	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 **2023-2024** ◀ Indica aquí el periodo del plan.

Primer Ejercicio **10/12/2023** ◀ 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 Ménez	
Revisión:	Alta Dirección	Biol. Abel Rubén Pérez Pérez	
Aprobación:	Alta Dirección	Mtro. Joaquín Rubio Sánchez	
		Dr. 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

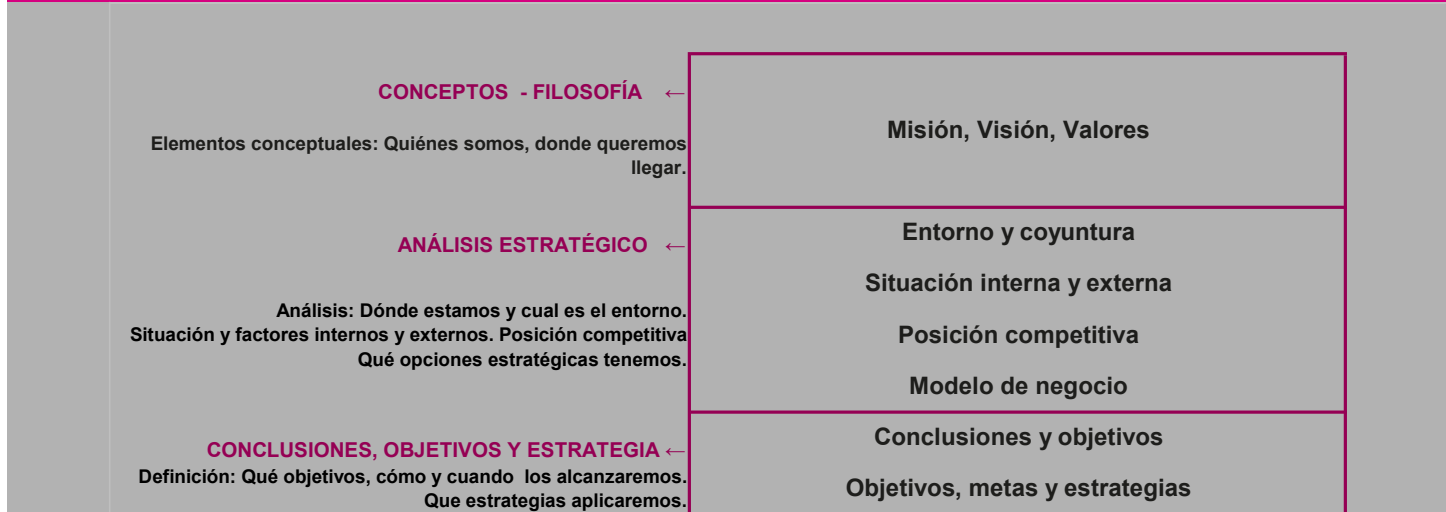
ÍNDICE

¿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 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 ESTADO DE MÉXICO 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 ESTADO DE MÉXICO VALORES ORGANIZACIONALES 2023-2024

Confianza, Tolerancia, Compromiso, Transparencia y Rendición de Cuentas

JLE ESTADO DE MÉXICO PRINCIPIOS RECTORES 2023-2024

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


SIGUIENTE

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



POLÍTICA DE CALIDAD

En el Instituto Nacional Electoral INE, estamos comprometidos en proporcionar a la ciudadanía un servicio eficiente y de calidad en el trámite de expedición de su credencial para votar, desde la entrevista hasta la entrega de la credencial para votar, para contribuir al derecho a la identidad ciudadana, con base en el marco normativo, reglamentario y en un entorno de mejora continua con apego a los requisitos de la norma ISO 9001:2015.



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 en al menos el 90% del rango mínimo establecido en el pronóstico.
2. Incrementar en un 30% la implementación del modelo institucional de Módulos de Atención Ciudadana fijos de la entidad, con base en el Reporte porcentaje de avance en la implementación del modelo institucional 2023.
3. Lograr el mantenimiento del 100% de los Módulos de Atención Ciudadana con modelo institucional, con base en el Reporte del porcentaje de avance en la implementación del modelo institucional 2023, en los conceptos de pintura en muros, aire acondicionado, marquesina, entre otros.
4. Mantener el servicio a domicilio, acorde con lo que establece el artículo 141 de la Ley General de Instituciones y Procedimientos Electorales.
5. Cumplir en un 90% la satisfacción ciudadana sobre el servicio de los Módulos de Atención Ciudadana.

INDICE

Alcance del Sistema de Gestión de la Calidad
 El alcance determinado por la JLE de la entidad se 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

Resultados no aplicables al Sistema de Gestión de la Calidad
 7.1. El recurso 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 su CPV no requiere la disponibilidad de los 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 instrumentos de aseguramiento de la calidad y de los Objetivos de la Calidad.

8.2. 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 esta, de acuerdo con los requerimientos solicitados por el Instituto Nacional Electoral (INE) para su entrega. Así mismo, el servicio está establecido para normalidad vigente en el INE, que aplica para el trámite de la CPV, por lo tanto, el SCC de la entidad, no puede realizar modificaciones en la normalidad vigente.

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

SISO	Dirección	Procesos que se desarrollan
	Junta Local Ejecutora	Procesos de Estratégico y de Apoyo identificados en el Anexo 1 del Manual de Gestión de la Calidad
100101	Avenida Andrés Bello Erizavates Número 289 Colonia El Dorado C.P. 5426, Jilotepec, De México Estado de México	
100201	Avenida 2 De Mayo 100 Plaza Tulzapán Barrio San Juan Santa María Tulzapán C.P. 5495, Santa María Tulzapán Estado de México	
100203	Calle Protagónico Morelos S/N Plaza La Vía Local Se 4 Colonia Pasos De Santa María C.P. 5400, Cuautlan Estado de México	
100301	Avenida Insurgentes Número 4 Colonia Erizavates C.P. 5043, Alcomulco De Puebla Estado de México	
100302	Calle Nicolás Bravo Número 101 Barrio San Joaquín El Junco C.P. 52140, San Joaquín El Junco Estado de México	
100401	Calle Heremangolá Gabriela Número 20 Colonia Hidalgo C.P. 5434, Ciudad Nicolás Romero Y/O Centro Histórico San Pedro Acapulcatzitzingo Estado de México	
100501	Calle Protagónico Miguel Hidalgo 14 Barrio Purificación C.P. 50316, Teotihuacan De Arista Estado de México	
100501	Calle Mariano Abasolo Número 27 Puesto San Lorenzo Tlaxiela C.P. 55714, Coahuila De Zaragoza Estado de México	
100602	Avenida Primito Centro Lote 38 Manzana 92 S/N Unidad Habitacional José María Morelos Y Pavón Tlaxiela Sección C.P. 5403, San Pablo De Las Salinas Estado de México	
100701	Avenida Lázaro Cárdenas S/N Lote 5 Manzana C 34 B Colonia Centro Urbano C.P. 54730, Cuautlan Estado de México	
100801	Calle Francisco Villa 12 Barrio Los Reyes Tullimán C.P. 5400, Tullimán De Morelos Estado de México	
100901	Liberamiento Francisco Villa S/N Localidad La Calceca Municipio De San Felipe Del Progreso C.P. 5646, La Calceca Estado de México	
100902	Avenida Benito Juárez Fraccionamiento 20 Colonia Centro Benito Juárez San José Del Rincón C.P. 5060, San José Del Rincón Centro Estado de México	
100903	Calle Venustiano Carranza Número 204 Sur Colonia Centro Municipio De Villa Victoria C.P. 5095, Villa Victoria Estado de México	
101001	Retorno De Navidad Número 28 Manzana 4 B Lote 15 Fraccionamiento Jardines De México C.P. 5070, Estado De México Estado de México	
101101	Calle Heremangolá Gabriela Número 22 Colonia San Cristóbal Chetumal Escarpes De Morelos C.P. 5000, Escarpes De Morelos Estado de México	
101201	Boulevard San Buenaventura 38 Colonia El Capujón C.P. 5633, Ixtapalapa Estado de México	
101202	Carretera Federal México Puebla S/N Puesto De Agua C.P. 5000, Ixtapalapa Estado de México	
101203	Avenida Constitución S/N Puesto De San Francisco Acapulco C.P. 5030, San Francisco Acapulco Estado de México	
101301	Boulevard De La Tlacuilla Manzana 212 Lote 30 Número 148 Escapes Calle Teotihuacan Ciudad América Tlaxiela Sección C.P. 5100, Escarpes De Morelos Estado de México	
101402	Calle Plaza De La Constitución S/N Colonia Centro C.P. 5093, Tlaxiela Estado de México	
101601	Carretera San Mateo Número 17 Interior De La Plaza Cristal Lote 4 Colonia Atlixán Centro C.P. 5290, Ciudad Amilú, Cuernavaca Estado de México	
101601	Calle Insurgentes Sur Número 488 Colonia San Pedro Acapulco Escarpes De Morelos C.P. 5010, Escarpes De Morelos Estado de México	
101602	Calle Aquiles Serdán Número 15 Colonia San Juan Ichahuapetl Tlaxiela De San C.P. 5408, Tlaxiela De San Estado de México	
101701	Calle Amador Lora 1 Manzana 10 Número 25 Colonia Jardines Del Tepalcates C.P. 5020, Escarpes De Morelos Estado de México	
101801	Avenida Santos Degollado S/N Barrio San Miguel C.P. 5270, Huixtla Huixtla De Degollado Estado de México	
101802	Calle Gustavo A. Vicencio S/N Colonia Acapulco De Vicencio C.P. 5200, Tlaxiela De San Estado de México	
101901	Avenida Hidalgo S/N Plaza Comercial Milahuam Local 40 A 41 B 50 Colonia Industrial Tlaxiela C.P. 5400, Tlaxiela De San Estado de México	
101902	Carretera Lago De Guadalupe S/N Camino Comercial Lago De Guadalupe Local Número 10 Colonia San Pedro Acapulco C.P. 5010, Tlaxiela De San Estado de México	
102002	Boulevard Ojo De Agua Número 118 Manzana 24 Lote 10 Y 11 Fraccionamiento Ojo De Agua C.P. 5070, Ojo De Agua Estado de México	
102003	Avenida Felipe Villanueva S/N Manzana 17 Lote 1 Horno Teclaman Santa Sección C.P. 5070, Ojo De Agua Estado de México	Procesos Sustantivos identificados en el Anexo 2 del Manual de Gestión de la Calidad
102004	Calle Bosque De Los Escarpes S/N Manzana 89 Lote 1 Horno Teclaman Sección Erizavates C.P. 5014, Ojo De Agua Estado de México	
102101	Avenida Hidalgo Número 60 Colonia Centro C.P. 5090, Amecameca De Juárez Estado de México	
102201	Avenida Doctor Guzmán Bar Número 88 Local 1 Colonia Alba Blanco C.P. 5270, Tlaxiela De San Estado de México	
102202	Calle Huasteca Número 24 Local 2 Y 4 Barrio Barrio Cruz Acapulco C.P. 5210, Nacajuán De Juárez Estado de México	
102301	Calle Emiliano Zapata Número 4 Colonia La Mesa C.P. 5200, Lenora De Villalón Estado de México	
102401	Calle Melchor 12 Colonia San Rafael Chetumal C.P. 5360, Nacajuán De Juárez Estado de México	
102501	Calle Pájaros Azul Número 1 Barrio San Pedro C.P. 5634, Chihuahua Estado de México	
102601	Avenida Miguel Hidalgo Y Cuatla 909 Progreso Colonia San Bernardino C.P. 5000, Toluca De Lerdo Estado de México	
102701	Avenida 16 De Septiembre Número 211 Sur Barrio San Miguel Arcángel C.P. 52140, Matipac Estado de México	
102702	Avenida Independencia Número 432 Plaza Galerías San Diego Locales 13 Y 21 Barrio San Francisco C.P. 5270, San Mateo Atenco Estado de México	
102801	Avenida Río Patrocinio Número 98 Barrio San Miguel C.P. 5001, Zumpango De Chetumal Estado de México	
102901	Calle Chihuahua Número 6 Colonia Tamaulipas C.P. 5200, Cd. Huachabucayal Estado de México	
103001	Avenida Nezahualcóyotl S/N Colonia Santa María Nativitas C.P. 5630, Chihuahua Estado de México	
103002	Carretera Federal México Toluca Kilómetro 29 Plaza Galerías San Vicente Local B15 A. Colonia San Vicente C.P. 5070, Chichiquilpan De Juárez Estado de México	
103101	Calle Norales Número 98 Colonia Barrio Juárez C.P. 5700, Cd. Huachabucayal Estado de México	
103201	Avenida José Guadalupe Posada Número 3 Colonia Doctor Martínez 1 Sección C.P. 5016, Valle De Chalco Solidaridad Estado de México	
103301	Boulevard Arturo Montiel Rojas Número 3 Plaza Comercial Soriana Barrio La Conchita Chetumal C.P. 5600, Chetumal De Campeche Estado de México	
103401	Calle México Número 604 Junta Auxiliar Operativa de Colonia Américas C.P. 5010, Toluca De Lerdo Estado de México	
103501	Calle Carlos Estrella Equino Calle 2 S/N Manzana 217 Lote 10 Colonia El Chifón C.P. 5240, Tlaxiela De Degollado Estado de México	
103602	Calle Benito Juárez Número 110 Sur Colonia Centro C.P. 5230, Tenango De Arista Estado de México	
103601	Avenida 27 De Septiembre 43 Colonia Centro C.P. 5140, Tejupilco De Hidalgo Estado de México	
103602	Avenida Toluca 419 Barrio Olumbas C.P. 5124, Valle De Bravo Estado de México	
103702	Calle Matamoros Número 92 Barrio Tlaxiela C.P. 5470, Teotihuacan Estado de México	
103703	Avenida Benito Juárez S/N Huasteca Centro C.P. 5480, Huasteca Estado de México	
103801	Avenida Hidalgo Número 102 Plaza Del Río Local D Barrio San Sebastián C.P. 5010, Toluca De Lerdo Estado de México	
103901	Avenida Tlaxiela S/N Equino Calle 13 Manzana 116 Lote 1 Colonia Valle De Los Reyes C.P. 5630, Los Reyes Acatzapan Estado de México	
104001	Calle Benito Juárez Número 402 Barrio La Veracruz C.P. 5130, San Miguel Chichiquilpan Estado de México	
104002	Avenida Luis Rivera Montes De Oca Número 22 Localidad Molino Arriba C.P. 5030, Tenango Estado de México	
104003	Calle 5 De Mayo S/N Colonia Centro C.P. 5090, Amoloya De Juárez Estado de México	

100101, 100102, 100201, 100202, 100301, 100302, 100401, 100402, 100501, 100502, 100601, 100602, 100701, 100702, 100801, 100802, 100901, 100902, 100903, 101001, 101101, 101201, 101202, 101301, 101401, 101501, 101601, 101602, 101701, 101801, 101802, 101901, 101902, 102001, 102002, 102003, 102101, 102201, 102202, 102301, 102401, 102501, 102601, 102701, 102702, 102801, 102901, 103001, 103002, 103101, 103201, 103301, 103401, 103501, 103601, 103602, 103701, 103702, 103703, 103801, 103901, 104001, 104002, 104003

Conforme al Directorio de Módulos de Atención Ciudadana de las Campañas de actualización.



INSTITUTO NACIONAL ELECTORAL JLE ESTADO DE MÉXICO

SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

FODA

Versión: 6.6

Fecha de emisión:

Agosto 2022


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				0		
TOTAL				12	TOTAL				9
AMENAZAS (A)					OPORTUNIDADES (O)				
NO	PUEDA SER	SI	VALOR	NO	PUEDA SER	SI	VALOR		
		X	3			X	3		
		X	3			X	3		
			0			X	3		
			0			X	3		
TOTAL				6	TOTAL				12

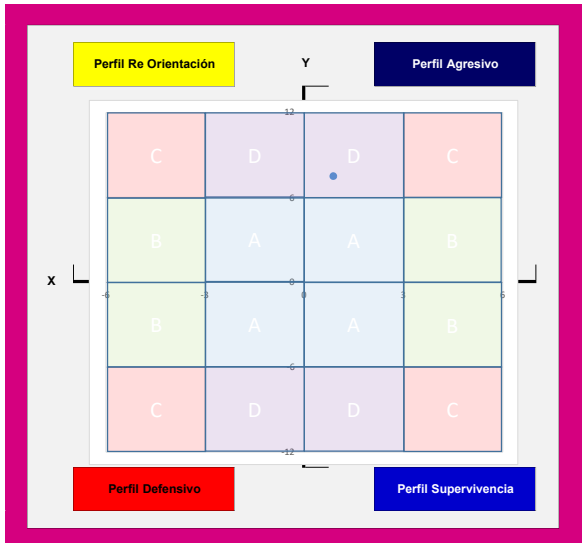
SIGUIENTE

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 proporcional D + O	0.9
Y	Valor proporcional F + A	7.5

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

INDICE



PERFIL: D	Perfil Agresivo
DEFINICIÓN DEL PERFIL	
Premisa del Perfil	Definición
<p>PERFIL D): Institución creciente y competencia muy estable.</p>	<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 Y	0.9 7.5

SIGUIENTE →



INSTITUTO NACIONAL ELECTORAL JLE ESTADO DE MÉXICO

SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

PARÁMETROS DE RIESGOS Y OPORTUNIDADES

Versión: 6.6

Fecha de emisión:

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, realizar Cédula de No Conformidad .
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 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



INSTITUTO NACIONAL ELECTORAL JLE ESTADO DE MÉXICO
SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD
MATRÍZ DE CONTEXTO

Versión: 6.6

Fecha de emisión:

Agosto 2022

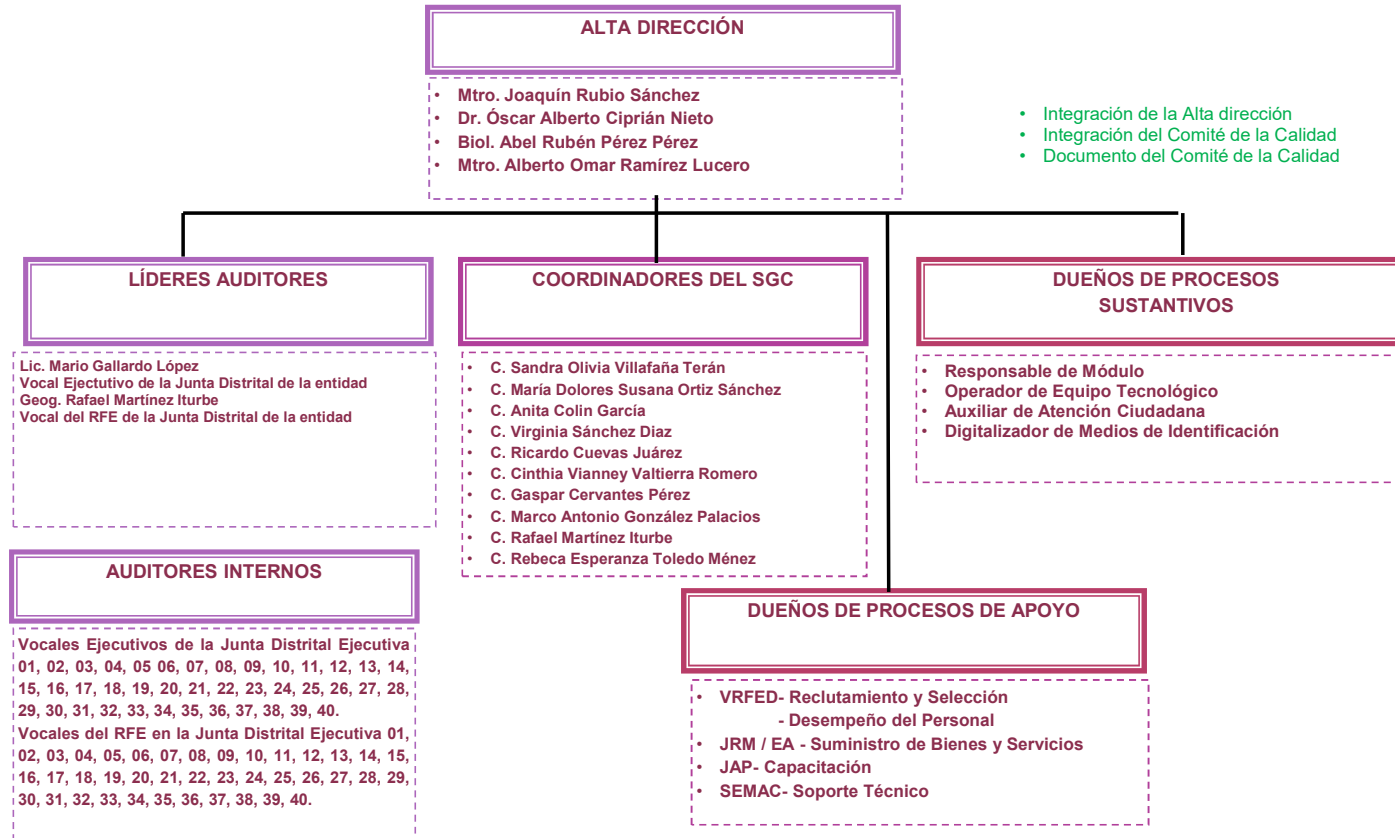
IDENTIFICACIÓN		EVALUACIÓN					SEGUIMIENTO			
CLASIFICACIÓN DEL FODA	DESCRIPCIÓN DEL RIESGO / OPORTUNIDAD GENERAL	IMPACTO	PROBABILIDAD	NIVEL DE RIESGO / OPORTUNIDAD	CLASIFICACIÓN	DICTAMEN	ACCIONES DE RESPUESTA	EVIDENCIA DE LAS ACCIONES DE RESPUESTA	RESPONSABLE DE LAS ACCIONES	EFFECTIVIDAD
Fortaleza	1. El Instituto imparte constantemente capacitación respecto a la actualización de los procedimientos operativos al personal de los módulos de atención ciudadana.	Medio	Alta	60	Explotaria	La Alta Dirección determinará si se realizan las acciones de respuesta para abordar las oportunidades/fortalezas, dichas acciones pueden atenderse con el control rutinario, desarrollo de los procesos, análisis de los indicadores, resultados del SGC, minutas de supervisión, aplicación de la normatividad vigente, mesas de trabajo, Plan de Cambios y Mejoras, entre otras actividades inherentes al alcance del SGC.	Proceso de capacitación	Oficios COC Reporte de calificaciones Tablero de indicadores de apoyo	VRFEL JAP VRFED	Alta
Fortaleza	2. El Instituto cuenta con una cartografía electoral que se actualiza permanentemente, base para la georeferenciación de la ciudadanía.	Alto	Alta	100	Explotaria	La Alta Dirección determinará si se realizan las acciones de respuesta para abordar las oportunidades/fortalezas, dichas acciones pueden atenderse con el control rutinario, desarrollo de los procesos, análisis de los indicadores, resultados del SGC, minutas de supervisión, aplicación de la normatividad vigente, mesas de trabajo, Plan de Cambios y Mejoras, entre otras actividades inherentes al alcance del SGC.	Actualización de los catálogos cartográficos en el SIIRFE-MAC	Bitácora de actualización de catálogos cartográficos Correo electrónico	VRFEL VRFED JOCE	Alta
Fortaleza	3. Implementación de sistema de atención con y sin cita, para llevar a cabo un mayor aprovechamiento de la capacidad del Módulo de Atención Ciudadana.	Alto	Media	60	Explotaria	La Alta Dirección determinará si se realizan las acciones de respuesta para abordar las oportunidades/fortalezas, dichas acciones pueden atenderse con el control rutinario, desarrollo de los procesos, análisis de los indicadores, resultados del SGC, minutas de supervisión, aplicación de la normatividad vigente, mesas de trabajo, Plan de Cambios y Mejoras, entre otras actividades inherentes al alcance del SGC.	Seguimiento a las citas	Reportes de citas programadas	VRFED RM JOCECEOC	Alta
Fortaleza	4. Emisión de Convocatorias para la contratación de personal de los módulos de atención ciudadana.	Medio	Baja	18	A considerar	La Alta Dirección determinará si se realizan las acciones de respuesta para abordar las oportunidades/fortalezas, dichas acciones pueden atenderse con el control rutinario, desarrollo de los procesos, análisis de los indicadores, resultados del SGC, minutas de supervisión, aplicación de la normatividad vigente, mesas de trabajo, Plan de Cambios y Mejoras, entre otras actividades inherentes al alcance del SGC.	Proceso de reclutamiento y selección	Procedimiento de reclutamiento y selección Tablero de indicadores de apoyo	VRFEL CA VED VSD VRFED	Alta
Debilidad	1. Intermitencias en la red institucional que afecta la georeferencia de los ciudadanos; así como la verificación de la situación registral de ciudadanos con alguna irregularidad (DI, DPI, USI o SUS)	Alto	Baja	30	Acciones Preventivas	Control rutinario, no afecta la secuencia e integridad del proceso y/o Partes Interesadas, documentar las evidencias en el Plan Estratégico-Matriz de Contexto.	Colocar fuera de línea Generar archivos de transacción	Correo electrónico de la DOS Correo electrónico de la entidad Archivos de transacción (Cuando aplique)	VRFEL JAP VRFED RM	Alta
Debilidad	2. Falta de mecanismos institucionales que propicien que la ciudadanía acuda a recoger su credencial por reimpresión.	Bajo	Media	18	Acciones Preventivas	Control rutinario, no afecta la secuencia e integridad del proceso y/o Partes Interesadas, documentar las evidencias en el Plan Estratégico-Matriz de Contexto.	Incremento de la difusión en redes sociales	Reporte de Comunicación Social Reporte de INFOMAC	VEL VRFEL JAP JOCECEOC VED VRFED	Alta
Debilidad	3. Comunicación interinstitucional con autoridades municipales para garantizar la instalación de módulos de atención ciudadana itinerantes en el servicio de atención a la ciudadanía.	Bajo	Media	18	Acciones Preventivas	Control rutinario, no afecta la secuencia e integridad del proceso y/o Partes Interesadas, documentar las evidencias en el Plan Estratégico-Matriz de Contexto.	Incremento de la difusión en redes sociales	Reporte de Comunicación Social Reporte de INFOMAC	VEL VRFEL JAP JOCECEOC VED VRFED	Alta
Amenaza	1. Imposibilidad para generar la credencial por falta de CURP.	Alto	Baja	30	Acciones Preventivas	Control rutinario, no afecta la secuencia e integridad del proceso y/o Partes Interesadas, documentar las evidencias en el Plan Estratégico-Matriz de Contexto.	Validación en Gestor de CURP Reporte de SIIRFE-Home	Correos electrónicos Solicitudes con estatus de "Enviado a Servicio de Gestión de CURP"	VRFEL JAP VRFED	Alta
Amenaza	2. Presentación de documentación apócrifa por parte de la ciudadanía para realizar el trámite de la Credencial para Votar.	Bajo	Media	18	Acciones Preventivas	Control rutinario, no afecta la secuencia e integridad del proceso y/o Partes Interesadas, documentar las evidencias en el Plan Estratégico-Matriz de Contexto.	Disposición de carteles que informan a la ciudadanía sobre el proceder de su comportamiento	Correos Electrónicos	VEL VSL VRFEL CA JAP	Alta
Oportunidad	1. Aplicación de Encuesta de Clima Organizacional, para mejorar el ambiente laboral de los funcionarios	Alto	Alta	100	Explotaria	La Alta Dirección determinará si se realizan las acciones de respuesta para abordar las oportunidades/fortalezas, dichas acciones pueden atenderse con el control rutinario, desarrollo de los procesos, análisis de los indicadores, resultados del SGC, minutas de supervisión, aplicación de la normatividad vigente, mesas de trabajo, Plan de Cambios y Mejoras, entre otras actividades inherentes al alcance del SGC.	Reconocimiento para el personal de Honorarios Permanentes en los Módulos de Atención Ciudadana.	Informe de resultados Encuesta de Clima Organizacional	VEL VRFEL VED VRFED JAP JOCECEOC	Alta
Oportunidad	2. Medición y evaluación de la Calidad de Atención Ciudadana.	Alto	Alta	100	Explotaria	La Alta Dirección determinará si se realizan las acciones de respuesta para abordar las oportunidades/fortalezas, dichas acciones pueden atenderse con el control rutinario, desarrollo de los procesos, análisis de los indicadores, resultados del SGC, minutas de supervisión, aplicación de la normatividad vigente, mesas de trabajo, Plan de Cambios y Mejoras, entre otras actividades inherentes al alcance del SGC.	Aplicación de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana	Informe de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana Reportes de buzón	VRFEL JOCECEOC VED VRFED JOSAD	Alta
Oportunidad	3. Difusión permanente en las diversas redes sociales del Instituto para motivar a la ciudadanía perteneciente a los grupos vulnerables que acude a los módulos de atención ciudadana.	Alto	Media	60	Explotaria	La Alta Dirección determinará si se realizan las acciones de respuesta para abordar las oportunidades/fortalezas, dichas acciones pueden atenderse con el control rutinario, desarrollo de los procesos, análisis de los indicadores, resultados del SGC, minutas de supervisión, aplicación de la normatividad vigente, mesas de trabajo, Plan de Cambios y Mejoras, entre otras actividades inherentes al alcance del SGC.	Incremento de la difusión en redes sociales	Reporte de Comunicación Social Reporte de INFOMAC	VEL VRFEL JAP JOCECEOC VED VRFED	Alta
Oportunidad	4. Implementación del Modelo Institucional, o en su caso, mantenimiento	Medio	Alta	60	Explotaria	La Alta Dirección determinará si se realizan las acciones de respuesta para abordar las oportunidades/fortalezas, dichas acciones pueden atenderse con el control rutinario, desarrollo de los procesos, análisis de los indicadores, resultados del SGC, minutas de supervisión, aplicación de la normatividad vigente, mesas de trabajo, Plan de Cambios y Mejoras, entre otras actividades inherentes al alcance del SGC.	Identificar al espacio donde se brinda el servicio, con una imagen institucional homogénea que incluye colores, mobiliario, elementos gráficos y dimensiones.	Oficios de gestión.	VEL VRFEL CA JRMS JAP VED VRFED VSD EA	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	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.
	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.	



ALTA DIRECCIÓN

- Mtro. Joaquín Rubio Sánchez
- Dr. Óscar Alberto Ciprián Nieto
- Biol. Abel Rubén Pérez Pérez
- Mtro. Alberto Omar Ramírez Lucero

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

LÍDERES AUDITORES

- Lic. Mario Gallardo López
- Vocal Ejecutivo de la Junta Distrital de la entidad
- Geog. Rafael Martínez Iturbe
- Vocal del RFE de la Junta Distrital de la entidad

COORDINADORES DEL SGC

- C. Sandra Olivia Villafaña Terán
- C. María Dolores Susana Ortiz Sánchez
- C. Anita Colin García
- C. Virginia Sánchez Díaz
- C. Ricardo Cuevas Juárez
- C. Cinthia Vianney Valtierra Romero
- C. Gaspar Cervantes Pérez
- C. Marco Antonio González Palacios
- C. Rafael Martínez Iturbe
- C. Rebeca Esperanza Toledo Ménez

DUEÑOS DE PROCESOS SUSTANTIVOS

- Responsable de Módulo
- Operador de Equipo Tecnológico
- Auxiliar de Atención Ciudadana
- Digitalizador de Medios de Identificación

AUDITORES INTERNOS

- Vocales Ejecutivos de la Junta Distrital Ejecutiva 01, 02, 03, 04, 05, 06, 07, 08, 09, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 25, 26, 27, 28, 29, 30, 31, 32, 33, 34, 35, 36, 37, 38, 39, 40.
- Vocales del RFE en la Junta Distrital Ejecutiva 01, 02, 03, 04, 05, 06, 07, 08, 09, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 25, 26, 27, 28, 29, 30, 31, 32, 33, 34, 35, 36, 37, 38, 39, 40.

DUEÑOS DE PROCESOS DE APOYO

- VRFED- Reclutamiento y Selección - Desempeño del Personal
- JRM / EA - Suministro de Bienes y Servicios
- JAP- Capacitación
- SEMAC- Soporte Técnico

