 <b>INE</b> Instituto Nacional Electoral	<b>INSTITUTO NACIONAL ELECTORAL</b> <b>SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	<b>VERSIÓN: 6.6</b>
	<b>PLAN ESTRATÉGICO</b>	<b>FECHA DE EMISIÓN:</b> <b>AGOSTO 2024</b>



1º CONCEPTOS	2º CONTEXTO	3º ANÁLISIS DEL CONTEXTO	4º ENTORNO GLOBAL
1a. Filosofía.	2a. Análisis FODA.	3a. Parámetros de evaluación.	4a. Parámetros de evaluación MPI.
1b. Política y objetivos de la calidad.	2b. Matriz posicionamiento estratégico.	3b. Matriz de Contexto.	4b. Matriz de Partes Interesadas.
1c. Alcance del sistema de gestión de la calidad.		3c. Cambio Climático.	4c. Organigrama.
			4d. Mapa General del SGC.




<b>Entidad</b>	Ciudad de México
<b>Vigencia del plan:</b>	2025

TABLA DE RESPONSABLES		
	ROL	NOMBRE
<b>Elaboración:</b>	Coordinadores de la Calidad	Enrique Nava López María de la Luz Lugo Escobar Jerssainn Jerssuaff Ramírez Martínez Maria de los Ángeles Juana Gutiérrez Vargas Octavio Alonso Quiroz Alva
<b>Revisión:</b>	Alta Dirección	Lic. Marco Antonio Cruz Izalde
<b>Aprobación:</b>	Alta Dirección	Mtra. María Luisa Flores Huerta Lic. Francisco Javier Morales Morales C.P. Andrés Arroyo Delgado

"Este documento ha sido firmado electrónicamente de conformidad con el artículo 22 del Reglamento para el uso y operación de la Firma Electrónica Avanzada en el Instituto Nacional Electoral."





	<b>INSTITUTO NACIONAL ELECTORAL</b> <b>SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	<b>VERSIÓN: 6.6</b>
	<b>PLAN ESTRATÉGICO</b>	<b>FECHA DE EMISIÓN:</b> <b>AGOSTO 2024</b>


### ¿Qué es un Plan Estratégico?

La planificación estratégica es una herramienta que nos permite analizar el entorno donde se encuentra la Junta Local Ejecutiva, para ayudarnos a identificar a dónde queremos llegar y qué acciones se necesitan realizar para conseguirlo.

Por lo tanto, un plan estratégico es a mediano o largo plazo y contiene elementos filosóficos declarados, elementos analíticos y elementos operativos sostenidos y confirmados por las consiguientes previsiones económico-financieras.

### Estructura de un Plan Estratégico

<b>CONCEPTOS - FILOSOFÍA.</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Misión.</li> <li>• Visión.</li> <li>• Valores.</li> </ul>
¿Quiénes somos? ¿A dónde queremos llegar?	
<b>ANÁLISIS ESTRATÉGICO.</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Entorno y Coyuntura.</li> <li>• Situación Interna y Externa.</li> <li>• Posición Competitiva.</li> </ul>
¿Dónde estamos?, ¿Cuál es nuestro entorno? Y opciones estratégicas.	
<b>CONCLUSIONES, OBJETIVOS Y ESTRATEGIA.</b>	Objetivos y Estrategias.
¿Qué objetivos? ¿Cómo y cuándo los alcanzaremos?	
<b>SEGUIMIENTO.</b>	Seguimiento y Evaluación.

	<b>INSTITUTO NACIONAL ELECTORAL</b> <b>SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	<b>VERSIÓN: 6.6</b>
	<b>PLAN ESTRATÉGICO</b>	<b>FECHA DE EMISIÓN:</b> <b>AGOSTO 2024</b>

**FILOSOFÍA PLAN ESTRATÉGICO 2016-2026 INE**

**Misión**

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.

**Visión**


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.

- Valores**
- Confianza.
  - Tolerancia.
  - Compromiso.
  - Transparencia.
  - Rendición de Cuentas.

- Principios**
- Certeza.
  - Legalidad.
  - Independencia.
  - Imparcialidad.
  - Máxima publicidad.
  - Objetividad.
  - Paridad.
  - Realización de actividades con perspectiva de género.

**Proyecto Estratégico; 6. Fortalecer la gestión y evaluación administrativa y cultura de Servicio Público que dice;**

"como parte de la nueva cultura de gestión deberán reafirmarse las prácticas en favor del medio ambiente, dando continuidad a los planteamientos del Sistema de Gestión Ambiental aprobado por el Consejo General en el año 2008 que, entre sus principales objetivos señalaba la necesidad de implementar una administración sustentable que oriente el consumo responsable de los bienes materiales y servicios que se utilizan en la Institución durante su operación cotidiana, con la finalidad de minimizar el impacto negativo al medio ambiente". Ver Plan estratégico 2016-2026 pag. 47

	<b>INSTITUTO NACIONAL ELECTORAL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	<b>VERSIÓN: 6.6</b>
	<b>PLAN ESTRATÉGICO</b>	<b>FECHA DE EMISIÓN: AGOSTO 2024</b>


## POLITICA Y OBJETIVOS DE LA CALIDAD

### Política de la 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 vigente.
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 vigente, en los conceptos de pintura en muros, aire acondicionado, marquesina, entre otros.
4. Proporcionar atención a domicilio en un 100%, acorde con lo que establece el artículo 141 de la Ley General de Instituciones y Procedimientos Electorales.
5. Cumplir en un 95% la satisfacción ciudadana sobre el servicio de los Módulos de Atención Ciudadana.

	<b>INSTITUTO NACIONAL ELECTORAL</b> <b>SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	VERSIÓN: 6.6
	<b>PLAN ESTRATÉGICO</b>	FECHA DE EMISIÓN: AGOSTO 2024

**ALCANCE, REQUISITOS NO APLICABLES, CENTROS DE TRABAJO**

**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.

**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	Tejocotes 164, esquina Calle Limas, Col. Tlacoquemécatl del Valle, C.P. 03200, Benito Juárez, Ciudad de México	Procesos de Estratégico y de Apoyo identificados en el Anexo 1 del Manual de Gestión de la Calidad
Módulo 090151	Jaime Nunó 63 zona escolar, C.P 07230, Gustavo A. Madero, CDMX	Procesos Sustantivos identificados en el Anexo 1 del Manual de Gestión de la Calidad
Módulo 090251	Calzada de Guadalupe 320 Vallejo, C.P 07870, Gustavo A Madero, CDMX	
Módulo 090351	Avenida Azcapotzalco 527 Azcapotzalco centro, C.P 02000, Azcapotzalco, CDMX	
Módulo 090451	Avenida Tláhuac 1535 Locales 9 y 10, colonia El Vergel, C.P. 09880, Iztapalapa	
Módulo 090551	Carretera Federal a Cuernavaca No. 5625, Pueblo San Pedro Mártir C.P. 14650 Tlalpan, CDMX	
Módulo 090651	Álvaro Obregón 1415 La Cruz, C.P 10800, La Magdalena Contreras, CDMX	
Módulo 090751	Eduardo Molina 1023 Local 5 S de la Plaza Oriente Colonia El Copal Gustavo A. Madero C. P.7420, CDMX	
Módulo 090852	Avenidas Aztecas 270 Los Reyes, C.P 04330, Coyoacán, CDMX	
Módulo 090853	Calzada de las Bombas 128-11 Ex-hacienda Coapa, C.P 04980, Coyoacán, CDMX	
Módulo 090951	Teófilo nore 27 la conchita Zapotitlán, C.P 13360, Tláhuac, CDMX	
Módulo 091051	Avenida parque Iira 30 ampliación Daniel garza, C.P 11840, Miguel Hidalgo, CDMX	
Módulo 091151	Bivrd. Puerto Aéreo (Circuito Bicentenario) 115 Fracc. Industrial Puerto Aéreo, C.P 15710, Venustiano Carranza, CDMX	
Módulo 091251	Avenida Fray Servando Teresa de Mier 68 Centro, C.P 06080, Cuauhtémoc, CDMX	
Módulo 091252	Avenida Paseo de la Reforma 295 Cuauhtémoc, C.P 06500, Cuauhtémoc, CDMX	
Módulo 091253	Margarita 14 Santa María la Ribera, C.P 06400, Cuauhtémoc, CDMX	
Módulo 091351	Avenida Anil 571 Granjas México, C.P 08400, Iztacalco, CDMX	
Módulo 091451	Tizimin 258 Héroes de Padrierna, C.P 14200, Tlalpan, CDMX	
Módulo 091551	Avenidas Insurgentes 1391 Mixcoac, C.P 03920, Benito Juárez, CDMX	
Módulo 091552	Calzada de Tlalpan 757 Álamos, C.P 03400, Benito Juárez, CDMX	
Módulo 091651	Calle 10 132 San Pedro de los Pinos, C.P 01180, Álvaro obregón, CDMX	
Módulo 091751	Avenida Juárez 49 Cuajimalpa, C.P 05000, Cuajimalpa, CDMX	
Módulo 091851	Batalla de Tunas Blancas 720 a Leyes de Reforma Tercera Sección, C.P 09310, Iztapalapa, CDMX	
Módulo 091952	Avenida Municipio Libre (antes eje 7 sur) 83 Banjidal, C.P 09450, Iztapalapa, CDMX	
Módulo 092051	Calle 25 De Febrero De 1861 Número 1192 A, Leyes de Reforma 3ra Sección Iztapalapa, CDMX	
Módulo 092151	Avenida Constitución 17 Barrio los Angeles, C.P 12000, Iztapalapa, CDMX	
Módulo 092152	Calzada Nativitas 35 Barrio Xaltocan, C.P 16090, Xochimilco, CDMX	
Módulo 092251	Calzada Ermita Iztapalapa número 2845, Reforma Política, Iztapalapa, CDMX	
Conforme al Directorio de Módulos de Atención Ciudadana de las Campañas de Actualización.		

 <b>INE</b> Instituto Nacional Electoral	<b>INSTITUTO NACIONAL ELECTORAL</b> <b>SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	<b>VERSION: 6.6</b>
	<b>PLAN ESTRATÉGICO</b>	<b>FECHA DE EMISIÓN:</b> <b>AGOSTO 2024</b>

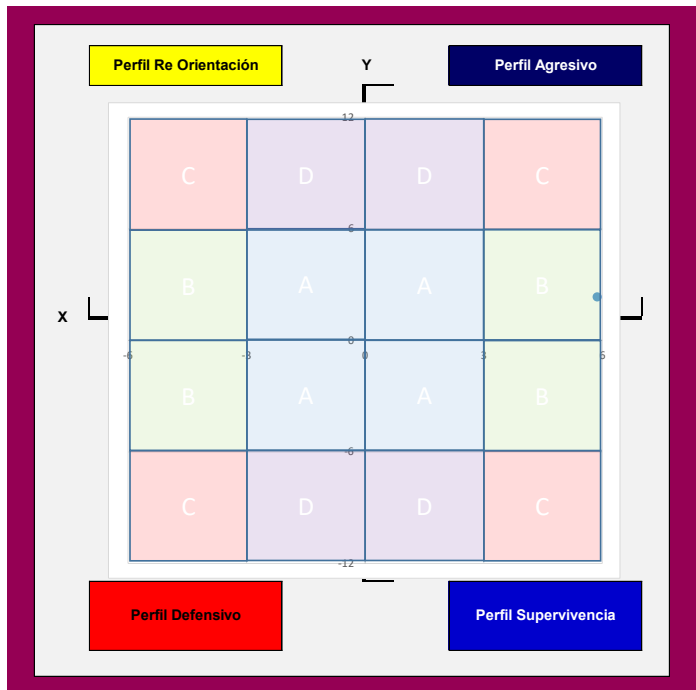
Análisis FODA

FORTALEZAS (F)	NO	PUEDA SER	SI	VALOR	DEBILIDADES (D)	NO	PUEDA SER	SI	VALOR
1. Capacitación y experiencia del personal para trabajar bajo presión: Los responsables de los procesos de operación y atención ciudadana en los MAC reciben capacitación y evaluación permanente, lo que garantiza un alto nivel de desempeño y cuentan con las habilidades necesarias para desempeñarse eficientemente en situaciones de alta demanda.			X	3	1. No todos los módulos cuentan con la imagen institucional (dimensiones, elementos gráficos, componentes comerciales, mobiliario)		X		2
2. Actualización permanente dentro del marco normativo: la ejecución de los procesos en los módulos de atención ciudadana está regulada por instrucciones de trabajo, protocolos, procedimientos, oficios y reglamentos debidamente actualizados (repatriados, contingencias, desastres naturales, etc).			X	3	2. Incidencias de carácter técnico operativo: Falla equipos periféricos necesarios para la atención ciudadana e intermitencia en la red.			X	3
3. Sistemas informáticos y bases de datos confiables y seguras: El Padrón Electoral contiene una gran cantidad de registros con la información que los ciudadanos proporcionan en los MAC, y el Sistema de MAC es eficiente lo que facilita la atención a la ciudadana y contiene estrictas medidas de seguridad.			X	3	3. Interpretaciones de los medios de identificación que no están contenidos en el acuerdo de medios aprobados por la Comisión Nacional de Vigilancia.		X		2
4. Mecanismos de supervisión en las actividades de los MAC, así como, la evaluación permanente del personal en su ámbito administrativo como parte del mantenimiento del SGC.			X	3	4. Falta de capacitación al personal del MAC en materia de protección civil.			X	3
5. Recertificación ISO 9001:2015: Se mantiene desde 2021, lo que respalda la calidad y eficiencia en la operación de los módulos de atención ciudadana.			X	3	5. Liderazgo por parte de los responsables de módulo y de vocales del registro federal de electores			X	3
<b>TOTAL</b>				<b>15</b>					<b>13</b>
AMENAZAS (A)	NO	PUEDA SER	SI	VALOR	OPORTUNIDADES (O)	NO	PUEDA SER	SI	VALOR
1. Realizar trámites bajo presión: Que el funcionariado realice trámites bajo presión o coacción de la ciudadanía	X			1	1. Restructura de las estaciones de trabajo de los módulos de atención ciudadana, con base en la plantilla asignada.		X		2
2. Quejas emitidas por la ciudadanía.	X			1	2. Dar seguimiento a la aplicación del curso "Lenguaje de Señas Mexicanas".	X			1
3. Que se detecten grupos de personas que realizan un trámite en la misma sección o localidad, sin que exista algún motivo aparente.	X			1	3. Fortalecimiento de la calidad en el servicio gestionando la capacitación presencial para los funcionarios de MAC con la participación de los Técnicos de Actualización al Padrón.		X		2
4. Fenómenos sociales: Se ha incrementado el número de personas migrantes, con documentación apócrifa.		X		2	4. Simplificar los procedimientos para que se apliquen en todo momento sin comprometer la cantidad y calidad de los trámites.			X	3
5. Que el trámite realizado por la ciudadanía no pueda ser procesado por asignación de CURP, por la información de su documento de identidad.		X		2	5. Mejorar el servicio de atención considerando las respuestas emitidas por la ciudadanía a través de la encuesta de satisfacción ciudadana.		X		2
<b>TOTAL</b>				<b>7</b>					<b>10</b>

Parámetros de análisis situacional de la Dirección:	
1. Fortalezas y Debilidades:	2. Amenazas y Oportunidades
a) Dar 1 punto por cada X en no	a) Dar 1 punto por cada X en no
b) Dar 2 puntos por cada X en puede ser	b) Dar 2 puntos por cada X en puede ser
c) Dar 3 puntos por cada X en si	c) Dar 3 puntos por cada X en si

COORDENADAS (EJES)		
X	Valor proporcional D + O	5.9
Y	Valor proporcional F + A	2.3

## Matriz de posicionamiento



PERFIL:	B	Perfil Agresivo
DEFINICIÓN DEL PERFIL		
Premisa del Perfil	Definición	
PERFIL B): Alta competencia en una Junta Local Ejecutiva sólida.	Junta Local Ejecutiva financieramente fuerte que ha obtenido ventajas competitivas importantes en una Junta Local Ejecutiva sólida. Junta Local Ejecutiva sólida en penetración del mercado y desarrollo del servicio. Junta Local Ejecutiva que cumple con altos estándares y procesos definidos por conveniencia propia más que por la Junta Local Ejecutiva. Junta Local Ejecutiva que demuestra comunicación sólida interna y externamente. Junta Local Ejecutiva de estructura sólida y alta capacidad de reorganizar actividades frente a un riesgo. Junta Local Ejecutiva con personal competente y comprometido con una estructura sólida en todas sus áreas. Junta Local Ejecutiva con un ambiente laboral óptimo. Junta Local Ejecutiva en cuyos niveles de satisfacción al Cliente interno son óptimos y al Cliente externo son buenos. Junta Local Ejecutiva con alto nivel de liderazgo y empoderamiento en las diferentes jerarquías de la misma. Junta Local Ejecutiva con soportes internos y/o externos (perteneciente a un Grupo), que beneficia a la línea de productos y/o servicios a todas las partes interesadas.	
COORDENADAS (EJES)	RESULTADOS	
X	5.9	
Y	2.3	

PLAN ESTRATÉGICO

AMENAZAS / DEBILIDADES

OPORTUNIDADES / FORTALEZAS

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.

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 se ha presentado en ocasiones anteriores.

PROBABILIDAD	
Baja	3
Media	6
Alta	10

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.

IMPACTO	DEFINICIONES
Bajo	Impacto mínimo positivo que mantiene la integridad para otorgar la prestación del servicio determinado por la COC. Puede implementarse de forma rápida y genera beneficios mínimos.
Medio	Impacto positivo considerable que mejora la integridad para otorgar la prestación del servicio determinado por la COC. Puede implementarse en un corto tiempo y genera beneficios considerables.
Alto	Impacto positivo garantizado que potencializa la integridad para otorgar la prestación del servicio determinado por la COC. 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.	Oportunidad
36-59	Correcciones	Acción inmediata para corregir una No Conformidad detectada dentro de los procesos del SGC.	Riesgos
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.	Riesgos


RANGOS	CLASIFICACIÓN	DEFINICIÓN	DICTAMEN
1-35	A considerar	Acción que se <b>puede</b> tomar en cuenta para mejorar los procesos.	Oportunidad
36-59	Apropiarse	Acción que se <b>debe</b> aplicar para mejorar los procesos.	Oportunidad
60-100	Explotarla	Acción que se <b>debe planificar y ejecutar</b> para maximizar y optimizar todos los recursos para mejorar los procesos.	Dar Seguimiento a lo que se tiene implementado

RANGOS=  
Probabilidad x  
Impacto

Ponderación	EFECTIVIDAD DE LAS ACCIONES DE CONTROL	
	Descripción	
Alta	El proceso mantiene los riesgos controlados, aumenta la efectividad, mejora los procesos del SGC y cuenta con evidencia de los resultados esperados. <b>100%</b>	
Media	El proceso mantiene los riesgos controlados para la operación sin embargo se deben realizar las correcciones necesarias para mejorar los procesos del SGC, ya que la evidencia no esta generando los resultados esperados. <b>66%</b>	
Baja	El proceso no mantiene los riesgos controlados, no existe evidencia de las mejoras a los procesos del SGC y se deben realizar las correcciones y acciones correctivas necesarias para que la evidencia genere los resultados esperados. <b>33%</b>	

**Índice de cambio**

IDENTIFICACIÓN		EVALUACIÓN					PLANIFICACIÓN (SEGUIMIENTO)					
CLASIFICACIÓN DEL FODA	DESCRIPCIÓN DEL FODA	PROCESOS SUSTANTIVOS	PROCESOS DE APOYO	IMPACTO	PROBABILIDAD	RANGO	CLASIFICACIÓN	DICTAMEN RIESGO / OPORTUNIDAD	ACCIONES DE CONTROL	RESPONSABLE DE IMPLEMENTAR ACCIONES	EFECTIVIDAD DE LAS ACCIONES DE CONTROL	% DE EFECTIVIDAD
Fortaleza	1. Capacitación y adiestramiento del personal para realizar bajo presión. Los responsables de los procesos de atención y atención ciudadana en los MAC realizan capacitación y evaluación permanente, lo que garantiza un alto nivel de desempeño y cuenta con los recursos necesarios para desempeñarse eficientemente en situaciones de alta demanda.	Todos los Procesos Sustantivos	Capacitación	Alto	Alta	100	Explicita	Dar Seguimiento a lo que se tiene implementado.	Informe Ejecutivo de Capacitación de la entidad, cumpliendo con el indicador de Capacitación	VDFE RM DET ANC		
Fortaleza	2. Actualización permanente dentro del marco normativo: la ejecución de los procesos en los módulos de atención ciudadana está regulada por instrucciones de trabajo, protocolos, procedimientos, libros y reglamentos debidamente actualizados (reprocedidos, contingencias, desastres naturales etc.)	Todos los Procesos Sustantivos	Todos los Procesos de Apoyo	Alto	Alta	100	Explicita	Dar Seguimiento a lo que se tiene implementado.	Actualización de Instrucciones de Trabajo y procedimientos del SCC	VDFE RM DET ANC		
Fortaleza	3. Sistema orientativo y bases de datos confiables y respaldados. El Padrón Electoral contiene una gran cantidad de registros con la información de los ciudadanos preinscritos en los MAC y el Sistema de MAC es eficiente lo que facilita la atención a la ciudadanía y contiene estímulos recibidos de seguridad.	Todos los Procesos Sustantivos	Soporte Técnico	Alto	Alta	100	Explicita	Dar Seguimiento a lo que se tiene implementado.	Actualización manual del Padrón Electoral y actualizaciones a DIRFE-AMC, tablas de funcionalidad.	VDFE RM DET ANC		
Fortaleza	4. Mecanismos de supervisión en las actividades de los MAC en campo, la evaluación permanente del personal en su ámbito administrativo como parte del mantenimiento del SCC.	Todos los Procesos Sustantivos	Desarrollo del Personal	Alto	Alta	100	Explicita	Dar Seguimiento a lo que se tiene implementado.	Cédulas de Supervisión a Módulos	VDFE A.E		
Fortaleza	5. Recertificación ISO 9001 2015. Se mantiene desde 2011, lo que regula la calidad y eficiencia en la operación de los módulos de atención ciudadana.	Todos los Procesos Sustantivos	Todos los Procesos de Apoyo	Alto	Alta	100	Explicita	Dar Seguimiento a lo que se tiene implementado.	Informe de Auditorías externas y verificación ISO.	Comité de Calidad		
Debilidad	1. No todos los módulos cuentan con la imagen institucional (diseño, elementos gráficos, comportamientos comunicales, vestuario)	Todos los Procesos Sustantivos	Suministro de Bienes y Servicios	Bajo	Medio	18	Acciones Preventivas	Oportunidad	Solicitudes efectuadas al FIDECOMSO	VDFE		
Debilidad	2. Incidencias de carácter técnico operativo: Faltas equipos periféricos necesarios para la atención ciudadana e interconexión en la red.	Todos los Procesos Sustantivos	Soporte Técnico	Bajo	Medio	18	Acciones Preventivas	Oportunidad	Citas CAJ solicitadas por los módulos de atención ciudadana.	SEMAC RM DET ANC		
Debilidad	3. Interpretaciones de los medios de identificación que no están contemplados en el acuerdo de medios aprobados por la Comisión Nacional de Vigilancia.	Todos los Procesos Sustantivos	Capacitación	Bajo	Baja	9	Acciones Preventivas	Oportunidad	Revisores de la DOS y Minutas de reforzamiento al personal de los módulos de atención ciudadana.	JAP VDFE RM DET ANC		
Debilidad	4. Falta de capacitación al personal del MAC en materia de protección civil.	Todos los Procesos Sustantivos	Capacitación	Bajo	Medio	18	Acciones Preventivas	Oportunidad	Cursos de Protección Civil.	JAP VDFE RM DET ANC		
Debilidad	5. Litereaje por parte de los responsables de módulos y de vocales del registro federal de electores.	Todos los Procesos Sustantivos	Desarrollo del Personal	Bajo	Baja	9	Acciones Preventivas	Oportunidad	Informe Ejecutivo de Capacitación de la entidad, cumpliendo con el indicador de Capacitación.	VDFE RM		
Oportunidad	1. Reestructura de las estaciones de trabajo de los módulos de atención ciudadana, con base en la plantilla asignada.	Todos los Procesos Sustantivos	Suministro de Bienes y Servicios	Medio	Baja	18	A considerar	Oportunidad	Solicitud a la Dirección de Operación y Seguimiento de la DIRFE de adecuación de plantilla e infraestructura.	Alta Dirección		
Oportunidad	2. Dar seguimiento a la aplicación del curso "Lenguaje de Señas Mexicanas".	Todos los Procesos Sustantivos	Capacitación	Bajo	Baja	9	A considerar	Oportunidad	Informe Ejecutivo de Capacitación de la entidad, cumpliendo con el indicador de Capacitación.	JAP VDFE RM DET ANC		
Oportunidad	3. Fortalecimiento de la calidad en el servicio, perfeccionando la capacitación presencial para los funcionarios de MAC con la participación de los Técnicos de Actualización al Padrón.	Todos los Procesos Sustantivos	Capacitación	Medio	Medio	36	Apropiada	Oportunidad	Calendario de visitas e informes de comisión.	CSCG		
Oportunidad	4. Simplificar los procedimientos para que se apliquen en todo momento con equidad y calidad de los servicios.	Todos los Procesos Sustantivos	Capacitación	Medio	Baja	18	A considerar	Oportunidad	Propuesta de simplificación de procesos de entrada y entrega de documentos.	Alta Dirección		
Oportunidad	5. Mejorar el servicio de atención considerando las respuestas recibidas por la ciudadanía a través de la encuesta de satisfacción ciudadana.	Todos los Procesos Sustantivos	Todos los Procesos de Apoyo	Alto	Baja	30	A considerar	Oportunidad	Informe de la encuesta de satisfacción ciudadana.	Alta Dirección VDFE		
Amenaza	1. Realizar labores bajo presión. Que el funcionamiento realice labores bajo presión o cesación de la ciudadanía.	Todos los Procesos Sustantivos	Desarrollo del Personal	Alto	Baja	30	Acciones Preventivas	Oportunidad	Proceso de actualización frente a casos de fuerza y registros identificados con irregularidades e Instrucciones de Trabajo (Form 5)	RM DET ANC		
Amenaza	2. Quejas recibidas por la ciudadanía.	Todos los Procesos Sustantivos	Desarrollo del Personal	Bajo	Baja	9	Acciones Preventivas	Oportunidad	Procedimiento de Atención de Quejas, Sugerencias y Felicitaciones en Juntas Distritales Ejecutivas	VDFE RM DET ANC		
Amenaza	3. Que se detecten grupos de personas que realicen un trámite en la misma estación o localidad, en que existe algún motivo operante.	Todos los Procesos Sustantivos	Desarrollo del Personal	Alto	Baja	30	Acciones Preventivas	Oportunidad	Instrucciones de Trabajo para la operación del Módulo de Atención Ciudadana (Form 1)	VDFE RM DET ANC		
Amenaza	4. Incidentes sociales: Se ha incrementado el número de personas migrantes, con documentación apócrifa.	Todos los Procesos Sustantivos	Capacitación	Alto	Baja	30	Acciones Preventivas	Oportunidad	Oficio emitido por la Coordinación de Operación en Campo (COC) - Dirección - Estación Normativa (EN) - sobre la actividad de validación a la Dirección del Registro Civil de la entidad.	VDFE RM DET ANC		
Amenaza	5. Que el trámite realizado por la ciudadanía no puede ser procesado para asignación de CURP, por la información de su documento de identidad.	Todos los Procesos Sustantivos	Desarrollo del Personal	Medio	Baja	18	Acciones Preventivas	Oportunidad	Procedimiento interno para la asignación de CURP	VDFE RM DET ANC		

 <b>INE</b> Instituto Nacional Electoral	<b>INSTITUTO NACIONAL ELECTORAL</b> <b>SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	<b>VERSIÓN: 6.6</b>
	<b>PLAN ESTRATÉGICO</b>	<b>FECHA DE EMISIÓN:</b> <b>AGOSTO 2024</b>

No.	FACTORES AMBIENTALES	¿TIENE IMPACTO EN LA ENTIDAD?	IMPACTO EN EL SERVICIO	OBJETIVOS ESPECIFICOS PARA LA GESTIÓN AMBIENTAL	ACCIONES DE RESPUESTA ENTIDAD
1	Consumo excesivo de luz eléctrica	Si	Posible suspensión del servicio, dada la alta demanda de consumo eléctrico, que pueda ocasionar afectaciones a las instalaciones.	Reducir el uso de energía, tanto eléctrica como de combustibles, para contribuir a la disminución de emisiones de gases contaminantes en la atmósfera, particularmente los gases de efecto invernadero, causantes del cambio climático global.	Campaña de conciencia para la reducción de energía eléctrica. Revisión de ventiladores, aires acondicionados, equipos de computo, impresoras, etc. Verificar que todos los equipos electrónicos no permanezcan conectados después del horario laboral. Apagar la luz en los lugares donde no se encuentra actividad.
2	Uso excesivo de papel	Si	Actualmente no existe riesgo de suspensión del servicio, ya que la mayor parte del material para realizar las actividades operativas en los Módulos de Atención Ciudadana, es por medios y sistemas digitales.	Reducir el consumo de papel mediante la utilización de medios electrónicos y establecer mecanismos para reciclaje.	Mantener difusión sobre el cuidado y uso racional de papel; así como fomentar la compra o el uso de papel reciclado

En caso de que no se tenga un impacto en la entidad (**NO**), en las siguientes columnas se deberá colocar la palabra "**NA**", que se refiere a que el factor ambiental no esta vinculado con los objetivos específicos para la gestión ambiental, en consecuencia no hay acciones de respuesta.

**PROGRAMA PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN AMBIENTAL EN EL IFE CG102/2008, el 23 de mayo de 2008.**

<b>Desarrollar una cultura, promover conductas y establecer metodologías para fomentar un consumo racional y responsable del agua, energía y de los recursos materiales, así como de los bienes y servicios que utiliza el IFE en sus operaciones cotidianas, para reducir los impactos nocivos que sus actividades y formas de operación causan sobre el medio ambiente.</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Desarrollar la conciencia ecológica y una cultura ambiental del personal del IFE, mediante actividades de sensibilización que fomenten una educación ambiental sustentable.</li> <li>2. Establecer un programa de adquisiciones y consumo sustentable de materiales que incorpore la adecuación de procedimientos para adquirir bienes y servicios que acrediten un menor impacto ambiental tanto en su producción como en su transporte (productos fabricados para proteger el medio ambiente); así como reducir la generación de residuos sólidos asegurando su reciclaje en los casos en que sea posible, o su disposición final de acuerdo con la normatividad ambiental vigente y realizar una óptima utilización de los elementos materiales y tecnológicos del IFE.</li> <li>3. Promover el uso eficiente y responsable del agua para disminuir los volúmenes utilizados y contribuir al saneamiento de las aguas residuales.</li> <li>4. Reducir el uso de energía, tanto eléctrica como de combustibles, para contribuir a la disminución de emisiones de gases contaminantes en la atmósfera, particularmente los gases de efecto invernadero, causantes del cambio climático global.</li> <li>5. Reducir el consumo de papel mediante la utilización de medios electrónicos y establecer mecanismos para reciclaje.</li> <li>6. Minimizar los residuos mediante el ahorro y la reutilización de los recursos materiales utilizados en las operaciones cotidianas del instituto, así como fomentar un consumo responsable y durable.</li> </ol>
---	---

**Instrucciones de Trabajo para la Actualización del Padrón Electoral Vocalia del RFE de la Junta Distrital Septiembre 2023**


<b>Apartado 9.2 Destrucción de documentación con información electoral en vocalía Distrital (Pag.69)</b>	La documentación con información electoral que cumplió su ciclo y se encuentra resguardada en las oficinas de la Vocalía de la Junta Distrital, se debe destruir mensualmente, mediante la trituración, previa digitalización para su respaldo. Todo aquel documento o formato de control con información electoral, no debe ser reutilizado (como hojas de recicló) debiéndose destruir.
<b>Apartado 9.4 Almacenamiento de respaldos USB (Pag.71)</b>	Semanalmente y con el fin de salvaguardar la información procesada en los MAC, se deben copiar, de las unidades de memoria USB los archivos de los respaldos, parcial y total, en el equipo de cómputo asignado como Vocal del RFE de la Junta Distrital, con el fin de que este dispositivo pueda volver a ser utilizado para los respaldos de la siguiente semana.
<b>Apartado 11 Destrucción de credenciales no entregables (Pag.77)</b>	Dentro de las atribuciones conferidas a la Dirección Ejecutiva del RFE, se encuentran: control, salvaguarda y destrucción de CPV, en lo correspondiente al retiro de CPV cada tres meses se efectúa la destrucción, algunas de las actividades que se deben hacer son: Una vez que se concentre en la Vocalía del RFE en la Junta Local la documentación de cada uno de los distritos, se debe proceder con la destrucción.

**Procedimiento para el Retiro y Destrucción de Formatos de Credencial para Votar (No entregables por causa, Inconsistentes, Anexas a Solicitud Individual y/o FUAR y a Solicitud de Reimpresión) y Credenciales para Votar (Devueltas por los Ciudadanos o por Terceros) Marzo 2015**

<b>III Actividades en la Vocalía del RFE en la Junta Local, numeral 3. Validación y destrucción de la documentación (Pág 21-24)</b>	Es importante mencionar que el Vocal del RFE en la Junta Local, debe efectuar las gestiones para efectuar la destrucción por trituración de los Formatos de Credencial para Votar y Credenciales. La empresa o institución que realizará el reciclado del material debe cumplir con un reciclado ecológico certificado por la Secretaría del Medio ambiente y Recursos Naturales, con base en la Norma Oficial Mexicana NOM-052-SEMARNAT-2005. En caso de que en la entidad no existan empresas o instituciones que puedan llevar a cabo el reciclado del material triturado, se podrá establecer convenio con empresas o instituciones de otras entidades federativas. El material triturado deberá entregarse inmediatamente en bolsas cerradas y selladas para su procesamiento, a las empresas recicladoras previamente licitadas o convenidas con instituciones públicas. La entrega del material triturado a la empresa o institución recicladora debe realizarse previendo las medidas de seguridad suficientes para la custodia y traslado. Respecto al acto de entrega del material triturado, previamente debe hacerse del conocimiento la fecha, el lugar y la hora, a los representantes ante la Comisión Local de Vigilancia. Al realizar la entrega del material triturado se debe requisitar el formato de Entrega – Recepción de material triturado (ver Anexo 4) y enviar una copia legible a la Dirección de Operación y Seguimiento en oficinas centrales.
---	--

**INE/CG2163/2024 ACUERDO DEL CONSEJO GENERAL DEL INSTITUTO NACIONAL ELECTORAL POR EL QUE SE APRUEBA QUE LA DIRECCIÓN EJECUTIVA DEL REGISTRO FEDERAL DE ELECTORES REALICE LAS ACTIVIDADES NECESARIAS PARA ELABORAR Y PRESENTAR LA ESTRATEGIA DE TRANSFORMACIÓN DIGITAL DEL REGISTRO FEDERAL DE ELECTORES (Pág. 17)**

<b>Es por ello que, a través del presente acuerdo, este Consejo General considera pertinente aprobar que la DERFE realice las actividades necesarias para elaborar y presentar la estrategia, la cual deberá considerar lo siguiente:</b>	a) La inclusión de los diferentes proyectos de índole digital que se encuentran en proceso en el INE; siendo éstos, de manera enunciativa más no limitativa, la implementación de la Credencial Digital, el Portal de Registro y Pre-Registro en Línea para la inscripción o actualización del Padrón Electoral; Listados Nominales Digitales; disminución de trámites para obtener la CPV; Auto-Georreferenciación de Domicilios, así como un nuevo Sistema de Administración de Citas Programadas.
---	--

	<b>INSTITUTO NACIONAL ELECTORAL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	<b>VERSIÓN: 6.6</b>
	<b>PLAN ESTRATÉGICO</b>	<b>FECHA DE EMISIÓN: AGOSTO 2024</b>

**Parámetros de evaluación de Partes Interesadas**

<b>OBJETIVO:</b>	La importancia analizar las <b>necesidades/expectativas</b> que tienen las partes interesadas internas y externas del Sistema de Gestión de la Calidad, radica en identificar las estrategias de comunicación y seguimiento oportuno con cada parte interesada y lograr cumplir de manera adecuada sus requerimientos.
------------------	--

<b>MATRIZ DE CLASIFICACIÓN</b>	
<b>CLASIFICACIÓN DE LA PARTE INTERESADA</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>
<b>Priorizar</b>	Estas partes interesadas son importantes para el desarrollo eficaz del SGC. Tienen un alto nivel de impacto, por lo que la gestión de las relaciones con estas partes interesadas es crucial para el éxito, y se necesita retroalimentación de la parte interesada.
<b>Monitorear</b>	Esta parte interesada tiene un nivel bajo de influencia y también está poco interesada con el éxito del SGC. Su participación y comunicación puede ser mínima, ya que su impacto en el SGC es limitado, y no se necesita retroalimentación de la parte interesada.

Matriz de partes interesadas

Partes interesadas	Requisitos de la parte interesada				Seguimiento y Revisión				
Partes interesadas internas	Necesidades	Expectativas	Requisitos relacionados con el cambio climático		Clasificación de la Parte Interesada	Descripción	Responsable del seguimiento	Retroalimentación de las partes interesadas	Evidencia de la Retroalimentación
Personal de la Delegación INE CDMX	Llevar a cabo por medio del Campus Virtual INE, para cada campaña un curso de capacitación al personal operativo.	Remuneración económica	NO	No impacta a la parte interesada el cambio climático en el servicio que se brinda	Priorizar	Estas partes interesadas son importantes para el desarrollo eficaz del SGC. Tienen un alto nivel de impacto, por lo que la gestión de las relaciones con estas partes interesadas es crucial para el éxito, y se necesita retroalimentación de la parte interesada.	JAP	Si	Informe de capacitación.
Personal de la Delegación INE CDMX	Buen clima laboral	Estabilidad laboral	NO	No impacta a la parte interesada el cambio climático en el servicio que se brinda	Priorizar	Estas partes interesadas son importantes para el desarrollo eficaz del SGC. Tienen un alto nivel de impacto, por lo que la gestión de las relaciones con estas partes interesadas es crucial para el éxito, y se necesita retroalimentación de la parte interesada.	Coordinadores del SGC y Alta Dirección	Si	Informe de resultados de la Encuesta de clima laboral.
Dirección de Depuración y Verificación en Campo (DDVC)	Informar a la ciudadanía las notificaciones derivado de su trámite, USI, DPI, SUS.	Base de datos del Padrón Electoral actualizado.	NO	No impacta a la parte interesada el cambio climático en el servicio que se brinda	Priorizar	Estas partes interesadas son importantes para el desarrollo eficaz del SGC. Tienen un alto nivel de impacto, por lo que la gestión de las relaciones con estas partes interesadas es crucial para el éxito, y se necesita retroalimentación de la parte interesada.	VERFED	Si	Notificaciones por medio del procedimiento de depuración.
Dirección de Cartografía (DCE)	Informar en tiempo los CIF-05 generados en los MAC.	Capacitación al personal de MAC y mantener actualizada la base SOGEC.	NO	No impacta a la parte interesada el cambio climático en el servicio que se brinda	Priorizar	Estas partes interesadas son importantes para el desarrollo eficaz del SGC. Tienen un alto nivel de impacto, por lo que la gestión de las relaciones con estas partes interesadas es crucial para el éxito, y se necesita retroalimentación de la parte interesada.	VRFEL, VRFED, RM	Si	Informe de capacitación por campaña y Acta de actualización de SOGEC.
CECyRD	Que el flujo de la información de inscripción y actualización sea constante, sin interrupciones y sin errores de captura.	Que no existan afectaciones o errores en la base de datos del INE.	NO	No impacta a la parte interesada el cambio climático en el servicio que se brinda	Priorizar	Estas partes interesadas son importantes para el desarrollo eficaz del SGC. Tienen un alto nivel de impacto, por lo que la gestión de las relaciones con estas partes interesadas es crucial para el éxito, y se necesita retroalimentación de la parte interesada.	VRFED y RM	Si	Script Reenvío Solicitud, Reenvío NEC.
Dirección de Operación y Seguimiento (DOS)	Cumplir con la normatividad operativa vigente.	Aplicar de manera estandarizada la normatividad de operación de los MAC.	NO	No impacta a la parte interesada el cambio climático en el servicio que se brinda	Priorizar	Estas partes interesadas son importantes para el desarrollo eficaz del SGC. Tienen un alto nivel de impacto, por lo que la gestión de las relaciones con estas partes interesadas es crucial para el éxito, y se necesita retroalimentación de la parte interesada.	VRFED	Si	Instrucciones de trabajo.
Partes interesadas externa	Necesidades	Expectativas	Requisitos relacionados con el cambio climático		Clasificación de la Parte Interesada	Descripción	Responsable	Retroalimentación de las partes interesadas	Evidencia de la Retroalimentación
Ciudadanía	Obtener un documento oficial que permite la identidad de la ciudadanía.	Recibir un servicio de calidad desde la entrevista hasta la entrega de la credencial para votar.	NO	No impacta a la parte interesada el cambio climático en el servicio que se brinda	Priorizar	Estas partes interesadas son importantes para el desarrollo eficaz del SGC. Tienen un alto nivel de impacto, por lo que la gestión de las relaciones con estas partes interesadas es crucial para el éxito, y se necesita retroalimentación de la parte interesada.	Coordinadores del SGC y Alta Dirección	Si	Resultados de la Encuesta de satisfacción ciudadana.

**ORGANIGRAMA**

