

# MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD



## SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD 2024

VERSIÓN: 1 FECHA DE EMISIÓN: ABRIL 2025

## CONTENIDO

1.	INTRODUCCIÓN	5
2.	REFERENCIAS NORMATIVAS	7
3.	TÉRMINOS Y DEFINICIONES.	7
4.	CONTEXTO DE LA INSTITUCIÓN	7
4.1	Comprensión de la Institución y de su contexto.	7
4.2	Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas.	7
4.3	Determinación del alcance del Sistema de Gestión de la Calidad.	8
4.4	Sistema de Gestión de la Calidad y sus procesos.	8
5.	LIDERAZGO	9
5.1	Liderazgo y Compromiso.	9
5.1.1	Generalidades.	9
5.1.2	Enfoque al Cliente.	10
5.2	Política de la calidad.	10
5.2.1	Establecimiento de la política de la calidad y objetivos de la calidad.	10
5.2.2	Comunicación de la política de la calidad y objetivos de la calidad.	10
5.3	Roles, responsabilidades y autoridades en el SGC.	11
6.	PLANIFICACIÓN	11
6.1	Acciones para abordar riesgos y oportunidades.	11
6.2	Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos.	12
6.3	Planificación de los cambios.	12
7.	APOYO	12
7.1	Recursos.	12
7.1.1	Generalidades.	12
7.1.2	Personas.	12
7.1.3	Infraestructura.	12
7.1.4	Ambiente para la operación de los procesos.	13
7.1.5	Recursos de seguimiento y medición.	13
7.1.6	Conocimientos de la Institución.	13
7.2	Competencia.	13
7.3	Toma de conciencia.	13
7.4	Comunicación.	14
7.5	Información documentada.	14
7.5.3	Control de la información documentada.	14

8.	OPERACIÓN	14
8.1	Planificación y control operacional.	14
8.2	Requisitos para los productos y/o servicios.	15
8.2.1	Comunicación con el Cliente.	15
8.2.2	Determinación de los requisitos para los productos y servicios.	15
8.2.3	Revisión de los requisitos para los productos y/o servicios.	15
8.2.4	Cambios en los requisitos para los productos y/o servicios.	16
8.3	Diseño y Desarrollo del Servicio.	16
8.4	Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente.	16
8.4.1	Generalidades.	16
8.4.2	Tipo y alcance del control.	17
8.4.3	Información para los proveedores externos.	17
8.5	Producción y provisión del servicio.	18
8.5.1	Control de la producción y de la provisión del servicio.	18
8.5.2	Identificación y trazabilidad.	18
8.5.3	Propiedad perteneciente a los Clientes o Proveedores externos.	19
8.5.4	Preservación.	19
8.5.5	Actividades posteriores a la entrega.	19
8.5.6	Control de los cambios.	19
8.6	Liberación de los productos y/o servicios.	20
8.7	Control de las salidas no conformes.	20
9.	EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO	20
9.1	Seguimiento, medición, análisis y evaluación.	20
9.1.1	Generalidades.	20
9.1.2	Satisfacción del Cliente.	21
9.1.3	Análisis y evaluación.	21
9.2	Auditoría interna.	21
9.3	Revisión por la Dirección.	21
10.	MEJORA	22
10.1	Generalidades.	22
10.2	No conformidad y acción correctiva.	22
10.3	Mejora continua.	22
	ANEXOS	23
	ANEXO 1	23
	Mapa General del SGC.	23
	ANEXO 2	24
	Matriz de Responsabilidades del SGC	24
		25

ANEXO 3	26
Política de Calidad	26
ANEXO 4	26
CONTROL DE CAMBIOS.	27

## 1. INTRODUCCIÓN

La adopción de un Sistema de Gestión de la Calidad en adelante **SGC** es una decisión estratégica de la **DIRECCIÓN DE ESTADÍSTICA**, que contribuye a mejorar el desempeño global y proporciona una base sólida para las iniciativas de desarrollo sostenible.

Los beneficios potenciales para la **DIRECCIÓN DE ESTADÍSTICA** es mantener un **SGC**, basado en la Norma Internacional **ISO 9001:2015**, y se traduce en lo siguiente:

- a) Proporcionar a la Institución y a la Ciudadanía información e indicadores que permitan conocer el estado que guarda el padrón electoral y sus procesos, por medio de técnicas especializadas en métodos estadísticos, demográficos y de ciencia de datos.
- b) Abordar los riesgos y oportunidades asociadas a nuestro contexto general y nuestros **Objetivos de la Calidad**.
- c) La capacidad para demostrar la conformidad con los requisitos de nuestro **SGC** especificados en este manual y en todos los documentos determinados por la **DIRECCIÓN DE ESTADÍSTICA**.

Teniendo como eje rector el **PLAN ESTRATÉGICO DEL INSTITUTO NACIONAL ELECTORAL 2016 - 2026**.

### Donde nuestra Misión es:

Proveer indicadores estratégicos a los Órganos Colegiados del Instituto (GTOC, CNV, CORFE y CG) que generen elementos de control, evaluación y seguimiento respecto al empadronamiento de las y los ciudadanos para declarar la validez del Padrón Electoral, así como para la planeación de las actividades de la DERFE, a través de estudios, reportes y pronósticos elaborados con certeza, imparcialidad, transparencia y eficacia, mediante el empleo de métodos de análisis estadístico, demográfico y geográfico.

### Y nuestra Visión es:

Ser un área técnica especializada en métodos estadísticos, demográficos y de Ciencia de Datos para proveer información e indicadores que contribuyan a que tanto el Instituto como la ciudadanía cuenten con información de calidad, oportuna y confiable en beneficio del desarrollo democrático del país. Sus procesos conllevan la recopilación, análisis y difusión de indicadores que optimizarán el monitoreo de las operaciones del Registro Federal de Electores hacia el 2026.

### Nuestros Principios Rectores son:

- Honradez
- Eficiencia
- Lealtad
- Economía
- Disciplina
- Competencia por mérito
- Eficacia
- Integridad

### Nuestros Valores Institucionales:

- Objetividad
- Imparcialidad
- Independencia
- Rigor científico
- Transparencia
- Trabajo en equipo
- Responsabilidad
- Orientación a las necesidades del Instituto
- Innovación
- Máxima difusión

### Aplicando nuestras Políticas Generales

1. Organizar procesos electorales confiables y equitativos.
2. Promover la construcción de una ciudadanía activa e informada.
3. Fortalecer y modernizar el Registro Federal de Electores y la expedición de la Credencial para Votar.
4. Fortalecer las competencias técnicas y operativas de los Organismos Públicos Locales Electorales (OPLE).
5. Promover la transparencia y rendición de cuentas.
6. Fomentar la comunicación efectiva y confianza ciudadana.
7. Promover la innovación, modernización y eficiencia institucional.
8. Fortalecer la igualdad de género, desarrollar el capital humano y su sentido de pertenencia a la Institución.

### Cumpliendo con nuestros Objetivos Estratégicos:

1. Organizar procesos electorales con efectividad y eficiencia.
2. Fortalecer la confianza y la participación ciudadana en la vida democrática y política del país.
3. Garantizar el derecho a la identidad.

### Realizando nuestros Proyectos Estratégicos:

- Organizar procesos electorales
- Fortalecer los mecanismos de actualización de los procesos registrales.
- Fortalecer la equidad y legalidad en el Sistema de Partidos Políticos.
- Coordinar el Sistema Nacional Electoral.
- Fortalecer la cultura democrática, la igualdad de género y la inclusión.
- Fortalecer la gestión y evaluación administrativa y cultura de servicio público.
- Fortalecer el acceso a la Información y Protección de Datos Personales.

Por consiguiente, la **DIRECCIÓN DE ESTADÍSTICA** ha determinado como una decisión estratégica institucional la implementación de un **SGC** con base en el cumplimiento de la Norma **ISO 9001:2015**.

## OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN

La **DIRECCIÓN DE ESTADÍSTICA** ha establecido el **SGC** (ver apartado 4.3 de este manual) como una decisión estratégica para:

- a) Demostrar su capacidad para “Superar los métodos tradicionales de análisis de la información y avanzar hacia una explotación más extensiva de los datos que actualmente trabaja la Dirección, con técnicas que permitan agilizar su procesamiento, su oportunidad, su visualización y su difusión.”

## 2. REFERENCIAS NORMATIVAS

Los documentos indicados en este **SGC** en su totalidad o en parte, son las siguientes normas para su consulta indispensable en la aplicación de este documento:

- ISO 9001:2015 Sistemas de Gestión de la Calidad.
- ISO 9000:2015 Fundamentos y Vocabulario.
- ISO 19011:2018 Directrices para la Auditoría de los Sistemas de Gestión.
- Norma INE [www.ine.mx](http://www.ine.mx)

## 3. TÉRMINOS Y DEFINICIONES.

Para los fines de este documento, se aplican los términos y definiciones incluidos en la norma **ISO 9000:2015**.

## 4. CONTEXTO DE LA INSTITUCIÓN

### 4.1 Comprensión de la Institución y de su contexto.

La **DIRECCIÓN DE ESTADÍSTICA** determina las cuestiones externas e internas que son pertinentes al propósito, de la dirección estratégica, y que afectan la capacidad para lograr los resultados previstos del **SGC** bajo lo establecido en el **Análisis FODA y Matriz de Posicionamiento** integrado en el **Plan Estratégico de la DIRECCIÓN DE ESTADÍSTICA** vigente, de igual forma se realiza el seguimiento y la revisión de la información sobre estas cuestiones externas e internas en la **Matriz de Contexto** de manera anual.

La **DIRECCIÓN DE ESTADÍSTICA** determina en el **Análisis FODA y Matriz de Posicionamiento** integrado en el **Plan Estratégico de la DIRECCIÓN DE ESTADÍSTICA** vigente, si el cambio climático es una cuestión pertinente al contexto de la Institución.

### 4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas.

Debido al efecto potencial en la capacidad de proporcionar regularmente el servicio que satisfaga los requisitos de las partes interesadas, legales y reglamentarios aplicables; la **DIRECCIÓN DE ESTADÍSTICA** determina:

- a) Las partes interesadas que son pertinentes al **SGC**.
- b) Los requisitos pertinentes de estas partes interesadas para el **SGC**.

La **DIRECCIÓN DE ESTADÍSTICA** realiza el seguimiento y la revisión de la información sobre estas partes interesadas y sus requisitos pertinentes con base en lo establecido en la **Matriz de Partes Interesadas** integrada en el **Plan Estratégico de la DIRECCIÓN DE ESTADÍSTICA**.

**NOTA:** En la **Matriz de Partes Interesadas** integrada en el **Plan Estratégico de la DIRECCIÓN DE ESTADÍSTICA** se analiza si las partes interesadas del SGC tienen requisitos relacionados con el cambio climático.

### 4.3 Determinación del alcance del Sistema de Gestión de la Calidad.

La **DIRECCIÓN DE ESTADÍSTICA** determina los límites y la aplicabilidad del **SGC** para establecer su alcance, considerando:

- a) Las cuestiones externas e internas indicadas en el apartado 4.1 de este manual.
- b) Los requisitos de las partes interesadas pertinentes indicados en el apartado 4.2 de este manual.
- c) El servicio que brinda la **DIRECCIÓN DE ESTADÍSTICA**.

Por lo tanto, el alcance determinado por la **DIRECCIÓN DE ESTADÍSTICA** es **superar los métodos tradicionales de análisis de la información y avanzar hacia una explotación más extensiva de los datos que actualmente trabaja la Dirección, con técnicas que permitan agilizar su procesamiento, su oportunidad, su visualización y su difusión.**

Siendo el servicio aplicable, a través del siguiente centro de trabajo, **ver apartado Alcance del SGC en el Plan Estratégico de la DIRECCIÓN DE ESTADÍSTICA**.

**4.3.1** Justificación de no aplicabilidad de los requisitos de esta norma con la **DIRECCIÓN DE ESTADÍSTICA** para el alcance del **SGC**. La **DIRECCIÓN DE ESTADÍSTICA** declara en este manual los requisitos de la **norma ISO 9001:2015** determinados como **No Aplicables** y que no afectan a la capacidad o a la responsabilidad de la **DIRECCIÓN DE ESTADÍSTICA** de asegurarse la conformidad del servicio que brinda.

Dichos apartados son:

**7.1.5 Recursos de seguimiento y medición.** La Dirección de Estadística no considera como un requisito esencial los recursos de seguimiento y medición para proporcionar confianza en la validez de los resultados, ya que no se requiere de un equipo o herramientas de medición para el desarrollo del servicio que se le proporciona a las partes interesadas.

**8.3 Diseño y desarrollo de los productos y servicios,** no es aplicable para la Dirección de Estadística ya que no fabrica ningún producto externo, de acuerdo con los requerimientos solicitados por el Instituto Nacional Electoral (INE)

### 4.4 Sistema de Gestión de la Calidad y sus procesos.

**4.4.1** La **DIRECCIÓN DE ESTADÍSTICA** establece, mantiene y mejora continuamente el **SGC**, incluidos los procesos necesarios y sus interacciones de acuerdo con la **norma ISO 9001:2015**.

La **DIRECCIÓN DE ESTADÍSTICA** define las actividades necesarias para el **SGC** y su aplicación, a través, del **Mapa General del SGC (Anexo 1 de este manual)** y en cada **Fichas de los Procesos Sustantivos y Procesos de Apoyo** vigentes, de acuerdo con lo siguiente:

- a) Entradas requeridas y las salidas esperadas de estos procesos.
- b) La secuencia e interacción de estos procesos.
- c) Aplicación de los criterios y los métodos (incluyendo el seguimiento, las mediciones y los indicadores de desempeño relacionados) necesarios para asegurarse de la operación eficaz y el control de estos procesos.
- d) Aplicación de los recursos necesarios para estos procesos y asegurarse de su gestión para su disponibilidad.
- e) Las responsabilidades y autoridades para estos procesos.
- f) Los riesgos y oportunidades determinados en cada uno de los procesos definidos por la **DIRECCIÓN DE ESTADÍSTICA** (requisitos del apartado 6.1 de este manual).
- g) La evaluación de estos procesos para que logren los resultados previstos de acuerdo con el **Tablero de Control de Indicadores vigente**, realizando los cambios cuando sean necesarios en los procesos y con base en lo establecido en el Procedimiento de Información Documentada y Procedimiento de Acciones Correctivas.
- h) Mejorando los procesos y el **SGC** documentado.

4.4.2 La **DIRECCIÓN DE ESTADÍSTICA** con base en lo establecido en el Procedimiento de Información Documentada debe:

- a) Mantener información documentada para apoyar la operación de los procesos, y
- b) Conservar la información documentada para tener la confianza de que los procesos se realizan según lo planificado.

## 5. LIDERAZGO

### 5.1 Liderazgo y Compromiso.

#### 5.1.1 Generalidades.

La **Alta Dirección** demuestra liderazgo y compromiso con respecto al SGC mediante:

- a. Asumir la responsabilidad y obligación de rendir cuentas con relación a la eficacia del SGC, documentando su seguimiento en una **Minuta de Revisión al SGC**.
- b. Asegurar que se establezca la **política de la calidad** y los **objetivos de la calidad** para el **SGC** y que sean compatibles con el contexto y la dirección estratégica de la Institución, con base en las revisiones periódicas del **Plan Estratégico de la Dirección** y el seguimiento al cumplimiento del **Tablero de Control de Indicadores de los Objetivos de la Calidad**.
- c. Asegurar que se integran los requisitos del SGC con base en las **Fichas de los Procesos Sustantivos y Procesos de Apoyo** de la **DIRECCIÓN DE ESTADÍSTICA**.
- d. Promover el uso del enfoque a procesos y el pensamiento basado en riesgos y oportunidades bajo lo establecido en las **Fichas de los Procesos Sustantivos y Procesos de Apoyo**, en el **Procedimiento de Riesgos y Oportunidades** y el **Análisis FODA**, éstos deben ser revisados por lo menos una vez al año, considerando el término de las acciones establecidas y/o cuando el **SGC** se vea afectado por cuestiones externas e internas.

- e. Asegurar la gestión de los recursos necesarios para el SGC para el mantenimiento y su mejora, con el fin de garantizar el cumplimiento de los requisitos, con base en el **Plan de Implementación - Mantenimiento del SGC** vigente.
- f. Asegurar que la comunicación del SGC es eficaz, por medio de los mecanismos de comunicación, así como lo definido por la Alta **DIRECCIÓN DE ESTADÍSTICA** y el Comité de la Calidad en la **Matriz de Comunicación del SGC** y **Documento del Comité de la Calidad**, vigente.
- g. Asegurar que el SGC logre los resultados previstos a través del cumplimiento de cada uno de los **Indicadores de Procesos Sustantivos** y de **Procesos de Apoyo** establecidos en el **Tablero de Control de Indicadores** vigente.
- h. Comprometer, dirigir y apoyar a los colaboradores, para contribuir a la eficacia del SGC creando un **Comité de la Calidad**, de acuerdo con lo establecido en el **Documento del Comité de la Calidad** vigente.
- i. Promover la mejora bajo un enfoque a resultados reflejados en los objetivos de la calidad establecidos en el **Tablero de Control de Indicadores** vigente.
- j. Apoyar otros roles pertinentes de la Alta **DIRECCIÓN DE ESTADÍSTICA**, para demostrar su liderazgo en la forma en que aplique a sus áreas de responsabilidad, delegando dichas funciones de forma verbal, escrita o cualquier otro medio que considere pertinente, considerando lo definido en el **Organigrama del SGC**, **Matriz de Responsabilidades del SGC (Anexo 2 de este manual)** y el **Documento del Comité de la Calidad** vigente.

### 5.1.2 Enfoque al Cliente.

La Alta **Dirección**, demuestra liderazgo y compromiso con respecto al enfoque cliente y se asegura de:

- a) Determinar, comprender y cumplir los requisitos de las partes interesadas a través del establecimiento de controles específicos a cada uno de los procesos, los cuales están documentados en los Procesos Sustantivos y de Apoyo.
- b) Determinar y considerar los riesgos y oportunidades que pueden afectar la conformidad del servicio; mediante el **Procedimiento de Riesgos y Oportunidades** vigente y considerando lo declarado en el **Plan Estratégico de la Dirección**.
- c) Considerar los resultados de “**Conocer la opinión de las partes interesadas sobre el servicio que brinda la DIRECCIÓN DE ESTADÍSTICA**”, para desarrollar acciones que mantengan en aumento la calidad del servicio.

## 5.2 Política de la calidad.

### 5.2.1 Establecimiento de la política de la calidad y objetivos de la calidad.

La Alta Dirección en conjunto con el Comité de la Calidad establece y mantiene una política de la calidad (**Anexo 3 de este manual**).

### 5.2.2 Comunicación de la política de la calidad y objetivos de la calidad.

El **Comité de la Calidad** debe garantizar que la política de la calidad y objetivos de la calidad:

- a) Se encuentren disponibles y se mantengan como información documentada en el **Manual de Gestión de la Calidad** y en el **Plan Estratégico de la Dirección** vigentes, de conformidad con lo establecido en el **Procedimiento de Información Documentada** y que sean comunicados de acuerdo con la **Matriz de Comunicación del SGC** vigente.
- b) Se encuentren disponibles para las partes interesadas pertinentes, según corresponda de acuerdo con lo establecido en el **Documento del Comité de la Calidad** vigente.

### 5.3 Roles, responsabilidades y autoridades en el SGC.

La Alta Dirección se asegura que las responsabilidades y autoridades para los roles pertinentes sean asignadas, comunicadas y entendidas en toda la **DIRECCIÓN DE ESTADÍSTICA**, con base en lo

referido en el **Organigrama del SGC (Plan Estratégico de la Dirección)**, **Matriz de Responsabilidades del SGC (Anexo 2 de este manual)**, el **Documento del Comité de la Calidad**, y en el **Estaduto del Servicio Profesional Electoral y Personal de la Rama Administrativa**, el cual se divide en: Sistema del Servicio del Instituto; Personal de la Rama Administrativa del Instituto y Prestadores de Servicios, en los cuales se detallan los perfiles y cargos respectivos.

## 6. PLANIFICACIÓN

### 6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades.

**6.1.1** La **DIRECCIÓN DE ESTADÍSTICA** planifica el **SGC** considerando las cuestiones referidas en el apartado **4.1** y **4.2** de este manual, determinando los riesgos y oportunidades en la **Matriz de Contexto del Plan Estratégico de la DIRECCIÓN DE ESTADÍSTICA** que son necesarios abordar con base en el **Procedimiento de Riesgos y Oportunidades** vigente, esto con el fin de:

- a) Asegurar que el **SGC** puede lograr los resultados previstos.
- b) Aumentar los efectos deseables.
- c) Prevenir o reducir efectos no deseados.
- d) Lograr la mejora.

**6.1.2** La **DIRECCIÓN DE ESTADÍSTICA** planifica:

- a) Las acciones para abordar los riesgos que se realizan con base en el **Procedimiento de Riesgos y Oportunidades**.
- b) La manera de:
  1. Integrar e implementar las acciones de los Procesos Sustantivos y de Apoyo vigentes, a través de la **Matriz de Contexto del Plan Estratégico de la DIRECCIÓN DE ESTADÍSTICA**.

2. Evaluar la eficacia de estas acciones en la **Matriz de Contexto del Plan Estratégico de la DIRECCIÓN DE ESTADÍSTICA**.

La **DIRECCIÓN DE ESTADÍSTICA** verifica que las acciones tomadas para abordar los riesgos establecidos en la **Matriz de Contexto del Plan Estratégico de la DIRECCIÓN DE ESTADÍSTICA** sean proporcionales al impacto potencial en la conformidad del servicio brindado por la misma.

## 6.2 Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos.

**6.2.1** La **DIRECCIÓN DE ESTADÍSTICA** establece los **objetivos de la calidad** (ver anexo 4 de este manual) de acuerdo con lo establecido por la Alta **DIRECCIÓN DE ESTADÍSTICA** y el Comité de la Calidad en el Documento del Comité de la Calidad vigente y se localizan en el **Tablero de Control de Objetivos de la Calidad**.

La **DIRECCIÓN DE ESTADÍSTICA** mantiene la información documentada con base en lo establecido en el Procedimiento de Información Documentada vigente.

**6.2.2** La **DIRECCIÓN DE ESTADÍSTICA** planifica el logro de los Objetivos de la Calidad con base en lo establecido en el **Tablero de Control de Objetivos de la Calidad** vigente.

## 6.3 Planificación de los cambios.

La **DIRECCIÓN DE ESTADÍSTICA** lleva a cabo de manera planificada cualquier cambio que se requiera en el SGC, se registra en el Plan de Cambios y Mejoras SGC cuando sea aplicable, de acuerdo con el Procedimiento de Acciones Correctivas vigente (**ver apartado 4.4 de este manual**).

## 7. APOYO

### 7.1 Recursos.

#### 7.1.1 Generalidades.

La **DIRECCIÓN DE ESTADÍSTICA** gestiona los recursos necesarios para el establecimiento y mejora continua del **SGC** de cada área operativa y de apoyo de la Dirección para:

- a) Las capacidades y limitaciones de los recursos internos existentes.
- b) Que el proveedor externo cumpla con las necesidades requeridas de acuerdo con lo establecido en el **Proceso de presupuestación y gestión de bienes y servicios**.

#### 7.1.2 Personas.

La **DIRECCIÓN DE ESTADÍSTICA** asegura el personal necesario para la implementación eficaz del SGC, así como la operación y control de sus procesos con base en el Estatuto del Servicio Profesional Electoral y del Personal de la Rama Administrativa, mismo que se divide en: Sistema del Servicio del Instituto; Personal de la Rama Administrativa del Instituto y Prestadores de Servicios.

#### 7.1.3 Infraestructura.

La **DIRECCIÓN DE ESTADÍSTICA** asegura el personal necesario para la implementación eficaz del SGC, así como la operación y control de sus procesos con el apoyo del **Proceso de Presupuestación y Suministro de Bienes y Servicios** que, con base en los lineamientos institucionales, gestiona las actividades correspondientes descritas en la **Ficha de proceso y Procedimiento vigente**.

#### 7.1.4 Ambiente para la operación de los procesos.

La **DIRECCIÓN DE ESTADÍSTICA** proporciona y mantiene el ambiente adecuado para la operación de los procesos, mediante la aplicación de la **Encuesta de Clima Organizacional**, con los resultados se toman acciones con base en la disponibilidad de recursos, se establecen compromisos y se realizan actividades para atender las áreas de oportunidad con el propósito de mejorar las condiciones laborales, aumentar la calidad y la productividad.

#### 7.1.5 Recursos de seguimiento y medición.

Ver apartado 4.3.1 de este manual.

#### 7.1.6 Conocimientos de la Institución.

En la **DIRECCIÓN DE ESTADÍSTICA** se asegura que el personal para la implementación eficaz del SGC, así como la operación y control de sus procesos se capacite conforme a lo establecido en el Estatuto del Servicio Profesional Electoral y del Personal de la Rama Administrativa, así mismo el personal adscrito a la Coordinación de Operación en Campo capacita al personal con los temas relacionados al SGC.

#### 7.2 Competencia.

La **DIRECCIÓN DE ESTADÍSTICA** con base en lo establecido en el Catálogo de Cargos y Puestos del Servicio Profesional Electoral Nacional, en el Catálogo de Puestos de la Rama Administrativa del Instituto Nacional Electoral; y Cédulas de Puesto de Prestadores de Servicios, vigentes, así mismo, los prestadores de servicio eventual son evaluados por medio del cumplimiento y desempeño, por lo cual la **DIRECCIÓN DE ESTADÍSTICA** debe:

- a) Determinar la competencia necesaria de las personas que realizan, bajo control, un trabajo que afecta al desempeño y eficacia del SGC; mismas que serán evaluadas de conformidad con lo establecido en el Estatuto del Servicio Profesional Electoral Nacional y de la Rama Administrativa.
- b) Asegurar que estas personas sean competentes, basándose en la educación, formación o experiencia apropiadas.
- c) Cuando sea aplicable, tomar acciones para adquirir la competencia necesaria y evaluar la eficacia de las acciones tomadas.
- d) d) Conservar la información documentada apropiada como evidencia de la competencia la cual puede estar resguardada por la **DIRECCIÓN DE ESTADÍSTICA**

#### 7.3 Toma de conciencia.

La **Alta Dirección** y el **Comité de la Calidad** de la Dirección se asegura de que las personas que realizan el trabajo tomen conciencia de sus actividades relacionadas con su cargo o puesto y de:

- a) La política de la calidad.
- b) Los objetivos de la calidad pertinentes.

- c) Su contribución a la eficacia del **SGC**, incluidos los beneficios de una mejora del desempeño.
- d) Las implicaciones del incumplimiento de los requisitos del **SGC**.

Con base en los resultados obtenidos en la **Encuesta de Clima Organizacional y auditorías internas y externas**, la **Alta Dirección** desarrolla los planes de trabajo adecuados para asegurar la toma de conciencia.

## 7.4 Comunicación.

El **Comité de la calidad** y el **Proceso Comunicación Interna y Externa** de la determina las comunicaciones internas y externas pertinentes al alcance del **SGC**, que incluyen:

- a) qué comunicar;
- b) cuando comunicar;
- c) a quién comunicar;
- d) cómo comunicar;
- e) quién comunica.

El **Comité de la Calidad** define la comunicación interna en la **Matriz de Comunicación del SGC** y el **Proceso Comunicación Interna y Externa** define la comunicación externa.

## 7.5 Información documentada.

**7.5.1 y 7.5.2** la **DIRECCIÓN DE ESTADÍSTICA** determina que todo lo referente a la creación, actualización y control de la información documentada que se genere para todo el **SGC** con base en lo establecido en la norma ISO 9001:2015, se regule por el **Procedimiento de Información Documentada** vigente.

### 7.5.3 Control de la información documentada.

**7.5.3.1 y 7.5.3.2** La información documentada requerida por el SGC se debe controlar por medio de la **Lista Maestra de Documentos** vigente para asegurarse de que:

- a) Esté disponible y sea idónea para su uso, dónde y cuando se necesite;
- b) Esté protegida adecuadamente (por ejemplo, contra pérdida de integridad y/o uso inadecuado).

## 8. OPERACIÓN

### 8.1 Planificación y control operacional.

La **DIRECCIÓN DE ESTADÍSTICA** planifica, mantiene y controla los procesos necesarios para cumplir los requisitos para la provisión del servicio y para implementar las acciones determinadas en el apartado **6** de este manual, mediante:

- a) La determinación de los requisitos para el servicio.
- b) El establecimiento de criterios para:
  - 1. Los procesos.
  - 2. La aceptación del servicio.
- c) La determinación de los recursos necesarios para lograr la conformidad con los requisitos del servicio.
- d) La implementación del control de los procesos de acuerdo con los criterios.
- e) La determinación, el mantenimiento y la conservación de la información documentada en la extensión necesaria para:
  - 1. Aplicar de forma adecuada los procesos según lo planificado.
  - 2. Demostrar la conformidad del servicio con sus requisitos.

La salida de esta planificación se encuentra estipulada en cada **Proceso Sustantivo** y adecuada para la operación de la **DIRECCIÓN DE ESTADÍSTICA**.

La **DIRECCIÓN DE ESTADÍSTICA** controla los cambios planificados y revisa las consecuencias de los cambios no previstos, tomando acciones para mitigar cualquier efecto adverso, según sea necesario y de acuerdo con lo establecido en el **Procedimiento de Acciones Correctivas** vigente.

La **DIRECCIÓN DE ESTADÍSTICA** se asegura que los servicios contratados externamente estén controlados (**ver apartado 8.4 de este manual**).

## 8.2 Requisitos para los productos y/o servicios.

### 8.2.1 Comunicación con el Cliente.

La **DIRECCIÓN DE ESTADÍSTICA** establece sus canales de comunicación hacia las partes interesadas pertinentes con el fin de que conozcan los requerimientos para las actividades y procesos definidos en el alcance del SGC, por medio de las páginas de internet [www.ine.mx](http://www.ine.mx), así como los mecanismos de comunicación interna y externa del SGC.

### 8.2.2 Determinación de los requisitos para los productos y servicios.

La **DIRECCIÓN DE ESTADÍSTICA** se asegura de determinar los requisitos del servicio donde se incluye los requisitos legales y reglamentarios, así como, los que la **DIRECCIÓN DE ESTADÍSTICA** considere como necesarios, mismos que se plasman en las fichas de los procesos definidos en el SGC.

### 8.2.3 Revisión de los requisitos para los productos y/o servicios.

**8.2.3.1** La **DIRECCIÓN DE ESTADÍSTICA** se asegura de que tiene la capacidad de cumplir los requisitos para el servicio que se ofrece en el Instituto Nacional Electoral con lo establecido en las Estrategias Operativas de cada una de las campañas de actualización, así mismo, se lleva a cabo la revisión de la documentación por medio de los Procesos Sustantivos del SGC vigentes, para incluir:

- a) Los requisitos definidos en la operación de los procesos sustantivos y aplicables en la **DIRECCIÓN DE ESTADÍSTICA**.
- b) Los requisitos no establecidos, pero necesarios para el uso especificado o previsto, cuando sea conocido.
- c) Los requisitos especificados por la **DIRECCIÓN DE ESTADÍSTICA**, los cuales están establecidos en cada proceso sustantivo.
- d) Los requisitos legales y reglamentarios aplicables al servicio que están establecidos en la documentación que sustenta la cada **Ficha de proceso del SGC** vigentes.
- e) Las diferencias existentes entre los requisitos expresados previamente.
- f) La **DIRECCIÓN DE ESTADÍSTICA**, a través de las actividades plasmadas en cada **Ficha de proceso** y realizadas por el personal involucrado, se asegura de que se resuelven las diferencias existentes entre los requisitos o cualquier documento que haya considerado conveniente y los expresados previamente.

**8.2.3.2** La **DIRECCIÓN DE ESTADÍSTICA** conserva la información documentada cuando sea aplicable y de acuerdo con lo establecido en el **Procedimiento de Información Documentada** vigente.

- a) Sobre los resultados de la revisión.
- b) Sobre cualquier requisito nuevo para el servicio.

## **8.2.4 Cambios en los requisitos para los productos y/o servicios.**

La **DIRECCIÓN DE ESTADÍSTICA** a través de los medios de comunicación institucionales le informa a los **Dueños de los procesos sustantivos** los cambios en los requisitos para que se aseguren de su correcta aplicación.

## **8.3 Diseño y Desarrollo del Servicio.**

Ver apartado 4.3.1 de este manual.

## **8.4 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente.**

### **8.4.1 Generalidades.**

La **DIRECCIÓN DE ESTADÍSTICA** a través, del **Proceso de Presupuestación y Suministro de Bienes y Servicios vigente**, se asegura que los productos y/o servicios suministrados externamente sean conformes a los requisitos.

Se determinan en dicho Proceso, los controles que aplican al producto y/o servicio suministrado externamente cuando:

- a) El producto y servicio del proveedor externo que estén destinados a incorporarse dentro del propio servicio de la Dirección.

- b) Un proceso, o una parte de un proceso, es proporcionado por un proveedor externo como resultado de una decisión de la Dirección.

Así mismo, se determina y se aplica en dicho proceso los criterios para la evaluación, selección, seguimiento del desempeño y reevaluación de los proveedores externos, basándose en su capacidad para proporcionar el producto y/o servicios de acuerdo con los requisitos.

La **DIRECCIÓN DE ESTADÍSTICA** conserva la información documentada de estas actividades de acuerdo con el **Procedimiento de Información Documentada** vigente y de cualquier acción necesaria que surja en las evaluaciones acorde al **Proceso de Presupuestación y Suministro de Bienes y Servicios** y/o al **Procedimiento de Acciones Correctivas** vigentes.

#### 8.4.2 Tipo y alcance del control.

La **DIRECCIÓN DE ESTADÍSTICA** se asegura que el servicio suministrado externamente no afecta de manera adversa a la capacidad del servicio proporcionado.

La **DIRECCIÓN DE ESTADÍSTICA** a través, del **Proceso de Presupuestación y Suministro de Bienes y Servicios** vigente:

- a) Se asegura de que los servicios suministrados externamente permanecen dentro del control del SGC.
- b) Define los controles que pretende aplicar al proveedor externo y los que pretende aplicar a las salidas resultantes.
- c) Tiene en consideración:
1. El impacto potencial del servicio suministrado externamente en el servicio de cumplir regularmente los requisitos de los procesos del SGC, los legales y reglamentarios aplicables.
  2. La eficacia de los controles aplicados por el proveedor externo.
- d) El tipo de verificación u otras actividades necesarias para asegurarse del servicio suministrado externamente cumplen los requisitos.

#### 8.4.3 Información para los proveedores externos.

La **DIRECCIÓN DE ESTADÍSTICA** se asegura de la adecuación de los requisitos antes de su comunicación al proveedor externo.

La **DIRECCIÓN DE ESTADÍSTICA** comunica a los proveedores externos sus requisitos conforme al **Proceso de Presupuestación y Suministro de Bienes y Servicios** para:

- a) Los servicios por proporcionar.
- b) La aprobación de:
1. productos y/o servicios.
  2. métodos y equipos.
  3. la liberación de productos y/o servicios.

- c) La competencia, incluyendo cualquier calificación requerida de las personas.
- d) Las interacciones del proveedor externo con la **DIRECCIÓN DE ESTADÍSTICA**.
- e) El control y el seguimiento del desempeño del proveedor externo es aplicado por parte del dueño del **Proceso de Presupuestación y Suministro de Bienes y Servicios**.
- f) Las actividades de verificación o validación que se lleven a cabo en las instalaciones del Proveedor, que estén dentro del alcance del SGC, se verificarán por parte del dueño del **Proceso de Presupuestación y Suministro de Bienes y Servicios**.

## 8.5 Producción y provisión del servicio.

### 8.5.1 Control de la producción y de la provisión del servicio.

La **DIRECCIÓN DE ESTADÍSTICA** implementa la provisión del servicio bajo condiciones controladas, a través, de los Procesos Sustantivos con puntos de control que permiten identificar de forma intermedia y durante todos los pasos del proceso, la validación de las actividades como parte de un seguimiento y medición de éste para otorgar confiabilidad durante todo el proceso.

Las condiciones controladas incluyen, cuando sea aplicable:

- a) La disponibilidad de información documentada que defina:
  - 1) Las características del servicio a prestar, o las actividades a desempeñar.
  - 2) Los resultados a alcanzar.

La disponibilidad de las mediciones adecuadas.

- a) La implementación de actividades de seguimiento y medición en las etapas apropiadas para verificar que se cumplen los criterios para el control de los procesos o sus salidas, y los criterios de aceptación para la prestación del servicio.
- b) El uso de la infraestructura y el entorno adecuados para la operación de los procesos.
- c) La designación de personas competentes, incluyendo cualquier calificación requerida.
- d) La implementación de acciones para prevenir los errores humanos;
- e) La implementación de actividades de liberación, entrega y posteriores a la entrega.

### 8.5.2 Identificación y trazabilidad.

La **DIRECCIÓN DE ESTADÍSTICA** utiliza los medios apropiados establecidos en los Procesos Sustantivos vigentes para identificar las salidas, cuando sea necesario, para asegurar la conformidad del servicio que se brinda para las partes interesadas.

La **DIRECCIÓN DE ESTADÍSTICA** identifica el estado de las salidas con respecto a los requisitos de seguimiento y medición a través de la prestación del servicio establecido en los procesos antes señalados.

La **DIRECCIÓN DE ESTADÍSTICA** controla la identificación de las salidas en cada Proceso Sustantivo y conserva la información documentada necesaria para permitir la trazabilidad de acuerdo con el Procedimiento de Información Documentada vigente.

### 8.5.3 Propiedad perteneciente a los Clientes o Proveedores externos.

La **DIRECCIÓN DE ESTADÍSTICA** a través, de lo dispuesto por la **Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública**, así como la **Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados**, registra la información de las partes interesadas correspondientes en los Sistemas de Información internos, así mismo, los avisos de privacidad y confidencialidad de la información son publicados en la página de internet [www.ine.mx](http://www.ine.mx) del propio Instituto.

### 8.5.4 Preservación.

La **DIRECCIÓN DE ESTADÍSTICA** se asegura de preservar la información documentada generada por las actividades que realiza bajo resguardo en archivos digitales o en papel según sea el caso derivado del servicio proporcionado.

### 8.5.5 Actividades posteriores a la entrega.

La **DIRECCIÓN DE ESTADÍSTICA** cumple los requisitos para las actividades posteriores a la entrega asociadas en el servicio de cada proceso sustantivo vigentes.

Al determinar el alcance de las actividades posteriores a la entrega se consideran:

- a) Los requisitos legales y reglamentarios.
- b) Las consecuencias potenciales no deseadas asociadas.
- c) La naturaleza, el uso y la vida útil prevista.
- d) Los requisitos de las partes interesadas.
- e) La retroalimentación de las partes interesadas que consideren pertinente.

### 8.5.6 Control de los cambios.

La **DIRECCIÓN DE ESTADÍSTICA** revisa y controla los cambios para la prestación del servicio, en la extensión necesaria para asegurarse de la continuidad en la conformidad con los requisitos.

La **DIRECCIÓN DE ESTADÍSTICA** a través de los medios de comunicación institucionales le informa a los Dueños de los Procesos Sustantivos los cambios para la prestación del servicio, para que se aseguren de su correcta aplicación.

## 8.6 Liberación de los productos y/o servicios.

La **DIRECCIÓN DE ESTADÍSTICA** establece los diversos mecanismos de revisión y validación antes de realizar la liberación o salidas, en cada una de las fichas de los procesos sustantivos definidos en el SGC.

## 8.7 Control de las salidas no conformes.

Cada proceso sustantivo y de apoyo mantiene puntos de control que permiten identificar de forma intermedia y durante todos los pasos del proceso la validación de las actividades como parte de un seguimiento y medición.

Para asegurar el control y prevenir la recurrencia de las salidas no conformes o no conformidades, la **DIRECCIÓN DE ESTADÍSTICA** tiene documentado e implementado el procedimiento de Acciones Correctivas, en el cual se definen los mecanismos para tratar las salidas no conformes.

# 9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

## 9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación.

### 9.1.1 Generalidades.

La **Alta Dirección** en conjunto con los Coordinadores del SGC y responsables de procesos involucrados en cada situación, determinan:

- a) Qué necesita seguimiento y medición.
- b) Los métodos de seguimiento, medición, análisis y evaluación necesarios para asegurar resultados válidos.
- c) Cuando se deben llevar a cabo el seguimiento y la medición.
- d) Cuando se deben analizar y evaluar los resultados del seguimiento y la medición.

Con base en lo establecido en el **Tablero de Control de Indicadores**, así como lo mencionado en el **Procedimiento de Acciones Correctivas**, se evalúa el desempeño y la eficacia del SGC, y se conserva la información documentada apropiada como evidencia de los resultados con base en lo establecido en el **Procedimiento de Información Documentada** vigente.

### 9.1.2 Satisfacción del Cliente.

La **DIRECCIÓN DE ESTADÍSTICA**, realiza el seguimiento de las percepciones de las partes interesadas del grado que se cumplen sus necesidades y expectativas mediante la **Matriz de Partes Interesadas** integrada en el Plan Estratégico de la **DIRECCIÓN DE ESTADÍSTICA**. La **DIRECCIÓN DE ESTADÍSTICA** realiza el seguimiento y revisión mediante el promedio del cumplimiento de los Objetivos de la Calidad documentado en el **Tablero de Control de los Objetivos de la Calidad** de la Dirección.

### 9.1.3 Análisis y evaluación.

La **DIRECCIÓN DE ESTADÍSTICA** analiza y evalúa los datos y la información apropiada que surge por el seguimiento y la medición. Dichos análisis se encuentran concentrados en el **Tablero de Control de Indicadores** vigente y se documentan los acuerdos y/o conclusiones en la **Minuta de Revisión al SGC**.

Dichos resultados del análisis son utilizados para evaluar:

- a) La conformidad del servicio ofrecido.
- b) El grado de satisfacción.
- c) El desempeño y la eficacia del **SGC**.
- d) La planificación contra la eficacia de la implementación.
- e) La eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y oportunidades determinadas en los procesos y en la **Matriz de Contexto del Plan Estratégico de la Dirección** que se encuentran declarados en el **SGC**.
- f) El desempeño de los proveedores externos.
- g) La necesidad de mejoras en el **SGC**.

## 9.2 Auditoría interna.

La **DIRECCIÓN DE ESTADÍSTICA** con base en lo establecido en la **norma ISO 19011** versión vigente, da cumplimiento a los **requisitos 9.2.1 y 9.2.2 de la Norma ISO 9001:2015** a través del **Procedimiento de Auditorías Internas** vigente.

Véase la norma ISO 19011 a modo de orientación.

## 9.3 Revisión por la Dirección.

La **DIRECCIÓN DE ESTADÍSTICA** por medio de la **Minuta de Revisión al SGC** lleva a cabo revisiones del SGC conforme al **Calendario de Revisión al SGC, Auditorías y Comité de la Calidad** vigente.

## 10. MEJORA

### 10.1 Generalidades.

La **DIRECCIÓN DE ESTADÍSTICA** determina y selecciona las oportunidades de mejora derivado de una junta de revisión al **SGC** por la Alta Dirección y/o junta del Comité de Calidad e implementa cualquier acción necesaria para cumplir los requisitos de la ciudadanía y aumentar la satisfacción de ésta, con base en lo establecido en el **Reporte de Seguimiento de Acciones y Mejoras** vigente.

Las mejoras incluyen:

- a) Mejora en el servicio para cumplir los requisitos, así como considerar las necesidades y expectativas de la ciudadanía.
- b) Corregir, prevenir o reducir los efectos no deseados.
- c) Mejorar el desempeño y la eficacia del SGC.

Cuando las acciones sean clasificadas para su solución como correcciones y acciones correctivas, deben ser analizadas e implementadas con base en lo establecido en el **Procedimiento de Acciones Correctivas** vigente.

### 10.2 No conformidad y acción correctiva.

La **DIRECCIÓN DE ESTADÍSTICA**, con base en lo establecido en la Norma **ISO 9001: 2015** en los apartados **10.2.1** y **10.2.2**, cumple con estos requisitos, a través de la **Cédula de No Conformidad**, el **Procedimiento de Acciones Correctivas** y el **Procedimiento de Información Documentada** vigentes.

### 10.3 Mejora continua.

La **DIRECCIÓN DE ESTADÍSTICA** mejora continuamente la conveniencia, adecuación y eficacia del SGC, considerando los resultados del análisis, la evaluación, y las salidas de la revisión por la Alta Dirección, para determinar si hay necesidades u oportunidades que deben considerarse como parte de la mejora continua con base en lo establecido en el **Reporte de Seguimiento de Acciones y Mejoras**, así mismo, la información de las mejoras se debe registrar en el **Plan de Cambios y Mejoras SGC** vigente.

**ANEXOS**

**ANEXO 1**  
**Mapa General del SGC.**



**ANEXO 2**  
**Matriz de Responsabilidades del SGC**

Responsable		Alta Dirección			Coordinador del SGC		Procesos de apoyo	Proceso Sustantivo				
		Director	SM	SAED	PAEG	AAI	Suministros de Bienes y Servicios	Aplicación de Criterios estadísticos Cambio de Domicilio a verificar en Cambio	Comité Técnico de Evaluación del Padrón Electoral	Conteos Rápidos Institucionales	Encuestas de Opinión Sobre Servicios MAC	Verificación Nacional Muestral
Requisito de la Norma ISO 9001-2015												
<b>4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN</b>												
4.1	Comprensión de la Organización y de su contexto	R	R	R	C	C	C	C	C	C	C	C
4.2	Comprensión de las necesidades y expectativas de las Partes Interesadas	R	R	R	C	C	C	C	C	C	C	C
4.3	Determinación del alcance del Sistema de Gestión de la Calidad	R	R	R	C	C	C	C	C	C	C	C
4.4	Sistema de Gestión de la Calidad y sus procesos	R	R	R	C	C	R	R	R	R	R	R
<b>5. LIDERAZGO</b>												
5.1.1	Generalidades	R	R	R	R	R	C	C	C	C	C	C
5.1.2	Enfoque al Cliente	R	R	R	R	R	C	C	C	C	C	C
<b>5.2. POLÍTICA</b>												
5.2.1	Establecimiento de la Política de Calidad	R	R	R	C	C	C	C	C	C	C	C
5.2.2	Comunicación de la Política de Calidad	R	R	R	R	R	C	C	C	C	C	C
5.3	Roles, responsabilidades y autoridades en la Organización	R	R	R	C	C	C	C	C	C	C	C
<b>6. PLANIFICACIÓN</b>												
6.1	Acciones para abordar riesgos y oportunidades	C	C	C	R	R	R	R	R	R	R	R
6.2	Objetivos de la Calidad y planificación para lograrlos	R	R	R	C	C	C	C	C	C	C	C
6.3	Planificación de los cambios	C	C	C	R	R	C	C	C	C	C	C
<b>7. APOYO</b>												
7.1	Recursos	C	C	C								
7.1.2	Personas	C	C	C								
7.1.3	Infraestructura	C	C	C								
7.1.4	Ambiente para la operación de los procesos	R	R	R	R	R	C	C	C	C	C	C
7.1.5	Recursos de seguimiento y medición	No aplicable										
7.1.6	Conocimientos de la Organización	R	R	R	C	C	C	C	C	C	C	C
7.2	Competencia	R	R	R	C	C	C	C	C	C	C	C
7.3	Toma de conciencia	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R
7.4	Comunicación	R	R	R	R	R	C	C	C	C	C	C
7.5	Información documentada	C	C	C	R	R	C	C	C	C	C	C

8. OPERACIÓN												
8.1	Planificación y control operacional	C/R	C/R	C/R	C	C	R	R	R	R	R	R
8.2. Requisitos para los productos y servicios												
8.2.1	Comunicación con el Cliente	C/R	C/R	C/R				R	R	R	R	R
8.2.2	Determinación de los requisitos relacionados para los productos y servicios	C/R	C/R	C/R				R	R	R	R	R
8.2.3	Revisión de los requisitos relacionados para los productos y servicios	C/R	C/R	C/R				R	R	R	R	R
8.2.4	Cambios en los requisitos relacionados para los productos y servicios	C/R	C/R	C/R				R	R	R	R	R
8.3	Diseño y desarrollo de los productos y servicios	No aplicable										
8.4. Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente												
8.4.1	Generalidades	C	C	C			R	C	C	C	C	C
8.4.2	Tipo y alcance del control	C	C	C			R	C	C	C	C	C
8.4.3	Información para los Proveedores externos	C	C	C			R	C	C	C	C	C
8.5. Producción y provisión del servicio												
8.5.1	Control de la producción y de la provisión del servicio	C	C	C				R	R	R	R	R
8.5.2	Identificación y trazabilidad	C	C	C				R	R	R	R	R
8.5.3	Propiedad perteneciente a los Clientes o Proveedores externos	C	C	C			R	C	C	C	C	C
8.5.4	Preservación	C	C	C				R	R	R	R	R
8.5.5	Actividades posteriores a la entrega	C	C	C				R	R	R	R	R
8.5.6	Control de los cambios	C	C	C				R	R	R	R	R
8.6.	Liberación de los productos y servicios	C	C	C				R	R	R	R	R
8.7.	Control de las salidas no conformes	C	C	C			R	R	R	R	R	R
9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO												
9.1	Seguimiento, medición, análisis y evaluación	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R
9.1.2	Satisfacción del Cliente	C	C	C	C	C	C	C	C	C	R	C
9.1.3	Análisis y evaluación	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R
9.2	Auditoría interna	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R
9.3	Revisión por la Dirección	R	R	R	R	R	C	C	C	C	C	C
9.3.2	Entradas de la revisión por la Dirección	R	R	R	C	C	C	C	C	C	C	C
9.3.3	Salidas de la revisión por la Dirección	R	R	R	C	C	C	C	C	C	C	C
10. MEJORA												
10.1	Generalidades	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R
10.2	No conformidad y acción correctiva	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R
10.3	Mejora continua	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R

## ANEXO 3

### Política de Calidad

En la **DIRECCION DE ESTADÍSTICA** estamos comprometidos con proporcionar a la Institución y a la Ciudadanía información e indicadores que permitan conocer el estado que guarda el padrón electoral y sus procesos, por medio de técnicas especializadas en métodos estadísticos, demográficos y de ciencia de datos, cumpliendo con los requisitos de la norma ISO 9001 y trabajando en un entorno de mejora continua.

## ANEXO 4

### Objetivos de la Calidad.

- 1.- Atender 90% de las solicitudes de análisis estadísticos y demográficos asignadas a la Dirección de Estadística por parte de la Dirección Ejecutiva del Registro Federal de Electores y otras instancias del Instituto Nacional Electoral encaminadas a evaluar la confiabilidad de los instrumentos y procesos electorales.
- 2.- Atender 100% de las solicitudes de información, dentro del ámbito de competencia de la Dirección de Estadística, que requiera el Comité Técnico de Evaluación del Padrón Electoral (COTEPE) durante su funcionamiento.
- 3.- Atender 100% de las solicitudes de información, dentro del ámbito de competencia de la Dirección de Estadística, que solicite el Comité Técnico Asesor de los Conteos Rápidos (COTECORA) durante su funcionamiento.
- 4.- Realizar la aplicación de encuestas a la ciudadanía en al menos 90% de los Módulos de Atención Ciudadana (MAC), programados de acuerdo con la muestra para el operativo de campo.
- 5.- Revisar el 100% de los cambios de domicilio ocurridos en el periodo establecido para el análisis de los cambios de domicilio presuntamente irregulares, previo a un proceso electoral local o extraordinario.
- 6.- Actualizar el sistema de indicadores de la Verificación Nacional Muestral (VNM) a partir de los siete indicadores: 1) Porcentaje de empadronados; 2) Porcentaje de credencializados en la sección; 3) Porcentaje de residentes en el domicilio; 4) Porcentaje de cambio de domicilio no reportado; 5) Porcentaje de fallecidos; 6) Porcentaje de no reconocidos y 7) Porcentaje de domicilios no localizados.

## Resultados del reporte de satisfacción de la capacitación

### CONTROL DE CAMBIOS.

Número de Versión	Fecha de Actualización	Descripción del Cambio
0	Marzo 2024	Creación de documento
1	Abril 2025	Actualización la Misión, Principios, Valores y Objetivos de la Calidad

ELABORO	REVISÓ	APROBÓ
C. Claudia Barrera Guiza C. Araceli Cureño Vega Mtra. Diana Silvia Carvajal Rabiella Lic. José Luis González Granillo	C. Raquel Delgado Martínez Mtro. Ignacio Navarro Juárez	Mtro. Luis Alberto Degante Méndez
Coordinadores del SGC	Alta Dirección	

