

	INSTITUTO NACIONAL ELECTORAL JLE PUEBLA	Versión: 6.6
	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Fecha de emisión:
	PLAN ESTRATÉGICO	Agosto 2022

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


  

Denominación (abreviada)	JLE PUEBLA	◀ Indica aquí el nombre de la Junta Local Ejecutiva
Período de vigencia del plan	2023-2024	◀ Indica aquí el período del plan.
Cuarto Ejercicio	28/03/2023	◀ Primer ejercicio (año) del plan.

RESPONSABLE	ROL	NOMBRE	FIRMA
Elaboración:	Coordinadores de la Calidad	L.A.P. Claudia Cardona Ramírez	
		Lic. Shani Juárez Jácome	
		C. Pilar Reneé Blancas Moreno	
		Ing. Julio César Fernández Hernández	
		C. Jorge Alfonso Olvera Águila	
Revisión y Aprobación:	Alta Dirección	Mtro. Carlos Alberto Montero Catalán	

INE  DERFE  Para uso exclusivo de las y los funcionarios de MAC y Vocalías del RFE

“Este documento ha sido firmado electrónicamente de conformidad con lo dispuesto en el artículo 22 del Reglamento para el uso y operación de la Firma Electrónica Avanzada en el Instituto Nacional Electoral.”

	INSTITUTO NACIONAL ELECTORAL JLE PUEBLA	Versión: 6.6
	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Fecha de emisión:
	PLAN ESTRATÉGICO	Agosto 2022

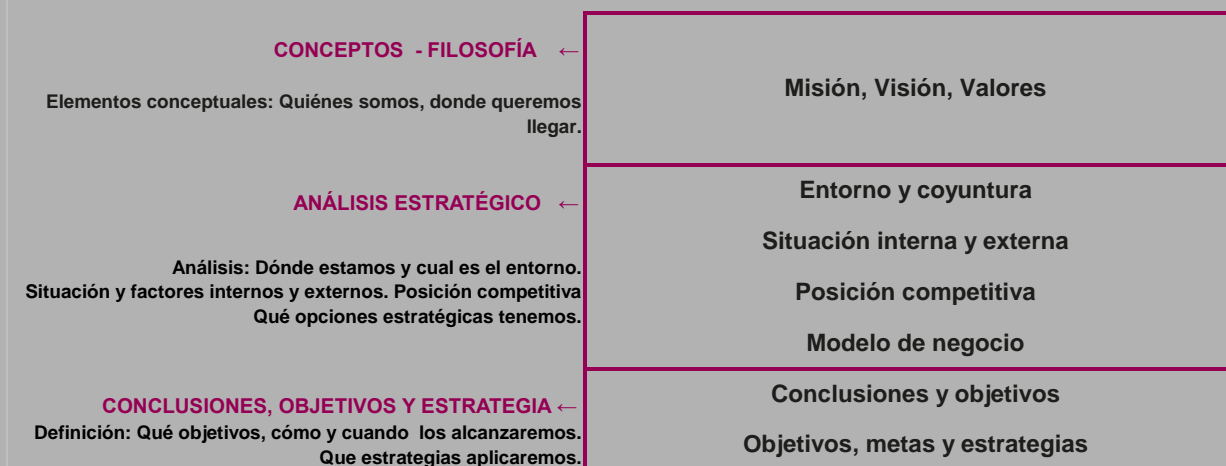
ÍNDICE


## ¿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	Agosto 2022

ÍNDICE

SIGUIENTE

JLE PUEBLA

MISIÓN

2023-2024

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 PUEBLA

VISIÓN

2023-2024

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

2023-2024

Confianza, Tolerancia, Compromiso, Transparencia y Rendición de Cuentas

JLE PUEBLA

PRINCIPIOS RECTORES

2023-2024

Certeza, Legalidad, Independencia, Imparcialidad, Objetividad, Máxima Publicidad, Paridad, y se realizarán con Perspectiva de Género.

	INSTITUTO NACIONAL ELECTORAL JLE PUEBLA	Versión: 6.6
	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Fecha de emisión:
	POLÍTICA Y OBJETIVOS DE LA CALIDAD	Agosto 2022




## 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.

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		Agosto 2022

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

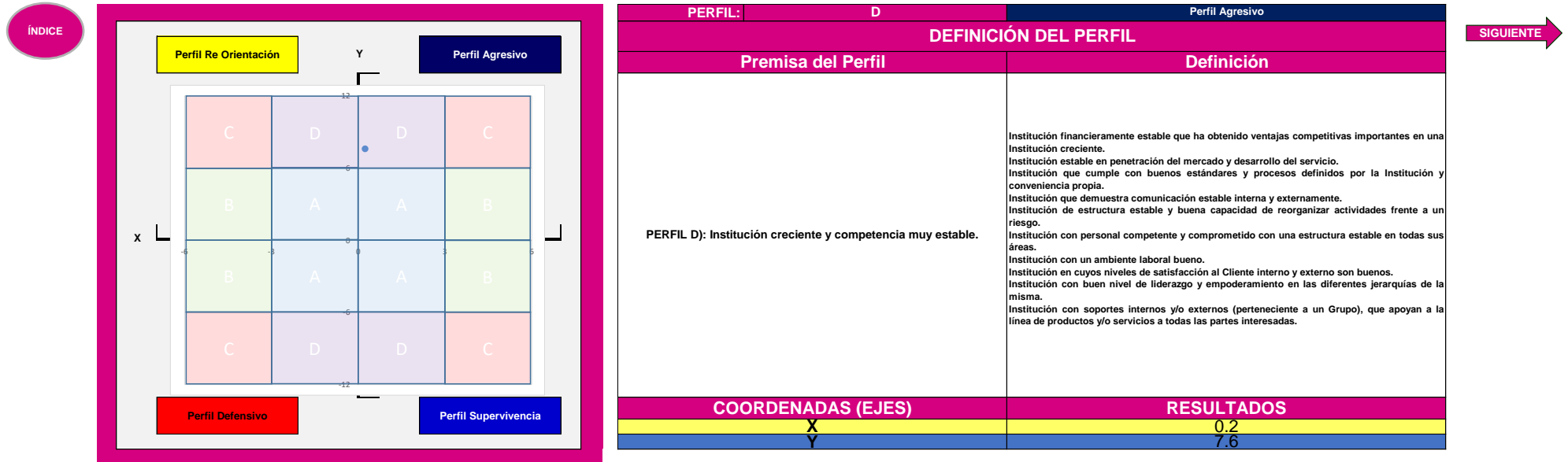
Sitio	Dirección	Procesos que se desarrollan	
Junta Local Ejecutiva	Avenida 35 Oriente número 5, Colonia Huexotitla, C.P. 72534, Puebla, Puebla.	Procesos de Estratégico y de Apoyo identificados en el Anexo 1 del Manual de Gestión de la Calidad	
Módulo 210151	Calle Morelos número 3, Colonia Centro, C.P. 73170, Huauclínango, Puebla.	Procesos Sustantivos identificados en el Anexo 1 del Manual 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 210455	Calle 2 Sur número 850, Colonia Centro, C.P. 73580, Libres, Puebla.		
Módulo 210551	Calle Agustín Lara número 202, Colonia Los Dicios, C.P. 74000, San Martín Texmelucan, Puebla.		
Módulo 210552	Calle Plazuela de San Diego número 200, Barrio Tercero, 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 210856	Avenida 3 Poniente número 2301, Colonia Barrio de San Sebastián, C.P. 75487, Tecamachalco, Puebla.		
Módulo 210951	Calle Eufemio Zapata número 1, Colonia Santa María La Rivera, C.P. 72010, Puebla, Puebla.		
Módulo 210952	Via 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	Avenida 53 Poniente número 1308-A, Fracc. Prados Agua Azul, C.P. 72430, Puebla, Puebla.		
Módulo 211251	Boulevard Héroes del 5 de Mayo número 3126, Colonia Ladrillera de Benítez, C.P. 72530, Puebla, Puebla.		
Módulo 211351	Boulevard Niños Héroes número 805-A, Colonia La Alfonsina, C.P. 74270, Atlixco, Puebla.		
Módulo 211457	Carretera Internacional México-Oaxaca número 1, Colonia Barrio San Juan Coahuixtla, C.P. 74480, Izúcar de Matamoros, Puebla.	Conforme al Directorio de Módulos de Atención Ciudadana de las Campañas de Actualización.	
Módulo 211451	Carretera Internacional a Oaxaca sin número, Colonia Barrio La Palma, C.P. 74949, Acatlán, Puebla.		
Módulo 211551	Avenida Independencia Oriente número 735, Colonia Centro, C.P. 75700, Tehuacán, Puebla.		
Módulo 211651	Calle 2 poniente 616, Colonia Centro, C.P. 75910, Ajalpan, Puebla.		
Módulos Semifijos: 210252, 210456, 210753, 210857, 211453			
Módulos móviles: 210153, 210154, 210155, 210253, 210254, 210255, 210353, 210354, 210457, 210458, 210553, 210854, 211353, 211454, 211459, 211552, 211652, 211653, 211654, 211655			

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		
Actualización permanente de la información citrada del Padrón Electoral y de los planos cartográficos para su uso en el sistema SIIRFE-MAC, mediante el uso de herramientas informáticas institucionales.			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	3		
Infraestructura tecnológica y de movilidad suficiente para la operación de MAC's.		x		2	No se cuenta con infraestructura suficiente para atender a ciudadanos por aplicación del Artículo 141 de la LGIPE.			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		2		
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		
Continuidad de protocolos sanitarios, 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.			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, conforme al SGC.			x	3	Involucramiento doloso del personal de Módulos de Atención Ciudadana en trámites irregulares y usurpación de identidad.			x	3		
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	Falta de incentivos económicos para las y los funcionarios de los MAC's.			x	3		
Experiencia acumulada del personal.			x	3	Falta de un procedimiento para retirar las credenciales que permanecen por dos años o más en los MAC y que no han sido consideradas para su retiro por cancelación de trámite u otra causa de retiro.			x	3		
Capacitación constante al personal de MAC's relativa a los procedimientos operativos.			x	3	Falta de imagen institucional de algunos Módulos de Atención Ciudadana de tipo fijo.			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					0		
Incremento en los montos de gasto de campo y radicación oportuna.			x	3					0		
Imagen institucional de la infraestructura inmobiliaria de los Módulos de Atención Ciudadana de tipo fijo.			x	3					0		
TOTAL					35	TOTAL					-26
AMENAZAS (A)	NO	PUEDE SER	SI	VALOR	OPORTUNIDADES (O)	NO	PUEDE SER	SI	VALOR		
Reforma Electoral por la que se modifica la Ley General de Instituciones y Procedimientos Electorales (Plan B).			x	3	Mantener la Certificación de Calidad en Normas ISO.			x	3		
Actas de nacimiento con deficiencias y problemas para la generación correcta de la CURP.		x		2	Aprovechar las redes sociales existentes para la información relativa a requisitos, directorio de MAC's, cierre de MAC's, horarios, entre otros.			x	3		
Trámites realizados por la ciudadanía con mala fe.			x	3	Gestionar con autoridades municipales la difusión de requisitos, directorios y concertación de espacios para instalación de los MAC's itinerantes.			x	3		
Crecimiento poblacional desordenado, que dificulta la correcta referenciación de la ciudadanía.			x	3	Aprovechar los espacios en radio y televisión relativas a difusión de la información de las campañas de credencialización.			x	3		
Recorte presupuestal de la Cámara de Diputados: que se traduce en limitaciones internas para la ejecución de programas.			x	3	Mejorar condiciones laborales del personal de los MAC's, incorporándolos a plaza presupuestal.			x	3		
Campaña de desacreditación por algunos medios de comunicación y actores políticos hacia la institución.			x	3	Mejorar los mecanismos de entrega y comprobación de recursos.			x	3		
Disminución de la participación ciudadana con el Instituto en programas de capacitación electoral y educación cívica.		x		2	Mejorar las condiciones de imagen institucional en los MAC's.			x	3		
Comprobantes de domicilio con discrepancias respecto a la cartografía electoral.		x		2	Contar con una cartera amplia de proveedores para la adquisición de bienes y servicios.			x	3		
Problemáticas generadas por las pandemias y por la inseguridad pública.		x		2	Confianza ciudadana hacia el INE.			x	3		
Intromisión de poderes del Estado mexicano que atentan contra la autonomía del Instituto.			x	3					0		
Imposibilidad de instalación del MAC itinerante en la sede programada, por conflictos sociales y/o políticos.		x		2					0		
TOTAL					-28	TOTAL					27

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	0.2	
Y	Valor proporcional F + A	7.6	



RIESGOS

PROBABILIDAD	DEFINICIONES
Baja	Remotamente posible. El daño ocurre muy rara vez. 1 a 3 veces de ocurrencia.
Media	Bastante posible. El daño ocurre en algunas ocasiones y no es extraño que sucediera. 4 a 7 veces de ocurrencia.
Alta	Completamente posible. El daño ocurre siempre o casi siempre y ya ha ocurrido en ocasiones anteriores. 8 a 10 veces de ocurrencia.

IMPACTO	DEFINICIONES
Bajo	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.
Medio	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.
Alto	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.

RANGOS	CLASIFICACIÓN	DEFINICIÓN	DICTAMEN
1-35	Acciones Preventivas	Acción que se realiza para prevenir una posible No Conformidad dentro de los procesos del SGC.	Control rutinario, no afecta la secuencia e integridad del proceso y/o Partes Interesadas, documentar las evidencias en el <b>Plan Estratégico-Matriz de Contexto</b> .
36-59	Correcciones	Acción inmediata para corregir una no conformidad detectada dentro de los procesos del SGC.	Control rutinario, afecta la secuencia e integridad del proceso y/o Partes Interesadas, documentar las evidencias en el <b>Plan Estratégico-Matriz de Contexto</b> .
60-100	Acciones Correctivas	Acción para eliminar la causa de una No Conformidad y prevenir que vuelva a presentarse en los procesos del SGC ( <b>Plan de Trabajo</b> ) Puede haber más de una causa para una no conformidad.	Generar una <b>Cédula de No Conformidad</b> y revisión del proceso eficaz y eficiente donde se realice un control específico y permanente. El alto nivel del riesgo afecta la secuencia y la integridad del proceso y/o Partes Interesadas.

Ponderación	Efectividad (Riesgo) Descripción
Alta	El proceso mantiene los riesgos controlados y cuenta con evidencia de los resultados esperados.
Media	El proceso mantiene los riesgos controlados, sin embargo se deben realizar las correcciones necesarias, ya que la evidencia no esta generando los resultados esperados.
Baja	El proceso no mantiene los riesgos controlados y se deben realizar las correcciones y acciones correctivas necesarias para que la evidencia genere los resultados esperados.

INE. DERFE. Para uso exclusivo de las y los funcionarios de MAC y Vocalías del RFE

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
Bajo	Impacto mínimo positivo que mantiene la integridad para otorgar la prestación del producto / servicio determinado por la Delegación INE. Puede implementarse de forma rápida y genera beneficios mínimos.
Medio	Impacto positivo considerable que mejora la integridad para otorgar la prestación del producto / servicio determinado por la Delegación INE. Puede implementarse en un corto tiempo y genera beneficios considerables.
Alto	Impacto positivo garantizado que potencializa la integridad para otorgar la prestación del producto / servicio determinado por la Delegación INE. Puede implementarse en un mediano o largo tiempo y genera beneficios considerables y posiblemente permanentes.

RANGOS	CLASIFICACIÓN	DEFINICIÓN	DICTAMEN
1-35	A considerar	Acción que se <b>puede</b> tomar en cuenta para mejorar los procesos.	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.
36-59	Apropiarse	Acción que se <b>debe</b> aplicar para mejorar los procesos.	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.
60-100	Explotarla	Acción que se <b>debe planificar y ejecutar</b> para maximizar y optimizar todos los recursos para mejorar los procesos.	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.

Ponderación	Efectividad (Oportunidad) Descripción
Alta	Aumenta la efectividad y mejora los procesos del SGC y cuenta con evidencia de los resultados esperados.
Media	Mejora los procesos del SGC manteniendo un control adecuado para la operación y cuenta con evidencia de los resultados esperados.
Baja	No existe evidencia de las mejoras a los procesos del SGC.


SIGUIENTE

PROBABILIDAD	
Baja	3
Media	6
Alta	10

IMPACTO	
Bajo	3
Medio	6
Alto	10

Nivel de Riesgo / Oportunidad= Probabilidad x Impacto




	INSTITUTO NACIONAL ELECTORAL JLE PUEBLA							Versión: 6.6	
	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD							Fecha de emisión:	
	MATRIZ DE CONTEXTO							Agosto 2022	

IDENTIFICACIÓN		EVALUACIÓN				SEGUIMIENTO				
CLASIFICACIÓN DEL FODA	DESCRIPCIÓN DEL RIESGO / OPORTUNIDAD GENERAL	IMPACTO	PROBABILIDAD	NIVEL DE RIESGO / OPORTUNIDAD	CLASIFICACIÓN	DICTAMEN	ACCIONES DE RESPUESTA	EVIDENCIA DE LAS ACCIONES DE RESPUESTA	RESPONSABLE DE LAS ACCIONES	EFFECTIVIDAD
Fortaleza	Actualización permanente de la información citrada del Padrón Electoral y de los planos cartográficos para su uso en el sistema SIRFE-MAC, mediante el uso de herramientas informáticas institucionales.	Alto	Alta	100	Explotaria	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.	De manera permanente se distribuyen la Base de Datos del Padrón Electoral Local a las Vocales del RFE en las Juntas Distritales, mediante la herramienta Institucional DERFE Drive, para su entrega a los Módulos de Atención Ciudadana e inmediata actualización en el SIRFE – MAC, así como los Catálogos Cartográficos para su actualización en los mismos MAC's.	Concentrado del Control de Actualización del Padrón Electoral Local en el Módulo de Atención Ciudadana y Bitácoras de la Actualización de Catálogos Cartográficos de los MAC's.	Jefatura de Actualización al Padrón Electoral, Jefatura de Oficina de Cartografía Electoral, Vocales del RFE y RM.	
Fortaleza	Infraestructura tecnológica y de movilidad suficiente para la operación de MAC's.	Alto	Alta	100	Explotaria	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.	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	
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.	Alto	Alta	100	Explotaria	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.	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	
Fortaleza	Posicionamiento de la Credencial para Votar como el principal medio de identificación aceptado.	Alto	Alta	100	Explotaria	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.	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	
Fortaleza	Continuidad de protocolos sanitarios, 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.	Alto	Alta	100	Explotaria	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.	Existen protocolos de salud para prevenir el contagio y propagación del virus Covid-19, y para la atención de la ciudadanía que se encuentre dentro de los Grupos en Situación de Vulnerabilidad que acuden 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, Instrucciones de trabajo para el Modelo de Atención Ciudadana, Instrucciones de trabajo para la operación del Módulo de Atención Ciudadana Tomo I.	Dirección Ejecutiva del Registro Federal de Electores	
Fortaleza	Proceso de selección objetiva para la contratación del personal de los MAC's, conforme al SGC.	Alto	Alta	100	Explotaria	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.	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.	
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.	Alto	Alta	100	Explotaria	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 carteles del Aviso de Privacidad Simplificado de los Datos Personales que forman parte del Padrón Electoral; además, las y los funcionarios llevan a cabo sus labores con apego a los principios rectores del Instituto Nacional Electoral, aplicando los protocolos plasmados 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	
Fortaleza	Experiencia acumulada del personal.	Alto	Alta	100	Explotaria	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.	El personal de los Módulos de Atención Ciudadana, tanto de Plaza Presupuestal y de Honorarios Permanentes, demuestra alta permanencia en la institución, 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 permanentes.	Coordinación Administrativa	
Fortaleza	Capacitación constante al personal de MAC's relativa a los procedimientos operativos.	Alto	Alta	100	Explotaria	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.	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	
Fortaleza	Procedimientos estandarizados para la operación de los MAC's a través del Sistema Integral de Información del Registro Federal de Electores (SIRFE), las Instrucciones de Trabajo y del Sistema de Gestión de la Calidad.	Alto	Alta	100	Explotaria	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.	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 SIRFE-MAC.	INFOMAC, Portal del Sistema de Gestión de la Calidad, Módulos de Atención Ciudadana.	Coordinación de Operación en Campo	
Fortaleza	Incremento en los montos de gasto de campo y radicación oportuna.	Alto	Alta	100	Explotaria	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 el año 2023, se incrementó el monto de gastos de campo para el personal de módulos de atención ciudadana itinerante para que realicen sus funciones, para que puedan pernoctar en las localidades que visitan.	Presupuesto autorizado para gastos de campo del año 2023.	Dirección Ejecutiva de Administración	

	INSTITUTO NACIONAL ELECTORAL JLE PUEBLA							Versión: 6.6	
	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD							Fecha de emisión:	
	MATRIZ DE CONTEXTO							Agosto 2022	


SIGUIENTE

IDENTIFICACIÓN		EVALUACIÓN				SEGUIMIENTO				
CLASIFICACIÓN DEL FODA	DESCRIPCIÓN DEL RIESGO / OPORTUNIDAD GENERAL	IMPACTO	PROBABILIDAD	NIVEL DE RIESGO / OPORTUNIDAD	CLASIFICACIÓN	DICTAMEN	ACCIONES DE RESPUESTA	EVIDENCIA DE LAS ACCIONES DE RESPUESTA	RESPONSABLE DE LAS ACCIONES	EFFECTIVIDAD
Fortaleza	Imagen institucional de la infraestructura inmobiliaria de los Módulos de Atención Ciudadana de tipo fijo.	Medio	Media	36	Apropiarse	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.	Se cuenta con imagen institucional de la infraestructura inmobiliaria de los módulos de atención ciudadana fijos, lo que permite que la ciudadanía que acude a realizar el trámite para obtener la credencial para votar, identifique a la Institución, generando un valor público.	Cédula de supervisión a la Operación de Módulos Fijos, versión 3.0	Vocal del Registro Federal de Electores Distrital	
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.	Medio	Baja	18	Acciones Preventivas	Control rutinario, no afecta la secuencia e integridad del proceso y/o Partes Interesadas, documentar las evidencias en el Plan Estratégico-Matriz de Contexto.	Acceso al SIIRFE-Consultas en los módulos de atención ciudadana, que permite revisar el estatus de trámites que no han generado credencial para votar.	Acceso a SIIRFE-Consultas de estatus de credencial para votar en VRFE, relación de trámites liberados por CURP.	Vocal del Registro Federal de Electores Distrital	
Debilidad	No se cuenta con infraestructura suficiente para atender a ciudadanos por aplicación del Artículo 141 de la LGIPE.	Medio	Baja	18	Acciones Preventivas	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.	Secretaría de Actualización al Padrón Electoral	
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.	Bajo	Media	18	Acciones Preventivas	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	
Debilidad	Deficiencia en las campañas de difusión del Registro Federal de Electores en medios de comunicación.	Bajo	Media	18	Acciones Preventivas	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.). Estrategia de Información y Difusión. Análisis de instrumentación mensual.	Comunicación Social, Dirección de Operación y Seguimiento	
Debilidad	Falta de parque vehicular equipado para módulos itinerantes y el mantenimiento oportuno por parte de la empresa arrendadora.	Medio	Baja	18	Acciones Preventivas	Control rutinario, no afecta la secuencia e integridad del proceso y/o Partes Interesadas, documentar las evidencias en el Plan Estratégico-Matriz de Contexto.	Falta que tengan un equipamiento adecuado de los vehículos que se utilizan en los módulos de atención ciudadana itinerantes, los cuales son arrendados, asimismo, se requiere mantenimiento oportuno por parte de la empresa arrendadora.	Inventario de vehículos arrendados y bitácoras de recorrido.	Coordinación Administrativa	
Debilidad	Involucramiento doloso del personal de Módulos de Atención Ciudadana en trámites irregulares y usurpación de identidad.	Medio	Baja	18	Acciones Preventivas	Control rutinario, no afecta la secuencia e integridad del proceso y/o Partes Interesadas, documentar las evidencias en el Plan Estratégico-Matriz de Contexto.	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 funcionarios y permanencia de los módulos de atención ciudadana identificados como irregulares.	Dirección Ejecutiva del Registro Federal de Electores	
Debilidad	Falta de incentivos económicos para las y los funcionarios de los MAC's.	Bajo	Baja	9	Acciones Preventivas	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 permanentes.	Dirección Ejecutiva de Administración	
Debilidad	Falta de un procedimiento para retirar las credenciales que permanecen por dos años o más en los MAC y que no han sido consideradas para su retiro por cancelación de trámite u otra causa de retiro.	Medio	Media	36	Correcciones	Control rutinario, afecta la secuencia e integridad del proceso y/o Partes Interesadas, documentar las evidencias en el Plan Estratégico-Matriz de Contexto.	Existen credenciales que han permanecido dos años o más en los MAC, que no han sido consideradas para retiro por cancelación de trámite u otra causa, se requiere tener un procedimiento para su retiro.	Oficio de solicitud a la DOS para la emisión de un procedimiento de retiro de credenciales que han permanecido dos años o más en los MAC y no han sido retiradas.	Dirección de Operación y Seguimiento	
Debilidad	Falta de imagen institucional de algunos Módulos de Atención Ciudadana de tipo fijo.	Bajo	Baja	9	Acciones Preventivas	Control rutinario, no afecta la secuencia e integridad del proceso y/o Partes Interesadas, documentar las evidencias en el Plan Estratégico-Matriz de Contexto.	Seguimiento oportuno a los elementos instalados en los módulos de atención ciudadana itinerantes.	Verificación de los elementos de imagen institucional en los módulos de atención ciudadana itinerantes.	Vocal del Registro Federal de Electores Distrital	
Amenaza	Reforma Electoral por la que se modifica la Ley General de Instituciones y Procedimientos Electorales (Plan B).	Bajo	Alta	30	Acciones Preventivas	Control rutinario, no afecta la secuencia e integridad del proceso y/o Partes Interesadas, documentar las evidencias en el Plan Estratégico-Matriz de Contexto.	Aplicación de la Reforma Electoral por la que se modifica la Ley General de Instituciones y Procedimientos Electorales.	Nueva estructura operativa.	Consejo General.	

	INSTITUTO NACIONAL ELECTORAL JLE PUEBLA							Versión: 6.6	
	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD							Fecha de emisión:	
	MATRIZ DE CONTEXTO							Agosto 2022	

IDENTIFICACIÓN		EVALUACIÓN					SEGUIMIENTO			
CLASIFICACIÓN DEL FODA	DESCRIPCIÓN DEL RIESGO / OPORTUNIDAD GENERAL	IMPACTO	PROBABILIDAD	NIVEL DE RIESGO / OPORTUNIDAD	CLASIFICACIÓN	DICTAMEN	ACCIONES DE RESPUESTA	EVIDENCIA DE LAS ACCIONES DE RESPUESTA	RESPONSABLE DE LAS ACCIONES	EFFECTIVIDAD
Amenaza	Actas de nacimiento con deficiencias y problemas para la generación correcta de la CURP.	Bajo	Baja	9	Acciones Preventivas	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 genera en un retraso en la Credencial para Votar.	Sistema Integral de Información del registro federal de Electores. Generador CURP.	Dirección Ejecutiva del Registro Federal de Electores.	
Amenaza	Trámites realizados por la ciudadanía con mala fe.	Bajo	Baja	9	Acciones Preventivas	Control rutinario, no afecta la secuencia e integridad del proceso y/o Partes Interesadas, documentar las evidencias en el Plan Estratégico-Matriz de Contexto.	Seguimiento a los trámites que realizan los funcionarios en MAC, para identificar oportunamente trámites realizados de manera irregular.	Cédulas de los diferentes programas de depuración al Padrón Electoral.	Dirección Ejecutiva del Registro Federal de Electores.	
Amenaza	Crecimiento poblacional desordenado, que dificulta la correcta referenciación de la ciudadanía.	Medio	Baja	18	Acciones Preventivas	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 georeferenciar 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.	
Amenaza	Recorte presupuestal de la Cámara de Diputados: que se traduce en imitaciones internas para la ejecución de programas.	Bajo	Baja	9	Acciones Preventivas	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.	
Amenaza	Campaña de desacreditación por algunos medios de comunicación y actores políticos hacia la institución.	Bajo	Alta	30	Acciones Preventivas	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 por algunos 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.	
Amenaza	Disminución de la participación ciudadana con el Instituto en programas de capacitación electoral y educación cívica.	Bajo	Media	18	Acciones Preventivas	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, lo que se refleja en el porcentaje de quienes aceptan estar como funcionarios de casilla.	Censos censales de participación ciudadana 2009-2022.	Dirección Ejecutiva de Capacitación Electoral y Educación Cívica	
Amenaza	Comprobantes de domicilio con discrepancias respecto a la cartografía electoral.	Bajo	Baja	9	Acciones Preventivas	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	
Amenaza	Problemáticas generadas por las pandemias y por la inseguridad pública.	Bajo	Baja	9	Acciones Preventivas	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 en módulo.	Dirección Ejecutiva del Registro Federal de Electores y Jefatura de Actualización al Padrón Electoral.	
Amenaza	Intrusión de poderes del Estado mexicano que atentan contra la autonomía del Instituto.	Bajo	Baja	9	Acciones Preventivas	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 intrusión de poderes del Estado mexicano que atentan contra la autonomía del Instituto, los cuales pueden afectar la imagen que se tiene de la institución, y en caso particular, a los módulos de atención ciudadana a los que la ciudadanía acude para obtener la Credencial para Votar.	Síntesis de prensa.	Comunicación Social.	
Amenaza	Imposibilidad de instalación del MAC itinerante en la sede programada, por conflictos sociales y/o políticos.	Bajo	Baja	9	Acciones Preventivas	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 MAC's, existen procedimientos para la ubicación de las sedes, pero algunas veces impactan en el servicio los problemas por conflictos sociales y/o políticos, por lo que se deben tomar acciones para dar el servicio de la credencialización.	Directorio de Módulos de Atención Ciudadana y Reporte de incidencias en módulo.	Jefatura de Actualización al Padrón Electoral.	
Oportunidad	Mantener la Certificación de Calidad en Normas ISO.	Alto	Alta	100	Explotaria	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.	Continuidad a las actividades para mantener la certificación de la calidad en la norma ISO:9001:2005. 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 esté 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	

SIGUIENTE

	INSTITUTO NACIONAL ELECTORAL JLE PUEBLA							Versión: 6.6	
	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD							Fecha de emisión:	
	MATRIZ DE CONTEXTO							Agosto 2022	

IDENTIFICACIÓN		EVALUACIÓN					SEGUIMIENTO				
CLASIFICACIÓN DEL FODA	DESCRIPCIÓN DEL RIESGO / OPORTUNIDAD GENERAL	IMPACTO	PROBABILIDAD	NIVEL DE RIESGO / OPORTUNIDAD	CLASIFICACIÓN	DICTAMEN	ACCIONES DE RESPUESTA	EVIDENCIA DE LAS ACCIONES DE RESPUESTA	RESPONSABLE DE LAS ACCIONES	EFFECTIVIDAD	
Oportunidad	Aprovechar las redes sociales existentes para la información relativa a requisitos, directorio de MAC´s, cierre de MAC´s, horarios, entre otros.	Medio	Media	36	Apropiarse	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.	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.	Redes sociales oficiales del Instituto Nacional Electoral.	Junta Local Ejecutiva		
Oportunidad	Gestionar con autoridades municipales la difusión de requisitos, directorios y concertación de espacios para instalación de los MAC´s itinerantes.	Medio	Media	36	Apropiarse	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.	Se lleva a cabo con autoridades municipales la concertación de espacios y difusión de requisitos.	Directorio de módulos de atención ciudadana, Semifijos y Móviles, en su caso oficios de concertación.	Vocal del Registro Federal de Electores con MAC´s itinerantes.		
Oportunidad	Aprovechar los espacios en radio y televisión relativas a difusión de la información de las campañas de credencialización.	Alto	Alta	100	Explotarla	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.	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		
Oportunidad	Mejorar condiciones laborales del personal de los MAC´s, incorporándolos a plaza presupuestal.	Alto	Alta	100	Explotarla	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		
Oportunidad	Mejorar los mecanismos de entrega y comprobación de recursos.	Medio	Baja	18	A considerar	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.	Mecanismos de entrega y comprobación de recursos, de los procesos de apoyo de Suministro de bienes y servicios, lo que permite 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 Secretarías Distritales		
Oportunidad	Mejorar las condiciones de imagen institucional en los MAC´s.	Alto	Alta	100	Explotarla	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.	Mantenimiento a módulos y de medios informativos (fonas, carteles, volantes, etc.) para mantener la imagen institucional en los módulos de atención ciudadana.	Solicitudes de mantenimiento a módulos y de medios informativos (fonas, carteles, volantes, etc.)	Vocales del Registro Federal de Electores		
Oportunidad	Contar con una cartera amplia de proveedores para la adquisición de bienes y servicios.	Alto	Alta	100	Explotarla	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.	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 Secretarías Distritales		
Oportunidad	Confianza ciudadana hacia el INE.	Alto	Alta	100	Explotarla	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.	Impactos en medios de comunicación y redes sociales respecto a los trabajos que realiza el Instituto Nacional Electoral, dar continuidad a la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad.	Pautas de radio y televisión, exhibición de Certificados de Calidad ISO-9001-2015 en todos los MAC.	Vocales del Registro Federal de Electores y Responsables de Módulo		

	<b>INSTITUTO NACIONAL ELECTORAL JLE PUEBLA</b>				<b>Versión: 6.6</b>
	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>				<b>Fecha de emisión:</b>
	<b>MATRÍZ DE PARTES INTERESADAS</b>				<b>Agosto 2022</b>

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		Proceso de Reclutamiento y Selección.	Cédula individual de resultados del Proceso de Reclutamiento y Selección para funcionarios de MAC.	VRFED
		Crecimiento profesional				
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.	

	INSTITUTO NACIONAL ELECTORAL JLE PUEBLA		Versión: 6.6
	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD		Fecha de emisión:
	ORGANIGRAMA		Agosto 2022

