



INSTITUTO NACIONAL ELECTORAL JLE BAJA CALIFORNIA SUR

Versión: 6.6

SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

Fecha de emisión:

PLAN ESTRATÉGICO

Agosto 2022

1º CONCEPTOS

1a. Misión, Visión y Valores

1b. Política de Calidad y Objetivos de Calidad

1c. Alcance del Sistema de Gestión de la Calidad

2º ENTORNO

2a. Análisis FODA

2b. Matriz Posicionamiento Estratégico

3º ANÁLISIS CONTEXTO

3a. Parámetros de riesgo

3b. Matriz - Contexto

4º ENTORNO GLOBAL

4a. Matriz de Partes Interesadas

4b. Organigrama

Denominación (abreviada)

JLE BAJA CALIFORNIA SUR

◀ Indica aquí el nombre de la Junta Local Ejecutiva

Período de vigencia del plan

2023-2024

◀ Indica aquí el período del plan.

Segundo Ejercicio

18/04/2023

◀ Primer ejercicio (2023) del plan.

RESPONSABLE	ROL	NOMBRE	FIRMA
Elaboración:	Coordinadores de la Calidad	Ing. Consuelo María Aguilar Calderón	
		Lic. Vivien Esther Galindo Gallardo	
		Ing. Karen Guadalupe Falcón	
		Lic. Joel Cornelio Martínez Manríquez	
Revisión:	Alta Dirección	Lic. Carlos Omar Arnaud Avilés	
Aprobación:	Alta Dirección	Ing. Sinia Álvarez Ramos	
		Mtro. Juan Pablo Figueroa García	
		Ing. Benito Álvarez Ojinaga	

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

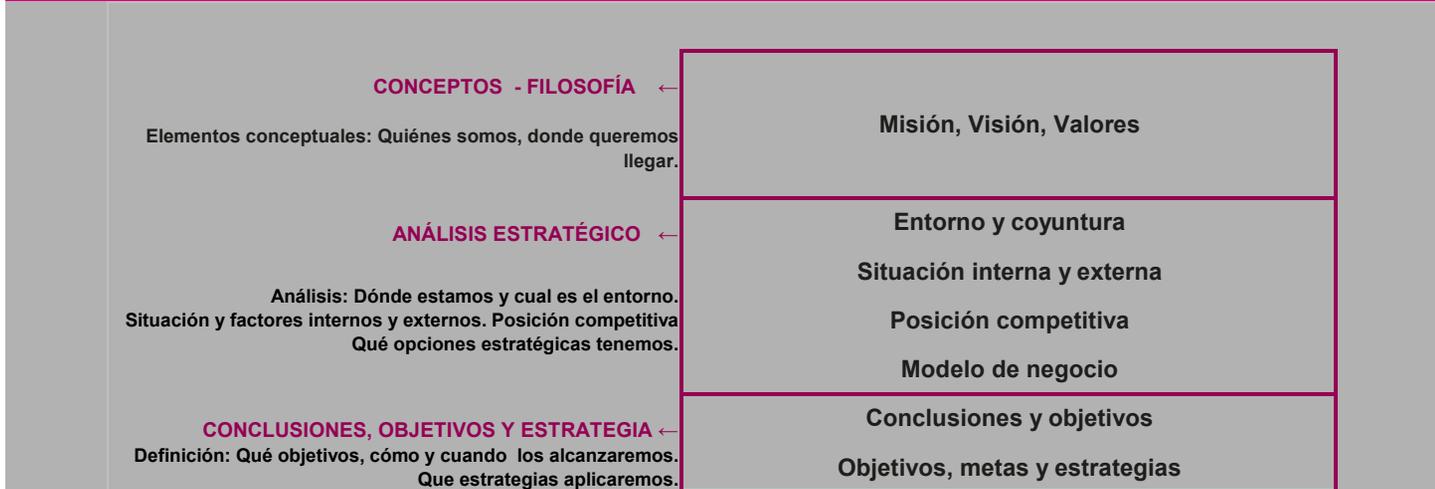
ÍNDICE

¿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.

ESTRUCTURA DE UN "PLAN ESTRATÉGICO"



ÍNDICE

SIGUIENTE 

JLE BAJA CALIFORNIA SUR	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 BAJA CALIFORNIA SUR	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 BAJA CALIFORNIA SUR	VALORES ORGANIZACIONALES	2023-2024
--------------------------------	---------------------------------	------------------

Confianza, Tolerancia, Compromiso, Transparencia y Rendición de Cuentas

JLE BAJA CALIFORNIA SUR	PRINCIPIOS RECTORES	2023-2024
--------------------------------	----------------------------	------------------

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

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.

 INE Instituto Nacional Electoral	INSTITUTO NACIONAL ELECTORAL JLE BAJA CALIFORNIA SUR	Versión: 6.6
	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Fecha de emisión:
	ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Agosto 2022



Alcance del Sistema de Gestión de la Calidad

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



Requisitos no aplicables al Sistema de Gestión de la Calidad

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	Golfo de California No. 180, entre Océano Atlántico y Boulevard Constituyentes de 1975, Col. Esperanza I, C.P. 23090, La Paz, Baja California Sur.	Procesos Estratégico y de Apoyo identificados en el Anexo 1 del Manual de Gestión de la Calidad
Módulo 030151	Avenida Ignacio Allende 435, Colonia centro 35 23000, La Paz Baja California Sur	Procesos Sustantivos identificados en el Anexo 1 del Manual de Gestión de la Calidad
Módulo 030152	Avenida Emilio Carranza 31, Colonia centro 36 23920, Santa Rosalia Baja California Sur	
Módulo 030153	Boulevard Hugo Cervantes del río 11, Colonia centro 34 23600, Ciudad Constitución Baja California Sur	
Módulo 030154	Boulevard Forjadores de Sud California s/n, Colonia 8 de octubre primera sección 32 23080, La Paz Baja California Sur	
Módulo 030251	Carretera Transpeninsular s/n locales 7 y 8 en la plaza Bugambillas Colonia Santa Rosa 20 23280 San Jose del Cabo Baja California Sur	
Módulo 030252	Calle San Antonio no. 149 locales 5 y 6 en la Plaza Krystal, Colonia arcos del sol 40 23468 Cabo San Lucas Baja California Sur	
Módulo 030155, 030156, 030253	Conforme al Directorio de Módulos de Atención Ciudadana de las Campañas de Actualización.	



INSTITUTO NACIONAL ELECTORAL JLE BAJA CALIFORNIA SUR

SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

FODA

Versión: 6.6

Fecha de emisión:
Agosto 2022

ÍNDICE

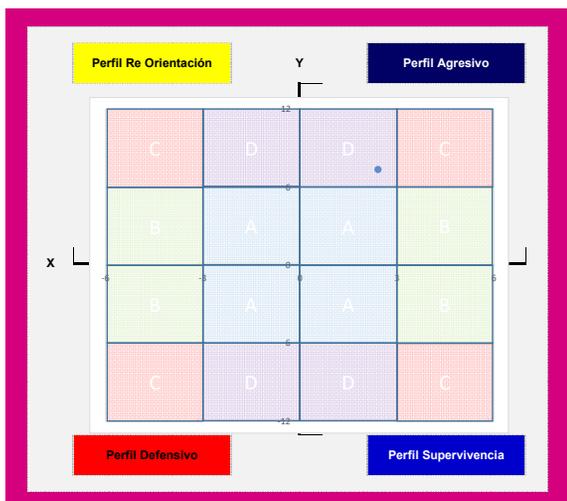
SIGUIENTE

FORTALEZAS (F)					DESACUERDO	N DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	DE ACUERDO	VALOR	DEBILIDADES (D)					DESACUERDO	N DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	DE ACUERDO	VALOR
Capacitación permanente a los funcionarios de módulo.							X	3	Carencia de Internet (MAC fijos).							X	3
Procedimientos estandarizados en manuales							X	3	Ambiente de trabajo.							X	3
Instalaciones seguras, aseguradas y bajo contrato (MAC fijos).							X	3	El equipo de los Módulos de Atención Ciudadana es arrendado.					X			1
Protocolos de prevención COVID.					X			1	Relación laboral y prestaciones con el INE.							X	3
Sistema de atención a incidencias, que involucra a todos los niveles de operación.							X	3	Trámites para implementación de imagen institucional, largos y complejos.							X	3
Baja incidencia de quejas.							X	3	No se da la suficiente información a la ciudadanía sobre la documentación para el trámite de su CPV.							X	3
Actualización constante de protocolos de atención.							X	3	Errores de captura.							X	3
Personal comprometido con el Instituto.							X	3	No se cuenta con la disponibilidad de un equipo para agendar citas en los MAC.							X	3
Trabajo en equipo.							X	3	Falta de reconocimiento al personal operativo de MAC.							X	3
La mayoría de los MAC se encuentran en buenas condiciones y bien ubicados.							X	3	Ausencia de reuniones periódicas para homologar los procedimientos para la captación de datos en el comprobante de domicilio.							X	3
Piporidad en la atención a grupos vulnerables.							X	3									0
TOTAL								31	TOTAL								-25
AMENAZAS (A)					NO	PUEDA SER	SI	VALOR	OPORTUNIDADES (O)					NO	PUEDA SER	SI	VALOR
Dispersión de la ciudadanía.							X	3	Consolidar la información a la ciudadanía respecto al domicilio de los MAC y el calendario de los módulos móviles.							X	3
Extensión territorial.							X	3	Posicionamiento de la CPV.							X	3
Flujos de población.					X			1	Aprovechar las relaciones con las autoridades cooperativas para la instalación de MAC móvil.							X	3
Percepción de exceso de requisitos, lo que genera disgusto y una mala imagen hacia el Instituto.							X	3	Disponibilidad de proveedores para realizar adecuaciones a los MAC.							X	3
Las instituciones que exigen los comprobantes no verifican datos o complican la actualización de los mismos (comprobantes de domicilio de mala calidad).							X	3	Medios de comunicación interesados en divulgar la información y conceder espacios para entrevistas.							X	3
Desastres naturales, también es un factor que afecta la región.						X		2	Fortalecimiento de la cultura cívica.						X		2
Aplicación de la Reforma Electoral							X	3	Aprovechar la ventana de comunicación con la ciudadanía para difundir información de la institución.							X	3
La atención por parte de los proveedores de los equipos arrendados es muy tardada.							X	3									0
Retraso en la entrega de las CPV por parte de la empresa de mensajería.							X	3									0
Mala publicidad hacia el INE por parte de líderes políticos o de opinión.							X	3									0
TOTAL								-27	TOTAL								20

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 2.4
Y	Valor proporcional F + A 7.4

ÍNDICE



PERFIL: D	Perfil Agresivo
DEFINICIÓN DEL PERFIL	
Premisa del Perfil	Definición
PERFIL D): Institución creciente y competencia muy estable.	<p>Institución financieramente estable que ha obtenido ventajas competitivas importantes en una Institución creciente. Institución estable en penetración del mercado y desarrollo del servicio. Institución que cumple con buenos estándares y procesos definidos por la Institución y conveniencia propia. Institución que demuestra comunicación estable interna y externamente. Institución de estructura estable y buena capacidad de reorganizar actividades frente a un riesgo. Institución con personal competente y comprometido con una estructura estable en todas sus áreas. Institución con un ambiente laboral bueno. Institución en cuyos niveles de satisfacción al Cliente interno y externo son buenos. Institución con buen nivel de liderazgo y empoderamiento en las diferentes jerarquías de la misma. Institución con soportes internos y/o externos (perteneciente a un Grupo), que apoyan a la línea de productos y/o servicios a todas las partes interesadas.</p>
COORDENADAS (EJES)	RESULTADOS
X	2.4
Y	7.4

SIGUIENTE →



INSTITUTO NACIONAL ELECTORAL JLE BAJA CALIFORNIA SUR
SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD
PARÁMETROS DE RIESGOS Y OPORTUNIDADES

Versión: 6.6

Fecha de emisión:

Agosto 20222

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 Análisis de Riesgos .
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 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.	

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.	

PROBABILIDAD	
Baja	3
Media	6
Alta	10

IMPACTO	
Bajo	3
Medio	6
Alto	10

Nivel de Riesgo / Oportunidad= Probabilidad x Impacto

INE		INSTITUTO NACIONAL ELECTORAL JLE BAJA CALIFORNIA SUR							Versión: 6.6	
		SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD							Fecha de emisión:	
		MATRIZ DE CONTEXTO							Agosto 2022	
IDENTIFICACIÓN		EVALUACIÓN					SEGUIMIENTO			
CLASIFICACIÓN DEL FOEA	DESCRIPCIÓN DEL REISO / OPORTUNIDAD GENERAL	IMPACTO	PROBABILIDAD	NIVEL DE REISO / OPORTUNIDAD	CLASIFICACIÓN	DICTAMEN	ACCIONES DE RESPUESTA	EVIDENCIA DE LAS ACCIONES DE RESPUESTA	RESPONSABLE DE LAS ACCIONES	EFFECTIVIDAD
Fortaleza	Capacitación permanente a los funcionarios de módulo.	Alto	Alta	100	Expositiva	La Alta Dirección determinó si se realizan las acciones de respuesta para abordar las oportunidades/fortalezas, dichas acciones pueden Seguirse a los capacitaciones con el control interno, desarrollo de la proceso, análisis de normalidad vigente a los MAC.	Proceso de Capacitación	Indicador del Proceso de Ciudadanía	JPF	VERIFIED
Fortaleza	Procedimientos estandarizados en manuales.	Alto	Alta	100	Expositiva	La Alta Dirección determinó si se realizan las acciones de respuesta para abordar las oportunidades/fortalezas, dichas acciones pueden Seguirse a los procedimientos estandarizados en manuales con el control interno, desarrollo de la proceso, análisis de normalidad vigente a los MAC.	Tabla de Indicadores de los Procesos Substantivos	Tabla de Indicadores de los Procesos Substantivos	RM	VERIFIED
Fortaleza	Indicaciones seguras, aseguradas y bajo control (MAC fijas).	Medio	Medio	36	Aceptable	La Alta Dirección determinó si se realizan las acciones de respuesta para abordar las oportunidades/fortalezas, dichas acciones pueden Seguirse a los indicadores, análisis del SCC, muestra de sustrato de evidencia.	Proceso de Seguimiento del Proceso de Soporte Técnico	Tabla de Indicadores de Soporte Técnico.	SEMAM	VERIFIED
Fortaleza	Protocolos de prevención COVID.	Alto	Alta	100	Expositiva	La Alta Dirección determinó si se realizan las acciones de respuesta para abordar las oportunidades/fortalezas, dichas acciones pueden Seguirse a los protocolos de prevención COVID con el control interno, desarrollo de la proceso, análisis de normalidad vigente a los MAC.	Proceso de Seguimiento periódico a la aplicación de la Ley de Transparencia	Proceso de regreso a la nueva normalidad	RM	VERIFIED
Fortaleza	Sistema de atención a incidencias, que involucre a todos los niveles de operación.	Medio	Medio	36	Aceptable	La Alta Dirección determinó si se realizan las acciones de respuesta para abordar las oportunidades/fortalezas, dichas acciones pueden Seguirse a los sistemas de atención a incidencias con el control interno, desarrollo de la proceso, análisis de normalidad vigente a los MAC.	Tabla de Indicadores de los Procesos Substantivos	Tabla de Indicadores de los Procesos Substantivos	RM	VERIFIED
Fortaleza	Baja incidencia de quejas.	Alto	Alta	100	Expositiva	La Alta Dirección determinó si se realizan las acciones de respuesta para abordar las oportunidades/fortalezas, dichas acciones pueden Seguirse a los indicadores, análisis del SCC, muestra de sustrato de evidencia.	Proceso de Seguimiento periódico a la aplicación de la Ley de Transparencia	Encuesta de Satisfacción, invitación y distribución de quejas y sugerencias	RM	VERIFIED
Fortaleza	Actualización constante de protocolos de atención.	Alto	Alta	100	Expositiva	La Alta Dirección determinó si se realizan las acciones de respuesta para abordar las oportunidades/fortalezas, dichas acciones pueden Seguirse a los protocolos de atención con el control interno, desarrollo de la proceso, análisis de normalidad vigente a los MAC.	Tabla de Indicadores de los Procesos Substantivos	Tabla de Indicadores de los Procesos Substantivos	RM	VERIFIED
Fortaleza	Personal comprometido con el trabajo.	Medio	Medio	36	Aceptable	La Alta Dirección determinó si se realizan las acciones de respuesta para abordar las oportunidades/fortalezas, dichas acciones pueden Seguirse a los indicadores, análisis del SCC, muestra de sustrato de evidencia.	Encuesta de Clima Organizacional	Encuesta de Clima Organizacional	Alta Dirección	CSSC
Fortaleza	Trabajo en equipo.	Alto	Alta	100	Expositiva	La Alta Dirección determinó si se realizan las acciones de respuesta para abordar las oportunidades/fortalezas, dichas acciones pueden Seguirse a los indicadores, análisis del SCC, muestra de sustrato de evidencia.	Encuesta de Clima Organizacional	Encuesta de Clima Organizacional	Alta Dirección	CSSC
Fortaleza	La mayoría de las MAC se encuentran en buenas condiciones y bien ubicadas.	Alto	Alta	100	Expositiva	La Alta Dirección determinó si se realizan las acciones de respuesta para abordar las oportunidades/fortalezas, dichas acciones pueden Seguirse a los indicadores, análisis del SCC, muestra de sustrato de evidencia.	Oficio (y/o) Correo Electrónico con instrucciones y/o reparación de equipos que ocupan las MAC.	Oficio (y/o) Correo Electrónico con instrucciones y/o reparación de equipos que ocupan las MAC.	Alta Dirección	VERIFIED
Fortaleza	Previdencia en la atención a grupos vulnerables.	Alto	Alta	100	Expositiva	La Alta Dirección determinó si se realizan las acciones de respuesta para abordar las oportunidades/fortalezas, dichas acciones pueden Seguirse a los indicadores, análisis del SCC, muestra de sustrato de evidencia.	Calidad de servicio.	Calidad de servicio.	RM	VERIFIED
Debilidad	Carencia de Personal (MAC fijas).	Medio	Baja	18	Acción Preventiva	Control interno, no afecta la secuencia e integridad del proceso y/o Puntos Intermedios, documentar las evidencias en el Plan Estratégico/Matriz de Control.	Asegurar la actualización del SIRFEMAC, Capacitar, ingresar e información documentada para la operación de los procesos.	Actualización del SIRFEMAC en las MAC, Capacitar, ingresar e información documentada en MAC.	RM	SEMAM
Debilidad	Entorno de trabajo.	Medio	Medio	36	Correctiva	Control interno, no afecta la secuencia e integridad del proceso y/o Puntos Intermedios, documentar las evidencias en el Plan Estratégico/Matriz de Control.	Aplicación de encuesta de clima organizacional en MAC.	Resultados de la encuesta de clima organizacional.	Alta Dirección	CSSC
Debilidad	El equipo de los Módulos de Atención Ciudadana se amonesta.	Medio	Bajo	18	Acción Preventiva	Control interno, no afecta la secuencia e integridad del proceso y/o Puntos Intermedios, documentar las evidencias en el Plan Estratégico/Matriz de Control.	Asegurar la aplicación del Proceso de Soporte Técnico	Proceso de Soporte Técnico	RM	SEMAM
Debilidad	Relación laboral y prestaciones con el RE.	Medio	Medio	36	Correctiva	Control interno, no afecta la secuencia e integridad del proceso y/o Puntos Intermedios, documentar las evidencias en el Plan Estratégico/Matriz de Control.	Concentración y trámite de las solicitudes recibidas.	Gestión a nivel central de las solicitudes recibidas.	Alta Dirección	VERIFIED
Debilidad	Trámites para implementación de imagen institucional, largos y complejos.	Bajo	Bajo	9	Acción Preventiva	Control interno, no afecta la secuencia e integridad del proceso y/o Puntos Intermedios, documentar las evidencias en el Plan Estratégico/Matriz de Control.	Realizar el conocimiento del uso del Folioconeo	Realizar el conocimiento del uso del Folioconeo	Alta Dirección	VERIFIED
Debilidad	No se da la suficiente información a la ciudadanía sobre la documentación para el trámite de su CPV.	Medio	Medio	36	Correctiva	Control interno, no afecta la secuencia e integridad del proceso y/o Puntos Intermedios, documentar las evidencias en el Plan Estratégico/Matriz de Control.	Asegurar la orientación a la ciudadanía	Proceso de Entrega.	ACC	RM
Debilidad	Errores de captura.	Medio	Medio	36	Correctiva	Control interno, no afecta la secuencia e integridad del proceso y/o Puntos Intermedios, documentar las evidencias en el Plan Estratégico/Matriz de Control.	Asegurar la aplicación del proceso de Soporte Técnico	Proceso de Desempeño de personal	ACC	VERIFIED
Debilidad	No se cuenta con la disponibilidad de un equipo para atender citas en las MAC.	Medio	Bajo	18	Acción Preventiva	Control interno, no afecta la secuencia e integridad del proceso y/o Puntos Intermedios, documentar las evidencias en el Plan Estratégico/Matriz de Control.	Asegurar la aplicación del Proceso de Soporte Técnico	Proceso de Soporte Técnico.	RM	SEMAM
Debilidad	Falta de reconocimiento al personal operativo de MAC.	Medio	Medio	36	Correctiva	Control interno, no afecta la secuencia e integridad del proceso y/o Puntos Intermedios, documentar las evidencias en el Plan Estratégico/Matriz de Control.	Asegurar la aplicación de la encuesta de Clima Organizacional y seguimiento a los resultados de la encuesta de clima organizacional.	Encuesta de Clima Organizacional y seguimiento a los resultados de la encuesta de clima organizacional.	Alta Dirección	VERIFIED
Debilidad	Ausencia de reuniones periódicas para revisar los procedimientos para la realización de citas en el centro de atención al elector.	Medio	Medio	36	Correctiva	Control interno, no afecta la secuencia e integridad del proceso y/o Puntos Intermedios, documentar las evidencias en el Plan Estratégico/Matriz de Control.	Asegurar la aplicación de reuniones con el personal de MAC para homologar procedimientos.	Reuniones con el personal de MAC.	VERIFIED	
Amenaza	Dispersión de la ciudadanía.	Bajo	Bajo	9	Acción Preventiva	Control interno, no afecta la secuencia e integridad del proceso y/o Puntos Intermedios, documentar las evidencias en el Plan Estratégico/Matriz de Control.	Asegurar el cumplimiento del directorio de módulos.	Directorio de módulos.	RM	VERIFIED
Amenaza	Extensión territorial.	Bajo	Bajo	9	Acción Preventiva	Control interno, no afecta la secuencia e integridad del proceso y/o Puntos Intermedios, documentar las evidencias en el Plan Estratégico/Matriz de Control.	Asegurar el cumplimiento del directorio de módulos.	Directorio de módulos.	RM	VERIFIED
Amenaza	Fugas de población.	Bajo	Bajo	9	Acción Preventiva	Control interno, no afecta la secuencia e integridad del proceso y/o Puntos Intermedios, documentar las evidencias en el Plan Estratégico/Matriz de Control.	Reforzar la difusión de la credencialización.	Reforzar la difusión de la credencialización.	Alta Dirección	VERIFIED
Amenaza	Paralelismo de áreas de requisitos, lo que genera duplicar y una mala gestión de recursos.	Medio	Bajo	18	Acción Preventiva	Control interno, no afecta la secuencia e integridad del proceso y/o Puntos Intermedios, documentar las evidencias en el Plan Estratégico/Matriz de Control.	Asegurar la orientación a la ciudadanía	Proceso de Entrega.	ACC	VERIFIED
Amenaza	Las instalaciones que operan los computadores no reúnen datos e información de los mismos (computadores de dominio de cada oficina).	Medio	Bajo	18	Acción Preventiva	Control interno, no afecta la secuencia e integridad del proceso y/o Puntos Intermedios, documentar las evidencias en el Plan Estratégico/Matriz de Control.	Asegurar la orientación a la ciudadanía	Proceso de Entrega.	ACC	VERIFIED
Amenaza	Desastres naturales, terremotos es un factor que afecta la región.	Bajo	Medio	18	Acción Preventiva	Control interno, no afecta la secuencia e integridad del proceso y/o Puntos Intermedios, documentar las evidencias en el Plan Estratégico/Matriz de Control.	Proporcionar información sobre protección civil.	Proporcionar información sobre protección civil.	Alta Dirección	VERIFIED
Amenaza	Aplicación de la Reforma Electoral.	Bajo	Bajo	9	Acción Preventiva	Control interno, no afecta la secuencia e integridad del proceso y/o Puntos Intermedios, documentar las evidencias en el Plan Estratégico/Matriz de Control.	Asegurar seguimiento a las acciones jurídicas sobre la Reforma Electoral.	Oficina de Información oportuna y precisa jurídica sobre la Reforma Electoral.	ACC	VERIFIED
Amenaza	La atención por parte de los proveedores de los equipos orientados es muy tardía.	Medio	Medio	36	Correctiva	Control interno, no afecta la secuencia e integridad del proceso y/o Puntos Intermedios, documentar las evidencias en el Plan Estratégico/Matriz de Control.	Asegurar que la empresa proveedora del equipo de soporte técnico sea la MAC.	Seguimiento al soporte al CAJ levantado	RM	VERIFIED
Amenaza	Retraso en la entrega de las CPV por parte de la empresa de impresión.	Medio	Medio	36	Correctiva	Control interno, no afecta la secuencia e integridad del proceso y/o Puntos Intermedios, documentar las evidencias en el Plan Estratégico/Matriz de Control.	Asegurar la notificación de retrasos.	Notificar a la VD de manera inmediata a la ciudadanía los retrasos.	VERIFIED	
Amenaza	Baja calidad técnica al RE por parte de líderes políticos e opositores.	Medio	Medio	36	Correctiva	Control interno, no afecta la secuencia e integridad del proceso y/o Puntos Intermedios, documentar las evidencias en el Plan Estratégico/Matriz de Control.	Asegurar seguimiento a las acciones de procesamiento del RE a nivel central.	Oficina de Información oportuna y precisa a los MAC.	Alta Dirección	VERIFIED
Oportunidad	Considerar la información a la ciudadanía respecto al dominio de las MAC y el calendario de los módulos móviles.	Bajo	Bajo	9	A Acomodar	La Alta Dirección determinó si se realizan las acciones de respuesta para abordar las oportunidades/fortalezas, dichas acciones pueden Seguirse a los procedimientos estandarizados en manuales con el control interno, desarrollo de la proceso, análisis de normalidad vigente a los MAC.	Asegurar el cumplimiento del directorio de módulos.	Directorio de módulos.	RM	VERIFIED
Oportunidad	Funcionamiento de la CPUV.	Medio	Medio	36	Aceptable	La Alta Dirección determinó si se realizan las acciones de respuesta para abordar las oportunidades/fortalezas, dichas acciones pueden Seguirse a los indicadores, análisis del SCC, muestra de sustrato de evidencia.	Proceso de Seguimiento periódico a la aplicación de la Ley de Transparencia	Encuesta de Satisfacción, invitación y distribución de quejas y sugerencias	ACC	VERIFIED
Oportunidad	Aprovechar las relaciones con las autoridades competentes para la instalación de MAC móvil.	Medio	Medio	36	Aceptable	La Alta Dirección determinó si se realizan las acciones de respuesta para abordar las oportunidades/fortalezas, dichas acciones pueden Seguirse a los indicadores, análisis del SCC, muestra de sustrato de evidencia.	Acuerdo con el OPLE.	Acuerdo con el OPLE.	Alta Dirección	VERIFIED
Oportunidad	Medidas de comunicación orientadas en divulgar la información y conectar espacios para los electores.	Medio	Medio	36	Aceptable	La Alta Dirección determinó si se realizan las acciones de respuesta para abordar las oportunidades/fortalezas, dichas acciones pueden Seguirse a los indicadores, análisis del SCC, muestra de sustrato de evidencia.	Proceso de suministro de libros y servicios.	Proceso de suministro de libros y servicios.	JPF	VERIFIED
Oportunidad	Fortalecimiento de la cultura cívica.	Medio	Bajo	18	A Acomodar	La Alta Dirección determinó si se realizan las acciones de respuesta para abordar las oportunidades/fortalezas, dichas acciones pueden Seguirse a los indicadores, análisis del SCC, muestra de sustrato de evidencia.	Campañas de difusión.	Campañas de difusión.	Alta Dirección	VERIFIED
Oportunidad	Aprovechar la ventaja de comunicación con la ciudadanía para difundir información de la institución.	Medio	Medio	36	Aceptable	La Alta Dirección determinó si se realizan las acciones de respuesta para abordar las oportunidades/fortalezas, dichas acciones pueden Seguirse a los indicadores, análisis del SCC, muestra de sustrato de evidencia.	Campañas de difusión.	Campañas de difusión.	Alta Dirección	VERIFIED

INE Para un análisis de los riesgos y la funcionalidad de las MAC y las áreas de RE.



INSTITUTO NACIONAL ELECTORAL JLE BAJA CALIFORNIA SUR
SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD
MATRÍZ DE PARTES INTERESADAS

Versión: 6.6
Fecha de emisión:
Agosto 2022

Partes Interesadas	Tipo de parte interesada	Requisitos Pertinentes		Seguimiento	Revisión	Responsable
Personal de la Delegación INE Baja California Sur	Interna	Capacitación	Necesidad	Llevar a cabo por medio del Campus Virtual INE, para cada campaña un curso de capacitación al personal operativo.	Informe de capacitación.	DOS, JAP, VRFEL
		Remuneración económica		Mantener el contrato vigente y firmado.	Contrato de prestación de servicios.	DEA, JRHJL.
		Buen clima laboral	Expectativa	Elaborar y difundir anualmente una encuesta de clima laboral.	Informe de resultados de la Encuesta de clima laboral.	Coordinadores del SGC y Alta Dirección
		Estabilidad laboral				
		Crecimiento profesional				
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
		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
		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.	

