

 <b>INE</b> Instituto Nacional Electoral	<b>INSTITUTO NACIONAL ELECTORAL</b> <b>DIRECCIÓN DE OPERACIÓN Y SEGUIMIENTO</b> <b>SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	<b>VERSIÓN: 0</b>
	<b>PLAN ESTRATÉGICO</b>	<b>FECHA DE EMISIÓN:</b> <b>MARZO 2024</b>



<u>1º CONCEPTOS</u>	<u>2ª CONTEXTO</u>	<u>3ª ANÁLISIS DEL CONTEXTO</u>	<u>4ª ENTORNO GLOBAL</u>
1a. Filosofía	2a. Análisis FODA	3a. Parámetros de evaluación	4a. Matriz de Partes Interesadas
1b. Política y objetivos de calidad	2b. Matriz posicionamiento estratégico	3b. Matriz de Contexto	4b. Organigrama
1c. Alcance del sistema de gestión de la calidad			



<b>Denominación</b>	<b>DIRECCIÓN DE OPERACIÓN Y SEGUIMIENTO</b>
<b>Vigencia del plan</b>	<b>2024-2025</b>
<b>Primer Ejercicio</b>	<b>12/04/2024</b>

<b>TABLA DE RESPONSABLE</b>		
ROL	NOMBRE	FIRMA
<b>Elaboración:</b>	Coordinadores de la Calidad	María Eugenia Guerrero Corona Ricardo González González Joaquín Ruíz Arias
<b>Revisión:</b>	Alta Dirección	Mtro. Leobardo Javier Mendoza Castillo Ing. Alberto Rojas Carbajal. C. Pablo David Trejo Piñón.
<b>Aprobación:</b>		

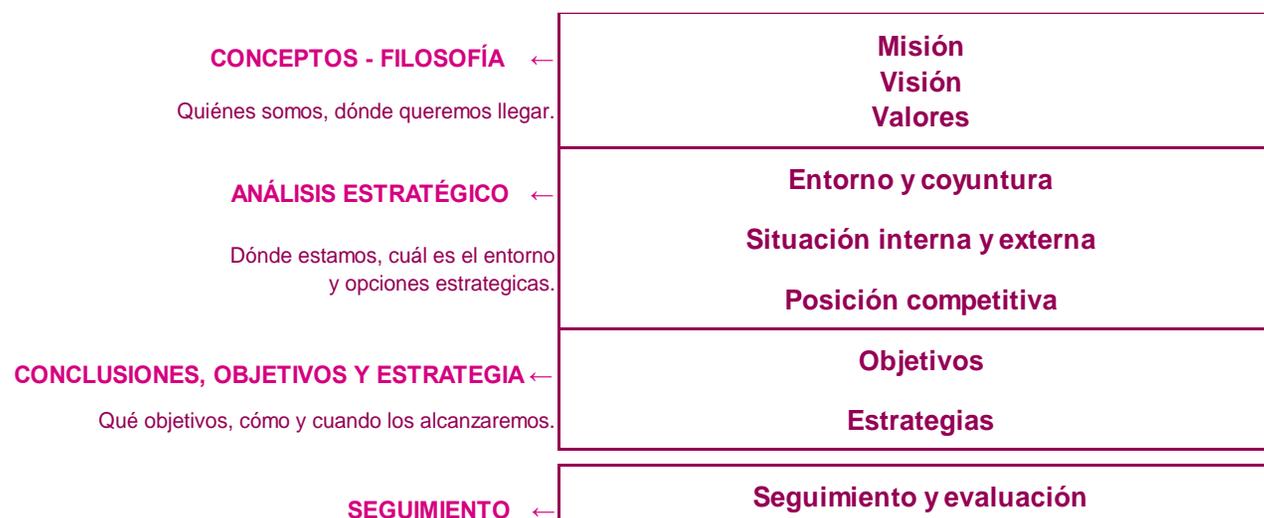
	<b>INSTITUTO NACIONAL ELECTORAL</b> <b>DIRECCIÓN DE OPERACIÓN Y SEGUIMIENTO</b> <b>SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	<b>VERSIÓN: 0</b>
	<b>PLAN ESTRATÉGICO</b>	<b>FECHA DE EMISIÓN:</b> <b>MARZO 2024</b>

### ¿Qué es un Plan Estratégico?

El Plan Estratégico es la herramienta mediante la cual se analiza la situación donde se encuentra la Dirección de Operación y Seguimiento, para ayudarnos a identificar donde queremos llegar y que acciones se realizarán para lograr esos objetivos.

Por 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>INSTITUTO NACIONAL ELECTORAL</b> <b>DIRECCIÓN DE OPERACIÓN Y SEGUIMIENTO</b> <b>SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	<b>VERSIÓN: 0</b>
	<b>PLAN ESTRATÉGICO</b>	<b>FECHA DE EMISIÓN:</b> <b>MARZO 2024</b>

## Filosofía

### Misión

Establecer y dar seguimiento a las directrices así como a las estrategias de operación, para facilitar y estandarizar el acceso al servicio registral electoral en la expedición de la Credencial para Votar, garantizando el derecho a la identidad y el ejercicio de los derechos político-electorales de la ciudadanía.

### Visión

Fortalecer e innovar en la expedición de la Credencial para Votar a fin de actualizar el Padrón Electoral y la emisión de las listas nominales.

### Valores

Confianza  
 Compromiso  
 Igualdad  
 Equidad,  
 Transparencia  
 Rendición De Cuentas  
 Colaboración  
 Solidaridad

### Principios

Certeza  
 Legalidad  
 Independencia  
 Imparcialidad  
 Máxima Publicidad  
 Objetividad  
 Rigor Técnico  
 Ética Profesional

	<b>INSTITUTO NACIONAL ELECTORAL</b> <b>DIRECCIÓN DE OPERACIÓN Y SEGUIMIENTO</b> <b>SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	<b>VERSIÓN: 0</b>
	<b>PLAN ESTRATÉGICO</b>	<b>FECHA DE EMISIÓN:</b> <b>MARZO 2024</b>

## Política y objetivos de la calidad

### Política de la Calidad

En la Dirección de Operación y Seguimiento estamos comprometidos en proporcionar a los Órganos Desconcentrados procedimientos operativos, capacitación de personal y definición de estrategias de operación e información, para la actualización del padrón electoral, a fin de estandarizar el servicio registral electoral de la ciudadanía, con base en el marco normativo y en un entorno de mejora continua con apego a los requisitos de la norma ISO 9001:2015.

### Objetivos de la calidad

1. Lograr que el personal de los módulos de atención ciudadana cuenten con los conocimientos necesarios para la aplicación de las instrucciones de trabajo con un aprovechamiento del 95%
  
2. Realizar el seguimiento a la productividad de los módulos de atención ciudadana para cumplir con un 95% del pronostico de tramites establecidos en las estrategias de operación de módulos para las campañas de actualización al padrón electoral.
  
3. Cumplir con un 95% de satisfacción en la capacitación de las instrucciones de trabajo dirigida a los Órganos Desconcentrados

	<b>INSTITUTO NACIONAL ELECTORAL</b> <b>DIRECCIÓN DE OPERACIÓN Y SEGUIMIENTO</b> <b>SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	<b>VERSIÓN: 0</b>
	<b>PLAN ESTRATÉGICO</b>	<b>FECHA DE EMISIÓN:</b> <b>MARZO 2024</b>

**Alcance del sistema de gestión de la calidad**

**Redacción del alcance**

**Proporcionar el servicio del diseño a la infraestructura de los módulos de atención ciudadana, así como a la elaboración, actualización de las instrucciones de trabajo para tener un adecuado seguimiento a la operación en los módulos de atención ciudadana.**

**Requisitos no aplicables al sistema de gestión de la calidad**

7.1.5 Recursos de seguimiento y medición. La DOS no considera como un requisito esencial los recursos de seguimiento y medición para proporcionar confianza en el servicio del diseño a la infraestructura de los módulos de atención ciudadana, así como a la elaboración, actualización de las instrucciones de trabajo para tener un adecuado seguimiento a la operación en los módulos de atención ciudadana, ya que no se utilizan instrumentos de medición para asegurar el servicio que se brinda.

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

**Dirección del centro de trabajo**

Boulevard Adolfo Lopez Mateos (Periférico Sur) 239 Piso 2, Colonia Los Alpes Cp. 01010 Álvaro Obregón CDMX



INSTITUTO NACIONAL ELECTORAL  
DIRECCIÓN DE OPERACIÓN Y SEGUIMIENTO  
SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

VERSION: 0

FECHA DE EMISIÓN:  
MARZO 2024

PLAN ESTRATÉGICO

Análisis FODA

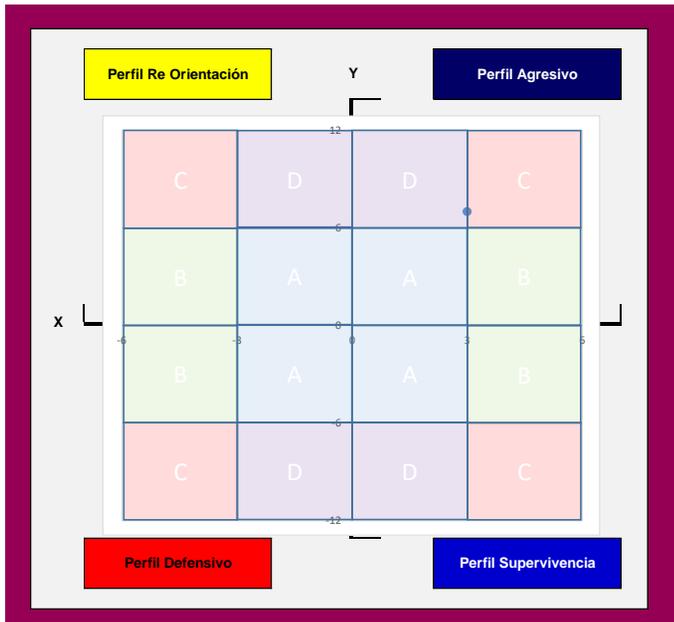
FORTALEZAS (F)					DEBILIDADES (D)				
NO	PUEDA SER	SI	VALOR	NO	PUEDA SER	SI	VALOR		
		X	3	1. Retraso en el flujo de información para el desarrollo de las actividades propias del área.			X	3	
		X	3	2. Falta de establecimiento de personal de respaldo en caso de ausencia.			X	3	
		X	3	3. Escasa transversalización de las actividades competencia del área.			X	3	
		X	3	4. Falta de capacitación específica para cada una de las áreas.			X	3	
		X	3	5. Personal ausente en horario laboral que provoca retraso en el cumplimiento en las tareas de trabajo.			X	3	
<b>TOTAL</b>				15	<b>TOTAL</b>				-15
AMENAZAS (A)					OPORTUNIDADES (O)				
NO	PUEDA SER	SI	VALOR	NO	PUEDA SER	SI	VALOR		
		X	3	1. Fortalecimiento de la comunicación con Unidades Técnicas, Direcciones Ejecutivas y Direcciones de Área del Registro Federal de Electores para mejorar los procesos internos.			X	3	
		X	3	2. Capacitación para la automatización del procesamiento de la información para las actividades de seguimiento.			X	3	
		X	3	3. Implementar herramientas especializadas que permitan disminuir los tiempos invertidos para la elaboración de productos.			X	3	
		X	3	4. Establecer el trabajo en casa para aumentar la productividad.			X	3	
			0	5. Implementar capacitación externa del personal en áreas específicas.			X	3	
<b>TOTAL</b>				-12	<b>TOTAL</b>				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	3.0
Y	Valor proporcional F + A	7.0

**Matriz de posicionamiento**



PERFIL: D	Perfil Agresivo
DEFINICIÓN DEL PERFIL	
Premisa del Perfil	Definición
<p>PERFIL D): Dirección creciente y competencia muy estable.</p>	<p>Dirección financieramente estable que ha obtenido ventajas competitivas importantes en una Dirección creciente.            Dirección estable en penetración del mercado y desarrollo del servicio.            Dirección que cumple con buenos estándares y procesos definidos por la Dirección y conveniencia propia.            Dirección que demuestra comunicación estable interna y externamente.            Dirección de estructura estable y buena capacidad de reorganizar actividades frente a un riesgo.            Dirección con personal competente y comprometido con una estructura estable en todas sus áreas.            Dirección con un ambiente laboral bueno.            Dirección en cuyos niveles de satisfacción al Cliente interno y externo son buenos.            Dirección con buen nivel de liderazgo y empoderamiento en las diferentes jerarquías de la misma.            Dirección 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	3.0
Y	7.0

### Parámetros de evaluación

#### Parámetros de riesgos

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

#### Parámetros de oportunidades

PROBABILIDAD	DEFINICIONES
<b>Baja</b>	<b>Remotamente posible.</b> La oportunidad ocurre muy rara vez.
<b>Media</b>	<b>Bastante posible.</b> La oportunidad ocurre en algunas ocasiones y no es extraño que sucediera.
<b>Alta</b>	<b>Completamente posible.</b> La oportunidad ocurre casi siempre o siempre y ya ha ocurrido en ocasiones anteriores.

PROBABILIDAD	
<b>Baja</b>	3
<b>Media</b>	6
<b>Alta</b>	10

IMPACTO	DEFINICIONES
<b>Bajo</b>	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.
<b>Medio</b>	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.
<b>Alto</b>	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
<b>Bajo</b>	Impacto mínimo positivo que mantiene la integridad para otorgar la prestación del servicio determinado por la DOS. Puede implementarse de forma rápida y genera beneficios mínimos.
<b>Medio</b>	Impacto positivo considerable que mejora la integridad para otorgar la prestación del servicio determinado por la DOS. Puede implementarse en un corto tiempo y genera beneficios considerables.
<b>Alto</b>	Impacto positivo garantizado que potencializa la integridad para otorgar la prestación del servicio determinado por la DOS. Puede implementarse en un mediano o largo tiempo y genera beneficios considerables y posiblemente permanentes.

IMPACTO	
<b>Bajo</b>	3
<b>Medio</b>	6
<b>Alto</b>	10

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

RANGOS	CLASIFICACIÓN	DEFINICIÓN	DICTAMEN
1-35	A considerar	Acción que se <b>puede</b> 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, Plan de Cambios y Mejoras, entre otras actividades inherentes al alcance del SGC.
36-59	Apropiarse	Acción que se <b>debe</b> 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, Plan de Cambios y Mejoras, entre otras actividades inherentes al alcance del SGC.
60-100	Explotarla	Acción que se <b>debe planificar y ejecutar</b> 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, Plan de Cambios y Mejoras, entre otras actividades inherentes al alcance del SGC.

**Nivel de Riesgo / Oportunidad:**  
Probabilidad x Impacto

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

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

 <b>INE</b> Instituto Nacional Electoral	<b>INSTITUTO NACIONAL ELECTORAL</b> <b>DIRECCIÓN DE OPERACIÓN Y SEGUIMIENTO</b> <b>SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b> <b>PLAN ESTRATÉGICO</b>	<b>VERSIÓN: 0</b>
		<b>FECHA DE EMISIÓN:</b> <b>MARZO 2024</b>

### Matriz de contexto

IDENTIFICACIÓN		EVALUACIÓN				SEGUIMIENTO				
CLASIFICACIÓN DEL FODA	DESCRIPCIÓN DEL RIESGO / OPORTUNIDAD	IMPACTO	PROBABILIDAD	NIVEL DE RIESGO / OPORTUNIDAD	CLASIFICACIÓN	DICTAMEN	ACCIONES DE RESPUESTA	EVIDENCIA DE LAS ACCIONES DE RESPUESTA	RESPONSABLE DE LAS ACCIONES	EFFECTIVIDAD
Fortaleza	1. Personal Interdisciplinario y especializado.	Alto	Alta	100	Explotaria	La Alta Dirección determinará si se realizan las acciones de respuesta para abordar las oportunidades/fortalezas, dichas acciones pueden atenderse con el control rutinario, desarrollo de los procesos, análisis de los indicadores, resultados del SGC, minutas de supervisión, aplicación de la normatividad vigente, Plan de Cambios y Mejoras, entre otras actividades inherentes al alcance del SGC.	Gestionar la impartición de cursos.	Oficio de solicitud y seguimiento.	Alta Dirección	Alta
Fortaleza	2. Personal comprometido con los objetivos de la Dirección.	Alto	Alta	100	Explotaria	La Alta Dirección determinará si se realizan las acciones de respuesta para abordar las oportunidades/fortalezas, dichas acciones pueden atenderse con el control rutinario, desarrollo de los procesos, análisis de los indicadores, resultados del SGC, minutas de supervisión, aplicación de la normatividad vigente, Plan de Cambios y Mejoras, entre otras actividades inherentes al alcance del SGC.	Sensibilización y comunicación de los objetivos de la dirección.	Informe de taller del SGC	Alta Dirección/Coordinadores del SGC	Alta
Fortaleza	3. Comunicación asertiva con los órganos desconcentrados.	Alto	Alta	100	Explotaria	La Alta Dirección determinará si se realizan las acciones de respuesta para abordar las oportunidades/fortalezas, dichas acciones pueden atenderse con el control rutinario, desarrollo de los procesos, análisis de los indicadores, resultados del SGC, minutas de supervisión, aplicación de la normatividad vigente, Plan de Cambios y Mejoras, entre otras actividades inherentes al alcance del SGC.	Mantener una retroalimentación con los Órganos desconcentrados	Correos, oficios, Encuestas de satisfacción de capacitación, Disponibilidad del FORO PERMANENTE del INCOMAC.	Alta Dirección, Jefes de Departamento.	Alta
Fortaleza	4. Atribución de generar directrices y establecimiento de estrategias de operación, capacitación e información que permitan garantizar la calidad en el servicio de los Módulos de Atención Ciudadana.	Alto	Alta	100	Explotaria	La Alta Dirección determinará si se realizan las acciones de respuesta para abordar las oportunidades/fortalezas, dichas acciones pueden atenderse con el control rutinario, desarrollo de los procesos, análisis de los indicadores, resultados del SGC, minutas de supervisión, aplicación de la normatividad vigente, Plan de Cambios y Mejoras, entre otras actividades inherentes al alcance del SGC.	Mantener actualizadas las diferentes estrategias que proporciona la DOS.	Estrategias, procedimientos oficios y/o correos electrónicos.	Alta Dirección	Alta
Fortaleza	5. Visión de innovación tecnológica para la modernización del servicio registral electoral.	Alto	Alta	100	Explotaria	La Alta Dirección determinará si se realizan las acciones de respuesta para abordar las oportunidades/fortalezas, dichas acciones pueden atenderse con el control rutinario, desarrollo de los procesos, análisis de los indicadores, resultados del SGC, minutas de supervisión, aplicación de la normatividad vigente, Plan de Cambios y Mejoras, entre otras actividades inherentes al alcance del SGC.	Actualización constante de herramientas informáticas, tecnológicas y operativas.	Oficios, correos electrónicos, actualización de documentos.	Alta Dirección, Jefes de Departamento.	Media
Debilidad	1. Retraso en el flujo de información para el desarrollo de las actividades propias del área.	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.	Establecer procesos, roles y responsabilidades.	Fichas de proceso, documentación y comunicación de roles y responsabilidades, correos electrónicos.	Alta Dirección, Coordinadores del SGC, Jefes de Departamento.	Alta
Debilidad	2. Falta de establecimiento de personal de respaldo en caso de ausencia.	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.	Establecer procesos, roles y responsabilidades.	Fichas de proceso, documentación y comunicación de roles y responsabilidades, correos electrónicos.	Alta Dirección, Coordinadores del SGC, Jefes de Departamento.	Alta
Debilidad	3. Escasa transversalización de las actividades competencia del área.	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.	Establecer procesos, roles y responsabilidades.	Fichas de proceso, documentación y comunicación de roles y responsabilidades.	Alta Dirección, Coordinadores del SGC, Jefes de Departamento.	Alta
Debilidad	4. Falta de capacitación específica para cada una de las áreas.	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.	Gestionar la impartición de cursos.	Oficio de solicitud y seguimiento.	Alta Dirección	Media
Debilidad	5. Personal ausente en horario laboral que provoca retraso en el cumplimiento en las tareas de trabajo.	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.	Sensibilización y comunicación de los objetivos de la dirección.	Correos electrónicos.	Alta Dirección/Coordinadores del SGC	Alta
Amenaza	1. Posible reestructuración del Instituto que disminuya las atribuciones de la DERFE.	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.	Mejorar los procesos y servicios proporcionados en los MAC S	Resultados de las encuestas de satisfacción ciudadana.	Alta Dirección	Alta
Amenaza	2. Desastres naturales, emergencias sanitarias e inseguridad que afecte el servicio registral electoral.	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.	Aplicación de protocolos de emergencia.	Protocolos de emergencia.	Alta Dirección	Alta
Amenaza	3. Reducción presupuestal que afecte el desarrollo de proyectos y la renovación de equipo tecnológico, de comunicaciones, desarrollo de sistemas y de ciberseguridad.	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.	Ejercer el recurso presupuestal de acuerdo con el calendario autorizado.	Reporte de ejercicio de presupuesto.	Alta Dirección	Alta
Amenaza	4. Emisión de un documento de identidad expedido por el gobierno federal.	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.	Mejorar los procesos y servicios proporcionados en los MAC S	Resultados de las encuestas de satisfacción ciudadana.	Alta Dirección	Alta
Oportunidad	1. Fortalecimiento de la comunicación con Unidades Técnicas, Direcciones Ejecutivas y Direcciones de Área del Registro Federal de Elecciones para mejorar los procesos internos.	Alto	Baja	30	A considerar	La Alta Dirección determinará si se realizan las acciones de respuesta para abordar las oportunidades/fortalezas, dichas acciones pueden atenderse con el control rutinario, desarrollo de los procesos, análisis de los indicadores, resultados del SGC, minutas de supervisión, aplicación de la normatividad vigente, Plan de Cambios y Mejoras, entre otras actividades inherentes al alcance del SGC.	Escalar el nivel de comunicación con la áreas.	Oficios, correos electrónicos.	Alta Dirección	Alta
Oportunidad	2. Capacitación para la automatización del procesamiento de la información para las actividades de seguimiento.	Alto	Baja	30	A considerar	La Alta Dirección determinará si se realizan las acciones de respuesta para abordar las oportunidades/fortalezas, dichas acciones pueden atenderse con el control rutinario, desarrollo de los procesos, análisis de los indicadores, resultados del SGC, minutas de supervisión, aplicación de la normatividad vigente, Plan de Cambios y Mejoras, entre otras actividades inherentes al alcance del SGC.	Gestionar la impartición de cursos.	Oficio de solicitud y seguimiento.	Alta Dirección	Baja
Oportunidad	3. Implementar herramientas especializadas que permitan disminuir los tiempos invertidos para la elaboración de productos.	Alto	Baja	30	A considerar	La Alta Dirección determinará si se realizan las acciones de respuesta para abordar las oportunidades/fortalezas, dichas acciones pueden atenderse con el control rutinario, desarrollo de los procesos, análisis de los indicadores, resultados del SGC, minutas de supervisión, aplicación de la normatividad vigente, Plan de Cambios y Mejoras, entre otras actividades inherentes al alcance del SGC.	Gestionar la impartición de cursos.	Oficio de solicitud y seguimiento.	Alta Dirección	Baja
Oportunidad	4. Establecer el trabajo en casa para aumentar la productividad.	Alto	Baja	30	A considerar	La Alta Dirección determinará si se realizan las acciones de respuesta para abordar las oportunidades/fortalezas, dichas acciones pueden atenderse con el control rutinario, desarrollo de los procesos, análisis de los indicadores, resultados del SGC, minutas de supervisión, aplicación de la normatividad vigente, Plan de Cambios y Mejoras, entre otras actividades inherentes al alcance del SGC.	Establecer un periodo de prueba con un día a la semana de trabajo en casa.	rol de personal por subdirección.	Alta Dirección	Alta
Oportunidad	5. Implementar capacitación externa del personal en áreas específicas.	Alto	Baja	30	A considerar	La Alta Dirección determinará si se realizan las acciones de respuesta para abordar las oportunidades/fortalezas, dichas acciones pueden atenderse con el control rutinario, desarrollo de los procesos, análisis de los indicadores, resultados del SGC, minutas de supervisión, aplicación de la normatividad vigente, Plan de Cambios y Mejoras, entre otras actividades inherentes al alcance del SGC.	Gestionar la impartición de cursos.	Oficio de solicitud y seguimiento.	Alta Dirección	Alta

 <b>INE</b> Instituto Nacional Electoral	<b>INSTITUTO NACIONAL ELECTORAL</b> <b>DIRECCIÓN DE OPERACIÓN Y SEGUIMIENTO</b> <b>SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	<b>VERSIÓN: 0</b>
	<b>PLAN ESTRATÉGICO</b>	<b>FECHA DE EMISIÓN:</b> <b>MARZO 2024</b>

### Parámetros de evaluación de Partes Interesadas

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

NECESIDAD	DESCRIPCIÓN
<b>ALTA</b>	Indispensable para el cumplimiento de los objetivos.
<b>BAJA</b>	Se toma en consideración para el cumplimiento de los objetivos.

EXPECTATIVA	DESCRIPCIÓN
<b>ALTA</b>	Análizar la aplicación y darle seguimiento.
<b>BAJA</b>	Se toma en consideración para analizar la aplicación y darle seguimiento.

### MATRIZ DE DE EVALUACIÓN

EVALUACION DE LAS NECESIDADES	EVALUACION DE LAS EXPECTATIVAS	TIPO	DESCRIPCIÓN
Alta	Alta	<b>Priorizar</b>	Estas son 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.
Alta	Baja	<b>Mantener Satisfecho</b>	Durante el transcurso de la planificación del SGC es importante mantenerlos informados a nivel general para asegurar que estén satisfechos con el progreso y resultados.
Baja	Alta	<b>Mantener Informado</b>	Partes interesadas que se benefician directamente o se vean afectados significativamente por el SGC. La comunicación abierta y la participación son importantes para mantener su apoyo.
Baja	Baja	<b>Monitorear</b>	Esta parte interesada tienen un nivel bajo de influencia y también están poco interesados con el éxito del SGC. Su participación y comunicación pueden ser mínimas, ya que su impacto en el SGC es limitado.



INSTITUTO NACIONAL ELECTORAL  
DIRECCIÓN DE OPERACIÓN Y SEGUIMIENTO  
SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

VERSIÓN: 0

PLAN ESTRATÉGICO

FECHA DE EMISIÓN:  
MARZO 2024

Matriz de partes interesadas

Partes Interesadas	Requisitos de la parte interesada					Seguimiento y revisión		
Partes Interesadas Internas	Necesidades	Evaluación	Expectativas	Evaluación	Tipo de parte interesada	Descripción	Evidencia	Responsable
Órganos desconcentrados	Normatividad y estrategias para la operación de los módulos de atención ciudadana.	Alta	Recibir la información en tiempo y forma, debidamente actualizada.	Alta	Priorizar	Estas son 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.	Oficios Correos electronicos Documentos normativos	Alta Dirección
Órganos de vigilancia nacional, locales, distritales y grupos de trabajo de CNV	Propuestas de normatividad y estrategias para la operación de los módulos de atención ciudadana.	Alta	Recibir la información en tiempo y forma, debidamente actualizada.	Alta	Priorizar	Estas son 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.	Versiones estenográficas Correos electronicos Documentos normativos	Alta Dirección
Direcciones de área de la DERFE	Recepción y envío de información para el cumplimiento de los procesos.	Alta	Recibir la información en tiempo y forma, debidamente actualizada.	Alta	Priorizar	Estas son 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.	Oficios Correos electronicos Documentos anexa (si aplica)	Alta Dirección

**ORGANIGRAMA**

