

	INSTITUTO NACIONAL ELECTORAL JLE PUEBLA SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Versión: 6.6
	REPORTE DE AUDITORIA	Fecha de emisión: AGOSTO DE 2022

FECHA	21 de junio de 2023	No. DE AUDITORÍA / AÑO	1-2/2023
--------------	----------------------------	-----------------------------------	-----------------

LUGAR	Avenida 35 Oriente número 5, Colonia Huexotitla, C.P. 72534, Puebla, Puebla
--------------	---

Lic. Edgar Humberto Arias Alba
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 Lic. Edgar Humberto Arias Alba


Por este medio nos permitimos presentar el informe de los resultados de la Auditoría Interna realizada los días: **12 al 21 de junio de 2023.**

OBJETIVO DE LA AUDITORIA
Revisar el Sistema de Gestión de la Calidad en la entidad de Entidad 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 madurez del Sistema de Gestión de la Calidad.

ALCANCE DE LA AUDITORÍA
Revisión de los procesos sustantivos, apoyo y proceso Estratégico

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


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

	INSTITUTO NACIONAL ELECTORAL JLE PUEBLA SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Versión: 6.6
	REPORTE DE AUDITORIA	Fecha de emisión: AGOSTO DE 2022


- Transporte (Vehículos)

El equipo auditor asignado está conformado por:

AUDITOR LÍDER:	Rosalinda Cordero Guridi Alejandra Álvarez Parra	INICIALES
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
Cesar Gil De Ita		CGI
Mildred Díaz Antonio		MDA
Nadia Estrada Palacios		NEP
Shani Juárez Jacome		SJJ
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
Inocente Arratia González		IAG
Leonardo Méndez Márquez		LMM
Claudia Cardona Ramírez		CCR
Dulce María Romero Monroy		DRM
Ignacio Calderón Vergara		ICV
Roberto Bravo Flores		RBF
Maribel Hernández Quintero		MHQ
Julio Cesar Fernández Hernández		JFH
Ana Guadalupe Piedras Martínez		APM
María de los Ángeles Martínez Tiburcio		MMT

	INSTITUTO NACIONAL ELECTORAL JLE PUEBLA SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Versión: 6.6
	REPORTE DE AUDITORIA	Fecha de emisión: AGOSTO DE 2022

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				1
10.- Mejora				1
TOTAL	0	0	0	3

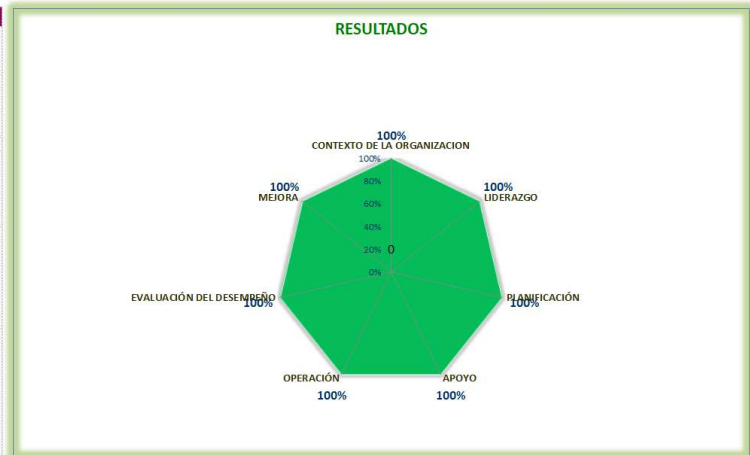
	INSTITUTO NACIONAL ELECTORAL JLE PUEBLA SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Versión: 6.6
	REPORTE DE AUDITORIA	Fecha de emisión: AGOSTO DE 2022


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							01/2023	21/06/2023	
#	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	1
10	MEJORA	50	50	0	100%	16	0	0	0	0	1
RESULTADOS TOTALES		1000	1000	0	100%	267	0	0	0	0	3

CONCLUSIONES GENERALES
<p>Oportunidades de mejora</p> <p>4. Sistema de gestión de la calidad y sus procesos</p> <p>4.1. Comprensión de la organización y de su contexto</p> <p>Los dueños de procesos sustantivos y los dueños de procesos de apoyo o soporte requieren reforzar la comprensión de los cambios en los documentos, como son los cambios al Plan Estratégico. Además, se observa que no se encuentra actualizada la minuta de conformidad de la Alta Dirección y el Plan Estratégico aún no contiene las modificaciones de la Alta Dirección, situación identificada y señalada por los dueños de procesos.</p> <p>Asimismo, se requiere para los dueños de procesos sustantivos y los dueños de procesos de apoyo o soporte un espacio de retroalimentación sobre el SGC, además se requiere reforzar los conocimientos de manera periódica y constante.</p> <p>9. Evaluación del desempeño</p> <p>9.1.2. Análisis y evaluación</p> <p>Los dueños de procesos sustantivos no identifican con claridad los elementos que se les evalúan (Puntualidad, actitud de servicio, imagen, consistencia de captura en MAC y Productividad) y no identifican la finalidad de la evaluación, así como la retroalimentación que se les hace sobre su evaluación.</p> <p>10. Mejora</p> <p>10.2 No conformidad y acción correctiva</p> <p>10.3 Mejora continua</p> <p>Los dueños de procesos sustantivos y los dueños de procesos de apoyo o soporte no logran identificar claramente su rol en este punto, lo entienden e identifican los documentos, pero no logran comprender su participación. Aunado a que no tienen conocimiento claro de los resultados de las anteriores auditorías y su impacto en el SGC.</p>



	INSTITUTO NACIONAL ELECTORAL JLE PUEBLA SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Versión: 6.6
	REPORTE DE AUDITORIA	Fecha de emisión: AGOSTO DE 2022

Informe de Auditoría

	INSTITUTO NACIONAL ELECTORAL JLE PUEBLA SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Versión: 6.6
	REPORTE DE AUDITORIA	Fecha de emisión: AGOSTO DE 2022

Introducción

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

Fecha/Duración	Norma	Dirección del Sitio
Auditoría Interna Fase I 12/06/2023 al 21/06/2023 8 días Numero efectivo de Funcionarios: 239	ISO 9001:2015	Avenida 35 Oriente número 5, Colonia Huexotitla, C.P. 72534, Puebla, Puebla

Norma	Módulos	Dirección del Sitio
ISO 9001:2015	210151	CALLE MORELOS 3 CENTRO, HUAUCHINANGO DE DEGOLLADO, C.P.73170
	210152	AVENIDA JUÁREZ SUR 152 LA RIVERA, XICOTEPEC DE JUAREZ, C.P.73080
	210153	CALLE GABRIEL MANCERA SN CENTRO, PAHUATLAN DE VALLE, C.P.73100
	210251	CALLE IGNACIO ALLENDE No 9 A CENTRO, ZACATLAN, C.P.73310
	210252	CALLE SIN NOMBRE SN CENTRO, IXTACAMAXTITLAN, C.P.73720
	210255	CALLE 14 DE FEBRERO SN CENTRO, SAN LORENZO TLAXIPEHUALA, CHINCOCUATLA, C.P.73880
	210351	PROLONGACIÓN DE MINA 214 BARRIO DE FRANCIA, TEZIUTLAN, C.P.73880
	210352	AVENIDA CARLOS I BETANCOURT MOLINA 54 CENTRO, ZACAPOAXTLA, C.P.73680
	210353	AVENIDA 12 DE OCTUBRE SN CENTRO , ZARAGOZA, C.P.73700


	INSTITUTO NACIONAL ELECTORAL JLE PUEBLA SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Versión: 6.6
	REPORTE DE AUDITORIA	Fecha de emisión: AGOSTO DE 2022

Norma	Módulos	Dirección del Sitio
	210451	CALLE 2 PONIENTE 616 CENTRO, AJALPAN, C.P.75910
	210452	AVENIDA PLAZA DE LA CONSTITUCIÓN 1 CENTRO, PALMAR DE BRAVO. C.P.75500
	210453	CALLE HIDALGO SN CENTRO, VILLA DE MORELOS, CAÑADA MORELOS. C.P.75580
	210551	CALLE ZARAGOZA NORTE 303 CENTRO, SAN MARTIN TEXMELUCAN DE LABASTIDA.
	210552	CALLE PABLO L SIDAR 221 BARRIO SEGUNDO, HUEJOTZINGO, C.P.74160
	210651	CALZADA IGNACIO ZARAGOZA 266 PLAZA LORETO LOCALES 1 2 Y 3 LOS PINOS. HEROICA PUEBLA DE
	210751	CALLE 9 PONIENTE 301 BARRIO EL SANTUARIO, TEPEACA, C.P.75200
	210752	CALLE 14 SUR 515 BARRIO SAGRADA FAMILIA, AMOZOC, C.P.72980
	210753	CALLE 7 ORIENTE SN TEPATLAXCO DE HIDALGO, TEPATLAXCO DE HIDALGO, C.P.75100
	210851	BOULEVARD JOSÉ MARÍA MORELOS 604 CENTRO, CIUDAD SERDÁN, C.P.75520
	210852	AVENIDA 5 DE MAYO 880 DE GUADALUPE, LIBRES, C.P.73783
	210854	AVENIDA REFORMA SN CENTRO, EMILIO PORTES GIL, SAN NICOLAS BUENOS AIRES. C.P.75030
	210951	CALLE EUFEMIO ZAPATA 1 SANTA MARÍA LA RIVERA, HEROICA PUEBLA DE ZARAGOZA. C.P.72010
	210952	VÍA ATLIXCAYOTL SN RESERVA TERRITORIAL ATLIXCAYOTL, HEROICA PUEBLA DE ZARAGOZA. C.P.72450

	INSTITUTO NACIONAL ELECTORAL JLE PUEBLA SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Versión: 6.6
	REPORTE DE AUDITORIA	Fecha de emisión: AGOSTO DE 2022


Norma	Módulos	Dirección del Sitio
	211051	BOULEVARD FORJADORES 3401 SAN DIEGO LOCAL 1 DEL CENTRO COMERCIAL PLAZA SAN DIEGO.
	211052	CALLE HIDALGO 1 CENTRO, SANCTORUM, C.P.72730
	211151	CALLE VENUSTIANO CARRANZA 101 SEGUNDA AMPLIACIÓN GUADALUPE HIDALGO. HEROICA PUEBLA DE
	211251	BOULEVARD HÉROES DEL 5 DE MAYO 3126 LADRILLERA DE BENÍTEZ, HEROICA PUEBLA DE ZARAGOZA.
	211252	AVENIDA 53 PONIENTE 1308A PRADOS AGUA AZUL, HEROICA PUEBLA DE ZARAGOZA. C.P.72430
	211351	BOULEVARD NIÑOS HÉROES 805A LA ALFONSINA, ATLIXCO, C.P.74270
	211352	CARRETERA INTERNACIONAL MÉXICO OAXACA 1 SAN JUAN COAHUIXTLA, IZÚCAR DE MATAMOROS. C.P.74480
	211353	PLAZA DE LA CONSTITUCIÓN SN CENTRO, TLAPANALA, C.P.74540
	211451	CARRETERA INTERNACIONAL A OAXACA SN LA PALMA, ACATLAN DE OSORIO. C.P.74949
	211453	CALLE 2 SUR SN SECCIÓN PRIMERA, TEPEYAHUALCO DE CUAUHEMOC, C.P.75630
	211456	CALLE PUEBLA SN CENTRO, TEOPANTLAN, C.P.74600
	211551	AVENIDA INDEPENDENCIA ORIENTE 735 CENTRO, TEHUACÁN, C.P.75700
	211552	AVENIDA CARLOS MERINO CAMARILLO SN CENTRO, SAN JUAN IXCAQUIXTLA. C.P.74900

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

	INSTITUTO NACIONAL ELECTORAL JLE PUEBLA SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Versión: 6.6
	REPORTE DE AUDITORIA	Fecha de emisión: AGOSTO DE 2022

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.

	INSTITUTO NACIONAL ELECTORAL JLE PUEBLA SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Versión: 6.6
	REPORTE DE AUDITORIA	Fecha de emisión: AGOSTO DE 2022

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; 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 3 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 y los dueños de procesos de apoyo o soporte requieren reforzar la comprensión de los cambios en los documentos, como son los cambios al Plan Estratégico. Además, se observa que no se encuentra actualizada la minuta de conformación de la Alta Dirección y el Plan Estratégico aún no contiene las modificaciones de la Alta Dirección, situación identificada y señalada por los dueños de procesos.

Asimismo, se requiere para los dueños de procesos sustantivos y los dueños de procesos de apoyo o soporte un espacio de retroalimentación sobre el SGC, además se requiere reforzar los conocimientos de manera periódica y constante.

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 y tienen los documentos del SGC y saben manejar su portal del SGC.

	INSTITUTO NACIONAL ELECTORAL JLE PUEBLA SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Versión: 6.6
	REPORTE DE AUDITORIA	Fecha de emisión: AGOSTO DE 2022

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.

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 de manera general 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.

Se detecta una oportunidad de mejora en este punto, ya que los dueños de procesos sustantivos no identifican con claridad los elementos que se les evalúan (Puntualidad, actitud de servicio, imagen, consistencia de captura en MAC y Productividad) y no identifican la finalidad de la evaluación dentro del SGC, así como la retroalimentación que se les hace sobre su evaluación.

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.

Cabe mencionar que se encontró una oportunidad de mejora en este requisito, puesto que los dueños de procesos sustantivos y los dueños de procesos de apoyo o soporte no logran identificar claramente su rol en este punto, lo entienden e identifican los documentos, pero no logran comprender su participación. Aunado a que no tienen conocimiento claro de los resultados de las anteriores auditorías y su impacto en el SGC.

	INSTITUTO NACIONAL ELECTORAL JLE PUEBLA SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Versión: 6.6
	REPORTE DE AUDITORIA	Fecha de emisión: AGOSTO DE 2022

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.

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.

	INSTITUTO NACIONAL ELECTORAL JLE PUEBLA SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Versión: 6.6
	REPORTE DE AUDITORIA	Fecha de emisión: AGOSTO DE 2022

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 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.

	INSTITUTO NACIONAL ELECTORAL JLE PUEBLA SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Versión: 6.6
	REPORTE DE AUDITORIA	Fecha de emisión: AGOSTO DE 2022

	INSTITUTO NACIONAL ELECTORAL JLE PUEBLA SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Versión: 6.6
	REPORTE DE AUDITORIA	Fecha de emisión: AGOSTO DE 2022

Oportunidades de mejora levantadas

Ref	Área/Proceso	Cláusula
4. Sistema de gestión de la calidad y sus procesos	Procesos sustantivos y procesos de apoyo o soporte Reforzar en los dueños de procesos el requisito de la norma: 4.1 Comprensión de la organización y de su contexto	4.1
9. Evaluación del Desempeño	Procesos sustantivos y procesos de apoyo o soporte Reforzar en los dueños de procesos la comprensión de los elementos que conforman su evaluación y la comprensión de la evaluación dentro del SGC, en específico el requisito de la norma: 9.1.2 Análisis y evaluación	9.1.2
10. Mejora	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)

	INSTITUTO NACIONAL ELECTORAL JLE PUEBLA SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Versión: 6.6
	REPORTE DE AUDITORIA	Fecha de emisión: AGOSTO DE 2022

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

Los dueños de procesos sustantivos y los dueños de procesos de apoyo o soporte requieren reforzar la comprensión de los cambios en los documentos, como son los cambios al Plan Estratégico. Además, se observa que no se encuentra actualizada la minuta de conformación de la Alta Dirección y el Plan Estratégico aún no contiene las modificaciones de la Alta Dirección, situación identificada y señalada por los dueños de procesos.

Asimismo, se requiere para los dueños de procesos sustantivos y los dueños de procesos de apoyo o soporte un espacio de retroalimentación sobre el SGC, además se requiere reforzar los conocimientos de manera periódica y constante.

9. Evaluación del desempeño

Los dueños de procesos sustantivos no identifican con claridad los elementos que se les evalúan (Puntualidad, actitud de servicio, imagen, consistencia de captura en MAC y Productividad) y no identifican la finalidad de la evaluación dentro del SGC, así como la retroalimentación que se les hace sobre su evaluación.


10. Mejora

Los dueños de procesos sustantivos y los dueños de procesos de apoyo o soporte no logran identificar claramente su rol en este punto, lo entienden e identifican los documentos, pero no logran comprender su participación. Aunado a que no tienen conocimiento claro de los resultados de las anteriores auditorías y su impacto en el SGC.

	INSTITUTO NACIONAL ELECTORAL JLE PUEBLA SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Versión: 6.6
	REPORTE DE AUDITORIA	Fecha de emisión: AGOSTO DE 2022

Participantes de la evaluación.

NOMBRE	PUESTO	MÓDULO
OLVERA AGUILA JORGE ALFONSO	COORDINADOR SGC	
CARDONA RAMÍREZ CLAUDIA	COORDINADORA SGC	
FERNÁNDEZ HERNÁNDEZ JULIO CESAR	COORDINADOR SGC	
JUÁREZ JACOME SHANI	COORDINADORA SGC	
BLANCAS MORENO PILAR RENEE	COORDINADORA SGC	
TELLEZ LEZAMA ALVARO	VSD DTTO. 07	
VEGA GONZALEZ CUAUHTÉMOC	VSD DTTO. 14	
DE SANTIAGO SÁNCHEZ YOLANDA	VRFE DTTO. 01	
SÁNCHEZ VÁZQUEZ ABELARDO RAMIRO	VRFE DTTO. 02	
VÁSQUEZ SÁNCHEZ DAVID	VRFE DTTO. 03	
HERRERA RIVERA ANA LUISA	VRFE DTTO. 06	
LÓPEZ CARMONA LUIS ENRIQUE	VRFE DTTO. 07	
RAMOS CORTÉS SILVINO	VRFE DTTO. 08	
BRAVO FLORES ROBERTO	VRFE DTTO. 13	
MARTÍNEZ TIBURCIO MARÍA DE LOS ÁNGELES	VRFE DTTO. 15	
GUEVARA CORONA JUAN GABRIEL	SOPORTE ESPECIALIZADO EN MAC	
AVILEZ HERNANDEZ CESAR ADOLFO	SOPORTE ESPECIALIZADO EN MAC	
GONZALEZ NAVARRO MARIBEL	JEFA DE ACTUALIZACIÓN AL PADRON	
VÁZQUEZ CUEVAS ALEJANDRA ESVEIDY	OET	210151
CORTES BONILLA MANUELA	OET	210151
GONZÁLEZ DÍAZ OSCAR	OET	210151
VARGAS CRUZ ANDREA	AAC	210151
TÉLLEZ VITAL JOSÉ ELÍAS	RM	210151
MONTES FACIO VÍCTOR MANUEL	OET	210151
HERNÁNDEZ CARMONA GASPAR	OET	210151
JARDÍNEZ SANAGUSTÍN RIGOBERTO	AAC	210151
MORENO GARCÍA PATRICIA	RM	210152
HERNÁNDEZ ALPIZAR MARÍA DEL ROCÍO	OET	210152
GONZÁLEZ AMADOR IRMA ZITA	OET	210152
CORTES BONILLA FELIPA	OET	210152
GONZÁLEZ SOSA JAVIER	AAC	210152
MARTÍNEZ DÍAZ EDUARDO	RM	210153

	INSTITUTO NACIONAL ELECTORAL JLE PUEBLA SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Versión: 6.6
	REPORTE DE AUDITORIA	Fecha de emisión: AGOSTO DE 2022

NOMBRE	PUESTO	MÓDULO
ISLAS HERNÁNDEZ MARÍA DEL CARMEN	OET	210153
CARRASCO GASCA ABEL	RM	210251
MOTE CÓRDOVA OMAR	OET	210251
ESTRADA ALONSO ELIZABETH	AAC	210251
PORTILLA SANDOVAL TEÓDULO	RM	210251
AGUILAR ROSAS VICTOR MANUEL	OET	210251
MERCADO TÉLLEZ JOSÉ CARLOS	OET	210251
HERRERA SÁNCHEZ ROQUE	RM	210252
OROPEZA SALAS JUAN PABLO	OET	210252
NIETO SOSA JOSAFAT	OET	210255
LUNA RAMIRO MATUS	RM	210351
TLALOLINI MARIA ARELI PABLO	OET	210351
ANGEL HERNÁNDEZ CARLOS ALBERTO	OET	210351
MARTINEZ OSORIO CESAR	DMI	210351
TORCUATO ARIAS FATIMA	AAC	210351
GARMENDIA GONZALEZ AZUCENA	RM	210351
OLIVARES TEJEDA MARIA ELVIRA	OET	210351
MARCOS GALINDO ABRAHAM	OET	210351
CANO CALZADA ERIK ERUBIEL	OET	210351
VILLA JAIMES DIANA LAURA	DMI	210351
CARDENAS GARCÍA JANET	RM	210352
ORTEGA MENDEZ ADAN	AAC	210352
GONZÁLEZ PERALTA ADRIAN	OET	210352
DE JESÚS SOTO JAVIER	OET	210352
SÁNCHEZ HUERTA ANGEL	OET	210353
GUARNEROS SANTOS NICOLAS	OET	210353
CORTAZAR RUBIO PRISCILA	RM	210451
APARICIO JIMÉNEZ HERMELINDA	RM	210451
CACHO ORTEGA DAFNE IRACEMA	ACC	210451
MARTÍNEZ SÁNCHEZ GUADALUPE	OET	210451
TORRES CASTRO EDUARDO	OET	210451
JIMENEZ GAZPAR ROCIO BERENICE	DMI	210451
GONZALEZ MARTÍNEZ OLIVERIO	DMI	210451
DEL CARMEN CASTELLANOS ALEJANDRA	RM	210452

	INSTITUTO NACIONAL ELECTORAL JLE PUEBLA SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Versión: 6.6
	REPORTE DE AUDITORIA	Fecha de emisión: AGOSTO DE 2022

NOMBRE	PUESTO	MÓDULO
MENDOZA CORTAZAR LUIS ALBERTO	OET	210452
CORNELIO OLIVIER ROSALINO	OET	210452
MARTÍNEZ LÓPEZ DULCE MARÍA	ACC	210452
HERNÁNDEZ BLANCO DIEGO	RM	210453
MARTÍNEZ LÓPEZ FRANCISCO	OET	210453
PÉREZ CRISOSTOMO FELIPE	RM	210551
PASTEN ÁLVAREZ ELIZABETH	OET	210551
SÁNCHEZ CORONADO DANIELA GUADALUPE	OET	210551
SÁNCHEZ HERNÁNDEZ RADAMES	DMI	210551
QUIROZ PÉREZ LUZ DEL CARMEN	OET	210551
CARRILLO RAMÍREZ RAFAEL	AAC	210551
LOZANO DURÁN GILBERTO	RM	210551
SÁNCHEZ MIRÓN MIGUEL ÁNGEL	OET	210551
BENITEZ PÉREZ ALMA ROSA	OET	210551
GARCÍA MUNGUÍA MARÍA DE LOS ÁNGELES	OET	210551
MORENO RODRÍGUEZ ALFREDO	DMI	210551
CASTILLO ALATRISTE ISABEL	AAC	210551
ROLDÁN HERNÁNDEZ SARA	OET	210551
GARITA AMPARO MARIA CONCEPCIÓN	RM	210552
RAMÍREZ JUÁREZ JESÚS MIGUEL	OET	210552
RODRÍGUEZ CORDERO NORMA	OET	210552
ROMERO AUSTRIA QUETZALCOATL	OET	210552
JUÁREZ ORTEGA JUAN	RM	210651
OVIEDO HERNÁNDEZ ANDRÉS	AAC	210651
ECHAVARRY ESPINOSA YESICA	OET	210651
FLORES CABAÑAS IXTZEL	OET	210651
HERNÁNDEZ RAMOS LEONARDO	OET	210651
ROBLEDO CONTRERAS ERIKA	OET	210651
RODRÍGUEZ BOCARDO LAURA	OET	210651
SÁNCHEZ OSORIO MARIELA	OET	210651
SÁNCHEZ MORALES PABLO	RM	210651
BRAVO FLORES MARCO AURELIO	AAC	210651
ABRÍZ BALDERAS CLAUDIA	OET	210651

	INSTITUTO NACIONAL ELECTORAL JLE PUEBLA SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Versión: 6.6
	REPORTE DE AUDITORIA	Fecha de emisión: AGOSTO DE 2022


NOMBRE	PUESTO	MÓDULO
COCA JIMÉNEZ DIEGO	OET	210651
JIMÉNEZ LÓPEZ VERÓNICA	OET	210651
MÉNDEZ SALDÍVAR SUSANA	OET	210651
MORENO CASTRO ÁNGEL	OET	210651
RENDÓN PARRA ANEL	OET	210651
ROJAS VIVEROS ENRIQUE RUBÉN	RM	210751
RODRÍGUEZ ÁLVAREZ ALEJANDRA	OET	210751
ROSAS MACHORRO ALBERTINA	OET	210751
GARCÍA CORTÉS OLGA	OET	210751
VELÁZQUEZ PÉREZ DIANA	OET	210751
CRUZ HERNÁNDEZ ANA KAREN	AAC	210751
NIETO RAMÍREZ ALEJANDRO	RM	210752
RAMOS MELLADO MARIBEL	OET	210752
FLORES GONZÁLEZ JUANA	OET	210752
TÉLLEZ GARCÍA OMAR	OET	210752
LÓPEZ BARRANCO FAVIOLA	AAC	210752
FLORES GARCÍA CARLOS	RM	210753
HERNÁNDEZ MARÍN MARCOS	OET	210753
PÉREZ ROSAS GIOVANY	AAC	210753
BAUTISTA JIMÉNEZ DARIANA	OET	210851
CARRERA BLAS JULY SARAI	OET	210851
SÁNCHEZ VÁZQUEZ JOSÉ MARIO	OET	210851
BELLO CANTELLÁN MARÍA DEL ROSARIO	AAC	210851
HERNÁNDEZ MARÍN GERARDO	OET	210852
MENDOZA SOLANO RODRIGO	AAC	210852
ARRIOLA RAMÍREZ ÍAN	RM	210854
CRISOSTOMO LEYVA MIGUEL ISRAEL	OET	210854
ROMERO NAVARRO MIGUEL ANGEL	RM	210951
ORTIZ FLORES CLAUDIA	OET	210951
ALONSO HERNÁNDEZ SONIA	OET	210951
GONZÁLEZ JIMÉNEZ ESDRAS	OET	210951
URIBE MUÑOZ KERSTHIN	OET	210951
GARCÍA PARRA LETICIA	AAC	210951
CASAS JIMÉNEZ MARÍA VERÓNICA	OET	210951

	INSTITUTO NACIONAL ELECTORAL JLE PUEBLA SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Versión: 6.6
	REPORTE DE AUDITORIA	Fecha de emisión: AGOSTO DE 2022


NOMBRE	PUESTO	MÓDULO
MORA CERVANTES MARÍA LUCIA	OET	210951
VÁZQUEZ MARTÍNEZ YANNET	OET	210951
GALINDO JUÁREZ ALFONSO	OET	210951
SERRANO GÓMEZ DAVID	OET	210951
MONTERO ESPINOSA IGNACIO	OET	210951
TELLEZ ROJAS ROBERTO	RM	210952
AGUILAR TEJEDA GABRIELA	OET	210952
MORALES SAN PEDRO JUVENTINO	OET	210952
HERNÁNDEZ PÉREZ ABIGAIL	DMI	210952
QUINTERO CALDERON CARLOS ALBERTO	RM	211051
ROMERO BRAVO ANGELES GUADALUPE	OET	211051
SANCHEZ MICHIMANI CELESTE ANAHID	OET	211051
HERNANDEZ MARTINEZ JOSE DE JESUS	OET	211051
FORMACIO TOXTLE ADRIANA	OET	211051
BONILLA CORTES ANA MARIA CATALINA	OET	211051
ESPINOZA CASTRILLO LUIS DAVID	DMI	211051
FLORES AMASTAL CANDIDO MIGUEL	AAC	211051
HERNANDEZ BRAVO JENY ARELI	RM	211051
PINTLE SANCHEZ JESSICA ANDREA	OET	211051
SANCHEZ MICHIMANI ALHELI	OET	211051
CHANTES DIAZ FRANCISCO RUBEN	OET	211051
BORRALLES PEREZ GLADYS	OET	211051
PEREGRINA CASTILLO ROSA	OET	211051
TELLEZ HERNANDEZ MIGUEL ANGEL	DMI	211051
CALDERON LEON MARIA LUISA	AAC	211051
MENESES PEREZ ANA MARIA	RM	211052
PRIETO MEJIA DAVID	OET	211052
AZCATL TOXQUI JOQUIN	OET	211052
HUERTA RIVERA SUJEY MARCELA	RM	211151
RODRÍGUEZ MORENO BERENICE	ACC	211151
MENESES GOYTIA EDNA ELIZABETH	OET	211151
LOYOLA DIEZ ANA MARÍA	OET	211151
ESPINOSA RODRIGUEZ FABIOLA	OET	211151
CARRANZA MARTÍNEZ HECTOR	OET	211151

	INSTITUTO NACIONAL ELECTORAL JLE PUEBLA SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Versión: 6.6
	REPORTE DE AUDITORIA	Fecha de emisión: AGOSTO DE 2022

NOMBRE	PUESTO	MÓDULO
FLORES RUIZ MELANIE JANNET	RM	211251
CASTELÁN ORTIZ GABRIELA	OET	211251
GARCIA MARTINEZ CLAUDIA	OET	211251
ORTIZ MORALES MARCO AURELIO	OET	211251
RUIZ DOMINGUEZ KARLA YESICA	AAC	211251
MONTERROSAS SANTIAGO MARIA INES	OET	211251
FLORES RAMIREZ IVAN	OET	211251
MORALES SANCHEZ SAUL ROMAN	OET	211251
BECERRIL ANTONIO BAUDELIA	OET	211251
PONCE RODRIGUEZ ISMAEL	OET	211251
MARTINEZ BONILLA LIVIA	RM	211251
LOPEZ MENDEZ ADRIAN ELI	OET	211251
SANCHEZ ESPIRITU OMAR	OET	211251
ARVEA GONZALEZ EDUARDO OCTAVIO	OET	211251
CHONG GUILLLEN JAIDO	OET	211251
SANCHEZ MALDONADO FERNANDO VALENTIN	OET	211251
MENDOZA BECERRA GLORIA ELIZABETH	AAC	211251
VELAZQUEZ RUIZ NIDIA CAROLINA	RM	211252
MONTIEL TERRAZAS FEDERICO	AAC	211252
FUENTES FERRER REGINA	OET	211252
BRENES ORTEGA MARIA GABRIELA	OET	211252
MORENO ROMERO MAURICIO ALEJANDRO	OET	211252
NUÑEZ VASQUEZ ABDIEL	OET	211252
CARIÑO CASTRO KATYA	OET	211252
QUIROZ MORENO MAYRA BLANCA	OET	211252
ROJAS ESPINOSA ADRIAN	RM	211252
GARCIA CALERO LETICIA	OET	211252
CAMACHO VAZQUEZ LUIS ANGEL	OET	211252
ROJAS CORTES KARLA Yael	OET	211252
OLVERA SERRANO GUADALUPE	AAC	211252
CRUZ GARCIA CYNTHIA YADIRA	OET	211252
VIDALS ROMERO NANCY	RM	211351
VIDAL MEZA IVONNE	OET	211351
MENDOZA ZUÑIGA ADRIANA	OET	211351

	INSTITUTO NACIONAL ELECTORAL JLE PUEBLA SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Versión: 6.6
	REPORTE DE AUDITORIA	Fecha de emisión: AGOSTO DE 2022


NOMBRE	PUESTO	MÓDULO
JUAREZ OLMEDO MARA	OET	211351
GONZALEZ CAMACHO ARACELI	RM	211351
GALENO NERI IRIS ALEJANDRA	AAC	211351
GONZALEZ HERRERA GUILLERMO	OET	211351
XELO BAILON MARICELA	OET	211351
CONTRERAS GARCÍA MAYRA	RM	211352
GALEANO CHÁVEZ SANDY	OET	211352
MALDONADO CALLEJA ESTEFANIA	OET	211352
GUZMAN CAZALEZ BRIGIDA	AAC	211352
SÁNCHEZ BRAVO AGUSTIN	ACC	211353
MALDONADO MARTÍNEZ CESAR	OET	211353
JUAREZ RAMÍREZ NEREIDA SAMANTHA	OET	211353
RIVERA CASTAÑON CAROLINA	RM	211451
SALAS NAVARRETE STEPHANY PERLA	OET	211451
RAMOS RAMOS BERNARDO	OET	211451
AVILA TAPIA ABELARDO	AAC	211451
TORRES CORTES GABRIEL	RM	211453
MICHACA SAAVEDRA LUIS	OET	211453
ESTRADA CALOCA ALAN LUIS	OET	211453
ZARATE MARTINEZ JOSE CLAUDIO	RM	211456
TEPEXCA GODINEZ WILFREDO	AAC	211456
ALBO HERNANDEZ JOSE DAVID	DMI	211551
ANSELMO HERNANDEZ EDITH	OET	211551
BRAVO POLACO ALBERTO	OET	211551
ESCOBAR PEREZ RUTH YESENIA	OET	211551
GARZON BELLO RAUL YIBRAN	DMI	211551
GOMEZ BONFIL ELIZABETH	OET	211551
GONZALEZ MENDONZA MATIAS	OET	211551
JIMENEZ TEMOXTLE ANDRES	AAC	211551
LEYVA BAUTISTA ISMAEL	RM	211551
MEZA MARTÍNEZ ROCÍO	AAC	211551
MORALES MARTÍNEZ ROBIN ELAN	RM	211551
RAMÍREZ LÓPEZ MÓNICA ITZEL	OET	211551
RISQUES VASQUEZ JUANA	RM	211552

 INE <small>Instituto Nacional Electoral</small>	INSTITUTO NACIONAL ELECTORAL JLE PUEBLA SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Versión: 6.6
	REPORTE DE AUDITORIA	Fecha de emisión: AGOSTO DE 2022

NOMBRE	PUESTO	MÓDULO
ESPARRAGOZA RODRÍGUEZ SILVIA CAROLINA	OET	211552
MARTÍNEZ LÓPEZ CÉSAR NAHUM	OET	211552

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	
AUDITORAS LÍDER	

	INSTITUTO NACIONAL ELECTORAL JLE PUEBLA SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Versión: 6.6
	REPORTE DE AUDITORIA	Fecha de emisión: AGOSTO DE 2022

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								01/2023	21/06/2023	
#	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	1
10	MEJORA	50	50	0	100%	16	0	0	0	0	1
RESULTADOS TOTALES		1000	1000	0	100%	267	0	0	0	0	3

CONCLUSIONES GENERALES

Oportunidades de mejora

4. Sistema de gestión de la calidad y sus procesos

4.1. Comprensión de la organización y de su contexto

Los dueños de procesos sustantivos y los dueños de procesos de apoyo o soporte requieren reforzar la comprensión de los cambios en los documentos, como son los cambios al Plan Estratégico. Además, se observa que no se encuentra actualizada la minuta de conformación de la Alta Dirección y el Plan Estratégico aún no contiene las modificaciones de la Alta Dirección, situación identificada y señalada por los dueños de procesos.

Asimismo, se requiere para los dueños de procesos sustantivos y los dueños de procesos de apoyo o soporte un espacio de retroalimentación sobre el SGC, además se requiere reforzar los conocimientos de manera periódica y constante.

9. Evaluación del desempeño

9.1.2 Análisis y evaluación

Los dueños de procesos sustantivos no identifican con claridad los elementos que se les evalúan (Puntualidad, actitud de servicio, imagen, consistencia de captura en MAC y Productividad) y no identifican la finalidad de la evaluación, así como la retroalimentación que se les hace sobre su evaluación.

10. Mejora

10.2 No conformidad y acción correctiva

10.3 Mejora continua

Los dueños de procesos sustantivos y los dueños de procesos de apoyo o soporte no logran identificar claramente su rol en este punto, lo entienden e identifican los documentos, pero no logran comprender su participación. Aunado a que no tienen conocimiento claro de los resultados de las anteriores auditorías y su impacto en el SGC.

RESULTADOS

