

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




1º CONCEPTOS	2ª CONTEXTO	3ª ANÁLISIS DEL CONTEXTO	4ª 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.



Entidad	Baja California Sur
Vigencia del plan:	2025-2026

TABLA DE RESPONSABLES		
	ROL	NOMBRE
Elaboración:	Coordinadores de la Calidad	Ing. Consuelo María Aguilar Calderón Lic. Vivien Esther Galindo Gallardo Ing. Karen Guadalupe Falcón Lic. Joel Cornelio Martínez Manríquez Ing. Dulce María Jovanna Rodríguez Osuna
Revisión:	Alta Dirección	Lic. Ricardo Méndez Hernández
Aprobación:	Alta Dirección	Ing. Sinia Álvarez Ramos Mtro. Juan Pablo Figueroa García Ing. Benito Álvarez Ojinaga

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

¿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

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



**INSTITUTO NACIONAL ELECTORAL
SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD**

VERSIÓN: 6.6

**FECHA DE EMISIÓN:
AGOSTO 2024**

PLAN ESTRATÉGICO

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

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


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.

	INSTITUTO NACIONAL ELECTORAL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	VERSIÓN: 6.6
	PLAN ESTRATÉGICO	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	Golfo de California #180, entre Océano Atlántico y Boulevard Constituyentes de 1975, col. Esperanza I, C.P. 23090, La Paz, Baja California Sur	Procesos de Estratégico y de Apoyo identificados en el Anexo 1 del Manual de Gestión de la Calidad
Módulo 030151	Avenida Ignacio Allende #435, colonia Centro, C.P. 23000, La Paz, Baja California Sur	Procesos Sustantivos identificados en el Anexo 1 del Manual de Gestión de la Calidad
Módulo 030152	Avenida Emilio Carranza #31, colonia Centro, C.P. 23920, Santa Rosalía, Baja California Sur	
Módulo 030153	Boulevard Hugo Cervantes del Río # 11, colonia Centro, C.P. 23600, Ciudad Constitución, Baja California Sur	
Módulo 030154	Boulevard Forjadores de Sudcalifornia S/N, colonia 8 de Octubre Primera Sección, C.P. 23080, La Paz, Baja California Sur	
Módulo 030251	Paseo Barlovento #613 en la Plaza Barlovento locales 4, 5 y 6, colonia Rosarito, C.P. 23407, San José del Cabo, Baja California Sur	
Módulo 030252	Calle San Antonio #149 locales 5 y 6 en la Plaza Krystal, colonia Arcos del Sol, C.P. 23468, Cabo San Lucas, Baja California Sur	
Módulo 030155, 030156, 030157	Conforme al Directorio de Módulos de Atención Ciudadana de las Campañas de Actualización.	

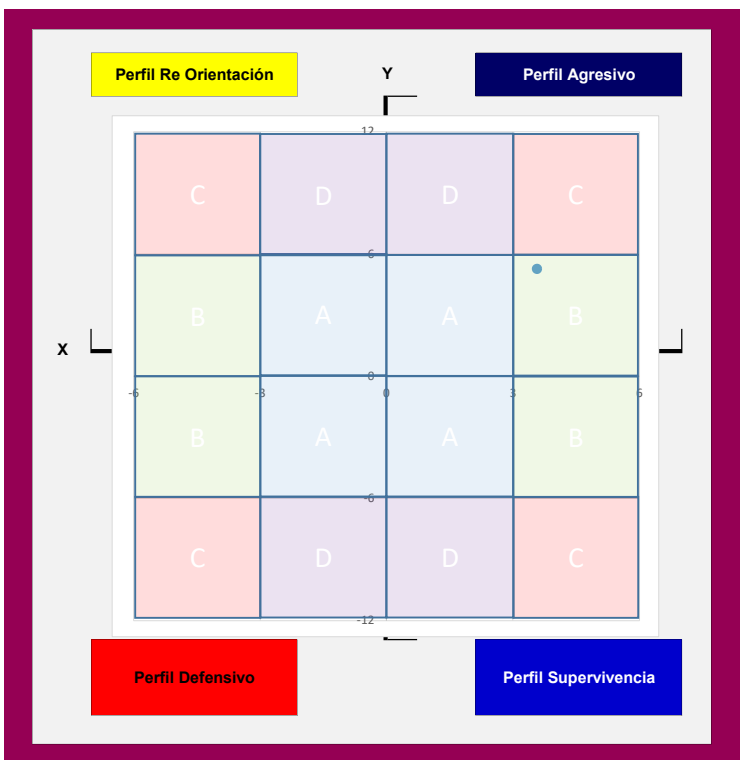
Análisis FODA

FORTALEZAS (F)	NO	PUEDE SER	SI	VALOR	DEBILIDADES (D)	NO	PUEDE SER	SI	VALOR		
1. Capacitación permanente a los funcionarios de módulo.			x	3	1. Trámites para implementación de imagen institucional, largos y complejos.			X	3		
2. Procedimientos estandarizados en manuales			x	3	2. La información proporcionada a la ciudadanía sobre la documentación sobre el trámite de su CPV, a través de INETEL y los medios de comunicación es inadecuada y/o incompleta, lo que genera molestia e incormformidad, sobre todo en lo que refiere al comprobante de domicilio.			x	3		
3. Instalaciones en bien ubicadas, seguras, aseguradas y bajo contrato (MAC fijos).			x	3	3. Errores de captura.		X		2		
4. Atención de Soporte Técnico para atención de MAC móviles y fijos			x	3	4. No se cuenta con la disponibilidad de un equipo para agendar citas en los MAC.		x		2		
5. Incidencia de quejas baja.			x	3	5. Percepción del funcionariado de que hay poco reconocimiento hacia el personal de MAC		x		2		
6. Dotación de insumos requeridos para el cumplimiento de sus procesos (equipo tecnológico, uniformes, mobiliario, material de oficina, entre otros).			x	3	6. Sueldos poco competitivos con relación a otras empresas de la iniciativa privada.			X	3		
7. Mecanismos imparciales, objetivos y reglamentados para la contratación del personal			x	3	7. Sistema de Citas Programadas sin candados de seguridad apropiados que impidan la generación de citas a personas que lucran con este servicio gratuito por parte del Instituto.			X	3		
8. La existencia de un fideicomiso para la implementación del modelo institucional en los MAC			x	3	8. Falta de instrumentos para concientizar al personal de MAC sobre el consumo de energía eléctrica y el uso de agua potable			X	3		
9. Reciclaje de credenciales devueltas por la ciudadanía en MAC			x	3					0		
10. Asegurar el mantenimiento de los aires acondicionados en los MAC de la entidad, con la finalidad de garantizar un consumo de energía óptimo, por lo menos una vez al año.			x	3					0		
				TOTAL	30					TOTAL	-21

AMENAZAS (A)	NO	PUEDE SER	SI	VALOR	OPORTUNIDADES (O)	NO	PUEDE SER	SI	VALOR		
1. Dispersión de la ciudadanía.			x	3	1. Consolidar la información a la ciudadanía respecto al domicilio de los MAC y el calendario de los módulos móviles.			x	3		
2. Las instituciones que expiden los comprobantes no verifican datos o complican la actualización de los mismos (comprobantes de domicilio de mala calidad).			x	3	2. Posicionamiento de la CPV.			x	3		
3. Desastres naturales, también es un factor que afecta la región (huracanes).		x		2	3. Aprovechar las relaciones con las autoridades cooperativas para la instalación de MAC móvil.			x	3		
4. Retraso en la entrega de las CPV por parte de la empresa de mensajería.		x		2	4. Medios de comunicación interesados en divulgar la información y conceder espacios para entrevistas.			x	3		
5. Saturación del sistema de citas programadas del Instituto, por ciudadanos que no acuden a realizar el trámite			X	3	5. Aprovechar la ventana de comunicación con la ciudadanía para difundir información de la institución y fortalecer la cultura cívica.			x	3		
6. Durante los cierres por procesos electorales o por movilidad de la ciudadanía, se presentan altos flujos de población queriendo realizar sus trámites.			x	3							
7. Disponibilidad de proveedores para realizar adecuaciones a los MAC.			x	3							
				TOTAL	-19					TOTAL	15

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	3.6
Y	Valor proporcional F + A	5.3

Matriz de posicionamiento


PERFIL: B	Perfil Agresivo
DEFINICIÓN DEL PERFIL	
Premisa del Perfil	Definición
<p>PERFIL B): Alta competencia en una Junta Local Ejecutiva sólida.</p>	<p>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.</p>
COORDENADAS (EJES)	RESULTADOS
X	3.6
Y	5.3

PLAN ESTRATÉGICO

AMENAZAS / DEBILIDADES	
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.

OPORTUNIDADES / FORTALEZAS	
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 se ha presentado en ocasiones anteriores.

PROBABILIDAD	
Baja	3
Media	6
Alta	10

IMPACTO	
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	
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 (Plan de Trabajo) Puede haber más de una causa para una No Conformidad.	Riesgos

RANGOS	CLASIFICACIÓN	DEFINICIÓN	DICTAMEN
1-35	A considerar	Acción que se puede tomar en cuenta para mejorar los procesos.	Oportunidad
36-59	Apropiarse	Acción que se debe aplicar para mejorar los procesos.	Oportunidad
60-100	Explotaria	Acción que se debe planificar y ejecutar 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. 100%	
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. 66%	
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. 33%	


Matriz de contexto

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	EFFECTIVIDAD DE LAS ACCIONES DE CONTROL	% DE EFFECTIVIDAD
Fortaleza	1. Capacitación permanente a los funcionarios de módulo.	Todos los Procesos Sustantivos	Capacitación	Alto	Alta	100	Explotaria	Dar Seguimiento a lo que se tiene implementado	Cumplimiento al indicador del proceso de Capacitación, con una capacitación efectiva del 98% y aprovechamiento de 80 puntos.	JAP, VORFE	Alta	100%
Fortaleza	2. Procedimientos estandarizados en manuales	Todos los Procesos Sustantivos	Todos los Procesos de Apoyo	Alto	Alta	100	Explotaria	Dar Seguimiento a lo que se tiene implementado	Mantener actualizadas y comunicar las fichas de los procesos sustantivos y de apoyo conforme a la normalidad vigente	AD, CSGC	Alta	100%
Fortaleza	3. Instalaciones en bien ubicadas, seguras, seguras y bajo contrato (MAC fijos)	Todos los Procesos Sustantivos		Alto	Alta	100	Explotaria	Dar Seguimiento a lo que se tiene implementado	Mantener actualizado el INFOMAC para asegurar que se cumpla con las características físicas aprobadas de acuerdo a la configuración del MAC.	VRFED, JAP	Alta	100%
Fortaleza	4. Atención de Soporte Técnico para atención de MAC móviles y fijos	Todos los Procesos Sustantivos	Soporte Técnico	Alto	Alta	100	Explotaria	Dar Seguimiento a lo que se tiene implementado	Monitorear la atención del 100% de la asignación de incidencias que se le asigna a través de Remedy y seguimiento al Tablero de Indicadores de Apoyo.	SEMAM	Alta	100%
Fortaleza	5. Incidencia de quejas baja.	Todos los Procesos Sustantivos	Desempeño del Personal	Alto	Alta	100	Explotaria	Dar Seguimiento a lo que se tiene implementado	Monitorear y dar seguimiento al 100% de las quejas recibidas a través del buzón de quejas y sistema de Solicitudes Ciudadanas (Quejas, sugerencias y reclamos)	VRFED, CSGC	Alta	100%
Fortaleza	6. Dotación de insumos requeridos para el cumplimiento de sus procesos (equipo tecnológico, uniformes, mobiliario, material de oficina, entre otros).	Todos los Procesos Sustantivos		Alto	Alta	100	Explotaria	Dar Seguimiento a lo que se tiene implementado	Cumplir con el porcentaje estimado en el Tablero de Indicadores de los Procesos Sustantivos y resultados de la Encuesta de Satisfacción (100%), y aplicar las acciones de intervención en caso necesario.	AD, VRFED, RM	Medio	66%
Fortaleza	7. Mecanismos imparciales, objetivos y reglamentados para la contratación del personal	Todos los Procesos Sustantivos		Alto	Alta	100	Explotaria	Dar Seguimiento a lo que se tiene implementado	Cumplimiento a la normatividad establecida por el Instituto para la contratación del personal eventual y de plaza presupuestal.	AD, CSGC, VRFED	Alta	100%
Fortaleza	8. La existencia de un fideicomiso para la implementación del modelo institucional en los MAC	Todos los Procesos Sustantivos	Reclutamiento y Selección del Personal	Alto	Alta	100	Explotaria	Dar Seguimiento a lo que se tiene implementado	Gestionar con la DOS las solicitudes remitidas por las Juntas distritales relacionadas con la imagen institucional en los MAC. Verificar que se lleve a cabo 100% del mantenimiento de los MAC con modelo institucional y se refleje en los Tableros de los Objetivos de la Calidad	AD, JRM, VRFED Y ENLACES DISTRITALES	Alta	100%
Fortaleza	9. Reciclaje de credenciales de votantes por la ciudadanía en MAC	Todos los Procesos Sustantivos		Alto	Alta	100	Explotaria	Dar Seguimiento a lo que se tiene implementado	Llevar a cabo bimestralmente la titulación de credenciales para votar con fotografía y asegurar anualmente su disposición en una planta de reciclaje que garantice su reutilización para la elaboración de otros materiales plásticos. Lo anterior, realizando previamente los procedimientos normativos para el retiro de credenciales en módulos de atención ciudadana.	AD, VRFED, VRFED	Alta	100%
Fortaleza	10. Asegurar el mantenimiento de los aires acondicionados en los MAC de la entidad, con la finalidad de garantizar un consumo de energía óptimo, por lo menos una vez al año.		Suministro de Bienes y Servicios	Alto	Alta	100	Explotaria	Dar Seguimiento a lo que se tiene implementado	Cumplimiento del 100% de los mantenimientos a los aires acondicionados de acuerdo con el tablero de control de los objetivos de la calidad.	VRFED, ENLACES DISTRITALES	Alta	100%
Debilidad	1. Trámites para implementación de imagen institucional, largos y complejos.	Todos los Procesos Sustantivos	Capacitación	Bajo	Baja	9	Acciones Preventivas	Oportunidad	La Coordinación Administrativa, como parte integral de la Alta Dirección del SGC, se asegura de reforzar el conocimiento del uso del fideicomiso hacia las figuras responsables de llevar a cabo estas tareas a nivel local y distrital. Así como, comunicar oportunamente los cambios en los lineamientos a que haya lugar.	AD, JRM, VRFED Y ENLACES DISTRITALES	Alta	100%
Debilidad	2. La información proporcionada a la ciudadanía sobre la documentación sobre el trámite de su CPV, a través de NETEL, y los medios de comunicación es inadecuada y/o incompleta, lo que genera molestias e insatisfacción, sobre todo en lo que refiere al comprobante de domicilio.	Entrevista		Alto	Baja	30	Acciones Preventivas	Oportunidad	Asegurar que los vocales local y distritales del Registro Federal de Electores brinden información precisa sobre los requisitos para el trámite de la credencial para votar y la posibilidad de presentar testigos en caso de no contar con alguno de los documentos, a través de entrevistas en medios de comunicación. Esta acción se refleja en el reporte de difusión. Así como, solicitar a la Dirección de Atención Ciudadana que, en la medida de lo posible, amplíe la información que se le proporciona a la Ciudadanía.	VRFEL, VRFED	Alta	100%
Debilidad	3. Errores de captura.	Trámite		Medio	Baja	18	Acciones Preventivas	Oportunidad	Enfatizar al personal de MAC la importancia de validar la información capturada durante el proceso de trámite y entrega de la CPV y los riesgos que conlleva el no hacerlo. Debiendo quedar plasmado en la Bitácora de Desempeño en caso de presentarse errores de captura.	VRFED, RM, OET	Medio	66%
Debilidad	4. No se cuenta con la disponibilidad de un equipo para agendar citas en los MAC.	Soporte Técnico		Medio	Baja	18	Acciones Preventivas	Oportunidad	Promover el portal de citas desde los medios disponibles por las Juntas Local y Distritales de la entidad.	VRFED, RM, VRFEL	Alta	100%
Debilidad	5. Percepción del funcionamiento de que hay poco reconocimiento hacia el MAC.	Todos los Procesos Sustantivos		Bajo	Baja	9	Acciones Preventivas	Oportunidad	Comunicar oportunamente las instrucciones específicas enviadas por oficinas centrales. Así como, dar seguimiento a los resultados de la Encuesta de Clima Organizacional para establecer acciones de intervención.	AD, VRFED	Alta	100%
Debilidad	6. Salarios poco competitivos con relación a otras empresas de la iniciativa privada.	Todos los Procesos Sustantivos		Bajo	Baja	9	Acciones Preventivas	Oportunidad	Tratar de mejorar las condiciones de infraestructura para mejorar las condiciones de trabajo, y dar a conocer las vacantes existentes a nivel nacional para que puedan acceder a un mejor puesto y en consecuencia mejor nivel salarial.	AD, VRFED	Alta	100%
Debilidad	7. Sistema de Citas Programadas sin candados de seguridad apropiados que impidan la generación de citas a personas que lucran con este servicio gratuito por parte del Instituto.	Entrevista		Medio	Baja	18	Acciones Preventivas	Oportunidad	Difusión del Directorio de MAC a través de los medios de comunicación oficiales.	DRFED, JAP	Alta	100%
Debilidad	8. Falta de instrumentos para concientizar al personal de MAC sobre el consumo de energía eléctrica y el uso de agua potable.	Todos los Procesos Sustantivos		Medio	Baja	18	Acciones Preventivas	Oportunidad	Asegurar la colocación de mensajes recordatorios sobre el ahorro de energía y agua potable.	VRFEL, VRFED, RM	Alta	100%
Oportunidad	1. Consolidar la información a la ciudadanía respecto al domicilio de los MAC y el calendario de los módulos móviles.	Todos los Procesos Sustantivos		Alto	Alta	100	Explotaria	Dar Seguimiento a lo que se tiene implementado	Difusión del Directorio de MAC a través de los medios de comunicación oficiales.	AD, VRFED	Alta	100%
Oportunidad	2. Posicionamiento de la CPV.	Todos los Procesos Sustantivos		Alto	Alta	100	Explotaria	Dar Seguimiento a lo que se tiene implementado	Difusión del Directorio de MAC a través de los medios de comunicación oficiales.	AD, VRFED	Alta	100%
Oportunidad	3. Aprovechar las relaciones con las autoridades coadyuvantes para la instalación de MAC móvil.	Todos los Procesos Sustantivos		Alto	Alta	100	Explotaria	Dar Seguimiento a lo que se tiene implementado	Gestionar espacios con las autoridades locales para la instalación de MAC móviles.	AD, VRFED	Alta	100%
Oportunidad	4. Medios de comunicación interesados en divulgar la información y conceder espacios para entrevistas.	Todos los Procesos Sustantivos		Alto	Alta	100	Explotaria	Dar Seguimiento a lo que se tiene implementado	Aprovechar los espacios de difusión brindados por los medios de comunicación para dar a conocer información oportuna sobre el trámite de la CPV.	AD, VRFED	Alta	100%
Oportunidad	5. Aprovechar la ventana de comunicación con la ciudadanía para difundir información de la institución y fortalecer la cultura cívica.	Todos los Procesos Sustantivos		Alto	Alta	100	Explotaria	Dar Seguimiento a lo que se tiene implementado	Verificar a través de la cédula de supervisión que en las pantallas de los Mac se este dando difusión de los spots publicitarios aprobados por el INE.	VRFED, JAP	Alta	100%
Amenaza	1. Dispersión de la ciudadanía.	Entrega de CPV		Bajo	Baja	9	Acciones Preventivas	Oportunidad	Planeación del Directorio de Módulos en el que se contemple la cobertura de la mayor parte de la entidad.	VRFED, JAP	Alta	100%
Amenaza	2. Las instituciones que expiden los comprobantes no verifican datos o complican la actualización de los mismos (comprobantes de domicilio de mala calidad).	Entrega de CPV		Bajo	Baja	9	Acciones Preventivas	Oportunidad	Asegurar que los vocales local y distritales del Registro Federal de Electores brinden información precisa sobre los requisitos para el trámite de la credencial para votar y la posibilidad de presentar testigos en caso de no contar con alguno de los documentos, a través de entrevistas en medios de comunicación. Esta acción se refleja en el reporte de difusión.	AD, VRFED	Alta	100%
Amenaza	3. Desastres naturales, también es un factor que afecta la región (huracanes).	Trámite		Medio	Baja	18	Acciones Preventivas	Oportunidad	Difusión de las medidas tomadas por las autoridades de Protección Civil, con la finalidad de salvaguardar la integridad del funcionamiento en MAC.	AD, VRFED, RM	Alta	100%
Amenaza	4. Retraso en la entrega de las CPV por parte de la empresa de mensajería.	Todos los Procesos Sustantivos		Bajo	Baja	9	Acciones Preventivas	Oportunidad	La figura Responsable de Módulo deberá notificar de manera inmediata a su Vocal Distrital del RFE cuando detecte retrasos en la recepción de CPV por parte de la mensajería, a fin de que se tomen las medidas correspondientes para la menor afectación a la ciudadanía.	VRFED, RM	Alta	100%
Amenaza	5. Saturación del sistema de citas programadas del Instituto, por ciudadanos que no acceden a realizar el trámite.	Trámite		Bajo	Baja	9	Acciones Preventivas	Oportunidad	Enfatizar ante la Dirección de Atención Ciudadana la necesidad y apremio de actualizar la página disponible en internet para agendar citas, actualizada a la imagen institucional, y que valide el que no se pueda agendar más de una cita por ciudadano.	AD, CSGC	Alta	100%
Amenaza	6. Durante los cierres por procesos electorales o por movilidad de la ciudadanía, se presentan altos flujos de población queriendo realizar sus trámites.	Trámite		Bajo	Baja	9	Acciones Preventivas	Oportunidad	Difusión del Directorio de MAC a través de los medios de comunicación oficiales.	AD, VRFED	Alta	100%
Amenaza	7. Disponibilidad de proveedores para realizar adecuaciones a los MAC.	Todos los Procesos Sustantivos	Suministro de Bienes y Servicios	Bajo	Baja	9	Acciones Preventivas	Oportunidad	Cumplir con el 100% del estimado en el Tablero de Indicadores de los Procesos de Apoyo, en la aplicación del proceso de suministro de bienes y servicios.	VRFED, JRM, ENLACES ADMINISTRATIVOS	Alta	100%

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 INE Baja California Sur (Dueños de procesos sustantivos y de apoyo)	Personal que funge como dueños de proceso cuente con capacitación necesaria para la ejecución de sus actividades en un buen clima laboral.	Crecimiento 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 organizacional.
Direcciones de la Coordinación de Operación en Campo (DOS, DDVC y DCE)	1. Cumplir con la normatividad operativa vigente; 2. Informar las notificaciones derivado de un trámite con LSI, DPI, SUS; 3. Informar en tiempo los CIF-05 generados en los MAC.	1. Aplicar de manera estandarizada la normatividad de operación en los MAC. 2. Estar quejados de la ciudadanía. 3. Referenciar correctamente el domicilio de la ciudadanía.	NO	No impacta a la parte interesada el cambio climático en el servicio que se brinda	Monitorear	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.	VRFED, VED, SEMAC, EAD, JRM, RM	No	N/A
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 la Credencial Para Votar.	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.	VRFED, RM, CSGC, AD	Si	Resultados de la Encuesta de satisfacción ciudadana
Proveedores	Cumplimiento de requisitos acordados en pedidos y contratos	Ser considerado como proveedor permanente dentro del catálogo de proveedores	NO	No impacta a la parte interesada el cambio climático en el servicio que se brinda	Monitorear	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.	CA, JRM, EAD	NO	N/A

NE  DERFE  ara uso exclusivo de las y los funcionarios de MAC y Vocales del RFE

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

Cambio Climático					
No.	FACTORES AMBIENTALES	¿TIENE IMPACTO EN LA ENTIDAD?	IMPACTO EN EL SERVICIO	OBJETIVOS ESPECÍFICOS PARA LA GESTIÓN AMBIENTAL	ACCIONES DE RESPUESTA ENTIDAD
1	Eventos climatológicos (Huracanes, ciclones)	Si	Suspensión del servicio, los ciudadanos no podrán realizar el trámite de su CPV cuando la afectación de una inundación, ciclón, huracán, ponga en riesgo su integridad.	Desarrollar la conciencia ecológica y una cultura ambiental del personal, mediante actividades de sensibilización que fomenten una educación ambiental sustentable.	Difusión de las medidas tomadas por las autoridades de Protección Civil, con la finalidad de salvaguardar la integridad del funcionariado en MAC.
2	Escases de agua	Si	Posible suspensión del servicio por falta de agua en sanitarios así como en mantenimiento y uso de aire acondicionado en los MAC	Promover el uso eficiente y responsable del agua para disminuir los volúmenes utilizados y contribuir al saneamiento de las aguas residuales.	Asegurar la colocación de mensajes recordatorios sobre el ahorro de energía y agua potable.
3	Consumo excesivo de luz eléctrica	Si	Posible suspensión del servicio, dada la Inconformidad del ciudadano en caso de no haber aire acondicionado o ventiladores	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.	Cumplimiento del 100% de los mantenimientos a los aires acondicionados de acuerdo con el tablero de control de los objetivos de la calidad.
4	Uso excesivo de papel	No	N/A	Reducir el consumo de papel mediante la utilización de medios electrónicos y establecer mecanismos para reciclaje.	N/A
5	Uso excesivo de plástico	No	N/A	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.	N/A

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.

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.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Desarrollar la conciencia ecológica y una cultura ambiental del personal del IFE, mediante actividades de sensibilización que fomenten una educación ambiental sustentable. 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. 3. Promover el uso eficiente y responsable del agua para disminuir los volúmenes utilizados y contribuir al saneamiento de las aguas residuales. 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. 5. Reducir el consumo de papel mediante la utilización de medios electrónicos y establecer mecanismos para reciclaje. 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.
---	---

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


Apartado 9.2 Destrucción de documentación con información electoral en vocalia Distrital (Pag.69)	La documentación con información electoral que cumplió su ciclo y se encuentra resguardada en las oficinas de la Vocalia 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 reciclo) debiéndose destruir.
Apartado 9.4 Almacenamiento de respaldos USB (Pag.71)	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.
Apartado 11 Destrucción de credenciales no entregables (Pag.77)	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 Vocalia 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

III Actividades en la Vocalia del RFE en la Junta Local, numeral 3. Validación y destrucción de la documentación (Pág. 21-24)	Es importante mencionar que la o 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 de 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)



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:	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.
---	--

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

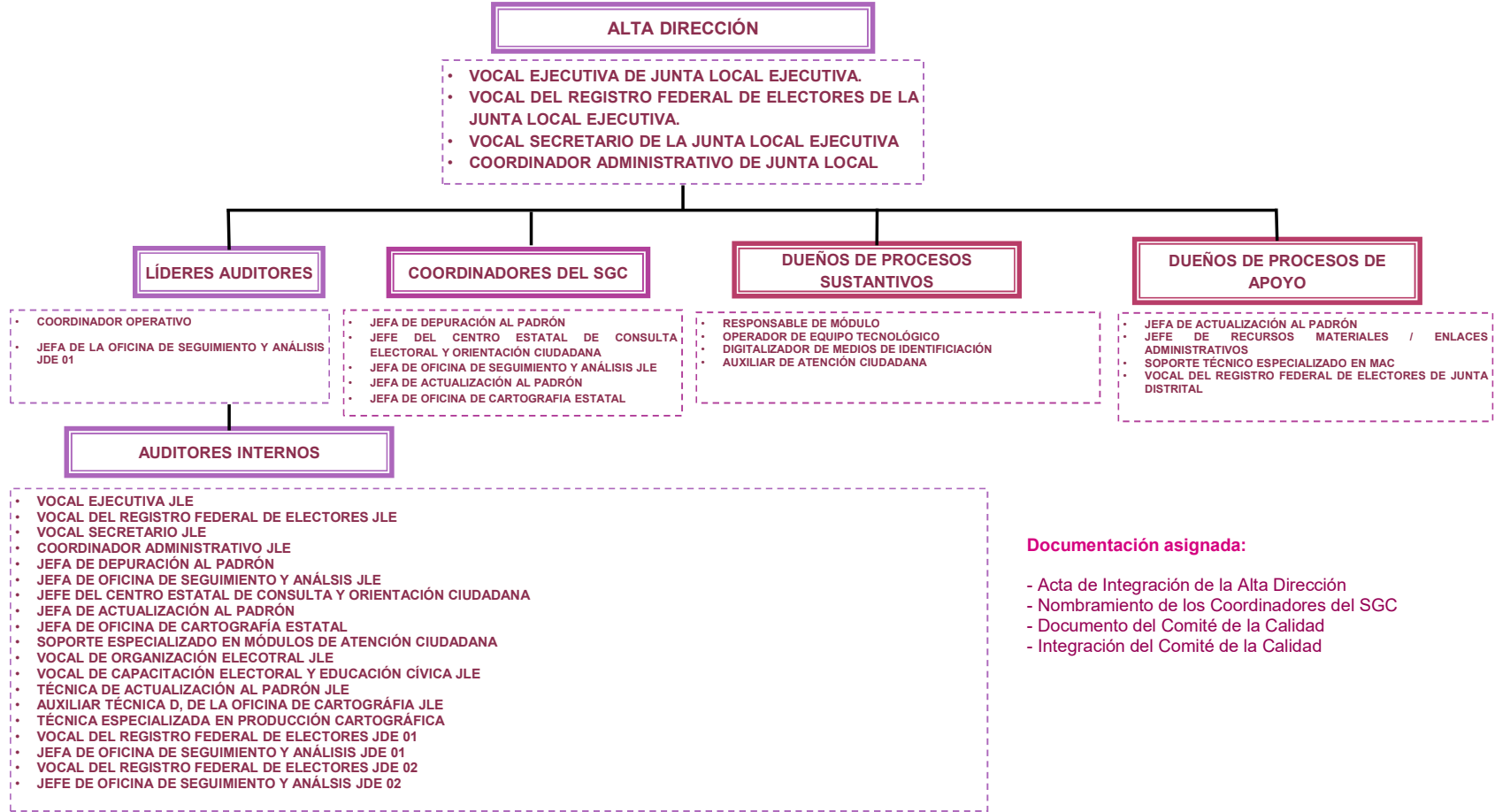
Parámetros de evaluación de Partes Interesadas

OBJETIVO:	La importancia analizar las necesidades/expectativas 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.
------------------	--

MATRIZ DE CLASIFICACIÓN	
CLASIFICACIÓN DE LA PARTE INTERESADA	DESCRIPCIÓN
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.
Monitorear	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.

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

ORGANIGRAMA



Documentación asignada:

- Acta de Integración de la Alta Dirección
- Nombramiento de los Coordinadores del SGC
- Documento del Comité de la Calidad
- Integración del Comité de la Calidad

MAPA GENERAL DEL SGC



Dirección Ejecutiva del Registro Federal de Electores
Coordinación de Operación en Campo
Dirección de Operación y Seguimiento
Sistema de Gestión de la Calidad de Módulos de Atención Ciudadana

VERSIÓN:6.6 FECHA DE EMISIÓN: AGOSTO 2024

