

	INSTITUTO NACIONAL ELECTORAL JLE TABASCO SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	VERSIÓN: 6.6
	REPORTE DE AUDITORÍA	FECHA DE EMISIÓN: 01/11/2021

FECHA	15 de julio del 2022	No. DE AUDITORÍA / AÑO	1/2022
--------------	----------------------	-----------------------------------	--------

LUGAR	Belisario Domínguez No. 102, Col. Plutarco Elías Calles, C.P. 86100, Villahermosa, Tabasco.
--------------	---------------------------------------------------------------------------------------------

Lic. Elizabeth Tapia Quiñones
Vocal Ejecutiva de Junta Local Ejecutiva
en el estado de Tabasco
P r e s e n t e

At'n Lic. Jorge Alberto Zavala Frías
Vocal del Registro Federal de Electores

Estimada Lic. Elizabeth Tapia Quiñones

Por este medio se le notifica que se llevó a cabo la auditoría interna al Sistema de Gestión de la Calidad durante los días **13, 14 y 15 de julio del 2022.**

OBJETIVO DE LA AUDITORIA
Revisar el Sistema de Gestión de la Calidad en la entidad de Tabasco para: <ol style="list-style-type: none"> a) Determinar la conformidad del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) con los requisitos de la norma ISO 9001:2015. b) Verificar el nivel de implementación del Sistema de Gestión de la Calidad.

ALCANCE DE LA AUDITORIA
Revisión de los Procesos Sustantivos, Apoyo y Proceso Estratégico.

CRITERIOS DE AUDITORÍA
La revisión se realizó mediante entrevistas con el personal involucrado y la verificación de los documentos y registros descritos en el Sistema de Gestión de la Calidad las cuales se enuncian a continuación: <ul style="list-style-type: none"> • Manual de Gestión de la Calidad. • Fichas de Procesos Sustantivos y de Apoyo. • Instrucciones de Trabajo para la Operación del MAC. • Procedimientos de los Procesos de Apoyo. • Correos y evidencias electrónicas. • Cumplimiento de los requisitos legales, reglamentarios y contractuales aplicables.

RECURSOS NECESARIOS
<ul style="list-style-type: none"> • Equipo de cómputo. • Áreas de trabajo. • Transporte (traslados).

	INSTITUTO NACIONAL ELECTORAL JLE TABASCO SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	VERSIÓN: 6.6
	REPORTE DE AUDITORÍA	FECHA DE EMISIÓN: 01/11/2021

El equipo auditor asignado está conformado por:

AUDITOR LÍDER:	Eva Poulete Arguello Pérez Juan José Zamudio Ramírez 5 Román Ordoñez Mendoza	INICIALES EPAP JJZR ROM
EQUIPO AUDITOR		INICIALES
Elizabeth Cazares Sánchez	ECS	
María Almida Álvarez Sánchez	MAAS	
Daniel Palacios Martínez	DPM	
Humberto de Jesús Rivas Molina	HJRM	
Alejandro de Jesús Mendiola	AJM	
Ricardo Sánchez Sánchez	RSS	
Ricardo González González	JJP	
Joaquín Ruíz Arias	JRA	
María Eugenia Guerrero Corona	MEGC	
Luis Fernando Bernabel Galván	LFBG	
Baldemar Ramón Díaz	BRD	
Judith Del Carmen Sánchez Pérez	JCSP	
Karla Leticia Pascacio Moreno 2	KLPM	
Gonzalo Alejandro Pérez Luna 3	GAPL	
Rey David Zarate Santiago 4	RDZS	
Jorge Gallegos Gallegos 6	JGG	
Odilón Hernández Hernández 1	OHH	
Rubén Núñez De La Cruz	RNC	
José Leandro Arellano Almeida 3	JLAA	
Santos Benjamín Cruz Hernández 4	SBCH	
Hugo Enrique Hernández Cobarruvias 5	HEHC	

	INSTITUTO NACIONAL ELECTORAL JLE TABASCO SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	VERSIÓN: 6.6
	REPORTE DE AUDITORÍA	FECHA DE EMISIÓN: 01/11/2021

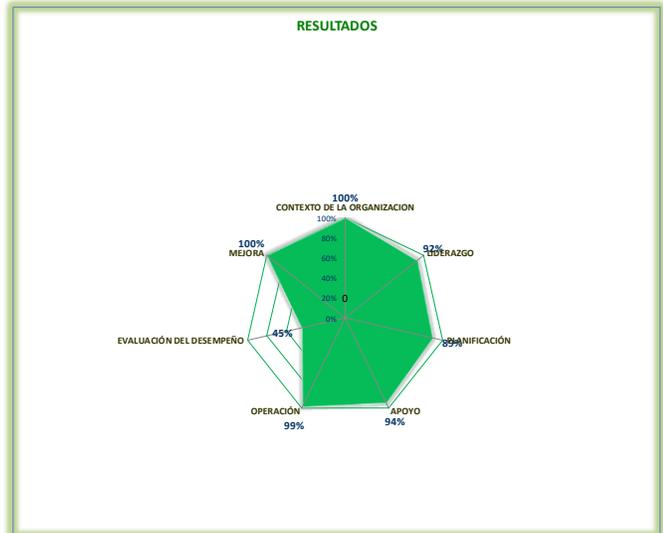
RESUMEN DE AUDITORÍA				
Capítulo de la norma	Núm. de no conformidades mayores	Núm. de no conformidades menores	Núm. de observaciones	Núm. oportunidades de mejora
4.- Contexto de la Organización				
5.- Liderazgo				
6.- Planificación			1	
7.- Apoyo			2	
8.- Operación			1	
9.- Evaluación del desempeño				
10.- Mejora				
TOTAL	0	0	4	0

	INSTITUTO NACIONAL ELECTORAL JLE TABASCO SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	VERSIÓN: 6.6
	REPORTE DE AUDITORÍA	FECHA DE EMISIÓN: 01/11/2021

Se Anexa Informe y Resultado de Auditoría Interna Fase I.

RESULTADOS DEL NIVEL DE IMPLEMENTACIÓN DEL SGC					AUDITORIA INTERNA			Lista de verificación de Auditoría Interna	N° de Auditoría	Fecha de evaluación:	
Institución	Delegación INE Tabasco							01/2022		13 al 15 de julio del 2022	
#	RUBROS	VALOR TOTAL	RESULTADO FINAL	DIFERENCIA	% implementación	CRITERIOS TOTALES	CRITERIOS TOTALES CON NO CONFORMIDADES	CRITERIOS TOTALES CON OBSERVACIONES	CRITERIOS TOTALES CON NC MAYORES	CRITERIOS TOTALES CON NC MENORES	CRITERIOS TOTALES OPORTUNIDADES DE MEJORA
4	CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN	100	100	0	100%	27	0	0	0	0	0
5	LIDERAZGO	150	138	-12	92%	27	0	0	0	0	0
6	PLANIFICACIÓN	150	134	-16	89%	28	0	1	0	0	0
7	APOYO	200	188	-12	94%	44	0	2	0	0	0
8	OPERACIÓN	200	197	-3	99%	85	0	1	0	0	0
9	EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO	150	67	-83	45%	40	0	0	0	0	0
10	MEJORA	50	50	0	100%	16	0	0	0	0	0
RESULTADOS TOTALES		1000	874	-126	87%	267	0	4	0	0	0

CONCLUSIONES GENERALES	
Observaciones	<p>6.1.2 Acciones para abordar riesgos, se identificaron minutas incompletas y no contaban con la Cédula de supervisión en MAC, es importante reforzar el conocimiento e integración de las evidencias de las acciones para el control de los riesgos en los procesos.</p> <p>7.3 Toma de conciencia, se identificó que los dueños de proceso no toman conciencia de las implicaciones del incumplimiento de los requisitos del SGC, así como la ubicación de la documentación (contenido de la organización, mapa general de procesos, política y objetivos de la calidad, roles y responsabilidades, riesgos y oportunidades, información documentada, fichas de proceso, indicadores de procesos y acciones correctivas).</p> <p>7.5.3 Control de la información documentada, asegurar que la información documentada esté disponible y sea idónea para su uso, donde y cuando se necesite, se identificó que no todos los funcionarios de módulo cuentan con acceso al portal por lo que en algunos casos no pudieron presentar evidencias, es importante asegurar que todo el comité de la calidad tenga acceso a la documentación del SGC.</p> <p>8.5.4 Preservación, se identificó que no todos los módulos cuentan con evidencia de la conciliación de las CPV, así mismo, es importante asegurar el correcto acomodo de las CPV en las gavetas, de acuerdo con las Instrucciones de trabajo para la operación del Módulo de Atención Ciudadana Tomo II.</p>
Comentarios	<p>7.2 Competencia, asegurar que los dueños de proceso conozcan que puntos se evaluarán para su desempeño.</p> <p>7.1.1 Recursos, se identificó que en algunos módulos de la entidad no cuentan con la imagen institucional y condiciones apropiadas para la operación de los procesos, el MAC 270352 el banner de identificación de MAC está en malas condiciones, en el caso de los MAC móviles se identificó que no cuentan con extintores, es importante proporcionar los recursos necesarios para el establecimiento, implementación, mantenimiento y mejora continua del Sistema de Gestión de la Calidad.</p> <p>7.5.2 Asegurar que la documentación cuente con las firmas correspondientes, así como el formato y los medios de soporte.</p> <p>7.5.3.2 Asegurar el control adecuado de la documentación del SGC, en cuanto a las copias no controladas como lo establece el Procedimiento de Información Documentada, así como, cuidar que no se tache, elimine y/o modifique la documentación en los MAC.</p>



	INSTITUTO NACIONAL ELECTORAL JLE TABASCO SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	VERSIÓN: 6.6
	REPORTE DE AUDITORÍA	FECHA DE EMISIÓN: 01/11/2021

Informe de Auditoría

	INSTITUTO NACIONAL ELECTORAL JLE TABASCO SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	VERSIÓN: 6.6
	REPORTE DE AUDITORÍA	FECHA DE EMISIÓN: 01/11/2021

Introducción.

Este Informe ha sido desarrollado por las auditoras líderes la Lic. Eva Poulete Arguello Pérez, el Lic. Juan José Zamudio Ramírez y el Lic. Román Ordoñez Mendoza, en colaboración de los auditores internos que participaron en esta primera auditoría interna desarrollada por la entidad de Tabasco.

Fecha/Duración	Norma	Dirección del Sitio
Auditoría Interna Del 13 al 15 de julio del 2022 (tres días). Numero efectivo de funcionarios auditados: 110	ISO 9001:2015	Belisario Domínguez No. 102, Col. Plutarco Elías Calles, C.P. 86100, Villahermosa, Tabasco.

Módulos de Atención Ciudadana y procesos.

Norma	Módulos	Dirección del Sitio
ISO 9001:2015	270151	Boulevard José Narciso Roviroso 131 Colonia Florida, C.P. 86706, Macuspana, Tabasco
	270152	Calle 26 154, Colonia Luis Gómez Zepeda, C.P. 86901, Tenosique, Tabasco
	270153	Calle Sin Nombre, S/N, Ranchería Vernet Tercera Sección, C.P. 86725, Macuspana, Tabasco
	270154	Calle Vicente Guerrero S/N, Esquina Simón Sarlat, San Quintín, C.P. 86931, Balancán, Tabasco
	270251	Avenida Benito Juárez 323, Colonia Centro, Heroica Cárdenas, Tabasco, C.P. 86500 Heroica Cárdenas, Tabasco
	270252	Avenida Lic Benito Juárez 118, Esquina Con Calle Vicente Guerrero, Colonia Centro, C.P. 86400, Huimanguillo, Tabasco
	270253	Calle Sin Nombre S/N, Ejido Paso De La Mina Segunda Sección, C.P. 86400, Huimanguillo, Tabasco
	270351	Boulevard Leandro Roviroso Wade 100 Esquina Ignacio López Rayón, Plaza Comercial Comalcalco Locales 4 Y 5, Fraccionamiento San Isidro, C.P. 86357, Comalcalco, Tabasco.
	270352	Avenida Adolfo Ruíz Cortines S/N, Plaza Comercial Santa Elena Locales 10, 11 Y 12 Colonia Centro, C.P. 86690, Cunduacán, Tabasco
	270353	Calle Modesto Hernandez De La Rosa S/N, Poblado Libertad, C.P. 86680, Cunduacán, Tabasco
	270451	Avenida José Pagés Llargo 403, Esquina Calle Cedro, Fraccionamiento Lidia Esther, C.P. 86040, Villahermosa, Tabasco
	270452	Calle Principal S/N, Ranchería Barrancas Y Amate Tercera Sección, C.P. 86280, Centro, Tabasco
270551	Calle Aquiles Serdán S/N, Paraíso, C.P. 86600, Paraíso, Tabasco	

	INSTITUTO NACIONAL ELECTORAL JLE TABASCO SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	VERSIÓN: 6.6
	REPORTE DE AUDITORÍA	FECHA DE EMISIÓN: 01/11/2021

Norma	Módulos	Dirección del Sitio
ISO 9001:2015	270552	Calle Nicolás Bravo S/N, Jalpa De Méndez, C.P. 86200, Jalpa De Méndez, Tabasco.
	270553	Calle Hermenegildo Galeana S/N, Villa Vicente Guerrero, C.P. 86761, Centla, Tabasco.
	270651	Avenida Gregorio Méndez Magaña 2908, Colonia Tamulte De las Barrancas, C.P. 86150, Villahermosa, Tabasco
	270652	Plaza Benito Juárez S/N, Colonia Centro, C.P. 86870, Tacotalpa, Tabasco

Conclusión Global

Los objetivos de esta **Auditoría Interna Fase I** han sido alcanzados, antes que nada, queremos agradecer a todos los participantes, desde las y los dueños de proceso, las y los Coordinadores del SGC, a la Alta Dirección y a las y los Auditores internos por su gran esfuerzo, participación y dedicación, ya que se contó en todo momento con su apoyo para realizar de manera exitosa esta auditoría interna y con base en lo programado.

La evidencia objetiva detallada en este informe de las áreas evaluadas durante la ejecución de estas actividades se ha encontrado generalmente conforme, sin embargo, se levantaron **4 observaciones**, las cuales se detallan más adelante de este informe.

Se tiene un nivel de implementación del Sistema de Gestión de la Calidad del **87%**.

Objetivo de la Auditoría Interna

Evaluar y buscar evidencia objetiva para garantizar que los elementos del alcance y los requisitos de la norma **ISO 9001:2015** se abordaron de manera efectiva por el SGC en la Delegación INE Tabasco, y que el sistema está demostrando la capacidad de soportar el logro de los requisitos legales y reglamentarios, según sean aplicables, además de confirmar el continuo logro y aplicabilidad del Plan Estratégico y, en su caso, para identificar las áreas potenciales de mejora.

Alcance de la Auditoría Interna

Verificar el nivel de implementación del SGC, con relación a los requisitos de la norma ISO 9001:2015. El Plan de Auditoría Interna determina las áreas y procesos del sistema de gestión de la calidad a evaluar en la Delegación INE de Tabasco.

Requisitos de la norma ISO 9001:2015 evaluados

4. Contexto de la Organización

La entidad cuenta con un Plan Estratégico versión **0** con fecha de emisión de **11/02/2022**, con este

	INSTITUTO NACIONAL ELECTORAL JLE TABASCO SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	VERSIÓN: 6.6
	REPORTE DE AUDITORÍA	FECHA DE EMISIÓN: 01/11/2021

documento la alta dirección asegura el cumplimiento de los requisitos **4.1, 4.2 y 4.3**, los cuales tienen que ver con la determinación del contexto de la organización, con la identificación de las cuestiones internas y externas por medio del análisis FODA, la determinación de las necesidades y expectativas de las partes interesadas y el alcance del SGC, este último también se encuentra dentro del Manual de Gestión de la Calidad versión 6.6. Así también, el Plan Estratégico considera lo que es la misión, visión, valores organizacionales, principios rectores, la Política de la Calidad y Objetivos de la Calidad.

Durante la auditoría a los dueños de proceso sustantivo y de apoyo se constató que conocieran el contexto de la organización para verificar la toma de conciencia con el SGC.

Se auditó a los dueños de proceso sustantivo y de apoyo el numeral **4.4**, por lo que se verificó que se cuente en la entidad con un enfoque a procesos, la mayoría del personal identifica el Mapa de Procesos del SGC y las fichas de proceso, además se revisó que esta información documentada esté disponible y sea comprendida, sin embargo, hay que reforzar los conocimientos del personal referente al contexto de la organización.

5. Liderazgo

La alta dirección demostró su liderazgo y compromiso con respecto al SGC, de la siguiente manera:

- Definiendo una política de la calidad, así como objetivos de la calidad.
- Asegurando la integración de los requisitos del SGC en los procesos sustantivos y de apoyo.
- Promoviendo el enfoque a procesos, así como el pensamiento basado en riesgos.
- Asegurando la disponibilidad de los recursos para la correcta ejecución del SGC, por medio de los procesos de apoyo.
- Asegurándose de que el sistema logre los resultados previstos, con base en los tableros de indicadores.
- Definiendo roles y responsabilidades para cada uno de los integrantes del comité de la calidad.
- Promoviendo mejoras al SGC, por medio del Plan de Cambios y Mejoras V 6.6 de noviembre del 2021.

La alta dirección demuestra su liderazgo y compromiso con respecto al **enfoque a la ciudadanía** asegurando por medio de los procesos sustantivos y de apoyo que se ofrece un servicio de calidad desde el trámite hasta la entrega de la CPV, analizando los riesgos y oportunidades que pueden afectar la conformidad de la CPV y el servicio prestado por el Instituto, así como, en conocer y aumentar la satisfacción de la ciudadanía por medio de la aplicación de una encuesta de satisfacción.

Respecto al cumplimiento del requisito 5.2, se cuenta con una **Política de la Calidad**, la mayor parte del personal la conoce, esta se encuentra disponible en diversos medios, portal del SGC, Plan Estratégico versión 0, Manual de Gestión de la Calidad Versión 6.6, y en carteles ubicados en los módulos de atención ciudadana.

Para el cumplimiento del requisito **5.3**, la alta dirección definió roles y responsabilidades en la

	INSTITUTO NACIONAL ELECTORAL JLE TABASCO SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	VERSIÓN: 6.6
	REPORTE DE AUDITORÍA	FECHA DE EMISIÓN: 01/11/2021

entidad, sin embargo, se recomienda reforzar el conocimiento e identificación de estos documentos para los dueños de proceso sustantivo (anexo A del Modelo de Atención Ciudadana, organigrama, Documento del Comité de la Calidad V 6.6, Integración del Comité de la Calidad y Matriz de Responsabilidades).

6. Planificación

Para el cumplimiento del requisito **6.1**, la entidad cuenta con análisis de riesgos de cada uno de sus procesos, tanto de los sustantivos como de los de apoyo con versión 6.6 de noviembre del 2021, sin embargo, se identificó que no todos los dueños de proceso conocen adecuadamente sus análisis de riesgos, así como el Procedimiento de riesgos y oportunidades Versión 6.6, por lo que se recomienda reforzar estos conocimientos.

En los análisis de riesgos se tienen establecidas como acciones para su prevención y/o control la elaboración de minutas de las mesas de trabajo semanal y las Cédulas de Supervisión, sin embargo, se identificaron minutas incompletas y que no se cuenta con las Cédulas de Supervisión en los módulos fijos.

Para el cumplimiento del requisito **6.2**, la entidad cuenta con 6 objetivos de la calidad, la planeación para su cumplimiento es por medio del Tablero de Control de Objetivos de la Calidad para la CAP y CAI 2022.

No se detectaron cambios en el sistema de gestión de la calidad, referente al requisito **6.3** de la norma, esto debido a que se trata de una implementación, sin embargo, la entidad cuenta con un Plan de Cambios y Mejoras al SGC para atender los posibles cambios que se pudieran presentar en el sistema.

7. Apoyo

Se verificó que se cuenta con los recursos y los procesos de apoyo necesarios para la correcta ejecución de las actividades del SGC.

Para el cumplimiento del requisito **7.1 y 7.2** la entidad tiene declarado cinco procesos de apoyo, los cuales son los siguientes: **Reclutamiento y Selección, Soporte Técnico, Suministro de Bienes y Servicios, Capacitación y Desempeño del Personal**, los cuales cuentan con su respectiva ficha de proceso, procedimiento y otros documentos normativos para la correcta ejecución de sus actividades, la mayoría de los dueños de proceso mostraron la evidencia necesaria para el cumplimiento de los requisitos que establece la norma.

Se identificó que en algunos módulos de la entidad no cuentan con la imagen institucional y condiciones apropiadas para la operación de los procesos, el MAC 270352 el banner de identificación de MAC está en malas condiciones, en el caso de los MAC móviles se identificó que no cuentan con extintores, es importante proporcionar los recursos necesarios para el establecimiento, implementación, mantenimiento y mejora continua del Sistema de Gestión de la Calidad.

	INSTITUTO NACIONAL ELECTORAL JLE TABASCO SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	VERSIÓN: 6.6
	REPORTE DE AUDITORÍA	FECHA DE EMISIÓN: 01/11/2021



Se observó que el ambiente para la operación de los procesos, referente al requisito **7.1.4**, es el adecuado, así también, se identificó en la entidad la aplicación de una Encuesta de Clima Organizacional para medir la percepción de los funcionarios de módulo sobre el entorno organizacional en que se desenvuelven.

Se observó en el módulo **270351** sillas amontonadas en el área de espera del MAC, así como, letreros y estampados en mal estado, se solicita atender esta situación, lo mismo para otros módulos que se haya identificado alguna situación parecida.



	INSTITUTO NACIONAL ELECTORAL JLE TABASCO SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	VERSIÓN: 6.6
	REPORTE DE AUDITORÍA	FECHA DE EMISIÓN: 01/11/2021



El requisito 7.1.5 de la norma no fue auditado ya que no se encuentra dentro del alcance del sistema de gestión de la calidad.

Referente a la toma de conciencia, requisito **7.3** de la norma, se observó que la mayoría de los funcionarios aún no toman conciencia respecto a los requisitos de la norma ISO 9001:2015 y documentos del SGC (roles y responsabilidades, política y objetivos de la calidad, riesgos y oportunidades, información documentada, indicadores de desempeño y acciones correctivas), por lo que se requiere reforzar los conocimientos respecto a este requisito.

Para el cumplimiento del requisito **7.4**, se identificó que la organización cuenta con una Matriz de Comunicación la cual define los mecanismos de comunicación de la información documentada de la entidad, sin embargo, se recomienda reforzar la identificación de este documento por parte de los dueños de proceso.

Para el cumplimiento del requisito **7.5**, la entidad cuenta con un Procedimiento de información documentada Versión 6.6 y una Lista Maestra de Documentos V 6.6, sin embargo, hay que asegurar que todos los funcionarios de módulo tengan acceso a la documentación del SGC ya sea por medio del portal o de forma impresa, esto debido a que durante la auditoría algunos funcionarios no pudieron mostrar evidencia.

Así también, hay que asegurar que la documentación que se tenga disponible sea la que se encuentra con firmas, así también, cuidar que no se tache, elimine y/o modifique la documentación en los MAC.

8. Operación

El requisito **8.1** se encuentra generalmente conforme, para el cumplimiento de la mayor parte de este requisito se tienen implementados cinco procesos sustantivos, los cuales son, **entrevista, tramite, transferencia de la información, conciliación y entrega de la credencial**, estos cuentan con sus respectivas fichas de proceso versión 6.6, con la Instrucciones de Trabajo para el Modelo de Atención Ciudadana de noviembre del 2021 y las Instrucciones de Trabajo para la Operación de los Módulos de Atención Ciudadana de noviembre del 2021, y para el control de los procesos se cuenta con el SIIRFE-MAC y el acuerdo de medios vigente emitido por la CNV.

Para el cumplimiento del requisito **8.2** se cuenta con el proceso de entrevista el cual está documentado por medio de la ficha de este proceso versión 6.6 y las Instrucciones de Trabajo para el Modelo de Atención Ciudadana con fecha de noviembre del 2021, así como, con el acuerdo de medios vigente emitido por la CNV.

	INSTITUTO NACIONAL ELECTORAL JLE TABASCO SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	VERSIÓN: 6.6
	REPORTE DE AUDITORÍA	FECHA DE EMISIÓN: 01/11/2021

El requisito 8.3 de la norma no fue auditado debido a que no se encuentra dentro del alcance del SGC de la entidad.

Para el cumplimiento del requisito **8.4** se cuenta con el proceso de **Suministro de Bienes y Servicios**, este proceso cuenta con su ficha de proceso, con un procedimiento del SGC, así como, de otros documentos normativos como el POBALINES, además la evaluación de los proveedores se hace a través de la plataforma del SIGA.

Se cuenta con el proceso sustantivo de Trámite, Transferencia de la información y Conciliación, así como, con sus respectivas fichas de proceso versión 6.6 e Instrucciones de Trabajo, los cuales le dan cumplimiento al requisito **8.5** de la norma, durante la auditoría se observó una adecuada ejecución de estos procesos por parte de cada uno de sus responsables.

Referente al requisito **8.5.4**, se identificó que no todos los módulos cuentan con evidencia de su arqueo semanal, ya sea por medio del Reporte Estadístico o Nominativo de Credenciales, por lo que se recomienda dejar evidencia de esta actividad, ya sea digital o impresa, así también, hay que asegurar el correcto acomodo de las credenciales en la gaveta con base en lo que establece la Instrucción de trabajo para la operación del Módulo de Atención Ciudadana Tomo II de noviembre del 2021.

Para la liberación del producto se cuenta con un proceso sustantivo de entrega de la credencial, el cual le da cumplimiento al requisito **8.6** de la norma, este cuenta con su respectiva ficha de proceso versión 6.6 e Instrucción de Trabajo tomo II.

Para el cumplimiento del requisito **8.7** se tienen identificadas las salidas no conformes, las cuales básicamente son dos, por una mala impresión de la CPV y por una captura incorrecta de los datos personales de la ciudadanía, esto se encuentra establecido en las Instrucciones de Trabajo tomo II de noviembre del 2021 como causas de no entrega de la credencial.

9. Evaluación del Desempeño

Para el cumplimiento del requisito **9.1.1**, se identificó que la entidad cuenta con un Tablero de Control de indicadores para los procesos, tanto de los sustantivos como de los de apoyo, así también, se cuenta con un tablero para el cumplimiento de los Objetivos de la Calidad, sin embargo, hay que asegurar que los dueños de proceso conozcan sus tableros y de qué forma se requisa.

Para el cumplimiento del requisito **9.1.2** la entidad aplica una Encuesta de Satisfacción a la Ciudadanía, con el fin de conocer la opinión ciudadana, sin embargo, se observó que no todos los funcionarios invitan a la ciudadanía a contestar esta encuesta, por lo que se recomienda reforzar la aplicación de este instrumento.

Como nos encontramos en una implementación, no se solicitó evidencia de retroalimentación con el personal respecto a los resultados de sus indicadores, de la satisfacción a la ciudadanía, y de su evaluación del desempeño, con base en el requisito **9.1.3** de la norma, sin embargo, hay que establecer un periodo para retroalimentar al personal sobre estos resultados.

Para el cumplimiento del requisito **9.2** de la norma, los Coordinadores del SGC mostraron el Programa de Auditorías Internas V 6.6 del 1ro de noviembre del 2021, el Plan de auditoría V 6.6 del 1o de noviembre del 2021 y el Procedimiento de auditorías internas Versión 6.6, además se está

	INSTITUTO NACIONAL ELECTORAL JLE TABASCO SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	VERSIÓN: 6.6
	REPORTE DE AUDITORÍA	FECHA DE EMISIÓN: 01/11/2021

ejecutando la auditoría con base en lo establecido en su calendario de revisiones al SGC.

Se recomienda a los coordinadores contar en la próxima auditoría con las constancias de capacitación de los auditores líderes e internos que participaron en el proceso de auditoría interna.

Para el cumplimiento del requisito **9.3**, la alta dirección llevará a cabo una revisión del Sistema de Gestión de la Calidad según lo planificado en su calendario de revisiones al SGC.

10. Mejora

La evidencia para el cumplimiento de este requisito se mostró generalmente conforme, sin embargo, se recomienda que se fortalezcan los conocimientos de los dueños de proceso en el Procedimiento de Acciones correctivas Versión 6.6.

Se cuenta con un formato de Cédula de No Conformidad V 6.6 para la atención de las no conformidades, hasta ahora no se han levantado no conformidades.

No se identificó que la entidad haya realizado mejoras en el sistema, debido a que se trata de una implementación, sin embargo, se cuenta con un Plan de Cambios y Mejoras V 6.6 para la implementación de las mejoras resultado del seguimiento, medición, análisis y evaluación.

Adicionalmente se cuenta con un Reporte de Seguimiento de Acciones y Mejoras, para el seguimiento de las no conformidades y mejoras en el SGC, este se encuentra en blanco ya que no se han tenido no conformidades y mejoras.

No conformidades menores levantadas

Ref	Área/Proceso	Cláusula
N/A	N/A	N/A

Observaciones

6.1.2 Acciones para abordar riesgos

Se identificaron minutas incompletas y no contaban con la Cédula de Supervisión en MAC, es importante reforzar el conocimiento e integración de las evidencias de las acciones para el control de los riesgos en los procesos.

7.3 Toma de conciencia

Se identificó que los dueños de proceso no toman conciencia de las implicaciones del incumplimiento de los requisitos del SGC, así como la ubicación de la documentación (contexto de la organización, mapa general de procesos, política y objetivos de la calidad, roles y responsabilidades, riesgos y oportunidades, información documentada, fichas de proceso, indicadores de procesos y acciones correctivas).

7.5.3 Control de la información documentada

Asegurar que la información documentada esté disponible y sea idónea para su uso, donde y cuando se necesite, se identificó que no todos los funcionarios de módulo cuentan con acceso al portal, por

	INSTITUTO NACIONAL ELECTORAL JLE TABASCO SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	VERSIÓN: 6.6
	REPORTE DE AUDITORÍA	FECHA DE EMISIÓN: 01/11/2021

lo que en algunos casos no pudieron presentar evidencias, es importante asegurar que todo el comité de la calidad tenga acceso a la documentación del SGC.

8.5.4 Preservación

Se identificó que no todos los módulos cuentan con evidencia de la conciliación de las CPV, así mismo, es importante asegurar el correcto acomodo de las CPV en las gavetas, de acuerdo con las Instrucciones de trabajo para la operación del Módulo de Atención Ciudadana Tomo II.

Comentarios

7.2 Competencia, asegurar que los dueños de proceso conozcan que puntos se evaluarán para su desempeño.

7.1.1 Recursos, se identificó que en algunos módulos de la entidad no cuentan con la imagen institucional y condiciones apropiadas para la operación de los procesos, el MAC 270352 el banner de identificación de MAC está en malas condiciones, en el caso de los MAC móviles se identificó que no cuentan con extintores, es importante proporcionar los recursos necesarios para el establecimiento, implementación, mantenimiento y mejora continua del Sistema de Gestión de la Calidad.

7.5.2 Asegurar que la documentación cuente con las firmas correspondientes, así como el formato y los medios de soporte.

7.5.3.2 Asegurar el control adecuado de la documentación del SGC, en cuanto a las copias no controladas como lo establece el Procedimiento de Información Documentada, así como, cuidar que no se tache, elimine y/o modifique la documentación en los MAC.

Participantes de la evaluación.

NOMBRE	DISTRITO	PUESTO	MODULO
Alejandro López Toledo		Responsable de Módulo	270151
Christian de Jesús Montejo Córdoba		Auxiliar de Atención Ciudadana	270151
Clara Cynthia Ramírez Rodríguez		Operador de Equipo Tecnológico	270151
Deysi Montejo Arias		Operador de Equipo Tecnológico	270151
Edith Martínez Ramos		Operador de Equipo Tecnológico	270151
María Luisa Montejo Priego		Responsable de Módulo	270151
Noé Martínez Castellano		Operador de Equipo Tecnológico	270151
Victoria Vázquez Denis		Operador de Equipo Tecnológico	270151
Yair de Jesús Cruz Cornelio	01	Operador de Equipo Tecnológico	270151

	INSTITUTO NACIONAL ELECTORAL JLE TABASCO SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	VERSIÓN: 6.6
	REPORTE DE AUDITORÍA	FECHA DE EMISIÓN: 01/11/2021

NOMBRE	DISTRITO	PUESTO	MODULO
Perla Mariana Ara Cuj	01	Responsable Del Módulo	270152
Saira del Carmen Mosqueda Jiménez	01	Digitalizador de Medios de Identificación	270152
Sandra Luz Ramírez Tejero	01	Operador de Equipo Tecnológico	270152
Jhonatan Méndez Hernández	01	Auxiliar de Atención Ciudadana	270153
José Antonio Lara López	01	Responsable de Módulo	270153
Oscar Ortiz Cruz	01	Operador de Equipo Tecnológico	270153
Gloria Cristina Oropeza López	01	Operador de Equipo Tecnológico	270154
Julio Adrián Cruz Sánchez	01	Operador de Equipo Tecnológico	270154
Rubisel Rodríguez Sánchez	01	Responsable de Módulo	270154
Alejandro Torres Sanlúcar	02	Operador de Equipo Tecnológico	270251
Alicia Toledano López	02	Operador de Equipo Tecnológico	270251
Carlos Alberto Cruz Rodríguez	02	Responsable de Módulo	270251
Citlali Hernández Ruiz	02	Responsable de Módulo	270251
Edie Pérez Rivera	02	Operador de Equipo Tecnológico	270251
Guadalupe Fuertes García	02	Operador de Equipo Tecnológico	270251
David Arturo López Mondragón	02	Operador de Equipo Tecnológico	270251
Rebeca Hernández Sánchez	02	Operador de Equipo Tecnológico	270251
Urania Montalvo Mena	02	Operador de Equipo Tecnológico	270251
Gabriela de Jesús Olvera Aguilar	02	Auxiliar de Atención Ciudadana	270251
Samara Cuervo Solís	02	Auxiliar de Atención Ciudadana	270251
Rosa Isela de los Santos Hidalgo	02	Operador de Equipo Tecnológico	270251
Concepción Álvarez Gómez	02	Operador de Equipo Tecnológico	270252
Elizabeth Rodríguez Hernández	02	Responsable de Módulos	270252
Damaris Hernández Hernández	02	Operador de Equipo Tecnológico	270252
Rosa María Correa Concepción	02	Auxiliar de Atención Ciudadana	270252

	INSTITUTO NACIONAL ELECTORAL JLE TABASCO SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	VERSIÓN: 6.6
	REPORTE DE AUDITORÍA	FECHA DE EMISIÓN: 01/11/2021

NOMBRE	DISTRITO	PUESTO	MODULO
Gaspar Pérez Méndez	02	Responsable de Módulo	270253
Jesús Enrique Balam Rivera	02	Operador de Equipo Tecnológico	270253
Jorge Olan Brito	02	Operador de Equipo Tecnológico	270253
Ana Gabriela Aguilar Gallegos	03	Responsable de Módulo	270351
Asunción Gladiola De Los Santos Sánchez	03	Operador de Equipo Tecnológico	270351
Elizabeth Magaña Torruco	03	Operador de Equipo Tecnológico	270351
Lidia Francisca Sastre Márquez	03	Operador de Equipo Tecnológico	270351
Luisa Cristal Olan Jiménez	03	Auxiliar de Atención Ciudadana	270351
María Concepción Romero Gallegos	03	Auxiliar de Atención Ciudadana	270351
Mayra Gabriela Cordova Arau	03	Operador de Equipo Tecnológico	270351
Jesús Antonio Cano de Dios	03	Operador de Equipo Tecnológico	270351
Rosa María Acevedo Montejo	03	Digitalizador de Medios de Identificación	270351
Teodoro Díaz Gómez	03	Responsable de Módulo	270351
Virginia Viviana Flores González	03	Digitalizador de Medios de Identificación	270353
Ana Victoria Rodríguez García	03	Operador de Equipo Tecnológico	270352
Elías Gómez Palma	03	Operador de Equipo Tecnológico	270352
Erika Castellanos García	03	Digitalizador de Medios de Identificación	270352
Ninfa Esperanza Vicente Ponz	03	Auxiliar de Atención Ciudadana	270352
Patricia Guardado Vidal	03	Responsable de Módulo	270352
Alberto Ramos Tiqué	03	Operador de Equipo Tecnológico	270353
Fabián Alfredo de la Cruz Márquez	03	Responsable de Módulo	270353
Alma Lidia Hernández Álvarez	04	Operador de Equipo Tecnológico	270451
Carlos Mario Narváez Figueroa	04	Auxiliar de Atención Ciudadana	270451
Consuelo López García	04	Operador de Equipo Tecnológico	270451
Diego Armando Jiménez Ocampo	04	Auxiliar de Atención Ciudadana	270451

	INSTITUTO NACIONAL ELECTORAL JLE TABASCO SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	VERSIÓN: 6.6
	REPORTE DE AUDITORÍA	FECHA DE EMISIÓN: 01/11/2021

NOMBRE	DISTRITO	PUESTO	MODULO
Emmanuel Blanca Gómez	04	Operador de Equipo Tecnológico	270451
Esther Pérez Sánchez	04	Operador de Equipo Tecnológico	270451
Evangelina Cuevas Ovando	04	Operador de Equipo Tecnológico	270451
Gabriel Hernández Alpuín	04	Operador de Equipo Tecnológico	270451
Karina Contreras De Dios	04	Operador de Equipo Tecnológico	270451
Levi del Rosario Oropeza Dionisio	04	Operador de Equipo Tecnológico	270451
Miguel Antonio Mendoza Isidro	04	Responsable Del Módulo	270451
Mirella del Carmen Castro Gómez	04	Operador de Equipo Tecnológico	270451
Natividad Hernández Bayona	04	Operador de Equipo Tecnológico	270451
Viridiana Osorio Díaz	04	Operador de Equipo Tecnológico	270451
Willians Martínez Jiménez	04	Operador de Equipo Tecnológico	270451
Edmundo Islas Ortiz	04	Responsable de Módulo	270452
Raúl Alberto de la Cruz Ascencio	04	Operador de Equipo Tecnológico	270452
Álvaro Ávalos Pérez	05	Operador de Equipo Tecnológico	270551
Eliana Alejandro López	05	Digitalizador de Medios de Identificación	270551
Enrique Nah García	05	Responsable de Módulo	270551
Erika del Carmen Domínguez Galmiche	05	Operador de Equipo Tecnológico	270551
Mayra Flores Juárez	05	Auxiliar de Atención Ciudadana	270551
Martín Domínguez Domínguez	05	Responsable de Módulo	270552
Matea Cerino López	05	Auxiliar de Atención Ciudadana	270552
Salvador de la Cruz Velázquez	05	Operador de Equipo Tecnológico	270552
Gabriel Gómez García	05	Operador de Equipo Tecnológico	270553
Josué Hernández de la Cruz	05	Operador de Equipo Tecnológico	270553
René Reyes Vadillo	05	Responsable de Módulo	270553
Beatriz Jiménez Salvador	06	Auxiliar de Atención Ciudadana	270651

	INSTITUTO NACIONAL ELECTORAL JLE TABASCO SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	VERSIÓN: 6.6
	REPORTE DE AUDITORÍA	FECHA DE EMISIÓN: 01/11/2021

NOMBRE	DISTRITO	PUESTO	MODULO
Daniela Zambrano Jiménez	06	Operador de Equipo Tecnológico	270651
Domitilo Ocaña Alejandro	06	Responsable de Módulo	270651
Duver Ramón Osorio	06	Operador de Equipo Tecnológico	270651
Edgar Alejandro Olan Pérez	06	Operador de Equipo Tecnológico	270651
Irma Mendoza Hernández	06	Operador de Equipo Tecnológico	270651
Juan José Lozano Hernández	06	Operador de Equipo Tecnológico	270651
Lorena Perera Gómez	06	Operador de Equipo Tecnológico	270651
Marisela Gómez García	06	Auxiliar de Atención Ciudadana	270651
Ana Lila Vértiz Guzmán	06	Operador de Equipo Tecnológico	270651
Ricardo Hernández Guzmán	06	Responsable de Módulo	270651
Williams Jesús Sánchez	06	Operador de Equipo Tecnológico	270651
Yuliana Olivia de la Cruz Jiménez	06	Operador de Equipo Tecnológico	270651
Alejandro Jiménez Almeida	06	Responsable de Módulo	270652
Arcides Sánchez Isidro	06	Auxiliar de Atención Ciudadana	270652
Jesús Francisco Quintero Ruiz	06	Operador de Equipo Tecnológico	270652

NOMBRE	PROCESO	PUESTO
Lic. Elizabeth Tapia Quiñones	Alta Dirección	VEJL
Lic. Adriana Galeana Carrasco		VS
Lic. Jorge Alberto Zavala Frías		VRFEJL
Lic. Fabiola Quijano Martínez		CA
Lic. Baldemar Ramon Díaz	Coordinadores del SGC	JAP
Lic. Rubén Núñez de la Cruz		JDP

	INSTITUTO NACIONAL ELECTORAL JLE TABASCO SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	VERSIÓN: 6.6
	REPORTE DE AUDITORÍA	FECHA DE EMISIÓN: 01/11/2021

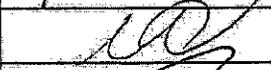
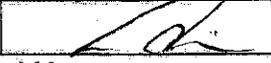
NOMBRE	PROCESO	PUESTO
Tec. Luis Fernando Bernabel Galván		JOSA
Ing. Odilón Hernández Hernández	Reclutamiento y Selección Desempeño del Personal	VRFEJD1
Lic. Karla Leticia Pascacio Moreno		VRFEJD2
Lic. José Leandro Arellano Almeida		VRFEJD3
Lic. Santos Benjamín Cruz Hernández		VRFEJD4
Lic. Hugo Enrique Hernández Cobarruvias		VRFEJD5
Lic. Román Ordoñez Mendoza		VRFEJD6
Baldemar Ramón Díaz	Capacitación	JAP
Rubén Mendoza García, Lucas Vicente Valencia Reyna	Soporte técnico	SEMAC
Ing. Carlos Zenteno Díaz	Suministro de Bienes y Servicios	JRM

 INE <small>Instituto Nacional Electoral</small>	INSTITUTO NACIONAL ELECTORAL JLE TABASCO SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	VERSIÓN: 6.6
	REPORTE DE AUDITORÍA	FECHA DE EMISIÓN: 01/11/2021

La auditoría interna fue llevada por:

AUDITOR LÍDER:	Eva Poulete Arguello Pérez	INICIALES EPAP
	Juan José Zamudio Ramírez	JJZR
	Román Ordoñez Mendoza	ROM
EQUIPO AUDITOR		INICIALES
Elizabeth Cazares Sánchez		ECS
María Almida Álvarez Sánchez		MAAS
Daniel Palacios Martínez		DPM
Humberto de Jesús Rivas Molina		HJRM
Alejandro de Jesús Mendiola		AJM
Ricardo Sánchez Sánchez		RSS
Ricardo González González		JJP
Joaquín Ruíz Arias		JRA
María Eugenia Guerrero Corona		MEGC
Luis Fernando Bernabel Galván		LFBG
Baldemar Ramón Díaz		BRD
Judith Del Carmen Sánchez Pérez		JCSP
Karla Leticia Pascacio Moreno		KLPM
Gonzalo Alejandro Pérez Luna		GAPL
Rey David Zarate Santiago		RDZS
Jorge Gallegos Gallegos		JGG
Odlón Hernández Hernández		OHH
Rubén Núñez De La Cruz		RNC
José Leandro Arellano Almeida		JLAA
Santos Benjamín Cruz Hernández		SBCH
Hugo Enrique Hernández Cobarruvías		HEHC

El plan de la próxima Auditoría será remitido por el Organismo Certificador que se encargará de la evaluación del Sistema de Gestión de la Calidad en la Delegación INE TABASCO.

Eva Poulete Arguello Pérez	
Juan José Zamudio Ramírez	
Román Ordoñez Mendoza	
Firmas de Auditores Líderes	