

 INE Instituto Nacional Electoral	INSTITUTO NACIONAL ELECTORAL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	VERSIÓN: 6.6
	REPORTE DE AUDITORÍA	FECHA DE EMISIÓN: AGOSTO 2022

FECHA	29 de junio 2023	No. DE AUDITORÍA / AÑO	1/2023
--------------	------------------	-------------------------------	--------

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

Lic. Elizabeth Tapía Quiñones
 Vocal Ejecutiva de Junta Local Ejecutiva en "Tabasco"
 Presente.

At'n.- Lic. Laura Elena Pérez Rivera
 Vocal del RFE de Junta Local Ejecutiva Tabasco

Por este medio se le notifica que se llevó a cabo la auditoría interna al Sistema de Gestión de la Calidad en el periodo del 26 al 28 de junio del 2023.

OBJETIVO DE LA AUDITORIA
Revisar el Sistema de Gestión de la Calidad en la entidad de "Tabasco" para: 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 madurez del Sistema de Gestión de la Calidad.

ALCANCE DE LA AUDITORIA
Revisión de los procesos sustantivos, soporte y proceso Estratégico

CRITERIOS DE AUDITORIA
La revisión se realizará 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).



 INE Instituto Nacional Electoral	INSTITUTO NACIONAL ELECTORAL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	VERSIÓN: 6.6
	REPORTE DE AUDITORÍA	FECHA DE EMISIÓN: AGOSTO 2022

El equipo auditor asignado está conformado por:

AUDITOR LÍDER:		INICIALES
	Juan José Zamudio Ramírez	JJZR,
	Román Ordoñez Mendoza	ROM
EQUIPO AUDITOR		INICIALES
Wendy Guadalupe Chan Caamal 1		WGCC
Blanca Estela Tolentino Soto 2		BETS
Karla Leticia Pascacio Moreno 2		KLPM
Israel López Galicia 3		ILG
Fidelina Escobar Medina 3		FEM
Rey David Zarate Santiago 4		RDZS
Santos Benjamín Cruz Hernández 4		SBCH
Hugo Enrique Hernández Cobarruvias 5		HEHC
Jorge Gallegos Gallegos 6		JGG
Adán Giovanni Laguna López		AGLL
Baldemar Ramón Díaz		BRD
José Juan García López		JJGL
Rubén Núñez De La Cruz		RNC
Diana Morgado Rivera		DMR
Julián Darío Perera Olivares		JDPO
Ricardo González González		RGG
Joaquín Ruiz Arias		JRA

AUDITORES EN ENTRENAMIENTO	INICIALES
Diana Morgado Rivera	DMR
José Juan García López	JJGL
Julián Darío Perera Olivares	JDPO

 Instituto Nacional Electoral	INSTITUTO NACIONAL ELECTORAL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	VERSIÓN: 6.6
	REPORTE DE AUDITORÍA	FECHA DE EMISIÓN: AGOSTO 2022

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		1		
6.- Planificación			1	
7.- Apoyo		1		
8.- Operación				
9.- Evaluación del desempeño			1	
10.- Mejora				
TOTAL	0	2	2	0

RESULTADOS DEL NIVEL DE MANTENIMIENTO DEL SGC					AUDITORÍA INTERNA		Lista de verificación de Auditoría interna		N° de Auditoría		Fecha de evaluación:	
Institución					Delegación INE		01/2023		24/06/2023			
#	RÚBROS	VALOR TOTAL	RESULTADO FINAL	DIFFERENCIA	% 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	1	0	
6	PLANIFICACIÓN	150	144	-6	96%	23	0	1	0	0	0	
7	APOYO	200	172	-28	86%	44	0	0	0	1	0	
8	OPERACIÓN	200	200	0	100%	85	0	0	0	0	0	
9	EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO	150	138	-12	92%	40	0	1	0	0	0	
10	MEJORA	50	50	0	100%	16	0	0	0	0	0	
RESULTADOS TOTALES		1000	942	-58	94%	267	0	2	0	2	0	

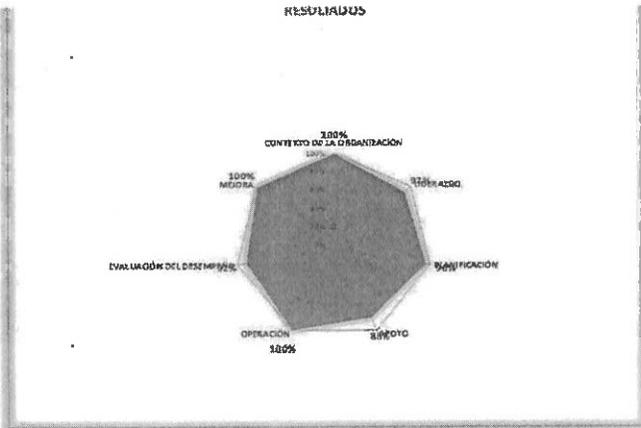
CONCLUSIONES GENERALES

NCm
5.1 Liderazgo y compromiso
 Tener mayor énfasis en el aseguramiento de la comunicación sobre la importancia y conformidad de un Sistema de Gestión de la Calidad, ya que durante la revisión de los procesos sustantivos se identificó que aún no se comprende la funcionalidad de la documentación que se cumple con ciertos requisitos del sistema de gestión de la calidad como análisis y evaluación de los procesos Sustantivos, Riesgos y Oportunidades.

NCm
7.1.3 Infraestructura
 Durante la revisión a los módulos 270451 y 270154 se detectó que no se cuenta con la infraestructura necesaria para la operación de los procesos sustantivos, observando una falta de sillas para la atención de la ciudadanía, carteles maltratados y ausencia del botón de quejas, sugerencias y felicitaciones.

Observación
6.1.2 Acciones para abordar riesgos y oportunidades
 Durante la revisión a los Módulos de Atención Ciudadana, se observó que la mayoría de los dueños de procesos sustantivos no presentaron evidencia documental sobre las acciones para el control y seguimiento de los procesos que se mencionan en el Análisis de Riesgos de los procesos Sustantivos.

Observación
9.1.3 Análisis y evaluación
 Se establecen revisiones al SGC, así como el funcionamiento de los procesos sustantivos, sin embargo, las mínimas donde se plasma estas revisiones se encuentran incompletas en cuanto a la información propia del SGC, riesgos e indicadores. Asimismo, la mayor parte de los dueños de los procesos Sustantivos desconocen la información en cuanto a los resultados del análisis del informe de la encuesta de satisfacción ciudadana con fecha 31 de mayo 2023 e informe de la encuesta de clima organizacional con fecha 28 de abril 2023.



 INE Instituto Nacional Electoral	INSTITUTO NACIONAL ELECTORAL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	VERSIÓN: 6.6
	REPORTE DE AUDITORÍA	FECHA DE EMISIÓN: AGOSTO 2022

Informe de Auditoría

 INE Instituto Nacional Electoral	INSTITUTO NACIONAL ELECTORAL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	VERSIÓN: 6.6
	REPORTE DE AUDITORÍA	FECHA DE EMISIÓN: AGOSTO 2022

Introducción

Este Informe ha sido desarrollado por el C. Baldemar Ramón Díaz en colaboración de los auditores internos que participaron en esta segunda auditoría interna desarrollada en la entidad de Tabasco.

Fecha/Duración	Norma	Dirección del Sitio
Auditoría Interna Del 26 al 28 de junio del 2023 (tres días). Numero efectivo de funcionarios auditados: 116	ISO 9001-2015	Belisario Domínguez No. 102, colonia 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 Rovirosa 131 colonia Florida, C.P. 86706, Macuspana, Tabasco
	270152	Calle 26 154, colonia Luis Gómez Zepeda, C.P. 86901, Tenosique, Tabasco
	270153	Calle Benito Juárez s/n colonia Ampliación Obrera, C. P. 86720, Ciudad Pemex, Macuspana.
	270154	Paseo Brigada Usumacinta s/n esquina Álvaro Obregón C. P. 86930, colonia San Joaquín, Balancán, Tabasco
	270251	Avenida Benito Juárez 323, colonia centro, Heroica Cárdenas, Tabasco, C.P. 86500.
	270252	Avenida Lic. Benito Juárez 118, esquina con calle Vicente Guerrero, colonia centro, C.P. 86400, Huimanguillo, Tabasco
	270253	Avenida Benito Juárez s/n delegación municipal, C. P. 86485, Cárdenas Tabasco.
	270351	Boulevard Leandro Rovirosa Wade 100, 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	Ranchería Huimango Segunda sección, C. P. 86693 Cunduacán, Tabasco
	270451	Avenida José Pagés Llergo 403, Esquina calle Cedro, Fraccionamiento Lidia Esther, C.P. 86040, Villahermosa, Tabasco
	270452	Ranchería Acachapan Y Colmena 2da sección C. P. 86276, (La Arena), centro, Tabasco
	270551	Calle Melchor Ocampo # 1107, norte colonia centro, C.P. 86605, Paraíso, Tabasco
	270552	Ranchería Saloya 2a sección, C. P. 86247, Nacajuca, Tabasco.

 INE Instituto Nacional Electoral	INSTITUTO NACIONAL ELECTORAL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	VERSIÓN: 6.6
	REPORTE DE AUDITORÍA	FECHA DE EMISIÓN: AGOSTO 2022

Norma	Módulos	Dirección del Sitio
	270553	Calle Independencia s/n Frontera, C. P. 86750 Centla, Tabasco.
	270651	Avenida Gregorio Méndez Magaña 2908, colonia Tamulté de las Barrancas, C.P. 86150, Villahermosa, Tabasco
	270652	Plaza Constitución s/n Barrio Esquipulas, C. P. 86800 Teapa, Tabasco

Norma	Procesos	Dirección del Sitio
ISO 9001:2015	Alta Dirección	Belisario Domínguez No. 102, col. Plutarco Elías Calles, C.P. 86100, Villahermosa, Tabasco.
	Sistema de Gestión de la Calidad	
	Capacitación	
	Suministro de Bienes y Servicios	
	Soporte Técnico	
	Reclutamiento y Selección	
	Desempeño del Personal	

Resumen de Dirección.

Conclusión Global

Los objetivos de esta **Auditoría Interna** 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 **2 No Conformidades Menores y 2 Observaciones**, las cuales se detallan posteriormente en este informe.

Se tiene un nivel de implementación del Sistema de Gestión de la Calidad del **94%**.

Objetivo de la Auditoría Interna

	INSTITUTO NACIONAL ELECTORAL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	VERSIÓN: 6.6
	REPORTE DE AUDITORÍA	FECHA DE EMISIÓN: AGOSTO 2022

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 madurez 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 6.6 con fecha de emisión de agosto de 2022, con este 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, agosto 2022. 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 sustantivos 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 procesos sustantivos 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 y del manejo del Portal del SGC.

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.

 Instituto Nacional Electoral	INSTITUTO NACIONAL ELECTORAL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	VERSIÓN: 6.6
	REPORTE DE AUDITORÍA	FECHA DE EMISIÓN: AGOSTO 2022

- 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 agosto del 2022.

Sin embargo, se identificó que los dueños de los procesos sustantivos aún no cuentan con la comprensión del enfoque a procesos y del pensamiento basado en riesgos en su totalidad, así como, de la importancia del Sistema de Gestión de la Calidad y de la conformidad con los requisitos de la norma internacional ISO 9001:2015, por lo que se levantó una **No conformidad menor** a este requisito la cual se detallará posteriormente.

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**, todo el personal la conoce, esta se encuentra disponible en diversos medios, portal del SGC, Plan Estratégico versión 6.6 agosto 2022, Manual de Gestión de la Calidad Versión 6.6, agosto 2022, 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 entidad por medio de diversos documentos (Anexo A del Modelo de Atención Ciudadana de agosto 2022, Organigrama, Documento del comité de la calidad Versión 6.6 de agosto 2022, Integración del comité de la calidad, Matriz de Responsabilidades en el Manual del SGC Anexo 2 y Nombramiento de los Coordinadores).

6. Planificación

Para el cumplimiento del requisito 6.1, la entidad cuenta con un Procedimiento de Riesgos y Oportunidades V 6.6 de agosto del 2022 y con un Análisis de Riesgos Versión 6.6 de agosto del 2022, tanto de los procesos sustantivos como de los de los procesos de apoyo, sin embargo, se identificó que no todos los dueños de proceso identifican y muestran evidencia de las acciones que se deben llevar a cabo para atender estos riesgos (minutas mesas de trabajo semanal y cédulas de supervisión), por lo que se recomienda reforzar estos conocimientos.

Se identificaron en los módulos minutas de mesas de trabajo semanal incompletas, según el análisis de riesgos de los procesos sustantivos, en este documento se puede dejar evidencia de las acciones llevadas a cabo para atender estos riesgos en caso de que alguno llegara a manifestarse en la operación, por lo que se recomienda estandarizar las minutas de mesa de trabajo semanal en la entidad y el aseguramiento en la información redactada en estas minutas.

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 2022-2023.

	INSTITUTO NACIONAL ELECTORAL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	VERSIÓN: 6.6
	REPORTE DE AUDITORÍA	FECHA DE EMISIÓN: AGOSTO 2022

No se detectaron cambios en el sistema de gestión de la calidad, referente al requisito 6.3 de la norma, 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 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.

Referente al requisito 7.1.3 sobre infraestructura, en algunos módulos se observó lo siguiente:

Módulos de Atención Ciudadana 270352 y 270551:

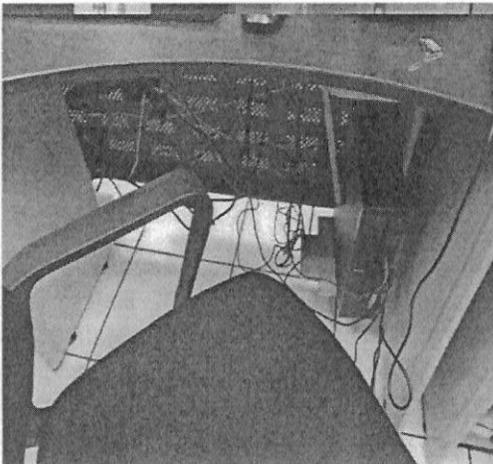
Se identificó que ya cuentan con los recursos suministrados a través del fideicomiso para la mejora de la imagen institucional. Es importante proporcionar los recursos necesarios para el establecimiento, mantenimiento y mejora continua del Sistema de Gestión de la Calidad.

Módulo de Atención Ciudadana 270451:

Se observó en el módulo los extintores fuera de sitio, así como sillas como paredes dañadas por la humedad y cableados fuera de las canaletas.

Módulo de Atención Ciudadana 270154:

Durante la revisión se detectó falta de sillas para el servicio a la ciudadanía, carteles maltratados y ausencia del buzón de quejas, sugerencias y felicitaciones.



	INSTITUTO NACIONAL ELECTORAL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	VERSIÓN: 6.6
	REPORTE DE AUDITORÍA	FECHA DE EMISIÓN: AGOSTO 2022



Se observó que el ambiente para la operación de los procesos que hace relación al requisito 7.1.4 requiere mayor atención, ya que la entidad aplicó una Encuesta de Clima Organizacional para medir la percepción del personal de módulos sobre el entorno organizacional en el que se desenvuelven. El informe de encuesta de clima organizacional con fecha 28 de abril 2023, indica variables bajas en cuanto a **condiciones de trabajo y reconocimiento**, sin embargo, la entidad mostró evidencia del plan de trabajo para el seguimiento a estas las variables.

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 algunos de los funcionarios aún no toman conciencia respecto de los requisitos de la norma ISO 9001:2015 y documentos del SGC (Plan Estratégico de la institución, Política y Objetivos de la Calidad, Riesgos y Oportunidades, Información Documentada, Indicadores de Desempeño y Acciones Correctivas).

Para el cumplimiento del requisito 7.4, se identificó que la organización cuenta con una Matriz de Comunicación versión 0 con fecha de emisión del 11/02/2022, la cual define los mecanismos de comunicación de la información documentada para el SGC, sin embargo, no se encuentra actualizada con la versión 6.6 agosto 2022.

Para el cumplimiento del requisito 7.5, la entidad cuenta con un Procedimiento de Información Documentada versión 6.6 de agosto del 2022 y una Lista Maestra de Documentos Versión 6.6 de agosto del 2022, sin embargo, hay que asegurar que la documentación que se muestra de manera física sea la más actualizada y sea conforme lo indica la lista maestra de documentos.

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, Trámite, Transferencia de la información, Conciliación y Entrega de la credencial**, estos cuentan con sus respectivas fichas de proceso versión 6.6 de agosto del 2022, con las Instrucciones de Trabajo para el Modelo de Atención Ciudadana de agosto del 2022 y las Instrucciones de Trabajo para la Operación de los Módulos de Atención Ciudadana de agosto del 2022. Para el control de los procesos se cuenta con el SIIRFE-MAC y el acuerdo de medios vigente emitido por la CNV, sin embargo, se recomienda asegurar que se mencionen todos los avisos de acuerdo con las instrucciones de trabajo para la operación del MAC.

 INE Instituto Nacional Electoral	INSTITUTO NACIONAL ELECTORAL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	VERSIÓN: 6.6
	REPORTE DE AUDITORÍA	FECHA DE EMISIÓN: AGOSTO 2022

Para el cumplimiento del requisito **8.2** se cuenta con el proceso de **Entrevista** el cual cuenta con su respectiva ficha de proceso V 6.6 de agosto del 2022 y las Instrucciones de Trabajo para el Modelo de Atención Ciudadana con fecha de agosto del 2022, así como, con el acuerdo de medios vigente emitido por la CNV.

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** y la documentación necesaria para la ejecución de este proceso como el POBALINES, su ficha de proceso y procedimiento del SGC, sin embargo, se recomienda reforzar los conocimientos en cuanto al Sistema de Gestión de la Calidad en los dueños de este proceso, así mismo, se recomienda estandarizar la lista de proveedores en todos los distritos.

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 de agosto del 2022 e Instrucciones de Trabajo para la Operación de los Módulos de Atención Ciudadana de agosto del 2022, los cuales le dan cumplimiento al requisito **8.5** de la norma referente a la producción y provisión de los productos y servicios. Durante la auditoría se observó una adecuada ejecución de estos procesos por parte de cada uno de sus responsables.

Durante la revisión del proceso de **Conciliación**, se observó una adecuada ejecución de este, desde la recepción de las credenciales, hasta que son resguardadas en la gaveta por sección y en orden alfabético, lo cual cumple con lo que está definido en las Instrucciones de Trabajo para la Operación de los Módulos de Atención Ciudadana Tomo II de agosto del 2022.

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 de agosto del 2022 y su respectiva Instrucción de Trabajo para la Operación de los Módulos de Atención Ciudadana de agosto del 2022 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, lo cual está documentado en las Instrucciones de Trabajo para la Operación del Módulo de Atención Ciudadana tomo II con fecha agosto del 2022 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 versión 0, teniendo actualmente datos en la semana operativa 2023-23, tanto de los procesos sustantivos como de los procesos de apoyo, asimismo, se cuenta con un tablero para el control de los Objetivos de la Calidad versión 0, sin embargo, hay que asegurar que los dueños de proceso sustantivo conozcan y participen en el llenado del tablero de indicadores correspondiente a sus procesos.

	INSTITUTO NACIONAL ELECTORAL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	VERSIÓN: 6.6
	REPORTE DE AUDITORÍA	FECHA DE EMISIÓN: AGOSTO 2022

Para el cumplimiento del requisito 9.1.2 la entidad aplica una Encuesta de Satisfacción a la Ciudadanía, esto con el fin de conocer la opinión que tiene la ciudadanía sobre el servicio que se proporciona en los módulos de atención ciudadana. Se cuenta con el informe de estos resultados y se pudo observar que estos son favorables.

Referente al requisito 9.1.3, no se identificó retroalimentación de los resultados de los indicadores de los procesos sustantivos, de los objetivos de la calidad, satisfacción ciudadana, encuesta de clima organizacional, por lo que se recomienda informar sobre estos resultados a los dueños de proceso. Esta información de retroalimentación se redacta como evidencia en las minutas de mesa de trabajo semanal o por correos electrónicos.

Para el cumplimiento del requisito 9.2 de la norma, los Coordinadores del SGC mostraron el Programa de Auditorías Internas Versión 6.6 de agosto del 2022, el Plan de auditoría Versión 6.6 de agosto del 2022 y el Procedimiento de auditorías internas Versión 6.6 de agosto del 2022, además se está ejecutando la auditoría con base en lo establecido en su calendario de revisiones al SGC.

Para el cumplimiento del requisito 9.3, la alta dirección mostró evidencia de su última revisión en la minuta de revisión por la Alta dirección con fecha 15/02/2023 y se llevará a cabo una revisión del Sistema de Gestión de la Calidad el 20 de julio del presente año, para la revisión de los resultados de la auditoría interna 20223

10. Mejora

La evidencia para el cumplimiento de este requisito se mostró generalmente conforme, sin embargo, se recomienda reforzar los conocimientos con los dueños de proceso en el Procedimiento de Acciones correctivas, Versión 6.6 de agosto del 2022.

Se cuenta con un formato de Cédula de No Conformidad versión 6.6 de agosto del 2022 para la atención de las no conformidades.

No se han elaborado Cédulas de No Conformidad hasta el momento.

No se identificó que la entidad haya realizado mejoras en el sistema, sin embargo, se cuenta con un Plan de Cambios y Mejoras Versión 6.6 de agosto del 2022 para la implementación de mejoras en el SGC.

Adicionalmente se cuenta con un Reporte de Seguimiento de Acciones y Mejoras Versión 6.6 de agosto del 2022, para el seguimiento de las no conformidades y mejoras en el SG.

No conformidades menores levantadas

Ref	Área/Proceso	Cláusula
5.1 Liderazgo y compromiso	Estratégico Tener mayor énfasis en el aseguramiento de la comunicación sobre la importancia y conformidad de un Sistema de Gestión de la Calidad, ya que durante la revisión de los procesos sustantivos se identificó que aún no se comprende la funcionalidad de la	5.1.1 f)

	INSTITUTO NACIONAL ELECTORAL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	VERSIÓN: 6.6
	REPORTE DE AUDITORÍA	FECHA DE EMISIÓN: AGOSTO 2022

Ref	Área/Proceso	Cláusula
	documentación que da cumplimiento a ciertos requisitos del sistema de gestión de la calidad como análisis y evaluación de los procesos Sustantivos, Riesgos y Oportunidades.	
7.1.3 Infraestructura	Suministro de Bienes y Servicios Durante la revisión a los módulos 270451 y 270154 se detectó que no se cuenta con la infraestructura necesaria para la operación de los procesos sustantivos, observando una falta de sillas para la atención de la ciudadanía, carteles maltratados y ausencia del buzón de quejas, sugerencias y felicitaciones.	7.1.3 a)

Observaciones

6.1.2 Acciones para abordar riesgos y oportunidades

Durante la revisión a los Módulos de Atención Ciudadana, se observó que la mayoría de los dueños de procesos sustantivos no presentaron evidencia documental sobre las acciones para el control y seguimiento de los procesos que se mencionan en el Análisis de Riesgos de los procesos Sustantivos.

9.1.3 Análisis y evaluación

Se establecen revisiones al SGC, así como el funcionamiento de los procesos sustantivos, sin embargo, las minutas dónde se plasma estas revisiones se encuentran incompletas en cuanto a la información propia del SGC, riesgos e indicadores. Asimismo, la mayor parte de los dueños de los procesos Sustantivos desconocen la información en cuanto a los resultados del análisis del informe de la encuesta de satisfacción ciudadana con fecha 31 de mayo 2023 e informe de la encuesta de clima organizacional con fecha 28 de abril 2023.

Participantes de la evaluación.

NOMBRE	DISTRITO	PUESTO	MODULO
Alejandro López Toledo	01	Responsable de Módulo	270151
Yuridiana Guzmán Pineda	01	Auxiliar de Atención Ciudadana	270151
Clara Cynthia Ramírez Rodríguez	01	Operador de Equipo Tecnológico	270151
Deysi Montero Arias	01	Operador de Equipo Tecnológico	270151
Edith Martínez Ramos	01	Operador de Equipo Tecnológico	270151
María Luisa Montejo Priego	01	Responsable de Módulo	270151

 INE Instituto Nacional Electoral	INSTITUTO NACIONAL ELECTORAL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	VERSIÓN: 6.6
	REPORTE DE AUDITORÍA	FECHA DE EMISIÓN: AGOSTO 2022

NOMBRE	DISTRITO	PUESTO	MODULO
Noé Martínez Castellano	01	Operador de Equipo Tecnológico	270151
Victoria Vázquez Denis	01	Operador de Equipo Tecnológico	270151
Yair de Jesús Cruz Cornelio	01	Operador de Equipo Tecnológico	270151
María Teresa Hernandez Cruz	01	Auxiliar de Atención Ciudadana	270151
Perla Mariana Ara Cuj	01	Responsable Del Módulo	270152
Rosalinda Duran Hidalgo	01	Auxiliar de Atención Ciudadana	270152
Saira del Carmen Mosqueda Jiménez	01	Digitalizador de Medios de Identificación	270152
Viridiana Berenice Aldecoa Azcanio	01	Operador de Equipo Tecnológico	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

	INSTITUTO NACIONAL ELECTORAL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	VERSIÓN: 6.6
	REPORTE DE AUDITORÍA	FECHA DE EMISIÓN: AGOSTO 2022

NOMBRE	DISTRITO	PUESTO	MODULO
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
Miguel Ángel Velázquez López	02	Operador de Equipo Tecnológico	270252
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
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 Kristeel Olan Jiménez	03	Auxiliar de Atención Ciudadana	270351
María Concepción Romero Gallegos	03	Auxiliar de Atención Ciudadana	270351
Mayra Gabriela Córdova Arau	03	Operador de Equipo Tecnológico	270351
Teodoro Díaz Gómez	03	Responsable de Módulo	270351
Virginia Viviana Flores González	03	Digitalizador de Medios de Identificación	270351
Patricia Guardado Vidal	03	Responsable de Módulo	270351
Jesús Antonio Cano de Dios	03	Operador de Equipo Tecnológico	270351
Heredia Álvarez Angelina	03	Operador de Equipo Tecnológico	270351
Giovanna Mirelda Vázquez Castellano	03	Operador de Equipo Tecnológico	270351
Ana Victoria Rodríguez García	03	Operador de Equipo Tecnológico	270352

 INE Instituto Nacional Electoral	INSTITUTO NACIONAL ELECTORAL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	VERSIÓN: 6.6
	REPORTE DE AUDITORÍA	FECHA DE EMISIÓN: AGOSTO 2022

NOMBRE	DISTRITO	PUESTO	MODULO
Ana Cristhely Méndez Gómez	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
Fabián Alfredo de la Cruz Márquez	03	Responsable de Módulo	270352
Carlos Manuel López Márquez	03	Operador de Equipo Tecnológico	270353
Ana Gabriela Aguilar Gallegos	03	Responsable de Módulo	270353
Alma Lidia Hernández Álvarez	04	Operador de Equipo Tecnológico	270451
María Guadalupe Trinidad Reyes	04	Operador de Equipo Tecnológico	270451
Consuelo López García	04	Operador de Equipo Tecnológico	270451
Carlos Augusto Aguilar García	04	Operador de Equipo Tecnológico	270451
Emmanuel Blanca Gómez	04	Operador de Equipo Tecnológico	270451
Perla Oliva Moreno Rivera	04	Auxiliar de Atención Ciudadana	270451
Gabriela Alejandra Valdespino Muñoz	04	Operador de Equipo Tecnológico	270451
Gabriel Hernández Alpuín	04	Operador de Equipo Tecnológico	270451
Gabriel Vertiz Llargo	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
Martha Beatriz García García	04	Auxiliar de Atención Ciudadana	270452

 INE Instituto Nacional Electoral	INSTITUTO NACIONAL ELECTORAL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	VERSIÓN: 6.6
	REPORTE DE AUDITORÍA	FECHA DE EMISIÓN: AGOSTO 2022

NOMBRE	DISTRITO	PUESTO	MODULO
Álvaro Avalos 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
Eduardo De La Cruz Marín	06	Operador de Equipo Tecnológico	270651
Domitilo Ocaña Alejandro	06	Responsable de Módulo	270651
Duver Ramón Osorio	06	Operador de Equipo Tecnológico	270651
Arcides Sánchez Isidro	06	Auxiliar de Atención Ciudadana	270651
Claudia Patricia Del Ángel Parada	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
Arcides Sánchez Isidro	06	Auxiliar de Atención Ciudadana	270651

 INE Instituto Nacional Electoral	INSTITUTO NACIONAL ELECTORAL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	VERSIÓN: 6.6
	REPORTE DE AUDITORÍA	FECHA DE EMISIÓN: AGOSTO 2022

NOMBRE	DISTRITO	PUESTO	MODULO
Adela del Carmen Alegría Díaz	06	Operador de Equipo Tecnológico	270651
Yuliana Olivja de la Cruz Jiménez	06	Operador de Equipo Tecnológico	270651
Edgar Alejandro Olan Pérez	06	Operador de Equipo Tecnológico	270652
Alejandro Jiménez Almeida	06	Responsable de Módulo	270652
Irma Mendoza Hernández	06	Operador de Equipo Tecnológico	270652

NOMBRE	PROCESO	PUESTO
Lic. Gregorio Aranda Acuña	Alta Dirección	Vocal Secretario JLE de Tabasco
Mtro. Adán Giovanni Laguna López		Vocal del Registro Federal de Electores Junta Local Ejecutiva de Tabasco
Lic. Fabiola Quijano Martínez		Coordinador Administrativo JLE Tabasco
Baldemar Ramón Díaz Rubén Núñez De La Cruz Diana Morgado Rivera	Coordinadores del SGC	Jefe de Actualización, jefe Depuración al Padrón, jefa de Oficina de Seguimiento y Análisis
Karla Leticia Pascacio Moreno Fidelina Escobar Medina Santos Benjamín Cruz Hernández Hugo Enrique Hernández Covarrubias Román Ordoñez Mendoza	Reclutamiento y Selección Desempeño del Personal	Vocales Distritales del Registro Federal de Electores
Baldemar Ramón Díaz	Capacitación	Jefe de Actualización al Padrón

 INE <small>Instituto Nacional Electoral</small>	INSTITUTO NACIONAL ELECTORAL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	VERSIÓN: 6.6
	REPORTE DE AUDITORÍA	FECHA DE EMISIÓN: AGOSTO 2022

NOMBRE	PROCESO	PUESTO
Rubén Mendoza García, Lucas Vicente Valencia Reyna	Soporte Técnico	Soporte Especializado en Módulos de Atención Ciudadana
Carlos Zenteno Díaz	Suministro de Bienes y Servicios	Jefe de Recursos Materiales

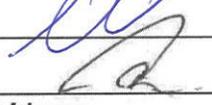
La Auditoría Interna fue llevada a por:

AUDITOR LÍDER:	Juan José Zamudio Ramírez, Román Ordoñez Mendoza	INICIALES JJZR, ROM
EQUIPO AUDITOR		INICIALES
Wendy Guadalupe Chan Caamal 1		WGCC
Blanca Estela Tolentino Soto 2		BETS
Karla Leticia Pascacio Moreno 2		KLPM
Israel López Galicia 3		ILG
Fidelina Escobar Medina 3		FEM
Rey David Zarate Santiago 4		RDZS
Santos Benjamín Cruz Hernández 4		SBCH
Hugo Enrique Hernández Cobarruvias 5		HEHC
Jorge Gallegos Gallegos 6		JGG
Adán Giovanni Laguna López		AGLL
Baldemar Ramón Díaz		BRD
José Juan García López		JJGL
Rubén Núñez De La Cruz		RNC
Diana Morgado Rivera		DMR
Julián Darío Perera Olivares		JDPO
Ricardo González González		RGG
Joaquín Ruiz Arias		JRA

AUDITORES EN ENTRENAMIENTO	INICIALES
Diana Morgado Rivera	DMR

 INE Instituto Nacional Electoral	INSTITUTO NACIONAL ELECTORAL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	VERSIÓN: 6.6
	REPORTE DE AUDITORÍA	FECHA DE EMISIÓN: AGOSTO 2022

José Juan García López	JJGL
Julián Darío Perera Olivares	JDPO

Juan José Zamudio Ramírez	
Román Ordoñez Mendoza	
Firmas de Auditores Líderes	