	INSTITUTO NACIONAL ELECTORAL JLE NAYARIT SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Versión: 0
	ANÁLISIS DE RIESGOS/OPORTUNIDADES PROCESO DE SOPORTE TÉCNICO	Fecha de emisión: 06/03/2020

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

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 SIIRFE-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 los MAC's.
Legal y Reglamentario	Riesgo cuyos efectos están relacionados con los cambios de las normatividades legales y reglamentarias aplicables al Instituto 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 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 institucional 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 los MAC's.
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 los MAC's 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 SIIRFE-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 los MAC's.
Legal y Reglamentario	Oportunidad cuyos efectos están relacionados con el aprovechamiento de los cambios en las normatividades legales y reglamentarias aplicables en el Instituto en el ámbito federal, local y del ramo que permitan mantener o 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 Institucional 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 los MAC's.
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 los MAC's, 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 del Instituto, las cuales pueden ser generadas en conjunto por una o unas de las partes interesadas.









RIESGOS

PROBABILIDAD	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.

IMPACTO	DEFINICIONES
Leve	Riesgo mínimo negativo que limita la integridad para otorgar la prestación del servicio determinado por el proceso. 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 servicio determinado por el proceso. 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 servicio determinado por el proceso. Pocas veces puede revertirse en un mediano o largo tiempo y genera costos de no calidad altos y con daños visiblemente permanentes.

OPORTUNIDADES






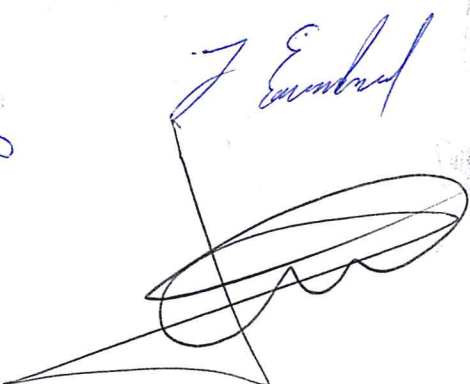
PROBABILIDAD	DEFINICIONES
Baja	Remotamente posible. La oportunidad ocurre muy rara vez.
Media	Bastante posible. La oportunidad ocurre en algunas ocasiones y no es extraño que sucediera.
Alta	Completamente posible. La oportunidad ocurre casi siempre o siempre y ya ha ocurrido en ocasiones anteriores.

IMPACTO	DEFINICIONES
Leve	Impacto mínimo positivo que mantiene la integridad para otorgar la prestación del servicio determinado por el proceso. Puede implementarse de forma rápida y genera costos de calidad mínimos.
Moderado	Impacto positivo considerable que mejora la integridad para otorgar la prestación del servicio determinado por el proceso. 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 servicio determinado por el proceso. Puede implementarse en un mediano o largo tiempo y genera costos de calidad considerables y posiblemente permanentes.

RANGOS	CLASIFICACIÓN	DICTAMEN	ACCIONES
0 - 199	TRIVIAL	VIGILARLO	Control rutinario, no afecta la secuencia e integridad del proceso y/o Partes Interesadas. Documentar las acciones de respuesta en la evaluación de efectividad de riesgos y oportunidades.
200 - 399	TOLERABLE	ASUMIRLO	Monitorear el riesgo, afecta mínimamente la secuencia y la integridad del proceso. Documentar las acciones de respuesta en la evaluación de efectividad de riesgos y oportunidades.
400 - 599	MODERADO	CONTROLARLO	Documentar las acciones de respuesta en la evaluación de efectividad de riesgos y oportunidades e incluir controles permanentes ya que existe un riesgo moderado en la secuencia y la integridad del proceso y/o partes interesadas.
600 - 799	IMPORTANTE	MINIMIZARLO	Acción de contención inmediata, es importante generar una cédula de no conformidad eficaz y eficiente donde se realice un control específico y permanente ya que el riesgo es alto en la secuencia y la integridad del proceso y/o partes interesadas.
800 - 1000	INTOLERABLE	ATENCIÓN INMEDIATA	Acción de contención inmediata, es urgente generar una cédula de no conformidad 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 del proceso y/o partes interesadas.

RANGOS	CLASIFICACIÓN	DICTAMEN	ACCIONES
0 - 250	LIMITADA	A CONSIDERAR	Oportunidad que genera un beneficio mínimo en el proceso y/o partes interesadas de la cual se espera un resultado inmediato. Documentar las acciones de respuesta en la evaluación de efectividad de riesgos y oportunidades.
251 - 500	MEDIA	ABORDAR	Oportunidad con buena posibilidad de abordarse siempre y cuando se profundice en los beneficios esperados en el proceso de una o varias áreas y/o partes interesadas de la cual se espera un resultado a corto plazo. Documentar las acciones de respuesta en la evaluación de efectividad de riesgos y oportunidades.
501 - 750	POTENCIAL	APROPIARSE	Oportunidad con beneficios claros y específicos en el proceso de una o varias áreas y/o partes interesadas, de la cual se espera un resultado a corto y mediano plazo. Documentar las acciones de respuesta en la evaluación de efectividad de riesgos y oportunidades.
751 - 1000	SOBRESALIENTE	EXPLOTARLA	Oportunidad con beneficios claros, generales y específicos en el proceso de varias o todas las áreas y/o partes interesadas de la cual se obtiene un resultado a corto, mediano y/o largo plazo. Documentar las acciones de respuesta en la evaluación de efectividad de riesgos y oportunidades.

ATENCIÓN A RIESGOS													
IDENTIFICACIÓN								EVALUACIÓN		SEGUIMIENTO			
CLASIFICACIÓN RIESGO	ACTIVIDAD DEL PROCESO	¿CUAL ES EL RIESGO DE QUE NO SE REALICE LA ACTIVIDAD?	PROBABILIDAD DE QUE PASE	¿QUÉ LO ORIGINO?	CONSECUENCIAS	IMPACTO AL PROCESO	ENTORNO DEL RIESGO	NIVEL DE RIESGO	CLASIFICACIÓN	DICTAMEN	CONCLUSIONES	ACCIONES DE RESPUESTA	RESPONSABLE
Riesgo	• Verificar incidencias generadas por el usuario en módulo.	Que se no se atiendan las incidencias reportadas por personal de MAC y por lo tanto persistan las fallas.	Baja	Fallas en la infraestructura tecnológica. Que este mantenimiento la página del CAU o el Remedy.	Retraso en la atención de incidencias. Inadecuada operación del Módulo de Atención Ciudadana en sus actividades ordinarias (atención ciudadana, entrega y tramites de CPV).	Leve	Tecnológicos	6	Trivial	VIGILARLO	Control rutinario, no afecta la secuencia e integridad del proceso y/o Partes Interesadas. Documentar las acciones de respuesta en la evaluación de efectividad de riesgos y oportunidades.	Dar prioridad en correo electrónico a correos remitidos por CAU. Verificar en dispositivos móviles correos electrónicos de incidencias. Solicitar notificación inmediata por parte de personal de MAC, por medio de dispositivos móviles.	SEM (Soporte Especializado en Módulo) SEM SEM-RM
Riesgo	• Ingresar a la Consola Remedy.	No tener conocimiento de las fallas en la infraestructura tecnológica de los MAC y por lo tanto no brindar una atención oportuna a las incidencias presentadas.	Baja	Fallas en la infraestructura tecnológica. Que este mantenimiento la página del CAU o el Remedy.	Desconocimiento sobre los casos asignados, motivo por el cual se vería seriamente afectada la atención ciudadana impactando directamente en la operación de MAC.	Leve	Tecnológicos	6	Trivial	VIGILARLO	Control rutinario, no afecta la secuencia e integridad del proceso y/o Partes Interesadas. Documentar las acciones de respuesta en la evaluación de efectividad de riesgos y oportunidades.	Validar al menos tres veces al día la consola y llevar registro en bitácora de soporte técnico a MAC.	SEM
Riesgo	• Generación Caso CAU en caso de: • Alta de nuevo equipo • Respaldo de bases de datos • Garantía de Equipos	No poner en operación los equipos de cómputo en las fechas y tiempos establecidos.	Baja	Fallas en la infraestructura tecnológica para la generación del caso CAU.	Retraso en la resolución de las incidencias, afectación en la integridad del padrón electoral, y afectación al patrimonio del INE. Pérdida de información y afectación en la capacidad operativa de los MAC.	Leve	Tecnológicos	6	Trivial	VIGILARLO	Control rutinario, no afecta la secuencia e integridad del proceso y/o Partes Interesadas. Documentar las acciones de respuesta en la evaluación de efectividad de riesgos y oportunidades.	Llevar registro en bitácora de las acciones realizadas de soporte técnico a MAC para su análisis y atención.	SEM

ATENCIÓN A OPORTUNIDADES													
IDENTIFICACIÓN					EVALUACIÓN				SEGUIMIENTO				
CLASIFICACIÓN OPORTUNIDAD	ACTIVIDAD DEL PROCESO	¿CUÁL ES LA OPORTUNIDAD Y/O MEJORA EN LA ACTIVIDAD?	PROBABILIDAD DE MEJORA	¿QUÉ ORIGINARÍA LA OPORTUNIDAD?	BENEFICIOS	IMPACTO DE LA MEJORA	ENTORNO DE LA MEJORA	NIVEL DE OPORTUNIDAD	CLASIFICACIÓN	DICTAMEN	CONCLUSIONES	ACCIONES DE RESPUESTA	RESPONSABLE
Oportunidad	• Verificar incidencias generadas por el usuario en módulo.	Generar registro de verificaciones diarias de el incidencias generadas en MAC en la bitácora de soporte a MAC.	Alta	Falta de un registro diario de incidencias presentadas en MAC.	Se garantiza la oportuna atención a las incidencias reportadas y se reducen los riesgos de una inadecuada operación en los Módulos de Atención Ciudadana.	Moderado	Operativo	700	Potencial	APROPIARSE	Oportunidad con beneficios claros y específicos en el proceso de una o varias áreas y/o partes interesadas, de la cual se espera un resultado a corto y mediano plazo. Documentar las acciones de respuesta en la evaluación de efectividad de riesgos y oportunidades.	Llevar registro en bitácora de las acciones realizadas de soporte técnico a MAC para su análisis y atención.	SEM
Oportunidad	• Ingresar a la Consola Remedy.	Asegurar el conocimiento de las fallas en la infraestructura de MAC reportadas a través de la consola de Remedy.	Media	Las posibles fallas al ingresar a la consola Remedy.	Se garantiza la oportuna atención a incidencias y se reducen los riesgos de una inadecuada operación en los Módulos de Atención Ciudadana.	Moderado	Operativo	490	Media	ABORDAR	Oportunidad con buena posibilidad de abordarse siempre y cuando se profundice en los beneficios esperados en el proceso de una o varias áreas y/o partes interesadas de la cual se espera un resultado a corto plazo. Documentar las acciones de respuesta en la evaluación de efectividad de riesgos y oportunidades.	Llevar registro en bitácora de las acciones realizadas de soporte técnico a MAC para su análisis y atención.	SEM
Oportunidad	• Generación Caso CAU en caso de; • Alta de nuevo equipo • Respaldo de bases de datos • Garantía de Equipos	Asegurar la oportuna atención de las incidencias reportadas por el soporte especializado en MAC.	Media	La atención de incidencias en MAC no resueltas por el nivel de atención primario (SEM) al que pertenece el soporte especializado en MAC.	Se garantiza la oportuna atención a incidencias, se reducen los riesgos de una inadecuada operación en los Módulos de Atención Ciudadana.	Moderado	Operativo	490	Media	ABORDAR	Oportunidad con buena posibilidad de abordarse siempre y cuando se profundice en los beneficios esperados en el proceso de una o varias áreas y/o partes interesadas de la cual se espera un resultado a corto plazo. Documentar las acciones de respuesta en la evaluación de efectividad de riesgos y oportunidades.	Seguimiento de casos CAU levantados a través de bitácora de soporte técnico a MAC.	SEM

