	INSTITUTO NACIONAL ELECTORAL JLE NAYARIT	Versión: 1
	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Fecha de emisión:
	PLAN ESTRATÉGICO	24/03/2021

1a. Misión, Visión y Valores

2a. Análisis FODA

3a. Matriz Partes Interesadas

4a. Parámetros de riesgo

1b. Política de Calidad y Objetivos de Calidad

2b. Matriz Posicionamiento Estratégico

4b. Matriz - Contexto

1c. Alcance del Sistema de Gestión de la Calidad

Denominación (abreviada):

JLE NAYARIT

◀ Indica aquí el nombre de la Junta Local Ejecutiva

Período de vigencia del plan:

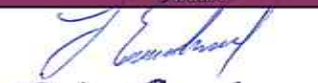






2021-2022


◀ Indica aquí el periodo del plan.

Segundo ejercicio:

17/03/2021

◀ Segundo ejercicio (año) del plan.

RESPONSABLE	ROL	NOMBRE	FIRMA
Elaboración:	Coordinadores de la Calidad	Mtra. Luz Elena Rodríguez López C. Raúl Carrillo Manríquez Lic. Roselbet Toledo Mayoral	  
Revisión:	Alta Dirección	Mtro. Ignacio Rodríguez Villaseñor	
Aprobación:	Alta Dirección	Mtro. Eduardo Manuel Trujillo Trujillo Mtra. Verónica Sandoval Castañeda Lic. Pablo García Martínez	  

	INSTITUTO NACIONAL ELECTORAL JLE NAYARIT	Versión: 1
	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Fecha de emisión:
	PLAN ESTRATÉGICO	24/03/2021

¿QUÉ ENTENDEMOS COMO PLAN ESTRATÉGICO?

Entendemos por "Plan Estratégico" aquel que, partiendo de lo que la Institución es hoy o de lo que se quiere ser (si aún no existe), analiza la situación dónde nos encontramos y define dónde, cómo y cuándo llegaremos.

Por tanto, siempre es un plan a medio/largo plazo que contiene elementos "filosóficos", elementos analíticos y elementos operativos sostenidos y confirmados por las consiguientes previsiones económico - financieras.

ESTRUCTURA DE UN "PLAN ESTRATÉGICO"



	INSTITUTO NACIONAL ELECTORAL JLE NAYARIT	Versión: 1
	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Fecha de emisión:
	PLAN ESTRATÉGICO	24/03/2021

JLE NAYARIT	MISIÓN	2021-2022
Organizar procesos electorales libres equitativos y confiables, para garantizar el ejercicio de los derechos políticos-electorales de la ciudadanía y contribuir al desarrollo de la vida democrática de México.		
JLE NAYARIT	VISIÓN	2021-2022
Ser el organismo electoral nacional autónomo que contribuya a la consolidación de la cultura y convivencia democrática en México, distinguiéndose por ser una institución, moderna, transparente y eficiente en la que la sociedad confíe plenamente para la organización de lecciones equitativas e imparciales.		
JLE NAYARIT	VALORES ORGANIZACIONALES	2021-2022
Confianza, Tolerancia, Compromiso, Transparencia y Rendición de Cuentas.		
JLE NAYARIT	PRINCIPIOS RECTORES	2021-2022
Certeza, Legalidad, Independencia, Imparcialidad, Objetividad y Máxima Publicidad.		


Handwritten signatures and initials in blue and brown ink, including a large blue signature at the top, a brown signature below it, and several blue initials and marks at the bottom.

POLÍTICA DE CALIDAD

En el Instituto Nacional Electoral INE, estamos comprometidos en proporcionar a la ciudadanía un servicio eficiente y de calidad en el trámite de expedición de su credencial para votar, desde la entrevista hasta la entrega de la credencial para votar, para contribuir al derecho a la identidad ciudadana, con base en el marco normativo, reglamentario y en un entorno de mejora continua con apego a los requisitos de la norma ISO 9001:2015.

OBJETIVOS DE LA CALIDAD

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 Instalados.
2. Elevar el porcentaje de utilización de la capacidad en los Módulos de Atención Ciudadana de la Entidad.
3. Brindar el servicio en todos los Módulos de Atención Ciudadana autorizados en el estado, conforme al calendario de operación de Módulos de Atención Ciudadana de la campaña de actualización en turno.
4. Promover la inscripción de jóvenes al Padrón Electoral.
5. Mantener el servicio de atención a domicilio, acorde a lo que establece el artículo 141 de la Ley General de Instituciones y Procedimientos Electorales (LGIPE).
6. Conocer la opinión ciudadana sobre el servicio de los Módulos de Atención Ciudadana.

	INSTITUTO NACIONAL ELECTORAL JLE NAYARIT	Versión: 1
	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Fecha de emisión:
	PLAN ESTRATÉGICO	24/03/2021

Alcance del Sistema de Gestión de la Calidad
El alcance determinado por la JLE de la entidad es dar un servicio de atención a la ciudadanía durante el trámite de expedición de su CPV, desde la primera entrevista hasta su entrega en los Módulos de Atención Ciudadana de la entidad.

Requisitos no Aplicables al Sistema de Gestión de la Calidad
<p>7.1.5 Recursos de seguimiento y medición. La JLE de la entidad 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 un equipo de medición para el desarrollo del servicio que se le proporciona a la ciudadanía. El servicio del trámite para la expedición de la CPV no requiere la trazabilidad de las mediciones para proporcionar la evidencia de la conformidad del servicio.</p> <p>Así mismo, los recursos de seguimiento y medición, dada la naturaleza del servicio del trámite de la CPV que se brinda en la entidad, se verifica por medio de los indicadores de desempeño de cada Proceso Sustantivo o de Apoyo y de los Objetivos de la Calidad.</p> <p>8.3 Diseño y desarrollo de los productos y servicios, no es aplicable para la entidad ya que no fabrica la CPV, puesto que depende de una empresa externa para la elaboración de ésta, de acuerdo con los requerimientos solicitados por el Instituto Nacional Electoral (INE) para su entrega.</p> <p>Así mismo, el servicio está establecido por la normatividad vigente en el INE y que aplica para el trámite de la CPV, por lo tanto, el SGC de la entidad, no puede realizar modificaciones en la normatividad vigente.</p>

El servicio aplicable, a través, de los siguientes centros de trabajo		
Sitio	Dirección	Procesos que se desarrollan
Junta Local Ejecutiva	Country Club 39, Colonia Versailles; Tepic, Nayarit.	Procesos de Estratégico y de Apoyo identificados en el Anexo 1 del Manual del Sistema de Gestión de la Calidad
Módulo 180151	Calle Ayuntamiento S/N, entre Guillermo Prieto y Constitución a espaldas de la Oficina Técnica de Telmex, Santiago Ixc.	Procesos Sustantivos identificados en el Anexo 1 del Manual del Sistema de Gestión de la Calidad
Módulo 180251	Av. México No. 300, Int. 8, entre C. Ignacio Zaragoza y Amado Nervo, Col. Centro Plaza Comercial "Hominis", Tepic, Nayarit	
Módulo 180252	Bvld. Luis Donaldo Colosio 680, Col. El Puente Quebrado, esq. Blvd. Gobernadores a un costado de Plaza FORUM, Plaza Comercial UBIKA, locales 4 y 5, Tepic, Nayarit	
Módulo 180351	Carretera Tepic Puerto Vallarta No. 11 Col. El Molino, entre Gilberto Flores Muñoz y Priv. Rivas y Martínez, Compostela Nayarit	
Módulo 180352	Calle Yucatán 80-G entre Ignacio Zaragoza y Juan Escutia, Plaza Santo Toribio, San José del Valle, Nayarit	
Módulos Semifijos, 180152, 180353	Conforme al Directorio de Módulos de Atención Ciudadana de las Campañas de Actualización.	
Módulos Móviles 180153, 180154, 180354		








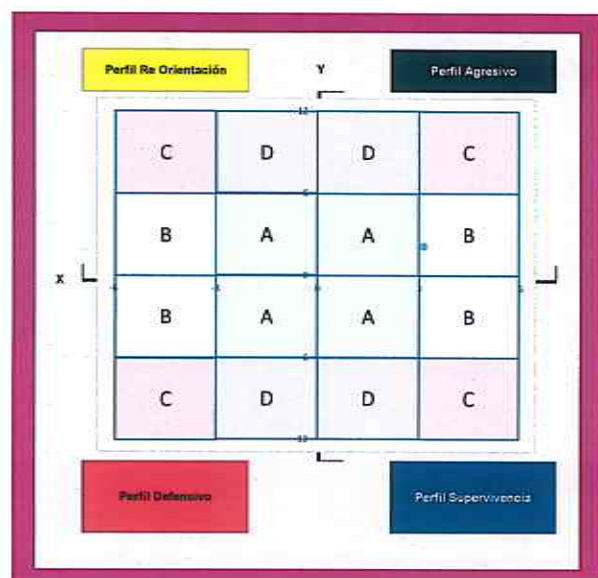

	INSTITUTO NACIONAL ELECTORAL JLE NAYARIT				Versión: 1
	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD				Fecha de emisión:
	PLAN ESTRATÉGICO				24/03/2021

FORTALEZAS (F)	DESACUERDO	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	DE ACUERDO	VALOR	DEBILIDADES (D)	DESACUERDO	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	DE ACUERDO	VALOR
Se tiene una planeación de Directorio de Módulos.			X	3	Metodología deficiente para la capacitación.		X		2
Atención a Ciudadanos con problemas de movilización.			X	3	Falta de oportunidad en la disposición de recursos.		X		2
Compromiso institucional de la Alta Dirección del Instituto.			X	3	Esquema contractual del personal de Módulos de Atención Ciudadana.			X	3
Personal experimentado en Módulos de Atención Ciudadana.			X	3	Falta de competencias del personal de Módulos de Atención Ciudadana para la atención de situaciones complejas y no comunes.		X		2
Procedimientos estandarizados en manuales, lineamientos e instrucciones de trabajo.			X	3	Falta de conocimiento del personal de las funciones de otras áreas de la Institución		X		2
Conocimiento de la normatividad por parte del personal.			X	3	Incumplimiento de tiempos en la entrega de la Credencia para Votar.	X			1
Fideicomiso para la infraestructura de Módulos de Atención Ciudadana.			X	3	Falta de actualizaciones eficientes en el SIIRFE-MAC.		X		2
Profesionalización de los MSPEN			X	3	Infraestructura insuficiente para la operación de los Módulos de Atención Ciudadana (humanos, materiales y financieros).		X		2
Actualización constante de equipo tecnológico y sistemas informáticos.			X	3	Falta de compatibilidad de normas administrativas con operativas.		X		2
Actualización cartográfica permanente.			X	3	Desconocimiento de la misión, visión y objetivos institucionales por parte del personal.	X			1
Las medidas de seguridad en el control de los registros y datos personales.			X	3	Alto número de compañeros en grupo vulnerable de riesgo ante la pandemia COVID-19			X	3
Gratuidad de la Credencial para Votar.			X	3	Normatividad inadecuada a la realidad de la entidad, en materia de arrendamiento de bienes inmuebles y trámite de recursos para mejoramiento de MAC'S		X		2
Se cuenta con evidencia de que el proceso de credencialización esta apegado a estándares internacionales.			X	3					
TOTAL				38	TOTAL				-24

 INE <small>Instituto Nacional Electoral</small>	INSTITUTO NACIONAL ELECTORAL JLE NAYARIT								Versión: 1		
	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD								Fecha de emisión:		
	PLAN ESTRATÉGICO								24/03/2021		
	AMENAZAS (A)	NO	PUEDEN SER	SI	VALOR	OPORTUNIDADES (O)	NO	PUEDEN SER	SI	VALOR	
Los recortes presupuestales afectan la operación de los proyectos del Registro Federal de Electores.			X	3	Fortalecer el uso de los medios de comunicación para informar a la ciudadanía sobre los requisitos para el trámite de la Credencial para Votar.			X	3		
Falta de medidas de control de las Dependencias que emiten documentos de identidad que provocan registros irregulares y/o duplicados.			X	3	Aprovechar la infraestructura tecnológica para: Implementar citas programadas en Módulos de Atención Ciudadana itinerantes y medir la satisfacción de la ciudadanía por medio de urnas electrónicas en Módulos de Atención Ciudadana fijos.			X	3		
Condiciones de inseguridad en zonas identificadas de alto riesgo para la operación de los Módulos de Atención Ciudadana.			X	3	Aprovechar el reconocimiento de la credencial para votar como medio de identificación confiable, para formalizar alianzas con otras Instituciones.			X	3		
Pérdida de interés de la credencial para votar como documento de identidad ante la potencial existencia de la cédula de identidad.			X	3	Reducir el tiempo de entrega de la Credencial para Votar a la Ciudadanía para satisfacer su necesidad de realizar algún trámite, cuando presenta alguna inconsistencia en su tramitación.			X	3		
La confianza institucional disminuye por declaraciones negativas de actores políticos.			X	3	Gestionar con Instituciones que realicen detección de necesidades y evaluación de clima laboral.			X	3		
El uso de las redes sociales para campañas negativas hacia el Instituto por medio de: fake news, bots y trolls, influye de manera negativa en la percepción Ciudadana sobre el desempeño Institucional.			X	3	La colaboración de las autoridades municipales para otorgar el uso de espacios que sirvan para operar Módulos de Atención Ciudadana itinerantes.			X	3		
Falta de servicios públicos y vías de comunicación en zonas de difícil acceso que repercuten en la adecuada atención a la ciudadanía.			X	3	Fortalecer los vínculos con Instituciones de educación para aumentar las competencias del personal.			X	3		
Fenómenos naturales (sismos, huracanes, etc.) que afectan el cumplimiento en la programación de los módulos de atención ciudadana.			X	3	Realizar convenios con Instituciones competentes para la capacitación del personal en materia registral y de Protección Civil, en Junta Local Ejecutiva, Junta Distrital Ejecutiva y Módulos de Atención Ciudadana.			X	3		
Falta de disponibilidad inmobiliaria que cumpla con los requisitos legales y físicos para arrendamiento de los Módulos de Atención Ciudadana, Junta local Ejecutiva y Junta Distrital Ejecutiva.			X	3	La posibilidad legal de que Ciudadanos mexicanos residentes en el extranjero puedan emitir su voto para diversos cargos.			X	3		
Incumplimiento de las empresas prestadoras de servicios para la distribución de credenciales para votar a los Módulos de Atención Ciudadana.		X		2	Mantener la certificación de los procesos de Módulos de Atención Ciudadana en ISO 9001:2015.			X	3		
Pandemias que pongan en riesgo la salud pública			X	3	Aprovechar las TIC's para actualizar y depurar el padrón electoral.			X	3		
TOTAL					-32	TOTAL					33

Parámetros de análisis situacional de la Organización:	
1. Fortalezas y Debilidades:	2. Amenazas y Oportunidades
a) Dar 1 punto por cada X en desacuerdo	a) Dar 1 punto por cada X bajo No
b) Dar 2 puntos por cada X bajo ni acuerdo o en desacuerdo	b) Dar 2 puntos por cada X bajo puede
c) Dar 3 puntos por cada X bajo acuerdo	c) Dar 3 puntos por cada X bajo Sí

COORDENADAS (EJES)		
X	Valor proporcional D + O	3.1
Y	Valor proporcional F + A	2.2



PERFIL: B		Perfil Agresivo
DEFINICIÓN DEL PERFIL		
Premisa del Perfil	Definición	
PERFIL B): Alta competencia en una Institución sólida.	<p>Institución financieramente fuerte que ha obtenido ventajas competitivas importantes en una Institución sólida.</p> <p>Institución sólida en penetración del mercado y desarrollo del servicio.</p> <p>Institución que cumple con altos estándares y procesos definidos por conveniencia propia más que por la Institución.</p> <p>Institución que demuestra comunicación sólida interna y externamente.</p> <p>Institución de estructura sólida y alta capacidad de reorganizar actividades frente a un riesgo.</p> <p>Institución con personal competente y comprometido con una estructura sólida en todas sus áreas.</p> <p>Institución con un ambiente laboral óptimo.</p> <p>Institución en cuyos niveles de satisfacción al Cliente interno son óptimos y al Cliente externo son buenos.</p> <p>Institución con alto nivel de liderazgo y empoderamiento en las diferentes jerarquías de la misma.</p> <p>Institución con soportes internos y/o externos (perteneciente a un Grupo), que beneficia a la línea de productos y/o servicios a todas las partes interesadas.</p>	
COORDENADAS (EJES)		RESULTADOS
X		3.1
Y		2.2

Andrés Celis

Partes Interesadas	Tipo	Necesidades		Expectativas	
		Requisitos pertinentes	Seguimiento	Revisión	Requisitos deseables a considerar
Personal de la Delegación INE Nayarit	Interna	<ul style="list-style-type: none"> • Remuneración Económica. • Buen clima Laboral • Información Institucional. • Capacitación • Conocimiento de las funciones de los puestos. 	DEA, DOS y Junta Local Ejecutiva	Evaluaciones de competencias	<ul style="list-style-type: none"> • Contar con los recursos necesarios para realizar el trabajo. • Motivación Institucional. • Buen trato de los jefes inmediatos. • Ambiente incluyente. • Remuneración justa. • Estabilidad laboral.
Dirección de Operación y Seguimiento (DOS).	Interna	<ul style="list-style-type: none"> • Cumplir con las funciones, actividades y procedimientos para la operación del MAC. • Personal de MAC debidamente capacitado. • Aplicación correcta de las supervisiones a los MAC. • Cumplir con los procedimientos para el retiro, resguardo y destrucción de formatos de credencial de los MAC. • Coordinar la liberación de la plantilla para la operación de los MAC. • Mantener el parque vehicular en buen estado para garantizar la operación del MAC. • Mantener el equipo tecnológico necesario y en buen estado para la operación del MAC. 	Junta Local y Distritales Ejecutivas	<ul style="list-style-type: none"> • Programa de Capacitación. • Indicadores de desempeño. • Manuales de Operación actualizados. • Cedula de supervisión. • Inventario de infraestructura. 	<ul style="list-style-type: none"> • Las funciones, actividades y procedimientos que se establecen para la operación del Módulo de Atención Ciudadana son comprendidas y aplicadas en su totalidad. • La efectividad de la Capacitación del personal es reflejada en la operación del MAC. • Los procedimientos de seguimiento y evaluación de la operación arrojan los resultados positivos. • Correcta aplicación de los Manuales operativos para la operación de MAC. • Equipo tecnológico, infraestructura, mobiliario y parque vehicular suficientes que se mantengan en buen estado.
Dirección de Depuración y Verificación en Campo (DDVC)	Interna	<ul style="list-style-type: none"> • Inclusión o exclusión de la Ciudadanía al Padrón Electoral. • Realizar la validación para la presunta usurpación de identidad y datos apócrifos de la ciudadanía. • Investigar los casos de datos presuntamente irregulares de la ciudadanía. • Informar a la ciudadanía la suspensión de sus derechos políticos. • Informar a la ciudadanía la cancelación de su trámite por datos irregulares. • Informar a la ciudadanía sobre posibles domicilios irregulares. 	Junta Local Ejecutiva/Depuración al Padrón.	<ul style="list-style-type: none"> • Base de datos del Padrón Electoral actualizado. • Análisis registral. 	<ul style="list-style-type: none"> • Padrón Electoral actualizado. • Identificación de la ciudadanía que pretende realizar robo de identidad. • Identificación de la ciudadanía con datos usurpados. • Tener actualizada la reincorporación de la ciudadanía con retiro de sus derechos políticos. • Base de datos actualizada hasta la fecha.
Dirección de Cartografía (DCE)	Interna	<ul style="list-style-type: none"> • Georreferenciar correctamente el domicilio de la Ciudadanía. • Actualizar la cartografía electoral para el uso de los MAC. 	Junta Local Ejecutiva/ Cartografía Estatal	<ul style="list-style-type: none"> • Formato CIF-05 lleno para verificar las claves geoelectorales. 	<ul style="list-style-type: none"> • La verificación en campo pueda ser localizada fácilmente por el técnico cartográfico y las georreferencias proporcionadas den información veraz de la ubicación de la ciudadanía. • La actualización cartográfica electoral se mantenga actualizada en el menor tiempo posible. • El crecimiento demográfico no sea de forma acelerada.
Dirección de Atención Ciudadana INETEL y Centro de Atención Ciudadana (DAC)	Interna	<ul style="list-style-type: none"> • Brindar información a la ciudadanía de la documentación requerida para el trámite de credencial. • Informar al ciudadano del status de la su trámite de CPV. • Recibir, canalizar y dar seguimiento a las quejas ciudadanas • Generar cita para el trámite de CPV. • Recibir denuncias por robo y/o extravío de credencial. • Recibir, canalizar y dar seguimiento a quejas y/o denuncias en contra de personal de MAC. 	Junta Local Ejecutiva/ CECEOC	<ul style="list-style-type: none"> • Base de datos del Padrón Electoral • Internet para generar las citas programadas • Sistema Remedy para registrar las atenciones ciudadanas por teléfono y presenciales • SIIRFE Monitoreo Trámites y Credenciales Robadas y Extraviadas 	<ul style="list-style-type: none"> • Brindar la información más oportuna y adecuada para el trámite de credencial. • Atender un gran porcentaje de citas programadas. • Brindar a la ciudadanía los requisitos adecuadamente en los medios de comunicación de la DAC para no recibir quejas. • Dar inmediata respuesta a las quejas presentadas.
Dirección de Ejecutiva Administrativa (DEA)	Interna	<ul style="list-style-type: none"> • Administrar correctamente los recursos humanos, financieros y materiales para el cumplimiento de las funciones operativas de las vocalías del Registro Federal de Electores. • Llevar a cabo la planeación y programación de los recursos financieros, para garantizar la operación y desarrollo de los programas y proyectos de las vocalías del Registro Federal de Electores. 	Junta Local y Distritales Ejecutivas	<ul style="list-style-type: none"> • Documentos normativos-administrativos, con la finalidad de contribuir al cumplimiento de los programas y proyectos 	<ul style="list-style-type: none"> • Aplicación de los recursos, financieros y materiales para la operación de los MAC's. • Buena Integración de los documentos presupuestales de control de la evaluación.
CECyRD	Interna	<ul style="list-style-type: none"> • Que el flujo de la información de inscripción y actualización sea constante y sin interrupciones. • Validar la información generada en el MAC. • Que se integre la Solicitud individual de inscripción o actualización del ciudadano. • Enviar la información para la credencial para votar. 	Junta Local y Distritales Ejecutivas/Mac's	<ul style="list-style-type: none"> • Actualización de las versiones en SIIRFE MAC, permitiendo realizar el levantamiento de tramites en forma correcta. 	<ul style="list-style-type: none"> • Base de datos capturadas correctamente. • Que no existan afectaciones o errores en la base de datos del INE. • Digitalización de la documentación de la ciudadanía sea correcta. • Que la operación no sea interrumpido por falta de insumos. • Todas las validaciones, solicitudes, inscripciones envío y recibo de información son adecuadas.

Partes Interesadas	Tipo	Necesidades	Seguimiento	Revisión	Expectativas
		Requisitos pertinentes			Requisitos deseables a considerar
Instituciones Privadas	Externa	<ul style="list-style-type: none"> • Contar con un instrumento confiable de identificación ciudadana que le permita ser fuente confiable para otorgar servicios a sus clientes. 	Consejo General/Junta General Ejecutiva	<ul style="list-style-type: none"> • Convenios de apoyo y colaboración. 	<ul style="list-style-type: none"> • Que los ciudadanos cuenten con una identificación vigente. • Prevención de falsificaciones de la CPV. • Que la información sea fidedigna de la identificación otorgada por el Instituto de acuerdo con los requisitos establecidos.
Instituciones Públicas (Federales y Estatales)	Externa	<ul style="list-style-type: none"> • Que se aplique lo estipulado en la constitución política mexicana y leyes reglamentarias, así como convenios que se establezcan con el Instituto 	Juntas Local y Distritales Ejecutivas/Mac's	<ul style="list-style-type: none"> • Convenios de apoyo y colaboración. 	<ul style="list-style-type: none"> • Información oportuna y certera de la información contenida en los instrumentos electorales a cargo del Instituto.
Proveedores	Externa	<ul style="list-style-type: none"> • Pago oportuno • Negocio permanente 	Jefe de Recursos Materiales/Junta Local Ejecutiva.	<ul style="list-style-type: none"> • Evaluaciones de proveedores 	<ul style="list-style-type: none"> • Política de entregas. • Créditos.
Ciudadanía	Externa	<ul style="list-style-type: none"> • Obtener un documento oficial que permite la identidad de la ciudadanía. • Recibir información clara y precisa para el trámite de credencial. • Obtener orientación de los requisitos que deben cumplir sus documentos para el trámite. • No tener errores en la impresión de la Credencial para Votar • Ser atendidos con cordialidad y respeto sin discriminación por parte del personal. 	Juntas Local y Distritales Ejecutivas	<ul style="list-style-type: none"> • Credencial para Votar 	<ul style="list-style-type: none"> • Que se realice el trámite conforme a la normatividad. • Atención y seguimiento a quejas. • Entrega de Credencial para votar a la ciudadanía.
Medios de comunicación	Externa	<ul style="list-style-type: none"> • La información proporcionada por la institución se realice de manera oportuna y verídica conforme a los tramites que se realizan en los MAC's 	Juntas Local y Distritales Ejecutivas	<ul style="list-style-type: none"> • Que los anuncios del INE sean transmitidos a la ciudadanía en radio, televisión, redes sociales. 	<ul style="list-style-type: none"> • Que la información sea compartida de forma inmediata y directa con los medios de comunicación.
FEPAD	Externa	<ul style="list-style-type: none"> • Denunciar las conductas presuntamente ilícitas en materia registral. 	Juntas Local y Distritales Ejecutivas	<ul style="list-style-type: none"> • Actas de denuncias • Seguimiento y acatamiento de las sanciones impuestas. 	<ul style="list-style-type: none"> • No tener casos de denuncias de los Módulos de Atención Ciudadana. • Funcionarios respetuosos de la ley.
Partidos Políticos	Externa	<ul style="list-style-type: none"> • Que la ciudadanía pueda obtener su CPV para ejercer su derecho al voto. 	Juntas Local y Distritales Ejecutivas/Órganos de Vigilancia	<ul style="list-style-type: none"> • Con los informes de los Órganos de Vigilancia, a través de las sesiones que se desarrollan en dichos órganos. 	<ul style="list-style-type: none"> • Contar con la un Padrón y Lista Nominal de Electores confiable en la que no existan duplicidades y depurado. • Que el nivel de cobertura permita asegurar el derecho del voto de la ciudadanía.

RIESGOS	
NATURALEZA	DEFINICIONES
Operativa	Riesgo cuyos efectos están relacionados con la nula o mala prestación del servicio y/o entrega de la credencial para votar durante la operación y a la entrega a la Ciudadanía. Puede incluir maquinaria, equipo, infraestructura, recurso humano, insumos, servicios de apoyo (agua potable, electricidad, redes, internet, Sistema SIRFE-MAC) y partes interesadas.
Ambiental	Cualquier riesgo cuyo efecto negativo está relacionado con la salud física, medio ambiente y seguridad laboral de cualquier parte interesada (interna o externa) así como el ambiente laboral de los funcionarios dentro de la Delegación INE Nayarit.
Legal y Reglamentario	Riesgo cuyos efectos están relacionados con los cambios de las normatividades legales y reglamentarias aplicables a la Delegación INE Nayarit en el ámbito federal, local y del ramo que no permitan acceder, mantener o mejorar las relaciones con las partes interesadas y esto afecte a la Delegación INE Nayarit durante la operación y a la entrega de la credencial para votar y/o trámite a la Ciudadanía.
Política	Riesgo cuyos efectos están relacionados con la probabilidad de que las fuerzas políticas generen cambios negativos en el entorno de la Delegación INE Nayarit y obstaculicen o minimicen relaciones con partes interesadas.
Industrial	Riesgo cuyos efectos están relacionados con partes interesadas que generan una desventaja frente a la competencia en el mismo ramo, zona geográfica, Ciudad, Estado y/o País en la prestación del producto / servicio brindado a la Ciudadanía.
Institucional	Riesgo cuyos efectos están relacionados con cambios en la planeación y ejecución estratégica del INE, DERFE, DOS que provocan limitantes tangibles e intangibles en los resultados de la Delegación INE Nayarit.
Social/Cultural	Riesgo en los integrantes del mercado y su influencia en el entorno. Variables como la evolución demográfica, movilidad social, cambios en el estilo de vida, actitud consumista, nivel educativo, patrones culturales y la religión.
Tecnológicos	Riesgo del desarrollo tecnológico y sus aportes en la actividad institucional. Depende de su estado la cifra en gasto público en investigación, preocupación gubernamental y de industria por la tecnología, grado de obsolescencia, madurez de las tecnologías convencionales, desarrollo de nuevos productos, velocidad de transmisión de la tecnología.
Económico / Financiero	Riesgo cuyos efectos están relacionados con limitar o detener la sostenibilidad financiera de la Delegación INE Nayarit las cuales pueden ser generadas en conjunto por una o unas de las partes interesadas.

OPORTUNIDADES	
NATURALEZA	DEFINICIONES
Operativa	Oportunidad cuyos efectos están relacionados con la prestación del servicio y/o entrega de la credencial para votar durante la operación y a la entrega a la Ciudadanía de forma eficiente. Puede incluir maquinaria, equipo, infraestructura, recurso humano, insumos, servicios de apoyo (agua potable, electricidad, redes, internet, Sistema SIRFE-MAC, etc.) y partes interesadas.
Ambiental	Oportunidad cuyo efecto está relacionado con mantener e incrementar los beneficios en la salud física, medio ambiente y seguridad laboral de cualquier parte interesada (interna y externa) así como el ambiente laboral de los funcionarios dentro de la Delegación INE Nayarit.
Legal y Reglamentario	Oportunidad cuyos efectos están relacionados con el aprovechamiento de los cambios en las normatividades legales y reglamentarias aplicables a la Delegación INE Nayarit en el ámbito federal, local y del ramo que permitan mantener y mejorar las relaciones con las partes interesadas durante la operación y a la entrega de la credencial para votar y/o trámite a la Ciudadanía.
Política	Oportunidad cuyos efectos están relacionados con la probabilidad de que las fuerzas políticas generen cambios positivos en el entorno de la Delegación INE Nayarit y apoyen a mejorar las relaciones con las partes interesadas.
Industrial	Oportunidad cuyos efectos están relacionados con partes interesadas que generan una ventaja competitiva en el mismo ramo, zona geográfica, Ciudad, Estado y/o País en la prestación del producto / servicio brindado a la Ciudadanía.
Institucional	Oportunidad cuyos efectos están relacionados con cambios en la planeación y ejecución estratégica del INE, DERFE, DOS que provocan beneficios tangibles e intangibles en los resultados de la Delegación INE Nayarit.
Social/Cultural	Oportunidad que los integrantes del mercado y su influencia en el entorno sean de beneficio con la evolución demográfica, movilidad social, cambios en el estilo de vida, actitud consumista, nivel educativo, patrones culturales y la religión.
Tecnológicos	Oportunidad en el desarrollo tecnológico y sus aportes en la actividad de la Delegación INE Nayarit, madurez de las tecnologías convencionales, desarrollo de nuevos productos, velocidad de transmisión de la tecnología.
Económico / Financiero	Oportunidad cuyos efectos están relacionados con mantener e incrementar la sostenibilidad financiera de la Delegación INE Nayarit las cuales pueden ser generadas en conjunto por una o unas de las partes interesadas.

RIESGOS

OCURRENCIA	DEFINICIONES
Baja	Remotamente posible. El daño ocurre muy rara vez.
Media	Bastante posible. El daño ocurre en algunas ocasiones y no es extraño que sucediera.
Alta	Completamente posible. El daño ocurre siempre o casi siempre y ya ha ocurrido en ocasiones anteriores.

SEVERIDAD	DEFINICIONES
Leve	Riesgo mínimo negativo que limita la integridad para otorgar la prestación del producto / servicio determinado por la Delegación INE Nayarit. Puede revertirse de forma rápida o inmediata y genera costos de no calidad mínimos sin daños permanentes.
Moderado	Riesgo negativo considerable que afecta la integridad para otorgar la prestación del producto / servicio determinado por la Delegación INE Nayarit. Puede revertirse en un corto tiempo y genera costos de no calidad considerables y con daños mínimos permanentes.
Grave	Riesgo negativo que afecta gravemente la integridad para otorgar la prestación del producto / servicio determinado por la Delegación INE Nayarit. Pocas veces puede revertirse en un mediano o largo tiempo y genera costos de no calidad altos y con daños visiblemente permanentes.

RANGOS	CLASIFICACIÓN	DICTAMEN	ACCIONES
0 - 199	TRIVIAL	VIGILARLO	Control rutinario, no afecta la secuencia e integridad de los procesos de una o varias áreas de la Delegación INE Nayarit, el SGC y/o partes interesadas.
200 - 399	TOLERABLE	ASUMIRLO	Monitorear el riesgo, afecta mínimamente la secuencia y la integridad de los procesos de una o varias áreas de la Delegación INE Nayarit, el SGC y/o partes interesadas.
400 - 599	MODERADO	CONTROLARLO	Plan de acción eficaz donde se realice un control permanente ya que existe un riesgo moderado en la secuencia y la integridad de los procesos de una o varias áreas de la Delegación INE Nayarit, al SGC y/o partes interesadas.
600 - 799	IMPORTANTE	MINIMIZARLO	Acción de contención inmediata, es importante generar un plan de acción eficaz y eficiente donde se realice un control específico y permanente ya que el riesgo es alto en la secuencia y la integridad de los procesos de varias áreas de la Delegación INE Nayarit, el SGC y/o partes interesadas.
800 - 1000	INTOLERABLE	ATENCIÓN INMEDIATA	Acción de contención inmediata, es urgente generar un plan de acción y revisión del proceso (aplicar reingeniería si es necesario) eficaz y eficiente donde se realice un control específico y permanente ya que el riesgo es grave en la secuencia y la integridad de los procesos de varias o todas las áreas de la Delegación INE Nayarit, el SGC y/o partes interesadas.

OPORTUNIDADES

OCURRENCIA	DEFINICIONES
Baja	Remotamente posible. La oportunidad ocurre muy rara vez.
Media	Bastante posible. La oportunidad ocurre en algunas ocasiones y no es extraño que sucediera.
Alta	Completamente posible. La oportunidad ocurre casi siempre o siempre y ya ha ocurrido en ocasiones anteriores.

SEVERIDAD	DEFINICIONES
Leve	Impacto mínimo positivo que mantiene la integridad para otorgar la prestación del producto / servicio determinado por la Delegación INE Nayarit. Puede implementarse de forma rápida y genera costos de calidad mínimos.
Moderado	Impacto positivo considerable que mejora la integridad para otorgar la prestación del producto / servicio determinado por la Delegación INE Nayarit. Puede implementarse de un corto tiempo y genera costos de calidad considerables.
Importante	Impacto positivo garantizado que potencializa la integridad para otorgar la prestación del producto / servicio determinado por la Delegación INE Nayarit. Puede implementarse en un mediano o largo tiempo y genera costos de calidad considerables y posiblemente permanentes.


RANGOS	CLASIFICACIÓN	DICTAMEN	ACCIONES
0 - 250	LIMITADA	A CONSIDERAR	Oportunidad que genera un beneficio mínimo en los procesos de una o varias áreas de la Institución, el SGC y/o Partes Interesadas de la cual se espera un resultado inmediato.
251 - 500	MEDIA	ABORDAR	Oportunidad con buena posibilidad de abordarse siempre y cuando se profundice en los beneficios esperados en los procesos de una o varias áreas de la Delegación INE Nayarit, el SGC y/o Partes Interesadas de la cual se espera un resultado a corto plazo.
501 - 750	POTENCIAL	APROPIARSE	Oportunidad con beneficios claros y específicos en los procesos de una o varias áreas de la Delegación INE Nayarit, el SGC y/o Partes Interesadas, de la cual se espera un resultado a corto y mediano plazo.
751 - 1000	SOBRESALIENTE	EXPLOTARLA	Oportunidad con beneficios claros, generales y específicos en los procesos de varias o todas las áreas de la Delegación INE Nayarit, el SGC y/o Partes Interesadas de la cual se obtiene un resultado a corto, mediano y/o largo plazo.



INSTITUTO NACIONAL ELECTORAL ILE NAYARIT
SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD
PLAN ESTRATÉGICO

Versión: 1
Fecha de emisión:
24/03/2021

CONCEPCIÓN DE LA CALIDAD		INDICADOR	PROCESOS DE LA CALIDAD																CONSECUENCIAS
DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD			Proceso	Subproceso	Actividad	Subactividad	Actividad	Subactividad	Actividad	Subactividad	Actividad	Subactividad	Actividad	Subactividad	Actividad	Subactividad	Actividad	Subactividad	
Fortaleza	Se tiene una planeación de Directorio de Módulos.	Positivo																	
Fortaleza	Atención a Ciudadanos con problemas de movilización.	Positivo																	
Fortaleza	Compromiso institucional de la Alta Dirección del Instituto.	Positivo																	
Fortaleza	Personal experimentado en Módulos de Atención Ciudadana.	Positivo																	
Fortaleza	Procedimientos estandarizados en manuales, lineamientos e instrucciones de trabajo.	Positivo																	
Fortaleza	Conocimiento de la normatividad por parte del personal.	Positivo																	
Fortaleza	Fideicomiso para la infraestructura de Módulos de Atención Ciudadana.	Positivo																	
Fortaleza	Profesionalización de los MSPEN.	Positivo																	
Fortaleza	Actualización constante de equipo tecnológico y sistemas informáticos.	Positivo																	
Fortaleza	Las medidas de seguridad en el control de los registros y datos personales.	Positivo																	
Fortaleza	Gratuidad de la Credencial para Votar.	Positivo																	
Fortaleza	Se cuenta con evidencia de que el proceso de credencialización está apegado a estándares internacionales.	Positivo																	
Debilidad	Metodología deficiente para la capacitación.	Negativo																	
Debilidad	Falta de oportunidad en la disposición de recursos.	Negativo																	
Debilidad	Esquema contractual del personal de Módulos de Atención Ciudadana.	Negativo																	
Debilidad	Falta de competencias del personal de Módulos de Atención Ciudadana para la atención de situaciones complejas y no comunes.	Negativo																	
Debilidad	Falta de conocimiento del personal de las funciones de otras áreas de la Institución.	Negativo																	
Debilidad	Incumplimiento de tiempos en la entrega de la Credencial para Votar.	Negativo																	
Debilidad	Falta de actualizaciones eficientes en el SIIRFE-MAC.	Negativo																	
Debilidad	Infraestructura insuficiente para la operación de los Módulos de Atención Ciudadana (humanos, materiales y financieros).	Negativo																	
Debilidad	Falta de compatibilidad de normas administrativas con operativas.	Negativo																	
Debilidad	Desconocimiento de la misión, visión y objetivos institucionales por parte del personal.	Negativo																	

	INSTITUTO NACIONAL ELECTORAL JLE NAYARIT														Versión: 1
	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD														Fecha de emisión:
	PLAN ESTRATÉGICO														24/03/2021

CLASIFICACIÓN	DESCRIPCIÓN DEL IMPORTE MÁS DEBILITANTE	IMPORTE MÁS DEBILITANTE	PROCESOS DE MEJORA DE CALIDAD														EVALUACIÓN	OBSERVACIONES	CONCLUSIONES
			Identificación	Descripción	Indicadores	Objetivos	Indicadores	Objetivos	Indicadores	Objetivos	Indicadores	Objetivos	Indicadores	Objetivos	Indicadores	Objetivos			
Debilidad	Alto número de compañeros en grupo vulnerable de riesgo ante la pandemia COVID-19	Negativo																	
Debilidad	Normatividad inadecuada a la realidad de la entidad, en materia de arrendamiento de bienes inmuebles y trámite de recursos para mejoramiento de MAC'S	Negativo																	

[Handwritten signature]

Bilal

[Handwritten mark]

[Handwritten mark]

[Handwritten signature]

[Handwritten mark]

[Handwritten mark]



INSTITUTO NACIONAL ELECTORAL JLE NAYARIT

Versión: 1

SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

Fecha de emisión:

PLAN ESTRATÉGICO

24/03/2021

DESCRIPCIÓN DE LA OPORTUNIDAD		EFECTO	INDICADORES DE SEGUIMIENTO																			
DESCRIPCIÓN DE LA OPORTUNIDAD			Indicador	Unidad	Indicador	Unidad	Indicador	Unidad	Indicador	Unidad	Indicador	Unidad	Indicador	Unidad	Indicador	Unidad	Indicador	Unidad	Indicador	Unidad	Indicador	Unidad
Amenaza	Los recortes presupuestales afectan la operación de los proyectos del Registro Federal de Electores.	Negativo																				
Amenaza	Falta de medidas de control de las Dependencias que emiten documentos de identidad que provocan registros irregulares y/o duplicados.	Negativo																				
Amenaza	Condiciones de inseguridad en zonas identificadas de alto riesgo para la operación de los Módulos de Atención Ciudadana.	Negativo																				
Amenaza	Pérdida de interés de la credencial para votar como documento de identidad ante la potencial existencia de la cédula de identidad.	Negativo																				
Amenaza	La confianza institucional disminuye por declaraciones negativas de actores políticos.	Negativo																				
Amenaza	El uso de las redes sociales para campañas negativas hacia el Instituto por medio de: fake news, bots y trolls, influye de manera negativa en la percepción Ciudadana sobre el desempeño Institucional.	Negativo																				
Amenaza	Falta de servicios públicos y vías de comunicación en zonas de difícil acceso que repercuten en la adecuada atención a la ciudadanía.	Negativo																				
Amenaza	Fenómenos naturales (sismos, huracanes, etc.) que afectan el cumplimiento en la programación de los módulos de atención ciudadana.	Negativo																				
Amenaza	Falta de disponibilidad inmobiliaria que cumpla con los requisitos legales y físicos para arrendamiento de los Módulos de Atención Ciudadana, Junta Local Ejecutiva y Junta Distrital Ejecutiva.	Negativo																				
Amenaza	Incumplimiento de las empresas prestadoras de servicios para la distribución de credenciales para votar a los Módulos de Atención Ciudadana.	Negativo																				
Amenaza	Incumplimiento de las empresas prestadoras de servicios para la distribución de credenciales para votar a los Módulos de Atención Ciudadana.	Negativo																				
Oportunidad	Fortalecer el uso de los medios de comunicación para informar a la ciudadanía sobre los requisitos para el trámite de la Credencial para Votar.	Positivo																				
Oportunidad	Aprovechar la infraestructura tecnológica para implementar citas programadas en Módulos de Atención Ciudadana itinerantes y medir la satisfacción de la ciudadanía por medio de unas electrónicas en Módulos de Atención Ciudadana fijos.	Positivo																				
Oportunidad	Aprovechar el reconocimiento de la credencial para votar como medio de identificación confiable, para formalizar alianzas con otras instituciones.	Positivo																				
Oportunidad	Reducir el tiempo de entrega de la Credencial para Votar a la Ciudadanía para satisfacer su necesidad de realizar algún trámite, cuando presenta alguna inconsistencia en su tramitación.	Positivo																				
Oportunidad	Gestionar con instituciones que realicen detección de necesidades y evaluación de clima laboral.	Positivo																				
Oportunidad	La colaboración de las autoridades municipales para otorgar el uso de espacios que sirvan para operar Módulos de Atención Ciudadana itinerantes.	Positivo																				
Oportunidad	Fortalecer los vínculos con instituciones de educación para aumentar las competencias del personal.	Positivo																				
Oportunidad	Realizar convenios con instituciones competentes para la capacitación del personal en materia registral y de Protección Civil, en Junta Local Ejecutiva, Junta Distrital Ejecutiva y Módulos de Atención Ciudadana.	Positivo																				



INSTITUTO NACIONAL ELECTORAL JLE NAYARIT
SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD
PLAN ESTRATÉGICO

Versión: 1
Fecha de emisión:
24/03/2021

CLASIFICACIÓN / FOLIO		DESCRIPCIÓN DEL PROCESO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Impacto / Efecto	PROCESOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO										MEDIO DE VERIFICACIÓN	MEDIO DE CONTROL	MEDIO DE SEGUIMIENTO	MEDIO DE EVALUACIÓN	MEDIO DE MEJORA / IMPORTE ALICADO	CLASIFICACIÓN	ACTIVIDAD	CONCLUSIONES
				Identificación	Definición	Objetivo	Alcance	Responsables	Recursos	Procedimiento	Indicadores	Medios de Verificación	Medios de Control								
Oportunidad	La posibilidad legal de que Ciudadanos mexicanos residentes en el extranjero puedan emitir su voto para diversos cargos.	Positivo																	■REFI		
Oportunidad	Mantener la certificación de los procesos de Módulos de Atención Ciudadana en ISO 9001:2015.	Positivo																	■REFI		
Oportunidad	Aprovechar las TIC's para actualizar y depurar el padrón electoral.	Positivo																	■REFI		