
 <small>Instituto Nacional Electoral</small>	INSTITUTO NACIONAL ELECTORAL JLE PUEBLA		Versión: 6.6
	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD		Fecha de emisión:
	PLAN ESTRATÉGICO		Noviembre 2021

1º CONCEPTOS				2ª ENTORNO		3ª ANÁLISIS GLOBAL		4ª ANÁLISIS CONTEXTO	
1a. Misión, Visión y Valores				2a. Análisis FODA		3a. Matriz Partes Interesadas		3b. Matriz-Contexto	
1b. Política de la Calidad y Objetivos de la Calidad				2b. Matriz Posicionamiento Estratégico					
1c. Alcance del Sistema de Gestión de la Calidad									

Denominación (abreviada)	JLE PUEBLA
Período de vigencia del plan	2022-2023
Tercer ejercicio	02/05/2022

RESPONSABLE	ROL	NOMBRE	FIRMA
Elaboración:	Coordinadores de Calidad	L.A.P. Claudia Cardona Ramírez	
Elaboración:	Coordinadores de Calidad	Ing. Julio César Fernández Hernández	
Elaboración:	Coordinadores de Calidad	C. Jorge Alfonso Olvera Águila	
Revisión:	Alta Dirección	Mtro. Carlos Alberto Montero Catalán	
Aprobación:	Alta Dirección	Dr. Marcos Rodríguez del Castillo	
Aprobación:	Alta Dirección	Lic. Marcelo Pineda Pineda	
Aprobación:	Alta Dirección	C. Lilia Andrea Morales Benavides	

	INSTITUTO NACIONAL ELECTORAL JLE PUEBLA	Versión: 6.6
	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Fecha de emisión:
	PLAN ESTRATÉGICO	Noviembre 2021

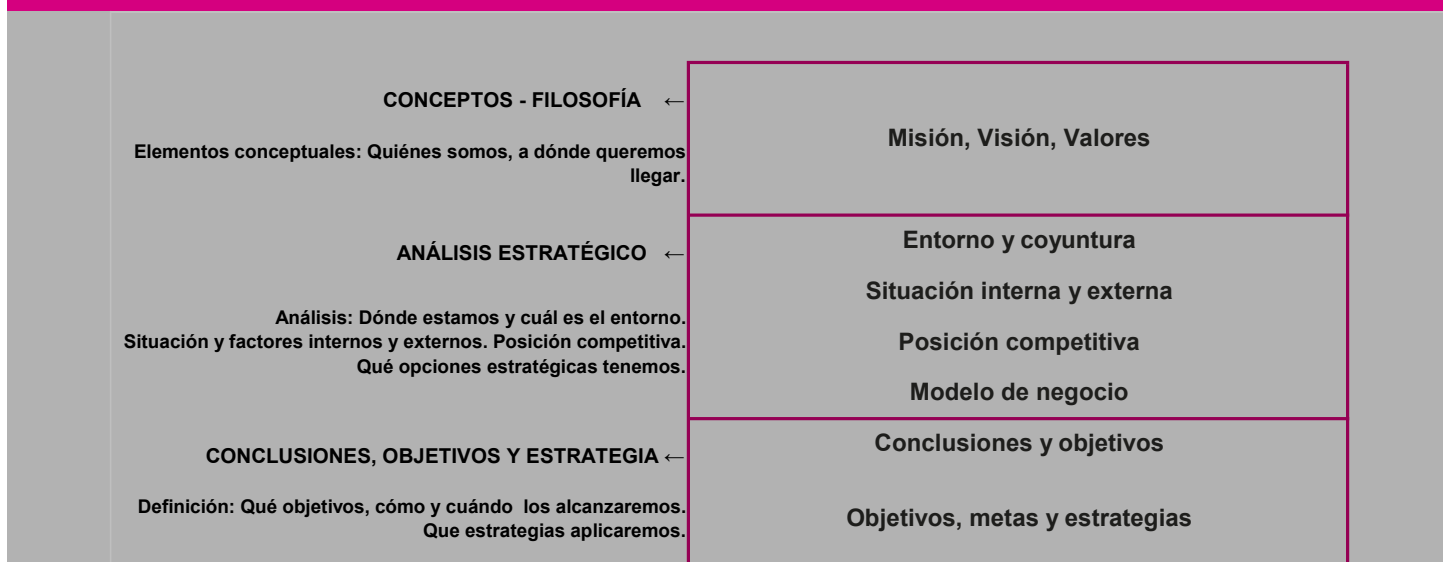
ÍNDICE

¿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.

SIGUIENTE


ESTRUCTURA DE UN "PLAN ESTRATÉGICO"



	INSTITUTO NACIONAL ELECTORAL JLE PUEBLA	Versión: 6.6
	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Fecha de emisión:
	CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN	Noviembre 2021



JLE PUEBLA	MISIÓN	2022-2023
	Organizar procesos electorales libres, equitativos y confiables, para garantizar el ejercicio de los derechos político-electorales de la ciudadanía y contribuir al desarrollo de la vida democrática de México.	
JLE PUEBLA	VISIÓN	2022-2023
	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 elecciones equitativas e imparciales.	
JLE PUEBLA	VALORES ORGANIZACIONALES	2022-2023
	Confianza, Tolerancia, Compromiso, Transparencia y Rendición de Cuentas.	
JLE PUEBLA	PRINCIPIOS RECTORES	2022-2023
	Certeza, Legalidad, Independencia, Imparcialidad, Objetividad y Máxima Publicidad.	

	INSTITUTO NACIONAL ELECTORAL JLE PUEBLA	Versión: 6.6
	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Fecha de emisión:
	POLÍTICA Y OBJETIVOS DE LA CALIDAD	Noviembre 2021

ÍNDICE


POLÍTICA DE LA 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.

SIGUIENTE

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 PUEBLA		Versión: 6.6
	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD		Fecha de emisión:
	ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD		Noviembre 2021

ÍNDICE

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.

SIGUIENTE

Requisitos no Aplicables al Sistema de Gestión de la Calidad


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.

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.

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. 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.

El servicio aplicable, a través, de los siguientes centros de trabajo

Sitio	Dirección	Procesos que se desarrollan	
Junta Local Ejecutiva	Avenida 35 Oriente número 5, Colonia Huexotitla, C.P. 72534, Puebla, Puebla.	Proceso Estratégico y Procesos de Apoyo identificados en el Anexo 1 del Manual del Sistema de Gestión de la Calidad.	
Módulo 210151	Calle Morelos número 3, Colonia Centro, C.P. 73170, Huauchinango, Puebla.	Procesos Sustantivos identificados en el Anexo 1 del Manual del Sistema de Gestión de la Calidad	
Módulo 210152	Avenida Juárez Sur número 152, Colonia La Rivera, C.P. 73080, Xicotepec, Puebla.		
Módulo 210251	Calle Ignacio Allende número 9-A, Colonia Centro, C.P. 73310, Zacatlán, Puebla.		
Módulo 210351	Prolongación de Mina número 214, Colonia Barrio de Francia, C.P. 73880, Teziutlán, Puebla.		
Módulo 210352	Avenida Carlos I Betancourt Molina número 54, Colonia Centro, C.P. 73680, Zacapoaxtla, Puebla.		
Módulo 210451	Avenida 2 Poniente número 616, Colonia Centro, C.P. 75910, Ajalpan, Puebla.		
Módulo 210551	Calle Zaragoza Norte número 303, Colonia Centro, C.P. 74000, San Martín Texmelucan, Puebla.		
Módulo 210552	Calle Pablo L. Sidar número 221, Colonia Barrio Segundo, C.P. 74160, Huejotzingo, Puebla.		
Módulo 210651	Calzada Ignacio Zaragoza 266, Colonia Los Pinos, C.P. 72240, Puebla, Puebla.		
Módulo 210751	Calle 9 Poniente número 301, Colonia Barrio El Santuario, C.P. 75200, Tepeaca, Puebla.		
Módulo 210752	Calle 14 Sur número 515, Colonia Barrio Sagrada Familia, C.P. 72980, Amozoc, Puebla.		
Módulo 210851	Boulevard José María Morelos y Pavón número 604, Colonia Centro, C.P. 75520, Chalchicomula de Sesma, Puebla.		
Módulo 210951	Calle Eufemio Zapata número 1, Colonia Santa María La Rivera, C.P. 72010, Puebla, Puebla.		
Módulo 210952	Vía Atlixcáyotl sin número, Colonia Reserva Territorial Atlixcáyotl, C.P. 72450, Puebla, Puebla.		
Módulo 211051	Boulevard Forjadores número 3401, Colonia San Diego, C.P. 72760, Cholula de Rivadavia, Puebla.		
Módulo 211151	Calle Venustiano Carranza número 101, Colonia Segunda Ampliación Guadalupe Hidalgo, C.P. 72490, Puebla, Puebla.		
Módulo 211251	Boulevard Héroes del 5 de Mayo número 3126, Colonia Ladrillera de Benitez, C.P. 72530, Puebla, Puebla.		
Módulo 211252	Avenida 53 Poniente número 1308-A, Fracc. Prados Agua Azul, C.P. 72430, Puebla, Puebla.		
Módulo 211351	Boulevard Niños Héroes número 805-A, Colonia La Alfonsina, C.P. 74270, Atlixco, Puebla.		
Módulo 211352	Carretera Internacional México-Oaxaca número 1, Colonia Barrio San Juan Coahuixtla, C.P. 74480, Izúcar de Matamoros, Puebla.		
Módulo 211451	Carretera Internacional a Oaxaca sin número, Colonia Barrio La Palma, C.P. 74949, Acatlán, Puebla.		
Módulo 211452	Avenida 3 Poniente número 2301, Colonia Barrio de San Sebastián, C.P. 75841, Tecamachcalco, Puebla.		
Módulo 211551	Avenida Independencia Oriente número 735, Colonia Centro, C.P. 75700, Tehuacán, Puebla.		
Módulos Semifijos: 210252, 210452, 210753, 210852, 211453	Conforme al Directorio de Módulos de Atención Ciudadana de las Campañas de Actualización.		
Módulos móviles: 210153, 210154, 210155, 210253, 210254, 210255, 210353, 210354, 210453, 210454, 210553, 210853, 210854, 210855, 211052, 211353, 211454, 211455, 211456, 211552			


 INE Instituto Nacional Electoral	INSTITUTO NACIONAL ELECTORAL JLE PUEBLA				Versión: 6.6
	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD				Fecha de emisión:
	FODA				Noviembre 2021

INDICE

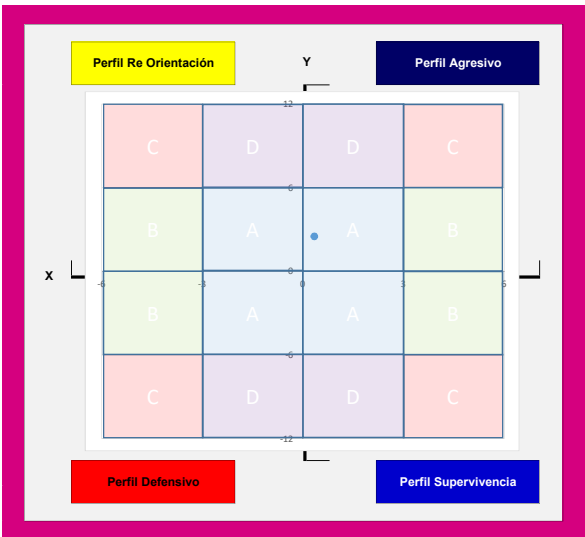
FORTALEZAS (F)	DESACUERDO	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	DE ACUERDO	VALOR	DEBILIDADES (D)	DESACUERDO	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	DE ACUERDO	VALOR		
Experiencia acumulada del personal.			x	3	Falta de información en los MAC's, del estatus del trámite de la Credencial para Votar, lo cual impide dar una orientación y respuesta oportuna a la ciudadanía.		x		2		
Capacitación constante al personal de MAC's relativa a los procedimientos operativos.			x	3	No se cuenta con infraestructura suficiente para atender a ciudadanos por aplicación del Artículo 141 de la LGIPE.			x	3		
Procedimientos estandarizados para la operación de los MAC's a través del Sistema Integral de Información del Registro Federal de Electores (SIIRFE), las Instrucciones de Trabajo y del Sistema de Gestión de la Calidad.			x	3	Impacto negativo por las fallas en la actualización de las versiones de SIIRFE.		x		2		
Infraestructura tecnológica y de movilidad suficiente para la operación de MAC's.		x		2	Insuficiencia en los montos de gasto de campo y radicación oportuna.			x	3		
Aplicación de programas de Depuración al Padrón Electoral con la exclusión de las y los ciudadanos fallecidos, suspendidos en sus Derechos Político-Electorales, duplicados, con datos presuntamente irregulares, pérdida de vigencia de la credencial y aplicación del artículo 155 de la LGIPE.			x	3	Falta de diseño y elaboración de mensajes y materiales para la difusión de los medios de identificación para el trámite de la Credencial para Votar.			x	3		
El posicionamiento de la Credencial para Votar como el principal medio de identificación aceptado.			x	3	Deficiencia en las campañas de difusión del Registro Federal de Electores en medios de comunicación.			x	3		
Aplicación de protocolos para el regreso a la "nueva normalidad" derivada de la pandemia por COVID-19, para la atención de grupos vulnerables y atención de la ciudadanía en un marco de no discriminación por género u orientación sexual, grupos indígenas, situación religiosa, repatriados, víctimas de violencia, etc.			x	3	Falta de parque vehicular equipado para módulos itinerantes y el mantenimiento oportuno por parte de la empresa arrendadora.			x	3		
Proceso de selección objetiva para la contratación del personal de los MAC's.			x	3	Involucramiento doloso del personal de Módulos de Atención Ciudadana en trámites irregulares y usurpación de identidad.			x	3		
Confianza ciudadana hacia el INE.			x	3	Falta de incentivos económicos para las y los funcionarios de los MAC's.			x	3		
Sustitución oportuna de periféricos en Módulos de Atención Ciudadana.			x	3					0		
Aplicación de procedimientos en el marco de los principios rectores de certeza, legalidad y máxima publicidad, relativos al tratamiento de sus datos personales, así como las causas de improcedencia del trámite, en su caso.			x	3					0		
TOTAL					32	TOTAL					-29
AMENAZAS (A)	NO	PUEDEN SER	SI	VALOR	OPORTUNIDADES (O)	NO	PUEDEN SER	SI	VALOR		
Crecimiento poblacional desordenado, que dificulta la correcta referenciación de la ciudadanía.			x	3	Mantener la Certificación de Calidad en Normas ISO..			x	3		
Recorte presupuestal de la Cámara de Diputados: que se traduce en limitaciones internas para la ejecución de programas.			x	3	Aprovechar las redes sociales existentes para la información relativa a requisitos, directorio de MAC's, cierre de MAC's, horarios, entre otros.			x	3		
Campaña de desacreditación de algunos medios de comunicación y actores políticos hacia la institución.			x	3	Gestionar con autoridades municipales la difusión de requisitos, directorios y concertación de espacios para instalación de los MAC's itinerantes.			x	3		
Disminución de la participación ciudadana con el Instituto.		x		2	Aprovechar los espacios en radio y televisión relativas a difusión de la información de las campañas de credencialización.			x	3		
Actas de nacimiento con deficiencias y problemas para la generación correcta de la CURP.		x		2	Mejorar condiciones laborales del personal de los MAC's, incorporándolos a plaza presupuestal.			x	3		
Comprobantes de domicilio con discrepancias respecto a la cartografía electoral.		x		2	Mejorar los mecanismos de entrega y comprobación de recursos.			x	3		
Problemáticas generadas por la pandemia por COVID-19 y por la inseguridad pública.			x	3	Mejorar las condiciones de imagen institucional en los MAC's.			x	3		
Trámites realizados con mala fe de la ciudadanía.			x	3	Contar con una cartera amplia de proveedores para la adquisición de bienes y servicios.			x	3		
Intentos de intromisión de poderes del Estado mexicano que atentan contra la autonomía del Instituto.			x	3					0		
TOTAL					-24	TOTAL					24

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 ser
c) Dar 3 puntos por cada X bajo acuerdo	c) Dar 3 puntos por cada X bajo Si

COORDENADAS (EJES)		
X	Valor proporcional D + O	0.3
Y	Valor proporcional F + A	2.5


 INE Instituto Nacional Electoral	INSTITUTO NACIONAL ELECTORAL JLE PUEBLA		Versión: 6.6
	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD		Fecha de emisión:
	MATRIZ DE POSICIONAMIENTO		Noviembre 2021

ÍNDICE



PERFIL: A	Perfil Agresivo
DEFINICIÓN DEL PERFIL	
Premisa del Perfil	Definición
<p>PERFIL A): Institución y Competencia muy estable (zona de confort +).</p>	<p>Institución financieramente estable que no ha obtenido ventajas competitivas importantes en una Institución estable. Institución estable en penetración del mercado y desarrollo del servicio. Institución que cumple con los estándares y procesos definidos por conveniencia propia y por la Institución. Institución que demuestra una comunicación estable interna y externamente. Institución de estructura estable y buena capacidad de reorganizar actividades frente a un riesgo. Institución con personal competente y comprometido con una estructura buena en todas sus áreas. Institución con un ambiente laboral bueno. Institución en cuyos niveles de satisfacción al Cliente interno y externo son buenos. Institución con buen nivel de liderazgo y empoderamiento en las diferentes Jerarquías de la misma. Institución con soportes internos y/o externos (perteneciente a un Grupo), que apoya a la línea de productos y/o servicios a todas las partes interesadas.</p>
COORDENADAS (EJES)	RESULTADOS
X	0.3
Y	2.5

SIGUIENTE

	INSTITUTO NACIONAL ELECTORAL JLE PUEBLA		Versión: 6.6
	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD		Fecha de emisión:
	MATRÍZ DE PARTES INTERESADAS		Noviembre 2021

Partes Interesadas	Tipo de parte Interesada	Requisitos Pertinentes		Seguimiento	Revisión	Responsable
Personal de la Delegación INE Puebla	Interna	Capacitación	Necesidad	Llevar a cabo por medio del Campus Virtual INE, para cada campaña un curso de capacitación al personal operativo.	Informe de capacitación.	DOS, JAP, VRFEL
		Remuneración económica		Mantener el contrato vigente y firmado.	Contrato de prestación de servicios.	DEA, JRHJL.
		Buen clima laboral	Expectativa	Elaborar y difundir anualmente una encuesta de clima laboral.	Informe de resultados de la Encuesta de clima laboral.	Coordinadores del SGC y Alta Dirección
		Estabilidad laboral				
		Crecimiento profesional		Proceso de Reclutamiento y Selección.	Cédula individual de resultados del Proceso de Reclutamiento y Selección para funcionarios de MAC.	VRFED
Dirección de Operación y Seguimiento (DOS)	Interna	Cumplir con la normatividad operativa vigente.	Necesidad	Proceso de Desempeño de Personal.	Bitácora de Desempeño del Personal de Módulos de Atención Ciudadana	VRFED
		Mantener los recursos en óptimas condiciones para la operación de los MAC.	Expectativa	Proceso de Soporte Técnico y Suministro de Bienes y Servicios.	Resultados de los indicadores de desempeño del proceso de Soporte Técnico y Suministro de Bienes y Servicios.	SEMAC y JRM
		Aplicar de manera estandarizada la normatividad de operación de los MAC.	Expectativa	Supervisiones de MAC.	Cédula de Supervisión	VRFED
Dirección de Depuración y Verificación en Campo (DDVC)	Interna	Informar a la ciudadanía las notificaciones derivado de su trámite, USI, DPI, SUS.	Necesidad	Atención de las notificaciones por medio del procedimiento de depuración.	Apartado de análisis registral en el portal SIIRFE.	VRFED
		Base de datos del Padrón Electoral actualizado.	Expectativa			
Dirección de Cartografía (DCE)	Interna	Informar en tiempo los CIF-05 generados en los MAC.	Necesidad	SIIRFE-SAC	Reporte mensual de atención y seguimiento a CIF-05.	VRFED, VRFEL
		Referenciar correctamente el domicilio de la ciudadanía.	Expectativa	Capacitación al personal de MAC y mantener actualizada la base SOGEC.	Informe de capacitación por campaña e Informe de actualización de SOGEC.	VRFEL, VRFED, RM
Dirección de Atención Ciudadana INETEL y Centro de Atención Ciudadana (DAC)	Interna	Mantener la información actualizada, referente al trámite de la CPV.	Necesidad	Brindar la información más oportuna y adecuada para el trámite de la CPV.	Proceso de Entrevista	RM, VRFED
	Interna	Brindar un servicio de calidad en los MAC para evitar quejas de la ciudadanía.	Expectativa	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.	Proceso de Entrevista, Trámite y Entrega de la CPV. Procedimiento de Atención de Quejas, Sugerencias y Felicitaciones en Juntas Distritales Ejecutivas	RM, VRFED
Dirección de Ejecutiva Administrativa (DEA)	Interna	Ejecutar 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.	Necesidad	Aplicación de los documentos normativos-administrativos.	Presupuesto Anual	DEA, VRFEL, VRFED
		Optimizar los recursos humanos, financieros y materiales para el cumplimiento de las funciones operativas de las Vocalías del Registro Federal de Electores.	Expectativa			
CECyRD	Interna	Que el flujo de la información de inscripción y actualización sea constante, sin interrupciones y sin errores de captura.	Necesidad	Proceso Transferencia de la Información.	Resultados del indicador de desempeño del proceso de Transferencia.	VRFED y RM
	Interna	Que no existan afectaciones o errores en la base de datos del INE.	Expectativa	Revisión muestral de trámites a través del sistema SIAPE.	Informe mensual SIAPE. Bitácora de Desempeño del Personal de Módulos de Atención Ciudadana.	JAP, VRFED
Ciudadanía	Externa	Obtener un documento oficial que permite la identidad de la ciudadanía.	Necesidad	Aplicación de la normatividad para el trámite de la CPV.	Procesos Sustantivos e Indicadores de los procesos.	VRFED y RM
		Recibir un servicio de calidad desde la entrevista hasta la entrega de la credencial para votar.	Expectativa	Aplicación de encuesta de satisfacción ciudadana.	Resultados de la Encuesta de satisfacción ciudadana.	Coordinadores del SGC y Alta Dirección
Proveedores	Externa	Cumplimiento de requisitos acordados en pedidos y contratos.	Necesidad	Proceso de Suministro de Bienes y Servicios	Indicadores del Proceso de Suministro de Bienes y Servicios.	JRM y Coordinador Administrativo DE JL
		Ser considerado como proveedor permanente dentro del catálogo de proveedores.	Expectativa		Evaluación de los proveedores.	

 <small>Instituto Nacional Electoral</small>	INSTITUTO NACIONAL ELECTORAL JLE PUEBLA		Versión: 6.6
	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD		Fecha de Emisión:
	MATRIZ DE CONTEXTO		Noviembre 2021

IDENTIFICACIÓN		EVALUACIÓN	SEGUIMIENTO			
CLASIFICACIÓN DEL FODA	DESCRIPCIÓN DEL RIESGO / OPORTUNIDAD GENERAL	DICTAMEN	ACCIONES DE RESPUESTA	EVIDENCIA DE LAS ACCIONES DE RESPUESTA	RESPONSABLE DE LAS ACCIONES	EFFECTIVIDAD
Fortaleza	Experiencia acumulada del personal.	La Alta Dirección determinó que se realizan las acciones de respuesta para abordar las oportunidades/fortalezas, las cuales pueden atenderse con el control rutinario, desarrollo de los procesos, análisis de los indicadores, resultados del SGC, minutos de supervisión, aplicación de la normatividad vigente, mesas de trabajo, Plan de Cambios y Mejoras, entre otras actividades inherentes al alcance del SGC.	El personal de módulos de atención ciudadana, es de carácter permanente, tanto de plaza presupuestal y de honorarios permanentes, lo que no genera mucha movilidad de personal, y con eso se aprovecha la experiencia acumulada.	Contratos de personal de plaza presupuestal y de honorarios permanente.	Coordinación Administrativa	Alta
Fortaleza	Capacitación constante al personal de MAC's relativa a los procedimientos operativos.	La Alta Dirección determinó que se realizan las acciones de respuesta para abordar las oportunidades/fortalezas, las cuales pueden atenderse con el control rutinario, desarrollo de los procesos, análisis de los indicadores, resultados del SGC, minutos de supervisión, aplicación de la normatividad vigente, mesas de trabajo, Plan de Cambios y Mejoras, entre otras actividades inherentes al alcance del SGC.	Capacitaciones realizadas previas a las Campañas de Actualización al Padrón Electoral Permanentes e Intensas (CAP y CAI).	Concentrado de calificaciones de cursos realizados.	Jefatura de Actualización al Padrón Electoral	Alta
Fortaleza	Procedimientos estandarizados para la operación de los MAC's a través del Sistema Integral de Información del Registro Federal de Electores (SIIRFE), las Instrucciones de Trabajo y del Sistema de Gestión de la Calidad.	La Alta Dirección determinó que se realizan las acciones de respuesta para abordar las oportunidades/fortalezas, las cuales pueden atenderse con el control rutinario, desarrollo de los procesos, análisis de los indicadores, resultados del SGC, minutos de supervisión, aplicación de la normatividad vigente, mesas de trabajo, Plan de Cambios y Mejoras, entre otras actividades inherentes al alcance del SGC.	Los procedimientos están estandarizados y son dados a conocer al personal adscrito a los módulos de atención ciudadana, los cuales se van actualizando conforme a la operación del SIIRFE-MAC.	INFOMAC, Portal del Sistema de Gestión de la Calidad, Módulos de Atención Ciudadana.	Coordinación de Operación en Campo	Alta
Fortaleza	Infraestructura tecnológica y de movilidad suficiente para la operación de MAC's.	La Alta Dirección determinó que se realizan las acciones de respuesta para abordar las oportunidades/fortalezas, las cuales pueden atenderse con el control rutinario, desarrollo de los procesos, análisis de los indicadores, resultados del SGC, minutos de supervisión, aplicación de la normatividad vigente, mesas de trabajo, Plan de Cambios y Mejoras, entre otras actividades inherentes al alcance del SGC.	Se cuenta con infraestructura tecnológica actualizada conforme a las configuraciones de los módulos de atención ciudadana (fijos o itinerantes), en el caso de los vehículos para MAC's itinerantes se tiene contrato de arrendamiento, lo que permite tener en buenas condiciones las unidades.	Inventario de bienes inmuebles y de vehículos arrendados, vales de resguardos.	Coordinación Administrativa	Alta
Fortaleza	Aplicación de programas de Depuración al Padrón Electoral con la exclusión de las y los ciudadanos fallecidos, suspendidos en sus Derechos Político-Electorales, duplicados, con datos presuntamente irregulares, pérdida de vigencia de la credencial y aplicación del artículo 155 de la LGIPE.	La Alta Dirección determinó que se realizan las acciones de respuesta para abordar las oportunidades/fortalezas, las cuales pueden atenderse con el control rutinario, desarrollo de los procesos, análisis de los indicadores, resultados del SGC, minutos de supervisión, aplicación de la normatividad vigente, mesas de trabajo, Plan de Cambios y Mejoras, entre otras actividades inherentes al alcance del SGC.	Se aplican los programas permanentes para depurar el Padrón Electoral, con la exclusión de ciudadanos, conforme a los procedimientos establecidos.	Cédulas de exclusión de las y los ciudadanos del Padrón Electoral por causa (fallecidos, suspendidos, duplicados, con datos irregulares, por pérdida de vigencia, etc.).	Jefatura de Depuración al Padrón Electoral	Alta
Fortaleza	El posicionamiento de la Credencial para Votar como el principal medio de identificación aceptado.	La Alta Dirección determinó que se realizan las acciones de respuesta para abordar las oportunidades/fortalezas, las cuales pueden atenderse con el control rutinario, desarrollo de los procesos, análisis de los indicadores, resultados del SGC, minutos de supervisión, aplicación de la normatividad vigente, mesas de trabajo, Plan de Cambios y Mejoras, entre otras actividades inherentes al alcance del SGC.	La Credencial para Votar, es un medio de identificación que por las tramas de seguridad que posee, es aceptado en diversas instituciones públicas y privadas.	Página oficial del Instituto Nacional Electoral para consulta de vigencia de la Credencial para Votar: www.ine.mx	Dirección Ejecutiva del Registro Federal de Electores	Alta
Fortaleza	Aplicación de protocolos para el regreso a la "nueva normalidad" derivada de la pandemia por COVID-19, para la atención de grupos vulnerables y atención de la ciudadanía en un marco de no discriminación por género u orientación sexual, grupos indígenas, situación religiosa, repatriados, víctimas de violencia, etc.	La Alta Dirección determinó que se realizan las acciones de respuesta para abordar las oportunidades/fortalezas, las cuales pueden atenderse con el control rutinario, desarrollo de los procesos, análisis de los indicadores, resultados del SGC, minutos de supervisión, aplicación de la normatividad vigente, mesas de trabajo, Plan de Cambios y Mejoras, entre otras actividades inherentes al alcance del SGC.	Existen protocolos de salud para prevenir el contagio y propagación del virus Covid-19, y para la atención de la ciudadanía que acude a los módulos de atención ciudadana a realizar el trámite para la obtención de la Credencial para Votar.	Protocolo para el regreso a las actividades presenciales en el INE, Estrategia de operación de Módulos de Atención Ciudadana durante la emergencia sanitaria por Covid-19.	Dirección Ejecutiva del Registro Federal de Electores	Alta
Fortaleza	Proceso de selección objetiva para la contratación del personal de los MAC's.	La Alta Dirección determinó que se realizan las acciones de respuesta para abordar las oportunidades/fortalezas, las cuales pueden atenderse con el control rutinario, desarrollo de los procesos, análisis de los indicadores, resultados del SGC, minutos de supervisión, aplicación de la normatividad vigente, mesas de trabajo, Plan de Cambios y Mejoras, entre otras actividades inherentes al alcance del SGC.	Los procesos de selección para la contratación de personal, se encuentran estandarizados, conforme el Proceso de Apoyo denominado "Procedimiento de Reclutamiento y Selección".	Convocatorias emitidas, relación de aspirantes que cumplen con requisitos y validación documental, relación de aspirantes que cumplen con requisitos y plática de inducción, relación de resultados de examen de conocimientos, relación resultado integral conocimientos y entrevista, cédula final (integración de resultados), oficio solicitud de contratación.	Vocal del Registro Federal de Electores donde se genera la vacante.	Alta

 INE <small>Instituto Nacional Electoral</small>	INSTITUTO NACIONAL ELECTORAL JLE PUEBLA		Versión: 6.6
	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD		Fecha de Emisión:
	MATRIZ DE CONTEXTO		Noviembre 2021

IDENTIFICACIÓN		EVALUACIÓN	SEGUIMIENTO			
CLASIFICACIÓN DEL FODA	DESCRIPCIÓN DEL RIESGO / OPORTUNIDAD GENERAL	DICTAMEN	ACCIONES DE RESPUESTA	EVIDENCIA DE LAS ACCIONES DE RESPUESTA	RESPONSABLE DE LAS ACCIONES	EFFECTIVIDAD
Fortaleza	Confianza ciudadana hacia el INE.	La Alta Dirección determinó que se realizan las acciones de respuesta para abordar las oportunidades/fortalezas, las cuales pueden atenderse con el control rutinario, desarrollo de los procesos, análisis de los indicadores, resultados del SGC, minutas de supervisión, aplicación de la normatividad vigente, mesas de trabajo, Plan de Cambios y Mejoras, entre otras actividades inherentes al alcance del SGC.	La confianza ciudadana que se tiene hacia el Instituto Nacional Electoral, es el resultado de la trayectoria desde su creación, producto de la Reforma Electoral del año 2014.	Página oficial del Instituto Nacional Electoral: www.ine.mx	Instituto Nacional Electoral	Alta
Fortaleza	Aplicación de procedimientos en el marco de los principios rectores de certeza, legalidad y máxima publicidad, relativos al tratamiento de sus datos personales, así como las causas de improcedencia del trámite, en su caso.	La Alta Dirección determinó que se realizan las acciones de respuesta para abordar las oportunidades/fortalezas, las cuales pueden atenderse con el control rutinario, desarrollo de los procesos, análisis de los indicadores, resultados del SGC, minutas de supervisión, aplicación de la normatividad vigente, mesas de trabajo, Plan de Cambios y Mejoras, entre otras actividades inherentes al alcance del SGC.	En los módulos de atención ciudadana se encuentran colocados los carteles del Aviso de privacidad simplificado de los datos personales que forman parte del Padrón Electoral, y las y los funcionarios llevan a cabo sus labores con apego a los principios rectores del Instituto Nacional Electoral, aplicando los protocolos establecidos en los procedimientos establecidos.	Aviso de privacidad integral Padrón Electoral y Aviso de privacidad simplificado Padrón Electoral publicados en la página oficial del INE: www.ine.mx y en los módulos de atención ciudadana.	Dirección Ejecutiva del Registro Federal de Electores	Alta
Debilidad	Falta de información en los MAC's, del estatus del trámite de la Credencial para Votar, lo cual impide dar una orientación y respuesta oportuna a la ciudadanía.	Control rutinario, no afecta la secuencia e integridad del proceso y/o Partes Interesadas, documentar las evidencias en el Plan Estratégico-Matriz de Contexto.	Derivado de que los módulos de atención ciudadana en ocasiones, presentan una alta afluencia ciudadana, por falta de tiempo, las y los funcionarios del módulo de atención ciudadana no proporcionan una adecuada orientación oportuna a la ciudadanía.	Acuerdo de medios de identificación, carteles informativos de requisitos, volantes de requisitos, INETEL, página oficial del INE: www.ine.mx	Coordinación de Operación en Campo	Media
Fortaleza	Sustitución oportuna de periféricos en Módulos de Atención Ciudadana.	Control rutinario, no afecta la secuencia e integridad del proceso y/o Partes Interesadas, documentar las evidencias en el Plan Estratégico-Matriz de Contexto.	Se llevan a cabo la actualización de periféricos en los módulos de atención ciudadana, lo que permite que los módulos de atención ciudadana operen con normalidad, se atiende la sustitución oportuna de algún periférico dañado, con el stock que se cuenta, así como aplicando las garantías de los productos correspondientes.	Inventario de bienes, solicitud de sustitución de bienes y solicitud de aplicación de garantía.	Jefatura de Actualización al Padrón Electoral, Soporte Técnico, Vocales del RFE y RM	Alta
Debilidad	Impacto negativo por las fallas en la actualización de las versiones de SIIRFE.	Control rutinario, no afecta la secuencia e integridad del proceso y/o Partes Interesadas, documentar las evidencias en el Plan Estratégico-Matriz de Contexto.	Con la actualización de las versiones del Sistema Integral del Registro Federal de Electores en los módulos de atención ciudadana (SIIRFE-MAC), en ocasiones presentan actualizaciones que toma tiempo que las y los funcionarios se adapten a las nuevas funcionalidades, lo que impacta en el tiempo de atención ciudadana.	Oficios de actualización de Script Administrativos para actualización de la versión del SIIRFE-MAC.	Jefatura de Actualización al Padrón Electoral	Media
Debilidad	Insuficiencia en los montos de gasto de campo y radicación oportuna.	Control rutinario, no afecta la secuencia e integridad del proceso y/o Partes Interesadas, documentar las evidencias en el Plan Estratégico-Matriz de Contexto.	El personal de módulos de atención ciudadana itinerante que recibe gastos de campo, percibe que son insuficientes para el desempeño de sus funciones, porque en ocasiones deben pernoctar en las localidades que visitan.	Presupuesto autorizado para gastos de campo del año 2022.	Dirección Ejecutiva de Administración	Media
Debilidad	Falta de diseño y elaboración de mensajes y materiales para la difusión de los medios de identificación para el trámite de la Credencial para Votar.	Control rutinario, no afecta la secuencia e integridad del proceso y/o Partes Interesadas, documentar las evidencias en el Plan Estratégico-Matriz de Contexto.	Se cuentan con carteles y volantes informativos para dar a conocer los medios de identificación para el trámite de la Credencial para Votar, se requieren actualizarlos a efecto de que sean más sencillos y claros a la ciudadanía.	Carteles informativos instalados en los módulos de atención ciudadana y volantes informativos.	Dirección de Capacitación Electoral y Educación Cívica	Media
Debilidad	Deficiencia en las campañas de difusión del Registro Federal de Electores en medios de comunicación.	Control rutinario, no afecta la secuencia e integridad del proceso y/o Partes Interesadas, documentar las evidencias en el Plan Estratégico-Matriz de Contexto.	Se establecen campañas de difusión enfocadas a las Campañas de Actualización Permanentes e Intensas, pero, en ocasiones son insuficientes.	Videos informativos reproducidos en las pantallas de los módulos de atención ciudadana, Spots en medios de difusión (radio, televisión, internet, etc.).	Comunicación Social	Media

 INE <small>Instituto Nacional Electoral</small>	INSTITUTO NACIONAL ELECTORAL JLE PUEBLA		Versión: 6.6
	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD		Fecha de Emisión:
	MATRIZ DE CONTEXTO		Noviembre 2021

IDENTIFICACIÓN		EVALUACIÓN	SEGUIMIENTO			
CLASIFICACIÓN DEL FODA	DESCRIPCIÓN DEL RIESGO / OPORTUNIDAD GENERAL	DICTAMEN	ACCIONES DE RESPUESTA	EVIDENCIA DE LAS ACCIONES DE RESPUESTA	RESPONSABLE DE LAS ACCIONES	EFFECTIVIDAD
Debilidad	Falta de parque vehicular equipado para módulos itinerantes y el mantenimiento oportuno por parte de la empresa arrendadora.	Control rutinario, no afecta la secuencia e integridad del proceso y/o Partes Interesadas, documentar las evidencias en el Plan Estratégico-Matriz de Contexto.	Los vehículos que se utilizan en los módulos de atención ciudadana itinerantes, son arrendados, pero falta que tengan un equipamiento adecuado y que se de un mantenimiento oportuno por parte de la empresa arrendadora.	Inventario de vehículos arrendados y bitácoras de recorrido.	Coordinación Administrativa	Media
Debilidad	Involucramiento doloso del personal de Módulos de Atención Ciudadana en trámites irregulares y usurpación de identidad.	Control rutinario, no afecta la secuencia e integridad del proceso y/o Partes Interesadas, documentar las evidencias en el Plan Estratégico-Matriz de Contexto.	Se da seguimiento oportuno a los trámites que realizan las y los funcionarios de los módulos de atención ciudadana, con el objeto de identificar oportunamente trámites realizados de manera irregular.	Informe de trámites realizados por funcionarias y funcionarios de los módulos de atención ciudadana identificados como irregulares.	Dirección Ejecutiva del Registro Federal de Electores	Alta
Debilidad	Falta de incentivos económicos para las y los funcionarios de los MAC's.	Control rutinario, no afecta la secuencia e integridad del proceso y/o Partes Interesadas, documentar las evidencias en el Plan Estratégico-Matriz de Contexto.	Las y los funcionarios de los módulos de atención ciudadana bajo el régimen de honorarios permanentes, carecen de algunos incentivos económicos que tiene el personal de base presupuestal.	Contratos de personal de honorarios permanente.	Dirección Ejecutiva de Administración	Media
Debilidad	No se cuenta con infraestructura suficiente para atender a ciudadanos por aplicación del Artículo 141 de la LGIPE.	Control rutinario, no afecta la secuencia e integridad del proceso y/o Partes Interesadas, documentar las evidencias en el Plan Estratégico-Matriz de Contexto.	Se requiere contar con más infraestructura para poder atender de manera oportuna las solicitudes que se realizan para atender en domicilio, conforme lo establece el Artículo 141 de la LGIPE.	Solicitudes de atención ciudadana por aplicación del Artículo 141 de la Ley General de Instituciones y Procedimientos Electorales.	Jefatura de Actualización al Padrón Electoral	Alta
Amenaza	Crecimiento poblacional desordenado, que dificulta la correcta referenciación de la ciudadanía.	Control rutinario, no afecta la secuencia e integridad del proceso y/o Partes Interesadas, documentar las evidencias en el Plan Estratégico-Matriz de Contexto.	Derivado al crecimiento poblacional, las y los funcionarios del módulo, en ocasiones tienen dificultad para georeferencia los domicilios que proporciona la ciudadanía para la obtención de su Credencial para Votar.	Sistema de Orientación Geográfico-Electoral Ciudadana (SOGEC).	Jefatura de Cartografía Electoral	Media
Amenaza	Recorte presupuestal de la Cámara de Diputados: que se traduce en limitaciones internas para la ejecución de programas.	Control rutinario, no afecta la secuencia e integridad del proceso y/o Partes Interesadas, documentar las evidencias en el Plan Estratégico-Matriz de Contexto.	El recorte presupuestal de la Cámara de Diputados, impacta al Instituto Nacional Electoral en la ejecución de diversos programas.	Presupuesto autorizado anual.	Dirección Ejecutiva de Administración	Media
Amenaza	Campaña de desacreditación de algunos medios de comunicación y actores políticos hacia la institución.	Control rutinario, no afecta la secuencia e integridad del proceso y/o Partes Interesadas, documentar las evidencias en el Plan Estratégico-Matriz de Contexto.	Las campañas de desacreditación de algunos medios de comunicación y actores políticos hacia la institución, impactan en el ánimo del personal adscrito al Instituto Nacional Electoral, lo cual genera incertidumbre sobre el futuro institucional.	Síntesis de prensa	Comunicación Social	Media
Amenaza	Disminución de la participación ciudadana con el Instituto.	Control rutinario, no afecta la secuencia e integridad del proceso y/o Partes Interesadas, documentar las evidencias en el Plan Estratégico-Matriz de Contexto.	La participación ciudadana ha ido disminuyendo, que se refleja en la porcentaje de votantes en cada elección, así como, ciudadanas y ciudadanos que no quieren participar como funcionarios de casilla.	Conteos censales de participación ciudadana 2009-2021.	Dirección Ejecutiva de Capacitación Electoral y Educación Cívica	Media
Amenaza	Actas de nacimiento con deficiencias y problemas para la generación correcta de la CURP.	Control rutinario, no afecta la secuencia e integridad del proceso y/o Partes Interesadas, documentar las evidencias en el Plan Estratégico-Matriz de Contexto.	Las Actas de Nacimiento que genera el Registro Civil en ocasiones presentan inconsistencias, las cuales presentan problemáticas para la asignación de la Clave Única de Registro de Población (CURP), lo que deviene en un retraso de la generación de la Credencial para Votar.	Sistema Integral de Información del registro federal de Electores. Generador CURP.	Dirección Ejecutiva del Registro Federal de Electores	Media

 <small>Instituto Nacional Electoral</small>	INSTITUTO NACIONAL ELECTORAL JLE PUEBLA SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD MATRIZ DE CONTEXTO		Versión: 6.6
			Fecha de Emisión:
			Noviembre 2021

IDENTIFICACIÓN		EVALUACIÓN	SEGUIMIENTO			
CLASIFICACIÓN DEL FODA	DESCRIPCIÓN DEL RIESGO / OPORTUNIDAD GENERAL	DICTAMEN	ACCIONES DE RESPUESTA	EVIDENCIA DE LAS ACCIONES DE RESPUESTA	RESPONSABLE DE LAS ACCIONES	EFFECTIVIDAD
Amenaza	Comprobantes de domicilio con discrepancias respecto a la cartografía electoral.	Control rutinario, no afecta la secuencia e integridad del proceso y/o Partes Interesadas, documentar las evidencias en el Plan Estratégico-Matriz de Contexto.	En el caso de los comprobantes de domicilio, en ocasiones tienen diferencias con lo asentado en la Cartografía Electoral, la cual se actualiza de manera permanente, pero por la cantidad de secciones electorales no se logra realizar en la totalidad de los Distritos Electorales, lo que ocasiona, que difiera el Sistema de Orientación Geográfico-Electoral Ciudadana (SOGEC).	Sistema de Orientación Geográfico Electoral Ciudadana (SOGEC).	Jefatura de Cartografía Electoral	Media
Amenaza	Problemáticas generadas por la pandemia por COVID-19 y por la inseguridad pública.	Control rutinario, no afecta la secuencia e integridad del proceso y/o Partes Interesadas, documentar las evidencias en el Plan Estratégico-Matriz de Contexto.	Para la atención a los ciudadanos en los módulos de atención ciudadana, existen protocolos de sanidad implementados tanto para las y los funcionarios del módulo como para quienes acuden a obtener su Credencial para Votar, a inicios de la pandemia se presentaron muchos contagios de las y los funcionarios, lo que impactó en la atención por contar con menos personal (por causa de licencias médicas), asimismo, en algunos módulos impacta también la inseguridad pública, ya que en ocasiones los módulos itinerantes deben tomar previsiones en sitios considerados con inseguridad pública.	Protocolo para el regreso a las actividades presenciales en el INE, Estrategia de operación de Módulos de Atención Ciudadana durante la emergencia sanitaria por COVID-19; Reporte de incidencias de módulos de atención ciudadana y reporte de incidencias de salud, personal MAC's.	Dirección Ejecutiva del Registro Federal de Electores, Jefatura de Actualización al Padrón Electoral	Media
Amenaza	Intentos de intromisión de poderes del Estado mexicano que atentan contra la autonomía del Instituto.	Control rutinario, no afecta la secuencia e integridad del proceso y/o Partes Interesadas, documentar las evidencias en el Plan Estratégico-Matriz de Contexto.	En el caso de la intromisión de poderes del Estado mexicano que atentan contra la autonomía del Instituto, afectan la imagen que se tiene de la Institución, y en caso particular, a los módulos de atención ciudadana a los que acuden para obtener la Credencial para Votar.	Síntesis de prensa.	Comunicación Social	Media
Amenaza	Trámites realizados con mala fe de la ciudadanía.	Control rutinario, no afecta la secuencia e integridad del proceso y/o Partes Interesadas, documentar las evidencias en el Plan Estratégico-Matriz de Contexto.	La ciudadanía que acude a obtener la Credencial para Votar, realiza en ocasiones trámites irregulares al presentar documentación apócrifa, en la que las y los funcionarios aún con las medidas de seguridad que tienen los documentos, en ocasiones no logran identificarlos.	Trámites con datos presuntamente irregulares (DPI).	Jefatura de Depuración al Padrón Electoral	Alta
Oportunidad	Mantener la Certificación de Calidad en Normas ISO..	La Alta Dirección determinará si se realizan las acciones de respuesta para abordar las oportunidades/fortalezas, dichas acciones pueden atenderse con el control rutinario, desarrollo de los procesos, análisis de los indicadores, resultados del SGC, minutos de supervisión, aplicación de la normatividad vigente, mesas de trabajo, Plan de Cambios y Mejoras, entre otras actividades inherentes al alcance del SGC.	En los módulos de atención ciudadana se encuentran colocados los Certificados de Calidad de la Norma ISO 9001:2015, lo que permite que la ciudadanía este informada que será atendida conforme los estándares establecidos en la Norma.	Certificados de Calidad ISO:9001-2015.	Vocales del Registro Federal de Electores y Responsables de Módulo	Alta
Oportunidad	Aprovechar las redes sociales existentes para la información relativa a requisitos, directorio de MAC's, cierre de MAC's, horarios, entre otros.	La Alta Dirección determinó que se realizan las acciones de respuesta para abordar las oportunidades/fortalezas, las cuales pueden atenderse con el control rutinario, desarrollo de los procesos, análisis de los indicadores, resultados del SGC, minutos de supervisión, aplicación de la normatividad vigente, mesas de trabajo, Plan de Cambios y Mejoras, entre otras actividades inherentes al alcance del SGC.	Utilizar las diferentes redes sociales existentes, permiten que la ciudadanía que ocupa dichas redes, tenga acceso a la información oportuna para el trámite de la Credencial para Votar, ya que es una forma rápida de comunicación.	Páginas oficiales del Instituto Nacional Electoral.	INETEL	Alta
Oportunidad	Gestionar con autoridades municipales la difusión de requisitos, directorios y concertación de espacios para instalación de los MAC's itinerantes.	La Alta Dirección determinó que se realizan las acciones de respuesta para abordar las oportunidades/fortalezas, las cuales pueden atenderse con el control rutinario, desarrollo de los procesos, análisis de los indicadores, resultados del SGC, minutos de supervisión, aplicación de la normatividad vigente, mesas de trabajo, Plan de Cambios y Mejoras, entre otras actividades inherentes al alcance del SGC.	La gestión que se lleva a cabo con autoridades municipales, para la concertación de espacios y difusión de requisitos, permite el acceso directo a la ciudadanía en áreas alejadas de las cabeceras distritales para la obtención de la Credencial para Votar.	Directorio de módulos de atención ciudadana, Semifijos y Móviles.	Vocal del Registro Federal de Electores con MAC's itinerantes.	Alta
Oportunidad	Aprovechar los espacios en radio y televisión relativas a difusión de la información de las campañas de credencialización.	La Alta Dirección determinó que se realizan las acciones de respuesta para abordar las oportunidades/fortalezas, las cuales pueden atenderse con el control rutinario, desarrollo de los procesos, análisis de los indicadores, resultados del SGC, minutos de supervisión, aplicación de la normatividad vigente, mesas de trabajo, Plan de Cambios y Mejoras, entre otras actividades inherentes al alcance del SGC.	Con las campañas permanentes de difusión que se realizan en radio y televisión, se contribuye a que en las campañas de actualización se actualice el Padrón Electoral.	Pautas de radio y televisión.	Comunicación Social	Alta

 INE <small>Instituto Nacional Electoral</small>	INSTITUTO NACIONAL ELECTORAL JLE PUEBLA		Versión: 6.6
	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD		Fecha de Emisión:
	MATRIZ DE CONTEXTO		Noviembre 2021

IDENTIFICACIÓN		EVALUACIÓN	SEGUIMIENTO			
CLASIFICACIÓN DEL FODA	DESCRIPCIÓN DEL RIESGO / OPORTUNIDAD GENERAL	DICTAMEN	ACCIONES DE RESPUESTA	EVIDENCIA DE LAS ACCIONES DE RESPUESTA	RESPONSABLE DE LAS ACCIONES	EFFECTIVIDAD
Oportunidad	Mejorar condiciones laborales del personal de los MAC's, incorporándolos a plaza presupuestal.	La Alta Dirección determinará si se realizan las acciones de respuesta para abordar las oportunidades/fortalezas, dichas acciones pueden atenderse con el control rutinario, desarrollo de los procesos, análisis de los indicadores, resultados del SGC, minutas de supervisión, aplicación de la normatividad vigente, mesas de trabajo, Plan de Cambios y Mejoras, entre otras actividades inherentes al alcance del SGC.	Al personal de honorarios permanentes de los Módulos de Atención Ciudadana, gradualmente se les ha ido mejorando sus condiciones laborales, en cuanto a prestaciones que reciben.	Presupuesto autorizado anual.	Dirección Ejecutiva de Administración	Media
Oportunidad	Mejorar los mecanismos de entrega y comprobación de recursos.	La Alta Dirección determinó que se realizan las acciones de respuesta para abordar las oportunidades/fortalezas, las cuales pueden atenderse con el control rutinario, desarrollo de los procesos, análisis de los indicadores, resultados del SGC, minutas de supervisión, aplicación de la normatividad vigente, mesas de trabajo, Plan de Cambios y Mejoras, entre otras actividades inherentes al alcance del SGC.	Mejorando los mecanismos de entrega y comprobación de recursos, transparentamos los procesos de apoyo de Suministro de bienes y servicios, logrando que en los módulos de atención ciudadana se lleve a cabo el pago oportuno de servicios de infraestructura y la dotación oportuna de bienes de consumo que se requiere para su operación.	Solicitudes de servicios y requisición de bienes de consumo.	Vocales Secretarios Distritales	Alta
Oportunidad	Mejorar las condiciones de imagen institucional en los MAC's.	La Alta Dirección determinó que se realizan las acciones de respuesta para abordar las oportunidades/fortalezas, las cuales pueden atenderse con el control rutinario, desarrollo de los procesos, análisis de los indicadores, resultados del SGC, minutas de supervisión, aplicación de la normatividad vigente, mesas de trabajo, Plan de Cambios y Mejoras, entre otras actividades inherentes al alcance del SGC.	La imagen institucional en los módulos de atención ciudadana es importante, ya que los módulos son la imagen de la Institución en el primer contacto con las y los ciudadanos, lo que es importante para generar un valor público.	Solicitudes de mantenimiento a módulos y de medios informativos (lonas, carteles, volantes, etc.)	Vocales del Registro Federal de Electores	Alta
Oportunidad	Contar con una cartera amplia de proveedores para la adquisición de bienes y servicios.	La Alta Dirección determinó que se realizan las acciones de respuesta para abordar las oportunidades/fortalezas, las cuales pueden atenderse con el control rutinario, desarrollo de los procesos, análisis de los indicadores, resultados del SGC, minutas de supervisión, aplicación de la normatividad vigente, mesas de trabajo, Plan de Cambios y Mejoras, entre otras actividades inherentes al alcance del SGC.	Es importante contar con una cartera amplia de proveedores para la adquisición de bienes y servicios, lo que permite que se puedan obtener los mejores costos y calidad en la adquisición de los mismos.	Relación de proveedores de bienes y servicios.	Vocales Secretarios Distritales	Alta

