	<b>INSTITUTO NACIONAL ELECTORAL VERACRUZ SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	<b>VERSIÓN: 6.6</b>
	<b>REPORTE DE AUDITORÍA</b>	<b>FECHA DE EMISIÓN: SEPTIEMBRE 2023</b>

<b>FECHA</b>	30 de agosto 2024	<b>No. DE AUDITORÍA / AÑO</b>	1/2024
--------------	-------------------	-------------------------------	--------

<b>LUGAR</b>	Av. Manuel Ávila Camacho No. 119, Col. Centro, C.P. 91000, Xalapa, Veracruz.
--------------	--

**Lic. Josué Cervantes Martínez**  
**Vocal Ejecutivo de Junta Local Ejecutiva**  
**en el estado de Veracruz**  
**P r e s e n t e.**

**At'n: Mtro. Sergio Vera Olvera**  
**Vocal del RFE de Junta Local Ejecutiva**

**Estimado Lic. Josué Cervantes Martínez**


Por este medio, se le notifica que se llevó a cabo la auditoría interna al Sistema de Gestión de la Calidad durante los días: **del 26 al 30 de agosto de 2024.**

OBJETIVO DE LA AUDITORIA
Revisar el Sistema de Gestión de la Calidad en la entidad de <b>Veracruz</b> para: a) Determinar la conformidad del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) con los requisitos de la norma ISO 9001:2015. b) Verificar el cumplimiento del nivel de <b>madurez</b> del Sistema de Gestión de la Calidad conforme al Programa de Auditorías.

ALCANCE DE LA AUDITORIA
Revisión de los procesos estratégico, sustantivos y de apoyo.

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"> <li>• <b>Manual de Gestión de la Calidad.</b></li> <li>• <b>Fichas de Procesos Sustantivos y de Apoyo.</b></li> <li>• <b>Instrucciones de Trabajo para la Operación del MAC.</b></li> <li>• <b>Procedimientos de los Procesos de Apoyo.</b></li> <li>• <b>Correos y evidencias electrónicas.</b></li> <li>• <b>Cumplimiento de los requisitos legales, reglamentarios y contractuales aplicables.</b></li> </ul>

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


	<b>INSTITUTO NACIONAL ELECTORAL VERACRUZ SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	<b>VERSIÓN: 6.6</b>
	<b>REPORTE DE AUDITORÍA</b>	<b>FECHA DE EMISIÓN: SEPTIEMBRE 2023</b>

El equipo auditor asignado está conformado por:

AUDITOR LÍDER:	Arleth Salazar Alvarado Lucero Gómez Cruz	INICIALES ASA LGC
EQUIPO AUDITOR		INICIALES
Rodolfo Ortiz Balbuena		ROB
Sandra Pacheco Velázquez		SPV
Luz Del Carmen Martínez González		LCMG
Citlalli Mileyka Montoya Chairez		CMMC
Evelia Guadalupe Rivera Fernández		EGRF
Santiago Adame Peralta		SAP
María Esther Becerra Reséndiz		MEBR
Luis Alberto Pérez Pérez		LAPP
María Esther Vargas Rosillo		MEVR
Manuel Adrián Acuña Quezada		MAAQ
Guillermo Palomares Orozco		GPO
Maritza Dinorah Díaz Calderón		MDDC
Jaime Méndez Sandoval		JMS
Luis Alberto Figueiras López		LAFL
Everardo Demetrio Pérez Gutiérrez		EDPG
Manuel Gerardo Ramírez Martínez		MGRM
Abel Hernández Santos		AHS
Carlos Bernardino Ibáñez Candelaria		CBIC
Roberto Paulino Hernández		RPH
Evelyn Mar Liahut		EML
Jesús Cano Mora		JCM
César Alberto Guerrero Bello		CAGB
Nallely Salas Vergara		NSV
José Lugo Hernández		JLH
Eder Arturo Gatica Díaz		EAGD
César Gutiérrez Mateo		CGM
Tomás Humberto Zamudio Álvarez		THZA
Juan José Castillo García		JJCG
Ricardo De La Rosa Ruiz		RRR
Cándido López Posadas		CLP
Anel Zarait Orozco Martínez		AZOM
Crystal Martínez Monfil		CMM
Jaime Maldonado Galindo		JMG
Azucena Rentería Ornelas		ARO
Virginia García Vázquez		VGW
Rosa Lourdes López Mondragón		RLLM
Alejandro Barrios Rodiles		ABR
Rogelio Maciel López		RML
Heriberto Hernández Colorado		HHC
Celia Elena Pérez Paredes		CEPP
Raymundo Arzaba Ramos		RAR
Mario Severiano Fernández		MSF


	<b>INSTITUTO NACIONAL ELECTORAL VERACRUZ SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	<b>VERSIÓN: 6.6</b>
	<b>REPORTE DE AUDITORÍA</b>	<b>FECHA DE EMISIÓN: SEPTIEMBRE 2023</b>

Wendy Mendoza Zamudio,	<b>WMZ</b>
Alma Delia Atilano Lara	<b>ADAL</b>
Karen Yanet López Hernández	<b>KYLH</b>
Rubén Emilio Gálvez Cortes	<b>REGC</b>
Lucero Gómez Cruz	<b>LGC</b>
Jessica Marlen Sarmiento Lazcano	<b>JMSL</b>
Oliver González Pérez	<b>OGP</b>
Marco Antonio Martínez Mendoza	<b>MAMM</b>
Pablo Krauss López	<b>PKL</b>
Alba Idalid Medina Moreno	<b>AIMM</b>
Concepción García Rodríguez	<b>CGR</b>
Reyes Velasco Reyes	<b>RVR</b>
Fernando Maldonado Serrano	<b>FMS</b>
Jorge Luis Hernández Hernández	<b>JLHH</b>
Arleth Salazar Alvarado	<b>ASA</b>
María Guadalupe Soberanes Antonio	<b>MGSA</b>
Patricia Calzada Martínez	<b>PCM</b>
Mariel Nallely Hernández González	<b>MNHG</b>
José Luis Bautista Contreras	<b>JLBC</b>
Gieizy Ramírez Cortes	<b>GRC</b>
Miriam Yolisma Báez Hernández	<b>MYBH</b>
Francisco Alberto Martínez López	<b>FAML</b>
Azucena Medina Viveros	<b>AMV</b>
Antonio Romero Aguirre	<b>ARA</b>
Aldo Galicia Palomeque	<b>AGP</b>
Jesús Arturo Ruiz Nava	<b>JARN</b>
María Asunción Celis González	<b>MACG</b>
Augusto Hernández Alcántara	<b>AHA</b>
David Fernández Demeneghi	<b>DFD</b>
Francisco Mateo Ortiz López	<b>FMOL</b>
Miguel Ángel Martínez Morales	<b>MAMM</b>
María Eugenia Guerrero Corona	<b>MEGC</b>
Ricardo González González	<b>RGG</b>
Joaquín Ruiz Arias	<b>JRA</b>

	<b>INSTITUTO NACIONAL ELECTORAL VERACRUZ SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	<b>VERSIÓN: 6.6</b>
	<b>REPORTE DE AUDITORÍA</b>	<b>FECHA DE EMISIÓN: SEPTIEMBRE 2023</b>

De conformidad con el objetivo: a) *Determinar la conformidad del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) con los requisitos de la norma ISO 9001:2015*, se obtiene el siguiente resultado.

<b>HALLAZGOS DE AUDITORÍA</b>				
<b>Requisito de la norma</b>	<b>Núm. de no conformidades mayores</b>	<b>Núm. de no conformidades menores</b>	<b>Núm. de observaciones</b>	<b>Núm. oportunidades de mejora</b>
4.- Contexto de la organización				
5.- Liderazgo				
6.- Planificación				
7.- Apoyo		1		2
8.- Operación		1		
9.- Evaluación del desempeño				
10.- Mejora				
<b>TOTAL</b>		<b>2</b>		<b>2</b>

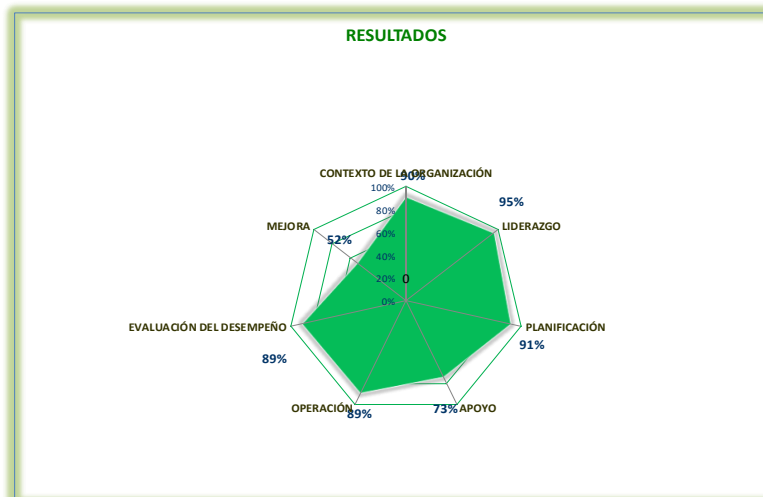
	<b>INSTITUTO NACIONAL ELECTORAL VERACRUZ</b> <b>SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	<b>VERSIÓN: 6.6</b>
	<b>REPORTE DE AUDITORÍA</b>	<b>FECHA DE EMISIÓN: SEPTIEMBRE 2023</b>


De conformidad con el objetivo: b) Verificar el cumplimiento del nivel de madurez del Sistema de Gestión de la Calidad conforme al Programa de Auditorías, se obtiene el siguiente resultado.

Se anexa Informe de Resultados de la Auditoría Interna.

RESULTADOS DEL NIVEL DE MADUREZ DEL SGC					AUDITORÍA INTERNA	Lista de verificación de Auditoría Interna	N° de Auditoría	Fecha de evaluación:		
Institución	Delegación INE Estado de Veracruz						01/2024	26 al 30 de agosto 2024		
#	RUBROS	VALOR TOTAL	RESULTADO FINAL	DIFERENCIA	% Madurez	CRITERIOS TOTALES	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	90	-10	90%	27	0	0	0	0
5	LIDERAZGO	150	142	-8	95%	27	0	0	0	0
6	PLANIFICACIÓN	150	136	-14	91%	28	0	0	0	0
7	APOYO	200	146	-54	73%	44	0	0	1	2
8	OPERACIÓN	200	177	-23	89%	85	0	0	1	0
9	EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO	150	134	-16	89%	40	0	0	0	0
10	MEJORA	50	26	-24	52%	16	0	0	0	0
<b>RESULTADOS TOTALES</b>		<b>1000</b>	<b>851</b>	<b>-149</b>	<b>85%</b>	<b>267</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>2</b>

CONCLUSIONES GENERALES
<p><b>No conformidad menor</b> 7.3 c), d) Toma de conciencia</p> <p>Al revisar los procesos sustantivos y de apoyo de la entidad, se identifica que no se toma conciencia de la contribución al sistema de gestión de la calidad como dueños de procesos ya que no se tiene retroalimentación de los resultados de los indicadores y objetivos de la calidad de la calidad. Esto impacta en desconocer las implicaciones del incumplimiento de los requisitos de la norma 9001:2015. Falta reforzar el conocimiento del contexto de la entidad de acuerdo con el plan estratégico, procedimiento de riesgos y oportunidades, para el seguimiento a los riesgos de los procesos sustantivos, la aplicación de la lista maestra de documentos para el control documental, así como conocer la importancia de la aplicación de la aplicación de el procedimiento de acciones correctivas y plan de cambios y mejoras para la atención de áreas de oportunidad del SGC.</p>
<p><b>No conformidad menor</b> 8.1 d) NCM</p> <p>Durante la revisión de los procesos sustantivos se identificó que no se está llevando a cabo una correcta implementación del control de los procesos de acuerdo con los criterios establecidos en las instrucciones de trabajo para la operación de los módulos de atención ciudadana (modelo de atención, tomo I, tomo II, tomo III) por lo que incumple en el requisito.</p>
<p><b>Oportunidad de mejora</b> 7.2 c)</p> <p>En la Auditoría Interna a los VDRFE se identificó que los dueños de proceso de desempeño de personal no estandarizan la documentación que muestran como evidencia del proceso, es importante que los coordinadores del SGC se aseguren del cumplimiento para tener evidencia estandarizada que soporte la conformidad del proceso y así cumplir el requisito 7.2 inciso c) de la Noma</p>
<p><b>Oportunidad de Mejora</b> 7.1.3 Infraestructura</p> <p>En la revisión a la infraestructura de los MAC fijos, se visualizó la falta de mantenimiento como:, la adquisición de mueble de seguridad para la guarda de las CPV, acomodo de las estaciones de trabajo de tal modo que se garantice la protección de datos personales del SIRFE-MAC, no se cuenta con buzón físico de quejas, carteles desactualizados y/o deteriorados, incumpliendo lo estipulado en el apartado "Tipos de Carteles" de la Guía de Colocación de Carteles al interior de los Módulos de Atención Ciudadana agosto 2024. Es importante proporcionar y mantener la infraestructura necesaria para la operación de los procesos sustantivos sin afectar la integridad de la ciudadanía, así como buscar sedes itinerantes en espacio cerrado para garantizar la seguridad de las CPV</p>




 Instituto Nacional Electoral	INSTITUTO NACIONAL ELECTORAL VERACRUZ SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	VERSIÓN: 6.6
	REPORTE DE AUDITORÍA	FECHA DE EMISIÓN: SEPTIEMBRE 2023

# **INFORME DE RESULTADOS**

## **AUDITORÍA INTERNA**

30 de Agosto 2024

	<b>INSTITUTO NACIONAL ELECTORAL VERACRUZ SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	<b>VERSIÓN: 6.6</b>
	<b>REPORTE DE AUDITORÍA</b>	<b>FECHA DE EMISIÓN: SEPTIEMBRE 2023</b>

### Introducción.

Este informe ha sido compilado por las Auditoras Líderes Licdas. Arleth Salazar Alvarado y Lucero Gómez Cruz, y se relaciona con la actividad de Auditoría detallada más abajo.

Fecha/Duración	Norma	Dirección del Sitio
Duración: 26 al 30 de agosto de 2024, cinco días.  Número efectivo de auditados: 374	ISO 9001:2015	Av. Manuel Ávila Camacho No. 119, Col. Centro, C.P. 91000, Xalapa, Veracruz

### Conclusión global.

Como resultado final de la auditoría se declararon: 2 No conformidades Menores y 2 Oportunidades de Mejora

Así mismo, al evaluar cada requisito se obtuvo como resultado final un nivel de implementación del Sistema de Gestión de la Calidad del **85%**.


### Objetivo de la Auditoría Interna

Los objetivos de esta Auditoría Interna conforme a lo establecido en el Programa de Auditorías **han sido alcanzados**.

Se evaluó y buscó evidencia objetiva para garantizar que los elementos del alcance y los requisitos de la norma ISO 9001:2015, se estén abordando de manera efectiva por el SGC en los procesos sustantivos, estratégico y de apoyo, se verificó que el sistema esté demostrando el cumplimiento de los requisitos legales y reglamentarios, según sean aplicables, además de confirmar el continuo logro y aplicabilidad del Plan Estratégico de la entidad y en su caso, identificar las áreas de oportunidad de mejora.

### Alcance de la Auditoría Interna

Se revisaron y evaluaron los procesos sustantivos, de apoyo y estratégicos de la entidad de Veracruz con relación al Plan de auditoría **01/2024**, los cuales se detallan a continuación:

 <b>INE</b> Instituto Nacional Electoral	<b>INSTITUTO NACIONAL ELECTORAL          VERACRUZ          SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	<b>VERSIÓN: 6.6</b>
	<b>REPORTE DE AUDITORÍA</b>	<b>FECHA DE EMISIÓN:          SEPTIEMBRE 2023</b>


**Auditoría a los procesos sustantivos:**

Norma	Procesos	Lugar de Auditoría
ISO 9001:2015	Entrevista	Módulos Fijos: 300151, 300255, 300354, 300451, 300551, 300651, 300751, 300851, 300951, 301051, 301151, 301251, 301351, 301451, 301551, 301651, 301751, 301851, 301951
	Trámite	Módulos Fijos Adicionales: 300154, 300355, 300553, 300554, 300852, 300952, 301052, 301153, 301452, 301552, 301755, 301953
	Transferencia de la Información	Módulos Semifijos: 300552, 300752, 300853, 301152, 301652, 301752
	Conciliación	Módulos Móviles: 300152, 300155, 300253, 300254, 300256, 300356, 300357, 300652, 300653, 300753, 300754, 300854, 300855, 300953, 300954, 301353, 301354, 301356, 301453, 301455, 301553, 301756, 301757, 301852, 301853, 301854, 301954, 301956, 301957
	Entrega de Credencial	

**Auditoría a los procesos de apoyo:**

Norma	Procesos	Lugar de Auditoría
ISO 9001:2015	Reclutamiento y Selección	Av. Manuel Ávila Camacho No. 119, Col. Centro, C.P. 91000, Xalapa, Veracruz
	Capacitación	
	Desempeño del personal	
	Soporte Técnico	
	Suministro de bienes y servicios	



	<b>INSTITUTO NACIONAL ELECTORAL VERACRUZ SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	<b>VERSIÓN: 6.6</b>
	<b>REPORTE DE AUDITORÍA</b>	<b>FECHA DE EMISIÓN: SEPTIEMBRE 2023</b>

#### Auditoría a los procesos estratégicos:

Norma	Procesos	Lugar de Auditoría
ISO 9001:2015	Alta Dirección Coordinadores del Sistema de Gestión de la Calidad	Av. Manuel Ávila Camacho No. 119, Col. Centro, C.P. 91000, Xalapa, Veracruz


#### Requisitos de la norma ISO 9001:2015 evaluados

#### 4. Contexto de la Organización

Al revisar los procesos del SGC se identificó el seguimiento a los riesgos y oportunidades del módulo 301151, se identificó que 1 AAC no los ubica correctamente en el portal. Requisito de la norma 4.4, también los gafetes de los funcionarios, no se encuentran vigentes, los dueños de proceso de transferencia de información y conciliación se sugiere retroalimentar el tema de partes de interesadas y mapa general de procesos, evidencias de auditorías internas y externas, lista maestra de documentos, procedimiento de acciones correctivas y plan de cambios y mejoras, debido a que por parte del funcionario se desconoce la aplicación y presentación de documentos.

Respecto de quien ejecuta actualmente el proceso de entrevista se observó que se requiere una retroalimentación con la funcionaria debido a que no identifica correctamente el análisis FODA, el documento de partes interesadas, no identifica el alcance, mapa general de procesos, no identifica el procedimiento de riesgos y oportunidades, localización del manual del SGC, no localiza el documento de plan de cambios y mejoras, no identifica correctamente la matriz de comunicación, uso de lista maestra de documentos, no menciona correctamente el uso de los tableros de indicadores, no localiza e identifica el procedimientos de acciones correctivas así como el plan de cambios y mejoras. Asimismo, no conoce la navegación en el portal ni los documentos que contiene. Se observó que en los dueños del proceso de trámite algunos requisitos no resultaban claros para los dueños de procesos, si bien identificaban elementos generales, en algunos casos no concretaron una respuesta específica en los siguientes casos: A) Se retroalimenta y menciona los tres procesos, sin embargo, no identifica el mapa general de procesos. B) Comprende la función de una ficha de procesos, sin embargo; no tienen claridad de dónde se encuentran las fichas de proceso. C) En este caso, no presentan conocimiento de la Ficha de proceso sustantivo Trámite - Ficha de proceso sustantivo Transferencia de la información, así como tampoco su trámite. D) No presenta una respuesta concreta acorde, ninguna de las respuestas coincide con la descripción de la documentación prevista y denominada: plan e informe de auditoría.

Respecto de los dueños de los procesos sustantivos de Trámite, Entrega y que ejecutan también el proceso sustantivo de entrevista, se requiere reforzar la navegación en portal y la comprensión del FODA, no identifica las cuestiones internas y externas, identifica las partes interesadas sin embargo no ubica cual es el documento que le da soporte ni lo localiza en el portal, no identifica los tipos de procesos del SGC, el mapa general de procesos ni su ubicación en el portal, no ubica sus fichas de proceso en el portal, no identifica su rol y no identifica la matriz de responsabilidades ni el organigrama, no identifica cuales son los riesgos y oportunidades en sus procesos, no ubica el documento en el portal, en la encuesta de clima laboral uno de los dueños de proceso no identificó

	<b>INSTITUTO NACIONAL ELECTORAL VERACRUZ SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	<b>VERSIÓN: 6.6</b>
	<b>REPORTE DE AUDITORÍA</b>	<b>FECHA DE EMISIÓN: SEPTIEMBRE 2023</b>

cómo se le dio cumplimiento a este requisito, no identifica el informe en el portal, no recuerda la fecha ni como se la hicieron del conocimiento. No muestra evidencia. No comprende a cabalidad la importancia de su desempeño dentro del SGC (Toma de conciencia), No comprende el proceso de atención a salidas no conformes, uno de los dueños de proceso no conoce como se mide y se le da seguimiento a su proceso (Tableros de control de Indicadores).

Se observó que la dueña de los procesos de Transferencia de la Información y de Conciliación, se requiere reforzar la navegación en portal y la comprensión del FODA, no identifica las cuestiones internas y externas, identifica las partes interesadas sin embargo no ubica cual es el documento que le da soporte ni lo localiza en el portal, no identifica los tipos de procesos del SGC, el mapa general de procesos ni su ubicación en el portal, no identifica el análisis de riesgo de sus procesos y no localiza en el portal SGC, menciona seguimiento a través de minutas, se verifica muestra de dos, no cuentan con el apartado de acciones para abordar riesgos y oportunidades, ni seguimiento, se sugirió implementar dicho apartado, se sugirió mayor organización en sus documentos de evidencia de cumplimientos, ya que se detectó que no están debidamente organizados. No muestra evidencia. en cuanto a la preservación de las salidas (correcto resguardo de CPV), Identifica el documento para realizar la actividad, no obstante, requiere Reforzar el orden de resguardo de las credenciales, en una muestra de 5 bloques de secciones, dos no se encontraban correctamente ordenadas conforme a las instrucciones de trabajo, Tomo II.


De los requisitos de la norma verificados, en la dueña del proceso no se identificaba una comprensión clara, reconocía conceptos generales, no obstante, en algunos casos no concretó una respuesta precisa.

Los gafetes de los funcionarios, no se encuentran vigentes.

Respecto al dueño de los procesos sustantivos de Transferencia de la información y Conciliación, se observó que conoce el Plan Estratégico, pero no termina de identificar sus anexos y se le dificulta ubicarlo dentro del Portal del SGC; conoce la Matriz de partes interesadas, pero se le dificulta ubicarlo dentro del Portal del SGC; no identifica completamente el alcance del SGC, lo confunde con la Política de la Calidad; no identificó el Mapa general de Procesos; identifica el Plan de cambios y mejoras, pero se le dificulta ubicarlo dentro del Portal del SGC; conoce que hay una Matriz de comunicación, pero se le dificulta ubicar el documento; conoce el término de No conformidad y puede explicarlo, sabe que hay un procedimiento de acciones correctivas pero no identifica como se documentan las no conformidades y no ubica la Cédula de no conformidad.

Como áreas de oportunidad se identificaron la gran utilidad para una adecuada identificación de los funcionarios por parte de la ciudadanía, proporcionándole a los funcionarios una seguridad laboral, así como retroalimentar; reforzamiento y necesidad de manejo del portal; reforzar la comprensión e identificación de la información documentada, así como navegación y manejo del portal SGC; sería de gran utilidad para una adecuada identificación de los funcionarios por parte de la ciudadanía, proporcionándole a los funcionarios una seguridad laboral; y reforzar la comprensión de la Política de la Calidad y el alcance del SGC, así como los conocimientos respecto al contexto de la organización, y la navegación y manejo del portal del SGC.

**En el requisito 4. Contexto de la Organización, se obtuvo un porcentaje total de implementación del 90%**

	<b>INSTITUTO NACIONAL ELECTORAL VERACRUZ SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	<b>VERSIÓN: 6.6</b>
	<b>REPORTE DE AUDITORÍA</b>	<b>FECHA DE EMISIÓN: SEPTIEMBRE 2023</b>

## 5. Liderazgo

### 5.1 Liderazgo y compromiso

Este requisito no fue observado por el equipo auditor.

### 5.2 Política

Al revisar los procesos de: Entrevista; Trámite; Transferencia de la información; Conciliación; Proceso de entrega de credencial para votar de módulo 300254 conocen, pero no presentan evidencia, del requisito de la norma 5.2 pág. 12.

El personal auditado hace referencia al cartel de difusión dirigido a la ciudadanía para conocimiento del Sistema de Gestión de la Calidad. Sin embargo, éste no se encuentra actualizado.

Al realizar la auditoría se observó que se contaba con los cárteles en el MAC, pero estos se encontraban deteriorados (rotos y decolorados); por lo que no se cumple con este requisito de la norma 5.2.


Se observó que en los dueños del proceso de trámite algunos requisitos no resultaban claros para los dueños de procesos, si bien identificaban elementos generales, en algunos casos no concretaron una respuesta específica en los siguientes casos: A) Se retroalimenta y menciona los tres procesos, sin embargo, no identifica el mapa general de procesos. B) Comprende la función de una ficha de procesos, sin embargo; no tienen claridad de dónde se encuentran las fichas de proceso. C) En este caso, no presentan conocimiento de la Ficha de proceso sustantivo Trámite - Ficha de proceso sustantivo Transferencia de la información, así como tampoco su trámite. D) No presenta una respuesta concreta acorde, ninguna de las respuestas coincide con la descripción de la documentación prevista y denominada: plan e informe de auditoría.

Aunque está en trámite implementar la imagen institucional en el MAC 301751, es importante complementar los carteles básicos y señaléticas al interior; así como la marquesina de identificación del MAC.

Es importante complementar los carteles básicos y señaléticas al interior, buzón; así como la marquesina itinerante de identificación del MAC Móvil.

El área de oportunidad sugerida por el equipo auditor es el Reforzamiento.



	<b>INSTITUTO NACIONAL ELECTORAL VERACRUZ SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	<b>VERSIÓN: 6.6</b>
	<b>REPORTE DE AUDITORÍA</b>	<b>FECHA DE EMISIÓN: SEPTIEMBRE 2023</b>

### 5.3 Roles, responsabilidades y autoridades en la organización

Al revisar el proceso de entrega de credencial para votar de módulo 300254 conoce, pero no presenta evidencia, del requisito de la norma 5.3 pág. 13.

No se cuenta con el Letrero de funcionarios como marca la cédula de supervisión de la operación de los Módulos de Atención Ciudadana fijos.

En el dueño de proceso se transferencia de información y conciliación se sugiere retroalimentar el tema de partes de interesadas y mapa general de procesos, evidencias de auditorías internas y externas, lista maestra de documentos, procedimiento de acciones correctivas y plan de cambios y mejoras, debido a que por parte del funcionario se desconoce la aplicación y presentación de documentos.

Las áreas de oportunidad sugeridas por el equipo auditor es el Reforzamiento y fijar el cartel de los funcionarios al interior del MAC, para una mayor información a la ciudadanía.

**En el requisito 5. Liderazgo, se obtuvo un porcentaje total de implementación del 95%.**

## 6. Planificación

### 6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades

Enlace y Soporte Técnico requieren reforzar en como la organización debe planificar: las acciones para abordar riesgos y oportunidades.

Al revisar las acciones para abordar los riesgos y oportunidades falta reforzar ya que lo identifican dentro del Plan estratégico, pero les falta conocer más a fondo, así como dominar el Procedimiento de Riesgos y oportunidades. 6.1.2 (p. 17).


Al revisar el proceso de entrega de credencial para votar de módulo 300254 conoce, pero no presenta evidencia, del requisito de la norma 6.1.2 pág. 13.

No se identificó en el sistema del portal del SGC, la ubicación del análisis de riesgos de procesos sustantivos.

Al revisar el seguimiento a los riesgos y oportunidades del módulo 301151 se identificó que 1 AAC no los ubica correctamente en el portal. Requisito de la norma 4.4 y 6.1.2.

Al revisar el seguimiento a los riesgos y oportunidades del módulo 301153 se identificó que cuesta trabajo identificar y comprender el Plan de cambios y mejoras a partir del Análisis de Riesgos y oportunidades, no recordó el organigrama. Requisito 6.1.2 de la norma.

Respecto de quien ejecuta actualmente el proceso de entrevista se observó que se requiere una retroalimentación con la funcionaria debido a que no identifica correctamente el análisis FODA, el documento de partes interesadas, no identifica el alcance, mapa general de procesos, no identifica el procedimiento de riesgos y oportunidades, localización del manual del SGC, no localiza el documento de plan de cambios y mejoras, no identifica correctamente la matriz de comunicación, uso de lista maestra de documentos, no menciona correctamente el uso de los tableros de

	<b>INSTITUTO NACIONAL ELECTORAL VERACRUZ SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	<b>VERSIÓN: 6.6</b>
	<b>REPORTE DE AUDITORÍA</b>	<b>FECHA DE EMISIÓN: SEPTIEMBRE 2023</b>

indicadores, no localiza e identifica el procedimientos de acciones correctivas así como el plan de cambios y mejoras. Asimismo, no conoce la navegación en el portal ni los documentos que contiene.


Al realizar la auditoría a los procesos sustantivos de entrevista y tramite se identificó que conoce el documento, pero no identifica donde se encuentra el análisis de riesgos de los procesos sustantivos. En los procesos de conciliación y transferencia de la información se identificó que la minuta de mesa de trabajo no cuenta con un apartado de acciones para abordar riesgos y oportunidades, ni seguimiento, se sugirió la implementara como oportunidad de mejora, requisito 6.1.2 pág. 17-18.

Respecto al dueño de los procesos sustantivos de Transferencia de la información y Conciliación, se observó que conoce el Plan Estratégico, pero no termina de identificar sus anexos y se le dificulta ubicarlo dentro del Portal del SGC; conoce la Matriz de partes interesadas, pero se le dificulta ubicarlo dentro del Portal del SGC; no identifica completamente el alcance del SGC, lo confunde con la Política de la Calidad; no identificó el Mapa general de Procesos; identifica el Plan de cambios y mejoras, pero se le dificulta ubicarlo dentro del Portal del SGC; conoce que hay una Matriz de comunicación, pero se le dificulta ubicar el documento; conoce el término de No conformidad y puede explicarlo, sabe que hay un procedimiento de acciones correctivas pero no identifica como se documentan las no conformidades y no ubica la Cédula de no conformidad.

Respecto de los dueños de los procesos sustantivos de Trámite, Entrega y que ejecutan también el proceso sustantivo de entrevista, se requiere reforzar la navegación en portal y la comprensión del FODA, no identifica las cuestiones internas y externas, identifica las partes interesadas sin embargo no ubica cual es el documento que le da soporte ni lo localiza en el portal, no identifica los tipos de procesos del SGC, el mapa general de procesos ni su ubicación en el portal, no ubica sus fichas de proceso en el portal, no identifica su rol y no identifica la matriz de responsabilidades ni el organigrama, no identifica cuales son los riesgos y oportunidades en sus procesos, no ubica el documento en el portal, en la encuesta de clima laboral uno de los dueños de proceso no identificó cómo se le dio cumplimiento a este requisito, no identifica el informe en el portal, no recuerda la fecha ni como se la hicieron del conocimiento. No muestra evidencia. No comprende a cabalidad la importancia de su desempeño dentro del SGC (Toma de conciencia), No comprende el proceso de atención a salidas no conformes, uno de los dueños de proceso no conoce como se mide y se le da seguimiento a su proceso (Tableros de control de Indicadores).

Se observó que la dueña de los procesos de Transferencia de la Información y de Conciliación, se requiere reforzar la navegación en portal y la comprensión del FODA, no identifica las cuestiones internas y externas, identifica las partes interesadas sin embargo no ubica cual es el documento que le da soporte ni lo localiza en el portal, no identifica los tipos de procesos del SGC, el mapa general de procesos ni su ubicación en el portal, no identifica el análisis de riesgo de sus procesos y no localiza en el portal SGC, menciona seguimiento a través de minutas, se verifica muestra de dos, no cuentan con el apartado de acciones para abordar riesgos y oportunidades, ni seguimiento, se sugirió implementar dicho apartado, se sugirió mayor organización en sus documentos de evidencia de cumplimientos, ya que se detectó que no están debidamente organizados. No muestra evidencia. en cuanto a la preservación de las salidas (correcto resguardo de CPV), Identifica el documento para realizar la actividad, no obstante, requiere Reforzar el orden de resguardo de las credenciales, en una muestra de 5 bloques de secciones, dos no se encontraban correctamente ordenadas conforme a las instrucciones de trabajo, Tomo II.

De los requisitos de la norma verificados, en la dueña del proceso no se identificaba una comprensión clara, reconocía conceptos generales, no obstante, en algunos casos no concretó una respuesta precisa.

	<b>INSTITUTO NACIONAL ELECTORAL VERACRUZ SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	<b>VERSIÓN: 6.6</b>
	<b>REPORTE DE AUDITORÍA</b>	<b>FECHA DE EMISIÓN: SEPTIEMBRE 2023</b>

Como áreas de oportunidad el equipo auditor sugiere el reforzamiento y necesidad de manejo del portal; reforzar la comprensión de la Política de la Calidad y el alcance del SGC, así como los conocimientos respecto al contexto de la organización, y la navegación y manejo del portal del SGC. Reforzar la comprensión e identificación de la información documentada, así como navegación y manejo del portal SGC.

## 6.2 Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos

Al revisar el proceso de entrega de credencial para votar de módulo 300254 conoce, pero no presenta evidencia, del requisito de la norma 6.2 pág. 1.

Debido a que no contaban con el cartel de objetivos de la calidad, y no mostraron evidencia que este estaba en trámite dicho cartel.

Como áreas de oportunidad el equipo auditor sugiere colocar el cartel cuando se reciba el dictamen de comunicación social.

## 6.3 Planificación de los cambios

Enlace y ST deben reforzar el requisito relacionado en como la organización determina la necesidad de cambios en el SGC, estos cambios se deben llevar a cabo de manera planificada.

El Operador de Equipo Tecnológico le falta reforzar sobre los cambios y mejoras del Sistema de Gestión de Calidad, así como conocer a fondo el Plan de Cambios y mejoras SGC. 6.3 (p. 18)


Al revisar el proceso de entrega de credencial para votar de módulo 300254 conoce, pero no presenta evidencia, del requisito de la norma 6.3 pág. 14.

Al realizar la auditoria se detectó que 4 funcionarios no conocen el Plan de cambios y Mejoras. Incumpliendo con el requisito de la Norma 6.3 (p18).

Reforzamiento para conocer el plan de cambios y mejoras que la organización implementa.

Respecto de quien ejecuta actualmente el proceso de entrevista se observó que se requiere una retroalimentación con la funcionaria debido a que no identifica correctamente el análisis FODA, el documento de partes interesadas, no identifica el alcance, mapa general de procesos, no identifica el procedimiento de riesgos y oportunidades, localización del manual del SGC, no localiza el documento de plan de cambios y mejoras, no identifica correctamente la matriz de comunicación, uso de lista maestra de documentos, no menciona correctamente el uso de los tableros de indicadores, no localiza e identifica el procedimientos de acciones correctivas así como el plan de cambios y mejoras. Asimismo, no conoce la navegación en el portal ni los documentos que contiene. En el dueño de proceso se transferencia de información y conciliación se sugiere retroalimentar el tema de partes de interesadas y mapa general de procesos, evidencias de auditorías internas y externas, lista maestra de documentos, procedimiento de acciones correctivas y plan de cambios y mejoras, debido a que por parte del funcionario se desconoce la aplicación y presentación de documentos.

Los dueños de proceso de entrevista, trámite y entrega de CPV se sugiere retroalimentar información sobre la aplicación del plan de cambios y mejoras con el personal ya que hay confusión de requisitos. Respecto al dueño de los procesos sustantivos de Transferencia de la información y Conciliación, se

	<b>INSTITUTO NACIONAL ELECTORAL VERACRUZ SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	<b>VERSIÓN: 6.6</b>
	<b>REPORTE DE AUDITORÍA</b>	<b>FECHA DE EMISIÓN: SEPTIEMBRE 2023</b>

observó que conoce el Plan Estratégico, pero no termina de identificar sus anexos y se le dificulta ubicarlo dentro del Portal del SGC; conoce la Matriz de partes interesadas, pero se le dificulta ubicarlo dentro del Portal del SGC; no identifica completamente el alcance del SGC, lo confunde con la Política de la Calidad; no identificó el Mapa general de Procesos; identifica el Plan de cambios y mejoras, pero se le dificulta ubicarlo dentro del Portal del SGC; conoce que hay una Matriz de comunicación, pero se le dificulta ubicar el documento; conoce el término de No conformidad y puede explicarlo, sabe que hay un procedimiento de acciones correctivas pero no identifica como se documentan las no conformidades y no ubica la Cédula de no conformidad.

Respecto de los dueños de los procesos sustantivos de Trámite, Entrega y que ejecutan también el proceso sustantivo de entrevista, se requiere reforzar la navegación en portal y la comprensión del FODA, no identifica las cuestiones internas y externas, identifica las partes interesadas sin embargo no ubica cual es el documento que le da soporte ni lo localiza en el portal, no identifica los tipos de procesos del SGC, el mapa general de procesos ni su ubicación en el portal, no ubica sus fichas de proceso en el portal, no identifica su rol y no identifica la matriz de responsabilidades ni el organigrama, no identifica cuales son los riesgos y oportunidades en sus procesos, no ubica el documento en el portal, en la encuesta de clima laboral uno de los dueños de proceso no identificó cómo se le dio cumplimiento a este requisito, no identifica el informe en el portal, no recuerda la fecha ni como se la hicieron del conocimiento. No muestra evidencia. No comprende a cabalidad la importancia de su desempeño dentro del SGC (Toma de conciencia), No comprende el proceso de atención a salidas no conformes, uno de los dueños de proceso no conoce como se mide y se le da seguimiento a su proceso (Tableros de control de Indicadores).


Se observó que la dueña de los procesos de Transferencia de la Información y de Conciliación, se requiere reforzar la navegación en portal y la comprensión del FODA, no identifica las cuestiones internas y externas, identifica las partes interesadas sin embargo no ubica cual es el documento que le da soporte ni lo localiza en el portal, no identifica los tipos de procesos del SGC, el mapa general de procesos ni su ubicación en el portal, no identifica el análisis de riesgo de sus procesos y no localiza en el portal SGC, menciona seguimiento a través de minutas, se verifica muestra de dos, no cuentan con el apartado de acciones para abordar riesgos y oportunidades, ni seguimiento, se sugirió implementar dicho apartado, se sugirió mayor organización en sus documentos de evidencia de cumplimientos, ya que se detectó que no están debidamente organizados. No muestra evidencia. en cuanto a la preservación de las salidas (correcto resguardo de CPV), Identifica el documento para realizar la actividad, no obstante, requiere Reforzar el orden de resguardo de las credenciales, en una muestra de 5 bloques de secciones, dos no se encontraban correctamente ordenadas conforme a las instrucciones de trabajo, Tomo II.

De los requisitos de la norma verificados, en la dueña del proceso no se identificaba una comprensión clara, reconocía conceptos generales, no obstante, en algunos casos no concretó una respuesta precisa.

Al revisar la evidencia del Plan de cambios y mejoras, se observó que el auditado si conoce el procedimiento sin embargo no pudo identificar la evidencia de la actividad que sustente el conocimiento.

Al revisar la evidencia del Plan de cambios y mejoras, se observó si ubica la evidencia dentro del Portal del SGC sin embargo no conoce el procedimiento ni el alcance de este.

Al revisar la evidencia del Plan de cambios y mejoras, se observó que el auditado no comprende el procedimiento sin embargo si pudo identificar la evidencia de dicho plan.

	<b>INSTITUTO NACIONAL ELECTORAL VERACRUZ SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	<b>VERSIÓN: 6.6</b>
	<b>REPORTE DE AUDITORÍA</b>	<b>FECHA DE EMISIÓN: SEPTIEMBRE 2023</b>

Al realizar la auditoria, no conoce el Plan de Cambios y Mejora. Incumpliendo con el requisito de la Norma (6.3) pág. 18 y 19.

Cuesta trabajo identificar y comprender el Plan de cambios y mejoras. Requisito 6.3 de la norma.

Las áreas de oportunidad propuestas por el equipo auditor consisten en Reforzamiento y necesidad de manejo del portal; retroalimentar; reforzar la comprensión de la Política de la Calidad y el alcance del SGC, así como los conocimientos respecto al contexto de la organización, y la navegación y manejo del portal del SGC; familiarizarse con el Portal del Sistema de Gestión de Calidad para identificar las evidencias; y reforzar el tema en reuniones de trabajo con el personal para su comprensión.

**En el requisito 6. Planificación, se obtuvo un porcentaje total de implementación del 91%.**

## 7. Apoyo

### 7.1 Recursos

Al revisar el proceso de entrega de credencial para votar de módulo 300254 conoce, pero no presenta evidencia, del requisito de la norma 7.1.4 pág. 15.


Al realizar la auditoria se detectó que el cartel que se encuentra de la política de la calidad no es vigente, no cuentan con buzón para la ciudadanía. Incumpliendo con el requisito de la Norma 6.3 (p19).

Respecto de los dueños de los procesos sustantivos de Trámite, Entrega y que ejecutan también el proceso sustantivo de entrevista, se requiere reforzar la navegación en portal y la comprensión del FODA, no identifica las cuestiones internas y externas, identifica las partes interesadas sin embargo no ubica cual es el documento que le da soporte ni lo localiza en el portal, no identifica los tipos de procesos del SGC, el mapa general de procesos ni su ubicación en el portal, no ubica sus fichas de proceso en el portal, no identifica su rol y no identifica la matriz de responsabilidades ni el organigrama, no identifica cuales son los riesgos y oportunidades en sus procesos, no ubica el documento en el portal, en la encuesta de clima laboral uno de los dueños de proceso no identificó cómo se le dio cumplimiento a este requisito, no identifica el informe en el portal, no recuerda la fecha ni como se la hicieron del conocimiento. No muestra evidencia. No comprende a cabalidad la importancia de su desempeño dentro del SGC (Toma de conciencia), No comprende el proceso de atención a salidas no conformes, uno de los dueños de proceso no conoce como se mide y se le da seguimiento a su proceso (Tableros de control de Indicadores).

Se recomienda ordenar la información o evidencias conforme a su trazabilidad: entradas, actividades del proceso y salidas; establecidas en la ficha de proceso, ya que se identificaron en desorden, lo que dificulta la revisión del cumplimiento del proceso de suministro de bienes y servicios, y corroborar su eficacia y eficiencia.

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



	<b>INSTITUTO NACIONAL ELECTORAL VERACRUZ SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	<b>VERSIÓN: 6.6</b>
	<b>REPORTE DE AUDITORÍA</b>	<b>FECHA DE EMISIÓN: SEPTIEMBRE 2023</b>

## 7.2 Competencia

Al realizar la auditoría al proceso de desempeño de personal se identificó que no cuenta con las bitácoras de evaluación del desempeño del periodo octubre de 2023 a mayo de 2024, sólo muestra las correspondientes a junio, julio y agosto 2024, ni con evidencia de los factores de desempeño en ningún periodo.

Se validó la bitácora del desempeño de junio. Cuenta con listas de asistencia en formato Excel sin dar cumplimiento a las características de la información documentada (sin firmas). Identifica, pero no conoce procedimiento de desempeño del personal. No realiza reuniones trimestrales y semestrales para informar el resultado de la evaluación del desempeño al personal de MAC, no cuenta con minutas de seguimiento. No remite bitácoras de evaluación semestrales como se establece en el Procedimiento de Desempeño de Personal apartado 7.6.3 , pág. 10-11, remitió tableros, pero no remitió bitácoras ni evidencias de los factores evaluados, incumpliendo con el requisito de la norma 7.2 inciso d) pág. 21.

Sin embargo, antes de concluir el periodo de la Auditoría, las evidencias fueron presentadas.

## 7.3 Toma de conciencia

Enlace y ST, requieren reforzamiento en cuanto a su contribución a la eficacia del sistema de gestión de la calidad, incluidos los beneficios de una mejora del desempeño, las implicaciones del incumplimiento de los requisitos del sistema de gestión de la calidad.

Enlace y ST requiere reforzar el requisito en relación con la toma de conciencia del Sistema de Gestión de la Calidad.

Le da seguimiento a su personal a que realicen las encuestas de clima laboral, realiza mesas de trabajo, dónde se asegura de disipar dudas o incidentes que hayan surgido en el día o en la semana. Muestra minutas semanales de CAP (junio-agosto) pero se observa que asienta la misma información y el procedimiento que revisaron en toda la CAP fue el que no supieron y no ubicaron. No lleva minutas diarias. incumpliendo con el requisito de la Norma (7.3 pag.21).


Requiere reforzamiento en cuanto a su contribución a la eficacia del sistema de gestión de la calidad, incluidos los beneficios de una mejora del desempeño, las implicaciones del incumplimiento de los requisitos del sistema de gestión de la calidad.

Requiere reforzamiento del requisito en relación con la toma de conciencia de los objetivos de la calidad.

Requiere reforzamiento en cuanto a su contribución a la eficacia del sistema de gestión de la calidad, incluidos los beneficios de una mejora del desempeño, las implicaciones del incumplimiento de los requisitos del sistema de gestión de la calidad.

Requiere reforzamiento del requisito 7.3 n en relación con la toma de conciencia del Sistema de Gestión de la Calidad.

En el dueño de proceso se transferencia de información y conciliación se sugiere retroalimentar el tema de partes de interesadas y mapa general de procesos, evidencias de auditorías internas y externas, lista maestra de documentos, procedimiento de acciones correctivas y plan de cambios y

	<b>INSTITUTO NACIONAL ELECTORAL VERACRUZ SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	<b>VERSIÓN: 6.6</b>
	<b>REPORTE DE AUDITORÍA</b>	<b>FECHA DE EMISIÓN: SEPTIEMBRE 2023</b>

mejoras, debido a que por parte del funcionario se desconoce la aplicación y presentación de documentos.

1 AAC Identifica con dificultad La Lista Maestra de documentos. Requisito 7.3 de la norma.

El área de oportunidad sugerida por el equipo auditor es el Reforzamiento.

#### **7.4 Comunicación**

Se detectó que le hace falta al responsable de Módulo y el Operador de Equipo Tecnológico una reinstrucción sobre las comunicaciones pertinentes al Sistema de Gestión de Calidad. 7.4 (p. 21)  
Al revisar los procesos de: Entrevista; Trámite; Transferencia de la información; Conciliación; Proceso de entrega de credencial para votar de módulo 300254 conocen, pero no presentan evidencia, del requisito de la norma 7.4 pág. 16.

Se identifica que solo la AAC conoce la información, los 4 funcionarios restantes no y tampoco ubican el documento. Incumpliendo con el requisito de la Norma (7.4 p21).

El AAC No ubica la Matriz de comunicación del SGC en el portal. Requisito 7.4 de la norma

#### **7.5 Información documentada**


Al revisar el proceso de Suministro de Bienes y Servicios se identificó que la información está desactualizada en el Portal del Sistema de Gestión de la Calidad, siendo que es necesaria su actualización, para ser utilizada por los integrantes del SGC, a pesar de que en la Lista Maestra aparece una la fecha de emisión diferente, por lo que se incumple con el requisito de la norma 7.5.2 a).

Al revisar el proceso de entrevista del módulo 300151 se identificó que la información está desactualizada en el Portal del Sistema de Gestión de la Calidad, siendo que es necesaria su actualización, para ser utilizada por los integrantes del SGC, a pesar de que en la Lista Maestra aparece una la fecha de emisión diferente, por lo que se incumple con el requisito de la norma 7.5.2 a).

Al revisar los procesos de entrevista tramite, transferencia de información y entrega de la credencial del módulo 300152 se identificó que la información esta desactualizada en el Sistema de Gestión de la Calidad para ser utilizada por los integrantes del SGC, como lo indica en la lista maestra en la fecha de emisión, incumpliendo el requisito de la norma 7.5.2 a).

Al revisar los procesos de entrevista, tramite, transferencia de la información, conciliación y entrega de la credencial del módulo 300154 se identificó que la información está desactualizada en el Portal del Sistema de Gestión de la Calidad, siendo que es necesaria su actualización, para ser utilizada por los integrantes del SGC, a pesar de que en la Lista Maestra aparece una la fecha de emisión diferente, por lo que se incumple con el requisito de la norma 7.5.2 a).

Al revisar los procesos de entrevista, tramite, transferencia de la información y entrega de la credencial del módulo 300155 se identificó que la información está desactualizada en el Portal del Sistema de Gestión de la Calidad, siendo que es necesaria su actualización, para ser utilizada por los integrantes del SGC, a pesar de que en la Lista Maestra aparece una la fecha de emisión diferente, por lo que se incumple con el requisito de la norma 7.5.2 a).

	<b>INSTITUTO NACIONAL ELECTORAL VERACRUZ SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	<b>VERSIÓN: 6.6</b>
	<b>REPORTE DE AUDITORÍA</b>	<b>FECHA DE EMISIÓN: SEPTIEMBRE 2023</b>

Al revisar el proceso de entrega de credencial para votar de módulo 300254 conoce, pero no presenta evidencia, del requisito de la norma 7.5.3 pág. 17

Al revisar la evidencia sobre el control de la documentación de los procesos, mostraron la evidencia de la Lista Maestra de documentos sin embargo no se comprende el uso y la utilidad de esta.

El área de oportunidad sugerida por el equipo auditor es Familiarizarse con el Portal del Sistema de Gestión de Calidad para identificar las evidencias.

**En el requisito 7. Apoyo, se obtuvo un porcentaje total de implementación del 73%.**

## 8. Operación

### 8.1 Planificación y control operacional

En este caso, en el dueño del proceso de entrevista se observa que es necesario reforzar el conocimiento de la Ficha de proceso sustantivo Trámite - Ficha de proceso sustantivo Transferencia de la información.

Se observó que en los dueños del proceso de trámite algunos requisitos no resultaban claros para los dueños de procesos, si bien identificaban elementos generales, en algunos casos no concretaron una respuesta específica en los siguientes casos: A) Se retroalimenta y menciona los tres procesos, sin embargo, no identifica el mapa general de procesos. B) Comprende la función de una ficha de procesos, sin embargo; no tienen claridad de dónde se encuentran las fichas de proceso. C) En este caso, no presentan conocimiento de la Ficha de proceso sustantivo Trámite - Ficha de proceso sustantivo Transferencia de la información, así como tampoco su trámite. D) No presenta una respuesta concreta acorde, ninguna de las respuestas coincide con la descripción de la documentación prevista y denominada: plan e informe de auditoría.

El área de oportunidad sugerida por el equipo auditor es el Reforzamiento.

### 8.2 Requisitos para los productos y servicio


Al realizar la auditoría se observó que solo saludan, pero no se presentan con los ciudadanos. 8.2 (p. 23)

Se revisaron los requisitos en 4 tramites encontrando lo siguiente, conoce y realiza sus actividades conforme su ficha de proceso, no se utilizan las plantillas para mostrar al ciudadano como orientación de su visibilidad de domicilio, como lo indican las instrucciones de trabajo tomo I pág. 60. En un trámite no levantó Notificación de Improcedencia. Incumpliendo con el requisito de la Norma 8.2 (p23 y 24)

Al revisar el proceso de trámite de módulo se identificó que no se utilizan las plantillas para mostrar al ciudadano como orientación de su visibilidad de domicilio, como lo indican las instrucciones de trabajo tomo I pág. 60. incumpliendo con el requisito de la Norma 8.2 (pág. 23 y 24).

Se encontraron algunos carteles que no se encuentran colocados (FISEL) o que no forman parte de la Guía de colocación de carteles al interior de los Módulos de Atención Ciudadana. Agosto 2024.

Se encontraron algunos carteles que están desactualizados y no forman parte de la Guía de colocación de carteles al interior de los Módulos de Atención Ciudadana. Agosto 2024.

	<b>INSTITUTO NACIONAL ELECTORAL VERACRUZ SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	<b>VERSIÓN: 6.6</b>
	<b>REPORTE DE AUDITORÍA</b>	<b>FECHA DE EMISIÓN: SEPTIEMBRE 2023</b>

Al revisar el proceso de trámite por parte de los Operadores de Equipo Tecnológico se identificó que al finalizar el mismo, no le comentan a la ciudadanía que está a su disposición el formato de Quejas, Sugerencias y Felicitaciones para plasmar cualquier comentario con relación a la atención recibida (no se cuenta con buzón físico de quejas) como lo indican las Instrucciones de Trabajo para la Operación del Modelo de Atención Ciudadana Pág. 24, incumpliendo con el requisito de la norma 8.2.

Durante la auditoría se detectó que, en el proceso de entrevista, la ficha de atención ciudadana, se requisita de manera incompleta, faltando el apartado de la hora de entrega del turno, como lo establecen las Instrucciones de Trabajo para la Operación del Modelo de Atención Ciudadana, pág. 53, incumpliendo con el requisito de la norma 8.2.3.1

Al revisar el proceso de trámite por parte de los Operadores de Equipo Tecnológico se identificó que al finalizar el mismo, no le comentan a la ciudadanía que está a su disposición el formato de Quejas, Sugerencias y Felicitaciones para plasmar cualquier comentario con relación a la atención recibida (no se cuenta con buzón físico de quejas) como lo indican las Instrucciones de Trabajo para la Operación del Modelo de Atención Ciudadana Pág. 24, incumpliendo con el requisito de la norma 8.2.

Durante la auditoría se detectó que, en el proceso de entrevista, la ficha de atención ciudadana, se requisita de manera incompleta, faltando el apartado de la hora de entrega del turno, como lo establecen las Instrucciones de Trabajo para la Operación del Modelo de Atención Ciudadana, pág. 53, incumpliendo con el requisito de la norma 8.2.3.1.

Se observa omisión de las instrucciones de trabajo en los procesos de entrevista y trámite.

Se observó que cuando la o el ciudadano devuelve la CPV no la inhabilitan en su presencia, de igual manera, se identificaron cortes triangulares de la fotografía de las credenciales tiradas en el piso, mismas que deben ser depositadas en una bolsa o sobre, para su envío a la o el Vocal del RFE de la JD junto con el paquete de las CPV para su destrucción.

El OET Debe dar los buenos días, presentarse. Requisito 8.2 de la norma

Las áreas de oportunidad propuestas por el equipo auditor consisten en apegarse a lo estipulado en la guía de carteles, con la finalidad de proporcionar identidad entre los funcionarios, coadyuvando a incrementar el valor público por medio de la imagen al interior de los MAC, dotar al Módulo de Atención Ciudadana de un buzón físico de quejas, para que puedan ofrecer a la ciudadanía la oportunidad de retroalimentar la atención recibida; y reforzar los conocimientos sobre el llenado de las fichas para aplicar de manera correcta el proceso.


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

#### **8.4 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente**

Este requisito no fue observado por el equipo auditor.

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

Al revisar el proceso de trámite de módulo 300253 se identificó que no siguen el protocolo de captura de trámite, la destrucción de credencial no le muestran al ciudadano, no leen aviso de privacidad, no ofrecen la encuesta de satisfacción ciudadana, ni el buzón de quejas y/o sugerencias, no tienen directorio, no tiene todos los carteles, no tiene buzón, no tienen formatos de improcedencia, para entregar credenciales reciben el comprobante de trámite y no revisan en el sistema si ya está cargada, solo la buscan físicamente y los hacen llamar para entrega, sin antes hacer la

	<b>INSTITUTO NACIONAL ELECTORAL VERACRUZ SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	<b>VERSIÓN: 6.6</b>
	<b>REPORTE DE AUDITORÍA</b>	<b>FECHA DE EMISIÓN: SEPTIEMBRE 2023</b>

búsqueda. 8.5.1 (p.27).

Al revisar el proceso de entrega de credencial para votar de módulo 300254 no se menciona el buzón de quejas y sugerencias porque no lo tienen, requisito 8.5.1 pág. 28.

Se recomienda reubicar dentro del MAC la gaveta que contiene credenciales con las previsiones de seguridad respectivas.

En el proceso de conciliación, se verificaron las entradas y salidas y se detectó que las credenciales resguardadas no se tienen ordenadas alfabéticamente en la gaveta, conforme lo establecido en las Instrucciones de Trabajo para la Operación del Modelo de Atención Ciudadana Tomo II, pág. 28, incumpliendo con el requisito de la norma 8.5.4

Al revisar el proceso de trámite de módulo 300357 se identificó que no se utilizan las plantillas para mostrar al ciudadano como orientación de su visibilidad de domicilio, ni visibilidad de su sexo, como lo indican las Instrucciones de Trabajo para el Modelo de Atención Ciudadana Tomo I pág. 24 y 39, incumpliendo el requisito de la norma 8.5.1

En las instalaciones del módulo se observó que no cumple con una adecuada limpieza afectando la calidad y satisfacción de la ciudadanía.

Se requiere reforzamiento del requisito 8.5.3 para que los dueños de proceso identifiquen la propiedad perteneciente a los Clientes o Proveedores.


Se recomienda solicitar la adquisición de mueble de seguridad para la guarda de las CPV y acomodar las estaciones de trabajo de tal modo que se garantice la protección de datos personales del SIIRFE-MAC

Se recomienda buscar sedes itinerantes en espacio cerrado para garantizar la seguridad de las CPV, y prever contar con sedes alternas en caso de situaciones imprevistas como la interrupción de energía eléctrica u otras.

Se recomienda solicitar la adquisición de mueble de seguridad para la guarda de las CPV y acomodar las estaciones de trabajo de tal modo que se garantice la protección de datos personales del SIIRFE-MAC.

Las áreas de oportunidad sugeridas por el equipo auditor consisten en reforzar los conocimientos del proceso para implementar la organización de las credenciales de manera correcta; y brindar a los funcionarios la impresión de las plantillas conforme a las Instrucciones referidas para que puedan orientar de una mejor manera a la ciudadanía.



	<b>INSTITUTO NACIONAL ELECTORAL VERACRUZ SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	<b>VERSIÓN: 6.6</b>
	<b>REPORTE DE AUDITORÍA</b>	<b>FECHA DE EMISIÓN: SEPTIEMBRE 2023</b>

### 8.6 Liberación de los productos y servicios

Este requisito no fue observado por el equipo auditor.

### 8.7 Control de las salidas no conformes

Este requisito no fue observado por el equipo auditor.

**En el requisito 8. Operación, se obtuvo un porcentaje total de implementación del 89%.**

## 9. Evaluación del desempeño

### 9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación

Enlace y ST requiere reforzamiento del requisito 9.1.3, referente a los tableros de indicadores de procesos sustantivos y del Sistema de Gestión de la Calidad para identificar los aspectos que se evalúan.

Se identifica que, en la Transferencia de la información, conoce los Tableros de Indicadores, mediante el documento del Portal SGC, pero no lo lleva a cabo; al ser un módulo de doble turno lo realiza la RM del turno matutino. Incumpliendo con el requisito de la Norma 9.1.1 (pág. 30)

Requiere reforzamiento del requisito para conocer a detalle los tableros de indicadores de procesos sustantivos y del Sistema de Gestión de la Calidad e identificar qué aspectos se evalúan."


Requiere reforzamiento del requisito 9.1.3, referente a los tableros de indicadores de procesos sustantivos y del Sistema de Gestión de la Calidad para identificar los aspectos que se evalúan.

En este requisito es oportuno se realice reforzamiento de lo resultados y aspectos de tableros de evaluación.

Respecto de quien ejecuta actualmente el proceso de entrevista se observó que se requiere una retroalimentación con la funcionaria debido a que no identifica correctamente el análisis FODA, el documento de partes interesadas, no identifica el alcance, mapa general de procesos, no identifica el procedimiento de riesgos y oportunidades, localización del manual del SGC, no localiza el documento de plan de cambios y mejoras, no identifica correctamente la matriz de comunicación, uso de lista maestra de documentos, no menciona correctamente el uso de los tableros de indicadores, no localiza e identifica el procedimientos de acciones correctivas así como el plan de cambios y mejoras. Asimismo, no conoce la navegación en el portal ni los documentos que contiene.

Se observó que la dueña de los procesos de Transferencia de la Información y de Conciliación, se requiere reforzar la navegación en portal y la comprensión del FODA, no identifica las cuestiones internas y externas, identifica las partes interesadas sin embargo no ubica cual es el documento que le da soporte ni lo localiza en el portal, no identifica los tipos de procesos del SGC, el mapa general de procesos ni su ubicación en el portal, no identifica el análisis de riesgo de sus procesos y no localiza en el portal SGC, menciona seguimiento a través de minutas, se verifica muestra de dos, no cuentan con el apartado de acciones para abordar riesgos y oportunidades, ni seguimiento, se sugirió implementar dicho apartado, se sugirió mayor organización en sus documentos de evidencia de cumplimientos, ya que se detectó que no están debidamente organizados. No muestra evidencia. en cuanto a la preservación de las salidas (correcto resguardo de CPV), Identifica el documento para realizar la actividad, no obstante, requiere Reforzar el orden de resguardo de las credenciales, en una muestra de 5 bloques de secciones, dos no se encontraban correctamente ordenadas conforme a las instrucciones de trabajo, Tomo II.

De los requisitos de la norma verificados, en la dueña del proceso no se identificaba una comprensión

	<b>INSTITUTO NACIONAL ELECTORAL VERACRUZ SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	<b>VERSIÓN: 6.6</b>
	<b>REPORTE DE AUDITORÍA</b>	<b>FECHA DE EMISIÓN: SEPTIEMBRE 2023</b>

clara, reconocía conceptos generales, no obstante, en algunos casos no concretó una respuesta precisa.

No ubica como darle seguimiento a su proceso. El Tablero de Indicadores lo lleva a cabo el VRFED. Pero conoce su existencia. Incumpliendo con el requisito de la Norma (9.1.1) pág. 30.

Como áreas de oportunidad el equipo auditor indicó el reforzamiento y necesidad de manejo del portal; así como reforzar la comprensión e identificación de la información documentada, así como navegación y manejo del portal SGC.

## 9.2 Auditoría interna

No se obtuvo evidencia por ninguno del MAC sobre como saben sobre las auditorias ni han visitado el portal para identificar la evaluación del año pasado. 9.2.1 (p. 31).

Respecto de los dueños de los procesos sustantivos de Trámite, Entrega y que ejecutan también el proceso sustantivo de entrevista, se requiere reforzar la navegación en portal y la comprensión del FODA, no identifica las cuestiones internas y externas, identifica las partes interesadas sin embargo no ubica cual es el documento que le da soporte ni lo localiza en el portal, no identifica los tipos de procesos del SGC, el mapa general de procesos ni su ubicación en el portal, no ubica sus fichas de proceso en el portal, no identifica su rol y no identifica la matriz de responsabilidades ni el organigrama, no identifica cuales son los riesgos y oportunidades en sus procesos, no ubica el documento en el portal, en la encuesta de clima laboral uno de los dueños de proceso no identificó cómo se le dio cumplimiento a este requisito, no identifica el informe en el portal, no recuerda la fecha ni como se la hicieron del conocimiento. No muestra evidencia. No comprende a cabalidad la importancia de su desempeño dentro del SGC (Toma de conciencia), No comprende el proceso de atención a salidas no conformes, uno de los dueños de proceso no conoce como se mide y se le da seguimiento a su proceso (Tableros de control de Indicadores).


Se observó que la dueña de los procesos de Transferencia de la Información y de Conciliación, se requiere reforzar la navegación en portal y la comprensión del FODA, no identifica las cuestiones internas y externas, identifica las partes interesadas sin embargo no ubica cual es el documento que le da soporte ni lo localiza en el portal, no identifica los tipos de procesos del SGC, el mapa general de procesos ni su ubicación en el portal, no identifica el análisis de riesgo de sus procesos y no localiza en el portal SGC, menciona seguimiento a través de minutas, se verifica muestra de dos, no cuentan con el apartado de acciones para abordar riesgos y oportunidades, ni seguimiento, se sugirió implementar dicho apartado, se sugirió mayor organización en sus documentos de evidencia de cumplimientos, ya que se detectó que no están debidamente organizados. No muestra evidencia. en cuanto a la preservación de las salidas (correcto resguardo de CPV), Identifica el documento para realizar la actividad, no obstante, requiere Reforzar el orden de resguardo de las credenciales, en una muestra de 5 bloques de secciones, dos no se encontraban correctamente ordenadas conforme a las instrucciones de trabajo, Tomo II.

De los requisitos de la norma verificados, en la dueña del proceso no se identificaba una comprensión clara, reconocía conceptos generales, no obstante, en algunos casos no concretó una respuesta precisa.

El área de oportunidad sugerida por el equipo auditor consiste en reforzar la comprensión e identificación de la información documentada, así como navegación y manejo del portal SGC.

## 9.3 Revisión por la dirección

En el Portal del SGC no se localizó la minuta de la Alta Dirección, solicitando el equipo auditor que la minuta se suba al portal del SGC.

	<b>INSTITUTO NACIONAL ELECTORAL VERACRUZ SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	<b>VERSIÓN: 6.6</b>
	<b>REPORTE DE AUDITORÍA</b>	<b>FECHA DE EMISIÓN: SEPTIEMBRE 2023</b>

**En el requisito 9. Evaluación del Desempeño, se obtuvo un porcentaje total de implementación del 89%**

## **10. Mejora**

### **10.1 Generalidades**

Enlace y ST requiere reforzamiento del requisito 10.1 particularmente, del procedimiento de acciones correctivas y que es necesaria para cumplir los requisitos del cliente y aumentar la satisfacción del cliente.

Se identifico que a los 3 todavía les falta identificar las oportunidades de mejora y que se tiene que implementar una acción para cumplir con los requisitos. 10.1 (p. 33).

Reforzar el requisito sobre el procedimiento de acciones correctivas y que es necesaria para cumplir los requisitos del cliente y aumentar la satisfacción del cliente.

Es importante se realice reforzamiento para conocer el procedimiento de acciones correctivas.

Se requiere reforzamiento del requisito 10.1 particularmente, del procedimiento de acciones correctivas y que es necesaria para cumplir los requisitos del cliente y aumentar la satisfacción del cliente.

Al realizar la auditoría al proceso sustantivo de entrevista se identificó que no identifica el procedimiento de acciones correctivas, requiere reforzar su ubicación. Requisito de la norma 10.1 pág. 33.

Al revisar la evidencia del procedimiento de acciones correctivas, los auditados no comprenden el documento, pero si ubican las evidencias.

Al revisar la evidencia del Procedimiento de Acciones Correctivas, ubica la documentación sobre el procedimiento de acciones correctivas, no comprende el uso y alcance.

Las oportunidades de mejora indicadas por el equipo auditor consisten en reforzar el tema en reuniones de trabajo con el personal para su comprensión.

### **10.2 No conformidad y acción correctiva**

Desconoce el requisito.


Ningún funcionario conoce ni identifica la cédula de no conformidad. 10.2.1 (p. 33).

Al revisar la Cédula de No Conformidad y el Plan de cambios y mejoras del SGC en el módulo 300152 se identificó que no en el Portal de Gestión de calidad en la fecha de emisión aparece agosto 2022, cuando debería ser septiembre 2023 de acuerdo con la última actualización que muestran la mayoría de los documentos.

Al revisar la evidencia de las cédulas de no conformidad, se observó que identifican el procedimiento para la documentación de la no conformidad, sin embargo, no se pudo identificar la evidencia de la misma, así como el seguimiento que se dará a la no conformidad.

Las áreas de mejora sugeridas sin analizar a detalle el requisito, para tener una comprensión adecuada de la norma en el tema de mejora; actualizar la última Versión con la fecha de actualización; y familiarizarse con el Portal del Sistema de Gestión de Calidad para identificar las evidencias.



	<b>INSTITUTO NACIONAL ELECTORAL VERACRUZ SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	<b>VERSIÓN: 6.6</b>
	<b>REPORTE DE AUDITORÍA</b>	<b>FECHA DE EMISIÓN: SEPTIEMBRE 2023</b>

### 10.3 Mejora continua

Desconoce el requisito.

Al revisar la Cédula de No Conformidad y el Plan de cambios y mejoras del SGC en el módulo 300152 se identificó que no en el Portal de Gestión de calidad en la fecha de emisión aparece agosto 2022, cuando debería ser septiembre 2023 de acuerdo con la última actualización que muestran la mayoría de los documentos

Es necesario reforzar el requisito con la finalidad de que conozcan el procedimiento de acciones correctivas y que es necesaria para darle cumplimiento a los requisitos del cliente y aumentar la satisfacción ciudadana.

Se requiere reforzamiento del requisito particularmente, del procedimiento de acciones correctivas y que es necesaria para cumplir los requisitos del cliente y aumentar la satisfacción del cliente."

Al revisar la evidencia del Plan de cambios y mejoras, el auditado si conoce el procedimiento sin embargo no pudo identificar la evidencia del plan.

Al revisar la evidencia del Plan de cambios y mejoras, el auditado no conoce el procedimiento sin embargo si pudo identificar la evidencia del plan.

Al revisar la evidencia del Plan de cambios y mejoras, ubica la documentación del Plan, sin embargo no identifica cómo se puede utilizar para mejorar los cambios al SGC.

Al revisar la evidencia del Plan de cambios y mejoras, se observó que el auditado no comprende el procedimiento sin embargo si pudo identificar la evidencia de dicho plan.

No identifica y no conoce el plan de cambios y mejoras en el SGC, incumpliendo con el requisito de la Norma (10.3) pág. 34.

Al revisar la evidencia del Plan de cambios y mejoras, se observó que se identifica el Plan de cambios y mejoras, sin embargo, no identifican la evidencia correspondiente a dicho requisito.

Las oportunidades de mejora propuestas por el equipo auditor consisten en analizar a detalle el requisito, para tener una comprensión adecuada de la norma en el tema de mejora; actualizar la última Versión con la fecha de actualización; familiarizarse con el Portal del Sistema de Gestión de Calidad para identificar las evidencias; y reforzar el tema en reuniones de trabajo con el personal para su comprensión.


**En el requisito 10. Mejora, se obtuvo un porcentaje total de implementación del 52%.**

### Hallazgos

A continuación, se detallan los hallazgos que surgieron como resultado de la auditoría interna:

#### No conformidad:


Requisito	Cláusula	Descripción del Hallazgo	Atención
7.3 Toma de conciencia	c), d)	Al revisar los procesos sustantivos y de apoyo de la entidad, se identifica que no se toma conciencia de la contribución al sistema de gestión de la calidad como dueños de procesos ya que no se tiene retroalimentación de los resultados de los indicadores y objetivos de la calidad. Esto impacta en desconocer	Cédula de no conformidad

	<b>INSTITUTO NACIONAL ELECTORAL VERACRUZ SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	<b>VERSIÓN: 6.6</b>
	<b>REPORTE DE AUDITORÍA</b>	<b>FECHA DE EMISIÓN: SEPTIEMBRE 2023</b>

Requisito	Cláusula	Descripción del Hallazgo	Atención
		las implicaciones del incumplimiento de los requisitos de la norma 9001:2015. Falta reforzar el conocimiento del contexto de la entidad de acuerdo con el Plan Estratégico, Procedimiento de Riesgos y Oportunidades, para el seguimiento a los riesgos de los procesos sustantivos, la aplicación de la Lista Maestra de Documentos para el control documental, así como conocer la importancia de la aplicación del Procedimiento de Acciones Correctivas y Plan de Cambios y Mejoras para la atención de áreas de oportunidad del SGC.	
8.1 Planificación y control	d)	Durante la revisión de los procesos sustantivos se identificó que no se está llevando a cabo una correcta implementación del control de los procesos de acuerdo con los criterios establecidos en las instrucciones de trabajo para la operación de los módulos de atención ciudadana (Modelo de Atención, Tomo I, Tomo II, Tomo III) por lo que incumple en el requisito.	Cédula de no conformidad

#### Oportunidades de Mejora:

Requisito	Cláusula	Descripción del Hallazgo	Atención
7.2 Competencia	c)	En la Auditoría Interna a los VDRFE se identificó que los dueños de proceso de desempeño de personal no estandarizan la documentación que muestran como evidencia del proceso, es importante que los coordinadores del SGC se aseguren del cumplimiento para tener evidencia estandarizada que soporte la conformidad del proceso y así cumplir el requisito de la norma.	Plan de cambios y mejoras
7.1.3 Infraestructura	a)	En la revisión a la infraestructura de los MAC fijos, se visualizó la falta de mantenimiento como: la adquisición de mueble de seguridad para la guarda de las CPV, acomodo de las estaciones de trabajo de tal modo que se garantice la protección de datos personales del SIIRFE-MAC, no se cuenta con buzón físico de quejas, carteles desactualizados y/o deteriorados, incumpliendo lo estipulado en el apartado "Tipos de Carteles" de la Guía de Colocación de Carteles al interior de los Módulos de Atención Ciudadana agosto 2024. Es importante proporcionar y mantener la infraestructura necesaria para la	Plan de cambios y mejoras

	<b>INSTITUTO NACIONAL ELECTORAL VERACRUZ SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	<b>VERSIÓN: 6.6</b>
	<b>REPORTE DE AUDITORÍA</b>	<b>FECHA DE EMISIÓN: SEPTIEMBRE 2023</b>

	operación de los procesos sustantivos sin afectar la integridad de la ciudadanía, así como buscar sedes itinerantes en espacio cerrado para garantizar la seguridad de las CPV	
--	--	--

**Es importante mencionar que el Plan de la próxima Auditoria será remitido por el Organismo Certificador que se encargará de la evaluación del Sistema de Gestión de la Calidad en la entidad de Veracruz.**

Lic. Arleth Salazar Alvarado
Lic. Lucero Gómez Cruz
<b>Firmas de Auditores Líderes</b>

**Delegación INE "Veracruz"**

