IECM-JA134-23

INSTITUTO ELECTORAL CIUDAD DE MÉXICO

Certificación ISO ELECTORAL Internacional

PROGRAMA INSTITUCIONAL DE GESTIÓN DE CALIDAD EN LOS PROCESOS ELECTORALES DEL INSTITUTO ELECTORAL DE LA CIUDAD DE MÉXICO 2024

SEPTIEMBRE DE 2023

Contenido

1. Introducción 3

2. Marco Jurídico 4

3. Metodología del Marco Lógico (MML) 7

a. Primera etapa: identificación del problema y alternativas de solución 7

1. Análisis de la población involucrada 8

2. Análisis de problemas 12

3. Análisis de objetivos 12

4. Identificación de alternativas de solución al problema 14

5. Selección de alternativa óptima 15

6. Estructura Analítica del Programa Institucional 19

b. Segunda etapa: Planificación 20

Matriz de Indicadores para Resultados (MIR) 20

4. Identificación de la Población Objetivo 26

5. Actividades Institucionales 28

6. Cronograma de acciones sustantivas 33

7. Matriz de gestión de riesgos. 34

1. Introducción

El Programa de Gestión de Calidad (Programa) es una herramienta de planificación operativa del Instituto Electoral de la Ciudad de México (IECM). Su objetivo principal es cumplir con lo establecido en el artículo 19, fracción XXIV del Reglamento Interior del IECM, así como con el Plan General de Desarrollo del Instituto para el periodo 2023-2026 (Plan).

El IECM se compromete a mantener la excelencia al actualizar y certificar su Sistema de Gestión de Calidad Electoral (SGCE) de acuerdo con la Norma Internacional Técnica ISO/TS 54001:2019, comúnmente conocida como la ISO Electoral, la cual garantiza que los procesos electorales se ajusten a estándares de calidad internacionales, y que los servicios proporcionados a la ciudadanía, candidatas y candidatos, partidos políticos, asociaciones políticas y otras partes interesadas sean más fiables, transparentes, libres y justos.

El presente documento consta de siete secciones:

1. Introducción: Esta sección brinda una visión general del contenido y propósito del documento.
2. Marco Jurídico: Aquí se detalla la base legal que regula las competencias del Sistema de Gestión de Calidad Electoral (SGCE).
3. Metodología de Marco Lógico (MML): En esta sección se presenta la metodología de Marco Lógico, que servirá como un enfoque estructurado para la gestión de calidad.
4. Identificación de la Población Objetivo: Se describe la población específica a la que se dirige el SGCE y su importancia.
5. Actividades Institucionales: Aquí se enumeran las actividades que la institución llevará a cabo en el contexto del SGCE.
6. Cronograma de Actividades: Esta sección proporciona un cronograma detallado para la ejecución de las actividades mencionadas en la sección anterior.
7. Enfoque de Gestión de Riesgos: En la última sección, se aborda la gestión de riesgos y se presenta un análisis mediante una matriz de riesgos.

Esta estructura organizada facilitará la comprensión y consulta del contenido de este documento.

Además, conforme al artículo 86 del Código, se establece que la Secretaría Ejecutiva tiene la responsabilidad de supervisar el Sistema de Gestión de Calidad Electoral. En este contexto, la Secretaría Administrativa, a través de la Dirección de Planeación y Recursos Financieros, asume la responsabilidad de llevar a cabo las actividades relacionadas con el Sistema de Gestión de Calidad Electoral del Instituto Electoral de la Ciudad de México. En congruencia con lo anterior, el artículo 88 del mismo Código, en sus apartados XXIV Bis y XXIV Ter, otorga a la persona titular de la Secretaría Administrativa diversas atribuciones, que incluyen la ejecución de acciones pertinentes en relación al SGCE del Instituto, el desarrollo de actividades de su área de responsabilidad de acuerdo con el Sistema, y la elaboración y actualización constante de la documentación necesaria para el funcionamiento del SGCE, para lo cual se establecerá la Subdirección de Gestión de Calidad.

2. Marco Jurídico

A continuación, se describe el marco normativo del Sistema de Gestión de Calidad Electoral.

a) Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos

El artículo 41, Base V, Apartado C, dispone que en las entidades federativas las elecciones locales estarán a cargo de los organismos públicos locales en los términos de esta Constitución. El artículo 41, Base V, Apartado C de la Constitución establece que las elecciones locales en las entidades federativas estarán bajo la responsabilidad de los organismos públicos locales, de acuerdo con lo establecido en la misma Constitución.

b) Código de Instituciones y Procedimientos Electorales de la Ciudad de México (Código)

El artículo 84, Fracc. XVII establece que la Secretaría Ejecutiva es la encargada de dar seguimiento a través de la Secretaría Administrativa, al "Sistema de Gestión de Calidad Electoral del Instituto Electoral de la Ciudad de México".

Artículo 88. Son atribuciones de la persona titular de la Secretaría Administrativa:

XXIV Bis. Realizar las acciones conducentes relativas al Sistema de Gestión de Calidad Electoral del Instituto;

XXIV Ter. Desarrollar las actividades del área a su cargo en apego al Sistema de Gestión de Calidad Electoral, así como elaborar y mantener actualizada la documentación requerida por dicho Sistema de Gestión de Calidad.

c) Reglamento Interior del Instituto Electoral de la Ciudad de México (Reglamento Interior).

Capítulo IV, de la Secretaría Ejecutiva artículo 19, fracción XXIV. Representar a la Alta Dirección ante el Sistema de Gestión de Calidad Electoral del Instituto

Capítulo V, de la Secretaría Administrativa artículo 20, fracción XI. Realizar las acciones conducentes relativas al Sistema de Gestión de Calidad Electoral del Instituto, tales como:

- Elaborar y ejecutar los planes de trabajo para implementar y dar seguimiento al Sistema de Gestión de Calidad Electoral;
- Cumplir las determinaciones que emitan los órganos colegiados que se conformen para ese efecto;
- Gestionar la realización de los Comités de Calidad del Instituto Electoral;
- Proporcionar la información y documentación relativa al Sistema de Gestión de Calidad Electoral que les requieran las áreas del Instituto Electoral;
- Coadyuvar y asesorar técnicamente en materia de gestión de calidad a las Direcciones Ejecutivas y Unidades Técnicas;
- Conocer las estrategias y campañas de difusión y apropiación del Sistema de Gestión de Calidad Electoral que elabore la DRDE, para su opinión;
- Promover una cultura de calidad, innovación, de gestión por procesos, de gestión por resultados a través de actividades de capacitación, asesoría y soporte a las áreas para el fortalecimiento y desarrollo institucional;
- Atender oportunamente los requerimientos de información en relación con el Sistema de Gestión de Calidad Electoral, solicitados por el Consejo General para el cumplimiento de sus funciones; y
- Determinar las directrices a observar por las diferentes áreas del Instituto con respecto al Sistema de Gestión de Calidad Electoral, incluidas las referentes a la actualización documental.

d) Norma Internacional ISO/TS 54001:2019: Sistemas de Gestión de Calidad — Requisitos específicos para la aplicación de la norma ISO 9001:2015 a organismos electorales en todos los niveles de gobierno.

La norma ISO/TS 54001:2019 es un estándar internacional basado en la norma internacional para Sistemas de Gestión de Calidad ISO 9001:2015, aplicable a organizaciones electorales para todos los niveles de gobierno, la norma establece como referencia ocho procesos que describen

la prestación de los servicios electorales en una institución de gobierno a todos los niveles, el Instituto Electoral de la Ciudad de México tiene certificados seis procesos para la prestación de servicios electorales por sus atribuciones legales, estos procesos se encuentran definidos dentro del alcance del Sistema de Gestión de Calidad Electoral, los cuales se mencionan a continuación: La norma ISO/TS 54001:2019 es un estándar internacional que se basa en la norma internacional para Sistemas de Gestión de Calidad ISO 9001:2015, este estándar es aplicable a Organizaciones Electorales de todos los niveles de gobierno. La norma establece como referencia ocho procesos que describen la prestación de los servicios electorales en una institución gubernamental a todos los niveles.

En el caso del Instituto Electoral de la Ciudad de México, se han certificado exitosamente seis de estos procesos para la prestación de servicios electorales, de acuerdo con sus atribuciones legales. Estos procesos están claramente definidos dentro del alcance del Sistema de Gestión de Calidad Electoral y se mencionan a continuación:

- Registro de organizaciones políticas y candidatos.
- Logística electoral.
- Emisión de voto.
- Conteo de votos y declaración de resultados.
- Educación electoral.
- Resolución de disputas electorales.

3. Metodología del Marco Lógico (MML)

El Manual de Planeación del Instituto Electoral de la Ciudad de México establece que la planeación operativa realizada en la institución debe incorporar la Metodología de Marco Lógico (MML), una herramienta esencial para el diseño, implementación y evaluación de los programas, la cual consta de dos etapas fundamentales:

1. Identificación del Problema y Alternativas de Solución: En esta fase, se lleva a cabo un análisis lógico y secuencial que comienza con la identificación del problema y la exploración de diversas alternativas de solución. Esto permite definir la estructura básica del programa.
2. Planificación del Programa: En esta segunda etapa, se desarrolla la Matriz de Indicadores para Resultados (MIR). Esta matriz sintetiza la estructura del programa, los medios para verificar su implementación, los supuestos en los que se basa y presenta los indicadores necesarios tanto para medir el éxito del programa como para llevar a cabo su evaluación correspondiente.

El uso de la MML garantiza una planificación efectiva y un seguimiento adecuado de los programas del Instituto Electoral de la Ciudad de México.

a. Primera etapa: identificación del problema y alternativas de solución

En esta primera etapa se lleva a cabo un análisis exhaustivo de la situación actual para forjar una visión deseada y se eligen estrategias para lograrla.

Para asegurar una identificación precisa del problema y considerar adecuadamente las alternativas de solución, es fundamental realizar cuatro tipos de análisis:

- Análisis de involucrados.
- Análisis de problemas (evaluación de la situación actual).
- Análisis de objetivos (definición de la situación deseada).
- Análisis de estrategias (exploración de diversas alternativas para abordar una situación específica.

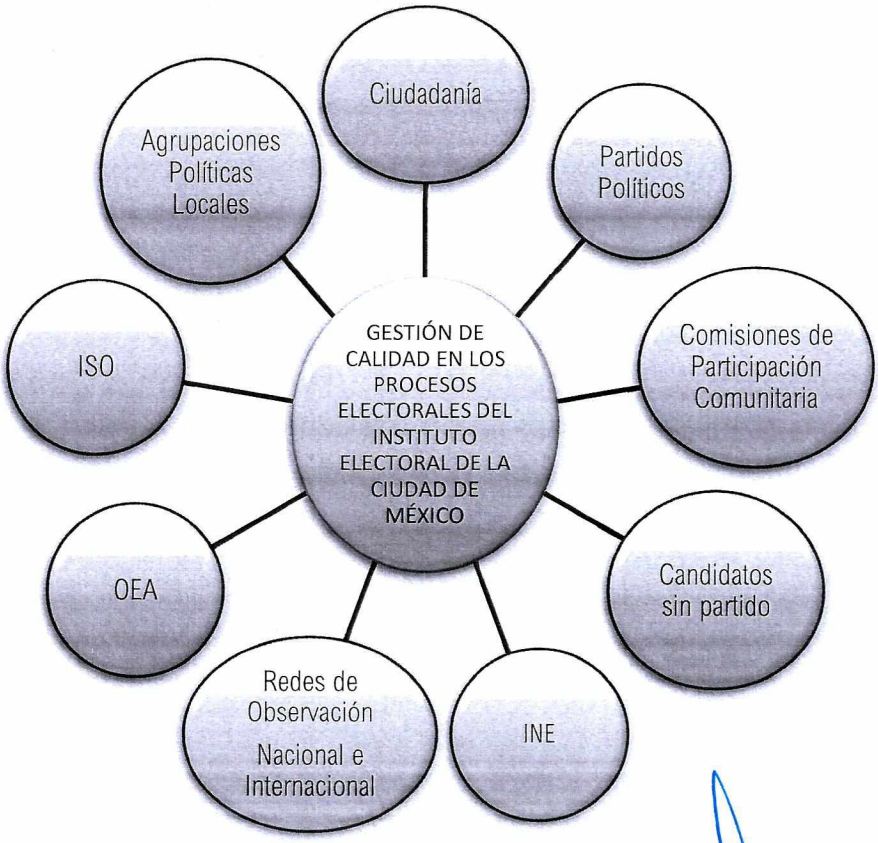
A partir de ello, se continuará a través de las fases siguientes:

1. Análisis de la población involucrada

El presente análisis se tiene como objetivo identificar los grupos y organizaciones que están directa o indirectamente involucrados en el problema específico sobre la Gestión de Calidad del IECM en los procesos electorales para poder comprender sus necesidades, expectativas, intereses y limitaciones.

Este análisis de involucrados es fundamental, ya que afecta la percepción de las causas y efectos que se puedan tener en la implementación del programa, se evalúa el poder de influencia que los involucrados tengan en el Sistema de Gestión de Calidad, así como la capacidad de convocatoria y capacidad de presión que tienen cada uno para respaldar u obstaculizar el éxito del programa. Esto adquiere una importancia crítica, ya que permite diseñar formas efectivas de maximizar el apoyo y minimizar la resistencia para la implementación del presente programa.

Gráfico 1. Identificación Involucrados externos



Cuadro 1. Análisis de involucrados internos

Parte actora	Posición	Poder para aceptar o frenar el proyecto		Grado de involucramiento	Importancia que se da al proyecto
	Intereses	**Problemas percibidos**	**Recursos y mandatos**	**Expectativas en el proyecto**	**Conflictos y alianzas potenciales**
1. Secretaría Administrativa	Garantizar el correcto manejo de los recursos financieros, humanos y materiales, así como el control patrimonial del Instituto Electoral, mediante la aplicación de políticas, normas y procedimientos establecidos.	Reducción del presupuesto, sin afectar la calidad de los servicios que se ofrecen. De esta manera, se puede mantener el equilibrio financiero de la organización sin afectar su desempeño y calidad de servicio	Ley de Austeridad, Transparencia en Remuneraciones, Prestaciones y Ejercicio de Recursos de la Ciudad de México.	Aprueba presupuesto específico para la capacitación del personal en temas de Gestión de Calidad, con el fin de fortalecer y actualizar sus conocimientos y habilidades en este ámbito. Esto permitirá mejorar la implementación de prácticas y procesos de calidad en la organización.	Fortalecer los convenios con instituciones capacitadoras en materia de sistema de gestión de calidad.
2. Secretaría Ejecutiva	Coordinar, supervisar y dar seguimiento al cumplimiento de los programas y atribuciones de las Direcciones Ejecutivas, Unidades Técnicas y Direcciones Distritales, según corresponda, a fin de garantizar su eficiente desarrollo. Es el representante de la alta dirección del Sistema de Gestión de Calidad.	Falta de interés al seguimiento de SGCE, dado que el Secretario Ejecutivo tiene el rol de representante de la alta dirección ante el Sistema	Código de Instituciones y Procedimientos Electorales de la Ciudad de México (Código)	Establecer un sistema de seguimiento para las distintas áreas que componen el IECM, con el fin de garantizar el cumplimiento de los requisitos del Sistema de Gestión de Calidad así como generar valor a través de las herramientas de calidad en el quehacer institucional.	Mejorar la comunicación entre las diferentes áreas que conforman el Instituto Electoral. Dar seguimiento a los trabajos del Sistema de Gestión de Calidad, siendo el Secretario Ejecutivo el representante de la alta dirección.

Parte actora	Posición	Poder para aceptar o frenar el proyecto		Grado de involucramiento	Importancia que se da al proyecto
	Intereses	**Problemas percibidos**	**Recursos y mandatos**	**Expectativas en el proyecto**	**Conflictos y alianzas potenciales**
3. Consejeras y consejeros electorales	Solicitar a través de las Secretarías Ejecutiva o Administrativa, a cualquier área ejecutiva y técnica del Instituto Electoral, la información adicional que consideren relevante para fundamentar su criterio sobre los asuntos que sean	Falta de liderazgo y compromiso con las actividades y cumplimiento de los requisitos del SGCE	Código de Instituciones y Procedimientos Electorales de la Ciudad de México.	Establecer el liderazgo y compromiso como la Alta dirección para el desarrollo e implementación del SGCE, así como la mejora continua de la efectividad de la prestación del servicio.	El compromiso, así como el liderazgo de las personas consejeras es de suma importancia para el SGCE.
4. Direcciones Ejecutivas	Implementar actividades, procesos y procedimientos que se adhieran a la estructura documental actualizada del Sistema de Gestión.	Documentos que conforman el Sistema de Gestión de Calidad que no cumplen con la estructura documental vigente. Falta de apropiación y fortalecimiento de las actividades y herramientas del SGCE.	Procedimiento de control de la información documentada. Guía para crear y actualizar la información documentada del SGCE. Documentos de soporte y operativos del Sistema de Gestión de Calidad Electoral.	Personas que laboran en el IECM se apropian del Sistema de Gestión de Calidad a través de capacitaciones, comunicación efectiva y promoción de su importancia en todos los niveles de la organización.	Establecer un proceso de comunicación más sólido y efectivo con los enlaces de calidad. Esto puede incluir la celebración de reuniones periódicas para compartir información, resolver dudas y promover el intercambio de ideas
5. Unidades Técnicas	Implementar actividades, procesos y	Documentos que conforman el Sistema de Gestión	Procedimiento de control de la	Empleados del IECM se apropian del Sistema de Gestión de Calidad a	Establecer un proceso de comunicación más sólido y efectivo con

Parte actora	Posición **Intereses**	Poder para aceptar o frenar el proyecto **Problemas percibidos**	 **Recursos y mandatos**	Grado de involucramiento **Expectativas en el proyecto**	Importancia que se da al proyecto **Conflictos y alianzas potenciales**
	procedimientos que se adhieran a la estructura documental actualizada del Sistema de Gestión.	de Calidad que no cumplen con la estructura documental vigente. Falta de apropiación y fortalecimiento de las actividades y herramientas del SGCE.	información documentada. Guía para crear y actualizar la información documentada del SGCE. Documentos de soporte y operativos del Sistema de Gestión de Calidad Electoral.	través de capacitaciones, comunicación efectiva y promoción de su importancia en todos los niveles de la organización	los enlaces de calidad. Esto puede incluir la celebración de reuniones periódicas para compartir información, resolver dudas y promover el intercambio de ideas
6. Direcciones Distritales	Contribuir activamente en la organización y ejecución de los procesos de participación ciudadana y Proceso Electoral Local. Capacitación y seguimiento de las de las COPACOS	Deficiente uso del repositorio del Sistema de Gestión de Calidad Electoral. Desconocimiento de las herramientas del SGCE y su aplicación en sus procesos.	Documentos de soporte y operativos del Sistema de Gestión de Calidad Electoral.	Direcciones Distritales brindan servicios de alta calidad a la ciudadanía, a través de la utilización de herramientas del SGCE que permitan identificar áreas de oportunidad para avanzar hacia la mejora continua.	Fortalecer la comunicación de la Subdirección de Gestión de Calidad con las 33 direcciones distritales. Promover las herramientas del SGCE para poder generar buenas prácticas en los DD y estandarizar las operaciones.

2. Análisis de problemas

En este apartado se identifica el problema principal el cual será clave para la ejecución del presente programa. A partir de un análisis situacional y en el marco del Sistema de Gestión de Calidad Electoral, se enuncia el problema con sus causas y efectos.

Posterior se presenta el árbol de problemas, el cual está definido para el problema principal.

Problema principal:

Operación del Sistema de Gestión de Calidad Electoral deficiente para coadyuvar a la mejora de las actividades institucionales, promoción de la mejora continua y cultura de calidad, así como para el desarrollo del Proceso Electoral

Para una mejor comprensión se presenta el siguiente esquema:

Esquema 1. Árbol de problemas

Efectos	
Pérdida de la certificación de calidad bajo la norma ISO/TS 54001:2019 (ISO Electoral) al no cumplir con los requisitos establecidos, no promover la cultura de calidad y mejora continua, afectando a la imagen institucional.	Incumpliendo el artículo 19, fracciones XXIV y XXVI del Reglamento Interior del Instituto electoral, relativo a los cronogramas Integrales de los mecanismos e instrumentos de participación ciudadana, así como de los Procesos Electorales Locales, pudiendo afectar la eficiencia al desarrollo del servicio electoral por descuidos u omisiones.
↑	↑
Problema central	
Operación del Sistema de Gestión de Calidad Electoral deficiente para coadyuvar a la mejora de las actividades institucionales, promoción de la mejora continua y cultura de calidad, así como para el desarrollo del Proceso Electoral.	
↑	↑
Causas	
Actividades insuficientes para el cumplimiento y fortalecimiento de los requisitos del SGCE, así como la falta de la apropiación y cultura de calidad institucional.	Integración del cronograma integral para el Proceso Electoral local (PIPEL) carente y seguimiento ausente, así como no contar con un Plan de Desarrollo del Servicio Electoral Local 2023-2024.

3. Análisis de objetivos

En esta fase se describe la situación futura a la que se desea llegar una vez que se ha resuelto el problema. Consiste en convertir los estados negativos del árbol de problemas (causas, efectos y problema central) en soluciones positivas.

Para lo anterior las causas se convierten en medios y los efectos en fines, y lo que era el problema central se convierte en el objetivo central o propósito del programa.

Esquema 2. Análisis de Objetivos (Causas - Medios)

Causas	Medios
Actividades insuficientes para el cumplimiento y fortalecimiento de los requisitos del SGCE, así como la falta de la apropiación y cultura de calidad institucional.	Mantener la certificación bajo la norma ISO/TS 54001:2019 (ISO Electoral), cumpliendo los requisitos establecidos, promoviendo la mejora continua y cultura de calidad.
Integración del cronograma integral para el Proceso Electoral Local (PIPEL) carente y seguimiento ausente, así como no contar con un Plan de Desarrollo del Servicio Electoral Local 2023-2024.	Cronograma de actividades para el desarrollo del Proceso Electoral Local (PIPEL) 2023-2024 y Plan de Desarrollo del Servicio Electoral (PDSE) que coadyuven al seguimiento de las actividades del Proceso Electoral.

Esquema 3. Análisis de Objetivos (Efectos - Fines)

Efectos	Fines
Pérdida de la certificación de calidad bajo la norma ISO/TS 54001:2019 (ISO Electoral) al no dar cumplimiento a los requisitos establecidos y no promover la cultura de calidad y mejora continua, afectando a la imagen institucional.	Establecer actividades para fortalecer la operación del Sistema de Gestión de Calidad Electoral del IECM Consolidar la apropiación del SGCE y la cultura de calidad en el IECM.
Incumpliendo el artículo 19, fracciones XXIV y XXVI del Reglamento Interior del Instituto electoral, relativo a los cronogramas Integrales de los mecanismos e instrumentos de participación ciudadana, así como de los Procesos Electorales Locales, así como afectación al desarrollo del servicio electoral por descuidos u omisiones.	Establecer un plan de trabajo para la integración, seguimiento y divulgación de la información de Programa Integral para el Proceso Electoral Local. Contar con un Plan de Desarrollo del Servicio Electoral, para el Proceso Electoral 2023-2024.

Esquema 4. Árbol de objetivos

Fines	
Establecer actividades para fortalecer la operación del Sistema de Gestión de Calidad Electoral del IECM Consolidar la apropiación del SGCE y la cultura de calidad en el IECM.	Establecer un plan de trabajo para la integración, seguimiento y divulgación de la información de Programa Integral para el Proceso Electoral Local. Contar con un Plan de Desarrollo del Servicio Electoral, para el Proceso Electoral 2023-2024.

↑ ↑

Objetivo central
Operación del Sistema de Gestión de Calidad Electoral eficiente para coadyuvar a la mejora de las actividades institucionales, promoción de la mejora continua y cultura de calidad, así como para el desarrollo del Proceso Electoral.

↑ ↑

Medios	
Mantener la certificación bajo la norma ISO/TS 54001:2019 (ISO Electoral), cumpliendo los requisitos establecidos, promoviendo la mejora continua y cultura de calidad.	Cronograma de actividades para el desarrollo del Proceso Electoral Local (PIPEL) 2023-2024 y Plan de Desarrollo del Servicio Electoral (PDSE) que coadyuven al seguimiento de las actividades del Proceso Electoral.

4. Identificación de alternativas de solución al problema

En esta fase se determinan las acciones probables que permitirán solucionar el problema detectado. A partir de los medios del árbol de objetivos, que tienen correspondencia directa con las causas del árbol de problemas.

En el esquema 5 se establecen los medios y las acciones probables que permitirán solucionar el objetivo central, es decir:

Operación del Sistema de Gestión de Calidad Electoral eficiente para coadyuvar a la mejora de las actividades institucionales, promoción de la mejora continua y cultura de calidad, así como para el desarrollo del Proceso Electoral.

Esquema 5. Identificación de alternativas de solución al problema

Medios	Acciones
Mantener la certificación bajo la norma ISO/TS 54001:2019 (ISO Electoral), cumpliendo los requisitos establecidos, promoviendo la mejora continua y cultura de calidad	1. Establecer planes de seguimiento y cumplimiento de los requisitos establecidos en la norma ISO/TS 54001:2019 (ISO Electoral).
	2. Mantener la información documentada actualizada, vigente, idónea y disponible para el funcionamiento del SGCE.
	3. Promover a través de acciones de difusión del SGCE una cultura de calidad y mejora continua, entre estas acciones círculos de calidad y desarrollo de recursos didácticos.
	4. Capacitar al personal de manera técnica y especializada para la coadyuvancia de la operación del Sistema de Gestión de Calidad Electoral.
	5. Ejecutar la auditoría interna al Sistema de Gestión de Calidad Electoral (Auditoría de primera parte).
	6. Auditoría externa de seguimiento al Sistema de Gestión de Calidad para dar continuidad a la certificación bajo la ISO Electoral (Auditoría de tercera parte).
	7. Promover y documentar acciones de mejora, buenas prácticas y herramientas de calidad para el fortalecimiento del Sistema de Gestión de Calidad Electoral.
	8. Dar asesorías a OPLES para la implementación del SGCE y compartir buenas prácticas.
Cronograma de actividades para el desarrollo del Proceso Electoral Local (PIPEL) 2023-2024 y Plan de Desarrollo del Servicio Electoral (PDSE) que coadyuven al seguimiento de las actividades del Proceso Electoral.	1. Integración del PIPEL 2023-2024, estableciendo una metodología y herramientas para su seguimiento.
	2. Informar y comunicar de manera oportuna, en tiempos establecidos el seguimiento de las actividades del PIPEL 2023-2024.
	3. Establecer el Plan de Desarrollo del Servicio Electoral para el PEL 2023-2024.

5. Selección de alternativa óptima

En el cuadro siguiente se presenta el resumen de las alternativas y la estrategia óptima en la solución del problema, debido a que están concatenadas entre sí para ejecutar el Programa Institucional y alcanzar el objetivo central, describiéndose su nivel de interdependencia e incidencia en la solución. Las alternativas podemos dividirlas en los rubros siguientes:

- Las que dan seguimiento al cumplimiento de los requisitos que establece la norma internacional ISO/TS 54001:2019.
- Las que permiten fortalecer las buenas prácticas y mejora continua, la transversalización del enfoque de calidad.
- Las que generan y difunden materiales y acciones relativas al Sistema de Gestión de Calidad.
- Las que están dirigidas a tener personal capacitado y especializado que apoye con la implementación de herramientas de calidad y promueva el SGCE en instituto.
- Las dirigidas a coadyuvar al seguimiento de las actividades del Proceso Electoral Local Ordinario 2023-2024.

De esta forma, se determinó una estrategia para avanzar en la solución del problema, con los objetivos de mantener la certificación del Sistema de Gestión de Calidad Electoral, conforme a los requisitos específicos de la norma ISO/TS 54001:2019 y en consonancia con el Plan de Desarrollo del Servicio Electoral Local Ordinario, se disponen de diversas alternativas que contribuyen a alcanzar este propósito. Entre ellas, se destaca el compromiso de la Alta Dirección, compuesta por Consejeras y Consejeros Electorales, quienes proveen los recursos necesarios. Esto permite llevar a cabo la formación y concienciación continuas del personal del IECM, garantizando su familiaridad con los estándares y procedimientos de calidad.

Otra faceta fundamental consiste en promover la concienciación sobre la calidad en toda la institución. Esto implica la revisión y actualización periódica de la información documentada asegurado que todos los documentos estén disponibles en el repositorio del Sistema de Gestión de Calidad Electoral y sean accesibles e idóneos, la promoción e implementación de herramientas de calidad que generen valor en los procesos.

La realización de la auditoría interna siendo una estrategia más eficaz, dado que evalúa de manera interna el desempeño del Sistema de Gestión de Calidad Electoral identificando no conformidades y oportunidades de mejora, lo que, a su vez, permite la implementación de medidas correctivas y preventivas a siguiendo los procedimientos establecidos. Esta práctica fomenta una cultura de mejora continua en el quehacer institucional.

Como parte integral de esta estrategia, se considera fundamental establecer una comunicación efectiva y fortalecer la relación con la "figura enlace de calidad". Esto se hace con el propósito de comprender las necesidades y expectativas de cada área que conforma el Instituto Electoral. Esta colaboración activa contribuye a promover la cultura de participación democrática en la ciudadanía y, en última instancia, a alcanzar los objetivos del Sistema de Gestión de Calidad Electoral.

Esta estrategia se respaldará con las alternativas identificadas que posteriormente se definirán como acciones institucionales que se desarrollarán en el Programa Institucional.

Esquema 6. Selección de la alternativa óptima

Medios	Acciones	Aporte	Interdependencia	Incidencia	Estrategia
1. **Mantener la certificación bajo la norma ISO/TS 54001:2019 (ISO Electoral), cumpliendo los requisitos establecidos, promoviendo la mejora continua y cultura de calidad**	1.1 Establecer planes de seguimiento y cumplimiento de los requisitos establecidos en la norma ISO/TS 54001:2019 (ISO Electoral).	Complementaria	Alto nivel de interdependencia	Alta incidencia en la solución del problema	Realizar actividades y acciones para promover la apropiación y el cumplimiento de los requisitos del Sistema de Gestión de Calidad consolidando una cultura de calidad. Implementar y desarrollar herramientas de calidad que generen valor y beneficio al quehacer institucional, con enfoque de mejora continua en los servicios y productos que el Instituto Electoral de la Ciudad de México ofrece a la Ciudadanía.
	1.2 Mantener la información documentada actualizada, vigente, idónea y disponible para el funcionamiento del SGCE.	Complementaria	Alto nivel de interdependencia	Alta incidencia en la solución del problema	
	1.3 Promover a través de acciones de difusión del SGCE una cultura de calidad y mejora continua, entre estas acciones círculos de calidad y desarrollo de recursos didácticos.	Complementaria	Medio nivel de interdependencia	Alta incidencia en la solución del problema	
	1.4 Capacitar al personal de manera técnica y especializada para la coadyuvancia de la operación del Sistema de Gestión de Calidad Electoral.	Complementaria	Alto nivel de interdependencia	Alta incidencia en la solución del problema	
	1.5 Ejecutar la auditoría interna al Sistema de Gestión de Calidad Electoral (Auditoría de primera parte).	Complementaria	Alto nivel de interdependencia	Alta incidencia en la solución del problema	
	1.6 Auditoría externa de seguimiento al Sistema de Gestión de Calidad para dar continuidad a la certificación bajo la ISO Electoral (Auditoría de tercera parte).	Complementaria	Alto nivel de interdependencia	Alta incidencia en la solución del problema	
	1.7 Promover y documentar acciones de mejora, buenas prácticas y herramientas de calidad para el fortalecimiento del Sistema de Gestión de Calidad Electoral.	Complementaria	Alto nivel de interdependencia	Alta incidencia en la solución del problema	
	1.8 Dar asesorías a OPLES para la implementación del SGCE y compartir buenas prácticas	Complementaria	Bajo nivel de interdependencia	Alta incidencia en la solución del problema	

Medios	Acciones	Aporte	Interdependencia	Incidencia	Estrategia
2. **Cronograma de actividades para el desarrollo del Proceso Electoral Local (PIPEL) 2023-2024 y Plan de Desarrollo del Servicio Electoral (PDSE) que coadyuven al seguimiento de las actividades del Proceso Electoral.**	2.1 Integración del PIPEL 2023-2024, estableciendo una metodología y herramientas para su seguimiento.	Complementaria	Alto nivel de interdependencia	Alta incidencia en la solución del problema	
	2.2 Informar y comunicar de manera oportuna, en tiempos establecidos el seguimiento de las actividades del PIPEL 2023-2024.	Complementaria	Alto nivel de interdependencia	Alta incidencia en la solución del problema	
	2.3 Establecer el Plan de Desarrollo del Servicio Electoral para el PEL 2023-2024	Complementaria	Alto nivel de interdependencia	Alta incidencia en la solución del problema	

6. Estructura Analítica del Programa Institucional

Con la selección de la alternativa óptima, en esta fase se construirá la Estructura Analítica del Programa, la cual esquematiza todo el programa en sus rasgos más generales, con la información contenida en las fases anteriores, pero ya materializados para conformar el programa en los siguientes cuatro niveles jerárquicos: fin, propósito, componentes y acciones, vinculados de abajo hacia arriba y con una lógica vertical en su planteamiento, como se presenta a continuación:

Esquema 7. Estructura Analítica del Programa Institucional

<table>
<tr><th colspan="2">Fin</th></tr>
<tr><td colspan="2">Contribuir a la innovación y eficiencia de procesos del Instituto Electoral de la Ciudad de México orientada a analizar y realizar cambios que promuevan la mejora en las actividades institucionales, en los procesos sustantivos y de apoyo, a través de la Gestión de Calidad y la certificación internacional de la norma ISO/TS 54001:2019.</td></tr>
<tr><th colspan="2">Propósito</th></tr>
<tr><td colspan="2">Coadyuvar a los procesos electorales, generando valor público a la ciudadanía en función de la calidad, eficiencia y eficacia a través de las actividades operativas del Instituto Electoral de la Ciudad de México, fortaleciendo el Sistema de Gestión de Calidad Electoral.</td></tr>
<tr><th>Componente 1</th><th>Componente 2</th></tr>
<tr><td>Mantener la certificación bajo la norma ISO/TS 54001:2019 (ISO Electoral), cumpliendo los requisitos establecidos, promoviendo la mejora continua y cultura de calidad.</td><td>Cronograma de actividades para el desarrollo del Proceso Electoral Local (PIPEL) 2023-2024 y Plan de Desarrollo del Servicio Electoral (PDSE) que coadyuven al seguimiento de las actividades del Proceso Electoral.</td></tr>
<tr><th>Acciones</th><th>Acciones</th></tr>
<tr><td>Establecer planes de seguimiento y cumplimiento de los requisitos establecidos en la norma ISO/TS 54001:2019 (ISO Electoral)</td><td rowspan="2">Integración del PIPEL 2023-2024, estableciendo una metodología y herramientas para su seguimiento.
Informar y comunicar de manera oportuna, en tiempos establecidos el seguimiento de las actividades del PIPEL 2023-2024.</td></tr>
<tr><td>Mantener la información documentada actualizada, vigente, idónea y disponible para el funcionamiento del SGCE.</td></tr>
<tr><td>Promover a través de acciones de difusión del SGCE una cultura de calidad y mejora continua, entre estas acciones círculos de calidad y desarrollo de recursos didácticos.</td><td rowspan="2">Informar y comunicar de manera oportuna, en tiempos establecidos el seguimiento de las actividades del PIPEL 2023-2024.</td></tr>
<tr><td>Capacitar al personal de manera técnica y especializada para la coadyuvancia de la operación del Sistema de Gestión de Calidad Electoral.</td></tr>
<tr><td>Ejecutar la auditoría interna al Sistema de Gestión de Calidad Electoral (Auditoría de primera parte).</td><td rowspan="2">Establecer el Plan de Desarrollo del Servicio Electoral para el PEL 2023-2024.</td></tr>
<tr><td>Auditoría externa de seguimiento al Sistema de Gestión de Calidad para dar continuidad a la certificación bajo la ISO Electoral (Auditoría de tercera parte).</td></tr>
<tr><td>Promover y documentar acciones de mejora, buenas prácticas y herramientas de calidad para el fortalecimiento del Sistema de Gestión de Calidad Electoral</td><td rowspan="2">Documentar las acciones que se deriven en decisiones, medidas, actividades y soluciones orientadas a la eliminación de causas potenciales en los procesos al alcance del SGCE.</td></tr>
<tr><td>Proporcionar asesorías a OPLES u otras entidades electorales para la implementación del SGCE, así como compartir experiencias y buenas prácticas del servicio electoral</td></tr>
</table>

b. Segunda etapa: Planificación

Matriz de Indicadores para Resultados (MIR)

En la primera etapa se identificó el problema que se intervendrá, así como las alternativas para solucionarlo, concluyendo con ello la planeación.

A continuación, en el esquema 8 se describen los supuestos que deberán presentarse para llevar a cabo las acciones propuestas dentro del Programa y alcanzar los propósitos. El incumplimiento o cambio en alguno de los supuestos descritos, podrá representar un riesgo para el desarrollo del mencionado Programa.

Esquema 8. Descripción de los supuestos para la MIR

Supuestos	Descripción de sus elementos
Supuesto 1 (S1)	El IECM da continuidad a la certificación ISO/TS 54001:2019.
Supuesto 2 (S2)	El análisis de las Encuestas de Necesidades y Satisfacción es realizado en tiempo y forma con el fin de que los OD puedan informarse sobre la percepción del servicio que otorgan a la ciudadanía.
Supuesto 3 (S3)	Contar con el Programa Integral para el Procesos Electoral Local y el Plan de Desarrollo de Servicio Electora 2023-2024.
Supuesto 4 (S4)	Se implementanplanes de acciones eficientes que coadyuven al cumplimiento y seguimiento de los requisitos del SGCE y de la norma ISO Electoral.
Supuesto 5 (S5)	La información documentada del SGCE se encuentra actualizada, idónea y disponible en el repositorio del SGCE.
Supuesto 6 (S6)	Las personas funcionarias participan en las actividades de difusión del SGCE.
Supuesto 7 (S7)	Se implementan buenas prácticas y acciones de mejora derivado de las actividades del SGCE.
Supuesto 8 (S8)	Personal capacitado en temas técnicos en Gestión de Calidad que coadyuven a la implementación de las actividades del SGCE en todas las áreas del Instituto.
Supuesto 9 (S9)	Las personas funcionarias públicas participan en la capacitación.
Supuesto 10 (S10)	El IECM realiza al menos una auditoría interna de manera anual para evaluar su SGCE.
Supuesto 11 (S11)	El IECM detecta y documenta acciones de mejora, correctivas, salidas no conformes y oportunidades de mejora.
Supuesto 12 (S12)	El IECM a través de convenios ofrece asesorías para la implementación de un Sistema de Calidad, así como el intercambio de buenas prácticas y experiencias con otras instituciones electorales.

Supuestos	Descripción de sus elementos
Supuesto 13 (S13)	Se integra de Programa Integral para el Proceso Electoral (PIPEL) 2023-2024.
Supuesto 14 (S14)	Se utiliza una herramienta tecnológicas segura, fiable, adecuada y confiable para la integración y seguimiento del PIPEL 2023-2024.
Supuesto 15 (S15)	Se informa de manera oportuna avance y estado de las tareas del PIPEL 2023-2024.
Supuesto 16 (S16)	El IECM como parte del cumplimiento a las buenas prácticas internacionales de la ISO Electoral cuenta con un Plan de Desarrollo del Servicio Electoral vigente.
Supuesto 17 (S17)	El personal documenta las acciones de mejora, las acciones correctivas, las salidas no conformes y buenas prácticas para su posterior tratamiento.
Supuesto 18 (S18)	Se establecen planes de acción eficientes y efectivos en caso de encontrar salidas no conformes, oportunidades o acciones de mejora.

En el esquema 9 se presenta la MIR en la que se expone la estructura analítica del programa, los indicadores, los medios de verificación y los supuestos que condicionarán el desarrollo del Programa.

Esquema 9. Matriz de Indicadores para Resultados

Resumen Narrativo	Indicadores				Medios de Verificación	Supuestos
	Nombre	Tipo	Fórmula de Cálculo	Frecuencia de Medición		
FIN: Contribuir a la innovación y eficiencia de procesos del Instituto Electoral de la Ciudad de México orientada a analizar y realizar cambios que promuevan la mejora en las actividades institucionales, en los procesos sustantivos y de apoyo, a través de la Gestión de Calidad y la certificación internacional de la norma ISO/TS 54001:2019.	Compromiso con el cumplimiento de los requisitos y buenas prácticas bajo el estándar internacional ISO/TS 54001:2019	Estratégico	=(# de requisitos conformes de la ISO Electoral /# Total del requisitos establecidos y aplicables de la ISO Electoral) * 100	Anual	Certificado ISO	El IECM da continuidad a la certificación ISO/TS 54001:2019.
PROPÓSITO: Coadyuvar a los procesos electorales, generando valor público a la ciudadanía en función de la calidad, eficiencia y eficacia a través de las actividades operativas del Instituto Electoral de la Ciudad de México, fortaleciendo el Sistema de Gestión de Calidad Electoral.	Sistematizar y analizar las Encuesta de Necesidades y Satisfacción de los 33 DD.	Gestión	= (Análisis de las encuestas/ Total de análisis anual) * 100.	Mensual	Informe	El análisis de las Encuestas de Necesidades y Satisfacción es realizado en tiempo y forma con el fin de que los OD puedan informarse sobre la percepción del servicio que otorgan a la ciudadanía.
COMPONENTE 1 Mantener la certificación bajo la norma ISO/TS 54001:2019 (ISO Electoral), cumpliendo los requisitos establecidos, promoviendo la mejora continua y cultura de calidad.	Compromiso con el cumplimiento de los requisitos y buenas prácticas bajo el estándar internacional ISO/TS 54001:2019.	Estratégico	=(# de requisitos conformes de la ISO Electoral /# Total del requisitos establecidos y aplicables de la ISO Electoral) * 100	Anual	Certificado ISO	El IECM da continuidad a la certificación ISO/TS 54001:2019.
COMPONENTE 2 Cronograma de actividades para el desarrollo del Proceso Electoral Local (PIPEL) 2023-2024 y Plan de Desarrollo del Servicio Electoral (PDSE) que coadyuven al seguimiento de las actividades del Proceso Electoral.	Contar con Cronogramas y Planes que determinen la planeación y seguimiento del PEL 2023-2024.	Gestión	=(# de Documentos realizados/ #Total de documentos planificados) *100	Anual	Documentos	Contar con el Programa Integral para el Procesos Electoral Local y el Plan de Desarrollo de Servicio Electora 2023-2024.

Resumen Narrativo	Indicadores				Medios de Verificación	Supuestos
	Nombre	Tipo	Fórmula de Cálculo	Frecuencia de Medición		
ACCIÓN 1.1 Establecer planes de seguimiento y cumplimiento de los requisitos establecidos en la norma ISO/TS 54001:2019 (ISO Electoral)	Plan de requisitos para la conformidad según la norma ISO/TS 54001:2019 y el SGCE	Gestión	= (# de Planes implementados/ # de Planes totales para el cumplimiento de los requisitos según el alcance de la ISO Electoral)	Bimestral	Planes de acción	Se implementan planes de acciones eficientes que coadyuven al cumplimiento y seguimiento de los requisitos del SGCE y de la norma ISO Electoral.
ACCIÓN 1.2 Mantener la información documentada actualizada, vigente, idónea y disponible para el funcionamiento del SGCE.	Información documentada vigente del SGCE	Gestión	= (# documentos actualizados en el repositorio del SGCE/ # total de documentos del SGCE) *100	Mensual	Repositorio del SGCE	La información documentada del SGCE se encuentra actualizada, idónea y disponible en el repositorio del SGCE.
ACCIÓN 1.3 Promover a través de acciones de difusión del SGCE una cultura de calidad y mejora continua, entre estas acciones círculos de calidad y desarrollo de recursos didácticos	Actividades para la promoción y fortalecimiento del SGCE	Gestión	= (# de actividades realizadas) / (# de actividades programadas anual)	Bimestral	Informe	1. Las personas funcionarias participan en las actividades de difusión del SGCE. 2. Se implementan buenas prácticas y acciones de mejora derivado de las actividades del SGCE.
ACCIÓN 1.4 Capacitar al personal de manera técnica y especializada para la coadyuvancia de la operación del Sistema de Gestión de Calidad Electoral.	Actividades de capacitación especializada a SGCE	Gestión	=(# Cursos de capacitación otorgados/ # Cursos programados)*100	Semestral	Listas de asistencia Constancias en caso de que aplique	1. Personal capacitado en temas técnicos en Gestión de Calidad que coadyuven a la implementación de las actividades del SGCE en todas las áreas del Instituto. 2. Las personas funcionarias públicas participan en la capacitación
ACCIÓN 1.5	Auditoría Interna	Estratégico	=(#Auditoría interna realizada/ # Auditoría	Anual	Informe de Auditoría	El IECM realiza al menos una auditoría

Resumen Narrativo	Indicadores				Medios de Verificación	Supuestos
	Nombre	Tipo	Fórmula de Cálculo	Frecuencia de Medición		
Ejecutar la auditoría interna al Sistema de Gestión de Calidad Electoral (Auditoría de primera parte).			interna programada)*100			interna de manera anual para evaluar su SGCE.
ACCIÓN 1.6 Auditoría externa de seguimiento al Sistema de Gestión de Calidad para dar continuidad a la certificación bajo la ISO Electoral (Auditoría de tercera parte).	Compromiso con el cumplimiento de los requisitos y buenas prácticas bajo el estándar internacional ISO/TS 54001:2019	Estratégico	=(# de requisitos conformes de la ISO Electoral /# Total del requisitos establecidos y aplicables de la ISO Electoral) * 100	Anual	Certificado ISO	El IECM da continuidad a la certificación ISO/TS 54001:2019
ACCIÓN 1.7 Promover y documentar acciones de mejora, buenas prácticas y herramientas de calidad para el fortalecimiento del Sistema de Gestión de Calidad Electoral	Documentación y seguimiento de acciones que contribuyen a la mejora y fortalecimiento del SGCE	Gestión	=(#Acciones documentadas/ # acciones detectadas)*100	Semestral	Formato de control y seguimiento de acciones de mejora del SGCE	El IECM detecta y documenta acciones de mejora, correctivas, salidas no conformes y oportunidades de mejora.
ACCIÓN 1.8 Proporcionar asesorías a OPLES u otras entidades electorales para la implementación del SGCE, así como compartir experiencias y buenas prácticas del servicio electoral	Asesorías e intercambio de experiencias con otras entidades	Impacto	=(#de asesorías realizadas/ #de asesorías programadas) *100	Anual	Minutas Planes de trabajo en caso de aplicar	El IECM a través de convenios ofrece asesorías para la implementación de un Sistema de Calidad, así como el intercambio de buenas prácticas y experiencias con otras instituciones electorales.
ACCIÓN 2.1 Integración del PIPEL 2023-2024, estableciendo una metodología y herramientas para su seguimiento.	Integración del PIPEL 2023-2024	Gestión	No aplica	Anual	PIPEL 2023-2024	1. Se integra de Programa Integral para el Proceso Electoral (PIPEL) 2023-2024 2. Se utiliza una herramienta tecnológicas segura, fiable, adecuada y confiable para la integración y seguimiento del PIPEL 2023-2024.

Resumen Narrativo	Indicadores				Medios de Verificación	Supuestos
	Nombre	Tipo	Fórmula de Cálculo	Frecuencia de Medición		
ACCIÓN 2.2 Informar y comunicar de manera oportuna, en tiempos establecidos el seguimiento de las actividades del PIPEL 2023-2024.	Gestión del PIPEL 2023-2024	Gestión	= (# de informes en tiempo y forma entregados/ # de informes programados en tiempo y forma)	Semanal	Informe	Se informa de manera oportuna avance y estado de las tareas del PIPEL 2023-2024.
ACCIÓN 2.3 Establecer el Plan de Desarrollo del Servicio Electoral para el PEL 2023-2024. Establecer el Plan de Desarrollo del Servicio Electoral para el PEL 2023-2024	Plan de Desarrollo del Servicio Electoral para el PEL 2023-2024	Gestión	No aplica	Anual	Plan de Desarrollo del Servicio Electoral para el PEL 2023-2024	El IECM como parte del cumplimiento a las buenas practicas internacionales de la ISO Electoral cuenta con un Plan de Desarrollo del Servicio Electoral vigente.
ACCIÓN 2.4 Detectar y documentar acciones que se deriven en decisiones, medidas, actividades y soluciones orientadas a la eliminación de causas potenciales a través de planes de acción de los procesos que forman parte del alcance del SGCE y del PDSE.	Control, detención de acciones que pueden impactar a los procesos del servicio electoral	Gestión	=(#Acciones y Planes documentados/ # acciones y planes detectadas)*100	Trimestral	Formato de control y seguimiento de acciones de mejora del SGCE	1. El personal documenta las acciones de mejora, las acciones correctivas, las salidas no conformes y buenas practicas para su posterior tratamiento. 2. Se establecen planes de acción eficientes y efectivos en caso de encontrar salidas no conformes, oportunidades o acciones de mejora

4. Identificación de la Población Objetivo

La identificación de la población objetivo es un paso fundamental en la ejecución de las estrategias. Para lograrlo, se inicia por comprender claramente los objetivos del Plan General y los Objetivos Estratégicos. En el contexto del Marco Lógico, la población objetivo se refiere a un grupo específico de personas al que se dirige un proyecto o programa en particular.

Dentro del programa institucional de la Subdirección de Gestión de Calidad, se encuentra la población que experimentará un impacto directo debido a las actividades institucionales. Estos son individuos o grupos que experimentarán cambios positivos como resultado de la implementación de dichas actividades. Además, es importante reconocer que el programa también puede tener un impacto indirecto en grupos más amplios de personas.

La identificación y definición precisa de la población objetivo en el Marco Lógico son críticas para una planificación efectiva del proyecto. Esto implica proporcionar una descripción detallada de quiénes son, a qué área del Instituto Electoral están asociados, cuáles son sus necesidades y problemas específicos, y cómo se espera que el programa institucional aborde estas necesidades y problemas. Contar con una población objetivo bien definida es esencial para maximizar el impacto de las actividades institucionales.

La población objetivo del Sistema de Gestión de Calidad Electoral (SGCE) es:

- Ciudadanía: El Sistema de Gestión de Calidad Electoral (SGCE) se concentra en satisfacer las necesidades y expectativas de la ciudadanía al proporcionar servicios electorales de alta calidad y cumplir rigurosamente con los requisitos de la norma ISO/TS 54001:2019, asegurando así la integridad y la excelencia en los procesos electorales.
- Funcionarios públicos: El personal del Instituto Electoral desempeña un rol esencial en la implementación exitosa del SGCE. Se espera de ellos que sigan meticulosamente los procedimientos de calidad y contribuyan activamente a la búsqueda constante de la mejora en todos los aspectos de la gestión electoral.
- Organismos de Certificación: Estos organismos internacionales serán los responsables de certificar el Sistema de Gestión de Calidad de acuerdo con las normas, como la ISO/TS 54001:2019. Su participación fomenta una cultura democrática regulada por estándares electorales internacionales, reforzando la confiabilidad y la transparencia en los procesos electorales.

- Redes de Observación Electoral: Estas redes desempeñan un papel crucial al observar y garantizar el cumplimiento normativo de los procesos electorales y de participación ciudadana llevados a cabo por el IECM. Su labor contribuye a mantener la integridad y la legitimidad de todo el sistema electoral.

En resumen, la población objetivo del sistema de gestión de calidad abarca a todas las partes interesadas que pueden influir en la calidad de los productos o servicios de la organización o que se ven afectadas por ellos de alguna manera. El SGC se enfoca en satisfacer sus necesidades, cumplir con los estándares de calidad y lograr la mejora continua para beneficiar a estas partes interesadas.

5. Actividades Institucionales

Actividad Institucional 1.

Mantener la certificación bajo la norma ISO/TS 54001:2019 (ISO Electoral), cumpliendo los requisitos establecidos, promoviendo la mejora continua y cultura de calidad

a) Tipo de actividad institucional

Apoyo

b) Justificación

El Sistema de Gestión de Calidad Electoral (SGCE) del IECM, ha sido una herramienta para el proceso ya que cuenta con una estructura que permite gestionar con calidad, el desarrollo de las actividades, analizando el desempeño de forma integral y la detección de oportunidades de mejora. El SGCE está diseñado para trabajar con un enfoque a procesos basado en riesgos y fomentar la mejora continua.

La implementación y la continuidad de certificación internacional del SGCE es el manifiesto compromiso del instituto con la transparencia y la modernización dado que tiene un impacto en mejorar y alcanzar los más altos estándares de calidad y ofrecer una gestión de excelencia, lo cual se traduce en un paso significativo en el fortalecimiento del IECM.

El aumento de la confianza ciudadana derivado de las auditorías que forman parte del proceso de certificación y demuestran como primera medida, la clara voluntad del instituto de ser evaluado por un ente externo, al tiempo que la certificación misma otorga confianza entre la ciudadanía y partidos políticos.

Algunos beneficios adicionales de la gestión de calidad en relación con los procesos y procedimientos electorales son el mejoramiento de estos al interior de la institución, el sistema de gestión de calidad permite la detección de inconsistencias para llevar a cabo mejoras, las cuales, implementadas de forma correcta garantizan una mejora continua.

El IECM se ha esforzado para hacer los procedimientos más eficientes y eficaces trabajando en la disposición de la documentación y de un control de los procesos, al contar con un SGCE se mejora el flujo de información y visibilidad para la administración, integrando los procesos para lograr una mejor prestación de servicios y la satisfacción de los ciudadanos.

c) Objetivo específico

- **Dar cumplimiento a los requisitos de la norma ISO/TS 54001:2019, fortalecer las herramientas del Sistema de Gestión de Calidad Electoral del IECM, para generar valor de manera interna y por tanto en la prestación del servicio electoral.**

d) Indicadores

Para dar cuenta de la actividad institucional se han propuesto los siguientes indicadores:

Esquema 10. Indicadores para acciones previstas en la Actividad Institucional 1.

Indicadores				
Nombre	**Tipo**	**Dimensión**	**Fórmula de cálculo**	**Frecuencia de medición**
Compromiso con el cumplimiento de los requisitos y buenas prácticas bajo el estándar internacional ISO/TS 54001:2019	Estratégico	Impacto	=(# de requisitos conformes de la ISO Electoral /# Total del requisitos establecidos y aplicables de la ISO Electoral) * 100	Anual
Sistematizar y analizar las Encuesta de Necesidades y Satisfacción de los 33 DD	Gestión	Calidad	= (Análisis de las encuestas/ Total de análisis anual) * 100	Mensual
Información documentada vigente del SGCE	Gestión	Efectividad	= (# documentos actualizados en el repositorio del SGCE/ # total de documentos del SGCE) *100	Mensual
Actividades para la promoción y fortalecimiento del SGCE	Gestión	Impacto	= (# de actividades realizadas) / (# de actividades programadas anual)	Bimestral
Actividades de capacitación especializada a SGCE	Gestión	Impacto	=(# Cursos de capacitación otorgados/ # Cursos programados)*100	Semestral
Auditoría Interna	Estratégico	Impacto	=(#Auditoría interna realizada/ # Auditoría interna programada)*100	Anual
Documentación y seguimiento de acciones que contribuyen a la mejora y fortalecimiento del SGCE	Estratégico	Calidad	=(#Acciones documentadas/ # acciones detectadas)*100	Semestral
Asesorías e intercambio de experiencias con otras entidades	Gestión	Calidad	=(#de asesorías realizadas/ #de asesorías programadas) *100	Anual

e) Metas

- La conformidad de los requisitos establecidos en la ISO Electoral
- El fortalecimiento de Sistema de Gestión de Calidad Electoral en los aspectos de; control de la información documentada, apropiación y capacitación especializada de las personas funcionarias del IECM,
- Consolidar una cultura de calidad y mejora continua con las herramientas del SGCE.

El presente Programa Institucional establece acciones para el ejercicio 2024, año en el que coincide la mayor parte de las etapas del Proceso Electoral Local Ordinario 2023-2024; por lo que es importante destacar que la planeación de las actividades tiene como objetivo impactar de manera proactiva en el proceso democrático para la renovación de los poderes del ejecutivo y legislativo, así como las autoridades de las 16 demarcaciones político-administrativas, todos de la capital.

f) Acciones

ACCIÓN 1.1 Establecer planes de seguimiento y cumplimiento de los requisitos establecidos en la norma ISO/TS 54001:2019 (ISO Electoral)
ACCIÓN 1.2 Mantener la información documentada actualizada, vigente, idónea y disponible para el funcionamiento del SGCE.
ACCIÓN 1.3 Promover a través de acciones de difusión del SGCE una cultura de calidad y mejora continua, entre estas acciones círculos de calidad y desarrollo de recursos didácticos.
ACCIÓN 1.4 Capacitar al personal de manera técnica y especializada para la coadyuvancia de la operación del Sistema de Gestión de Calidad Electoral.
ACCIÓN 1.5 Ejecutar la auditoría interna al Sistema de Gestión de Calidad Electoral (Auditoría de primera parte).
ACCIÓN 1.6 Auditoría externa de seguimiento al Sistema de Gestión de Calidad para dar continuidad a la certificación bajo la ISO Electoral (Auditoría de tercera parte).
ACCIÓN 1.7 Promover y documentar acciones de mejora, buenas prácticas y herramientas de calidad para el fortalecimiento del Sistema de Gestión de Calidad Electoral.
ACCIÓN 1.8 Proporcionar asesorías a OPLES u otras entidades electorales para la implementación del SGCE, así como compartir experiencias y buenas prácticas del servicio electoral.

Actividad Institucional 2.

Cronograma de actividades para el desarrollo del Proceso Electoral Local (PIPEL) 2023-2024 y Plan de Desarrollo del Servicio Electoral (PDSE) que coadyuven al seguimiento de las actividades del Proceso Electoral

a) Tipo de actividad institucional

Apoyo

b) Justificación

De acuerdo con el artículo 19, fracciones XXIV y XXVI del Reglamento Interior del Instituto electoral, relativo a los cronogramas Integrales de los mecanismos e instrumentos de participación ciudadana, así como de los Procesos Electorales Locales, la Subdirección de Gestión de la Calidad acompañará el seguimiento de los Planes de Desarrollo del Servicio y Cronogramas Integrales, y para ello impulsará el desarrollo de las herramientas necesarias para la administración del ciclo de gestión.

En relación con la norma ISO/TS 54001:2019 en específico con el requisito 8.3.2 Planificación del diseño y desarrollo que establece que el organismo electoral debe determinar un esquema de planificación y seguimiento a las actividades que impactan la prestación del servicio electoral se debe elaborar un cronograma de actividades que incluya la asignación de responsables y plazos para el cumplimiento de estas.

Así mismo establece que se deben determinar acciones de verificación durante el desarrollo de las actividades planificadas y llevar un seguimiento de cualquier cambio a las acciones planificadas, pudiendo evidenciar que las decisiones o cambios que se tomen no tengan un impacto en la prestación del servicio.

De ahí que la actividad institucional 2 este enfocada en la construcción, integración de los documentos que apoyen a la gestión del Proceso Electoral, denominados a) Programa Integral para el Proceso Electoral y b) Plan de Desarrollo del Servicio Electoral ambos 2023-2024. Adicional se establece en esta actividad acciones para el seguimiento y entrega de información oportuna que describa el avance de las actividades del PEL.

c) Objetivo específico

Establecer los documentos necesarios y específicos para dar seguimientos a las actividades del Proceso Electoral Local, así como comunicar de manera oportuna el estado de las actividades.

d) Indicadores

Para la presente actividad se han definido los siguientes indicadores:

Esquema 11. Indicadores para acciones previstas en la Actividad Institucional 2.

Indicadores				
Nombre	**Tipo**	**Dimensión**	**Fórmula de cálculo**	**Frecuencia de medición**
Gestión del PIPEL 2023-2024	Gestión	Gestión	= (# de informes en tiempo y forma entregados/ # de informes programados en tiempo y forma)	Semanal
Control, detención de acciones que pueden impactar a los procesos del servicio electoral	Gestión	Impacto	=(#Acciones y Planes documentados/ # acciones y planes detectadas)*100	Trimestral

e) Metas

- Generar, difundir y dar seguimiento a los documentos que describan todas las actividades que implica el Proceso Electoral Local 2023-2024

En el marco de esta actividad, se prevén las siguientes actividades:

f) Acciones

ACCIÓN 2.1 Integración del PIPEL 2023-2024, estableciendo una metodología y herramientas para su seguimiento. Informar y comunicar de manera oportuna, en tiempos establecidos el seguimiento de las actividades del PIPEL 2023-2024.
ACCIÓN 2.2 Informar y comunicar de manera oportuna, en tiempos establecidos el seguimiento de las actividades del PIPEL 2023-2024.
ACCIÓN 2.3 Establecer el Plan de Desarrollo del Servicio Electoral para el PEL 2023-2024. Establecer el Plan de Desarrollo del Servicio Electoral para el PEL 2023-2024
ACCIÓN 2.4 Detectar y documentar acciones que se deriven en decisiones, medidas, actividades y soluciones orientadas a la eliminación de causas potenciales a través de planes de acción de los procesos que forman parte del alcance del SGCE y del PDSE.

6. Cronograma de acciones sustantivas

Esquema 12. Cronograma para las Actividades Institucional 1.

(AI.1) Actividad Institucional: Mantener la certificación bajo la norma ISO/TS 54001:2019 (ISO Electoral), cumpliendo los requisitos establecidos, promoviendo la mejora continua y cultura de calidad.

Número	Acción	Meses											
		Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
1	Establecer planes de seguimiento y cumplimiento de los requisitos establecidos en la norma ISO/TS 54001:2019 (ISO Electoral).												
2	Mantener la información documentada actualizada, vigente, idónea y disponible para el funcionamiento del SGCE.												
3	Promover a través de acciones de difusión del SGCE una cultura de calidad y mejora continua, entre estas acciones círculos de calidad y desarrollo de recursos didácticos.												
4	Capacitar al personal de manera técnica y especializada para la coadyuvancia de la operación del Sistema de Gestión de Calidad Electoral.												
5	Ejecutar la auditoría interna al Sistema de Gestión de Calidad Electoral (Auditoría de primera parte).												
6	Auditoría externa de seguimiento al Sistema de Gestión de Calidad para dar continuidad a la certificación bajo la ISO Electoral (Auditoría de tercera parte).												
7	Promover y documentar acciones de mejora, buenas prácticas y herramientas de calidad para el fortalecimiento del Sistema de Gestión de Calidad Electoral												
8	Proporcionar asesorías a OPLES u otras entidades electorales para la implementación del SGCE, así como compartir experiencias y buenas prácticas del servicio electoral												

Esquema 13. Cronograma para la Actividad Institucional 2.

(AI.2) Actividad Institucional: Cronograma de actividades para el desarrollo del Proceso Electoral Local (PIPEL) 2023-2024 y Plan de Desarrollo del Servicio Electoral (PDSE) que coadyuven al seguimiento de las actividades del proceso electoral

Número	Acción	Meses											
		Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
1	Integración del PIPEL 2023-2024, estableciendo una metodología y herramientas para su seguimiento.												
2	Informar y comunicar de manera oportuna, en tiempos establecidos el seguimiento de las actividades del PIPEL 2023-2024.												
3	Establecer el Plan de Desarrollo del Servicio Electoral para el PEL 2023-2024. Establecer el Plan de Desarrollo del Servicio Electoral para el PEL 2023-2024												
4	Detectar y documentar acciones que se deriven en decisiones, medidas, actividades y soluciones orientadas a la eliminación de causas potenciales a través de planes de acción de los procesos que forman parte del alcance del SGCE y del PDSE.												

7. Matriz de gestión de riesgos.

Cuadro 2. Matriz de riesgos

Anexo en formato Excel, tamaño Legal

N°	SUBPROCESO O ACTIVIDAD CONTENIDA EN EL PROGRAMA INTEGRAL RESPECTIVO (PIPEL, PIPP o PIEC, DE SER EL CASO; O ACTIVIDAD SUSTANTIVA DE LA QUE SE TRATA	CLASIFICACIÓN DEL RIESGO	RIESGO A EVALUAR	DESCRIPCIÓN DEL RIESGO QUE AFECTE O PUEDA AFECTAR EL LOGRO DE LOS RESULTADOS PREVISTOS. CAUSAS QUE ORIGINAN EL RIESGO	CONSECUENCIAS EN CASO DE MATERIALIZARSE EL RIESGO	PARTE (S) INTERESADA (S) AFECTADA (S)	PROBABILIDAD (ALTO (3) / MEDIO (2) / BAJO (1))	IMPACTO (ALTO (3) / MEDIO (2) / BAJO (1))	NIVEL DE RIESGO INICIAL (NRI)	CONTROLES EXISTENTES	EFECTIVIDAD DEL CONTROL (ALTO (3) / MEDIO (2) / BAJO (1))	NIVEL DE RIESGO RESIDUAL (NRR)	TRATAMIENTO	ACCION (ES) PARA TRATAR LOS RIESGOS	FECHA DE INICIO (dd/mm/aa)	FECHA DE TÉRMINO (dd/mm/aa)	ÁREA RESPONSABLE DEL SEGUIMIENTO DE LA ACCIÓN
	SECCIÓN 1 IDENTIFICACIÓN DE LOS RIESGOS						**SECCIÓN 2 ANÁLISIS Y EVALUACIÓN DE LOS RIESGOS Y DE LOS CONTROLES EXISTENTES**						**SECCIÓN 3 TRATAMIENTO DE LOS RIESGOS**				
1	**Mantener la certificación bajo la norma ISO/TS 54001:2019 (ISO Electoral), cumpliendo los requisitos establecidos, promoviendo la mejora continua y cultura de calidad.**	Operacionales	**Pérdida del certificado de calidad ISO Electoral.**	El perder la continuidad de la certificación por no dar cumplimiento a los requisitos que marca la norma ISO/TS 54001 2019.	1. Afectación en la imagen del Instituto. 2. Perdida economica por no acreditar la auditoria con el organismo externo. 3. Detección de no conformidades que pueden afectar la prestación del servicio.	Ciudadanía IECM Organismo Certificador	2	3	[illegible]	1. Auditoria interna 2. Procedimientos y procesos documentados 3. Herramientas del SGCE.	2	**2.20**	**Reducir riesgo**	Establecer planes para dar seguimento al cumplimento de los requisitos conforme a la norma ISO/TS 54001 2019	ene-24	**mar-24**	**Subdirección de Gestión de Calidad**
2	**Mantener la certificación bajo la norma ISO/TS 54001:2019 (ISO Electoral), cumpliendo los requisitos establecidos, promoviendo la mejora continua y cultura de calidad.**	Operacionales	**Que no se implementen planes de acciones que coadyuven al cumplimiento y seguimiento de los requisitos del SGCE y de la norma ISO Electoral.**	No dar cumplimiento a los requisitos de la ISO Electoral y del propio SGCE, lo que causaria la pérdida del certificado y posibles no conformidades en la prestacion del servicio	1. Perdida del certificado de la ISO Electoral. 2. No conformidades que pueden afectar la prestación del servicio	Ciudadanía IECM	2	3	[illegible]	1. Auditoria interna 2. Procedimientos y procesos documentados 3. Herramientas del SGCE.	2	**2.20**	**Reducir riesgo**	Establecer planes para dar seguimento al cumplimento de los requisitos conforme a la norma ISO/TS 54001 2019	ene-24	**mar-24**	**Subdirección de Gestión de Calidad**
3	**Mantener la certificación bajo la norma ISO/TS 54001:2019 (ISO Electoral), cumpliendo los requisitos establecidos, promoviendo la mejora continua y cultura de calidad.**	Operacionales	**Que la información documentada no se encuentre actualizada, vigente, disponible o que no sea la idónea para el funcionamiento del SGCE.**	La desactualización de la información documentada del SGCE, causa la afectación en la operabilidad del sistema.	1 Se convierte en una no conformidad que pueden afectar la prestación del servicio. 2. Desorganización y errores en los documentos y en la operación. 3. Retrabajos en caso de no contar con los documentos vigentes.	Direcciones Ejecutivas Unidades Técnicas Personal del IECM	2	3	[illegible]	1. Procedimiento de control de información documentada. 2. Guía para la creación y actualización de información documentada. 3. Lista maestra. 4. Registros de cambios en el repositorio. 5. Difusión a nivel institucional	2	**2.20**	**Reducir riesgo**	Validar la actualización de la información documentada	ene-24	**dic-24**	**Subdirección de Gestión de Calidad**
4	**Mantener la certificación bajo la norma ISO/TS 54001:2019 (ISO Electoral), cumpliendo los requisitos establecidos, promoviendo la mejora continua y cultura de calidad.**	Operacionales	**No se realiza la sistematización y el análisis de las Encuestas de Necesidades y Satisfacción que se realizan en los órganos desconcentrados**	No se conoce la percepción de la ciudadanía que se recaba a traves de las encuestas de necesidades y satisfacción del servicio, por lo cual no se pueden establecer acciones de mejora o tomar decisiones con bases objetivas relativas a la atención en la DD.	1. No se toman en cuenta las encuestas, lo cual hace que sea un trabajo sin valor. 2. Los Órganos Distritales no conocen cual es la percepción de la ciudadanía con respecto a la encuesta.	Ciudadanía IECM Órganos Distritales	3	2	[illegible]	1. Informe mensual de las encuestas de satisfaccion. 2. Difusión semestral de las encuestas a nivel institucional.	2	**2.20**	**Reducir riesgo**	1. Actualizar la Encuesta 2. Establecer protocolos que hagan énfasis en el tratamiento de los datos obtenidos mensualmente	**sep-23**	**ene-24**	**Subdirección de Gestion de Calidad**
5	**Mantener la certificación bajo la norma ISO/TS 54001:2019 (ISO Electoral), cumpliendo los requisitos establecidos, promoviendo la mejora continua y cultura de calidad.**	Operacionales	**Las personas funcionarias participan no participan en las actividades de difusión del SGCE.**	No hay involucramiento de las personas funcionarios lo cual afecta a la apropiación del SGCE y a la consolidación de la cultura de calidad.	1. No hay apropiación del SGCE en Instituto. 2. Hay una mala percepción del SGCE. 3. No genera valor el contar con un Sistema de Gestion de Calidad	Ciudadanía IECM Direcciones Ejecutivas Unidades Técnicas Personal del IECM Órganos Distritales	2	2	**4**	1. Se realizan círculos de calidad para fortalecer al SGCE. 2. Se hace difusión por a través de recursos didácticos del SGCE de manera constante.	2	**1.87**	**Nivel de riesgo aceptable (NRA)**		**ene-23**	**dic-24**	**Subdirección de Gestion de Calidad**
6	**Mantener la certificación bajo la norma ISO/TS 54001:2019 (ISO Electoral), cumpliendo los requisitos establecidos, promoviendo la mejora continua y cultura de calidad.**	Operacionales	**No hay implementación de buenas prácticas y acciones de mejora derivado de las actividades del SGCE.**	No hay una cultura de mejora continua en la institución al no hacer uso de las herramientas del SGCE y no atender las acciones de mejora.	1. Ambiente laboral desfavorable por la falta de cultura de calidad. 2. Carecer de la mejora continua en la institucion. 3. Se afecta el compromiso del personal del IECM.	Direcciones Ejecutivas Unidades Tecnicas Personal del IECM Órganos Distritales Redes de observación electoral	2	3	[illegible]	1. Procedimiento de acciones de mejora y acciones correctivas. 2. Auditoria interna y Externa. 3. Seguimiento a las acciones de mejora.	2	**2.20**	**Reducir riesgo**	1. Establecer una estrategia para promover y dar continuidad a las acciones que se implementan en el IECM 2. Difusión de las acciones de mejora con mayor frecuencia	ene-24	dic-24	**Subdirección de Gestión de Calidad**
7	**Mantener la certificación bajo la norma ISO/TS 54001:2019 (ISO Electoral), cumpliendo los requisitos establecidos, promoviendo la mejora continua y cultura de calidad.**	Operacionales	**No contar con personal capacitado para apoyar en las actividades del SGCE**	Hay menos probabilidad de alcanzar los objetivos del SGCE y la apropiacion del mismo, por no contar con personal técnicamente especializado en la promoción de las herramientas del SGCE y la implementación de acciones para el fortalecimiento del SGCE.	1. Disminuye el impacto del SGCE. 2. No se implementan de manera correcta las acciones que se emprenden del SGCE.	Direcciones Ejecutivas Unidades Técnicas Personal del IECM Órganos Distritales	2	3	[illegible]	1. Capacitacion del personal	2	**2.20**	**Reducir riesgo**	1. Establecer planes de capacitación para enlaces de calidad y equipo auditor	**ene-24**	**dic-24**	**Subdirección de Gestion de Calidad**
8	**Mantener la certificación bajo la norma ISO/TS 54001:2019 (ISO Electoral), cumpliendo los requisitos establecidos, promoviendo la mejora continua y cultura de calidad.**	Sociales	**Las personas funcionarias públicas no participan en la capacitación.**	No contar con personal especializado para las actividades del SGCE.	1. Falta de competencia en el personal del Instituto para temas relativos al SGCE 2. Falta de interés en el SGCE.	Direcciones Ejecutivas Unidades Tecnicas Personal del IECM Órganos Distritales	3	2	[illegible]	1. El compromiso y liderazgo de la alta dirección en las actividades del SGCE. 2. Difusión constante del SGCE.	2	**2.20**	**Reducir riesgo**	1. Establecer estrategias para captar el interés de las personas funcionarias públicas.	**ene-24**	**dic-24**	**Subdirección de Gestión de Calidad**
9	**Mantener la certificación bajo la norma ISO/TS 54001:2019 (ISO Electoral), cumpliendo los requisitos establecidos, promoviendo la mejora continua y cultura de calidad.**	Operacionales	**No realizar la auditoria interna de manera anual para evaluar su SGCE.**	El no realizar la auditoria interna por no contar con los recursos humanos competente técnicamente, el impedimento de realizar el ejercicio por cuestiones operativas.	1. No se evalua el desempeño del SGCE. 2. No se da cumplimiento a la norma ISO Electoral.	Direcciones Ejecutivas Unidades Técnicas Personal del IECM Órganos Distritales	1	3	**3**	1. Procedimiento de auditoria interna. 2. Revisión por la dirección. 3. Contar con un equipo auditor interno.	2	**1.10**	**Nivel de riesgo aceptable (NRA)**	1. Fortalecer la capacitación del equipo auditor interno	**ene-24**	**dic-24**	**Subdirección de Gestión de Calidad**
10	**Mantener la certificación bajo la norma ISO/TS 54001:2019 (ISO Electoral), cumpliendo los requisitos establecidos, promoviendo la mejora continua y cultura de calidad.**	Operacionales	**No se realiza la oportuna detección de las acciones de mejora, correctivas, salidas no conformes y oportunidades de mejora.**	No hay cultura de calidad y de mejora continua dado que no se detecta, documenta las acciones por el desconocimiento del personal del IECM y/o la falta de seguimiento por parte del área de Calidad.	1. Incumplimiento a los requisitos del SGCE 2. Afectaciones a la prestación de los servicios. 3. No se pueden eliminar no conformidades del servicio de manera eficiente y eficaz.	Direcciones Ejecutivas Unidades Técnicas Personal del IECM Órganos Distritales	3	3	[illegible]	1. Procedimiento de acciones de mejora y acciones correctivas. 2. Auditoria Interna y Externa 3. Seguimiento a las acciones de mejora.	2	**3.30**	**Reducir riesgo**	1. Fortalecer los procedimientos del SGCE. 2 Reforzar la difusión los procedimientos del SGCE relativos a las acciones de mejora, acciones correctivas y salidas no conformes para su uso entre los funcionarios del IECM.	**ene-24**	**dic-24**	**Subdirección de Gestión de Calidad**
11	**Mantener la certificación bajo la norma ISO/TS 54001:2019 (ISO Electoral), cumpliendo los requisitos establecidos, promoviendo la mejora continua y cultura de calidad.**	Políticos	**Que el Instituto no haga uso y seguimiento a los convenios.**	No se promueve el intercambio de experiencias y buenas practicas entre otros entes electorales, porque no se da seguimiento a los convenios institucionales.	1. El IECM no se ve beneficiado de los convenios con los que cuenta	IECM Entes Electorales	2	2	**4**	1. Se cuentan con convenios con OPLES y otros entes electorales.	1	**2.00**	**Reducir riesgo**	1. Establecer un plan de trabajo para el seguimiento de los convenios.	**ene-24**	**dic-24**	**Subdirección de Gestion de Calidad**
12	**Mantener la certificación bajo la norma ISO/TS 54001:2019 (ISO Electoral), cumpliendo los requisitos establecidos, promoviendo la mejora continua y cultura de calidad.**	Operacionales	**No contar con el Programa Integral para el Procesos Electoral Local y el Plan de Desarrollo de Servicio Electoral 2023-2024.**	La ausencia de PIPEL y el PDSE por no integrarse en los tiempos indicados, lo cual afectaria a la ausencia del seguimiento de las actividades del PEL.	1. Carente seguimiento de las actividades del PEL. 2. Falta de visualización de las actividades del PEL.	Ciudadanía IECM Consejo General	1	3	**3**	1. Se establece la metodología para la integración de los documentos que describan las actividades del PEL. 2. Se establece la frecuencia y métodos para la comunicación del estado de las actividades del PEL.	2	**1.10**	**Nivel de riesgo aceptable (NRA)**		**ene-24**	**dic-24**	**Subdirección de Gestión de Calidad**
13	**Cronograma de actividades para el desarrollo del Proceso Electoral Local (PIPEL) 2023-2024 y Plan de Desarrollo del Servicio Electoral (PDSE) que coadyuven al seguimiento de las actividades del Proceso Electoral.**	Tecnológicos	**Se utiliza una herramienta tecnológicas segura, fiable, adecuada y confiable para la integración y seguimiento del PIPEL 2023-2024**	Perdida de información del estado de las actividades del PEL en la herramienta PLANNER ,causada por la seguridad y confiabilidad de la misma.	1. Pérdida de informacion. 2. No entregar la información en tiempo y forma. 3. Errores en la información que se entrega al Consejo General	Ciudadanía IECM Consejo General	2	3	[illegible]	1. implementación de herramienta a traves de pruebas de funcionalidad	2	**2.20**	**Reducir riesgo**	1. Se realizan respaldos de la información de manera semanal.	**ene-24**	**dic-24**	**Subdirección de Gestión de Calidad**
14	**Cronograma de actividades para el desarrollo del Proceso Electoral Local (PIPEL) 2023-2024 y Plan de Desarrollo del Servicio Electoral (PDSE) que coadyuven al seguimiento de las actividades del Proceso Electoral.**	Operacionales	**Se informa de manera oportuna avance y estado de las tareas del PIPEL 2023-2024.**	No cumplir con los plazos establecidos para la entrega de la información del PEL , lo cual podría retrasar la comunicación o no visibilizar las actividades de manera oportuna	1. No se entrega la información en tiempo y forma.	Ciudadanía IECM Consejo General	2	3	[illegible]	1. Se establece y se verifica la entrega de la información de manera oportuna.	3	**6.20**	**Nivel de riesgo aceptable (NRA)**		**ene-24**	**dic-24**	**Subdirección de Gestión de Calidad**

ALTO	Es necesario dar tratamiento al Riesgo.
MEDIO	Es recomendable dar tratamiento al Riesgo.
BAJO	Nivel de Riesgo Aceptable.

	Elaboró	Aprobó
Nombre:	Ing. Cindy Magaly Villa Avila	Mtra. Mónica Chalchy García
Puesto:	Jefa de Departamento de Auditorias al Sistema de Gestion Electoral	Directora de Planeación y Recursos Financieros
Firma:		

Documento de referencia: SA/SGC/PR/03
La versión vigente de este documento se encuentra en el repositorio del SGCE