

 INE <small>Instituto Nacional Electoral</small>	INSTITUTO NACIONAL ELECTORAL JLE TABASCO	Versión: 6.6
	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Fecha de emisión:
	PLAN ESTRATEGICO	Agosto 2022

1° CONCEPTOS	2° ENTORNO	3° ANÁLISIS DE CONTEXTO	4° ENTORNO GLOBAL
<u>1a. Misión, Visión y Valores</u>	<u>2a. Análisis FODA</u>	<u>3a. Parámetro 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 TABASCO	◀ Indica aquí el nombre de la Junta Local Ejecutiva
Periodo de vigencia del plan	2023-2024	◀ Indica aquí el período del plan.
Segundo Ejercicio	18/03/2023	◀ Segundo ejercicio (año) del plan.

RESPONSABLE	ROL	NOMBRE	FIRMA
Elaboración:	Coordinadores de la Calidad	C. Baldemar Ramón Díaz	
		Lic. Diana Morgado Rivera	
		Lic. Rubén Núñez de la Cruz	
Revisión:	Alta Dirección	Lic. Laura Elena Pérez Rivera	
Aprobación:	Alta Dirección	Lic. Elizabeth Tapia Quiñones	
		Lic. Gregorio Aranda Acuña	
		Lic. Fabiola Quijano Martínez	

END

INDICE

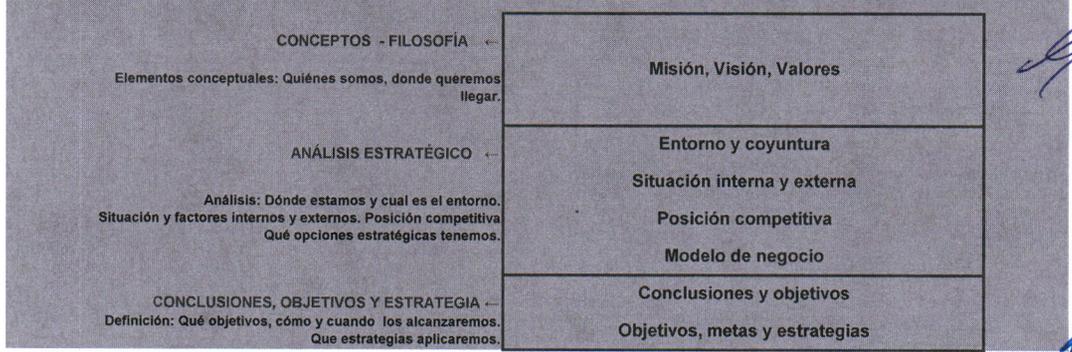
¿QUÉ ENTENDEMOS COMO PLAN ESTRATÉGICO?

SIGUIENTE →

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 mark]



[Handwritten notes and diagrams]

[Handwritten mark]

[Handwritten notes]

ÍNDICE

JLE TABASCO MISIÓN 2023-2024

SIGUIENTE 

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 2023-2024

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

JLE TABASCO VALORES ORGANIZACIONALES 2023-2024

Confianza, Tolerancia, Compromiso, Transparencia y Rendición de Cuentas

JLE TABASCO PRINCIPIOS RECTORES 2023-2024

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

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

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.

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.

SIGUIENTE 



Handwritten blue ink notes and signatures:

- Initials "g" and "B" near the top right.
- A large circular scribble with the number "2" inside.
- A vertical scribble at the bottom right.

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

7.1.5 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 Dominguez No. 102, Col. Plutarco Elias 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 Cortinez S/N Colonia Centro, C.P. 86690, Cunduacan, Tabasco.	
Módulo 270451	Avenida José Pagés Llargo 403, Esquina Calle Cedro, Fraccionamiento Lidia Esther, C.P. 86040, Villahermosa, Tabasco.	
Módulo 270551	Calle Melchor Ocampo Número 1107 Norte Colonia Centro, C.P. 86600, Paraíso, Tabasco.	
Módulo 270651	Avenida Gregorio Mendez Magaña No. 2908, Col. Tamulte de las Barrancas, C.P. 86150, Villahermosa, Tabasco.	
Módulos Semifijos: 270153, 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: 6.6

Fecha de emisión:

Agosto 2022

INDICE

FORTALEZAS (F)				DESACUERDO	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	DE ACUERDO	VALOR	DEBILIDADES (D)				DESACUERDO	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	DE ACUERDO	VALOR	
1	Rápida actualización de los catálogos cartográficos.					X	3	1	Falta de documentación soporte de mesas de trabajo diarias y semanal (arqueo).					X	3	
2	Adecuado clima laboral favorable al funcionamiento de la institución.					X	3	2	Exceso de confianza y captura "mecánica" de trámites por parte del funcionariado de MAC.					X	3	
3	Capacitación constante de manera presencial y virtual, sin funcionarios reprobados, todos los han concluido con buen promedio estatal.					X	3	3	Descuido al realizar la validación del trámite (trámites rechazados).					X	3	
4	Funcionario con años de experiencia y con alto sentido de pertenencia institucional.					X	3	4	Resistencia al cambio y a desempeñar el resto de las actividades de los diferentes procesos en el MAC.					X	3	
5	Amplio horario de atención en los MAC.					X	3	5	Falta de gestión de recursos (fideicomiso).					X	3	
6	Ya se cuenta con la certificación ISO 9001:2015.					X	3	6	Falta de carteles para inhibir a la ciudadanía de la presentación de documentación falsa.					X	3	
7	Instrucciones de trabajo para la aplicación de protocolos de atención y operación.					X	3								0	
8	Documentos digitalizados y huellas digitales en el SIRFE-MAC para disminuir las imprecendencias de trámite.					X	3								0	
9	Atención a domicilio por artículo 141 de la LOIPE a la ciudadanía impedida físicamente.					X	3								0	
TOTAL							27		TOTAL							-18
AMENAZAS (A)				PUEDE SER	SI	VALOR	OPORTUNIDADES (O)				PUEDE SER	SI	VALOR			
1	Condiciones de trabajo y prestaciones laborales del personal contratado por Honorarios Permanentes.				X	3	1	Publicidad y aclaraciones en redes sociales para informar, resolver dudas y proporcionar las sedes y horarios de los MAC a la ciudadanía.					X	3		
2	Falta de agilidad de atención por parte de algunos proveedores externos como dificultades técnicas con la empresa Mainit, entrega de CPV con DHL, y de vehículos con JetVan.				X	3	2	Buena relación con medios de comunicación para la transmisión de entrevistas y mensajes institucionales a la ciudadanía.					X	3		
3	Presentación de actas de nacimiento electrónicas apócrifas por parte de la ciudadanía.				X	3	3	Concertación con autoridades de seguridad pública para proporcionar el servicio de vigilancia en los MACs.					X	3		
4	Excesiva burocratización de los dictámenes de procedencia técnica que retrasan la impresión de imágenes o carteles informativos.				X	3	4	Aprovechar la confianza y satisfacción que tiene el servicio de los MAC del INE ante la ciudadanía.					X	3		
5	Incertidumbre laboral derivado de la reforma electoral (Plan B).				X	3	5	Delegados municipales como aliados estratégicos para la instalación de espacios óptimos y difusión de los MAC itinerantes.					X	3		
6	Aspectos climáticos, como lluvias abundantes e inundaciones que pueden afectar que se pueda proporcionar el servicio de los MAC y la integridad del funcionariado.				X	3	6	Características geográficas y de vías de comunicación del estado que facilitan la demanda del servicio por parte de los MAC.					X	3		
7	En algunas localidades no hay buena señal telefónica, lo que dificulta la transmisión de datos de los MAC.				X	3								0		
8	Inseguridad pública en algunas localidades del estado a las que acuden los MAC itinerantes que ponen en riesgo la integridad del funcionariado y del equipo informático.				X	3								0		
9	Falta de inmuebles con condiciones óptimas en algunas localidades del estado para la instalación de MAC itinerantes.				X	3								0		
10	Mal uso de redes sociales por parte de la ciudadanía para interponer quejas sin sustento o sacadas de contexto.				X	3								0		
TOTAL							-30		TOTAL							18

SIGUIENTE →

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

Parámetros de análisis situacional de la Organización:	
1. Fortalezas y Debilidades:	2. Amenazas y Oportunidades
a) Dar 1 punto por cada X en desacuerdo	a) Dar 1 punto por cada X bajo No
b) Dar 2 puntos por cada X bajo ni acuerdo o en desacuerdo	b) Dar 2 puntos por cada X bajo puede ser
c) Dar 3 puntos por cada X bajo acuerdo	c) Dar 3 puntos por cada X bajo Si

COORDENADAS (EJES)	
X	Valor proporcional D + O
Y	Valor proporcional F + A
	0.0
	-0.6

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]



INSTITUTO NACIONAL ELECTORAL JLE TABASCO

Versión: 6.6

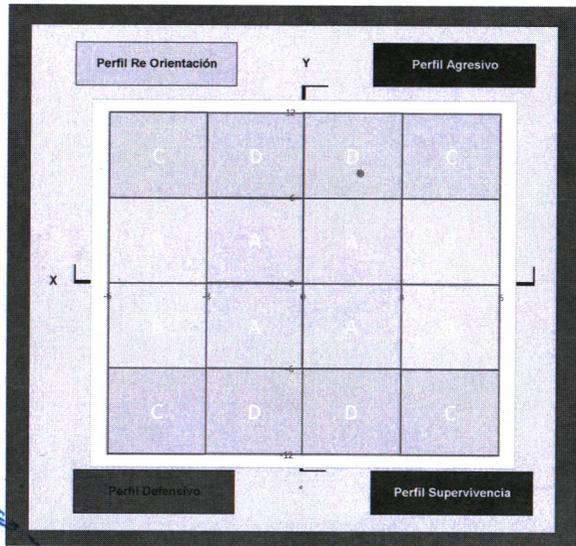
SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

Fecha de emisión:

MATRIZ DE POSICIONAMIENTO

Agosto 2022

INDICE



PERFIL:	D	Perfil Agresivo
DEFINICIÓN DEL PERFIL		
Premisa del Perfil	Definición	
PERFIL D): Institución creciente y competencia muy estable.	<p>Institución financieramente estable que ha obtenido ventajas competitivas importantes en una Institución creciente. Institución estable en penetración del mercado y desarrollo del servicio. Institución que cumple con buenos estándares y procesos definidos por la Institución y conveniencia propia. Institución que demuestra comunicación estable interna y externamente. Institución de estructura estable y buena capacidad de reorganizar actividades frente a un riesgo. Institución con personal competente y comprometido con una estructura estable en todas sus áreas. Institución con un ambiente laboral bueno. Institución en cuyos niveles de satisfacción al Cliente interno y externo son buenos. Institución con buen nivel de liderazgo y empoderamiento en las diferentes jerarquías de la misma. Institución con soportes internos y/o externos (perteneciente a un Grupo), que apoyan a la línea de productos y/o servicios a todas las partes interesadas.</p>	
COORDENADAS (EJES)	RESULTADOS	
X	1.8 7.8	

SIGUIENTE →

 INE Instituto Nacional Electoral	INSTITUTO NACIONAL ELECTORAL JLE TABASCO	Versión: 6.6
	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Fecha de emisión:
	PARÁMETROS DE RIESGOS Y OPORTUNIDADES	Agosto 2022

RIESGOS

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

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

RANGOS	CLASIFICACION	DEFINICION	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.

Ponderacion	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

SIGUIENTE →

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.

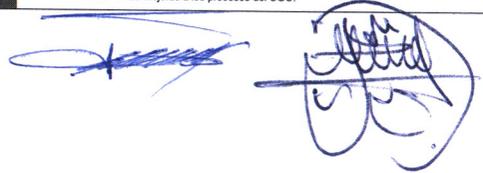
RANGOS	CLASIFICACION	DEFINICION	DICTAMEN
1-35	A considerar	Acción que se puede tomar en cuenta para mejorar los procesos.	La Alta Dirección determinará si se realizan las acciones de respuesta para abordar las oportunidades/fortalezas, dichas acciones pueden atenderse con el control rutinario, desarrollo 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.

Ponderacion	Efectividad (Oportunidad)	Descripción
Alta	Aumenta la efectividad y mejora los procesos del SGC y cuenta con evidencia de los resultados esperados.	
Media	Mejora los procesos del SGC manteniendo un control adecuado para la operación y cuenta con evidencia de los resultados esperados.	
Baja	No existe evidencia de las mejoras a los procesos del SGC.	

PROBABILIDAD	
Baja	3
Media	6
Alta	10

IMPACTO	
Bajo	3
Medio	6
Alto	10

Nivel de Riesgo / Oportunidad = Probabilidad x Impacto



INSTITUTO NACIONAL ELECTORAL JLE TABASCO
SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD
MATRIZ DE CONTEXTO

Versión: 6.6
Fecha de emisión:
Agosto 2022

SIGUIENTE

IDENTIFICACIÓN				EVALUACIÓN			SEGUIMIENTO			
CLASIFICACIÓN DEL FODA	DESCRIPCIÓN DEL RIESGO / OPORTUNIDAD GENERAL	IMPACTO	PROBABILIDAD	NIVEL DE RIESGO / OPORTUNIDAD	CLASIFICACIÓN	DICTAMEN	ACCIONES DE RESPUESTA	EVIDENCIA DE LAS ACCIONES DE RESPUESTA	RESPONSABLE DE LAS ACCIONES	EFFECTIVIDAD
Fortaleza	1. Rápida actualización de los catálogos cartográficos.	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, minutos de supervisión, aplicación de la normatividad vigente, mesas de trabajo, Plan de Cambios y Mejoras, entre otras actividades inherentes al alcance del SGC.	Recorridos para actualizar la cartografía de domicilios no identificados.	CIF-05, cartografía actualizada	Cartógrafos	
Fortaleza	2. Adecuado clima laboral favorable al funcionamiento de la institución.	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, minutos 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 la Encuesta de Clima Organizacional	Encuesta de Clima Organizacional	Alta Dirección JAP	
Fortaleza	3. Capacitación constante de manera presencial y virtual, sin funcionarios reprobados, todos los han concluido con buen promedio estatal.	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, minutos 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 personal de nuevo ingreso.	Proceso de Capacitación Indicador del Proceso de Capacitación, Informe de capacitación	JAP VRFED	
Fortaleza	4. Funcionario con años de experiencia y con alto sentido de pertenencia institucional.	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, minutos 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 la Encuesta de Clima Organizacional	Informe de Encuesta de Clima Organizacional	Alta Dirección JAP	
Fortaleza	5. Amplio horario de atención en los MAC.	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, minutos de supervisión, aplicación de la normatividad vigente, mesas de trabajo, Plan de Cambios y Mejoras, entre otras actividades inherentes al alcance del SGC.	Seguimiento al cumplimiento al calendario de operación establecido en la Campaña de Actualización en turno.	Tablero de indicadores de los objetivos de la calidad	Alta Dirección CSGC	
Fortaleza	6. Ya se cuenta con la certificación ISO 9001:2015.	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, minutos de supervisión, aplicación de la normatividad vigente, mesas de trabajo, Plan de Cambios y Mejoras, entre otras actividades inherentes al alcance del SGC.	Seguimiento al mantenimiento del SGC	Plan de mantenimiento del SGC	Alta dirección Dueños de proceso	
Fortaleza	7. Instrucciones de trabajo para la aplicación de protocolos de atención y operación.	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, minutos de supervisión, aplicación de la normatividad vigente, mesas de trabajo, Plan de Cambios y Mejoras, entre otras actividades inherentes al alcance del SGC.	Seguimiento periódico a la aplicación de la normatividad vigente a los MAC.	Tablero de indicadores de los Procesos Sustantivos. Cédulas de supervisión.	Dueños de proceso sustantivo VRFED	
Fortaleza	8. Documentos digitalizados y huellas digitales en el SIRFE-MAC para disminuir las improcedencias de trámite.	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, minutos de supervisión, aplicación de la normatividad vigente, mesas de trabajo, Plan de Cambios y Mejoras, entre otras actividades inherentes al alcance del SGC.	Seguimiento periódico a la aplicación de la normatividad vigente a los MAC.	Tablero de indicadores de los Procesos Sustantivos. Cédulas de supervisión.	Dueños de proceso sustantivo VRFED	
Fortaleza	9. Atención a domicilio por artículo 141 de la LGIPE a la ciudadanía impedida físicamente.	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, minutos de supervisión, aplicación de la normatividad vigente, mesas de trabajo, Plan de Cambios y Mejoras, entre otras actividades inherentes al alcance del SGC.	Atención a todos los trámites que se formulen en las Vocalías distritales	Tablero de indicadores de Procesos de Apoyo	Dueños de proceso de apoyo TSM	
Debilidad	1. Falta de documentación soporte de mesas de trabajo diarias y semanal (arqueo).	Medio	Baja	18	Acciones Preventivas	Control rutinario, no afecta la secuencia e integridad del proceso y/o Partes Interesadas, documentar las evidencias en el Plan Estratégico-Matriz de Contexto.	Seguimiento periódico a la aplicación de la normatividad vigente a los MAC.	Supervisiones a los MAC, capacitaciones y reinstauración de trabajo	VRFED COORDINADORES DELSGC	
Debilidad	2. Exceso de confianza y captura "mecánica" de trámites por parte del funcionario de MAC.	Medio	Baja	18	Acciones Preventivas	Control rutinario, no afecta la secuencia e integridad del proceso y/o Partes Interesadas, documentar las evidencias en el Plan Estratégico-Matriz de Contexto.	Aplicación del Proceso de Desempeño del Personal. Supervisiones a los MAC.	Proceso de Desempeño del Personal. Bitácora de desempeño del personal. Tablero de Indicadores de los procesos de apoyo. Cédula de supervisión.	VRFED RM	
Debilidad	3. Descuido al realizar la validación del trámite (trámites rechazados).	Medio	Baja	18	Acciones Preventivas	Control rutinario, no afecta la secuencia e integridad del proceso y/o Partes Interesadas, documentar las evidencias en el Plan Estratégico-Matriz de Contexto.	Aplicación del Proceso de Desempeño del Personal. Supervisiones a los MAC.	Proceso de Desempeño del Personal. Bitácora de desempeño del personal. Tablero de Indicadores de los procesos de apoyo. Cédula de supervisión.	VRFED RM	
Debilidad	4. Resistencia al cambio y a desempeñar el resto de las actividades de los diferentes procesos en el MAC.	Medio	Baja	18	Acciones Preventivas	Control rutinario, no afecta la secuencia e integridad del proceso y/o Partes Interesadas, documentar las evidencias en el Plan Estratégico-Matriz de Contexto.	Reforzar la toma de conciencia en los Dueños de Proceso.	Reforzamientos del SGC y procesos.	CSGC	
Debilidad	5. Falta de gestión de recursos (fideicomiso).	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.	Seguimiento permanente a las propuestas de solicitud de mejora de las condiciones de operación de los Mac	Oficios de solicitudes de mejoramiento de MAC'S	Alta Dirección CSGC, VDRFE	
Debilidad	6. Falta de carteles para inhibir a la ciudadanía de la presentación de documentación falsa.	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.	Proponer a la DOS elaboración de materiales acordes a la problemática	Oficios de solicitud, de diseño de insumos incluye diseños para transmisión en pantallas de TV	Alta Dirección CSGC, VDRFE	
Amenaza	1. Condiciones de trabajo y prestaciones laborales del personal contratado por Honorarios Permanentes.	Medio	Baja	18	Acciones Preventivas	Control rutinario, no afecta la secuencia e integridad del proceso y/o Partes Interesadas, documentar las evidencias en el Plan Estratégico-Matriz de Contexto.	Gestionar ante la COC, acciones tendientes a mejorar las prestaciones laborales del personal de HP en Mac's	Oficio, propuesta de mejora	Alta Dirección	
Amenaza	2. Falta de agilidad de atención por parte de algunos proveedores externos como dificultades técnicas con la empresa Mainbit, entrega de CPV con DHL, y de vehículos con JetVan.	Bajo	Media	18	Acciones Preventivas	Control rutinario, no afecta la secuencia e integridad del proceso y/o Partes Interesadas, documentar las evidencias en el Plan Estratégico-Matriz de Contexto.	Seguimiento permanente a las acciones de respuesta de los proveedores en la operación de los Mac's	Oficios, correos y reportes CAU sobre los servicios atendidos y tiempos de respuesta	VLRFE, VDRFE, TSM	
Amenaza	3. Presentación de actas de nacimiento electrónicas apócrifas por parte de la ciudadanía.	Medio	Baja	18	Acciones Preventivas	Control rutinario, no afecta la secuencia e integridad del proceso y/o Partes Interesadas, documentar las evidencias en el Plan Estratégico-Matriz de Contexto.	Revisión exhaustiva de documentación presentada en Mac's, conforme las instrucciones de trabajo y Procedimiento para la Actuación frente a casos de trámites y registros identificados con irregularidades	Cedulas de Supervisiones a los MAC, carteles que informen las sanciones sobre presentar documentación falsa.	VLRFE, VDRFE, JAP, JDR, RM	
Amenaza	4. Excesiva burocratización de los dictámenes de procedencia técnica que retrasan la impresión de imágenes o carteles informativos.	Bajo	Media	18	Acciones Preventivas	Control rutinario, no afecta la secuencia e integridad del proceso y/o Partes Interesadas, documentar las evidencias en el Plan Estratégico-Matriz de Contexto.	Seguimiento permanente a las acciones de respuesta del enlace comunicación social y de la CNCS	Oficios de solicitud, de autorización y tiempos de respuesta	VLRFE, VDRFE, JAP	
Amenaza	5. Incentímbre laboral derivado de la reforma electoral (Plan B).	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.	Reunión de trabajo de los Miembros del Servicio Profesional Electoral de toda la Delegación Tabasco en Mérida, Yucatán con todos los funcionarios de la III circunscripción.	Correos electrónicos Oficios	Alta Dirección y VRFED	
Amenaza	6. Aspectos climáticos, como lluvias abundantes e inundaciones que pueden afectar que se pueda proporcionar el servicio de los MAC y la integridad del funcionario.	Bajo	Media	18	Acciones Preventivas	Control rutinario, no afecta la secuencia e integridad del proceso y/o Partes Interesadas, documentar las evidencias en el Plan Estratégico-Matriz de Contexto.	Seguimiento a las indicaciones de Protección civil en el estado	Medios de comunicación y comunicados de Protección civil	VLRFE, VDRFE, COORDINADOR ES DEL SGC, DUEÑOS DE PROCESOS SUSTANTIVOS	

Handwritten signatures and initials are present at the bottom of the page, including a large signature on the left and several smaller ones on the right.

Amenaza	7. En algunas localidades no hay buena señal telefónica, lo que dificulta la transmisión de datos de los MAC.	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.	Documentar las localidades con esta problemática con la finalidad de elaborar un catálogo distrital y en su caso evitar sedes con esa problemática	Reportes de sedes con nula o poca señal para transmisión de datos.	VLRFE,VDRFE,RM,JAP
Amenaza	8. Inseguridad pública en algunas localidades del estado a las que acuden los MAC Itinerantes que ponen en riesgo la integridad del funcionario y del equipo informático.	Medio	Baja	18	Acciones Preventivas	Control rutinario, no afecta la secuencia e integridad del proceso y/o Partes Interesadas, documentar las evidencias en el Plan Estratégico-Matriz de Contexto.	Gestionar de manera permanente los espacios adecuados que garanticen la funcionalidad de los Mac's y .	Oficios de concertación de espacios adecuados para los servicios del Mac	VLRFE,VDRFE,JOSA
Amenaza	9. Falta de inmuebles con condiciones óptimas en algunas localidades del estado para la instalación de MAC Itinerantes.	Medio	Baja	18	Acciones Preventivas	Control rutinario, no afecta la secuencia e integridad del proceso y/o Partes Interesadas, documentar las evidencias en el Plan Estratégico-Matriz de Contexto.	Gestionar ante la COC, acciones tendientes a ocupar espacios adecuados y acordes a la configuración de los Mac en esos supuestos.	Oficios de gestión de cambio de inmuebles y de concertación de espacios en Mac's Itinerantes	VLRFE,VDRFE,JOSA,JAP
Amenaza	10. Mal uso de redes sociales por parte de la ciudadanía para interponer quejas sin sustento o sacadas de contexto.	Bajo	Media	18	Acciones Preventivas	Control rutinario, no afecta la secuencia e integridad del proceso y/o Partes Interesadas, documentar las evidencias en el Plan Estratégico-Matriz de Contexto.	Realizar campañas de difusión a través de los diferentes medios de comunicación.	Informes de difusión	VLRFE,VDRFE,JAP,CECEOC
Oportunidad	1. Publicidad y aclaraciones en redes sociales para informar, resolver dudas y proporcionar las sedes y horarios de los MAC a la ciudadanía.	Alto	Media	60	Explotaria	La Alta Dirección determinará si se realizan las acciones de respuesta para abordar las oportunidades/fortalezas, dichas acciones pueden atenderse con el control rutinario, desarrollo de los procesos, análisis de los indicadores, resultados del SGC, minutos de supervisión, aplicación de la normatividad vigente, mesas de trabajo, Plan de Cambios y Mejoras, entre otras actividades inherentes al alcance del SGC.	Difusión por medio de las redes sociales, convenios con medios de comunicación y entrevistas por Radio y TV	Difusión por medio de las redes sociales, convenios con medios de comunicación y entrevistas por Radio y TV	Alta Dirección
Oportunidad	2. Buena relación con medios de comunicación para la transmisión de entrevistas y mensajes institucionales a la ciudadanía.	Alto	Media	60	Explotaria	La Alta Dirección determinará si se realizan las acciones de respuesta para abordar las oportunidades/fortalezas, dichas acciones pueden atenderse con el control rutinario, desarrollo de los procesos, análisis de los indicadores, resultados del SGC, minutos de supervisión, aplicación de la normatividad vigente, mesas de trabajo, Plan de Cambios y Mejoras, entre otras actividades inherentes al alcance del SGC.	Realizar campañas de difusión a través de los diferentes medios de comunicación y que sean replicadas por personal adscritos a las Juntas Local y Distritales	Informe de difusión	VLRFE,VDRFE,JAP,CECEOC
Oportunidad	3. Concertación con autoridades de seguridad pública para proporcionar el servicio de vigilancia en los MACs.	Alto	Media	60	Explotaria	La Alta Dirección determinará si se realizan las acciones de respuesta para abordar las oportunidades/fortalezas, dichas acciones pueden atenderse con el control rutinario, desarrollo de los procesos, análisis de los indicadores, resultados del SGC, minutos de supervisión, aplicación de la normatividad vigente, mesas de trabajo, Plan de Cambios y Mejoras, entre otras actividades inherentes al alcance del SGC.	Oficios de solicitud y concertación para Módulos de Atención Ciudadana	Oficios de concertación	VED y VRFED
Oportunidad	4. Aprovechar la confianza y satisfacción que tiene el servicio de los MAC del INE ante la ciudadanía.	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, minutos de supervisión, aplicación de la normatividad vigente, mesas de trabajo, Plan de Cambios y Mejoras, entre otras actividades inherentes al alcance del SGC.	Aplicación de encuestas de satisfacción ciudadana durante las campañas	Informe de las encuestas de satisfacción ciudadana	Comité de la Calidad
Oportunidad	5. Delegados municipales como aliados estratégicos para la instalación de espacios óptimos y difusión de los MAC Itinerantes.	Alto	Media	60	Explotaria	La Alta Dirección determinará si se realizan las acciones de respuesta para abordar las oportunidades/fortalezas, dichas acciones pueden atenderse con el control rutinario, desarrollo de los procesos, análisis de los indicadores, resultados del SGC, minutos de supervisión, aplicación de la normatividad vigente, mesas de trabajo, Plan de Cambios y Mejoras, entre otras actividades inherentes al alcance del SGC.	Concertación de espacios públicos y privados en tiempo y forma	Oficios y/o correos electrónicos de entrega del directorio de Módulos de Atención Ciudadana aprobado por las Comisiones de Vigilancia en la Entidad	VRFEL, JAP, VED y VRFED
Oportunidad	6. Características geográficas y de vías de comunicación del estado que facilitan la demanda del servicio por parte de los MAC.	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, minutos de supervisión, aplicación de la normatividad vigente, mesas de trabajo, Plan de Cambios y Mejoras, entre otras actividades inherentes al alcance del SGC.	Instalación de los Módulos de Atención Ciudadana en sedes estratégicas que permitan la actualización al padrón electoral	Directorio de Módulos de Atención Ciudadana aprobado por las Comisiones de Vigilancia en la Entidad e Informe estadístico de cobertura entre padrón electoral y lista nominal de electores	VRFEL, JAP, VED y VRFED

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



INSTITUTO NACIONAL ELECTORAL JLE TABASCO

Versión: 6.6

SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

Fecha de emisión:

MATRIZ DE PARTES INTERESADAS

Agosto 2022

SIGUIENTE

Partes Interesadas	Tipo de parte Interesada	Requisitos Pertinentes		Seguimiento	Revisión	Responsable	
Personal de la Delegación INE Tabasco	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		Proceso de Desempeño de Personal.	Bitácora de Desempeño del Personal de Módulos de Atención Ciudadana	VRFED	
Dirección de Operación y Seguimiento (DOS)	Interna	Cumplir con la normatividad operativa vigente.	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.	SEMAMC y JRM	
		Mantener los recursos en óptimas condiciones para la operación de los MAC.	Expectativa	Supervisiones de MAC.	Cédula de Supervisión	VRFED	
		Aplicar de manera estandarizada la normatividad de operación de los MAC.	Expectativa	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.	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 Cartografía (DCE)	Interna	Informar en tiempo los CIF-05 generados en los MAC.	Necesidad	Brindar la información más oportuna y adecuada para el trámite de la CPV.	Proceso de Entrevista	RM, VRFED	
		Referenciar correctamente el domicilio 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 Atención Ciudadana INETEL y Centro de Atención Ciudadana (DAC)	Interna	Mantener la información actualizada, referente al trámite de la CPV.	Necesidad	Aplicación de los documentos normativos-administrativos.	Presupuesto Anual	DEA, VRFEL, VRFED	
		Brindar un servicio de calidad en los MAC para evitar quejas de la ciudadanía.	Expectativa	Que el flujo de la información de inscripción y actualización sea constante, sin interrupciones y sin errores de captura.	Proceso Transferencia de la Información.	Resultados del indicador de desempeño del proceso de Transferencia.	VRFED y RM
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	Que no existan afectaciones o errores en la base de datos del INE.	Revisión muestral de trámites a través del sistema SIAPE.	Informe mensual SIAPE. Bitácora de Desempeño del Personal de Módulos de Atención Ciudadana.	JAP, VRFED
		Optimizar los recursos humanos, financieros y materiales para el cumplimiento de las funciones operativas de las Vocalías del Registro Federal de Electores.	Expectativa	Obtener un documento oficial que permite la identidad de la ciudadanía.	Aplicación de la normatividad para el trámite de la CPV.	Procesos Sustantivos e Indicadores de los procesos.	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	Recibir un servicio de calidad desde la entrevista hasta la entrega de la credencial para votar.	Aplicación de encuesta de satisfacción ciudadana.	Resultados de la Encuesta de satisfacción ciudadana.	Coordinadores del SGC y Alta Dirección
		Que no existan afectaciones o errores en la base de datos del INE.	Expectativa	Cumplimiento de requisitos acordados en pedidos y contratos.	Necesidad	Indicadores del Proceso de Suministro de Bienes y Servicios.	JRM y Coordinador Administrativo DE JL
Ciudadanía	Externa	Obtener un documento oficial que permite la identidad de la ciudadanía.	Necesidad	Ser considerado como proveedor permanente dentro del catálogo de proveedores.	Expectativa	Evaluación de los proveedores.	
		Recibir un servicio de calidad desde la entrevista hasta la entrega de la credencial para votar.	Expectativa	Contar con información respecto a las actividades y procedimientos registrales.	Necesidad	Sesiones de las Comisiones Local y Distritales de Vigilancia.	Actas de las sesiones de las Comisiones de Vigilancia.
Proveedores	Externa	Cumplimiento de requisitos acordados en pedidos y contratos.	Necesidad	Ser informados permanentemente sobre las actividades y procedimientos en materia registral.	Expectativa	Acuerdos adoptados por las Comisiones de Vigilancia.	
		Ser considerado como proveedor permanente dentro del catálogo de proveedores.	Expectativa				
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.	Expectativa				