

	<b>DIRECCIÓN EJECUTIVA DEL REGISTRO FEDERAL DE ELECTORES COORDINACIÓN DE OPERACIÓN EN CAMPO DIRECCIÓN DE OPERACIÓN Y SEGUIMIENTO SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	<b>VERSIÓN: 6.6</b>
	<b>INSTRUCCIONES DE TRABAJO PARA EL LLENADO DEL TABLERO DE CONTROL DE LOS OBJETIVOS DE LA CALIDAD</b>	<b>FECHA DE EMISIÓN: SEPTIEMBRE 2023</b>

## Instrucciones de trabajo para el llenado del tablero de control de los objetivos de la calidad

	<b>DIRECCIÓN EJECUTIVA DEL REGISTRO FEDERAL DE ELECTORES COORDINACIÓN DE OPERACIÓN EN CAMPO DIRECCIÓN DE OPERACIÓN Y SEGUIMIENTO SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	<b>VERSIÓN: 6.6</b>
	<b>INSTRUCCIONES DE TRABAJO PARA EL LLENADO DEL TABLERO DE CONTROL DE LOS OBJETIVOS DE LA CALIDAD</b>	<b>FECHA DE EMISIÓN: SEPTIEMBRE 2023</b>

<b>TABLA DE RESPONSABLES</b>			
Elaboró:	Sistema de Gestión de la Calidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ing. Ricardo Sánchez Sánchez.</li> </ul>	
Revisó	Dirección de Operación y Seguimiento	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lic. Pablo David Trejo Piñón.</li> <li>• Ing. Alberto Rojas Carbajal.</li> </ul>	
Aprobó:		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mtro. Leobardo Javier Mendoza Castillo.</li> </ul>	

	<b>DIRECCIÓN EJECUTIVA DEL REGISTRO FEDERAL DE ELECTORES COORDINACIÓN DE OPERACIÓN EN CAMPO DIRECCIÓN DE OPERACIÓN Y SEGUIMIENTO SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	<b>VERSIÓN: 6.6</b>
	<b>INSTRUCCIONES DE TRABAJO PARA EL LLENADO DEL TABLERO DE CONTROL DE LOS OBJETIVOS DE LA CALIDAD</b>	<b>FECHA DE EMISIÓN: SEPTIEMBRE 2023</b>

## 1. ALCANCE

Estas instrucciones de trabajo aplican para el Proceso Estratégico del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) de la Entidad.

## 2. DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES

### 2.1 Generalidades

Se describe el correcto llenado del **Tablero de Control de los Objetivos de la Calidad** del proceso estratégico, con el fin de facilitar su requisición e interpretación.


El llenado de este tablero se realiza mensualmente por cada una de las campañas de actualización, ya sea la Campaña de Actualización Permanente (CAP) o la Campaña Anual Intensa (CAI) según corresponda.

#### 2.1.1 Objetivo de la Calidad 01: Actualizar el Padrón Electoral en la entidad mediante la captación de solicitudes de credencial requeridas por la ciudadanía en los Módulos de Atención Ciudadana en al menos el 90% del rango mínimo establecido en el pronóstico.

Indicador	Cálculo	Estimado	Nominativo
Porcentaje de trámites realizados	$(\text{Total de trámites realizados por campaña} / \text{Total de trámites establecidos en el pronóstico para la campaña}) * 100$	<b>90%</b>	Son el total de los trámites previstos a realizar durante cada una de las campañas de actualización (CAP o CAI) con base en el <b>Pronóstico de campaña enviado en la estrategia de operación.</b>

#### Descripción de las variables del indicador:

Indicador	VARIABLES	Descripción
Porcentaje de trámites realizados	Total de trámites realizados por campaña	Son el total de los trámites realizados en la campaña de actualización en curso, los cuales se van colocando mensualmente en el tablero de indicadores. Este dato se obtiene de la <b>Base SIIRFE</b> que integra la Vocalía del Registro Federal de Electores de Junta Local por medio de la o el Jefe de Actualización al Padrón ( <b>Imagen 1</b> ).


 <b>INE</b> Instituto Nacional Electoral	<b>DIRECCIÓN EJECUTIVA          DEL REGISTRO FEDERAL DE ELECTORES          COORDINACIÓN DE OPERACIÓN EN CAMPO          DIRECCIÓN DE OPERACIÓN Y SEGUIMIENTO          SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	<b>VERSIÓN: 6.6</b>
	<b>INSTRUCCIONES DE TRABAJO PARA EL          LLENADO DEL TABLERO DE CONTROL DE          LOS OBJETIVOS DE LA CALIDAD</b>	<b>FECHA DE EMISIÓN:          SEPTIEMBRE 2023</b>

Indicador	Variables	Descripción
	Total de trámites establecidos en el pronóstico para la campaña.	<p>Es un dato que se obtiene del <b>Pronóstico de solicitudes de credencial por Distrito Electoral Federal según la campaña de actualización (Imagen 2)</b>, el cual, es proporcionado por la Dirección de Estadística de la Coordinación Operación en Campo (<b>COC</b>).</p> <p>Se calcula un <b>promedio</b> de los totales: Mínimo y Máximo de cada campaña, según corresponda, y el valor obtenido se coloca en el campo de <b>Nominativo</b>, correspondiente al apartado de Medición.</p>

**Imagen 1. Base SIIRFE (trámites realizados)**

INE		CAMPAÑA ANUAL PERMANENTE 2022-2023																												
INstituto Nacional Electoral		REMESSA 2023-03																												
ENTIDAD: SINALOA		PERIODO: MES DE ACTIVACIÓN Y MES DE																												
ENT	DTDO	MODAL	BENEF	FINAL	TOTAL DE FOLIOS	NO UTILIZADO	APLICADO										RECHAZADO	CANCELADO	REVALORADO	REVALORADO POR				REVALORADO POR	REVALORADO POR					
							ACREDITADO	CONFECCIÓN DE CREDENCIAL	CAMBIO DE CATEGORÍA	REPOSICIÓN	CONFECCIÓN DE CREDENCIAL (REPOSICIÓN)	RECONSTITUCIÓN	REVALORADO	REVALORADO	REVALORADO	REVALORADO				REVALORADO	REVALORADO	REVALORADO	REVALORADO			REVALORADO	REVALORADO	REVALORADO		
2023-03	24	01	240151	2324015100393	2324015100863	471	0	72	5	91	175	5	105	18	471	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	249	0	0
2023-03	24	01	240152	2324015200184	2324015200397	214	0	36	6	68	80	1	23	0	214	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	91	0	0	
2023-03	24	02	240251	2324025100573	2324025101286	714	0	119	9	189	219	14	142	22	714	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	764	0	0	
2023-03	24	02	240252	2324025200143	2324025200375	233	0	49	8	55	36	8	66	11	233	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	127	0	0	
2023-03	24	03	240351	2324035100517	2324035101141	625	0	130	17	124	155	66	131	2	625	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	669	0	0	
2023-03	24	03	240352	2324035200106	2324035200202	97	0	20	11	14	40	6	5	1	97	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	138	0	0	
2023-03	24	04	240451	2324045100643	2324045101405	763	0	116	11	149	159	35	241	52	763	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	556	0	0	
2023-03	24	04	240452	2324045200194	2324045200451	258	0	51	3	49	73	11	68	3	258	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	156	0	0	
2023-03	24	05	240551	2324055100403	2324055100848	446	0	53	18	128	146	3	94	4	446	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	246	0	0	
2023-03	24	05	240552	2324055200561	2324055201254	694	0	104	24	180	260	2	124	0	694	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	579	0	0	
2023-03	24	05	240553	2324055300676	2324055301537	862	0	118	15	208	340	1	180	0	862	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	847	0	0	
2023-03	24	05	240591	2324059100001	2324059100013	13	0	4	0	1	0	0	8	0	13	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
<b>TOTAL</b>						<b>8943</b>	<b>0</b>	<b>1590</b>	<b>223</b>	<b>2062</b>	<b>2973</b>	<b>198</b>	<b>1758</b>	<b>139</b>	<b>8943</b>	<b>4</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>7148</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	

Total de trámites

 <b>INE</b> Instituto Nacional Electoral	<b>DIRECCIÓN EJECUTIVA          DEL REGISTRO FEDERAL DE ELECTORES          COORDINACIÓN DE OPERACIÓN EN CAMPO          DIRECCIÓN DE OPERACIÓN Y SEGUIMIENTO          SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	<b>VERSIÓN: 6.6</b>
	<b>INSTRUCCIONES DE TRABAJO PARA EL          LLENADO DEL TABLERO DE CONTROL DE          LOS OBJETIVOS DE LA CALIDAD</b>	<b>FECHA DE EMISIÓN:          SEPTIEMBRE 2023</b>

**Imagen 2. Pronóstico de solicitudes de credencial por Distrito Electoral Federal, según la campaña de actualización.**

Estado	Distrito	CAI 2019 (Del 1 de sep al 15 de dic)		CAP 2019-2020 (Del 1 de dic 2019 al 31 de ago de 2020)		CAI 2020 (Del 1 de sep al 15 de dic)		CAP 2020-2021 (Del 16 de dic 2020 al 31 de ago de 2021)		CAI 2021 (Del 1 de sep al 15 de dic)		CAP 2021-2022 (Del 16 de dic 2021 al 31 de ago de 2022)		CAI 2022 (Del 1 de sep al 15 de dic)		Total	
		Mínimo	Máximo	Mínimo	Máximo	Mínimo	Máximo	Mínimo	Máximo	Mínimo	Máximo	Mínimo	Máximo	Mínimo	Máximo	Mínimo	Máximo
<b>Total</b>		<b>3,952.84</b>	<b>4,593.30</b>	<b>10,684.44</b>	<b>12,863.32</b>	<b>4,671.75</b>	<b>5,678.09</b>	<b>8,367.06</b>	<b>10,249.93</b>	<b>4,808.72</b>	<b>5,893.42</b>	<b>11,392.80</b>	<b>14,198.63</b>	<b>4,314.38</b>	<b>5,380.28</b>	<b>48,111.99</b>	<b>58,863.06</b>
Agua Calientes	1	9.89	11.39	32.87	39.31	14.58	17.45	23.6	29.22	13.48	16.74	27.68	34.06	10.42	12.82	132.52	160.99
Agua Calientes	2	16.97	18.90	46.78	56.09	20.66	24.9	36.97	49.76	21.19	26.36	44.66	56.36	16.81	21.29	203.06	249.49
Agua Calientes	3	15.63	18.19	47.44	56.67	20.99	25.09	37.73	46.46	21.69	26.75	43.63	54.45	16.4	20.54	203.51	248.25
Baja California	1	14.87	18.69	30.93	37.78	13.47	16.45	28.88	35.19	16.25	20.41	37.7	53.43	14.26	20.31	155.56	202.26
Baja California	2	16.05	19.63	41.81	48.84	18.39	21.47	36.44	41.78	20.44	24.1	41.33	55.9	15.55	21.15	232.87	292.87
Baja California	3	16.70	19.67	47.71	56.01	21.07	24.73	36.98	43.2	20.98	24.8	43.61	55.46	16.43	20.96	203.08	244.82
Baja California	4	9.68	11.02	24.92	28.45	10.78	12.61	20.2	26.17	14.65	17.68	25.77	31.1	9.63	11.63	120.23	142.46
Baja California	5	21.99	24.95	76.44	89.68	33.95	39.86	58.64	68.74	33.63	39.42	58.64	70.35	21.91	26.29	305.20	359.19
Baja California	6	13.42	15.44	36.30	44.33	16.81	19.68	31.46	36.92	18.12	21.29	35.38	43.44	13.3	16.36	166.89	192.36
Baja California	7	14.21	16.39	41.75	49.36	18.45	21.82	35.91	42.99	20.71	24.83	37.55	46.31	14.67	17.36	182.65	219.06
Baja California	8	15.36	17.62	48.82	56.16	21.25	24.88	38.91	44.41	21.86	25.62	40.66	49.64	15.24	18.64	200.38	236.87
Baja California Sur	1	12.27	14.28	31.20	37.51	13.72	16.51	25.36	31.07	14.59	17.89	37.92	47.28	14.4	17.98	149.46	182.52
Baja California Sur	2	11.06	12.49	28.60	33.96	12.68	14.97	23.61	27.41	13.24	16.79	34.48	41.68	13.1	16.62	136.06	161.32
Campeche	1	15.33	18.12	43.63	52.15	19.27	23.03	29.68	37.48	16.84	21.43	44.08	56.52	16.74	21.49	189.45	230.22
Campeche	2	14.25	16.72	39.29	46.47	17.53	20.6	28.27	36.38	16.16	20.29	41.12	52.66	15.16	19.77	172.83	211.18
Coahuila	1	14.75	16.89	35.74	41.96	15.89	18.43	26.3	36.98	17.48	21.37	44.52	54.27	16.9	20.4	159.12	210.29
Coahuila	2	12.20	14.24	28.75	35.66	12.61	15.62	22.17	28.89	12.71	16.63	36.88	46.37	14.67	17.66	139.39	174.97
Coahuila	3	11.13	14.97	33.45	40.33	14.71	17.77	26.92	33.5	15.49	19.29	48.16	58.46	15.26	18.44	159.12	192.96
Coahuila	4	19.31	22.14	44.94	54.42	19.69	23.9	38.3	47.07	22.11	27.67	58.82	71.93	22.38	27.33	225.55	275.26
Coahuila	5	16.15	19.33	35.49	41.34	15.1	18.69	24.96	32.47	20.31	24.72	49.64	59.46	18.82	22.53	190.88	226.94
Coahuila	6	11.70	13.42	23.46	28.53	10.21	12.46	20.11	27.57	11.81	16	35.75	43.5	13.66	16.55	126.56	158.02
Coahuila	7	12.20	13.67	22.11	27.96	10.84	12.18	23.18	28.48	13.48	16.68	37.44	44.65	14.26	16.74	133.71	159.67
Colima	1	13.82	16.47	33.57	39.38	14.73	17.27	25.64	31.51	14.72	18.12	38.62	46.23	14.69	19.14	155.79	192.12
Colima	2	10.94	12.48	29.86	34.61	13.16	16.26	22.12	28.94	12.67	14.86	31.15	37.64	11.82	14.29	131.72	155.08


Una vez obtenida la información necesaria, se registra en el **Tablero de Control de los Objetivos de la Calidad** en el apartado correspondiente.

A continuación, se presenta un ejemplo:

<b>Total de trámites realizados por campaña</b>	<b>Total de trámites establecidos en el pronóstico para la campaña</b>																					
<p>Los trámites realizados en la entidad para la CAP de enero-agosto fue de: <b>16,000; 20,000; 15,000; 17,000; 14,000; 13,000; 18,000 y 16,500.</b></p> <p>Cada uno de estos datos se obtienen de la Base SIIRFE, al sumar el total de los trámites realizados durante un mes.</p>	<p>El valor promedio de trámites obtenidos del pronóstico fue de <b>130,465</b>. Por tanto, este valor se coloca en el <b>Nominativo</b>.</p> <table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <thead> <tr> <th colspan="3">CAP 2023</th> </tr> <tr> <th>Distritos</th> <th>Mínimo</th> <th>Máximo</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Distrito 1</td> <td>27.68</td> <td>34.06</td> </tr> <tr> <td>Distrito 2</td> <td>44.66</td> <td>56.35</td> </tr> <tr> <td>Distrito 3</td> <td>43.63</td> <td>54.55</td> </tr> <tr> <td><b>Total</b></td> <td><b>115.97</b></td> <td><b>144.96</b></td> </tr> <tr> <td><b>Valor intermedio</b></td> <td colspan="2"><b>130.465</b></td> </tr> </tbody> </table>	CAP 2023			Distritos	Mínimo	Máximo	Distrito 1	27.68	34.06	Distrito 2	44.66	56.35	Distrito 3	43.63	54.55	<b>Total</b>	<b>115.97</b>	<b>144.96</b>	<b>Valor intermedio</b>	<b>130.465</b>	
CAP 2023																						
Distritos	Mínimo	Máximo																				
Distrito 1	27.68	34.06																				
Distrito 2	44.66	56.35																				
Distrito 3	43.63	54.55																				
<b>Total</b>	<b>115.97</b>	<b>144.96</b>																				
<b>Valor intermedio</b>	<b>130.465</b>																					
$= \left( \frac{16,000+20,000+15,000+17,000+14,000+13,000+18,000+16,500}{130,465} \right) \times 100 = \mathbf{99.3\%}$																						

OBJETIVOS DE LA CALIDAD													CAP 2024		CAI 2024				% AVANCE REGISTRADO
Núm.	Objetivo	Indicador	Cálculo	Periodo	Estimado	Nominativo	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	
1	Actualizar el Padrón Electoral en la entidad mediante la captación de solicitudes de credencial requeridas por la ciudadanía en los Módulos de Atención Ciudadana en al menos el 90% del rango mínimo establecido en el pronóstico.	Porcentaje de trámites realizados.	(Total de trámites realizados por Campaña / Total de trámites establecidos en el pronóstico para la Campaña) *100	Campaña CAP 2024	90%	130,465	16000	20000	15000	17000	14000	13000	18000	16500					99%
				Campaña CAI 2024	90%	0									0	0	0	0	0%

### 2.1.2 Objetivo de la Calidad 02: Incrementar en un 30% la implementación del modelo institucional de Módulos de Atención Ciudadana frente de la entidad, con base en el Reporte porcentaje de avance en la implementación del modelo institucional 2023.

	<b>DIRECCIÓN EJECUTIVA DEL REGISTRO FEDERAL DE ELECTORES COORDINACIÓN DE OPERACIÓN EN CAMPO DIRECCIÓN DE OPERACIÓN Y SEGUIMIENTO SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	<b>VERSIÓN: 6.6</b>
	<b>INSTRUCCIONES DE TRABAJO PARA EL LLENADO DEL TABLERO DE CONTROL DE LOS OBJETIVOS DE LA CALIDAD</b>	<b>FECHA DE EMISIÓN: SEPTIEMBRE 2023</b>



Indicador	Cálculo	Estimado	Periodo
Avance de módulos fijos con modelo institucional	(Total de MACS fijos con modelo institucional en la entidad / Total de MACS fijos en la entidad) * 100	30%	Semestral


**Descripción de las variables del indicador:**

Indicador	Variables	Descripción
Avance de módulos fijos con modelo institucional	Total de MACS fijos con modelo institucional en la entidad	Son el total de los módulos fijos que cuentan con modelo institucional en la entidad, esto con base en el <b>Reporte porcentaje de avance en la implementación del modelo institucional 2023.</b>
	Total de MACS fijos en la entidad	Son el total de módulos fijos con los que cuenta la entidad.

Una vez obtenida la información necesaria, se registra en el **Tablero de Control de los Objetivos de la Calidad** en el apartado correspondiente.

**A continuación, se presenta un ejemplo:**

Total de MACS fijos con modelo institucional en la entidad	Total de MACS fijos en la entidad								
<p>En este caso se elige la entidad de Aguascalientes para el ejemplo. El reporte nos dice que la entidad tiene <b>8 módulos fijos</b>:</p> <table border="1" data-bbox="292 1543 738 1675"> <thead> <tr> <th>ENTIDAD</th> <th>Total de MAC fijos con modelo institucional en la entidad</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>AGUASCALIENTES</td> <td>8</td> </tr> </tbody> </table> 	ENTIDAD	Total de MAC fijos con modelo institucional en la entidad	AGUASCALIENTES	8	<p>La entidad de Aguascalientes tiene <b>9 módulos fijos</b>:</p> <table border="1" data-bbox="844 1533 1282 1675"> <thead> <tr> <th>ENTIDAD</th> <th>Total de MAC fijos en la entidad</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>AGUASCALIENTES</td> <td>9</td> </tr> </tbody> </table> 	ENTIDAD	Total de MAC fijos en la entidad	AGUASCALIENTES	9
ENTIDAD	Total de MAC fijos con modelo institucional en la entidad								
AGUASCALIENTES	8								
ENTIDAD	Total de MAC fijos en la entidad								
AGUASCALIENTES	9								

	<b>DIRECCIÓN EJECUTIVA DEL REGISTRO FEDERAL DE ELECTORES COORDINACIÓN DE OPERACIÓN EN CAMPO DIRECCIÓN DE OPERACIÓN Y SEGUIMIENTO SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	<b>VERSIÓN: 6.6</b>
	<b>INSTRUCCIONES DE TRABAJO PARA EL LLENADO DEL TABLERO DE CONTROL DE LOS OBJETIVOS DE LA CALIDAD</b>	<b>FECHA DE EMISIÓN: SEPTIEMBRE 2023</b>

<b>Total de MACS fijos con modelo institucional en la entidad</b>	<b>Total de MACS fijos en la entidad</b>
$= \left(\frac{8}{9}\right) \times 100 = 89\%$	
<p>El resultado nos dice que la entidad tiene un <b>89% de implementación</b> del modelo institucional, por lo que le faltaría un <b>12%</b> para el cumplimiento total, por lo que está dentro del 30% de incrementar la implementación del modelo institucional.</p>	


Núm.	DESCRIPCIÓN Objetivo	INDICADOR	CÁLCULO	MEDICIÓN Periodo	Estimado	Nominativo	OBJETIVOS DE LA CALIDAD												% AVANCE REGISTRADO	
							CAP 2024						CAL 2024							
							Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic		
2	Incrementar en un 30% la implementación del modelo institucional de Módulos de Atención Ciudadana fijos de la entidad, con base en el Reporte porcentaje de avance en la implementación del modelo institucional 2023	Avance de módulos fijos con modelo institucional	(Total de MACS fijos con modelo institucional en la entidad / Total de MACS fijos en la entidad) * 100	Semestral	30%		Total de MAC fijos con modelo institucional en la entidad												89%	
						8			8						0					
							Total de MAC fijos en la entidad													
						9			9						0					

**2.1.3 Objetivo de la Calidad 03: Lograr el mantenimiento del 100% de los Módulos de Atención Ciudadana con modelo institucional, con base en el Reporte porcentaje de avance en la implementación del modelo institucional 2023 en los conceptos de pintura en muros, aire acondicionado, marquesina, entre otros.**

Indicador	Cálculo	Estimado	Periodo
Mantenimiento de MACS con modelo institucional	(Mantenimientos logrados / Mantenimientos requeridos) * 100	100%	Semestral

**Descripción de las variables del indicador:**

Indicador	Variables	Descripción
Mantenimiento de MACS con modelo institucional	Mantenimientos logrados	Es la cantidad de mantenimientos que se realizan a los Módulos de Atención Ciudadana con modelo institucional identificados en el <b>Formato Catálogo Base Mantenimiento (Imagen 3)</b>
	Mantenimientos requeridos	Son los mantenimientos que se registraron en el <b>Formato Catálogo Base Mantenimiento (Imagen 3)</b> para para ser atendidos.

	<b>DIRECCIÓN EJECUTIVA DEL REGISTRO FEDERAL DE ELECTORES COORDINACIÓN DE OPERACIÓN EN CAMPO DIRECCIÓN DE OPERACIÓN Y SEGUIMIENTO SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	<b>VERSIÓN: 6.6</b>
	<b>INSTRUCCIONES DE TRABAJO PARA EL LLENADO DEL TABLERO DE CONTROL DE LOS OBJETIVOS DE LA CALIDAD</b>	<b>FECHA DE EMISIÓN: SEPTIEMBRE 2023</b>

### Imagen 3. Formato Catálogo Base Mantenimiento

#### PRESUPUESTO PARA TRABAJOS DE MANTENIMIENTO A MAC

##### DATOS DEL MÓDULO

EL MÓDULO SE ENCUENTRA EN (MARCAR X):

ENTIDAD: \_\_\_\_\_  
MÓDULO: \_\_\_\_\_  
DIRECCIÓN: \_\_\_\_\_

JLE: \_\_\_\_\_  
VDRFE: \_\_\_\_\_  
INDEPENDIENTE: \_\_\_\_\_  
CONFIGURACIÓN: \_\_\_\_\_

En el siguiente apartado, se incorporarán los conceptos del *Catálogo Base* para cotizar los trabajos de mantenimiento necesarios en el módulo, el *Catálogo Base* está separado por partidas y a su vez en conceptos, con una clave asignada. En cada uno de los conceptos se deberá integrar la matriz de precios unitarios, en la que se indiquen todos los materiales a utilizarse, los porcentajes de mano de obra, porcentajes de indirectos y porcentajes de utilidad. Se deberá respetar el presente formato y llenar todos los espacios del encabezado inicial. Durante el desarrollo de los trabajos, se deberá integrar un archivo documental (impreso y digital) con los números generadores que justifiquen los volúmenes de obra ejecutados. El presente formato de presupuesto deberá incluir sellos y firmas del contratista.

TRABAJOS DE MANTENIMIENTO							
No.	PARTIDA					SUBTOTAL	\$0.00
No.	CLAVE	DESCRIPCIÓN	UNIDAD	CANTIDAD	P.U.	IMPORTE	ESTATUS


Una vez obtenida la información necesaria, se registra en el **Tablero de Control de los Objetivos de la Calidad** en el apartado correspondiente.

A continuación, se presenta un ejemplo:

Mantenimientos logrados	Mantenimientos requeridos																																																
<p>En este caso se identifica que se tiene un mantenimiento logrado:</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; margin-top: 10px;"> <thead> <tr> <th colspan="8">TRABAJOS DE MANTENIMIENTO</th> </tr> <tr> <th>No.</th> <th>CLAVE</th> <th>DESCRIPCIÓN</th> <th>UNIDAD</th> <th>CANTIDAD</th> <th>P.U.</th> <th>IMPORTE</th> <th>ESTATUS</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>PSE-1</td> <td>Desmontaje de baído con recuperación, incluye: retiro de bases, cespol, acarreo hasta el almacén, mano de obra, equipo y herramienta.</td> <td>poz</td> <td>2.00</td> <td>\$300.00</td> <td>\$1,000.00</td> <td style="background-color: #90EE90;">Logrado</td> </tr> </tbody> </table>	TRABAJOS DE MANTENIMIENTO								No.	CLAVE	DESCRIPCIÓN	UNIDAD	CANTIDAD	P.U.	IMPORTE	ESTATUS	1	PSE-1	Desmontaje de baído con recuperación, incluye: retiro de bases, cespol, acarreo hasta el almacén, mano de obra, equipo y herramienta.	poz	2.00	\$300.00	\$1,000.00	Logrado	<p>Se muestra cómo se registra el mantenimiento requerido:</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; margin-top: 10px;"> <thead> <tr> <th colspan="8">TRABAJOS DE MANTENIMIENTO</th> </tr> <tr> <th>No.</th> <th>CLAVE</th> <th>DESCRIPCIÓN</th> <th>UNIDAD</th> <th>CANTIDAD</th> <th>P.U.</th> <th>IMPORTE</th> <th>ESTATUS</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>PSE-1</td> <td>Desmontaje de baído con recuperación, incluye: retiro de bases, cespol, acarreo hasta el almacén, mano de obra, equipo y herramienta.</td> <td>poz</td> <td>2.00</td> <td>\$300.00</td> <td>\$1,000.00</td> <td> </td> </tr> </tbody> </table>	TRABAJOS DE MANTENIMIENTO								No.	CLAVE	DESCRIPCIÓN	UNIDAD	CANTIDAD	P.U.	IMPORTE	ESTATUS	1	PSE-1	Desmontaje de baído con recuperación, incluye: retiro de bases, cespol, acarreo hasta el almacén, mano de obra, equipo y herramienta.	poz	2.00	\$300.00	\$1,000.00	
TRABAJOS DE MANTENIMIENTO																																																	
No.	CLAVE	DESCRIPCIÓN	UNIDAD	CANTIDAD	P.U.	IMPORTE	ESTATUS																																										
1	PSE-1	Desmontaje de baído con recuperación, incluye: retiro de bases, cespol, acarreo hasta el almacén, mano de obra, equipo y herramienta.	poz	2.00	\$300.00	\$1,000.00	Logrado																																										
TRABAJOS DE MANTENIMIENTO																																																	
No.	CLAVE	DESCRIPCIÓN	UNIDAD	CANTIDAD	P.U.	IMPORTE	ESTATUS																																										
1	PSE-1	Desmontaje de baído con recuperación, incluye: retiro de bases, cespol, acarreo hasta el almacén, mano de obra, equipo y herramienta.	poz	2.00	\$300.00	\$1,000.00																																											
$= \left(\frac{1}{1}\right) \times 100 = 100\%$																																																	
<p>El resultado nos dice que la entidad tiene 1 mantenimiento logrado y 1 mantenimiento requerido por lo que tiene un <b>100%</b> de cumplimiento a los mantenimientos de los módulos fijos con modelo institucional.</p>																																																	

Núm.	DESCRIPCIÓN	OBJETIVOS DE LA CALIDAD			MEDICIÓN		CAP 2024												% AVANCE REGISTRADO	
		Objetivo	Indicador	Cálculo	Periodo	Estimado	Nominativo	Ene						Dic						
								Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic		
3	Lograr el mantenimiento del 100% de los Módulos de Atención Ciudadana con modelo institucional con base en el Reporte porcentaje de avance en la implementación del modelo institucional 2023 en los conceptos de pintura en muros, aire acondicionado, marquesina, entre otros.	Mantenimiento de MACS con modelo institucional	(Mantenimiento logrados / Mantenimiento requeridos)*100	Semestral	100%	1	Mantenimientos logrados						Mantenimientos requeridos						100%	



	<b>DIRECCIÓN EJECUTIVA DEL REGISTRO FEDERAL DE ELECTORES COORDINACIÓN DE OPERACIÓN EN CAMPO DIRECCIÓN DE OPERACIÓN Y SEGUIMIENTO SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	<b>VERSIÓN: 6.6</b>
	<b>INSTRUCCIONES DE TRABAJO PARA EL LLENADO DEL TABLERO DE CONTROL DE LOS OBJETIVOS DE LA CALIDAD</b>	<b>FECHA DE EMISIÓN: SEPTIEMBRE 2023</b>

**2.1.4 Objetivo de la Calidad 04: Mantener el servicio a domicilio, acorde con lo que establece el artículo 141 de la Ley General de Instituciones y Procedimientos Electorales.**

Indicador	Cálculo	Estimado	Nominativo
Porcentaje de solicitudes atendidas por artículo 141	$\left( \frac{\text{Total de solicitudes atendidas}}{\text{Total de solicitudes recibidas}} \right) * 100$	<b>100%</b>	<p>Es la suma total de solicitudes de trámites por artículo 141, realizadas por la ciudadanía mensualmente.</p> <p>El tablero hace la suma automáticamente.</p>

**Descripción de las variables del indicador:**

Indicador	Variables	Descripción
Porcentaje de solicitudes atendidas por artículo 141	Total de solicitudes atendidas	Son el total de las solicitudes de trámite por artículo 141 <b>atendidas</b> por la entidad. Este dato se obtiene del <b>Reporte Mensual de Atención por artículo 141</b> que lleva la Vocalía del Registro Federal de Electores de Junta Local a través de la o el Jefe de Actualización al Padrón ( <b>Imagen 4</b> ).
	Total de solicitudes recibidas	Son el total de las solicitudes de trámite por artículo 141, que realiza la ciudadanía en la entidad. Este dato se obtiene del <b>Reporte Mensual de Atención por artículo 141</b> que lleva la Vocalía del Registro Federal de Electores de Junta Local a través de la o el Jefe de Actualización al Padrón ( <b>Imagen 4</b> ).


 <b>INE</b> Instituto Nacional Electoral	<b>DIRECCIÓN EJECUTIVA          DEL REGISTRO FEDERAL DE ELECTORES          COORDINACIÓN DE OPERACIÓN EN CAMPO          DIRECCIÓN DE OPERACIÓN Y SEGUIMIENTO          SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	<b>VERSIÓN: 6.6</b>
	<b>INSTRUCCIONES DE TRABAJO PARA EL          LLENADO DEL TABLERO DE CONTROL DE          LOS OBJETIVOS DE LA CALIDAD</b>	<b>FECHA DE EMISIÓN:          SEPTIEMBRE 2023</b>

Imagen 4. Reporte Mensual de Atención por artículo 141 de la LGIPE.

CLAVE		FECHA DE PETICIÓN	FECHA DE TRÁMITE	TIPO DE SOLICITUD		FOLIO DE SOLICITUD INDIVIDUAL	TIPO DE TRÁMITE	SEXO DEL CIUDADANO		TIPO DE DOMICILIO EN EL QUE SE REALIZÓ EL TRÁMITE			FECHA DE ENTREGA DE LA CREDENCIAL	
ENTIDAD	DTTO.			MÓDULO	ORDINARIA			ESPECIAL	HOMBRE	MUJER	PARTICULAR	INSTITUCIÓN DE MEDICA		INSTITUCIÓN DE ASISTENCIA SOCIAL
04	01	040152	10/12/2020	16/07/2021		X	2104015201766	REEMPLAZO DE LA CREDENCIAL		X	X			25/07/2021
04	02	040254	19/10/2021	06/10/2021	X		2104025403267	INSCRIPCIÓN	X			X		20/10/2021
04	01	040152	03/12/2019	03/12/2019	X		1904015204011	CAMBIO DE DOMICILIO		X	X			29/11/2021
04	01	040152	06/12/2021	13/12/2021	X		2104015203801	CAMBIO DE DOMICILIO		X	X			10/01/2022
04	02	040254	10/12/2021	13/12/2021	X		2104025404871	REINCORPORACIÓN CAMBIO DOMICILIO		X	X			21/01/2022
04	01	040152	22/01/2022	12/01/2022	X		2204015200018	REINCORPORACIÓN		X	X			02/02/2022
04	01	040152	27/01/2022	27/01/2022	X		2204015200623	REINCORPORACIÓN		X	X			02/02/2022
04	01	040152	23/02/2022	23/02/2022	X		2204015200941	REINCORPORACIÓN		X	X			24/02/2022


Una vez obtenida la información necesaria, se registra en el **Tablero de Control de los Objetivos de la Calidad** en el apartado correspondiente.

A continuación, se presenta un ejemplo:

Total de solicitudes atendidas	Total de solicitudes recibidas
Durante la CAP en curso se atendieron en los meses de enero-agosto las siguientes solicitudes de trámite por artículo 141: <b>3, 4, 4, 1, 6, 5, 2, 2.</b>	En la CAP en curso, se recibieron en la Vocalía del Registro Federal de Electores de Junta Local en los meses de enero-agosto las siguientes solicitudes de trámite por artículo 141: <b>3, 4, 4, 1, 6, 5, 2, 2.</b>
$= \left( \frac{3+4+4+1+6+5+2+2}{3+4+4+1+6+5+2+2} \right) \times 100 = 100.0\%$	

Núm.	DESCRIPCIÓN	OBJETIVOS DE LA CALIDAD		MEDICIÓN			CAP 2024						CAI 2024				% AVANCE REGISTRADO			
		Objetivo	Indicador	Cálculo	Período	Estimado	Nominativo	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep		Oct	Nov	Dic
4	Atender al 100% el servicio a domicilio, acorde con lo que establece el Procedimiento artículo 141 de la Ley General de Instituciones y Procedimientos Electorales	Porcentaje de solicitudes atendidas por artículo 141	(Total de solicitudes atendidas / Total de solicitudes recibidas) * 100	Solicitudes recibidas			3	4	4	1	6	5	2	2						100%
				Solicitudes recibidas			3	4	4	1	6	5	2	2						

**Nota:** En caso de que una solicitud no se haya atendido en el mes que se recibió, se quedará la solicitud pendiente hasta que se le dé atención para su registro, es decir, que se puede actualizar el indicador cuando sea atendida la solicitud, en su caso, puede ser justificada en el cuadro de observaciones indicando las fechas de su atención.

	<b>DIRECCIÓN EJECUTIVA DEL REGISTRO FEDERAL DE ELECTORES COORDINACIÓN DE OPERACIÓN EN CAMPO DIRECCIÓN DE OPERACIÓN Y SEGUIMIENTO SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	<b>VERSIÓN: 6.6</b>
	<b>INSTRUCCIONES DE TRABAJO PARA EL LLENADO DEL TABLERO DE CONTROL DE LOS OBJETIVOS DE LA CALIDAD</b>	<b>FECHA DE EMISIÓN: SEPTIEMBRE 2023</b>

**2.1.5 Objetivo de la Calidad 05: Cumplir en un 90% la satisfacción ciudadana sobre el servicio de los Módulos de Atención Ciudadana.**

indicador	Cálculo	Estimado
Resultados de las encuestas de satisfacción ciudadana	Resultados del reporte cuatrimestral de la encuesta de satisfacción ciudadana	<b>90%</b>

**Descripción de las variables del indicador:**

indicador	Variabes	Descripción
Resultados de las encuestas de satisfacción ciudadana	Informe de Resultados Cuatrimestral de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana	Es el resultado general cuatrimestral del <b>Informe de Resultados Cuatrimestral de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana (Imagen 5)</b> .

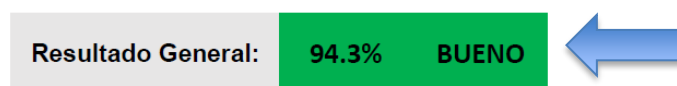
**Imagen 5. Informe de Resultados Cuatrimestral de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana**

Nivel de satisfacción de la ciudadanía	Acciones para implementar	Parámetro
<b>Buena</b>	La percepción de la calidad en el servicio es la adecuada, por lo que no se requieren implementar acciones adicionales.	≥75%
<b>Regular</b>	Se requieren implementar acciones por medio de un plan de trabajo para aumentar la satisfacción de la ciudadanía.	≥50% pero <75%
<b>Mala</b>	Se requiere revisar el proceso para identificar las posibles causas que están generando la no satisfacción de la ciudadanía e implementar las acciones correspondientes.	<50%


\*Solo aplican en las preguntas 1 a la 4.

**RESULTADOS OBTENIDOS**

Los resultados obtenidos de 7,373 encuestas aplicadas es el siguiente:



Una vez obtenida la información necesaria, se registra en el **Tablero de Control de los Objetivos de la Calidad** en el apartado correspondiente.

	<b>DIRECCIÓN EJECUTIVA DEL REGISTRO FEDERAL DE ELECTORES COORDINACIÓN DE OPERACIÓN EN CAMPO DIRECCIÓN DE OPERACIÓN Y SEGUIMIENTO SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	<b>VERSIÓN: 6.6</b>
	<b>INSTRUCCIONES DE TRABAJO PARA EL LLENADO DEL TABLERO DE CONTROL DE LOS OBJETIVOS DE LA CALIDAD</b>	<b>FECHA DE EMISIÓN: SEPTIEMBRE 2023</b>

A continuación, se presenta un ejemplo:

Num.	DESCRIPCIÓN Objetivo	OBJETIVOS DE LA CALIDAD		MEDICIÓN Periodo	ESTIMADO		CAP 2024												% AVANCE REGISTRADO
		Indicador	Cálculo		Estimado	Nominativo	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	
5	Cumplir en un 90% la satisfacción ciudadana sobre el servicio de los Módulos de Atención Ciudadana	Resultados de las encuestas de satisfacción ciudadana	Resultado del Informe de Resultados Cuatrimestral de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana	CUATRIMESTRAL	90%														94%
				CUATRIMESTRAL	90%														0%

El Procedimiento de Acciones Correctivas vigente, establece como origen de una posible **No conformidad** el incumplimiento de alguno de los objetivos de la calidad, y como consecuencia de ello, se debe implementar una acción correctiva para evitar que esto se vuelva a presentar.

### 3. CONTROL DE CAMBIOS

Número de Versión	Fecha de Actualización	Descripción del Cambio
6.6	Septiembre 2023	Creación del documento.

