



INSTITUTO NACIONAL ELECTORAL JLE TABASCO

Versión: 0

SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

Fecha de emisión:

PLAN ESTRATEGICO

Febrero 2022

**1º CONCEPTOS**

- 1a. Misión, Visión y Valores
- 1b. Política de Calidad y Objetivos de Calidad
- 1c. Alcance del Sistema de Gestión de la Calidad

**2º ENTORNO**

- 2a. Análisis FODA
- 2b. Matriz Posicionamiento Estratégico

**3º ANÁLISIS GLOBAL**

- 3a. Matriz Partes Interesadas

**4º ANÁLISIS CONTEXTO**

- 3b. Matriz-Contexto

Denominación (abreviada) **JLE TABASCO** ◀ Indica aquí el nombre de la Junta Local Ejecutiva

Período de vigencia del plan **2022-2023** ◀ Indica aquí el período del plan.

Primer Ejercicio **18/03/2022** ◀ Primer ejercicio (año) del plan.

RESPONSABLE	ROL	NOMBRE	FIRMA
Elaboración:	Coordinadores de la Calidad	Lic. Luis Fernando Bernabel Galván	
		Lic. Baldemar Ramón Díaz	
		Lic. Rubén Núñez de la Cruz	
Revisión:	Alta Dirección	Mtro. Adan Giovanni Laguna López	
Aprobación:	Alta Dirección	Lic. Elizabeth Tapia Quiñones	
		Lic. Gregorio Aranda-Acuña	
		Lic. Fabiola Quijano Martínez	

 <small>Instituto Nacional Electoral</small>	<b>INSTITUTO NACIONAL ELECTORAL JLE TABASCO</b>	Versión: 0
	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	Fecha de emisión:
	<b>PLAN ESTRATÉGICO</b>	Febrero 2022

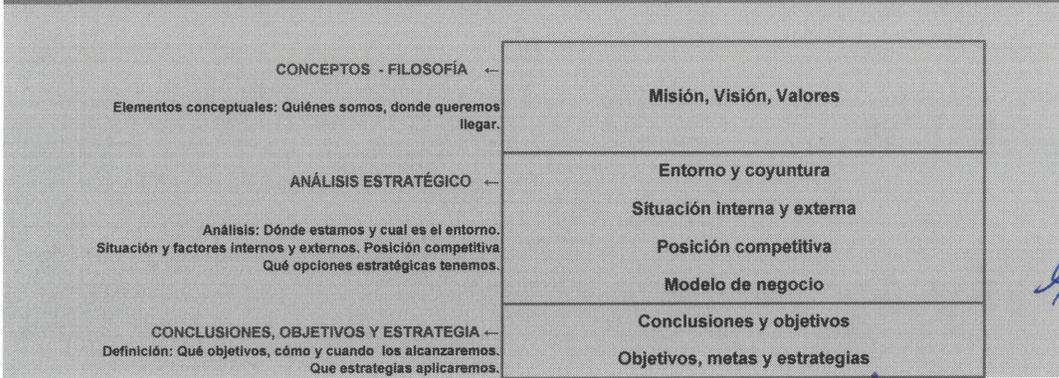
INDICE

**¿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"**



Handwritten blue ink signatures and initials are present below the diagram, including a large signature on the left and several initials on the right.

ÍNDICE

JLE TABASCO	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 TABASCO	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 TABASCO	VALORES ORGANIZACIONALES	2022-2023
	Confianza, Tolerancia, Compromiso, Transparencia y Rendición de Cuentas	
JLE TABASCO	PRINCIPIOS RECTORES	2022-2023
	Certeza, Legalidad, Independencia, Imparcialidad, Objetividad y Máxima Publicidad	

SIGUIENTE 





ÍNDICE

**POLÍTICA DE CALIDAD**

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

SIGUIENTE 

**OBJETIVOS DE LA CALIDAD**

1. Actualizar el Padrón Electoral en la entidad mediante la captación de solicitudes de credencial requeridas por la ciudadanía en los Módulos de Atención Ciudadana Instalados.
2. Elevar el porcentaje de utilización de la capacidad en los Módulos de Atención Ciudadana de la Entidad.
3. Brindar el servicio en todos los Módulos de Atención Ciudadana autorizados en el estado, conforme al calendario de operación de Módulos de Atención Ciudadana de la campaña de actualización en turno.
4. Promover la inscripción de jóvenes al Padrón Electoral.
5. Mantener el servicio de atención a domicilio, acorde a lo que establece el artículo 141 de la Ley General de Instituciones y Procedimientos Electorales (LGIPE).
6. Conocer la opinión ciudadana sobre el servicio de los Módulos de Atención Ciudadana.

ÍNDICE

Alcance del Sistema de Gestión de la Calidad

SIGUIENTE 

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

Requisitos no Aplicables al Sistema de Gestión de la Calidad

7.1.5 Recursos de seguimiento y medición. La JLE de la entidad no considera como un requisito esencial los recursos de seguimiento y medición para proporcionar confianza en la validez de los resultados, ya que, no se requiere un equipo de medición para el desarrollo del servicio que se le proporciona a la ciudadanía. El servicio del trámite para la expedición de la CPV no requiere la trazabilidad de las mediciones para proporcionar la evidencia de la conformidad del servicio.

Así mismo, los recursos de seguimiento y medición, dada la naturaleza del servicio del trámite de la CPV que se brinda en la entidad, se verifica por medio de los indicadores de desempeño de cada Proceso Sustantivo o de Apoyo y de los Objetivos de la Calidad.

8.3 Diseño y desarrollo de los productos y servicios, no es aplicable para la entidad ya que no fabrica la CPV, puesto que depende de una empresa externa para la elaboración de ésta, de acuerdo con los requerimientos solicitados por el Instituto Nacional Electoral (INE) para su entrega.

Así mismo, el servicio está establecido por la normatividad vigente en el INE y que aplica para el trámite de la CPV, por lo tanto, el SGC de la entidad, no puede realizar modificaciones en la normatividad vigente.

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

Sitio	Dirección	Procesos que se desarrollan
Junta Local Ejecutiva	Belisario Domínguez No. 102, Col. Plutarco Elías Calles, C.P. 86100, Villahermosa, Tabasco	Procesos de Estratégico y de Apoyo identificados en el Anexo 1 del Manual de Gestión de la Calidad
Módulo 270151	Boulevard José Narciso Rovirosa 131 Colonia Florida, Oficina del INE, C.P. 86706, Macuspana Tabasco.	Procesos Sustantivos identificados en el Anexo 1 del Manual de Gestión de la Calidad
Módulo 270152	Calle 26 154, Colonia Luis Gómez Zepeda, Oficina del INE C.P. 86901, Tenosique, Tabasco	
Módulo 270251	Avenida Benito Juárez 323, Colonia centro, C.P. 86500, Heroica Cárdenas, Tabasco.	
Módulo 270252	Avenida Lic. Benito Juárez 118, Esquina con Calle Vicente Guerrero, Colonia Centro, C.P. 86400, Huimanguillo Tabasco.	
Módulo 270351	Comalcalco Boulevard Leandro Rovirosa Wade Número 100 Esquina Ignacio López Rayón, Fraccionamiento San Isidro, C.P. 86357, Comalcalco, Tabasco.	
Módulo 270352	Avenida Adolfo Ruiz Cortínez S/N Colonia Centro, C.P. 86690, Cunduacan, Tabasco.	
Módulo 270451	Avenida José Pagés Llergo 403, Esquina Calle Cedro, Fraccionamiento Lidia Esther, C.P. 86040, Villahermosa, Tabasco.	
Módulo 270551	Calle Aquiles Serdán Sin Número, C.P. 86600, Paraíso, Tabasco.	
Módulo 270651	Avenida Gregorio Méndez Magaña No. 2908, Col. Tamulte de las Barrancas, C.P. 86150, Villahermosa, Tabasco.	
Módulos Semifijos: 370153, 270452, 270552, 270652 Módulos Móviles: 270154, 270253, 270353, 270553	Conforme al Directorio de Módulos de Atención Ciudadana de las Campañas de Actualización.	









INSTITUTO NACIONAL ELECTORAL JLE TABASCO

SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

FODA

Versión: 0

Fecha de emisión:

Febrero 2022

INTEC

FORTALEZAS (F)	DESAFUERDO	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	DE DEBILIDAD	OPORTUNIDADES (O)	DESAFUERDO	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	OPORTUNIDADES (O)	VALORES	
1. Funcionarios con experiencia y capacitación continua			X	3	1. Distracción por el uso de celulares			X 3	
2. Normatividad y protocolos aplicados a la demanda del servicio			X	3	2. Resistencia al cambio			X 3	
3. Infraestructura tecnológica y funcional para la atención del servicio			X	3	3. Internet restringido en los módulos			X 3	
4. Atención personalizada a grupos vulnerables			X	3	4. Clima laboral, falta de comunicación entre el personal			X 3	
5. Compromiso de mejora continua y liderazgo para alcanzar estándares de calidad en el servicio brindado a la ciudadanía			X	3	5. Falta de conocimiento para el uso del Facebook			X 3	
6. Identidad Institucional			X	3	6. Excesos de confianza en la rutina de sus actividades, fotos en celulares			X 3	
7. Compromiso por parte de los involucrados para el adecuado aprovechamiento de los recursos proporcionados por la Coordinación de Operación en Campes			X	3	7. No se implementan mecanismos transparentes para la contratación de personal			X 3	
8. Amplio horario para la atención ciudadana en los MAC			X	3	8. No se reporta oportunamente las fallas de la infraestructura informática y periféricos			X 3	
9. Se cuenta con una amplia difusión en diversos medios de comunicación sobre el servicio que se proporciona en los MAC			X	3	9. Falta de aplicación de sanciones a funcionarios cuando deba ser requerido			X 3	
10. Planeación estratégica para determinar las sedes de operación de los módulos			X	3	10. Falta actualizar el SIHFE MAC para el envío de la documentación presuntamente regular a revisión	X		2	
				2	11. No se cuenta en todos los MAC con servicio de vigilancia y limpieza			X 3	
TOTAL				20	TOTAL				28
OPORTUNIDADES (O)	OP	PUNTO SIN	SI	OPORTUNIDADES (O)	OP	PUNTO SIN	SI	VALORES	
1. Inseguridad, delincuencia organizada			X	3	1. Aprovechar los convenios con las instituciones externas (Fiscalía Civil, Poder Judicial, Secretaría de Relaciones Exteriores, Instituto Nacional de Migración) para coordinar datos sus permisos de entrada a los territorios en los MAC			X 3	
2. Zona con alto índice de inmigración			X	3	2. Aprovechamiento de los medios masivos de comunicación para la difusión de las actividades de actualización del padrón electoral			X 3	
3. Impacto del recorte presupuestal del instituto			X	3	3. Convenio con el Instituto Nacional de Pueblos Indígenas para capacitar al personal sobre lenguaje de señas y lenguaje indígena, chíchil y cholal			X 3	
4. Presentación de documentación falsa en módulos			X	3	4. Posicionamiento de la CPV como medio de identificación oficial			X 3	
5. Desastres naturales por situaciones climáticas			X	3	5. Alcanzar la certificación de los MAC conforme a la Norma ISO 9001:2015			X 3	
6. Dificultades para la conciliación de espacios adecuados para la instalación de los módulos			X	3	6. Acompañamiento continuo y permanente de los partidos políticos mediante las comisiones de vigilancia para asegurar el cumplimiento de las normas			X 3	
7. Uso de redes sociales para campañas de desprestigio de los funcionarios en la atención ciudadana			X	3	7. Celebración de convenio con el OPLE para fortalecer las actividades de los MAC			X 3	
8. No recibir un CPV a tiempo por parte de la empresa de mensajería			X	0				3	
TOTAL				31	TOTAL				31

Puntaje de amplitud estratégica de la Organización	
1. Fortalezas y Desafíos	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 (EJE)	
X	Valor porcentual D + O 33
Y	Valor porcentual F + A 24

*[Handwritten signature]*

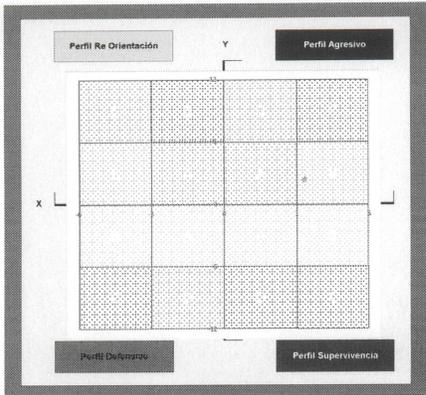
*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*

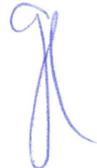
*[Handwritten signature]*

INDICE



PERFIL: B		Perfil Agresivo
DEFINICIÓN DEL PERFIL		
Premisa del Perfil	Definición	
<p>PERFIL B): Alta competencia en una Institución sólida.</p>	<p>Institución financieramente fuerte que ha obtenido ventajas competitivas importantes en una Institución sólida.                      Institución sólida en penetración del mercado y desarrollo del servicio.                      Institución que cumple con altos estándares y procesos definidos por conveniencia propia más que por la Institución.                      Institución que demuestra comunicación sólida interna y externamente.                      Institución de estructura sólida y alta capacidad de reorganizar actividades frente a un riesgo.                      Institución con personal competente y comprometido con una estructura sólida en todas sus áreas.                      Institución con un ambiente laboral óptimo.                      Institución en cuyos niveles de satisfacción al Cliente interno son óptimos y al Cliente externo son buenos.                      Institución con alto nivel de liderazgo y empoderamiento en las diferentes jerarquías de la misma.                      Institución con apoyos internos y/o externos (perteneciente a un Grupo), que beneficia sus líneas de productos y/o servicios a todas las partes interesadas.</p>	
COORDENADAS (EJES)	RESULTADOS	
X	3,3 2,4	

SIQUIENTE →







INSTITUTO NACIONAL ELECTORAL JLE TABASCO

Versión: 0

SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

Fecha de emisión:

MATRÍZ DE PARTES INTERESADAS

Febrero 2022

Partes Interesadas	Tipo de parte interesada	Requisitos Pertinentes	Seguimiento	Revisión	Responsable	
Personal de la Delegación INE Tabasco	Interna	Capacitación	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	Necesidad	Mantener el contrato vigente y firmado	Contrato de prestación de servicios	DEA, JRHUL
		Buen clima laboral	Espectativa	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		Proceso de Desempeño de Personal	Báscora de Desempeño del Personal de Módulos de Atención Ciudadana	VRFED
Dirección de Operación y Seguimiento (DOS)	Interna	Cumplir con la normatividad operativa vigente	Necesidad	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	SEMCA y JRM
		Mantener los recursos en óptimas condiciones para la operación de los MAC	Espectativa	Supervisiones de MAC	Cédula de Supervisión	VRFED
		Aplicar de manera estandarizada la normatividad de operación de los MAC	Espectativa	Atención de las notificaciones por medio del procedimiento de depuración	Apartado de análisis registral en el portal SIIRFE	VRFED
Dirección de Depuración y Verificación en Campo (DDVC)	Interna	Informar a la ciudadanía las notificaciones derivado de su trámite, USI, DPI, SUS	Necesidad	SIIRFE-SAC	Reporte mensual de atención y seguimiento a CIF-05	VRFED, VRFEL
		Base de datos del Padrón Electoral actualizado	Espectativa	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 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	Espectativa	Brindar la información más oportuna y adecuada para el trámite de la CPV	Proceso de Entrevista	RM, VRFED
Dirección de Atención Ciudadana INEtel y Centro de Atención Ciudadana (DAC)	Interna	Mantener la información actualizada, referente al trámite de la CPV	Necesidad	Atender un gran porcentaje de citas programadas	Proceso de Entrevista, Trámite y Entrega de la CPV	RM, VRFED
		Brindar un servicio de calidad en los MAC para evitar quejas de la ciudadanía	Espectativa	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	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 Vocales 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 Vocales del Registro Federal de Electores	Espectativa	Proceso Transferencia de la Información	Resultados del indicador de desempeño del proceso de Transferencia	VRFED y RM
CECyRD	Interna	Que el flujo de la información de inscripción y actualización sea constante, sin interrupciones y sin errores de captura	Necesidad	Revisión muestral de trámites a través del sistema SIAPE	Informe mensual SIAPE	JAP, VRFED
		Que no existan afectaciones o errores en la base de datos del INE	Espectativa	Aplicación de la normatividad para el trámite de la CPV	Báscora de Desempeño del Personal de Módulos de Atención Ciudadana	VRFED y RM
Ciudadanía	Externa	Obtener un documento oficial que permite la identidad de la ciudadanía	Necesidad	Aplicación de encuesta de satisfacción ciudadana	Resultados de la Encuesta de satisfacción ciudadana	Coordinadores del SGC y Alta Dirección
		Recibir un servicio de calidad desde la entrevista hasta la entrega de la credencial para votar	Espectativa	Indicadores del Proceso de Suministro de Bienes y Servicios	Evaluación de los proveedores	JRM y Coordinador Administrativo DE JL
Proveedores	Externa	Cumplimiento de requisitos acordados en pedidos y contratos	Necesidad	Sesiones de las Comisiones Local y Distritales de Vigilancia	Actas de las sesiones de las Comisiones de Vigilancia	VRFEL y VRFED
		Ser considerado como proveedor permanente dentro del catálogo de proveedores	Espectativa	Acuerdos adoptados por las Comisiones de Vigilancia		
Partidos Políticos	Externa	Contar con información respecto a las actividades y procedimientos registrales	Necesidad			
		Ser informados permanentemente sobre las actividades y procedimientos en materia registral	Espectativa			

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

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

PROBABILIDAD	
Baja	3
Media	6
Alta	10

IMPACTO	DEFINICIONES
Baja	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

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

IMPACTO	
Bajo	3
Medio	6
Alto	10

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

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, minutos 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, minutos 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 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, minutos de supervisión, aplicación de la normatividad vigente, mesas de trabajo, Plan de Cambios y Mejoras, entre otras actividades inherentes al alcance del SGC.

Nivel de Riesgo / Oportunidad Probabilidad x Impacto

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

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




IDENTIFICACIÓN		EVALUACIÓN			RESPUESTA		EFECTIVIDAD			
CLASIFICACIÓN DEL RIESGO	DESCRIPCIÓN DEL RIESGO / OPORTUNIDAD GENERAL	IMPACTO	PROBABILIDAD	NIVEL DE RIESGO OPORTUNIDAD	CLASIFICACIÓN	DICTAMEN	ACCIONES DE RESPUESTA	EVENENCIA DE LAS ACCIONES DE RESPUESTA	RESPONSABLE DE LAS ACCIONES	EFFECTIVIDAD
Fortaleza	1. Funcionarios con experiencia y capacitación continua	Alto	Alta	100	Española	La AEA 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, resultados del SSC, medidas de supervisión, aplicación de la normatividad vigente, mesas de trabajo Plan de Cambio y Mejoras, entre otras actividades inherentes al sistema de SGC.	Seguimiento a las capacitaciones impartidas en cada campaña	Proceso de Capacitación Indicador del Proceso de Capacitación	JAP VFRED	Alta
Fortaleza	2. Homologación y protocolos aplicados a la demanda del servicio	Alto	Alta	100	Española	La AEA 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, resultados del SSC, medidas de supervisión, aplicación de la normatividad vigente, mesas de trabajo Plan de Cambio y Mejoras, entre otras actividades inherentes al sistema de SGC.	Seguimiento periódico a la aplicación de la normatividad vigente a los MAC	Tablero de indicadores de los Procesos Subprocesos Cedulas de supervisión	RM VFRED	Alta
Fortaleza	3. Infraestructura tecnológica y funcional para la atención al servicio	Medio	Medio	36	Aprobable	La AEA 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, resultados del SSC, medidas de supervisión, aplicación de la normatividad vigente, mesas de trabajo Plan de Cambio y Mejoras, entre otras actividades inherentes al sistema de SGC.	Seguimiento del Proceso de Soporte técnico	Tablero de indicadores de Soporte técnico	SEMAM	Alta
Fortaleza	4. Atención personalizada a grupos vulnerables	Alto	Alta	100	Española	La AEA 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, resultados del SSC, medidas de supervisión, aplicación de la normatividad vigente, mesas de trabajo Plan de Cambio y Mejoras, entre otras actividades inherentes al sistema de SGC.	Seguimiento a la aplicación del Protocolo de atención a grupos vulnerables	Proceso de Entrevista Cedula de supervisión	AAC RM VFRED	Alta
Fortaleza	5. Compromiso de mejora continua y liderazgo para alcanzar estándares de calidad en el servicio brindado a la ciudadanía	Medio	Medio	36	Aprobable	La AEA 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, resultados del SSC, medidas de supervisión, aplicación de la normatividad vigente, mesas de trabajo Plan de Cambio y Mejoras, entre otras actividades inherentes al sistema de SGC.	Seguimiento del SGC bajo la norma ISO 9001:2015	Proceso de apoyo	Duaflos de proceso	Alta
Fortaleza	6. Identidad Institucional	Medio	Medio	36	Aprobable	La AEA 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, resultados del SSC, medidas de supervisión, aplicación de la normatividad vigente, mesas de trabajo Plan de Cambio y Mejoras, entre otras actividades inherentes al sistema de SGC.	Control de pertenencia del personal con la institución	Encuesta de Clima Organizacional	AEA Dirección CSGC	Alta
Fortaleza	7. Compromiso por parte de los involucrados para el adecuado aprovechamiento de los recursos proporcionados por la Coordinación de Operación en Campo	Medio	Medio	36	Aprobable	La AEA 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, resultados del SSC, medidas de supervisión, aplicación de la normatividad vigente, mesas de trabajo Plan de Cambio y Mejoras, entre otras actividades inherentes al sistema de SGC.	Seguimiento periódico a la aplicación de la normatividad vigente a los MAC	Tablero de indicadores de los Procesos Subprocesos Cedulas de supervisión	RM VFRED	Alta
Fortaleza	8. Amplio horario para la atención ciudadana en los MAC	Alto	Alta	100	Española	La AEA 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, resultados del SSC, medidas de supervisión, aplicación de la normatividad vigente, mesas de trabajo Plan de Cambio y Mejoras, entre otras actividades inherentes al sistema de SGC.	Control de cumplimiento al calendario de operación establecido en la Campaña de actualización en turno	Tablero de indicadores de los objetivos de la casada	AEA Dirección CSGC	Alta
Fortaleza	9. Se cuenta con una amplia difusión en diversos medios de comunicación sobre el servicio que se proporciona en los MAC	Alto	Alta	100	Española	La AEA 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, resultados del SSC, medidas de supervisión, aplicación de la normatividad vigente, mesas de trabajo Plan de Cambio y Mejoras, entre otras actividades inherentes al sistema de SGC.	Seguimiento a la difusión del servicio de línea de CPV	Redes sociales INE Tabasco	JLE	Alta
Fortaleza	10. Planeación estratégica para determinar las redes de operación de los módulos	Medio	Medio	36	Aprobable	La AEA 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, resultados del SSC, medidas de supervisión, aplicación de la normatividad vigente, mesas de trabajo Plan de Cambio y Mejoras, entre otras actividades inherentes al sistema de SGC.	Seguimiento al cumplimiento al calendario de operación establecido en la Campaña de actualización en turno	Tablero de indicadores de los objetivos de la casada	AEA Dirección CSGC	Alta
Debilidad	1. Distracción por el uso de celulares	Medio	Baja	18	Ausitada/Preventiva	Control interno, no afecta la secuencia e integridad del proceso y/o Partes Interesadas, documentar las evidencias en el Plan Estratégico-Matriz de Contexto.	Asegurar la supervisión a los MAC y ejecución de reuniones de mesa de trabajo	Cedula de Supervisión Mesa de mesa de trabajo	RM VFRED	Alta
Debilidad	2. Resistencia al cambio	Medio	Baja	18	Ausitada/Preventiva	Control interno, no afecta la secuencia e integridad del proceso y/o Partes Interesadas, documentar las evidencias en el Plan Estratégico-Matriz de Contexto.	Reforzar la toma de conciencia en los duaflos de proceso	Retrazamientos del SGC y procesos	CSGC	Alta
Debilidad	3. Internet restringido en los módulos	Medio	Baja	18	Ausitada/Preventiva	Control interno, no afecta la secuencia e integridad del proceso y/o Partes Interesadas, documentar las evidencias en el Plan Estratégico-Matriz de Contexto.	Asegurar la actualización del SIRFEMAC	Actualización del SIRFEMAC en los MAC Carpeta impresa de información documentada en MAC	RM SEMAM CSGC	Alta
Debilidad	4. Clima laboral, falta de comunicación entre el personal	Bajo	Baja	9	Ausitada/Preventiva	Control interno, no afecta la secuencia e integridad del proceso y/o Partes Interesadas, documentar las evidencias en el Plan Estratégico-Matriz de Contexto.	Aplicación de la encuesta de clima organizacional en MAC	Resultados de la encuesta de clima organizacional	AEA Dirección CSGC	Alta
Debilidad	5. Falta de conocimiento para el uso del Videocomo	Bajo	Baja	9	Ausitada/Preventiva	Control interno, no afecta la secuencia e integridad del proceso y/o Partes Interesadas, documentar las evidencias en el Plan Estratégico-Matriz de Contexto.	Reforzar el conocimiento del uso del Videocomo	Reforzar el conocimiento del uso del Videocomo	AEA Dirección	Alta
Debilidad	6. Exceso de confianza en la rutina de sus actividades, fallas en capturas	Medio	Baja	18	Ausitada/Preventiva	Control interno, no afecta la secuencia e integridad del proceso y/o Partes Interesadas, documentar las evidencias en el Plan Estratégico-Matriz de Contexto.	Aplicación del Proceso de Desempeño del Personal	Proceso de Desempeño del Personal Tablero de indicadores de los procesos de apoyo	VFRED RM	Alta
Debilidad	7. No se implementan mecanismos transparentes para la contratación de personal	Bajo	Medio	18	Ausitada/Preventiva	Control interno, no afecta la secuencia e integridad del proceso y/o Partes Interesadas, documentar las evidencias en el Plan Estratégico-Matriz de Contexto.	Asegurar la aplicación del Proceso de reclutamiento y selección	Proceso de reclutamiento y selección Tablero de indicadores de los procesos de apoyo	VFRED	Alta
Debilidad	8. No se reporta oportunamente las fallas de la infraestructura tecnológica y periféricos	Medio	Baja	18	Ausitada/Preventiva	Control interno, no afecta la secuencia e integridad del proceso y/o Partes Interesadas, documentar las evidencias en el Plan Estratégico-Matriz de Contexto.	Asegurar la aplicación del Proceso de soporte técnico	Proceso de Soporte técnico Tablero de indicadores de los procesos de apoyo	RM SEMAM	Alta
Debilidad	9. Falta de aplicación de sanciones a funcionarios cuando debe ser requerido	Bajo	Medio	18	Ausitada/Preventiva	Control interno, no afecta la secuencia e integridad del proceso y/o Partes Interesadas, documentar las evidencias en el Plan Estratégico-Matriz de Contexto.	Aplicación del Proceso de Desempeño del Personal	Proceso de Desempeño del Personal Tablero de indicadores de los procesos de apoyo	VFRED	Alta
Debilidad	10. Falta de actualización del SIRFEMAC para el envío de la documentación presuntamente irregular a revisión	Bajo	Baja	9	Ausitada/Preventiva	Control interno, no afecta la secuencia e integridad del proceso y/o Partes Interesadas, documentar las evidencias en el Plan Estratégico-Matriz de Contexto.	Seguimiento a las actualizaciones del SIRFEMAC	Actualización de la versión vigente del SIRFEMAC	SEMAM RM	Alta
Debilidad	11. No se cuenta en todos los MAC con servicio de vigilancia y limpieza	Bajo	Medio	18	Ausitada/Preventiva	Control interno, no afecta la secuencia e integridad del proceso y/o Partes Interesadas, documentar las evidencias en el Plan Estratégico-Matriz de Contexto.	Realizar supervisiones para identificar las necesidades de los MAC	Cedula de Supervisión	VFRED	Alta
Amenaza	1. Inseguridad delincuencia organizada	Bajo	Baja	9	Ausitada/Preventiva	Control interno, no afecta la secuencia e integridad del proceso y/o Partes Interesadas, documentar las evidencias en el Plan Estratégico-Matriz de Contexto.	Contar con los contactos de emergencia en los MAC	Telefonos de atención a emergencias	VFRED	Alta
Amenaza	2. Zona con alto índice de inmigración	Bajo	Baja	9	Ausitada/Preventiva	Control interno, no afecta la secuencia e integridad del proceso y/o Partes Interesadas, documentar las evidencias en el Plan Estratégico-Matriz de Contexto.	Reforzar la difusión de la credencialización	Redes sociales, medios de comunicación personal sobre lugares de refugio y	AEA dirección VFRED	Alta
Amenaza	3. Impacto del recorte presupuestal del instituto	Bajo	Baja	9	Ausitada/Preventiva	Control interno, no afecta la secuencia e integridad del proceso y/o Partes Interesadas, documentar las evidencias en el Plan Estratégico-Matriz de Contexto.	Asegurar la correcta administración de los recursos	Proceso de suministro de bienes y servicios	JRM	Alta
Amenaza	4. Presentación de documentación falsa en módulo	Bajo	Medio	18	Ausitada/Preventiva	Control interno, no afecta la secuencia e integridad del proceso y/o Partes Interesadas, documentar las evidencias en el Plan Estratégico-Matriz de Contexto.	Actualización del SIRFEMAC para verificar actas de nacimiento digitales	Actualización del SIRFEMAC para verificar actas de nacimiento digitales	SEMAM RM	Alta
Amenaza	5. Desastres naturales por situaciones climáticas	Bajo	Medio	18	Ausitada/Preventiva	Control interno, no afecta la secuencia e integridad del proceso y/o Partes Interesadas, documentar las evidencias en el Plan Estratégico-Matriz de Contexto.	Proporcionar información sobre protección civil	Proporcionar información sobre protección civil	AEA dirección	Alta
Amenaza	6. Difíciles para la concertación de espacios adecuados para la realización de las actividades en los módulos	Bajo	Baja	9	Ausitada/Preventiva	Control interno, no afecta la secuencia e integridad del proceso y/o Partes Interesadas, documentar las evidencias en el Plan Estratégico-Matriz de Contexto.	Acordos con los organismos públicos	Acordos con las instancias públicas	VEAD VFRED	Alta
Amenaza	7. Uso de redes sociales para campañas de desprestigio de los funcionarios en la atención ciudadana	Bajo	Medio	18	Ausitada/Preventiva	Control interno, no afecta la secuencia e integridad del proceso y/o Partes Interesadas, documentar las evidencias en el Plan Estratégico-Matriz de Contexto.	Aplicación de la encuesta de satisfacción ciudadana	Resultados de la encuesta de satisfacción ciudadana	CSGC	Alta
Amenaza	8. No recibir las CPV a tiempo por parte de la empresa de mensajería	Bajo	Baja	9	Ausitada/Preventiva	Control interno, no afecta la secuencia e integridad del proceso y/o Partes Interesadas, documentar las evidencias en el Plan Estratégico-Matriz de Contexto.	Seguimiento los paquetes de CPV	Correo electrónico Seguimiento vía telefonía	VFRED RM	Alta
Oportunidad	1. Aprovechar los convenios con las instituciones estatales (Registro Civil, Poder Judicial, Secretaría de Relaciones Exteriores, Instituto Nacional de Migración para combatir datos que permitan dar certezas a los trámites realizados en los MAC	Bajo	Baja	9	Acreditador	La AEA 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, resultados del SSC, medidas de supervisión, aplicación de la normatividad vigente, mesas de trabajo Plan de Cambio y Mejoras, entre otras actividades inherentes al sistema de SGC.	Actualización del SIRFEMAC para verificar actas de nacimiento digitales	Actualización del SIRFEMAC para verificar actas de nacimiento digitales	SEMAM RM	Alta
Oportunidad	2. Aprovechamiento de los medios masivos de comunicación para la difusión de las actividades de atención ciudadana	Medio	Medio	36	Aprobable	La AEA 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, resultados del SSC, medidas de supervisión, aplicación de la normatividad vigente, mesas de trabajo Plan de Cambio y Mejoras, entre otras actividades inherentes al sistema de SGC.	Campañas de difusión	Campañas de difusión	AEA dirección	Alta
Oportunidad	3. Convenio con el Instituto Nacional de Pueblos Indígenas para capacitar al personal sobre lenguas de señas y lenguas indígenas (chol y chontal)	Medio	Medio	36	Aprobable	La AEA 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, resultados del SSC, medidas de supervisión, aplicación de la normatividad vigente, mesas de trabajo Plan de Cambio y Mejoras, entre otras actividades inherentes al sistema de SGC.	Convenio para proporcionar capacitación al personal sobre lenguas de señas y lenguas indígenas	Convenio para proporcionar capacitación al personal sobre lenguas de señas y lenguas indígenas	AEA dirección	Medio
Oportunidad	4. Posicionamiento de la CPV como medio de identificación oficial	Medio	Medio	36	Aprobable	La AEA 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, resultados del SSC, medidas de supervisión, aplicación de la normatividad vigente, mesas de trabajo Plan de Cambio y Mejoras, entre otras actividades inherentes al sistema de SGC.	Dar a conocer a la ciudadanía los medios de identificación de la CPV así como la protección de los datos personales	CPV como medio de identificación	AEA dirección	Alta
Oportunidad	5. Avances la certificación de los MAC conforme a la Norma ISO 9001:2015	Alto	Alta	100	Española	La AEA 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, resultados del SSC, medidas de supervisión, aplicación de la normatividad vigente, mesas de trabajo Plan de Cambio y Mejoras, entre otras actividades inherentes al sistema de SGC.	Seguimiento del SGC en la entidad	Implementación del SGC en la entidad	AEA dirección Duaflos de proceso	Alta
Oportunidad	6. Acompañamiento continuo y permanente de los partidos políticos mediante las comisiones de vigilancia para asegurar el cumplimiento de las normas	Medio	Medio	36	Aprobable	La AEA 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, resultados del SSC, medidas de supervisión, aplicación de la normatividad vigente, mesas de trabajo Plan de Cambio y Mejoras, entre otras actividades inherentes al sistema de SGC.	Acordos con la Comisión de Vigilancia Local y Estatal	Reuniones con la Comisión de Vigilancia Local y Estatal	VFRED	Alta
Oportunidad	7. Celebración de convenio con el OPLE para fortalecer las actividades de los MAC	Medio	Medio	36	Aprobable	La AEA 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, resultados del SSC, medidas de supervisión, aplicación de la normatividad vigente, mesas de trabajo Plan de Cambio y Mejoras, entre otras actividades inherentes al sistema de SGC.	Acordo con el OPLE	Acordo con el OPLE	AEA dirección	Medio

ADAN VECINA