

<u>1º CONCEPTOS</u>	<u>2º ENTORNO</u>	<u>3º ANÁLISIS CONTEXTO</u>	<u>4º ENTORNO GLOBAL</u>
<u>1a. Misión, Visión y Valores</u>	<u>2a. Análisis FODA</u>	<u>3a. Parámetros de riesgo</u>	<u>4a. Matriz de Partes Interesadas</u>
<u>1b. Política de Calidad y Objetivos de Calidad</u>	<u>2b. Matriz Posicionamiento Estratégico</u>	<u>3b. Matriz - Contexto</u>	<u>4b. Organigrama</u>
<u>1c. Alcance del Sistema de Gestión de la Calidad</u>			
Denominación (abreviada)	JLE VERACRUZ		
Período de vigencia del plan	2023-2024		
Primer Ejercicio	2024		

RESPONSABLE	ROL	NOMBRE	FIRMA
Elaboración:	Coordinadores de la Calidad	Alma Delia Atilano Lara	
		Manuel Gerardo Ramírez Martínez	
		Rogelio Maciel López	
		Lic. Pablo Kraus López	
		Aldo Galicia Palomeque	
Revisión:	Alta Dirección	Mtro. Sergio Vera Olvera	
Aprobación:	Alta Dirección	Lic. Josué Cervantes Martínez	
		Mtra. Christian Mariana Ceballos Garduño	
		C.P. Arturo Ortiz Gómez	

FIRMADO POR: KRAUSS LOPEZ PABLO
AC: Autoridad Certificadora del Instituto
Nacional Electoral
ID: 3735600
HASH:
C927B2693EEC07B4E9A0E2AC8C8F977D0C0474E61C70CC
8C3E77E521A26AA23F

FIRMADO POR: RAMIREZ MARTINEZ MANUEL GERARDO
AC: Autoridad Certificadora del Instituto
Nacional Electoral
ID: 3735600
HASH:
C927B2693EEC07B4E9A0E2AC8C8F977D0C0474E61C70CC
8C3E77E521A26AA23F

FIRMADO POR: ATILANO LARA ALMA DELIA
AC: Autoridad Certificadora del Instituto
Nacional Electoral
ID: 3735600
HASH:
C927B2693EEC07B4E9A0E2AC8C8F977D0C0474E61C70CC
8C3E77E521A26AA23F

FIRMADO POR: MACIEL LOPEZ ROGELIO
AC: Autoridad Certificadora del Instituto
Nacional Electoral
ID: 3735600
HASH:
C927B2693EEC07B4E9A0E2AC8C8F977D0C0474E61C70CC
8C3E77E521A26AA23F

FIRMADO POR: ORTIZ GOMEZ ARTURO
AC: Autoridad Certificadora del Instituto
Nacional Electoral
ID: 3735600
HASH:
C927B2693EEC07B4E9A0E2AC8C8F977D0C0474E61C70CC
8C3E77E521A26AA23F

FIRMADO POR: VERA OLIVERA SERGIO
AC: Autoridad Certificadora del Instituto
Nacional Electoral
ID: 3735600
HASH:
C927B2693EEC07B4E9A0E2AC8C8F977D0C0474E61C70CC
8C3E77E521A26AA23F

FIRMADO POR: CEBALLOS GARDUÑO CHRISTIAN
MARIANA
AC: Autoridad Certificadora del Instituto
Nacional Electoral
ID: 3735600
HASH:
C927B2693EEC07B4E9A0E2AC8C8F977D0C0474E61C70CC
8C3E77E521A26AA23F

FIRMADO POR: CERVANTES MARTINEZ JOSUE
AC: Autoridad Certificadora del Instituto
Nacional Electoral
ID: 3735600
HASH:
C927B2693EEC07B4E9A0E2AC8C8F977D0C0474E61C70CC
8C3E77E521A26AA23F

FIRMADO POR: GALICIA PALOMEQUE ALDO
AC: Autoridad Certificadora del Instituto
Nacional Electoral
ID: 3735600
HASH:
C927B2693EEC07B4E9A0E2AC8C8F977D0C0474E61C70CC
8C3E77E521A26AA23F

 INE Instituto Nacional Electoral	INSTITUTO NACIONAL ELECTORAL JLE VERACRUZ SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	VERSIÓN 6.6
	PLAN ESTRATÉGICO	FECHA DE EMISIÓN SEPTIEMBRE 2023

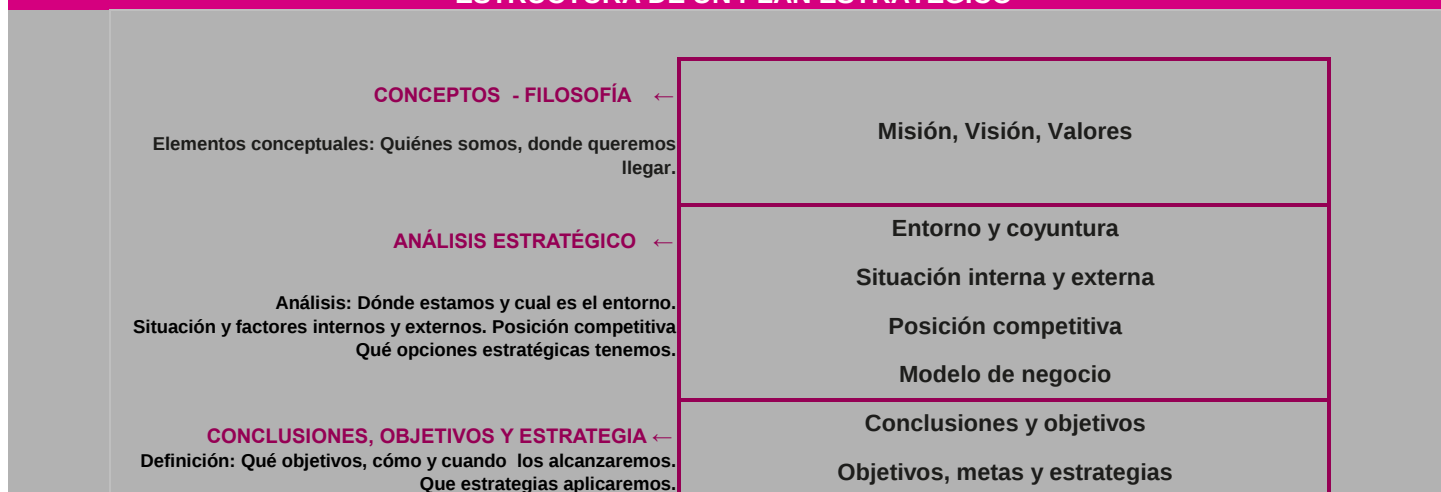
ÍNDICE

¿QUÉ ENTENDEMOS COMO PLAN ESTRATÉGICO?

Entendemos por "Plan Estratégico" aquel que, partiendo de lo que la Institución es hoy o de lo que se quiere ser (si aún no existe), analiza la situación dónde nos encontramos y define dónde, cómo y cuándo llegaremos. Por tanto, siempre es un plan a medio/largo plazo que contiene elementos "filosóficos", elementos analíticos y elementos operativos sostenidos y confirmados por las consiguientes previsiones económico - financieras.

SIGUIENTE

ESTRUCTURA DE UN PLAN ESTRATÉGICO



	INSTITUTO NACIONAL ELECTORAL JLE VERACRUZ SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	VERSIÓN 6.6
	CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN	FECHA DE EMISIÓN SEPTIEMBRE 2023

ÍNDICE

JLE VERACRUZ

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 VERACRUZ

VISIÓN

2023-2024

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

JLE VERACRUZ

VALORES ORGANIZACIONALES

2023-2024

Confianza, Tolerancia, Compromiso, Transparencia y Rendición de Cuentas

JLE VERACRUZ

PRINCIPIOS RECTORES

2023-2024

Certeza, Legalidad, Independencia, Imparcialidad, Objetividad, Máxima Publicidad, Paridad y Realización de actividades con perspectiva de género.

SIGUIENTE

	INSTITUTO NACIONAL ELECTORAL JLE VERACRUZ SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	VERSIÓN 6.6
	POLÍTICA Y OBJETIVOS DE LA CALIDAD	FECHA DE EMISIÓN SEPTIEMBRE 2023



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.



	INSTITUTO NACIONAL ELECTORAL JLE VERACRUZ SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	VERSIÓN 6.6
	ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	FECHA DE EMISIÓN SEPTIEMBRE 2023

ÍNDICE

Alcance del Sistema de Gestión de la Calidad

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

SIGUIENTE

Requisitos no aplicables al Sistema de Gestión de la Calidad

7.15 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 es aplicable en los siguientes centros de trabajo

Sitio	Dirección	Procesos que se desarrollan
Junta Local Ejecutiva	C. Manuel Ávila Camacho n° 119, colonia Centro, Xalapa, Veracruz C.P. 91000	Procesos de Estratégico y de Apoyo identificados en el Anexo 1 del Manual de Gestión de la Calidad
300151	C. Landerío y Coss sin zona Centro, entre calle Benito Juárez y calle Sebastián Ierdo de tejada esquina calle Melchor Ocampo dentro de la Junta Distrital, Panuco, Veracruz C.P.93990	
300154	C. Juan de la Luz Enriquez 513 colonia Centro, entre calle Miguel Hidalgo y Privada 5 de mayo a una cuadra de Elektra, Tantoyuca, Veracruz C.P.92120	
300255	C. Bucareli 6 Colonia Centro, entre calle Hermenegildo Avilés y calle Emiliano Carranza a media cuadra del banco HSBC, Álamo Temapache, Veracruz C.P.92730	
300354	Carretera transistmica 70 barrio primero, entre calle correos y calle Vicente Guerrero a 100 metros de la comandancia de policía, Cosoleacaque, Veracruz C.P.95240	
300355	C. Alació Pérez 101 colonia Atiopan, entre calle Miguel Hidalgo y calle Héroes de Veracruz a un costado del parque infantil, Acayucan, Veracruz C.P.90554	
300451	Av. Salvador Díaz Mirón 2115 centro comercial Plaza Portal Veracruz fraccionamiento moderno, entre avenida Hipólito Deschamps y calle Alvarado, Veracruz, Veracruz C.P.91918	
300551	Av. Puebla lote 31 zona e 517 colonia Palma Sola, frente a la central de abastos, Poza Rica de Hidalgo, Veracruz C.P.93320	
300553	C. Benito Juárez sin colonia zona Centro, entre calle Leona Vicario y calle Nicolás Bravo a un costado de oficinas de INAPAM, Tihuatlán, Veracruz C.P.92930	
300554	C. Revolución 14 colonia Centro, entre calle Zaragoza y calle Benito Juárez frente a la clínica San José, Tuxpan de Rodríguez Cano, Veracruz C.P.92800	
300651	C. Artes 106 plaza del Márquez Zona Centro, entre calle 5 de mayo y calle Azueta a 20 metros del palacio municipal, Papantla de Olarte, Veracruz C.P.93400	
300751	C. Hermenegildo galeana 501 colonia Constitución, entre privada Enrique Conrado Rébsamen y avenida Ignacio Zaragoza a una cuadra de la fonda la campesina, Martínez de la Torre, Veracruz C.P.93607	
300851	Carretera estatal las Trancas Coatepec kilómetro 0.6 Plaza Comercial la Pradera colonia la Pradera, entre calle Hacienda Ochil y avenida Cordillera, las Trancas, Emiliano Zapata, Veracruz c.p.91637	
300852	Av. José Cardel sur 21 Plaza Comercial Chelo Zona Centro, entre avenida Revolución Poniente y avenida Independencia Poniente, José Cardel, La Antigua, Veracruz C.P.91680	
300951	C. Ignacio Zaragoza 42 colonia Centro, entre calle Manuel de Mier y Terán y calle Aliende a 50 metros del desarrollo integral de la familia, Coatepec, Veracruz, C.P.91500	
300952	Av. Alejandro Von Humboldt norte 50 colonia Luis Echeverría, entre calle Guadalupe Victoria y calle Rafael Murillo Vidal junto a la bodega Aurrera, Perote, Veracruz C.P.91270	
301051	Av. Manuel Ávila Camacho 168 colonia Unidad Veracruzana, entre calle Papantla y calle Poza Rica a un costado de la Contraloría de la Universidad Veracruzana, Xalapa, Veracruz C.P.91030	
301052	Av. Xalapa 197 plaza comercial soriana local 30 colonia Unidad del Bosque, entre calle Médicos y calle Pelicano a un costado de la Facultad de Medicina de la Universidad Veracruzana, Xalapa, Veracruz C.P.91010	Procesos Sustantivos identificados en el Anexo 1 del Manual de Gestión de la Calidad
301151	Av. revolución 404 colonia centro, entre avenida Venustiano carranza y avenida 16 de septiembre frente a la escuela Carlos Arturo Carrillo, Coatzacoalcos, Veracruz C.P.96400	
301153	Carretera Transistmica 12 colonia Gustavo Díaz Ordaz, frente a refaccionaria Edgar, Agua Dulce, Veracruz C.P.96397	
301251	Av. Dr. Rafael Cuervo x 60 Plaza Comercial Soriana Riper los Pinos colonia Playa Linda, entre avenida Playa Palma Sola y avenida Playa del Rey, Veracruz, Veracruz C.P.91810	
301351	Av. 1 Poniente 1237 Zona Centro, entre calle 10 norte y calle 12 norte a media cuadra de la Alameda, Huatusco, Veracruz C.P.94100	
301451	C. Álvaro Obregón 55 colonia Santa Clara, entre avenida Justo Sierra y calle Vicente Guerrero planta baja del Mercado Papelero junto a Pollos Luigi, Minatitlán, Veracruz C.P.96730	
301452	C. Ignacio Ramirez 401 a colonia Reforma, entre callejón José María Mata y calle Constitución atrás del salón 18 de marzo, Las Choapas, Veracruz C.P.96980	
301551	C. Francisco Ignacio Madero Sur 468 colonia Centro, entre calle Oriente 8 y calle Oriente 10 a un costado del parque San Juan, Orizaba, Veracruz C.P.94300	
301552	C. Ignacio López Rayón sin colonia Centro, entre avenida Ignacio Aliende y avenida General Juan Aldama en las oficinas de desarrollo integral de la familia, Coscomatepec de Bravo, Veracruz C.P.94140	
301651	Av. 25 725 a colonia Del Carmen, entre calle 9 y privada 7a ex Bodegas de la Coca Cola, Córdoba, Veracruz C.P.94580	
301751	Av. José María Morelos 1008 Colonia Centro, entre calle Francisco Javier Mina y calle Porfirio Díaz adelante del parque Morelos, Cosamaloapan, Veracruz C.P.95400	
301755	Av. Miguel Hidalgo 707 colonia Hoja de maíz, esquina calle 5 de mayo a una cuadra de la tienda OXXO los Gemelos, Tierra Blanca, Veracruz C.P.95110	
301851	C. Miguel Hidalgo 46 Barrio de Guadalupe, entre calle Melchor Ocampo y calle Ignacio Manuel Altamirano a una cuadra de la Iglesia de San Francisco de Asís, Zongolica, Veracruz C.P.95000	
301951	C. San Andrés 41 fraccionamiento San Andrés, entre carretera federal y calle Uno atrás del OXXO, San Andrés Tuxtla, Veracruz C.P.95730	
301953	C. Teodoro Ángel Dehesa Méndez 21 Barrio Séptima Manzana, entre calle Ing. Raúl Sandoval y calle Libertad atrás del Instituto Mexicano del Seguro Social, Santiago Tuxtla, Veracruz C.P.95830	
Módulos Semifijos: Módulos Móviles:	Semifijos: 300552, 300752, 300853, 301152, 301652, 301752. Móviles: 300152, 300155, 300253, 300254, 300256, 300356, 300357, 300652, 300653, 300753, 300754, 300854, 300855, 300953, 300954, 301353, 301354, 301356, 301453, 301455, 301553, 301755, 301757, 301852, 301853, 301854, 301954, 301956, 301957	

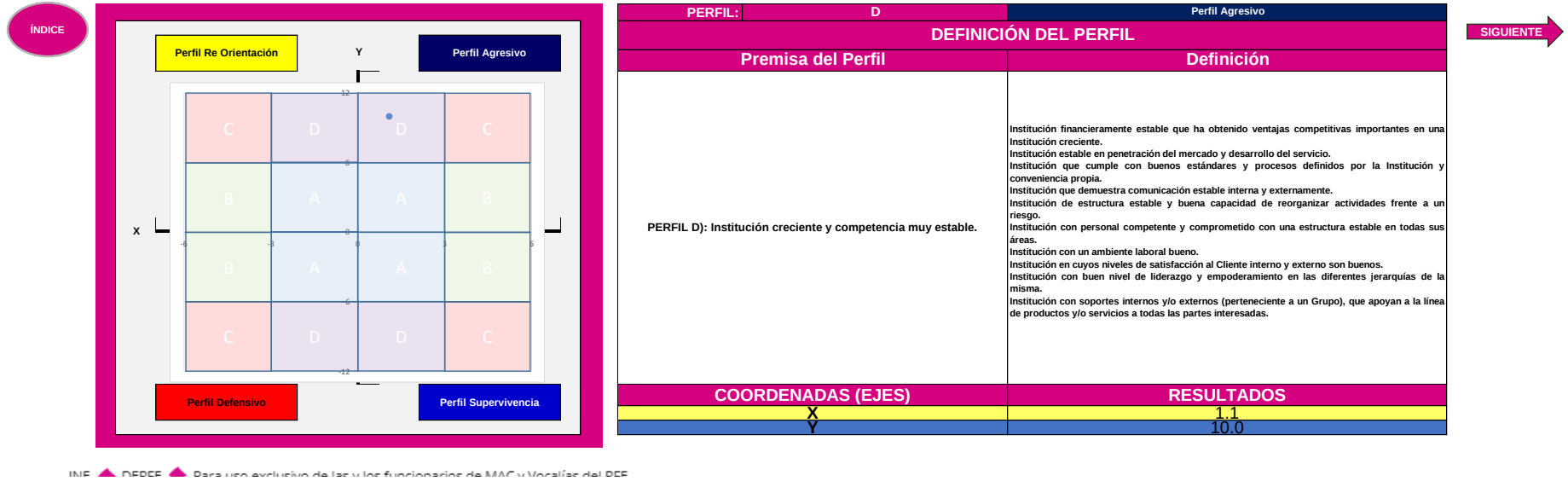
ÍNDICE

FORTALEZAS (F)	DESACUERDO O	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	DE ACUERDO	VALOR	DEBILIDADES (D)	DESACUERDO O	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	DE ACUERDO	VALOR
1.- Personal capacitado, comprometido y con experiencia para la operación de los MAC y certificado bajo la norma ISO 9001:2015			X	3	1.- Los locales donde se instalan los MAC itinerantes, son concertados, por lo cual la mayoría de ellos no cuentan con las condiciones necesarias para brindar un buen servicio a la ciudadanía.			X	3
2.- Capacitación constante en el campus virtual y de manera presencial.			X	3	2.- Equipo tecnológico limitado para la operación de los módulos, lo que limita su sustitución en caso de falla de equipo o periféricos.			X	3
3.- Programa permanente de mejora de instalaciones debidamente acondicionadas para brindar un servicio de calidad a la ciudadanía.			X	3	3.- Falta de entrega de constancias de los cursos impartidos al personal de los MAC que permitan sustentarlos.			X	3
4.- Padrón Electoral actualizado y depurado permanentemente			X	3	4.- Falta material gráfico informativo sobre trámites y servicios en lengua materna, para atender de manera más adecuada a la población indígena del Distrito.			X	3
5.- Se cuenta con protocolos para atender a personas en grupo vulnerable y aplicación del Artículo 141 de la LGIPE			X	3	5.- Si bien el personal de MAC oficialmente tiene derecho de vacaciones, al no suspender el servicio de atención ciudadana estamos obligados a realizar un rol de vacaciones en el cual el personal sale escalonadamente afectando así la capacidad de atención al público			X	3
6.- Personal con plaza presupuestal lo que genera un mayor compromiso institucional por parte de los funcionarios de Módulo.			X	3					0
7.- Se cuenta con el Sistema Integral de Información del Registro Federal de Electores para dar seguimiento a los trámites de la ciudadanía.			X	3					0
8.- Supervisiones permanentes de la operación de los MAC y de las necesidades para el óptimo funcionamiento.			X	3					
9.- Aplicación de una encuesta de satisfacción a la ciudadanía que permite evaluar el servicio del trámite de la Credencial para Votar.			X	3					
10.- Actualización permanente del SOGEC en los Módulos de Atención Ciudadana			X	3					
11.- Programa permanente de mejora de instalaciones debidamente acondicionadas para brindar un servicio de calidad a la ciudadanía.			X	3					
12.- Validación y seguimiento puntual de trámites mediante el sistema de validación de datos del SIAPE.			X	3					
13.- Atribución y responsabilidad de la CPV como medio de identificación por excelencia en nuestro país.			X	3					
14.- Procedimiento con acciones para la reimpresión de la Credencial para Votar en casos de emergencia y/o desastre.			X	3					0
TOTAL				42	TOTAL				-15
AMENAZAS (A)	NO	PUEDE SER	SI	VALOR	OPORTUNIDADES (O)	NO	PUEDE SER	SI	VALOR
1.- En algunas sedes donde se instalan los MAC itinerantes, existe una deficiente red de comunicación, lo que impacta en el envío y/o recepción de la información.			X	3	1.- Difusión en medios de comunicación y en redes sociales, sobre trámites, requisitos para la obtención de la CPV y directorio de MAC, así como difundir información referente a la CPV.			X	3
2.- Presentación de documentación apócrifa en los módulos para el trámite de la CPV.			X	3	2.- Contar con aliados estratégicos (autoridades municipales: ayuntamientos, agencias y sub-agencias) que provean un espacio para que los MACs itinerantes brinden un servicio de calidad.			X	3
3.- Presencia del crimen organizado en algunas localidades.			X	3	3.- Establecer convenios con las instituciones educativas para apoyar a la matrícula escolar a tramitar su CPV, ampliando así la cobertura del empadronamiento.			X	3
4.- Falta de eficacia y eficiencia por parte de RENAPO y Registro Civil en la generación de la CURP.			X	3	4.- Aprovechar las redes sociales para la difusión de las campañas de actualización, e informar a la ciudadanía sobre los requisitos para tramitar la credencial.			X	3
5.- Retraso y/o pérdida de CPV de las empresas de paquetería.			X	3	5.- Que los módulos fijos puedan contar con servicio telefónico, para atender las consultas realizadas por la ciudadanía, así como también notificarle la disponibilidad de su credencial.			X	3
6.- En muchas de las ocasiones los testigos no conocen la información correcta de los ciudadanos que están realizando el trámite para obtener su Credencial de elector.			X	3	6.- Que los módulos fijos puedan contar con servicio de internet, para realizar diversas consultas como por ejemplo la revisión de correos institucionales, cursos de actualización y verificación de actas de nacimiento.			X	3
7.- Cambio Climático, presencia de fenómenos naturales que pueden provocar desastres naturales			X	3					0
TOTAL				-21	TOTAL				18

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 Sí	

COORDENADAS (E-JES)			
X	Valor proporcional D + O	1.1	
Y	Valor proporcional F + A	10.0	



INE

DEFEE

Para uso exclusivo de las y los funcionarios de MAC y Vocalías del PEE

	INSTITUTO NACIONAL ELECTORAL JLE VERACRUZ SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	VERSIÓN 6.6
	PARÁMETROS DE RIESGOS Y OPORTUNIDADES	FECHA DE EMISIÓN SEPTIEMBRE 2023

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

IMPACTO	DEFINICIONES
Bajo	Riesgo mínimo negativo que limita la integridad para otorgar la prestación del servicio determinado por el proceso. Puede revertirse de forma rápida o inmediata y genera costos de no calidad mínimos sin daños permanentes.
Medio	Riesgo negativo considerable que afecta la integridad para otorgar la prestación del servicio determinado por el proceso. Puede revertirse en un corto tiempo y genera costos de no calidad considerables y con daños mínimos permanentes.
Alto	Riesgo negativo que afecta gravemente la integridad para otorgar la prestación del servicio determinado por el proceso. Pocas veces puede revertirse en un mediano o largo tiempo y genera costos de no calidad altos y con daños visiblemente permanentes.

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

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

SIGUIENTE

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	INSTITUTO NACIONAL ELECTORAL JLE VERACRUZ SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD							VERSIÓN 6.6	
	MATRÍZ DE CONTEXTO							FECHA DE EMISIÓN SEPTIEMBRE 2023	

SIGUIENTE 

IDENTIFICACIÓN		EVALUACIÓN							
CLASIFICACIÓN DEL FODA	DESCRIPCIÓN DEL RIESGO / OPORTUNIDAD GENERAL	IMPACTO	PROBABILIDAD	NIVEL DE RIESGO / OPORTUNIDAD	DICTAMEN	ACCIONES DE RESPUESTA	EVIDENCIA DE LAS ACCIONES DE RESPUESTA	RESPONSABLE DE LAS ACCIONES	EFFECTIVIDAD
Fortaleza	1.- Personal capacitado, comprometido y con experiencia para la operación de los MAC y certificado bajo la norma ISO 9001:2015	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.	Seguimiento a las Capacitaciones impartidas en cada Campaña y a las Evaluaciones de Desempeño del Personal	VLRFE, JAP, VDRFE, DUEÑOS DE PROCESOS SUSTANTIVOS Y DE APOYO	
Fortaleza	2.- Capacitación constante en el campus virtual y de manera presencial.	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.	Oficio o correo, calificaciones, informe de Capacitación e Indicador del Proceso de Capacitación	JAP	
Fortaleza	3.- Programa permanente de mejora de instalaciones debidamente acondicionadas para brindar un servicio de calidad a 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.	Cédulas de supervisión Requerimiento de bienes y servicios Tablero de indicadores de apoyo	VLRFE, VDRFE, JRM, JAP, DUEÑOS DE PROCESOS SUSTANTIVOS Y DE APOYO	
Fortaleza	4.- Padrón Electoral actualizado y depurado permanentemente	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.	Tableros de control de Indicadores de los Procesos Sustantivos. Portal SIIRFE-Análisis Registral	JDP, JAP, VDRFE, VC, RM	
Fortaleza	5.- Se cuenta con protocolos para atender a personas en grupo vulnerable y aplicación del Artículo 141 de la LGIPE	Alto	Alta	100	Explotaria	La Alta Dirección determinará si se realizan las acciones de respuesta para abordar las oportunidades/fortalezas, dichas acciones pueden atenderse con el control rutinario, desarrollo de los procesos, análisis de los indicadores, resultados del SGC, minutas de supervisión, aplicación de la normatividad vigente, mesas de trabajo, Plan de Cambios y Mejoras, entre otras actividades inherentes al alcance del SGC.	Cédulas de Supervisión, Minutas de mesas de trabajo en MAC, reporte de atención por Artículo 141 de la LGIPE.	JAP, VDRFE, RM	
Fortaleza	6.- Personal con plaza presupuestal lo que genera un mayor compromiso Institucional por parte de los funcionarios de Módulo.	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.	Tableros de Procesos Sustantivos, Resultado de Evaluaciones	VLRFE, JAP, VDRFE, DUEÑOS DE PROCESOS SUSTANTIVOS	
Fortaleza	7.- Se cuenta con el Sistema Integral de Información del Registro Federal de Electores para dar seguimiento a los trámites 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.	Sabana de trámites y Credenciales entregadas	RM, OET, AAC, VDRFE, JAP	
Fortaleza	8.- Supervisiones permanentes de la operación de los MAC y de las necesidades para el óptimo funcionamiento.	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.	Cedula de supervisión	VLRFE, VDRFE, JAP	

Fortaleza	9.- Aplicación de una encuesta de satisfacción a la ciudadanía que permite evaluar el servicio del trámite de la Credencial para Votar.	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.	Informe de resultados cuatrimestral de la encuesta de satisfacción ciudadana	RM, OET, AAC, VDRFE, JAP	
Fortaleza	10.- Actualización permanente del SOGEC en los Módulos 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.	Bitacora de Actualización DE Catalogos Cartográficos	JOCE, RM, VDRFE	
Fortaleza	11.- Programa permanente de mejora de instalaciones debidamente acondicionadas para brindar un servicio de calidad a 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.	Expedientes de solicitud de Infraestructura y/o Mantenimiento a Módulos	VLRFE, VDRFE, JAP, JRH	
Fortaleza	12. Validación y seguimiento puntual de trámites mediante el sistema de validación de datos del SIIAPE.	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.	Estadístico de Trámites Validados en las VL y VDRFE	VDRFE, JAP, TAP	
Fortaleza	13. Atribución y responsabilidad de la CPV como medio de identificación por excelencia en nuestro país.	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.	Informe de difusión	VLRFE, VDRFE, JAP	
Fortaleza	14. Procedimiento con acciones para la reimpresión de la Credencial para Votar en casos de emergencia y/o desastre .	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.	Solicitud de Autorización de Plan de Contingencia	RM, VLRFE, VDRFE, JAP	
Debilidad	1.- Los locales donde se instalan los MAC itinerantes, son concertados, por lo cual la mayoría de ellos no cuentan con las condiciones necesarias para brindar un buen servicio a la ciudadanía.	Bajo	Baja	9	Acciones Preventivas	Control rutinario, no afecta la secuencia e integridad del proceso y/o Partes Interesadas, documentar las evidencias en el Plan Estratégico-Matriz de Contexto.	Cédulas de Supervisión y Oficios de concertación de espacios	VLRFE y VDRFE	
Debilidad	2.- Equipo tecnológico limitado para la operación de los módulos, lo que limita su sustitución en caso de falla de equipo o periféricos.	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.	Oficios o correos, formatos de traspaso de mobiliario y/o equipo, formatos CF-13. Tablero de Control del Indicador del Proceso de Apoyo de Soporte Técnico.	SEMAC, JAP, VLRFE, VDRFE, RM	
Debilidad	3.- Falta de entrega de constancias de los cursos impartidos al personal de los MAC que permitan sustentarlos.	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.	Oficios, correos electrónicos, calificaciones, informe de Capacitación, Indicador del Proceso de Capacitación y Bitácoras de Desempeño del personal. Constancias, diplomas	VLRFE, JAP, VDRFE	
Debilidad	4.- Falta material gráfico informativo sobre trámites y servicios en lengua materna, para atender de manera más adecuada a la población indígena del Distrito.	Bajo	Baja	9	Acciones Preventivas	Control rutinario, no afecta la secuencia e integridad del proceso y/o Partes Interesadas, documentar las evidencias en el Plan Estratégico-Matriz de Contexto.	Correo electrónico, Reporte de Difusión Quincenal	VLRFE, JAP, VDRFE, RM	
Debilidad	5.- Si bien el personal de MAC oficialmente tiene derecho de vacaciones, al no suspender el servicio de atención ciudadana estamos obligados a realizar un rol de vacaiones en el cual el personal sale escalonadamente afectando así la capacidad de atención al publico	Bajo	Baja	9	Acciones Preventivas	Control rutinario, no afecta la secuencia e integridad del proceso y/o Partes Interesadas, documentar las evidencias en el Plan Estratégico-Matriz de Contexto.	Oficios, Circulares, Correos, Rol de Vacaiones	VLRFE, VDRFE, RM, CA, JRH	
Amenaza	1. En algunas sedes donde se instalan los MAC itinerantes, existe una deficiente red de comunicación, lo que impacta en el envío y/o recepción de la información.	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.	Cédulas de Supervisión, Minutas de mesas de trabajo, Oficios o correos.	VLRFE, JAP, VDRFE	
Amenaza	2.- Presentación de documentación apócrifa en los módulos para el trámite de la CPV.	Bajo	Baja	9	Acciones Preventivas	Control rutinario, no afecta la secuencia e integridad del proceso y/o Partes Interesadas, documentar las evidencias en el Plan Estratégico-Matriz de Contexto.	Instrucciones de Trabajo para la Operación del MAC.	RM, OET, AAC	
Amenaza	3.- Presencia del crimen organizado en algunas localidades.	Bajo	Baja	9	Acciones Preventivas	Control rutinario, no afecta la secuencia e integridad del proceso y/o Partes Interesadas, documentar las evidencias en el Plan Estratégico-Matriz de Contexto.	REPORTES AL CAU	VDRFE	

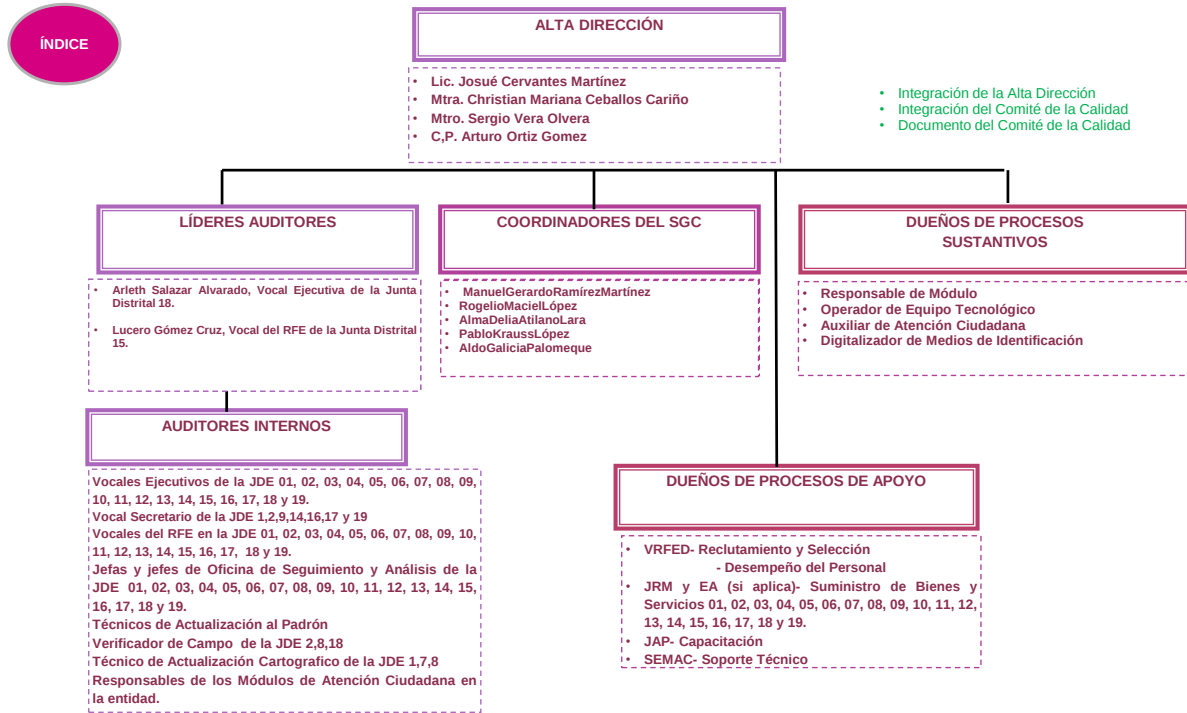
Amenaza	4.- Falta de eficacia y eficiencia por parte de RENAPO y Registro Civil en la generación de la CURP.	Medio	Media	36	Correcciones	Control rutinario, afecta la secuencia e integridad del proceso y/o Partes Interesadas, documentar las evidencias en el Plan Estratégico Matriz de Contexto.	Correo electrónico, Reporte	VDRFE, JDP, JAP	
Amenaza	5.- Retraso y/o pérdida de CPV de las empresas de paquetería.	Bajo	Baja	9	Acciones Preventivas	Control rutinario, no afecta la secuencia e integridad del proceso y/o Partes Interesadas, documentar las evidencias en el Plan Estratégico-Matriz de Contexto.	Correo electrónico	VDRFE, JAP, RM	
Amenaza	6. En muchas de las ocasiones los testigos no conocen la información correcta de los ciudadanos que están realizando el trámite para obtener su Credencial de elector.	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.	LGIFE, Plan Estratégico del Instituto Nacional Electoral 2016-2026 y objetivos Estratégicos	VLRFE, VDRFE, JAP	
Amenaza	7. Cambio Climático, presencia de fenómenos naturales que pueden provocar desastres naturales	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.	Oficios, Correos electrónicos	VLRFE, VDRFE, JAP	
Oportunidad	1. Difusión en medios de comunicación y en redes sociales, sobre trámites, requisitos para la obtención de la CPV y directorio de MAC, así como difundir información referente a la CPV.	Alto	Alta	100	Explotarla	La Alta Dirección determinará si se realizan las acciones de respuesta para abordar las oportunidades/fortalezas, dichas acciones pueden atenderse con el control rutinario, desarrollo de los procesos, análisis de los indicadores, resultados del SGC, minutas de supervisión, aplicación de la normatividad vigente, mesas de trabajo, Plan de Cambios y Mejoras, entre otras actividades inherentes al alcance del SGC.	Estrategias de Difusión por campaña en medios de comunicación y Plataformas.	VEL, VRFEL, VED, VRFED, CS	
Oportunidad	2.- Contar con aliados estratégicos (autoridades municipales: ayuntamientos, agencias y sub-agencias) que provean un espacio para que los MAC's Itinerantes brinden un servicio de calidad.	Alto	Media	60	Explotarla	La Alta Dirección determinará si se realizan las acciones de respuesta para abordar las oportunidades/fortalezas, dichas acciones pueden atenderse con el control rutinario, desarrollo de los procesos, análisis de los indicadores, resultados del SGC, minutas de supervisión, aplicación de la normatividad vigente, mesas de trabajo, Plan de Cambios y Mejoras, entre otras actividades inherentes al alcance del SGC.	Oficio de geStión. Correo electrónico.	VRFEL, VEL, VED, VRFED	
Oportunidad	3.-Establecer convenios con las instituciones educativas para apoyar a la matrícula escolar a tramitar su CPV, ampliando así la cobertura del empadronamiento.	Medio	Media	36	Apropiarse	La Alta Dirección determinará si se realizan las acciones de respuesta para abordar las oportunidades/fortalezas, dichas acciones pueden atenderse con el control rutinario, desarrollo de los procesos, análisis de los indicadores, resultados del SGC, minutas de supervisión, aplicación de la normatividad vigente, mesas de trabajo, Plan de Cambios y Mejoras, entre otras actividades inherentes al alcance del SGC.	Oficio de gestión. Correo electrónico. Materiales de difusión.	VRFEL, VEL, VED, VRFED	
Oportunidad	4.- Aprovechar las redes sociales para la difusión de las campañas de actualización, e informar a la ciudadanía sobre los requisitos para tramitar la credencial.	Alto	Baja	30	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.	Solicitud de Acceso Unica al SIIRFE	VLRFE, VDRFE y RM	
Oportunidad	5.- Que los módulos fijos puedan contar con servicio telefónico, para atender las consultas realizadas por la ciudadanía, así como también notificarle la disponibilidad de su credencial.	Alto	Alta	100	Explotarla	La Alta Dirección determinará si se realizan las acciones de respuesta para abordar las oportunidades/fortalezas, dichas acciones pueden atenderse con el control rutinario, desarrollo de los procesos, análisis de los indicadores, resultados del SGC, minutas de supervisión, aplicación de la normatividad vigente, mesas de trabajo, Plan de Cambios y Mejoras, entre otras actividades inherentes al alcance del SGC.	Informes de Difusión. Plataformas Facebook, Twitter, WhatsApp, Instagram, Youtube, entre otros.	VLRFE y VDRFE	
Oportunidad	6.- Que los módulos fijos puedan contar con servicio de internet, para realizar diversas consultas como por ejemplo la revisión de correos Institucionales, cursos de actualización y verificación de actas de nacimiento.	Alto	Alta	100	Explotarla	La Alta Dirección determinará si se realizan las acciones de respuesta para abordar las oportunidades/fortalezas, dichas acciones pueden atenderse con el control rutinario, desarrollo de los procesos, análisis de los indicadores, resultados del SGC, minutas de supervisión, aplicación de la normatividad vigente, mesas de trabajo, Plan de Cambios y Mejoras, entre otras actividades inherentes al alcance del SGC.	Oficios o correo reativos a la gestión de recursos para la instalación de una línea telefónica para los módulos fijos	VLRFE y VDRFE	

 INE Instituto Nacional Electoral	INSTITUTO NACIONAL ELECTORAL JLE VERACRUZ SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD				VERSIÓN 6.6
	MATRÍZ DE PARTES INTERESADAS				FECHA DE EMISIÓN SEPTIEMBRE 2023

Partes Interesadas	Tipo de parte interesada	Requisitos Pertinentes		Seguimiento	Revisión	Responsable
Personal de la Delegación INE Veracruz	Interna	Capacitación	Necesidad	Llevar a cabo por medio del Campus Virtual INE, para cada campaña un curso de capacitación al personal operativo.	Informe de capacitación.	DOS, JAP, VRFEL
		Remuneración económica		Mantener el contrato vigente y firmado.	Contrato de prestación de servicios.	DEA, JRHJL
		Buen clima laboral	Expectativa	Elaborar y difundir anualmente una encuesta de clima laboral.	Informe de resultados de la Encuesta de clima laboral.	Coordinadores del SGC y Alta Dirección
		Estabilidad laboral		Proceso de Reclutamiento y Selección.	Cédula individual de resultados del Proceso de Reclutamiento y Selección para funcionarios de MAC.	VRFED
		Crecimiento profesional				
Dirección de Operación y Seguimiento (DOS)	Interna	Cumplir con la normatividad operativa vigente.	Necesidad	Proceso de Desempeño de Personal.	Bitácora de Desempeño del Personal de Módulos de Atención Ciudadana	VRFED
		Mantener los recursos en óptimas condiciones para la operación de los MAC.	Expectativa	Proceso de Soporte Técnico y Suministro de Bienes y Servicios.	Resultados de los indicadores de desempeño del proceso de Soporte Técnico y Suministro de Bienes y Servicios.	SEMAC y JRM
		Aplicar de manera estandarizada la normatividad de operación de los MAC.	Expectativa	Supervisiones de MAC.	Cédula de Supervisión	VRFED
Dirección de Depuración y Verificación en Campo (DDVC)	Interna	Informar a la ciudadanía las notificaciones derivado de su trámite, USI, DPI, SUS.	Necesidad	Atención de las notificaciones por medio del procedimiento de depuración.	Apartado de análisis registral en el portal SIIRFE.	VRFED
		Base de datos del Padrón Electoral actualizado.	Expectativa			
Dirección de Cartografía (DCE)	Interna	Informar en tiempo los CIF-05 generados en los MAC.	Necesidad	SIIRFE-SAC	Reporte mensual de atención y seguimiento a CiF-05.	VRFED, VRFEL
		Referenciar correctamente el domicilio de la ciudadanía.	Expectativa	Capacitación al personal de MAC y mantener actualizada la base SOGEC.	Informe de capacitación por campaña e Informe de actualización de SOGEC.	VRFEL, VRFED, RM
Dirección de Atención Ciudadana INETEL y Centro de Atención Ciudadana (DAC)	Interna	Mantener la información actualizada, referente al trámite de la CPV.	Necesidad	Brindar la información más oportuna y adecuada para el trámite de la CPV.	Proceso de Entrevista	RM, VRFED
	Interna	Brindar un servicio de calidad en los MAC para evitar quejas de la ciudadanía.	Expectativa	Atender un gran porcentaje de citas programadas. Brindar a la ciudadanía los requisitos adecuadamente en los medios de comunicación de la DAC para no recibir quejas. Dar inmediata respuesta a las quejas presentadas.	Proceso de Entrevista, Trámite y Entrega de la CPV. Procedimiento de Atención de Quejas, Sugerencias y Felicitaciones en Juntas Distritales Ejecutivas	RM, VRFED
Dirección de Ejecutiva Administrativa (DEA)	Interna	Ejecutar la planeación y programación de los recursos financieros, para garantizar la operación y desarrollo de los programas y proyectos de las Vocalías del Registro Federal de Electores.	Necesidad	Aplicación de los documentos normativos-administrativos.	Presupuesto Anual	DEA, VRFEL, VRFED
		Optimizar los recursos humanos, financieros y materiales para el cumplimiento de las funciones operativas de las Vocalías del Registro Federal de Electores.	Expectativa			
CECyRD	Interna	Que el flujo de la información de inscripción y actualización sea constante, sin interrupciones y sin errores de captura.	Necesidad	Proceso Transferencia de la Información.	Resultados del indicador de desempeño del proceso de Transferencia.	VRFED y RM
	Interna	Que no existan afectaciones o errores en la base de datos del INE.	Expectativa	Revisión muestral de trámites a través del sistema SIAPE.	Informe mensual SIAPE. Bitácora de Desempeño del Personal de Módulos de Atención Ciudadana.	JAP, VRFED
Ciudadanía	Externa	Obtener un documento oficial que permite la identidad de la ciudadanía.	Necesidad	Aplicación de la normatividad para el trámite de la CPV.	Procesos Sustantivos e Indicadores de los procesos.	VRFED y RM
		Recibir un servicio de calidad desde la entrevista hasta la entrega de la credencial para votar.	Expectativa	Aplicación de encuesta de satisfacción ciudadana.	Resultados de la Encuesta de satisfacción ciudadana.	Coordinadores del SGC y Alta Dirección
Proveedores	Externa	Cumplimiento de requisitos acordados en pedidos y contratos.	Necesidad	Proceso de Suministro de Bienes y Servicios	Indicadores del Proceso de Suministro de Bienes y Servicios.	JRM y Coordinador Administrativo DE JL
		Ser considerado como proveedor permanente dentro del catálogo de proveedores.	Expectativa		Evaluación de los proveedores.	

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

	INSTITUTO NACIONAL ELECTORAL JLE VERACRUZ SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	VERSIÓN 6.6
	ORGANIGRAMA	FECHA DE EMISIÓN SEPTIEMBRE 2023



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