

	<b>INSTITUTO NACIONAL ELECTORAL JLE PUEBLA SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	Versión: 0
	<b>REPORTE DE AUDITORIA</b>	Fecha de emisión: 06/03/2020

<b>FECHA</b>	<b>23 de septiembre de 2022</b>	<b>No. DE AUDITORÍA / AÑO</b>	<b>1/2022</b>
--------------	---------------------------------	-----------------------------------	---------------

<b>LUGAR</b>	Avenida 35 Oriente número 5, Colonia Huexotitla, C.P. 72534, Puebla, Puebla
--------------	---

**Dr. Marcos Rodríguez del Castillo**  
**Vocal Ejecutivo de Junta Local Ejecutiva en Puebla**  
**P r e s e n t e.**

**At´n.- Mtro. Carlos Alberto Montero Catalán**  
**Vocal del RFE de Junta Local Ejecutiva en**  
**Puebla**

**Estimado Dr. Marcos Rodríguez del Castillo**

Por este medio nos permitimos presentar el informe de los resultados de la Auditoría Interna realizada los días: **19 al 23 de septiembre del 2022.**

<b>OBJETIVO DE LA AUDITORIA</b>
Revisar el Sistema de Gestión de la Calidad en la entidad de Puebla para: a) Determinar la conformidad del Sistema de Gestión de la calidad con los Requisitos de la Norma ISO 9001:2015. b) Verificar el Nivel de Mantenimiento del Sistema de Gestión de la Calidad.

<b>ALCANCE DE LA AUDITORÍA</b>
Revisión de los procesos Estratégico, Sustantivos y de Soporte.


<b>CRITERIOS DE AUDITORÍA</b>
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"> <li>) <b>Manual de la Calidad.</b></li> <li>) <b>Mapas de Proceso.</b></li> <li>) <b>Procedimientos Operativos</b></li> <li>) <b>Evidencias documentales físicas o electrónicas como: oficios, correos electrónicos, etc.</b></li> <li>) <b>Cumplimiento de los requisitos legales, reglamentarios y contractuales aplicables.</b></li> </ul>

<b>RECURSOS NECESARIOS</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>) Equipo de cómputo.</li> <li>) Correos electrónicos.</li> <li>) Transporte (Vehículos)</li> </ul>

	<b>INSTITUTO NACIONAL ELECTORAL JLE PUEBLA SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	Versión: 0
	<b>REPORTE DE AUDITORIA</b>	Fecha de emisión: 06/03/2020

El equipo auditor asignado está conformado por:

AUDITOR LÍDER:	Rosalinda Cordero Guridi Alejandra Álvarez Parra	INICIALES
		RCG AAP
EQUIPO AUDITOR		INICIALES
Octavio Mendoza Mortera		OMM
Yolanda De Santiago Sánchez		YSS
Fernando Alberto Rivera Galindo		FRG
Abelardo Ramiro Sánchez Vázquez		ASV
Alejandro Barrios Rodiles		ABR
David Vásquez Sánchez		DVS
Pascual Quintín Campos Córdova		PCC
Lisette Vega Payán		LVP
Nadia Estrada Palacios		NEP
Shani Juárez Jacome		SJJ
Armando Betancourt García		ABG
Ana Luisa Herrera Rivera		AHR
Diego Armando Maestro Ocegüera		DMO
Luis Enrique López Carmona		LLC
Enrique Gil de Ita		EGI
Silvino Ramos Cortés		SRC
Héctor Castro Rivadeneyra		HCR
Rigoberto Meneses Moreno		RMM
Inocente Arratia González		IAG
Maribel Hernández Quintero		MHQ
Leonardo Méndez Márquez		LMM
Claudia Cardona Ramírez		CCR
Dulce María Romero Monroy		DRM
Ignacio Calderón Vergara		ICV
Roberto Bravo Flores		RBF
Julio Cesar Fernández Hernández		JFH
Ana Guadalupe Piedras Martínez		APM
María de los Ángeles Martínez Tiburcio		MMT

	<b>INSTITUTO NACIONAL ELECTORAL JLE PUEBLA SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	Versión: 0
	<b>REPORTE DE AUDITORIA</b>	Fecha de emisión: 06/03/2020

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				
7.- Apoyo				2
8.- Operación				
9.- Evaluación del Desempeño				
10.- Mejora				
<b>TOTAL</b>	0	0	0	2

	<b>INSTITUTO NACIONAL ELECTORAL JLE PUEBLA SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	Versión: 0
	<b>REPORTE DE AUDITORIA</b>	Fecha de emisión: 06/03/2020


Se Anexa Informe y Resultado de Auditoria Interna Fase I.

## CONCLUSIONES GENERALES

RESULTADOS DEL NIVEL DE MADUREZ DEL SGC					AUDITORIA INTERNA		Lista de verificación de Auditoria Interna	N° de Auditoria	Fecha de evaluación:		
Institución	Delegación INE PUEBLA							01/2020	31/01/2020		
#	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	150	0	100%	27	0	0	0	0	0
6	PLANIFICACIÓN	150	150	0	100%	28	0	0	0	0	0
7	APOYO	200	200	0	100%	44	0	0	0	0	2
8	OPERACIÓN	200	200	0	100%	35	0	0	0	0	0
9	EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO	150	150	0	100%	40	0	0	0	0	0
10	MEJORA	50	50	0	100%	16	0	0	0	0	0
RESULTADOS TOTALES		1000	1000	0	100%	267	0	0	0	0	2

CONCLUSIONES GENERALES
<p>1. El tema de mejora</p> <p>2. El tema de conformidad</p> <p>El personal consultado la importancia del Sistema de Gestión de la Calidad, se detecta la necesidad de mejoras de implementación sobre la aplicación de sus procesos, además de reforzamiento del Sistema derivado de los cambios de su documentación y el reforzamiento de la forma de conducir procesos los cuales son claves de los procesos.</p> <p>3. La información documental</p> <p>Se recomienda que los archivos de procesos cuenten con la información documental tanto en forma electrónica como física y de manera organizada, que permita una fácil localización durante las auditorías.</p>



	<b>INSTITUTO NACIONAL ELECTORAL JLE PUEBLA SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	Versión: 0
	<b>REPORTE DE AUDITORIA</b>	Fecha de emisión: 06/03/2020

## Informe de Auditoría


	<b>INSTITUTO NACIONAL ELECTORAL JLE PUEBLA SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	<b>Versión: 0</b>
	<b>REPORTE DE AUDITORIA</b>	<b>Fecha de emisión: 06/03/2020</b>

## Introducción

Este informe ha sido compilado por Rosalinda Cordero Guridi, Alejandra Álvarez Parra y se relaciona con la actividad de Auditoria detallada más abajo.

Fecha/Duración	Norma	Dirección del Sitio
Auditoría Interna Fase I 19/09/2022 al 23/09/2022 5 día(s) Numero efectivo de Funcionarios: 105	ISO 9001:2015	Avenida 35 Oriente número 5, Colonia Huexotitla, C.P. 72534, Puebla, Puebla


Norma	Módulos	Dirección del Sitio
ISO 9001:2015	<b>Módulo 210151</b>	Calle Morelos número 3, Colonia Centro, C.P. 73170, Huauchinango, Puebla.
	<b>Módulo 210251</b>	Calle Ignacio Allende número 9-A, Colonia Centro, C.P. 73310, Zacatlán, Puebla.
	<b>Módulo 210451</b>	Avenida 2 Poniente número 616, Colonia Centro, C.P. 75910, Ajalpan, Puebla.
	<b>Módulo 210551</b>	Calle Zaragoza Norte número 303, Colonia Centro, C.P. 74000, San Martín Texmelucan, Puebla.
	<b>Módulo 210552</b>	Calle Pablo L. Sidar número 221, Colonia Barrio Segundo, C.P. 74160, Huejotzingo, Puebla.
	<b>Módulo 210751</b>	Calle 9 Poniente número 301, Colonia Barrio El Santuario, C.P. 75200, Tepeaca, Puebla.
	<b>Módulo 211051</b>	Boulevard Forjadores número 3401, Colonia San Diego, C.P. 72760, Cholula de Rivadavia, Puebla.
	<b>Módulo 211151</b>	Calle Venustiano Carranza número 101, Colonia Segunda Ampliación Guadalupe Hidalgo, C.P. 72490, Puebla, Puebla.
	<b>Módulo 211251</b>	Boulevard Héroes del 5 de Mayo número 3126, Colonia Ladrillera de Benítez, C.P. 72530, Puebla, Puebla.
	<b>Módulo 211352</b>	Carretera Internacional México-Oaxaca número 1, Colonia Barrio San Juan Coahuixtla, C.P. 74480, Izúcar de Matamoros, Puebla.
	<b>Módulo 211451</b>	Carretera Internacional A Oaxaca sin número, Colonia Barrio La Palma, C.P. 74949, Acatlán, Puebla.
	<b>Módulo 211551</b>	Boulevard Aldama número 2002, Colonia Frac. Arcadia, C.P. 75760, Tehuacán, Puebla.

	<b>INSTITUTO NACIONAL ELECTORAL JLE PUEBLA SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	Versión: 0
	<b>REPORTE DE AUDITORIA</b>	Fecha de emisión: 06/03/2020

Norma	Procesos	Dirección del Sitio
ISO 9001:2015	Alta dirección	Avenida 35 Oriente número 5, Colonia Huexotitla, C.P. 72534, Puebla, Puebla Aplicación Microsoft Teams
ISO 9001:2015	Capacitación	
ISO 9001:2015	Suministro de bienes y servicios	
ISO 9001:2015	Soporte técnico	
ISO 9001:2015	Desempeño del personal	
ISO 9001:2015	Reclutamiento y selección	
ISO 9001:2015	Sistema de gestión de la calidad	

El **objetivo de la Auditoria Interna** fue realizar una evaluación y buscar pruebas positivas para garantizar que los elementos del alcance y los requisitos de la norma de gestión se abordaron de manera efectiva por el sistema de gestión de la calidad en la Delegación INE Puebla y que el sistema está demostrando la capacidad de soportar el logro de los requisitos legales, reglamentarios y contractuales, según sea aplicable en relación con el alcance de la norma ISO 9001:2015, y para confirmar el continuo logro y aplicabilidad del plan estratégico y en su caso para identificar las áreas potenciales de mejora del sistema de gestión de la calidad.

El alcance de la Auditoria Interna es el sistema de gestión documentado, con relación a los requisitos de ISO 9001:2015, y el plan de auditoría definido determina las áreas y el personal del sistema a evaluar de la Delegación INE Puebla.

	<b>INSTITUTO NACIONAL ELECTORAL JLE PUEBLA SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	Versión: 0
	<b>REPORTE DE AUDITORIA</b>	Fecha de emisión: 06/03/2020

## **Resumen de Dirección**

### **Conclusión Global**

Los objetivos de esta Auditoría Interna han sido alcanzados. Antes que nada, queremos agradecer a todos los participantes en la Auditoría Interna, desde los compañeros Funcionarios de Modulo, dueños de proceso de Soporte, a los Coordinadores del SGC, a los Auditores, y a la Alta Dirección por su gran esfuerzo, dedicación, apoyo y cooperación, que aún a pesar de la pandemia por la que estamos pasando por causa del virus SARS-CoV-2 se contó en todo momento con el apoyo del personal involucrado para realizar exitosamente esta auditoría interna, y con base en lo programado. La evidencia objetiva detallada en este reporte de las áreas evaluadas durante la visita se ha encontrado generalmente efectiva.

Fueron identificadas 2 oportunidades de mejora que requieren atención, estas junto con otros hallazgos, están contenidas en secciones posteriores del informe.

### **4. Contexto de la Organización**

De acuerdo con la auditoría efectuada se identificó que los funcionarios de módulo conocen la política de calidad, los objetivos, la misión, visión, principios rectores, etc. Asimismo, tienen conocimiento de quienes son las partes interesadas, tanto internas como externas, las pueden describe y conocen donde está documentado (Manual del SGC).

Con respecto al alcance del SGC lo tienen claro, e identifican el mapa general del SGC y conocen todos los procesos que integran el SGC. En cuanto a los requisitos que no aplican al SGC (7.1.5. Recursos de seguimiento y medición y 8.3 Diseño y Desarrollo de los productos y servicios), comprenden porque no se aplican.


### **5. Liderazgo**

Con respecto a este requisito, los funcionarios de modulo conocen la política de la calidad y los objetivos de la calidad, así como el organigrama del SGC y saben cuál es su rol, reconocen la matriz de responsabilidades y el documento del Comité de la calidad. Se observó que los funcionarios de módulo conocen los documentos del SGC y saben manejar su portal del SGC.

### **6. Planificación**

Los dueños de proceso sustantivos, así como de soporte conocen el análisis de riesgos. Cabe mencionar, que es importante que el Procedimiento de Riesgos y Oportunidades se siga implementando como se ha estado haciendo, y sea del conocimiento de los dueños de proceso tanto sustantivos como de soporte.



	<b>INSTITUTO NACIONAL ELECTORAL JLE PUEBLA SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	Versión: 0
	<b>REPORTE DE AUDITORIA</b>	Fecha de emisión: 06/03/2020

## 7. Apoyo

Los dueños de proceso sustantivos conocen que existen los procesos de apoyo para el correcto funcionamiento y operación de los MAC's.

Así también los dueños de proceso de apoyo conocen la documentación de su proceso (ficha de proceso, procedimiento y diagrama de flujo).

Cabe mencionar que se encontró una oportunidad de mejora en este requisito, respecto al 7.3 Toma de Conciencia, en la que se detecta la necesidad de espacios de retroalimentación sobre la aplicación de sus procesos, además de reforzamiento del Sistema derivado de los cambios de su documentación y el reforzamiento de la toma de conciencia de todos los dueños de los procesos.

La segunda oportunidad respecto al requisito 7.5 Información documentada, donde se recomienda que los dueños de Procesos cuenten con la información documentada tanto en forma electrónica como física y de manera organizada, que permita una ágil localización durante las auditorías.

## 8. Operación

Los dueños de proceso sustantivos realizan a la perfección su operación, conocen su ficha de proceso, y la relación que hay entre sus actividades y los manuales de operación del módulo correspondiente. De igual forma, los dueños de procesos sustantivos, conocen su ficha de proceso y sus procedimientos. Con respecto al "control de cambios" los dueños de proceso conocen el **Procedimiento de Información Documentada y de Acciones Correctivas**.

## 9. Evaluación del desempeño

Los dueños de proceso sustantivo conocen sus indicadores, identifican quien proporciona la información para el llenado del tablero por módulo, quien llena el tablero por módulo y quien será el encargado del llenado del Panel de Control Distrital del tablero de indicadores.


## 10. Mejora

Se observó que los dueños de procesos sustantivos y de soporte conocen los documentos que están relacionados con el cumplimiento del punto 10 de la Norma ISO 9001:2015, identifican las No conformidades de la auditoría anterior y las acciones llevadas a cabo.

## Áreas evaluadas y hallazgos

### Alta Dirección

El proceso se encontró generalmente conforme.

	<b>INSTITUTO NACIONAL ELECTORAL JLE PUEBLA SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	Versión: 0
	<b>REPORTE DE AUDITORIA</b>	Fecha de emisión: 06/03/2020

Primero se audito lo referente al punto 4 Contexto de la organización, donde se observó un dominio del Contexto de la Delegación INE-Puebla, lo que demuestra un involucramiento de la Alta Dirección en la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad, que va desde el conocimiento del Plan Estratégico, sus objetivos y como estos se vinculan con la Política de la Calidad, plasmando claramente las intenciones globales y locales del Instituto Nacional Electoral; todo está integrado adecuadamente en el Manual del sistema de Gestión de la Calidad, pero se encontró una observación en asegurar que se implemente correctamente lo relacionado con el contexto de la Institución (misión, visión, etc.) a todo el personal que integra el SGC. Se identifican los cambios a los documentos.

Referente al punto 5, correspondiente al Liderazgo, se tiene el compromiso y responsabilidad de la Alta Dirección para con la implementación del SGC, ya que, se observó una buena comunicación y difusión de la información a todos los roles que integran el Sistema, se verificó que se disponen de los recursos necesarios para la operación.


En cuanto al punto 6 Planificación, se observó que la Delegación INE-Puebla ha planificado adecuadamente los procesos a seguir en caso de que se presenten riesgos y oportunidades de mejora, se verificó la existencia de los formatos de seguimiento y la trazabilidad que esto conlleva.

Mientras que el punto 7 Apoyo, se determinó que la Alta Dirección muestra un gran interés en las actividades planeadas, se brindan los recursos materiales y de infraestructura necesarios para que los dueños de procesos sustantivos puedan llevar a cabo sus procesos. Se observó una comunicación entre niveles, tanto de forma horizontal como vertical, derivado del compromiso por hacer un buen trabajo en los diferentes roles del sistema.

Respecto al punto 8 Operación, se determinó que la Alta Dirección tiene conocimiento de las actividades y responsabilidades que tienen cada uno de los roles que dirigen, sabe cómo actuar en caso de identificar fallas en el Sistema de Gestión de la Calidad y a quien dirigirse para darle el seguimiento correspondiente.

En el punto 9 se cuenta con seguimiento a los indicadores de desempeño declarados en los procesos sustantivos, de apoyo y objetivos de la calidad.

En relación con el punto 10 Mejora, se cuenta con un Procedimiento de acciones correctivas y documentación como Cédulas de No conformidad y Plan de Cambios y Mejoras para la atención de cualquier hallazgo que se presente en el SGC.

	<b>INSTITUTO NACIONAL ELECTORAL JLE PUEBLA SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	Versión: 0
	<b>REPORTE DE AUDITORIA</b>	Fecha de emisión: 06/03/2020

## **Sistema de Gestión de la Calidad**

Los coordinadores mostraron la evidencia requerida para el cumplimiento de la mayor parte de los requisitos establecidos por la norma ISO 9001:2015, muestran evidencia que asegure la correcta difusión y conocimiento de los documentos que integran el SGC.

### **Procesos Sustantivos (Entrevista, Tramité, Transferencia de la Información, Conciliación y Entrega de Credencial)**

En los procesos sustantivos se cuenta con los documentados de cada uno de ellos (Fichas de Proceso, análisis de riesgos y oportunidades, procedimientos y Diagramas de Flujo), y cuenta con sus respectivos responsables, donde se establecen sus entradas y salidas, así como los indicadores de desempeño de cada uno de los procesos. Los mismos están planificados y controlados con base en los Manuales de Operación.

Se tiene una evaluación de mantenimiento del sistema de gestión de la calidad de un 100% en los procesos estratégicos, sustantivos y de apoyo – soporte.

### **Evidencia:**


La documentación de cada uno de los procesos se encuentra revisada y validada por la Alta Dirección, cuentan con la documentación del SGC que es la columna vertebral para la implementación del SGC, basada en la Norma ISO 9001-2015.

Los dueños de proceso sustantivos realizan a la perfección su operación, conocen su ficha de proceso, saben ya relacionar sus actividades con el Manual de Operación del Módulo de Atención Ciudadana correspondiente. A continuación, se comenta a detalle el cumplimiento de este requisito.

**8. Operación**, este requisito de la norma es la parte medular de una organización y del sistema de gestión, ya que se trata de la operación, implica el llevar a cabo lo planeado en el requisito 4, respecto a los procesos que integran el SGC.

**8.1 Planificación y control operacional**, los dueños de proceso sustantivo mencionaron que cuentan con su ficha de procesos y explicaron cada una de las partes que la integran.

**8.2 Requisitos para los productos y servicios**, los dueños de proceso de entrevista mostraron que efectivamente revisan los medios de identificación conforme a lo establecido en su ficha de procesos.

	<b>INSTITUTO NACIONAL ELECTORAL JLE PUEBLA SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	Versión: 0
	<b>REPORTE DE AUDITORIA</b>	Fecha de emisión: 06/03/2020

**8.2.1 Comunicación con el cliente,** se puede observar que el trato a la ciudadanía es con respeto, calidad y dignidad, la forma en que se obtiene la retroalimentación de la ciudadanía es por medio de un buzón de quejas, y en algunos módulos fijos se realiza por medio de una encuesta de satisfacción a la ciudadanía, la cual se aplica a través de un buzón de quejas y sugerencias.

**8.2.2 Determinación de los requisitos para los productos y servicios,** el personal auditado conoce que esos requisitos son establecidos por la Comisión Nacional de Vigilancia.

**8.2.3 Revisión de los requisitos para los productos y servicios,** los dueños de proceso de entrevista saben revisar adecuadamente los medios de identificación.

**8.2.4 Cambios en los requisitos para los productos y servicios,** los dueños de proceso saben que si hubiera un cambio en los requisitos para los productos y servicios esto se les informaría por medio de correo electrónico u oficio.

**8.4 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente,** con respecto a este requisito se tiene claro el procedimiento para contar con los insumos y los responsables del proceso

## **8.5 Producción y provisión del servicio**


**8.5.1 Control de la producción y de la provisión del servicio,** los dueños de proceso de trámite conocen a la perfección el manejo del sistema SIIRFE-MAC, también conocen su ficha de proceso, realizan el saludo a la ciudadanía con base a su protocolo.

**8.5.2 Identificación y trazabilidad,** la trazabilidad se cumple al observar la evidencia de la captura de algún ciudadano en el sistema, al observar los comprobantes de trámite, al observar las credenciales que han sido cargadas en el sistema para su entrega y al verificar que ha sido un trámite exitoso de la CPV cuando son entregadas al ciudadano.

**8.5.4 Preservación,** los funcionarios de modulo explicaron correctamente el proceso de conciliación con base en su ficha de proceso, mostraron como resguardan las credenciales en las gavetas de forma ordenada, y mostraron que esas credenciales habían sido cargadas en el sistema para su entrega.

**8.5.5 Actividades posteriores a la entrega,** el dueño de proceso retira la credencial del sistema informático antes de entregarla al ciudadano, y verifica nuevamente que se haya dado de baja correctamente, esta actividad la manejan a la perfección, lo realizan de forma mecánica.

**8.5.6 Control de Cambios,** los dueños de proceso cuentan con el conocimiento para llevar a cabo el control de un cambio, pero no lo han implementado.

	<b>INSTITUTO NACIONAL ELECTORAL JLE PUEBLA SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	Versión: 0
	<b>REPORTE DE AUDITORIA</b>	Fecha de emisión: 06/03/2020

**8.6 Liberación de los productos y servicios**, los dueños de proceso realizan correctamente la actividad de entrega de la credencial, atienden correctamente al ciudadano con base en su protocolo, y al entregar la credencial verifican que se haya dado de baja en el sistema, conocen la ficha del proceso respectivo, operan adecuadamente el SIIRFE-MAC.

**8.7 Control de salidas no conformes**, los dueños de proceso conocen a la perfección que hacer en caso de una credencial mal impresa, si esto lo identifica el OET o en su caso el ciudadano al recoger su credencial, se solicita una reimpresión de la credencial por medio del SIIRFE-MAC en su funcionalidad de reimpresión.

**Procesos de Apoyo (Reclutamiento y Selección, Capacitación, Desempeño del personal, Soporte Técnico, Suministro de bienes y servicios)**

**7. Apoyo**

**7.1.2 Personas**, en general los compañeros Vocales del RFED conocen adecuadamente el proceso de reclutamiento y selección del cual son dueños, conocen su procedimiento y conocen la mayor parte de los documentos que se han implementado para el cumplimiento de la norma ISO 9001:2015.

Explicaron su ficha de proceso de reclutamiento y selección, la cual menciona las actividades de notificación de la vacante, evaluar a los aspirantes, entrevista, designar la lista de reserva, y contrato de personal.


Cabe mencionar que los compañeros ya han implementado su tablero de indicadores, mostraron sus tableros.

**7.1.3 Infraestructura**, los dueños del proceso de soporte técnico se encuentran mayormente conforme con las actividades que desarrollan, sin embargo, se identifica que los compañeros ya manejan los documentos que integran el SGC y relacionar su actividad con el Procedimiento y su ficha de procesos.

También aplica lo identificado en el Proceso de Suministro de Bienes y Servicios, ver el punto 8.4 sobre los Procesos sustantivos de este informe.


**7.1.6 Conocimientos de la Institución**, los dueños de proceso mostraron dominio respecto a su proceso, procedimiento y demás documentos que integran el SGC.

**7.2 Competencia**, Los compañeros Vocales conocen adecuadamente el proceso de evaluación del desempeño, conocen su procedimiento y la mayor parte de los documentos que se han

	<b>INSTITUTO NACIONAL ELECTORAL JLE PUEBLA SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	Versión: 0
	<b>REPORTE DE AUDITORIA</b>	Fecha de emisión: 06/03/2020


implementado para el cumplimiento de la norma ISO 9001:2015. Cabe mencionar que ya implementaron sus bitacoras de desempeño, mostrando sus bitacoras y los documentos generados para dar a conocer los resultados al personal de los Módulos.

**7.3 Toma de conciencia,** Los dueños de proceso saben su contribución para el cumplimiento de la política de la calidad, y la mostraron en el manual del SGC y el portal electrónico.

	<b>INSTITUTO NACIONAL ELECTORAL JLE PUEBLA SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	Versión: 0
	<b>REPORTE DE AUDITORIA</b>	Fecha de emisión: 06/03/2020

### Oportunidades de mejora levantadas

Ref	Área/Proceso	Cláusula
<b>7.3 Toma de conciencia</b>	Procesos sustantivos Procesos de soporte o apoyo Hay que asegurar que los dueños de procesos tomen conciencia: De la Política de la Calidad. De los Objetivos de la Calidad pertinentes. De su contribución a la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad. De las implicaciones del incumplimiento de los requisitos del Sistema de Gestión de la Calidad.	Incisos a), b), c) y d)
<b>7.5 Información Documentada</b>	Procesos sustantivos Procesos de soporte o apoyo Asegurar que la información documentada del sistema de gestión de la calidad: a) esté disponible y adecuada para su uso, dónde y cuándo se necesite;	Numeral 7.5.3 y 7.5.3.1, incisos a)

	<b>INSTITUTO NACIONAL ELECTORAL JLE PUEBLA SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	Versión: 0
	<b>REPORTE DE AUDITORIA</b>	Fecha de emisión: 06/03/2020

**Observaciones de esta evaluación de mejora que se deberán de considerar para el cumplimiento de los lineamientos de la Norma ISO 9001:2015.**

Las oportunidades de mejora:

### **7.3 Toma de conciencia**

Se detecta la necesidad de espacios de retroalimentación sobre la aplicación de sus procesos, además de reforzamiento del Sistema derivado de los cambios de su documentación y el reforzamiento de la toma de conciencia de todos los dueños de los procesos.

### **7.5 Información Documentada**

Se recomienda que los dueños de Procesos cuenten con la información documentada tanto en forma electrónica como física y de manera organizada, que permita una ágil localización durante las auditorías.




	<b>INSTITUTO NACIONAL ELECTORAL JLE PUEBLA SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	Versión: 0
	<b>REPORTE DE AUDITORIA</b>	Fecha de emisión: 06/03/2020

**Participantes de la evaluación.**


NOMBRE	PUESTO	MÓDULO
Olvera Aguila Jorge Alfonso	Coordinador SGC	
Cardona Ramírez Claudia	Coordinadora SGC	
Fernández Hernández Julio Cesar	Coordinador SGC	
Armenta Medel Monica Ibeth	VSD Dtto. 01	
Franco Alvarez Luis Antonio	VSD Dtto. 04	
Gomez Carranza Ignacio	VSD Dtto. 06	
Manzano Ortega Victor Manuel	VSD Dtto. 08	
Sanchez Gonzalez Idar Mariel	VSD Dtto. 10	
De Santiago Sánchez Yolanda	VRFE Dtto. 01	
Sánchez Vázquez Abelardo Ramiro	VRFE Dtto. 02	
Vásquez Sánchez David	VRFE Dtto. 03	
Vega Payán Lissette	VRFE Dtto. 04	
Juárez Jacome Shani	VRFE Dtto. 05	
Herrera Rivera Ana Luisa	VRFE Dtto. 06	
López Carmona Luis Enrique	VRFE Dtto. 07	
Ramos Cortés Silvino	VRFE Dtto. 08	
Meneses Moreno Rigoberto	VRFE Dtto. 09	
Hernández Quintero Maribel	VRFE Dtto. 10	
Bravo Flores Roberto	VRFE Dtto. 13	
Martínez Tiburcio María de los Ángeles	VRFE Dtto. 15	
Vergara Ramírez Estela	Responsable de Módulo	210151
Vázquez Cuevas Alejandra Esveidy	Operador de Equipo Tecnológico	210151
Cortes Bonilla Manuela	Operador de Equipo Tecnológico	210151
González Díaz Oscar	Operador de Equipo Tecnológico	210151
Vargas Cruz Andrea	Auxiliar de Atención Ciudadana	210151
Téllez Bitál José Elías	Responsable de Módulo	210151
Montes Facio Víctor Manuel	Operador de Equipo Tecnológico	210151
Gaspar Hernández Carmona	Operador de Equipo Tecnológico	210151
Rigoberto Jardines Sanagustín	Auxiliar de Atención Ciudadana	210151
Carrasco Gasca Abel	Responsable de Módulo	210251
Mote Córdova Omar	Operador de Equipo Tecnológico	210251
Sierra Espinosa Joaquín Alaín	Operador de Equipo Tecnológico	210251
Estrada Alonso Elizabeth	Auxiliar de Atención Ciudadana	210251

	<b>INSTITUTO NACIONAL ELECTORAL JLE PUEBLA SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	Versión: 0
	<b>REPORTE DE AUDITORIA</b>	Fecha de emisión: 06/03/2020



NOMBRE	PUESTO	MÓDULO
Portilla Sandoval Teódulo	Responsable de Módulo	210251
Mercado Téllez José Carlos	Operador de Equipo Tecnológico	210251
Aguilar Rosas Víctor Manuel	Operador de Equipo Tecnológico	210251
Gayosso Islas Alejandro	Auxiliar de Atención Ciudadana	210251
Cortázar Rubio Priscila	Responsable de Módulo	210451
Aparicio Gines Hermelinda	Responsable de Módulo	210451
Jiménez Gaspar Berenice	Operador de Equipo Tecnológico	210451
Romero Cid Alejandra	Auxiliar de Atención Ciudadana	210451
Cacho Ortega Dafne Irasema	Auxiliar de Atención Ciudadana	210451
Perez Crisóstomo Felipe	Responsable de Módulo	210551
Pasten Alvarez Elizabeth	Operador de Equipo Tecnológico	210551
Sánchez Hernandez Radames	Operador de Equipo Tecnológico	210551
Quiroz Perez Luz Del Carmen	Operador de Equipo Tecnológico	210551
Castillo Alatraste Isabel	Auxiliar de Atención Ciudadana	210551
Roldan Hernandez Sara	Operador de Equipo Tecnológico	210551
García Munguia Maria De Los Ángeles	Operador de Equipo Tecnológico	210551
Sánchez Mirón Miguel Angel	Operador de Equipo Tecnológico	210551
Moreno Rodríguez Alfredo	Operador de Equipo Tecnológico	210551
Rojas Viveros Enrique Ruben	Responsable de Módulo	210751
García Cortés Olga	Operador de Equipo Tecnológico	210751
Rodríguez Álvarez Alejandra	Operador de Equipo Tecnológico	210751
Velázquez Pérez Diana	Operador de Equipo Tecnológico	210751
Martínez Martínez Marisela	Operador de Equipo Tecnológico	210751
Rosas Machorro Albertina	Operador de Equipo Tecnológico	210751
Meneses Pérez Ana Maria	Responsable de Módulo	211051
Hernández Martínez José De Jesús	Operador de Equipo Tecnológico	211051
Espinoza Castrillo Luis David	Operador de Equipo Tecnológico	211051
Flores Amastal Candido Miguel	Auxiliar de Atención Ciudadana	211051
Quintero Calderon Carlos Alberto	Responsable de Módulo	211051
Romero Bravo Ángeles Guadalupe	Operador de Equipo Tecnológico	211051
Calderon León María Luisa	Auxiliar de Atención Ciudadana	211051
Peregrina Castilla Rosa	Operador de Equipo Tecnológico	211051
Huerta Rivera Sujey Marcela	Responsable de Módulo	211151
Rodríguez Moreno Berenice	Auxiliar de Atención Ciudadana	211151
Carranza Martinez Héctor	Operador de Equipo Tecnológico	211151
Alvarez Parra Alejandro	Operador de Equipo Tecnológico	211151


	<b>INSTITUTO NACIONAL ELECTORAL JLE PUEBLA SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	Versión: 0
	<b>REPORTE DE AUDITORIA</b>	Fecha de emisión: 06/03/2020

NOMBRE	PUESTO	MÓDULO
Valencia Castañeda Erik Alan	Operador de Equipo Tecnológico	211251
Ortiz Morales Marco Aurelio	Operador de Equipo Tecnológico	211251
Amador Padilla José Martín	Operador de Equipo Tecnológico	211251
Prado Carreto Surisadei	Operador de Equipo Tecnológico	211251
Flores Ruiz Melanie Jannet	Operador de Equipo Tecnológico	211251
Castelán Ortiz Gabriela	Responsable de Módulo	211251
Martínez Bonilla Livia	Responsable de Módulo	211251
Sánchez Maldonado Fernando Valentín	Operador de Equipo Tecnológico	211251
Mendoza Becerra Gloria Elizabeth	Auxiliar de Atención Ciudadana	211251
Contreras García Mayra	Responsable de Módulo	211352
Serna Cariño Rebeca	Operador de Equipo Tecnológico	211352
Galeno Chávez Sandy	Operador de Equipo Tecnológico	211352
Maldonado Callejas Estefania	Operador de Equipo Tecnológico	211352
Guzmán Cazales Brigida	Auxiliar de Atención Ciudadana	211352
Vidals Romaro Nancy	Operador de Equipo Tecnológico	211352
Rivera Castañon Carolina	Responsable de Módulo	211451
Vidal Calixto Kevin Omar	Operador de Equipo Tecnológico	211451
Ávila Ramirez Rosa María	Operador de Equipo Tecnológico	211451
Yoshio Emmanuel Reyes Lobato	Responsable de Módulo	211551
Meza Martinez Rocio	Auxiliar de Atención Ciudadana	211551
Rodríguez Cruz Erika Aracely	Operador de Equipo Tecnológico	211551
Gómez Bonfil Elizabeth	Operador de Equipo Tecnológico	211551
Anselmo Hernandez Edith	Operador de Equipo Tecnológico	211551
Martinez Bocardo Rosario	Operador de Equipo Tecnológico	211551
Bravo Polaco Alberto	Operador de Equipo Tecnológico	211551
Gonzalez Mendoza Matías	Operador de Equipo Tecnológico	211551
Morales Martinez Robin Elain	Responsable de Módulo	211551
Jiménez Temoxtle Andres	Auxiliar de Atención Ciudadana	211551
Escobar Pérez Ruth Yesenia	Operador de Equipo Tecnológico	211551
Ramirez Lopez Mónica Itzel	Operador de Equipo Tecnológico	211551
Ramirez Huerta Sarahi	Operador de Equipo Tecnológico	211551
Barravoza Fuentes Karen Verónica	Operador de Equipo Tecnológico	211551
Garzón Bello Raul Yibram	Operador de Equipo Tecnológico	211551
Albo Hernandez Jose David	Operador de Equipo Tecnológico	211551

	<b>INSTITUTO NACIONAL ELECTORAL JLE PUEBLA SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	Versión: 0
	<b>REPORTE DE AUDITORIA</b>	Fecha de emisión: 06/03/2020

**Plan de próxima Auditoria será remitido por el Organismo Certificador que se encargará de la evaluación del Sistema de Gestión de la Calidad en la Delegación INE Puebla.**

Rosalinda Cordero Guridi	
Alejandra Álvarez Parra	
<b>AUDITOR LÍDER</b>	

	<b>INSTITUTO NACIONAL ELECTORAL JLE PUEBLA</b> <b>SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	Versión: 0
	<b>REPORTE DE AUDITORIA</b>	Fecha de emisión: 06/03/2020

### Nivel de Mantenimiento del SGC de la Delegación INE Puebla

RESULTADOS DEL NIVEL DE MADUREZ DEL SGC					AUDITORIA INTERNA		Lista de verificación de Auditoría Interna		N° de Auditoría	Fecha de evaluación:		
Institución		Delegación INE PUEBLA							01/2022		31/03/2022	
#	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	300	300	0	100%	27	0	0	0	0	0	
5	LIDERAZGO	150	150	0	100%	27	0	0	0	0	0	
6	PLANIFICACIÓN	350	350	0	100%	28	0	0	0	0	0	
7	APOYO	200	200	0	100%	44	0	0	0	0	2	
8	OPERACIÓN	200	200	0	100%	85	0	0	0	0	0	
9	EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO	150	150	0	100%	40	0	0	0	0	0	
10	MEJORA	50	50	0	100%	18	0	0	0	0	0	
RESULTADOS TOTALES		1000	1000	0	100%	267	0	0	0	0	2	

CONCLUSIONES GENERALES


1.1. Fortalezas de nuestro Sistema de Gestión de la Calidad:

El personal conoce la importancia del Sistema de Gestión de la Calidad, se detecta la necesidad de espacios de retroalimentación sobre la evolución de sus procesos, además de reforzamiento del Sistema derivado de los cambios de su documentación y el reforzamiento de la toma de decisiones de todos los niveles de la institución.

1.1.2. Información documentada:

Se revisaron los documentos de procesos, acorde con la información documentada tanto en forma electrónica como física y de manera organizada, así como una actualización durante las auditorías.

RESULTADOS



	<b>INSTITUTO NACIONAL ELECTORAL JLE PUEBLA</b>  <b>SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	Versión: 0
	<b>REPORTE DE AUDITORIA</b>	Fecha de emisión: 06/03/2020

<b>FECHA</b>	<b>18 de octubre de 2022</b>	<b>No. DE AUDITORÍA / AÑO</b>	<b>2/2022</b>
--------------	------------------------------	-----------------------------------	---------------

<b>LUGAR</b>	Avenida 35 Oriente número 5, Colonia Huexotitla, C.P. 72534, Puebla, Puebla
--------------	---

**Dr. Marcos Rodríguez del Castillo**  
**Vocal Ejecutivo de Junta Local Ejecutiva en Puebla**  
**P r e s e n t e.**

**At'n.- Mtro. Carlos Alberto Montero Catalán**  
**Vocal del RFE de Junta Local Ejecutiva en Puebla**

**Estimado Dr. Marcos Rodríguez del Castillo**


Por este medio nos permitimos presentar el informe de los resultados de la Auditoría Interna realizada los días: **17 al 18 de octubre del 2022.**

<b>OBJETIVO DE LA AUDITORIA</b>
Revisar el Sistema de Gestión de la Calidad en la entidad de Puebla para: a) Determinar la conformidad del Sistema de Gestión de la calidad con los Requisitos de la Norma ISO 9001:2015. b) Verificar el Nivel de Mantenimiento del Sistema de Gestión de la Calidad.

<b>ALCANCE DE LA AUDITORÍA</b>
Revisión de los procesos Sustantivos.

<b>CRITERIOS DE AUDITORÍA</b>
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"> <li>• <b>Manual de la Calidad.</b></li> <li>• <b>Mapas de Proceso.</b></li> <li>• <b>Procedimientos Operativos</b></li> <li>• <b>Evidencias documentales físicas o electrónicas como: oficios, correos electrónicos, etc.</b></li> <li>• <b>Cumplimiento de los requisitos legales, reglamentarios y contractuales aplicables.</b></li> </ul>

<b>RECURSOS NECESARIOS</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Equipo de cómputo.</li> <li>• Correos electrónicos.</li> </ul>

	<b>INSTITUTO NACIONAL ELECTORAL JLE PUEBLA</b>  <b>SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	Versión: 0
	<b>REPORTE DE AUDITORIA</b>	Fecha de emisión: 06/03/2020


<ul style="list-style-type: none"> <li>• Transporte (Vehículos)</li> </ul>
--

	<b>INSTITUTO NACIONAL ELECTORAL JLE PUEBLA</b>  <b>SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	Versión: 0
	<b>REPORTE DE AUDITORIA</b>	Fecha de emisión: 06/03/2020


**El equipo auditor asignado está conformado por:**

AUDITOR LÍDER:	Rosalinda Cordero Guridi Alejandra Álvarez Parra	INICIALES
		RCG AAP
EQUIPO AUDITOR		INICIALES
Octavio Mendoza Mortera		OMM
Yolanda De Santiago Sánchez		YSS
Fernando Alberto Rivera Galindo		FRG
Abelardo Ramiro Sánchez Vázquez		ASV
Alejandro Barrios Rodiles		ABR
David Vásquez Sánchez		DVS
Pascual Quintín Campos Córdova		PCC
Lisette Vega Payán		LVP
Nadia Estrada Palacios		NEP
Shani Juárez Jacome		SJJ
Armando Betancourt García		ABG
Ana Luisa Herrera Rivera		AHR
Diego Armando Maestro Ocegüera		DMO
Luis Enrique López Carmona		LLC
Enrique Gil de Ita		EGI
Silvino Ramos Cortés		SRC
Héctor Castro Rivadeneyra		HCR
Rigoberto Meneses Moreno		RMM
Inocente Arratia González		IAG
Maribel Hernández Quintero		MHQ
Leonardo Méndez Márquez		LMM
Claudia Cardona Ramírez		CCR
Dulce María Romero Monroy		DRM
Ignacio Calderón Vergara		ICV
Roberto Bravo Flores		RBF
Julio Cesar Fernández Hernández		JFH
Ana Guadalupe Piedras Martínez		APM
María de los Ángeles Martínez Tiburcio		MMT



	<b>INSTITUTO NACIONAL ELECTORAL JLE PUEBLA</b>  <b>SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	Versión: 0
	<b>REPORTE DE AUDITORIA</b>	Fecha de emisión: 06/03/2020

RESUMEN DE AUDITORÍA				
CAPÍTULO DE LA NORMA	NÚM. DE NO CONFORMIDADES	NÚM. DE NO CONFORMIDADES MENORES	NÚM. DE OBSERVACIONES	NÚM. OPORTUNIDADES DE MEJORA
4.- Contexto de la Organización				1
5.- Liderazgo				
6.- Planificación				
7.- Apoyo				
8.- Operación				
9.- Evaluación del Desempeño				
10.- Mejora				1
<b>TOTAL</b>	0	0	0	2

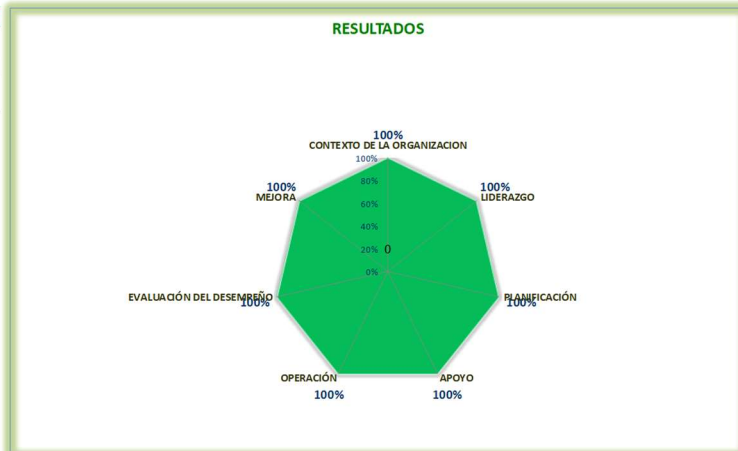
	<b>INSTITUTO NACIONAL ELECTORAL JLE PUEBLA</b> <b>SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	Versión: 0
	<b>REPORTE DE AUDITORIA</b>	Fecha de emisión: 06/03/2020


## Se Anexa Informe y Resultado de Auditoría Interna Fase I.

### CONCLUSIONES GENERALES

RESULTADOS DEL NIVEL DE MADUREZ DEL SGC					AUDITORIA INTERNA			Lista de verificación de Auditoría Interna	Nº de Auditoría	Fecha de evaluación:	
Institución		Delegación INE PUEBLA							02/2022	18/10/2022	
#	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	1
5	LIDERAZGO	150	150	0	100%	27	0	0	0	0	0
6	PLANIFICACIÓN	150	150	0	100%	28	0	0	0	0	0
7	APOYO	200	200	0	100%	44	0	0	0	0	0
8	OPERACIÓN	200	200	0	100%	85	0	0	0	0	0
9	EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO	150	150	0	100%	40	0	0	0	0	0
10	MEJORA	50	50	0	100%	16	0	0	0	0	1
RESULTADOS TOTALES		1000	1000	0	100%	267	0	0	0	0	2

CONCLUSIONES GENERALES
<p>Oportunidades de mejora</p> <p>4.4.1 f) y g) Sistema de gestión de la calidad y sus procesos</p> <p>Reforzar en los dueños de procesos sustantivos el conocimiento de riesgos y oportunidades determinados de acuerdo con los requisitos del apartado 6.1 y cómo se evalúan sus procesos (tableros de indicadores).</p> <p>10. Mejora</p> <p>Los dueños de procesos sustantivos no logran identificar claramente su rol en este punto, lo entienden e identifican los documentos del SGC, pero no logran comprender su participación.</p>



	<b>INSTITUTO NACIONAL ELECTORAL JLE PUEBLA</b>  <b>SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	Versión: 0
	<b>REPORTE DE AUDITORIA</b>	Fecha de emisión: 06/03/2020

## Informe de Auditoría

	<b>INSTITUTO NACIONAL ELECTORAL JLE PUEBLA</b>  <b>SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	Versión: 0
	<b>REPORTE DE AUDITORIA</b>	Fecha de emisión: 06/03/2020


## Introducción

Este informe ha sido compilado por Rosalinda Cordero Guridi, Alejandra Álvarez Parra y se relaciona con la actividad de Auditoria detallada más abajo.

Fecha/Duración	Norma	Dirección del Sitio
Auditoría Interna Fase II 17/10/2022 al 18/10/2022 5 día(s) Numero	ISO 9001:2015	Avenida 35 Oriente número 5, Colonia Huexotitla, C.P. 72534, Puebla, Puebla


Norma	Módulos	Dirección del Sitio
ISO 9001:2015	210351	PRÓL. DE MINA NO. 214, COL. BARRIO DE FRANCIA, C.P. 73800, LOC. TEZIUTLÁN, TEZIUTLÁN,
	210552	PABLO L SIDAR NO. 221, COL. BARRIO SEGUNDO, C.P. 74160, LOC. HUEJOTZINGO, HUEJOTZINGO, PUEBLA
	210651	CALZADA IGNACIO ZARAGOZA NO. 266, COL. LOS PINOS, C.P. 72240, LOC. HEROICA PUEBLA DE ZARAGOZA, PUEBLA, PUEBLA
	210752	CALLE 14 SUR NO. 515, COL. BARRIO DE LA SAGRADA FAMILIA, C.P. 72980, LOC. AMOZOC DE MOTA, AMOZOC, PUEBLA
	210851	BOULEVARD JOSÉ MARÍA MORELOS Y PAVÓN NO. 604, COL. CENTRO, C.P. 75520, LOC. CIUDAD SERDÁN, CHALCHICOMULA DE SESMA,
	210951	EUFEMIO ZAPATA NO. 1, COL. SANTAMARÍA LA RIVERA, C.P. 72010, LOC. HEROICA PUEBLA DE ZARAGOZA, PUEBLA, PUEBLA
	210952	VÍA ATLIXCÁYOTL NO. SN, COL. RESERVA TERRITORIAL ATLIXCÁYOTL, C.P. 72450, LOC. HEROICA PUEBLA DE ZARAGOZA, PUEBLA,
	211252	53 PONIENTE NO. 1308-A, COL. FRACC PRADOS AGUA AZUL, C.P. 72430, LOC. HEROICA PUEBLA DE ZARAGOZA, PUEBLA, PUEBLA
	211351	BOULEVARD NIÑOS HÉROES NO. 805-A, COL. LA ALFONSINA, C.P. 74270, LOC. ATLIXCO, ATLIXCO, PUEBLA
	211452	AVENIDA 3 PONIENTE NO. 2301, COL. BARRIO SAN SEBASTIÁN, C.P. 75481, LOC. TECAMACHALCO, TECAMACHALCO, PUEBLA

El objetivo de la Auditoría Interna fue realizar una evaluación y buscar pruebas positivas para garantizar que los elementos del alcance y los requisitos de la norma de gestión se

	<b>INSTITUTO NACIONAL ELECTORAL JLE PUEBLA</b>  <b>SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	Versión: 0
	<b>REPORTE DE AUDITORIA</b>	Fecha de emisión:  06/03/2020

abordaron de manera efectiva por el sistema de gestión de la calidad en la Delegación INE Puebla y que el sistema está demostrando la capacidad de soportar el logro de los requisitos legales, reglamentarios y contractuales, según sea aplicable en relación con el alcance de la norma ISO 9001:2015, y para confirmar el continuo logro y aplicabilidad del plan estratégico y en su caso para identificar las áreas potenciales de mejora del sistema de gestión de la calidad.

El alcance de la Auditoría Interna es el sistema de gestión documentado, con relación a los requisitos de ISO 9001:2015, y el plan de auditoría definido determina las áreas y el personal del sistema a evaluar de la Delegación INE Puebla.

	<b>INSTITUTO NACIONAL ELECTORAL JLE PUEBLA</b>  <b>SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	Versión: 0
	<b>REPORTE DE AUDITORIA</b>	Fecha de emisión: 06/03/2020

## **Resumen de Dirección** **Conclusión Global**

Los objetivos de esta Auditoría Interna han sido alcanzados. Antes que nada, queremos agradecer a todos los participantes en la Auditoría Interna, a los compañeros Funcionarios de Módulos de Atención Ciudadana, a los Coordinadores del SGC, a los Auditores, y a la Alta Dirección por su gran esfuerzo, dedicación, apoyo y cooperación, que aún a pesar de la pandemia por la que estamos pasando por causa del virus SARS-CoV-2 se contó en todo momento con el apoyo del personal involucrado para realizar exitosamente esta auditoría interna, y con base en lo programado. La evidencia objetiva detallada en este reporte de las áreas evaluadas durante la visita se ha encontrado generalmente efectiva.

Fueron identificadas 2 oportunidades de mejora que requieren atención, estas junto con otros hallazgos, están contenidas en secciones posteriores del informe.

### **4. Contexto de la Organización**

De acuerdo con la auditoría efectuada se identificó que los funcionarios de módulo conocen la política de calidad, los objetivos, la misión, visión, principios rectores, etc. Asimismo, tienen conocimiento de quienes son las partes interesadas, tanto internas como externas, las pueden describir y conocen donde está documentado (Manual del SGC).

Con respecto al alcance del SGC lo tienen claro, e identifican el mapa general del SGC y conocen todos los procesos que integran el SGC. En cuanto a los requisitos que no aplican al SGC (7.1.5. Recursos de seguimiento y medición y 8.3 Diseño y Desarrollo de los productos y servicios), comprenden porque no se aplican.


Cabe mencionar que se encontró una oportunidad de mejora en este requisito, puesto que los dueños de procesos sustantivos requieren reforzar el conocimiento de riesgos y oportunidades determinados de acuerdo con los requisitos del apartado 6.1 y cómo se evalúan sus procesos (tableros de indicadores).

### **5. Liderazgo**

Con respecto a este requisito, los funcionarios de módulo conocen la política de la calidad y los objetivos de la calidad, así como el organigrama del SGC y saben cuál es su rol, reconocen la matriz de responsabilidades y el documento del Comité de la calidad. Se observó que los funcionarios de módulo conocen los documentos del SGC y saben manejar su portal del SGC.

### **6. Planificación**

Los dueños de proceso sustantivos conocen el análisis de riesgos. Cabe mencionar, que es importante que el Procedimiento de Riesgos y Oportunidades se siga implementando como se ha estado haciendo, y sea del conocimiento de los dueños de los procesos sustantivos.

	<b>INSTITUTO NACIONAL ELECTORAL JLE PUEBLA</b>  <b>SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	Versión: 0
	<b>REPORTE DE AUDITORIA</b>	Fecha de emisión: 06/03/2020

## 7. Apoyo

Los dueños de proceso sustantivos conocen que existen los procesos de apoyo para el correcto funcionamiento y operación de los MAC.

Así también los dueños de proceso de apoyo conocen la documentación de su proceso (ficha de proceso, procedimiento y diagrama de flujo).

## 8. Operación

Los dueños de proceso sustantivos realizan a la perfección su operación, conocen su ficha de proceso, y la relación que hay entre sus actividades y los manuales de operación del módulo correspondiente. De igual forma, los dueños de procesos sustantivos conocen su ficha de proceso y sus procedimientos. Con respecto al “control de cambios” los dueños de proceso conocen el Procedimiento de Información Documentada y de Acciones Correctivas.

## 9. Evaluación del desempeño

Los dueños de proceso sustantivo conocen sus indicadores, identifican quien proporciona la información para el llenado del tablero por modulo, quien llena el tablero por modulo y quien será el encargado del llenado del Panel de Control Distrital del tablero de indicadores.

## 10. Mejora

Se observó que los dueños de procesos sustantivos conocen los documentos que están relacionados con el cumplimiento del punto 10 de la Norma ISO 9001:2015, identifican las No conformidades de la auditoria anterior y las acciones llevadas a cabo.


Cabe mencionar que se encontró una oportunidad de mejora en este requisito, puesto que los dueños de procesos sustantivos no logran identificar claramente su rol en este punto, lo entienden e identifican los documentos, pero no logran comprender su participación.

## Áreas evaluadas y hallazgos

### **Procesos Sustantivos (Entrevista, Tramité, Transferencia de la Información, Conciliación y Entrega de Credencial)**

En los procesos sustantivos se cuenta con los documentados de cada uno de ellos (Fichas de Proceso, análisis de riesgos y oportunidades, procedimientos y Diagramas de Flujo), y cuenta con sus respectivos responsables, donde se establecen sus entradas y salidas, así como los indicadores de desempeño de cada uno de los procesos. Los mismos están planificados y controlados con base en los Manuales de Operación.

Se tiene una evaluación de mantenimiento del sistema de gestión de la calidad de un 100% en los procesos sustantivos.

	<b>INSTITUTO NACIONAL ELECTORAL JLE PUEBLA</b>  <b>SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	Versión: 0
	<b>REPORTE DE AUDITORIA</b>	Fecha de emisión: 06/03/2020

#### **Evidencia:**

La documentación de cada uno de los procesos se encuentra revisada y validada por la Alta Dirección, cuentan con la documentación del SGC que es la columna vertebral para la implementación del SGC, basada en la Norma ISO 9001-2015.

Los dueños de proceso sustantivos realizan a la perfección su operación, conocen su ficha de proceso, saben ya relacionar sus actividades con el Manual de Operación del Módulo de Atención Ciudadana correspondiente. A continuación, se comenta a detalle el cumplimiento de este requisito.

**8. Operación**, este requisito de la norma es la parte medular de una organización y del sistema de gestión, ya que se trata de la operación, implica el llevar a cabo lo planeado en el requisito 4, respecto a los procesos que integran el SGC.

**8.1 Planificación y control operacional**, los dueños de proceso sustantivo mencionaron que cuentan con su ficha de procesos y explicaron cada una de las partes que la integran.

**8.2 Requisitos para los productos y servicios**, los dueños de proceso de entrevista mostraron que efectivamente revisan los medios de identificación conforme a lo establecido en su ficha de procesos.

**8.2.1 Comunicación con el cliente**, se puede observar que el trato a la ciudadanía es con respeto, calidad y dignidad, la forma en que se obtiene la retroalimentación de la ciudadanía es por medio de un buzón de quejas, y en algunos módulos fijos se realiza por medio de una encuesta de satisfacción a la ciudadanía, la cual se aplica a través de un buzón de quejas y sugerencias.

**8.2.2 Determinación de los requisitos para los productos y servicios**, el personal auditado conoce que esos requisitos son establecidos por la Comisión Nacional de Vigilancia.


**8.2.3 Revisión de los requisitos para los productos y servicios**, los dueños de proceso de entrevista saben revisar adecuadamente los medios de identificación.

**8.2.4 Cambios en los requisitos para los productos y servicios**, los dueños de proceso saben que si hubiera un cambio en los requisitos para los productos y servicios esto se les informaría por medio de correo electrónico u oficio.

**8.4 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente**, con respecto a este requisito se tiene claro el procedimiento para contar con los insumos y los responsables del proceso

**8.5 Producción y provisión del servicio**



	<b>INSTITUTO NACIONAL ELECTORAL JLE PUEBLA</b>  <b>SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	Versión: 0
	<b>REPORTE DE AUDITORIA</b>	Fecha de emisión: 06/03/2020

**8.5.1 Control de la producción y de la provisión del servicio,** los dueños de proceso de tramite conocen a la perfección el manejo del sistema SIIRFE-MAC, también conocen su ficha de proceso, realizan el saludo a la ciudadanía con base a su protocolo.

**8.5.2 Identificación y trazabilidad,** la trazabilidad se cumple al observar la evidencia de la captura de algún ciudadano en el sistema, al observar los comprobantes de trámite, al observar las credenciales que han sido cargadas en el sistema para su entrega y al verificar que ha sido un trámite exitoso de la CPV cuando son entregadas al ciudadano.


**8.5.4 Preservación,** los funcionarios de modulo explicaron correctamente el proceso de conciliación con base en su ficha de proceso, mostraron como resguardan las credenciales en las gavetas de forma ordenada, y mostraron que esas credenciales habían sido cargadas en el sistema para su entrega.

**8.5.5 Actividades posteriores a la entrega,** el dueño de proceso retira la credencial del sistema informático antes de entregarla al ciudadano, y verifica nuevamente que se haya dado de baja correctamente, esta actividad la manejan a la perfección, lo realizan de forma mecánica.

**8.5.6 Control de Cambios,** los dueños de proceso cuentan con el conocimiento para llevar a cabo el control de un cambio, pero no lo han implementado.


**8.6 Liberación de los productos y servicios,** los dueños de proceso realizan correctamente la actividad de entrega de la credencial, atienden correctamente al ciudadano con base en su protocolo, y al entregar la credencial verifican que se haya dado de baja en el sistema, conocen la ficha del proceso respectivo, operan adecuadamente el SIIRFE-MAC.

**8.7 Control de salidas no conformes,** los dueños de proceso conocen a la perfección que hacer en caso de una credencial mal impresa, si esto lo identifica el OET o en su caso el ciudadano al recoger su credencial, se solicita una reimpresión de la credencial por medio del SIIRFE-MAC en su funcionalidad de reimpresión.

	<b>INSTITUTO NACIONAL ELECTORAL JLE PUEBLA</b>  <b>SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	Versión: 0
	<b>REPORTE DE AUDITORIA</b>	Fecha de emisión: 06/03/2020

### Oportunidades de mejora levantadas

Ref	Área/Proceso	Cláusula
<b>4. Sistema de gestión de la calidad y sus procesos</b>	Procesos sustantivos Reforzar en los dueños de procesos el requisito de la norma: 4.4.1 f) Verificar que se abordan los riesgos y oportunidades determinados de acuerdo con los requisitos del apartado 6.1 4.4.1 g) Verificar que se evalúan estos procesos e implementan cualquier cambio necesario para asegurarse de que estos procesos logran los resultados previstos.	4.4.1 f) 4.4.1 g)
<b>10. Mejora</b>	Procesos sustantivos Hay que asegurar que los dueños de procesos identifiquen su participación en los requisitos de la norma: 10.2 No conformidad y acción correctiva 10.3 Mejora continua	10.2 10.2.1 10.2.1 a) 10.2.1 b) 10.2.1 c) 10.2.1 d) 10.2.1 e) 10.2.1 f)

	<b>INSTITUTO NACIONAL ELECTORAL JLE PUEBLA</b>  <b>SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	Versión: 0
	<b>REPORTE DE AUDITORIA</b>	Fecha de emisión: 06/03/2020

**Observaciones de esta evaluación de mejora que se deberán de considerar para el cumplimiento de los lineamientos de la Norma ISO 9001:2015.**

Las oportunidades de mejora:

#### **4. Sistema de gestión de la calidad y sus procesos**

Reforzar en los dueños de procesos sustantivos el conocimiento de riesgos y oportunidades determinados de acuerdo con los requisitos del apartado 6.1 y cómo se evalúan sus procesos (tableros de indicadores).

#### **10. Mejora**

Los dueños de procesos sustantivos no logran identificar claramente su rol en este punto, lo entienden e identifican los documentos del SGC, pero no logran comprender su participación.

	<b>INSTITUTO NACIONAL ELECTORAL JLE PUEBLA</b>  <b>SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	Versión: 0
	<b>REPORTE DE AUDITORIA</b>	Fecha de emisión: 06/03/2020

### Participantes de la evaluación.


NOMBRE	PUESTO	MÓDULO
MATUS LUNA RAMIRO	RESPONSABLE DE MÓDULO	210351
ÁNGEL HERNÁNDEZ CARLOS ALBERTO	OPERADOR DE EQUIPO TECNOLÓGICO	210351
PERALTA MORA ANDREA	OPERADOR DE EQUIPO TECNOLÓGICO	210351
TORCUATO ARIAS FATIMA	AUXILIAR DE ATENCIÓN CIUDADANA	210351
MARTÍNEZ OSORIO CÉSAR	DIGITALIZADOR DE MEDIOS DE IDENTIFICACIÓN	210351
PABLO TLALOLINI MARÍA ARELI	OPERADOR DE EQUIPO TECNOLÓGICO	210351
GONZÁLEZ AZUCENA GARMENDIA	RESPONSABLE DE MÓDULO	210351
MENDOZA RAMOS ANA LAURA	AUXILIAR DE ATENCIÓN CIUDADANA	210351
OLIVARES TEJEDA MARÍA ELVIRA	OPERADOR DE EQUIPO TECNOLÓGICO	210351
MARCOS GALINDO ABRAHAM	OPERADOR DE EQUIPO TECNOLÓGICO	210351
CANO CALZADA ERIK ERUBIEL	OPERADOR DE EQUIPO TECNOLÓGICO	210351
VILLA JAIMES DIANA LAURA	DIGITALIZADOR DE MEDIOS DE IDENTIFICACIÓN	210351
GARITA AMARO MARIA CONCEPCIÓN	RESPONSABLE DE MÓDULO	210552
RODRIGUEZ CORDERO NORMA	OPERADOR DE EQUIPO TECNOLÓGICO	210552
RAMIREZ JUAREZ JESUS MIGUEL	DIGITALIZADOR DE MEDIOS DE IDENTIFICACIÓN	210552
CUAUTLE COYOPOL JULISSA	AUXILIAR DE ATENCIÓN CIUDADANA	210552
ANDRÉS OVIEDO HERNÁNDEZ	AUXILIAR DE ATENCIÓN CIUDADANA	210651
HERNÁNDEZ RAMOS LEONARDO	OPERADOR DE EQUIPO TECNOLÓGICO	210651
RODRÍGUEZ BOCARDO LAURA	OPERADOR DE EQUIPO TECNOLÓGICO	210651
RENDON PARRA ANEL	OPERADOR DE EQUIPO TECNOLÓGICO	210651
GARCÍA ZÁRATE SANDRA	RESPONSABLE DE MÓDULO	210752
LÓPEZ BARRANCO FAVIOLA	AUXILIAR DE ATENCIÓN CIUDADANA	210752
RAMOS MELLADO MARIBEL	OPERADOR DE EQUIPO TECNOLÓGICO	210752
TÉLLEZ GARCÍA OMAR	OPERADOR DE EQUIPO TECNOLÓGICO	210752
SERRANO REYES MARÍA DE LOS ÁNGELES	OPERADOR DE EQUIPO TECNOLÓGICO	210752
NIETO RAMÍREZ ALEJANDRO	RESPONSABLE DE MÓDULO	210752
VARGAS CANO GUADALUPE	OPERADOR DE EQUIPO TECNOLÓGICO	210752
FLORES GONZÁLEZ JUANA	OPERADOR DE EQUIPO TECNOLÓGICO	210752

	<b>INSTITUTO NACIONAL ELECTORAL JLE PUEBLA</b>  <b>SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	Versión: 0
	<b>REPORTE DE AUDITORIA</b>	Fecha de emisión: 06/03/2020

NOMBRE	PUESTO	MÓDULO
FLORES GARCÍA EDGARDO	OPERADOR DE EQUIPO TECNOLÓGICO	210752
GONZÁLEZ NAVARRO MARIBEL	RESPONSABLE DE MÓDULO	210851
BELLO CANTELLAN MA. DEL ROSARIO	AUXILIAR DE ATENCIÓN CIUDADANA	210851
SÁNCHEZ VÁSQUEZ JOSÉ MARIO	OPERADOR DE EQUIPO TECNOLÓGICO	210851
LUGO HERNÁNDEZ ADRIANA ANGELICA	OPERADOR DE EQUIPO TECNOLÓGICO	210851
CARRERA BLAS JULY SARAÍ	OPERADOR DE EQUIPO TECNOLÓGICO	210851
BAUTISTA JIMÉNEZ DARIANA	OPERADOR DE EQUIPO TECNOLÓGICO	210851
MORA CERVANTES MARIA LUCIA	OPERADOR DE EQUIPO TECNOLÓGICO	210951
MONTERO ESPINOSA IGNACIO	OPERADOR DE EQUIPO TECNOLÓGICO	210951
SERRANO ROJAS ROSA	OPERADOR DE EQUIPO TECNOLÓGICO	210951
GALINDO JUAREZ ALFONSO	OPERADOR DE EQUIPO TECNOLÓGICO	210951
TELLEZ ROJAS ROBERTO	RESPONSABLE DE MÓDULO	210951
TLAQUE QUECHOLAC IRAIS	AUXILIAR DE ATENCIÓN CIUDADANA	210951
GONZALEZ JIMENEZ ESDRAS	OPERADOR DE EQUIPO TECNOLÓGICO	210951
ROMERO NAVARRO MIGUEL ANGEL	RESPONSABLE DE MÓDULO	210951
GARCÍA PARRA LETICIA	AUXILIAR DE ATENCIÓN CIUDADANA	210951
ORTIZ FLORES CLAUDIA	OPERADOR DE EQUIPO TECNOLÓGICO	210951
CHAVEZ CUATZO BRUCE DANIEL	OPERADOR DE EQUIPO TECNOLÓGICO	210951
URIBE MUÑOZ KERSTHIN	OPERADOR DE EQUIPO TECNOLÓGICO	210951
AGUILAR TEJEDA GABRIELA	OPERADOR DE EQUIPO TECNOLÓGICO	210951
CASAS JIMÉNEZ MARÍA VERÓNICA	RESPONSABLE DE MÓDULO	210952
BENITEZ CASTILLO GUILLERMO ÁNGEL	OPERADOR DE EQUIPO TECNOLÓGICO	210952
VÁZQUEZ HERNÁNDEZ GUADALUPE	OPERADOR DE EQUIPO TECNOLÓGICO	210952
HERNÁNDEZ PÉREZ ABIGAÏL	DIGITALIZADOR DE MEDIOS DE IDENTIFICACIÓN	210952
NUÑEZ VASQUEZ ABDIEL	OPERADOR DE EQUIPO TECNOLÓGICO	211252
CARIÑO CASTRO KATYA	OPERADOR DE EQUIPO TECNOLÓGICO	211252
FUENTES FERRER REGINA	OPERADOR DE EQUIPO TECNOLÓGICO	211252
QUIROZ MORENO MAYRA BLANCA	OPERADOR DE EQUIPO TECNOLÓGICO	211252
ROJAS ESPINOSA ADRIÁN	RESPONSABLE DE MÓDULO	211252
ALONSO CORONA ALAM HASSAN	OPERADOR DE EQUIPO TECNOLÓGICO	211252


	<b>INSTITUTO NACIONAL ELECTORAL JLE PUEBLA</b>  <b>SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	Versión: 0
	<b>REPORTE DE AUDITORIA</b>	Fecha de emisión: 06/03/2020

NOMBRE	PUESTO	MÓDULO
CORDERO MENDOZA BEATRIZ	OPERADOR DE EQUIPO TECNOLÓGICO	211252
CAMACHO VÁZQUEZ LUIS ANGEL	OPERADOR DE EQUIPO TECNOLÓGICO	211252
VELÁZQUEZ RUIZ NIDIA CAROLINA	RESPONSABLE DE MÓDULO	211252
MORENO ROMERO MAURICIO ALEJANDRO	OPERADOR DE EQUIPO TECNOLÓGICO	211252
MONTIEL TERRAZAS FEDERICO	AUXILIAR DE ATENCIÓN CIUDADANA	211252
RUIZ DOMINGUEZ KARLA YESICA	AUXILIAR DE ATENCIÓN CIUDADANA	211252
CRUZ GARCÍA CYNTHIA YADIRA	OPERADOR DE EQUIPO TECNOLÓGICO	211252
GARCÍA CALERO LETICIA	OPERADOR DE EQUIPO TECNOLÓGICO	211252
NUÑEZ VÁSQUEZ ABDIEL	OPERADOR DE EQUIPO TECNOLÓGICO	211252
GONZÁLEZ CAMACHO ARACELI	RESPONSABLE DE MÓDULO	211351
GALENO NERI IRIS ALEJANDRA	AUXILIAR DE ATENCIÓN CIUDADANA	211351
GONZÁLEZ HERRERA GUILLERMO	OPERADOR DE EQUIPO TECNOLÓGICO	211351
TLATENCO LUNA DULCE MARÍA	OPERADOR DE EQUIPO TECNOLÓGICO	211351
VIDAL MEZA IVONNE	RESPONSABLE DE MÓDULO	211351
SERNA CARIÑO KITY EDITH	AUXILIAR DE ATENCIÓN CIUDADANA	211351
JUÁREZ OLMEDO MARA	OPERADOR DE EQUIPO TECNOLÓGICO	211351
CORTES PEREZ KARINA	OPERADOR DE EQUIPO TECNOLÓGICO	211351
DIMAS GONZÁLEZ JULIO CESAR	RESPONSABLE DE MÓDULO	211452
DE LA LUZ HERNÁNDEZ ANA MARÍA	OPERADOR DE EQUIPO TECNOLÓGICO	211452
SÁNCHEZ TOBÍAS MARÍA MAGDALENA	OPERADOR DE EQUIPO TECNOLÓGICO	211452
VÁZQUEZ LÓPEZ ANGELICA	OPERADOR DE EQUIPO TECNOLÓGICO	211452
HERNÁNDEZ JUÁREZ MARCOS	OPERADOR DE EQUIPO TECNOLÓGICO	211452
HUERTA CASTRO ISAURA	OPERADOR DE EQUIPO TECNOLÓGICO	211452
CRUZ BRAMBILA JESÚS YARED	AUXILIAR DE ATENCIÓN CIUDADANA	211452

	<b>INSTITUTO NACIONAL ELECTORAL JLE PUEBLA</b>  <b>SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	Versión: 0
	<b>REPORTE DE AUDITORIA</b>	Fecha de emisión: 06/03/2020

El Plan de próxima Auditoria será remitido por el Organismo Certificador que se encargará de la evaluación del Sistema de Gestión de la Calidad en la Delegación INE Puebla.

Rosalinda Cordero Guridi	
Alejandra Álvarez Parra	
<b>AUDITORAS LÍDER</b>	

	<b>INSTITUTO NACIONAL ELECTORAL JLE PUEBLA</b>  <b>SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	Versión: 0
	<b>REPORTE DE AUDITORIA</b>	Fecha de emisión: 06/03/2020

## Nivel de Mantenimiento del SGC de la Delegación INE Puebla

RESULTADOS DEL NIVEL DE MADUREZ DEL SGC					AUDITORIA INTERNA			Lista de verificación de Auditoría Interna	Nº de Auditoría	Fecha de evaluación:	
Institución		Delegación INE PUEBLA							02/2022	18/10/2022	
#	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 ORGANIZACION	100	100	0	100%	27	0	0	0	0	1
5	LIDERAZGO	150	150	0	100%	27	0	0	0	0	0
6	PLANIFICACIÓN	150	150	0	100%	28	0	0	0	0	0
7	APOYO	200	200	0	100%	44	0	0	0	0	0
8	OPERACIÓN	200	200	0	100%	85	0	0	0	0	0
9	EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO	150	150	0	100%	40	0	0	0	0	0
10	MEJORA	50	50	0	100%	16	0	0	0	0	1
RESULTADOS TOTALES		1000	1000	0	100%	267	0	0	0	0	2

### CONCLUSIONES GENERALES

Oportunidades de mejora  
4.A.1.1 y 1) y 2) Sistema de gestión de la calidad y sus procesos  
Reforzar en los dueños de procesos sustantivos el conocimiento de riesgos y oportunidades determinados de acuerdo con los requisitos del apartado 6.1 y cómo se evalúan sus procesos (tableros de indicadores).  
10. Mejora  
Los dueños de procesos sustantivos no logran identificar claramente su rol en este punto, lo entienden e identifican los documentos del SGC, pero no logran comprender su participación.

### RESULTADOS

