






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

1º CONCEPTOS	2ª ENTORNO	3ª ANÁLISIS CONTEXTO	4ª ENTORNO GLOBAL
1a. Misión, Visión y Valores	2a. Análisis FODA	3a. Párametros 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 GUANAJUATO	◀ Indica aquí el nombre de la Junta Local Ejecutiva
Periodo de vigencia del plan	2023-2024	◀ Indica aquí el período del plan.
Tercer Ejercicio	08/03/2023	◀ Tercer ejercicio (año) del plan.

RESPONSABLE	ROL	NOMBRE	FIRMA
Elaboración:	Coordinadores de la Calidad	Cuahutémoc José Arriaga Mejía	
		Ing. Joaquín Ángeles Saldierna	
Revisión:	Alta Dirección	Lic. Verónica Fabiola González Gamiño	
Aprobación:	Alta Dirección	Lic. Jaime Juárez Jasso	
		Mtra. Yadira Marcela Sánchez Castellanos	
		CP. José Antonio Franco Segura	

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

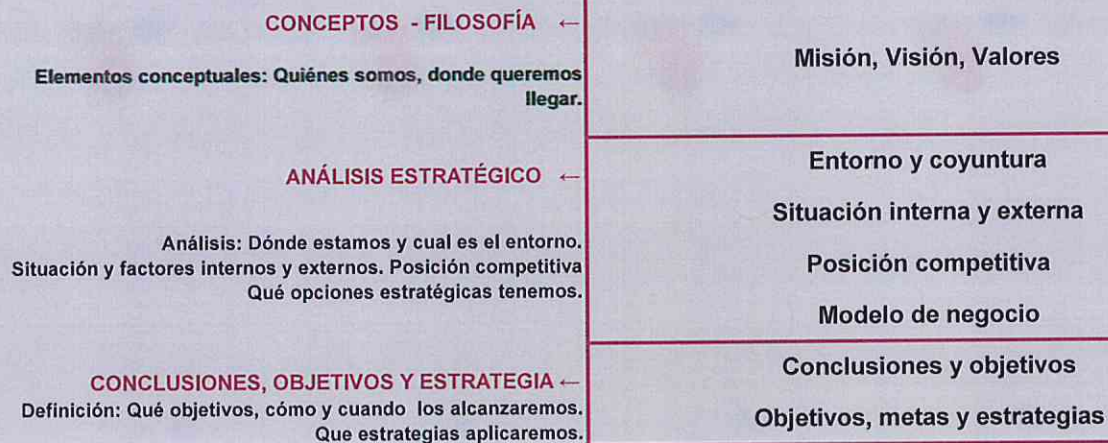
ÍNDICE


¿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 GUANAJUATO	Versión: 6.6
	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Fecha de emisión:
	CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN	Agosto 2022

ÍNDICE

SIGUIENTE

JLE GUANAJUATO 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 GUANAJUATO 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 lecciones equitativas e imparciales.

JLE GUANAJUATO VALORES ORGANIZACIONALES 2023-2024

Confianza, Tolerancia, Compromiso, Transparencia y Rendición de Cuentas

JLE GUANAJUATO PRINCIPIOS RECTORES 2023-2024

Certeza, Legalidad, Independencia, Imparcialidad, Objetividad y Máxima Publicidad

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

ÍNDICE


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 GUANAJUATO	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		Procesos Estratégico y de Apoyo Identificados en el Anexo 1 del Manual del Sistema de Gestión de la Calidad
110151	CALLE WALTHER C. BUCHANAN 228 ISSSTE, CP 37900, SAN LUIS DE LA PAZ	Procesos Sustantivos Identificados en el Anexo 1 del Manual del Sistema de Gestión de la Calidad
110152	AVENIDA NORTE 65 BIS ZONA CENTRO, PLAZA COMERCIAL PASEO DOLORES, LOCALES 22 Y 23, CP 37800, DOLORES HIDALGO CUNA DE LA INDEPENDENCIA NACIONAL	
110251	PASEO DE LOS CONSPIRADORES 2 ZONA CENTRO, PLAZA REAL DEL CONDE, PLANTA BAJA, LOCAL BB 01, CP 37700, SAN MIGUEL DE ALLENDE	
110252	CARRETERA A CELAYA 44 E, ZONA CENTRO, CP 38200, COMONFORT	
110253	CALLE MIGUEL HIDALGO 61, ZONA CENTRO, CP 37980, SAN JOSE ITURBIDE	
110351	AVENIDA DEL ASTILLERO 148, LAS TROJES, CP 37227, LEON	
110451	CARRETERA LIBRE GUANAJUATO SILAO KM 5.5 COLONIA MARFIL, CENTRO COMERCIAL VILLAS MANCHEGAS, CP 36250, GUANAJUATO	
110452	CALLE 5 DE FEBRERO 104, BARRIO EL SANTUARIO, CP 37600, SAN FELIPE	
110551	CALLE REPÚBLICA DE ECUADOR 302, COLONIA ARBIDE, CP 37360, LEON	
110552	BOULEVARD JUAN JOSÉ TORRES LANDA 1701, COLONIA LA PISCINA, CENTRO COMERCIAL SORIANA PLAZA SATÉLITE, CP 37430, LEON	
110651	BOULEVARD FRANCISCO VILLA 1001, FRACCIONAMIENTO JARDINES DE ORIENTE, CENTRO COMERCIAL PLAZA MIRELES, CP 37278, LEON	
110751	BOULEVARD AGUILAS SERDÁN 200 ZONA CENTRO, CENTRO COMERCIAL PLAZARELLA LOCAL 9, CP 36300, SAN FRANCISCO DEL RINCON	
110752	CALLE MANUEL DOBLADO 100, ZONA CENTRO, CP 36900, PENJAMO	
110851	CALLE LEONA VICARIO 1013, FRACCIONAMIENTO DEPORTIVO, CP 36743, SALAMANCA	
110852	CALLE GABINO BARREDA 201, COLONIA VILLA MAGISTERIAL, CP 38240, SANTA CRUZ DE JUVENTINO ROSAS	
110853	BOULEVARD LUIS DONALDO COLOSIO ORIENTE 809-A, ZONA CENTRO, CP 38260, VILLAGRAN	
110951	BOULEVARD SOLIDARIDAD 12864, EX HACIENDA SAN FRANCISQUITO, PLAZA ORENCE, CP 36633, IRAPUATO	
110952	CALLE 5 DE MAYO 112, LA JOYITA, CENTRO COMERCIAL LA JOYA LOCAL 26-A, CP 36130, SILAO DE LA VICTORIA	
111051	CALLE VASCO DE QUIROGA 1, LA JOYITA, CP 38980, URIANGATO	
111052	CALLE FRANCISCO I. MADERO 844-A, CENTRO, CP 38900, SALVATIERRA	
111053	CALLE MANUEL DOBLADO 137, CENTRO, CP 38300, CORTAZAR	
111151	AVENIDA DE LAS FLORES 112, JARDINES DE JEREZ, CP 37530, LEON	
111251	CALLE INSURGENTES 113, CENTRO, CP 38000, CELAYA	
111252	CALLE PLAN DE AYUTLA S/N COLONIA EL VERGEL, DESARROLLO COMERCIAL LA CENTRAL, LOCAL 22B, CP 38070, CELAYA	
111351	CALLE ÁLVARO OBREGÓN 83-B, ZONA CENTRO, CP 38400, VALLE DE SANTIAGO	
111352	CALLE LERDO PONIENTE 408, ZONA CENTRO, CP 36970, ABASOLO	
111451	AVENIDA 1RO. DE MAYO 1659, SAN ISIDRO, CP 38670, ACAMBARO	
111452	CALLE ÁLVARO OBREGÓN 242 INTERIOR 2 CENTRO, CP 38160, APASEO EL GRANDE	
111551	BOULEVARD LUIS DONALDO COLOSIO 1477, COLONIA INDEPENDENCIA EL RANCHITO, CENTRO COMERCIAL PLAZA DON BOSCO, CP 36666, IRAPUATO	
Semifijos 110854, 110953, 111054, Moviles 110153, 110453, 111054, 110753, 111354, 111454, 11353, 111453.	CONFORME AL DIRECTORIO DE MÓDULOS	


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



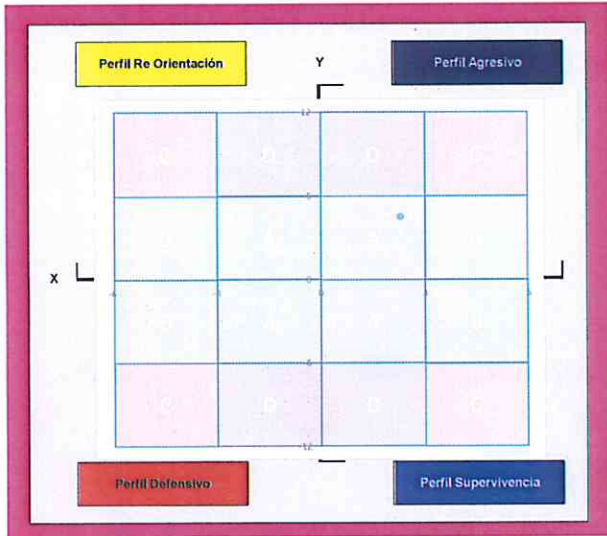
PORTALEZAS (F)	DESACUERDO	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	DE ACUERDO	VALOR	DEBILIDADES (D)	DESACUERDO	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	DE ACUERDO	VALOR
1.- Estructura de organización definida			X	3	1.- Adaptación al cambio			X	3
2.- Espacios físicos adecuados			X	3	2.- Falta de sensibilidad y apego por parte del funcionario de los MAC, a los protocolos para la atención a personas pertenecientes a grupos vulnerables			X	3
3.- Infraestructura tecnológica acorde a las necesidades			X	3	3.- falta de apropiación y apego al modelo de atención ciudadana que deriva en la presentación de quejas por parte de la ciudadanía			X	3
4.- Personal con experiencia y con capacitación permanente			X	3	4.- insuficiencia de acciones para fortalecer el liderazgo por parte de las figuras involucradas en las actividades de coordinación y supervisión de los MAC.			X	3
5.- Procedimientos bien definidos de atención a ciudadanos y grupos vulnerables			X	3	5.- insuficiencia de acciones para el reconocimiento del trabajo realizado por el personal de MAC, por parte de las figuras involucradas en la coordinación y supervisión.			X	3
6.- Módulos de atención ciudadana con Certificación Internacional de Calidad ISO 9001:20			X	3					2
7.- Generadores de un medio de identidad de gran calidad y reconocimiento a nivel internacional (referente para la construcción de padrón electoral en otros países)			X	3					3
8.- Padrón Electoral y Lista Nominal actualizados, confiables y con datos personales protegidos.			X	3					3
9.- Las instituciones públicas y privadas aceptan la CPV como medio de identificación oficial.			X	3					3
10.- Aplicación del principio pro persona en la expedición de la CPV			X	3					3
TOTAL				30	TOTAL				15
AMENAZAS (A)	NO	PUEDEN SER	SI	VALOR	OPORTUNIDADES (O)	NO	PUEDEN SER	SI	VALOR
1.- Desacreditación del INE por actores políticos y medios de comunicación, que impactan en la opinión de la ciudadanía.			X	3	1.- Mantener la relación con los medios de comunicación y con instancias públicas, como aliados estratégicos, para la orientación de trámites en los MAC.			X	3
2.- Crecimiento de la inseguridad y la delincuencia, que inciden en la operación normal de los MAC.			X	3	2.- Mantener la relación con instancias gubernamentales para gestionar lugares adecuados para los módulos itinerantes.			X	3
3.- Contingencias sanitarias y aplicación de protocolos		X		2	3.- Realizar gestiones con instituciones competentes para la capacitación del personal del MAC, para mejorar la atención a grupos vulnerables.			X	3
4.- Expedición de documentos con inconsistencias por parte de instituciones externas (registro civil, CFE, etc.) que generan rechazo en las solicitudes de CPV.		X		2	4.- Uso masivo en redes sociales para difusión de servicios en MAC.			X	3
5.- Presentación de documentación falsa o apócrifa.		X		2	5.- Mejorar el seguimiento de la atención a las quejas o denuncias que presenta la ciudadanía.			X	3
6.- Deficiencias en el servicio brindado por la empresa contratada para el arrendamiento de los equipos de cómputo.		X		2	6.- Mantenimiento de la Certificación de la Norma ISO 9001:2015			X	3
7.- Demora en el tiempo para la realización de trámites que invocan testigos, atribuíble a la ciudadanía			X	3	7.- Promover el crecimiento laboral en la institución.			X	3
TOTAL				17	TOTAL				21

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 (E-JES)	
X	Valor proporcional D + O
Y	Valor proporcional F + A
	2.3
	4.6


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

ÍNDICE



PERFIL:	A	Perfil Agresivo
DEFINICIÓN DEL PERFIL		
Premisa del Perfil	Definición	
PERFIL A): Institución y Competencia muy estable (zona de confort +).	<p>Institución financieramente estable que no ha obtenido ventajas competitivas importantes en una Institución estable.</p> <p>Institución estable en penetración del mercado y desarrollo del servicio.</p> <p>Institución que cumple con los estándares y procesos definidos por conveniencia propia y por la Institución.</p> <p>Institución que demuestra una comunicación estable interna y externamente.</p> <p>Institución de estructura estable y buena capacidad de reorganizar actividades frente a un riesgo.</p> <p>Institución con personal competente y comprometido con una estructura buena en todas sus áreas.</p> <p>Institución con un ambiente laboral bueno.</p> <p>Institución en cuyos niveles de satisfacción al Cliente interno y externo son buenos.</p> <p>Institución con buen nivel de liderazgo y empoderamiento en las diferentes jerarquías de la misma.</p> <p>Institución con soportes internos y/o externos (perteneciente a un Grupo), que apoya a la línea de productos y/o servicios a todas las partes interesadas.</p>	
COORDENADAS (EJES)		RESULTADOS
X		2,3
Y		4,6

SIGUIENTE

	INSTITUTO NACIONAL ELECTORAL JLE GUANAJUATO	Versión: 6.6
	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Fecha de emisión:
	PARÁMETROS DE RIESGOS Y OPORTUNIDADES	Agosto 2022

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 Plan Estratégico-Matriz de Contexto.
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 Plan Estratégico-Matriz de Contexto.
60-100	Acciones Correctivas	Acción para eliminar la causa de una No Conformidad y prevenir que vuelva a presentarse en los procesos del SGC (Plan de Trabajo). Puede haber más de una causa para una no conformidad.	Generar una Cédula de No Conformidad 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 está 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 Vocales 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 puede 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 debe 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 debe planificar y ejecutar 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

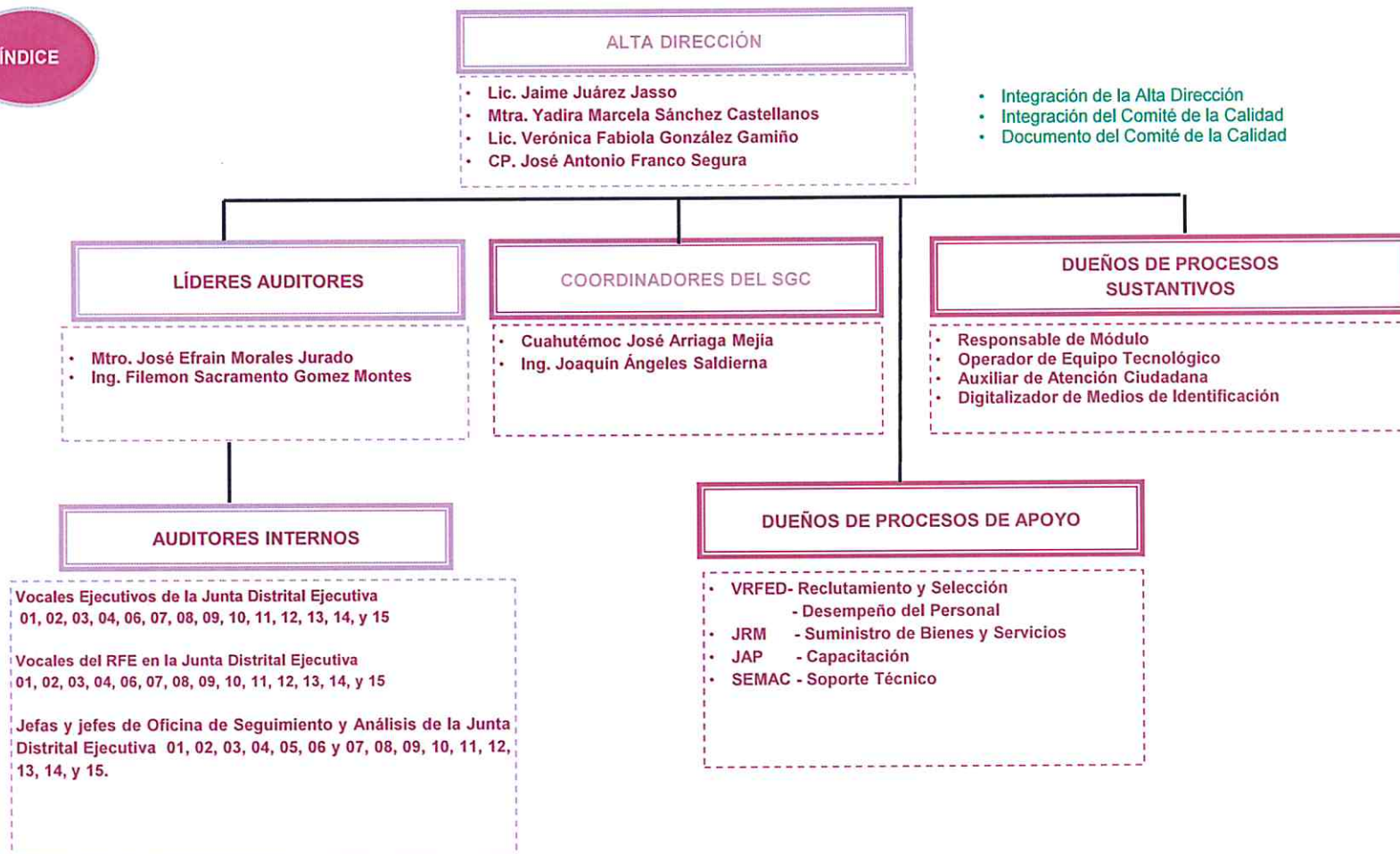
INSTITUTO NACIONAL ELECTORAL JLE GUANAJUATO										Versión: 6.6	
SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD										Fecha de emisión:	
MATRIZ DE CONTEXTO										Agosto 2022	
IDENTIFICACIÓN			EVALUACIÓN				RESPUESTA				
CLASIFICACIÓN DEL RIESGO	DESCRIPCIÓN DEL RIESGO / OPORTUNIDAD GENERAL	IMPACTO	PROBABILIDAD	NIVEL DE RIESGO / OPORTUNIDAD	CLASIFICACIÓN	DICTAMEN	ACCIONES DE RESPUESTA	EVIDENCIA DE LAS ACCIONES DE RESPUESTA	RESPONSABLE DE LAS ACCIONES	EFFECTIVIDAD	
Fortaleza	1- Estructura de organización definida	Alto	Alta	100	Expositiva	La Alta Dirección determinará si se realizan las acciones de respuesta para abordar las oportunidades/fortalezas, dichas acciones pueden alinearse con el control rutinario, desarrollo de los procesos, análisis de los indicadores, resultados del SGC, medidas de supervisión, aplicación de la normatividad vigente, mesas de trabajo, Plan de Cambio y Mejoras, entre otras actividades inherentes al alcance del SGC.	Seguimiento a las actividades del personal de los MAC	Bitácora de desempeño y procedimiento de desempeño de personal	VORFE		
Fortaleza	2- Espacios físicos adecuados	Alto	Alta	100	Expositiva	La Alta Dirección determinará si se realizan las acciones de respuesta para abordar las oportunidades/fortalezas, dichas acciones pueden alinearse con el control rutinario, desarrollo de los procesos, análisis de los indicadores, resultados del SGC, medidas de supervisión, aplicación de la normatividad vigente, mesas de trabajo, Plan de Cambio y Mejoras, entre otras actividades inherentes al alcance del SGC.	Seguimiento a las solicitudes de adecuación a los MAC	Oficios de requerimiento de recursos para la adecuación	VORFE		
Fortaleza	3- Infraestructura tecnológica acorde a las necesidades	Alto	Alta	100	Expositiva	La Alta Dirección determinará si se realizan las acciones de respuesta para abordar las oportunidades/fortalezas, dichas acciones pueden alinearse con el control rutinario, desarrollo de los procesos, análisis de los indicadores, resultados del SGC, medidas de supervisión, aplicación de la normatividad vigente, mesas de trabajo, Plan de Cambio y Mejoras, entre otras actividades inherentes al alcance del SGC.	Todos los módulos cuentan con el equipo acorde a sus configuraciones	Información contenida en el sistema de AUTOMAC	VORFE		
Fortaleza	4- Personal con experiencia y con capacitación permanente	Alto	Alta	100	Expositiva	La Alta Dirección determinará si se realizan las acciones de respuesta para abordar las oportunidades/fortalezas, dichas acciones pueden alinearse con el control rutinario, desarrollo de los procesos, análisis de los indicadores, resultados del SGC, medidas de supervisión, aplicación de la normatividad vigente, mesas de trabajo, Plan de Cambio y Mejoras, entre otras actividades inherentes al alcance del SGC.	Seguimiento a la capacitación previa al inicio de las campañas	Oficio, correo y campus virtual	VORFE y VRFEE		
Fortaleza	5- Procedimientos bien definidos de atención a ciudadanos y grupos vulnerables	Alto	Alta	100	Expositiva	La Alta Dirección determinará si se realizan las acciones de respuesta para abordar las oportunidades/fortalezas, dichas acciones pueden alinearse con el control rutinario, desarrollo de los procesos, análisis de los indicadores, resultados del SGC, medidas de supervisión, aplicación de la normatividad vigente, mesas de trabajo, Plan de Cambio y Mejoras, entre otras actividades inherentes al alcance del SGC.	Verificación de la aplicación de las instrucciones de trabajo y protocolos de atención	Instrucciones de trabajo y protocolos de atención	VORFE y RM		
Fortaleza	6- Módulos de atención ciudadana con Certificación Internacional de Calidad ISO 9001:2015	Alto	Alta	100	Expositiva	La Alta Dirección determinará si se realizan las acciones de respuesta para abordar las oportunidades/fortalezas, dichas acciones pueden alinearse con el control rutinario, desarrollo de los procesos, análisis de los indicadores, resultados del SGC, medidas de supervisión, aplicación de la normatividad vigente, mesas de trabajo, Plan de Cambio y Mejoras, entre otras actividades inherentes al alcance del SGC.	Atención a las autoridades internas y externas	Certificado del Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2015	VORFE		
Fortaleza	7- Generadores de un medio de identidad de gran calidad y reconocimiento a nivel internacional (referente para la construcción de patrón electoral en otros países)	Alto	Alta	100	Expositiva	La Alta Dirección determinará si se realizan las acciones de respuesta para abordar las oportunidades/fortalezas, dichas acciones pueden alinearse con el control rutinario, desarrollo de los procesos, análisis de los indicadores, resultados del SGC, medidas de supervisión, aplicación de la normatividad vigente, mesas de trabajo, Plan de Cambio y Mejoras, entre otras actividades inherentes al alcance del SGC.	Solicitud de inscripción y/o Actualización al Padrón Electoral	Credenciales de Elector, disponibles en los MAC	VORFE		
Fortaleza	8- Padrón Electoral y Lista Nominal actualizados, confiables y con datos personales protegidos	Alto	Alta	100	Expositiva	La Alta Dirección determinará si se realizan las acciones de respuesta para abordar las oportunidades/fortalezas, dichas acciones pueden alinearse con el control rutinario, desarrollo de los procesos, análisis de los indicadores, resultados del SGC, medidas de supervisión, aplicación de la normatividad vigente, mesas de trabajo, Plan de Cambio y Mejoras, entre otras actividades inherentes al alcance del SGC.	Inicio de Padrón para MAC, con oficio de aforamiento Estadístico de Lista Nominal	Correo Electrónico de descarga del padrón y reporte de carga en el MAC	VORFE		
Fortaleza	9- Las instituciones públicas y privadas aceptan la CPV como medio de certificación oficial	Alto	Alta	100	Expositiva	La Alta Dirección determinará si se realizan las acciones de respuesta para abordar las oportunidades/fortalezas, dichas acciones pueden alinearse con el control rutinario, desarrollo de los procesos, análisis de los indicadores, resultados del SGC, medidas de supervisión, aplicación de la normatividad vigente, mesas de trabajo, Plan de Cambio y Mejoras, entre otras actividades inherentes al alcance del SGC.	Instituciones públicas y privadas que brindan servicios a la ciudadanía que aceptan la CPV como medio de certificación	Portal Institucional, para la verificación de la CPV	DERFE		
Fortaleza	10- Aplicación del principio pro persona en la expedición de la CPV	Alto	Alta	100	Expositiva	La Alta Dirección determinará si se realizan las acciones de respuesta para abordar las oportunidades/fortalezas, dichas acciones pueden alinearse con el control rutinario, desarrollo de los procesos, análisis de los indicadores, resultados del SGC, medidas de supervisión, aplicación de la normatividad vigente, mesas de trabajo, Plan de Cambio y Mejoras, entre otras actividades inherentes al alcance del SGC.	Aplicación y seguimiento a la solicitud de trámite para ciudadanos no binario	Correo electrónico de envío para generación de CPV	VORFE y VRFEE		
Debilidad	1- Adaptación al cambio	Bajo	Baja	9	Acciones Preventivas	Control rutinario, no afecta la seguridad e integridad del proceso y/o Partes Interesadas, documentar las evidencias en el Plan Estratégico-Matriz de Contexto.	Seguimiento a la aplicación de las instrucciones de trabajo	Minutas de trabajo	VORFE y RM		
Debilidad	2- Falta de sensibilidad y apoyo por parte del funcionamiento de los MAC, a los protocolos para la atención a personas pertenecientes a grupos vulnerables	Bajo	Baja	9	Acciones Preventivas	Control rutinario, no afecta la seguridad e integridad del proceso y/o Partes Interesadas, documentar las evidencias en el Plan Estratégico-Matriz de Contexto.	Seguimiento a la aplicación de las instrucciones de trabajo	Minutas de trabajo	VORFE y RM		
Debilidad	3- Falta de apropiación y apoyo al modelo de atención ciudadana que deriva en la presentación de quejas por parte de la ciudadanía	Bajo	Baja	9	Acciones Preventivas	Control rutinario, no afecta la seguridad e integridad del proceso y/o Partes Interesadas, documentar las evidencias en el Plan Estratégico-Matriz de Contexto.	Seguimiento a la aplicación de las instrucciones de trabajo	Minutas de trabajo	VORFE y RM		
Debilidad	4- Insuficiencia de acciones para fortalecer el liderazgo por parte de las figuras involucradas en las actividades de coordinación y supervisión de los MAC	Medio	Baja	18	Acciones Preventivas	Control rutinario, no afecta la seguridad e integridad del proceso y/o Partes Interesadas, documentar las evidencias en el Plan Estratégico-Matriz de Contexto.	Reforzar el liderazgo en los módulos medios para fortalecer la gestión, motivación, reconocimiento y de esta manera contribuir en la mejora y calidad del servicio.	Curso de liderazgo	VRFEE, VED y VORFE		
Debilidad	5- Insuficiencia de acciones para el reconocimiento del trabajo realizado por el personal de MAC, por parte de las figuras involucradas en la coordinación y supervisión	Medio	Baja	18	Acciones Preventivas	Control rutinario, no afecta la seguridad e integridad del proceso y/o Partes Interesadas, documentar las evidencias en el Plan Estratégico-Matriz de Contexto.	Reforzar el liderazgo en los módulos medios para fortalecer la gestión, motivación, reconocimiento	Entrega del certificado ISO 9001:2015 al personal de MAC	VED y VORFE		
Amenaza	1- Desacreditación del INE por acciones políticas y medios de comunicación, que impactan en la opinión de la ciudadanía	Medio	Medio	36	Correcciones	Control rutinario, afecta la seguridad e integridad del proceso y/o Partes Interesadas, documentar las evidencias en el Plan Estratégico-Matriz de Contexto.	Seguimiento a la evaluación de la percepción ciudadana	Informe de encuestas de satisfacción ciudadana	VORFE y RM		
Amenaza	2- Crecimiento de la inseguridad y la delincuencia, que inciden en la operación normal de los MAC	Bajo	Baja	9	Acciones Preventivas	Control rutinario, no afecta la seguridad e integridad del proceso y/o Partes Interesadas, documentar las evidencias en el Plan Estratégico-Matriz de Contexto.	Levantar caso CAU	Formato de incidencia	VORFE y RM		
Amenaza	3- Contingencias sanitarias y aplicación de protocolos	Bajo	Baja	9	Acciones Preventivas	Control rutinario, no afecta la seguridad e integridad del proceso y/o Partes Interesadas, documentar las evidencias en el Plan Estratégico-Matriz de Contexto.	Aplicación de protocolo COVID-19	Correos con formato de incidencia	VORFE		
Amenaza	4- Expedición de documentos con inconsistencias por parte de instituciones externas (registro civil, CFE, etc) que generan rechazo en las solicitudes de CPV	Bajo	Baja	9	Acciones Preventivas	Control rutinario, no afecta la seguridad e integridad del proceso y/o Partes Interesadas, documentar las evidencias en el Plan Estratégico-Matriz de Contexto.	Solicitar otro tipo de documento de acuerdo a los establecidos por la CNV	Sistema SIFREMAC	VORFE y RM		
Amenaza	5- Presentación de documentación falsa o soporte	Bajo	Baja	9	Acciones Preventivas	Control rutinario, no afecta la seguridad e integridad del proceso y/o Partes Interesadas, documentar las evidencias en el Plan Estratégico-Matriz de Contexto.	Rechazo de la Solicitud de Inscripción y/o Actualización	Minutas de trabajo	VORFE y RM		
Amenaza	6- Deficiencias en el servicio brindado por la empresa contratada para el arrendamiento de los equipos de cómputo	Bajo	Baja	9	Acciones Preventivas	Control rutinario, no afecta la seguridad e integridad del proceso y/o Partes Interesadas, documentar las evidencias en el Plan Estratégico-Matriz de Contexto.	Solicitud de caso CAU	Reporte de caso levantado en el sistema REMEDY	VORFE y RM		
Amenaza	7- Demora en el tiempo para la realización de trámites que involucran testigos, atribuido a la ciudadanía	Medio	Medio	36	Correcciones	Control rutinario, afecta la seguridad e integridad del proceso y/o Partes Interesadas, documentar las evidencias en el Plan Estratégico-Matriz de Contexto.	Inicio de los testigos con el ciudadano que solicita el trámite	Bitácora de desempeño (productividad)	VORFE y RM		
Oportunidad	1- Mantener la relación con los medios de comunicación y con instancias públicas, como aliados estratégicos, para la creación de trámites en los MAC	Alto	Alta	100	Expositiva	La Alta Dirección determinará si se realizan las acciones de respuesta para abordar las oportunidades/fortalezas, dichas acciones pueden alinearse con el control rutinario, desarrollo de los procesos, análisis de los indicadores, resultados del SGC, medidas de supervisión, aplicación de la normatividad vigente, mesas de trabajo, Plan de Cambio y Mejoras, entre otras actividades inherentes al alcance del SGC.	Publicaciones de Directorio de módulos y requisitos para trámites	Reporte de difusión INFORMAC	VORFE		
Oportunidad	2- Mantener la relación con instancias gubernamentales para gestionar lugares adecuados para los módulos itinerantes	Alto	Alta	100	Expositiva	La Alta Dirección determinará si se realizan las acciones de respuesta para abordar las oportunidades/fortalezas, dichas acciones pueden alinearse con el control rutinario, desarrollo de los procesos, análisis de los indicadores, resultados del SGC, medidas de supervisión, aplicación de la normatividad vigente, mesas de trabajo, Plan de Cambio y Mejoras, entre otras actividades inherentes al alcance del SGC.	Concertación de espacios para los MAC itinerantes	Oficios de solicitud de espacio para instalación	VORFE		
Oportunidad	3- Realizar gestiones con instituciones competentes para la capacitación del personal del MAC, para mejorar la atención a grupos vulnerables	Medio	Medio	36	Acciones Preventivas	La Alta Dirección determinará si se realizan las acciones de respuesta para abordar las oportunidades/fortalezas, dichas acciones pueden alinearse con el control rutinario, desarrollo de los procesos, análisis de los indicadores, resultados del SGC, medidas de supervisión, aplicación de la normatividad vigente, mesas de trabajo, Plan de Cambio y Mejoras, entre otras actividades inherentes al alcance del SGC.	Solicitud de capacitación ante la instancia requerida	Oficio y correo de solicitud	VORFE		
Oportunidad	4- Uso masivo en redes sociales para difusión de servicios en MAC	Alto	Alta	100	Expositiva	La Alta Dirección determinará si se realizan las acciones de respuesta para abordar las oportunidades/fortalezas, dichas acciones pueden alinearse con el control rutinario, desarrollo de los procesos, análisis de los indicadores, resultados del SGC, medidas de supervisión, aplicación de la normatividad vigente, mesas de trabajo, Plan de Cambio y Mejoras, entre otras actividades inherentes al alcance del SGC.	Publicaciones de Directorio de módulos, requisitos para trámites y orientación ciudadana	Muro de Facebook	VE		
Oportunidad	5- Mejorar el seguimiento de la atención a las quejas o denuncias que presenta la ciudadanía	Alto	Alta	100	Expositiva	La Alta Dirección determinará si se realizan las acciones de respuesta para abordar las oportunidades/fortalezas, dichas acciones pueden alinearse con el control rutinario, desarrollo de los procesos, análisis de los indicadores, resultados del SGC, medidas de supervisión, aplicación de la normatividad vigente, mesas de trabajo, Plan de Cambio y Mejoras, entre otras actividades inherentes al alcance del SGC.	Retrolimentación del personal de MAC	Correo de convocatoria para reforzamiento y/o Reinstrucción y minuta	VORFE		
Oportunidad	6- Mantenimiento de la Certificación de la Norma ISO 9001:2015	Alto	Alta	100	Expositiva	La Alta Dirección determinará si se realizan las acciones de respuesta para abordar las oportunidades/fortalezas, dichas acciones pueden alinearse con el control rutinario, desarrollo de los procesos, análisis de los indicadores, resultados del SGC, medidas de supervisión, aplicación de la normatividad vigente, mesas de trabajo, Plan de Cambio y Mejoras, entre otras actividades inherentes al alcance del SGC.	Seguimiento a la actualización de la norma	Certificado del Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2015	Alta Dirección, Comité de la Calidad y Coordinadores del SGC	VORFE	
Oportunidad	7- Promover el crecimiento laboral en la institución	Medio	Medio	36	Acciones Preventivas	La Alta Dirección determinará si se realizan las acciones de respuesta para abordar las oportunidades/fortalezas, dichas acciones pueden alinearse con el control rutinario, desarrollo de los procesos, análisis de los indicadores, resultados del SGC, medidas de supervisión, aplicación de la normatividad vigente, mesas de trabajo, Plan de Cambio y Mejoras, entre otras actividades inherentes al alcance del SGC.	Publicación de convocatorias internas	Correo de invitación al personal de MAC	VORFE		

 	INSTITUTO NACIONAL ELECTORAL JLE GUANAJUATO		Versión: 6.6
	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD		Fecha de emisión:
	MATRÍZ DE PARTES INTERESADAS		Agosto 2022

Partes Interesadas	Tipo de parte interesada	Requisitos Pertinentes		Seguimiento	Revisión	Responsable
Personal de la Delegación INE Guanajuato	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		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	Expectativa	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.	SEMAY 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			
CECyRO	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.	

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

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



- Integración de la Alta Dirección
- Integración del Comité de la Calidad
- Documento del Comité de la Calidad