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

1º CONCEPTOS	2º ENTORNO	3º ANÁLISIS CONTEXTO	4º 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 ESTADO DE MÉXICO	◀ Indica aquí el nombre de la Junta Local Ejecutiva
Periodo de vigencia del plan	2022-2023	◀ Indica aquí el periodo del plan.
Primer Ejercicio	09/12/2022	◀ Primer ejercicio (año) del plan.

RESPONSABLE	ROL	NOMBRE	FIRMA
Elaboración:	Coordinadores de la Calidad	Sandra Olivia Villafaña Terán	
		María Dolores Susana Ortiz Sánchez	
		Anita Colín García	
		Virginia Sánchez Díaz	
		Ricardo Cuevas Juárez	
		Cinthia Vianney Valtierra Romero	
		Gaspar Cervantes Pérez	
		Marco Antonio González Palacios	
		Rafael Martínez Iturbe	
Rebeca Esperanza Toledo Méndez			
Revisión:	Alta Dirección	Biol. Abel Rubén Pérez Pérez	
Aprobación:	Alta Dirección	Mtro. Joaquín Rubio Sánchez	
		Lic. Oscar Alberto Ciprián Nieto	
		Mtro. Alberto Omar Ramírez Lucero	

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

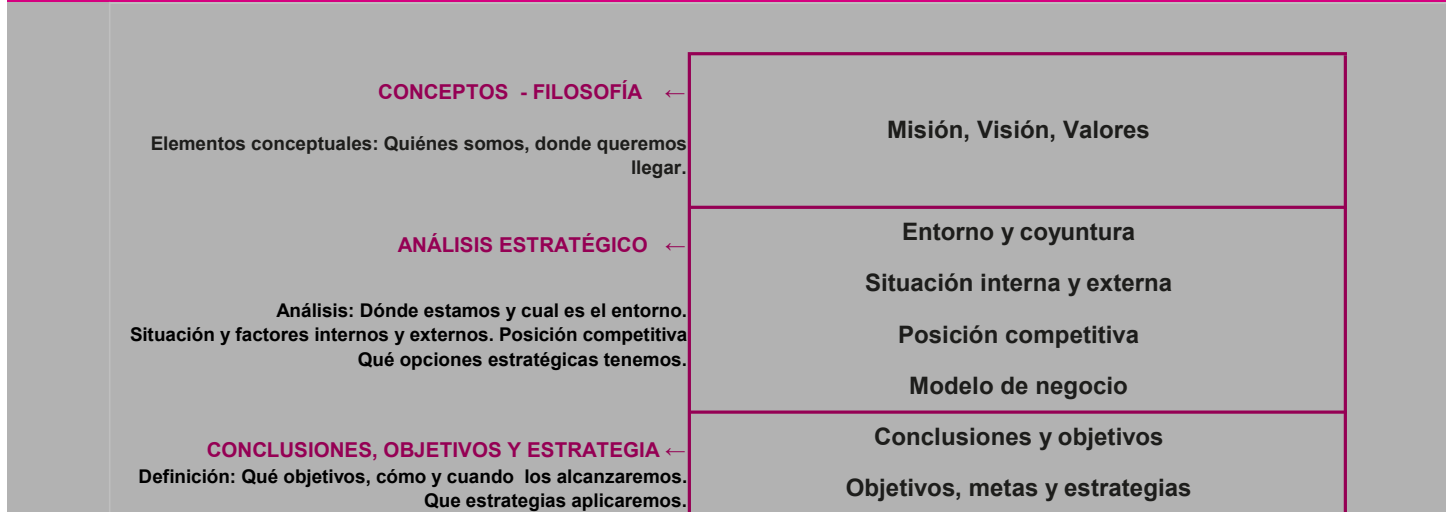
ÍNDICE

## ¿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

**JLE ESTADO DE  
MÉXICO**
**MISIÓN**
**2022-2023**

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 ESTADO DE  
MÉXICO**
**VISIÓN**
**2022-2023**

Ser el organismo electoral nacional autónomo que contribuya a la consolidación de la cultura y convivencia democrática en México, distinguiéndose por ser una institución, moderna, transparente y eficiente en la que la sociedad confíe plenamente para la organización de lecciones equitativas e imparciales.


**JLE ESTADO DE  
MÉXICO**
**VALORES ORGANIZACIONALES**
**2022-2023**

Confianza, Tolerancia, Compromiso, Transparencia y Rendición de Cuentas

**JLE ESTADO DE  
MÉXICO**
**PRINCIPIOS RECTORES**
**2022-2023**

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


**SIGUIENTE**

	<b>INSTITUTO NACIONAL ELECTORAL JLE ESTADO DE MÉXICO</b>	<b>Versión: 6.6</b>
	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	<b>Fecha de emisión:</b>
	<b>POLÍTICA Y OBJETIVOS DE LA CALIDAD</b>	<b>Agosto 2022</b>



## 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.



## 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.




INDICE

FORTALEZAS (F)					DEBILIDADES (D)				
DESCACUERDO	NI DE ACUERDO NI EN DESCACUERDO	DE ACUERDO	VALOR	DESCACUERDO	NI DE ACUERDO NI EN DESCACUERDO	DE ACUERDO	VALOR		
		X	3			X	3		
		X	3			X	3		
		X	3			X	3		
		X	3			X	3		
		X	3			X	3		
		X	3			X	3		
		X	3				0		
		X	3				0		
<b>TOTAL</b>				<b>24</b>	<b>TOTAL</b>				<b>-19</b>
AMENAZAS (A)					OPORTUNIDADES (O)				
NO	PUEDE SER	SI	VALOR	NO	PUEDE SER	SI	VALOR		
		X	3			X	3		
		X	3			X	3		
		X	3			X	3		
		X	3			X	3		
		X	3			X	3		
		X	3				0		
		X	3				0		
		X	3				0		
<b>TOTAL</b>				<b>-24</b>	<b>TOTAL</b>				<b>15</b>

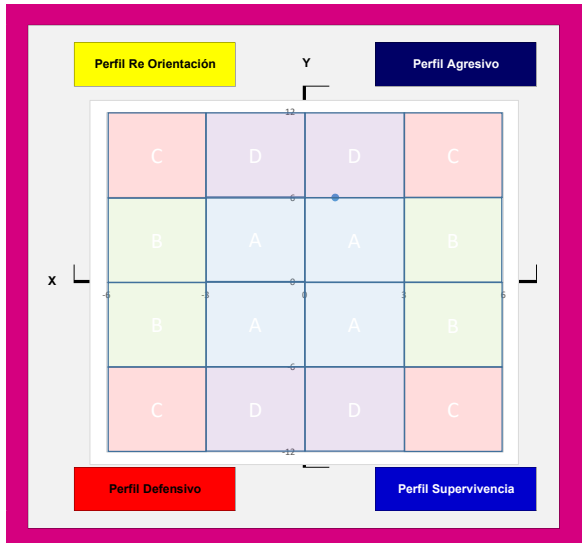
SIGUIENTE →

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 porcentual D + O	0.9
Y	Valor porcentual F + A	6.0

 <b>INE</b> Instituto Nacional Electoral	<b>INSTITUTO NACIONAL ELECTORAL JLE ESTADO DE MÉXICO</b>	<b>Versión: 6.6</b>
	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	<b>Fecha de emisión:</b>
	<b>MATRIZ DE POSICIONAMIENTO</b>	<b>Agosto 2022</b>

INDICE



PERFIL: A	Perfil Agresivo
DEFINICIÓN DEL PERFIL	
Premisa del Perfil	Definición
<p>PERFIL A): Institución y Competencia muy estable (zona de confort +).</p>	<p>Institución financieramente estable que no ha obtenido ventajas competitivas importantes en una Institución estable.          Institución estable en penetración del mercado y desarrollo del servicio.          Institución que cumple con los estándares y procesos definidos por conveniencia propia y por la Institución.          Institución que demuestra una comunicación estable interna y externamente.          Institución de estructura estable y buena capacidad de reorganizar actividades frente a un riesgo.          Institución con personal competente y comprometido con una estructura buena en todas sus áreas.          Institución con un ambiente laboral bueno.          Institución en cuyos niveles de satisfacción al Cliente interno y externo son buenos.          Institución con buen nivel de liderazgo y empoderamiento en las diferentes jerarquías de la misma.          Institución con soportes internos y/o externos (perteneciente a un Grupo), que apoya a la línea de productos y/o servicios a todas las partes interesadas.</p>
COORDENADAS (EJES)	RESULTADOS
X	0.9
Y	6.0

SIGUIENTE →



**INSTITUTO NACIONAL ELECTORAL JLE ESTADO DE MÉXICO**

**Versión: 6.6**

**SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD**

**Fecha de emisión:**

**PARÁMETROS DE RIESGOS Y OPORTUNIDADES**

**Agosto 20222**

**RIESGOS**

PROBABILIDAD	DEFINICIONES
Baja	<b>Remotamente posible.</b> El daño ocurre muy rara vez. 1 a 3 veces de ocurrencia.
Media	<b>Bastante posible.</b> El daño ocurre en algunas ocasiones y no es extraño que sucediera. 4 a 7 veces de ocurrencia.
Alta	<b>Completamente posible.</b> 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, realizar <b>Cédula de No Conformidad</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.

**OPORTUNIDADES**

PROBABILIDAD	DEFINICIONES
Baja	<b>Remotamente posible.</b> La oportunidad ocurre muy rara vez.
Media	<b>Bastante posible.</b> La oportunidad ocurre en algunas ocasiones y no es extraño que sucediera.
Alta	<b>Completamente posible.</b> 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.

PROBABILIDAD	
Baja	3
Media	6
Alta	10

IMPACTO	
Bajo	3
Medio	6
Alto	10

**Nivel de Riesgo / Oportunidad= Probabilidad x Impacto**



CLASIFICACIÓN DEL FOEA	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. El Instituto imparte capacitación constante al personal de los módulos de atención ciudadana para brindar atención de calidad.	Alto	Alta	100	Explicite	La Alta Dirección determinará si se realizan las acciones de respuesta para abordar las oportunidades/fortalezas, dichas acciones pueden alinearse con el control interno, desarrollo de los procesos, análisis de los indicadores resultantes del SOC, mesas de supervisión, aplicación de la normatividad vigente, mesas de trabajo, Plan de Cambios y Mejoras, entre otras actividades inherentes al alcance del SOC.	Proceso de capacitación	Oficio COC Reporte de calificaciones Tablero de indicadores de apoyo	VRFEL JAP VRFED	Alta
Fortaleza	2. Se cuenta con protocolos de atención ciudadana en materia sanitaria y a grupos vulnerables	Medio	Baja	18	A considerar	La Alta Dirección determinará si se realizan las acciones de respuesta para abordar las oportunidades/fortalezas, dichas acciones pueden alinearse con el control interno, desarrollo de los procesos, análisis de los indicadores resultantes del SOC, mesas de supervisión, aplicación de la normatividad vigente, mesas de trabajo, Plan de Cambios y Mejoras, entre otras actividades inherentes al alcance del SOC.	Aplicar protocolo de sanidad	Como electrónico de la DOS y COC Como electrónico de la entidad	VRFEL JAP VRFED	Alta
Fortaleza	3. El Instituto cuenta con una cartografía electoral que se actualiza permanentemente, base para la georreferenciación de la ciudadanía.	Alto	Alta	100	Explicite	La Alta Dirección determinará si se realizan las acciones de respuesta para abordar las oportunidades/fortalezas, dichas acciones pueden alinearse con el control interno, desarrollo de los procesos, análisis de los indicadores resultantes del SOC, mesas de supervisión, aplicación de la normatividad vigente, mesas de trabajo, Plan de Cambios y Mejoras, entre otras actividades inherentes al alcance del SOC.	Actualizar los catálogos cartográficos en el SIRFE-MAC	Elaboro de actualización de catálogos Tablero de indicadores de apoyo	VRFEL JAP VRFED JOSAL	Alta
Fortaleza	4. Se dispone de una Credencial para Visar con Fotografía con suficientes elementos de seguridad que garantizan la integridad de datos, credibilidad y confianza	Alto	Baja	30	A considerar	La Alta Dirección determinará si se realizan las acciones de respuesta para abordar las oportunidades/fortalezas, dichas acciones pueden alinearse con el control interno, desarrollo de los procesos, análisis de los indicadores resultantes del SOC, mesas de supervisión, aplicación de la normatividad vigente, mesas de trabajo, Plan de Cambios y Mejoras, entre otras actividades inherentes al alcance del SOC.	Ayerro de la Comisión Nacional de Vigilancia Acuerdo del Consejo General	Como electrónico SCV	VRFEL VRFED JOSAL	Alta
Fortaleza	5. Reclutamiento y contratación de personal calificado a través de convocatorias públicas.	Alto	Baja	30	A considerar	La Alta Dirección determinará si se realizan las acciones de respuesta para abordar las oportunidades/fortalezas, dichas acciones pueden alinearse con el control interno, desarrollo de los procesos, análisis de los indicadores resultantes del SOC, mesas de supervisión, aplicación de la normatividad vigente, mesas de trabajo, Plan de Cambios y Mejoras, entre otras actividades inherentes al alcance del SOC.	Proceso de reclutamiento y selección	Procedimiento de reclutamiento y selección Tablero de indicadores de apoyo	VRFEL CA VED VED VRFED EA	Alta
Fortaleza	6. La universalidad de los módulos de atención ciudadana que permite transferir y actualizar la credencial sin importar el domicilio de origen dentro del país.	Alto	Medio	60	Explicite	La Alta Dirección determinará si se realizan las acciones de respuesta para abordar las oportunidades/fortalezas, dichas acciones pueden alinearse con el control interno, desarrollo de los procesos, análisis de los indicadores resultantes del SOC, mesas de supervisión, aplicación de la normatividad vigente, mesas de trabajo, Plan de Cambios y Mejoras, entre otras actividades inherentes al alcance del SOC.	Actualizar el padrón electoral en MAC	Elaboro distrital Notificación a la DOS Como electrónico	VRFEL VED VRFED JAP RM	Alta
Fortaleza	7. Base de datos nacional actualizada que ofrece la opción de transferir repeticiones y/o presentar documentos.	Alto	Medio	60	Explicite	La Alta Dirección determinará si se realizan las acciones de respuesta para abordar las oportunidades/fortalezas, dichas acciones pueden alinearse con el control interno, desarrollo de los procesos, análisis de los indicadores resultantes del SOC, mesas de supervisión, aplicación de la normatividad vigente, mesas de trabajo, Plan de Cambios y Mejoras, entre otras actividades inherentes al alcance del SOC.	Actualizar el Padrón electoral en MAC	Elaboro distrital Notificación a la DOS	VRFEL VED VRFED JAP RM	Alta
Fortaleza	8. Uso de tecnologías confiables que permiten identificar posibles usurpaciones de identidad o datos personales presuntamente irregulares.	Alto	Medio	60	Explicite	La Alta Dirección determinará si se realizan las acciones de respuesta para abordar las oportunidades/fortalezas, dichas acciones pueden alinearse con el control interno, desarrollo de los procesos, análisis de los indicadores resultantes del SOC, mesas de supervisión, aplicación de la normatividad vigente, mesas de trabajo, Plan de Cambios y Mejoras, entre otras actividades inherentes al alcance del SOC.	Proceso de soporte técnico Mantener actualizada la base de datos de bitacoras del padrón electoral	Tablero de indicadores de apoyo Proceso de soporte técnico Base de datos actualizada	VRFEL JAP SEMAM VRFED	Alta
Debilidad	1. Deficiencia ocasional de la red institucional e intermitencias en los servicios de internet que afectan las funcionalidades del SIRFE-MAC.	Medio	Baja	18	Acciones Preventivas	Control rutinario, no afecta la seguridad e integridad del proceso y/o Papeles Informativos, documentar las evidencias en el Plan Estratégico-Matriz de Control.	Colorar fuera de línea Generar archivos de transacción	Como electrónico de la DOS Como electrónico de la entidad Archivos de transacción (Cuando aplique)	VRFEL JAP SEMAM VRFED	Alta
Debilidad	2. Periféricos incompletos o en malas condiciones que afectan la eficiencia del servicio a la ciudadanía.	Bajo	Baja	9	Acciones Preventivas	Control rutinario, no afecta la seguridad e integridad del proceso y/o Papeles Informativos, documentar las evidencias en el Plan Estratégico-Matriz de Control.	Mantenimiento de soporte técnico	Tablero de indicadores de apoyo Proceso de soporte técnico	SEMAM	Alta
Debilidad	3. Retraso en la generación de la credencial por la aplicación de programas relativos a la depuración al padrón.	Bajo	Baja	9	Acciones Preventivas	Control rutinario, no afecta la seguridad e integridad del proceso y/o Papeles Informativos, documentar las evidencias en el Plan Estratégico-Matriz de Control.	Solicitar información a una institución externa	Convenio de apoyo y colaboración con el Registro Civil	VRFEL VRFED JAP	Alta
Debilidad	4. Ausencia de un programa ordinario y exclusivo de capacitación para el personal de MAC.	Bajo	Bajo	9	Acciones Preventivas	Control rutinario, no afecta la seguridad e integridad del proceso y/o Papeles Informativos, documentar las evidencias en el Plan Estratégico-Matriz de Control.	Calendarizar un día exclusivo para capacitación del personal de MAC	Estrategia de Capacitación	VRFEL VRFED JAP	Alta
Debilidad	5. Falta de medios o mecanismos institucionales que propicien que la ciudadanía acuda a recoger su credencial.	Bajo	Bajo	9	Acciones Preventivas	Control rutinario, no afecta la seguridad e integridad del proceso y/o Papeles Informativos, documentar las evidencias en el Plan Estratégico-Matriz de Control.	Analis ciudadanos por AI 136	Comoros electrónicos	VRFEL VRFED JAP	Alta
Debilidad	6. Faltas HP desatendidas en seguridad social y prestaciones	Bajo	Bajo	9	Acciones Preventivas	Control rutinario, no afecta la seguridad e integridad del proceso y/o Papeles Informativos, documentar las evidencias en el Plan Estratégico-Matriz de Control.	Exposición sobre Conceptos Básicos del Régimen de Contación de Honorarios Permanentes	Lista de asistencia	VRFEL JAP VEL	Alta
Amenaza	1. Presentación de documentos apócrifos por la ciudadanía que originan trámites irregulares.	Medio	Baja	18	Acciones Preventivas	Control rutinario, no afecta la seguridad e integridad del proceso y/o Papeles Informativos, documentar las evidencias en el Plan Estratégico-Matriz de Control.	Convenios con instituciones externas	Convenio de apoyo y colaboración con el Registro Civil	VEL VRFEL JAP	Alta
Amenaza	2. Incremento de agresiones verbales y físicas al personal de los módulos de atención ciudadana	Bajo	Bajo	9	Acciones Preventivas	Control rutinario, no afecta la seguridad e integridad del proceso y/o Papeles Informativos, documentar las evidencias en el Plan Estratégico-Matriz de Control.	Disposición de cartiles que informen a la ciudadanía sobre el proceder de su comportamiento	Comoros Electrónicos	VEL VRFEL CA JAP	Alta
Amenaza	3. Falta en el suministro de energía eléctrica que afecta la atención ciudadana.	Bajo	Baja	9	Acciones Preventivas	Control rutinario, no afecta la seguridad e integridad del proceso y/o Papeles Informativos, documentar las evidencias en el Plan Estratégico-Matriz de Control.	Generar reportes de las incidencias al CAU	Reporte de incidencias	VRFED RM SEMAM	Alta
Amenaza	4. Falta en el servicio de internet que afecta la bitacora nacional de las personas para su identificación	Bajo	Baja	9	Acciones Preventivas	Control rutinario, no afecta la seguridad e integridad del proceso y/o Papeles Informativos, documentar las evidencias en el Plan Estratégico-Matriz de Control.	Generar reportes de las incidencias al CAU	Reporte de incidencias	VRFED RM SEMAM	Alta
Amenaza	5. Pérdida de interés de la ciudadanía para tramitar la credencial ante la eventual implementación de la Cédula de Identidad	Bajo	Baja	9	Acciones Preventivas	Control rutinario, no afecta la seguridad e integridad del proceso y/o Papeles Informativos, documentar las evidencias en el Plan Estratégico-Matriz de Control.	Se ha fortalecido la credencial como el medio de identificación más aceptado en el país	Convenio de colaboración con la Comisión Nacional Bancaria	DERFE	Alta
Amenaza	6. Imposibilidad para generar la credencial por falta de CURP.	Bajo	Bajo	9	Acciones Preventivas	Control rutinario, no afecta la seguridad e integridad del proceso y/o Papeles Informativos, documentar las evidencias en el Plan Estratégico-Matriz de Control.	Validación en Claxor de CURP Reporte de SIRFE-Home	Comoros electrónicos Solicitudes con estatus de "Enviado a Servicio de Gestión de CURP"	VRFEL JAP VRFED	Alta
Amenaza	7. Renuencia de la ciudadanía para cumplir con los documentos y registros establecidos	Bajo	Bajo	9	Acciones Preventivas	Control rutinario, no afecta la seguridad e integridad del proceso y/o Papeles Informativos, documentar las evidencias en el Plan Estratégico-Matriz de Control.	Se ha incrementado la difusión en redes sociales	Reporte de Comunicación Social Reporte de INFOAMAC	VEL VRFEL JAP	Alta
Amenaza	8. Apatía de la ciudadanía para recoger su credencial de elector	Bajo	Bajo	9	Acciones Preventivas	Control rutinario, no afecta la seguridad e integridad del proceso y/o Papeles Informativos, documentar las evidencias en el Plan Estratégico-Matriz de Control.	Notificación ciudadana	Actas circunstanciadas Comoros electrónicos	VRFEL JAP	Alta
Oportunidad	1. Aprovechar los medios de comunicación y redes sociales para difundir entre la ciudadanía los trabajos de actualización y depuración del Padrón Electoral	Medio	Alta	60	Explicite	La Alta Dirección determinará si se realizan las acciones de respuesta para abordar las oportunidades/fortalezas, dichas acciones pueden alinearse con el control interno, desarrollo de los procesos, análisis de los indicadores resultantes del SOC, mesas de supervisión, aplicación de la normatividad vigente, mesas de trabajo, Plan de Cambios y Mejoras, entre otras actividades inherentes al alcance del SOC.	Fortalecimiento de la situación en redes sociales entrevistas en los diferentes medios de comunicación	Reporte de Comunicación Social Reporte de INFOAMAC	VEL VRFEL JAP	Alta
Oportunidad	2. Reducir los tiempos para la apertura del botón de quejas, sugerencias y recomendaciones.	Medio	Baja	18	A considerar	La Alta Dirección determinará si se realizan las acciones de respuesta para abordar las oportunidades/fortalezas, dichas acciones pueden alinearse con el control interno, desarrollo de los procesos, análisis de los indicadores resultantes del SOC, mesas de supervisión, aplicación de la normatividad vigente, mesas de trabajo, Plan de Cambios y Mejoras, entre otras actividades inherentes al alcance del SOC.	Se notificará a los representantes de los partidos políticos a la apertura dos veces al mes de los botones de quejas, sugerencias y recomendaciones	Miuda de apertura de botón Reporte de botón	VRFEL VED JCECOO	Alta
Oportunidad	3. Uso de medios electrónicos para la consulta y revisión de la documentación que presenta la ciudadanía para el trámite de la credencial.	Bajo	Bajo	9	A considerar	La Alta Dirección determinará si se realizan las acciones de respuesta para abordar las oportunidades/fortalezas, dichas acciones pueden alinearse con el control interno, desarrollo de los procesos, análisis de los indicadores resultantes del SOC, mesas de supervisión, aplicación de la normatividad vigente, mesas de trabajo, Plan de Cambios y Mejoras, entre otras actividades inherentes al alcance del SOC.	Reforzamiento de los convenios de apoyo y colaboración con instituciones externas	Convenios de apoyo y colaboración	VEL VRFEL JAP	Alta
Oportunidad	4. Sensibilización de la ciudadanía para el aprovechamiento de la cita programada.	Bajo	Bajo	9	A considerar	La Alta Dirección determinará si se realizan las acciones de respuesta para abordar las oportunidades/fortalezas, dichas acciones pueden alinearse con el control interno, desarrollo de los procesos, análisis de los indicadores resultantes del SOC, mesas de supervisión, aplicación de la normatividad vigente, mesas de trabajo, Plan de Cambios y Mejoras, entre otras actividades inherentes al alcance del SOC.	Seguimiento a las citas	Reportes de citas programadas	VRFEL RM JCECOO	Alta
Oportunidad	5. Emplear medios electrónicos institucionales para medir la calidad del servicio prestado	Bajo	Baja	9	A considerar	La Alta Dirección determinará si se realizan las acciones de respuesta para abordar las oportunidades/fortalezas, dichas acciones pueden alinearse con el control interno, desarrollo de los procesos, análisis de los indicadores resultantes del SOC, mesas de supervisión, aplicación de la normatividad vigente, mesas de trabajo, Plan de Cambios y Mejoras, entre otras actividades inherentes al alcance del SOC.	Encuesta de Satisfacción Ciudadana	Reporte de resultados	VRFEL JAP VRFED	Alta



**INSTITUTO NACIONAL ELECTORAL JLE ESTADO DE MÉXICO**  
**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 Estado de México		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.
	Interna	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.	SEMAM 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 Felicidades 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 Vocalias 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 Vocalias 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.	



FIRMADO POR: VILLAFANA TERAN SANDRA OLIVIA  
AC: Autoridad Certificadora del Instituto  
Nacional Electoral  
ID: 2249954  
HASH:  
3B0021C6E256FFFD181B3E2EA80087F9550531E818B1C3  
668B133BFBD2DD4B5

FIRMADO POR: ORTIZ SANCHEZ MARIA DOLORES  
SUSANA  
AC: Autoridad Certificadora del Instituto  
Nacional Electoral  
ID: 2249954  
HASH:  
3B0021C6E256FFFD181B3E2EA80087F9550531E818B1C3  
668B133BFBD2DD4B5

FIRMADO POR: COLIN GARCIA ANITA  
AC: Autoridad Certificadora del Instituto  
Nacional Electoral  
ID: 2249954  
HASH:  
3B0021C6E256FFFD181B3E2EA80087F9550531E818B1C3  
668B133BFBD2DD4B5

FIRMADO POR: SANCHEZ DIAZ VIRGINIA  
AC: Autoridad Certificadora del Instituto  
Nacional Electoral  
ID: 2249954  
HASH:  
3B0021C6E256FFFD181B3E2EA80087F9550531E818B1C3  
668B133BFBD2DD4B5

FIRMADO POR: CUEVAS JUAREZ RICARDO  
AC: Autoridad Certificadora del Instituto  
Nacional Electoral  
ID: 2249954  
HASH:  
3B0021C6E256FFFD181B3E2EA80087F9550531E818B1C3  
668B133BFBD2DD4B5

FIRMADO POR: TOLEDO MENEZ REBECA ESPERANZA  
AC: Autoridad Certificadora del Instituto  
Nacional Electoral  
ID: 2249954  
HASH:  
3B0021C6E256FFFD181B3E2EA80087F9550531E818B1C3  
668B133BFBD2DD4B5

FIRMADO POR: VALTIERRA ROMERO CINTHIA VIANNEY  
AC: Autoridad Certificadora del Instituto  
Nacional Electoral  
ID: 2249954  
HASH:  
3B0021C6E256FFFD181B3E2EA80087F9550531E818B1C3  
668B133BFBD2DD4B5

FIRMADO POR: CERVANTES PEREZ GASPAR  
AC: Autoridad Certificadora del Instituto  
Nacional Electoral  
ID: 2249954  
HASH:  
3B0021C6E256FFFD181B3E2EA80087F9550531E818B1C3  
668B133BFBD2DD4B5

FIRMADO POR: GONZALEZ PALACIOS MARCO ANTONIO  
AC: Autoridad Certificadora del Instituto  
Nacional Electoral  
ID: 2249954  
HASH:  
3B0021C6E256FFFD181B3E2EA80087F9550531E818B1C3  
668B133BFBD2DD4B5

FIRMADO POR: MARTINEZ ITURBE RAFAEL  
AC: Autoridad Certificadora del Instituto  
Nacional Electoral  
ID: 2249954  
HASH:  
3B0021C6E256FFFD181B3E2EA80087F9550531E818B1C3  
668B133BFBD2DD4B5

FIRMADO POR: PEREZ PEREZ ABEL RUBEN  
AC: Autoridad Certificadora del Instituto  
Nacional Electoral  
ID: 2249954  
HASH:  
3B0021C6E256FFFD181B3E2EA80087F9550531E818B1C3  
668B133BFBD42DD4B5

FIRMADO POR: RUBIO SANCHEZ JOAQUIN  
AC: Autoridad Certificadora del Instituto  
Nacional Electoral  
ID: 2249954  
HASH:  
3B0021C6E256FFFD181B3E2EA80087F9550531E818B1C3  
668B133BFBD42DD4B5

FIRMADO POR: CIPRIAN NIETO OSCAR ALBERTO  
AC: Autoridad Certificadora del Instituto  
Nacional Electoral  
ID: 2249954  
HASH:  
3B0021C6E256FFFD181B3E2EA80087F9550531E818B1C3  
668B133BFBD42DD4B5

FIRMADO POR: RAMIREZ LUCERO ALBERTO OMAR  
AC: Autoridad Certificadora del Instituto  
Nacional Electoral  
ID: 2249954  
HASH:  
3B0021C6E256FFFD181B3E2EA80087F9550531E818B1C3  
668B133BFBD42DD4B5