	<b>INSTITUTO NACIONAL ELECTORAL JLE CDMX SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	<b>VERSIÓN: 6.6</b>
	<b>REPORTE DE AUDITORÍA</b>	<b>FECHA DE EMISIÓN: AGOSTO 2022</b>

<b>FECHA</b>	26 de octubre 2023	<b>No. DE AUDITORÍA / AÑO</b>	1/2023
--------------	--------------------	-----------------------------------	--------

<b>LUGAR</b>	C. Tejocotes No 164, esquina Calle Limas, Col. Tlacoquemécatl del Valle, C.P. 03200, Benito Juárez, Ciudad de México.
--------------	---

**Lic. María Luisa Flores Huerta**  
**Vocal Ejecutiva de Junta Local Ejecutiva**  
**en la Ciudad de México**

**At'n. Lic. Marco Antonio Cruz Izalde**  
**Encargado de Vocalía del RFE de Junta Local Ejecutiva**  
**en la Ciudad de México**

**Estimada Lic. María Luisa Flores Huerta**


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 **17 al 20 de octubre del 2023**.

<b>OBJETIVO DE LA AUDITORIA</b>
Revisar el Sistema de Gestión de la Calidad en la entidad de <b>CDMX</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 Nivel de <b>Madurez</b> del Sistema de Gestión de la Calidad.

<b>ALCANCE DE LA AUDITORÍA</b>
Revisión de los procesos sustantivos, soporte y proceso estratégico.


<b>CRITERIOS DE AUDITORÍA</b>
La revisión se realizará mediante entrevistas con el personal involucrado y la verificación de los documentos y registros descritos en el Sistema de Gestión de la Calidad, las cuales se enuncian a continuación: <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Manual de 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>

<b>RECURSOS NECESARIOS</b>
<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 JLE CDMX SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	<b>VERSIÓN: 6.6</b>
	<b>REPORTE DE AUDITORÍA</b>	<b>FECHA DE EMISIÓN: AGOSTO 2022</b>

El equipo auditor asignado está conformado por:

AUDITOR LÍDER:	Lorna Beatriz Ferrer Rodríguez Ana Lilia Vieyra González Daniel González Rojas	INICIALES
EQUIPO AUDITOR		INICIALES
María Dolores Romero López	dolores.romero	
Octavio Alonso Quiroz Alva	octavio.quiroz	
Jerssainn Jerssuaff Ramírez Martínez	jerssainn.ramirez	
María de la Luz Lugo Escobar	luz.lugo	
María de los Ángeles Juana Gutiérrez Vargas	angeles.gutierrezv	
Cinthya Lonngi Delgado	cinthya.lonngi	
Jesús Evaristo Molina Muñoz	jesus.molina	
Juan Antonio González Santos	antonio.gonzalez	
José Oswaldo Ríos Noguerón	oswaldo.rios	
Beatriz Gómez Arciniega	beatriz.gomeza	
Eptzin Viridiana Flores Flores	eptzin.flores	
María Dolores Olimpia Martínez Martínez	dolores.martínezm	
José Luis Vázquez Ramírez	joseluis.vazquezr	
Claudia García Valencia	claudia.garciav	
Oscar Rafael Marban Ocampo	oscar.marban	
Lauro Epifanio Ortega Sánchez	lauro.ortega	
Rigoberto Ledesma González	rigoberto.ledesma	
Norma Angélica Álvarez Arellano	norma.alvarez	
Hugo López Tlapale	hugo.lopezt	
Isabel Nohemí Mejía Corona	isabel.mejiac	
Armando Palacios Rodríguez	armando.palacios	
Armando Rodrigo Díaz Méndez	armando.diaz	
Noemi Rosales García	noemi.rosales	
Rosa María Inés Tamayo García	rosa.tamayo	
Alejandro León Valadez	alejandro.leon	
Astiazaran Agustín Martínez de Castro	agustin.martineza	
Cesar Alberto González Olguín	cesar.gonzalez	
Noel Alonso Alvarado	noel.alonso	
María Dolores Ruíz Ambriz	dolores.ruiz	
José Francisco Márquez Jurado	francisco.marquez	
Sandra Fuentes Ferrer	sandra.fuentes	
Andrés Pérez Velasco	andres.perez	
Felipe Jaime Anaya Macotela	jaime.anaya	
Crisóforo Sevilla Ortíz	crisoforo.sevilla	
Noé Cortés Vargas	noe.cortes	
Nancy Tinoco Montes	nancy.tinoco	
Luis Carlos Orihuela Ordoñez	luiscarlos.orihuela	
René Eduardo Borrego Hernández	rene.borrego	
Gustavo Esteves Olivares	gustavo.esteves	
Sergio Zurita Gómez	sergio.zurita	

	<b>INSTITUTO NACIONAL ELECTORAL JLE CDMX SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	<b>VERSIÓN: 6.6</b>
	<b>REPORTE DE AUDITORÍA</b>	<b>FECHA DE EMISIÓN: AGOSTO 2022</b>

Martín Javier Terrones Alonso	martin.terrones
Karla Huerta Vilchis	karla.huerta
María Ysabel Arroyo González	ysabel.arroyo
Ricardo Ismael Ortega Montesinos	ricardo.ortega
Iliana Méndez Ramírez	iliana.mendez
Marco Antonio Mayorga Bautista	marco.mayorga
Kattya Andrómeda Alcacio Saldívar	kattya.alcacio
Verónica Gisel Cornejo Martin	veronica.cornejo
Paola Anabel Alonso Hernández	paola.alonso
Miguel Ángel Medina Campos	miguel.medinac
Alexa Michelle Magallán López	alexa.magallan
Aarón Franco García	aaron.franco
Araceli Becerril Campos	araceli.becerril
Gamaliel Álvarez Cruz	gamaliel.alvarez
Juan Carlos González Guzmán	juancarlos.gonzalez
Enrique Nava López	enrique.nava
José Antonio Allende García	antonio.allende
Brenda Angélica Ruíz Rodríguez	brenda.ruiz
Marcos Jair Nandez Peña	marcos.nandez
Gerardo Bernal Herrera	gerardo.bernal
Pablo Hernández Vázquez	pablo.hernandezv
Miguel Ángel Ramírez Gutiérrez	miguel.ramirezg
Claudia Chávez Prieto	claudia.chavezp
Adriana Vargas Rubio	adriana.vargasr
Pamela Quintero Silva	pamela.quintero
Briseida Miranda Padilla	briseida.miranda
Juana del Pilar Velázquez Sanabria	juana.velazquezs
Stephany Vargas Guerrero	stephany.vargas
Yolanda Azucena Alanís Carrada	yolanda.alanis
Maribel Roldán Fabián	maribel.roldan
Gustavo Cacho González	gustavo.cacho
Alejandro Daniel Villa Hernández	alejandro.villa
Elisa Robles Palacios	elisa.roblesp
Cristopher González Garibay	cristopher.gonzalez
Miguel Saúl López Constantino	miguel.lopez
Daniela Miriam Franco Godoy	daniela.franco
Marco Aurelio Reyes Gamez	marco.reyesg
Tomas Hernández Hernández	tomas.hernandezh
María de Lourdes Moya Bizueto	lourdes.moya
Alma Rosa Morales Sanvicente	alma.morales
Myriam Álvarez Cruz	myriam.alvarez
Jose Ángel Galván Salazar	joseangel.galvan
Adriana Lara Leyva	adriana.lara
Cinthia Montesinos Nicolás	cinthia.montesinos
Alejandro González López	alejandro.gonzalezl
María del Pilar Guzmán Nieto	pilar.guzman
Itzel Thalia Damián Guzmán	itzel.damian

	<b>INSTITUTO NACIONAL ELECTORAL JLE CDMX SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	<b>VERSIÓN: 6.6</b>
	<b>REPORTE DE AUDITORÍA</b>	<b>FECHA DE EMISIÓN: AGOSTO 2022</b>

Verónica Gil Sánchez	veronica.gil
Alberto Soto Zepeda	alberto.sotoz
Carlos Giovanni Domínguez Cedillo	carlos.dominguez
Andrea Verónica Hernández Espino	andrea.hernandez
Carlos Arturo Olvera Vega	carlos.olverave
Roel Iván Pérez Sierra	roel.perez
Edith Lima García	edith.lima
Miguel Ángel Cabrera García	miguel.cabrera
Perla Asunción Sánchez Chávez	perla.sanchezc
Itzel Andrea Pineda Acosta	itzel.pineda
Ángel Javier Pineda Zepeda	angel.pineda
Ramiro Velasco Olivares	ramiro.velasco
María Teresa García Cisneros	teresa.garciac
Oscar Martín Gallegos Chávez	oscar.gallegos
Alejandra Barraza López	alejandra.barraza
Legorreta Hernández Sergio	sergio.legorreta

<b>RESUMEN DE AUDITORÍA</b>				
<b>Capítulo 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				1
6.- Planificación				1
7.- Apoyo				
8.- Operación				
9.- Evaluación del desempeño				1
10.- Mejora				
<b>TOTAL</b>				<b>3</b>

**Se Anexa Informe y Resultado de Auditoría Interna**



**INSTITUTO NACIONAL ELECTORAL JLE  
CDMX  
SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD**

**VERSIÓN: 6.6**

**REPORTE DE AUDITORÍA**

**FECHA DE EMISIÓN:  
AGOSTO 2022**

RESULTADOS DEL NIVEL DE MADUREZ DEL SGC					AUDITORÍA INTERNA	LISTA DE VERIFICACIÓN DE AUDITORÍA INTERNA	N° DE AUDITORÍA	FECHA DE EVALUACIÓN:		
INSTITUCIÓN	DELEGACIÓN INE CDMX						01_2023	DEL 17 AL 20 DE OCTUBRE DE 2023		
#	RUBROS	VALOR TOTAL	RESULTADO FINAL	DIFERENCIA	% MADUREZ	CRITERIOS TOTALES	CRITERIOS TOTALES CON NC MAYORES	CRITERIOS TOTALES CON NC MENORES	CRITERIOS TOTALES CON OBSERVACIONES	CRITERIOS TOTALES OPORTUNIDADES DE MEJORA
4	CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN	100	85	-15	85%	27	0	0	0	0
5	LIDERAZGO	150	142	-8	95%	27	0	0	0	1
6	PLANIFICACIÓN	150	134	-16	89%	28	0	0	0	1
7	APOYO	200	158	-42	79%	44	0	0	0	0
8	OPERACIÓN	200	190	-10	95%	85	0	0	0	0
9	EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO	150	142	-8	95%	40	0	0	0	1
10	MEJORA	50	47	-3	94%	16	0	0	0	0
<b>RESULTADOS TOTALES</b>		<b>1000</b>	<b>898</b>	<b>-102</b>	<b>90%</b>	<b>267</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>3</b>

**CONCLUSIONES GENERALES**

OM-01

5.1.1 c) Fortalecer la comunicación en la entidad y asegurar la comprensión de la información del SGC para la correcta integración de los requisitos de la norma en la operación de los procesos.

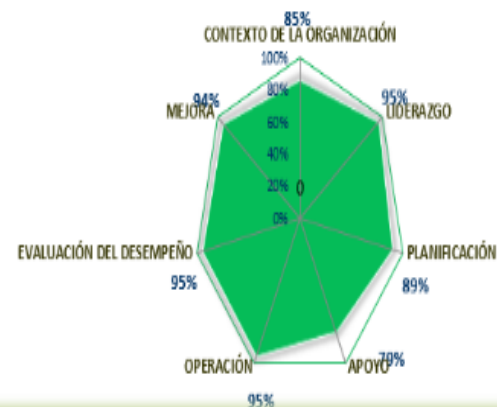
OM-02


6.1 Reforzar cómo se abordan los riesgos de los procesos, así como las acciones que se deben llevar a cabo para su atención y la evidencia correspondiente.

OM-03

9.1.3 Asegurar que se lleve adecuadamente la revisión y retroalimentación de los resultados del desempeño y la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad, satisfacción de la ciudadanía y eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y oportunidades.

**RESULTADOS**



	<b>INSTITUTO NACIONAL ELECTORAL JLE CDMX SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	<b>VERSIÓN: 6.6</b>
	<b>REPORTE DE AUDITORÍA</b>	<b>FECHA DE EMISIÓN: AGOSTO 2022</b>

# Informe de Auditoría

	<b>INSTITUTO NACIONAL ELECTORAL JLE CDMX SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	<b>VERSIÓN: 6.6</b>
	<b>REPORTE DE AUDITORÍA</b>	<b>FECHA DE EMISIÓN: AGOSTO 2022</b>


## Introducción

Este Informe ha sido desarrollado por los auditores líderes Lic. Lorna Beatriz Ferrer Rodríguez, el Lic. Daniel González Rojas y la Lic. Ana Lilia Vieyra González, en colaboración de los auditores internos que participaron en esta primera auditoría interna desarrollada en la Ciudad de México.

Fecha/Duración	Norma	Dirección del Sitio
Auditoría Interna: Del <b>17 al 20 de octubre</b> (4 días). Número efectivo de funcionarios auditados: <b>348</b>	<b>ISO 9001:2015</b>	C. Tejocotes No 164, esquina Calle Limas, Col. Tlacoquemécatl del Valle, C.P. 03200, Benito Juárez, Ciudad de México.

## Módulos de Atención Ciudadana y Procesos.

Norma	Módulos	Dirección del Sitio
<b>ISO 9001:2015</b>	<b>090151</b>	Calle Jaime Nunó 63 zona escolar, C.P. 07230, Gustavo A Madero
	<b>090251</b>	Calzada de Guadalupe 320 Vallejo, C.P. 07870, Gustavo A Madero
	<b>090351</b>	Avenida Azcapotzalco 527, Azcapotzalco centro, C.P. 02000, Azcapotzalco
	<b>090451</b>	Avenida Tláhuac 1535 Locales 9 y 10, El Vergel, Iztapalapa, C.P. 09880, Iztapalapa
	<b>090551</b>	Prolongación División del Norte 4541, Ex Hacienda San Juan de Dios, C.P. 14380, Tlalpan
	<b>090651</b>	Calle Álvaro Obregón 1415, La Cruz, C.P. 10800, La Magdalena Contreras
	<b>090751</b>	Calle Norte 90, 4522 Nueva Tenochtitlán, C.P. 07890, Gustavo A. Madero
	<b>090852</b>	Avenida Aztecas 270, Los Reyes, C.P. 04330, Coyoacán
	<b>090853</b>	Calzada de las Bombas 128-11, Ex-Hacienda Coapa, C.P. 04980, Coyoacán
	<b>090951</b>	Calle Teófilo Nore 27, La Conchita Zapotitlán, C.P. 13360, Tláhuac
	<b>091051</b>	Avenida Parque Lira 30, Ampliación Daniel Garza, C.P. 11840, Miguel Hidalgo
	<b>091151</b>	Calzada General Ignacio Zaragoza S/N, Cuatro Árboles, C.P. 15730, Venustiano Carranza
	<b>091251</b>	Avenida Fray Servando Teresa de Mier 68, Centro, C.P. 06080, Cuauhtémoc
	<b>091252</b>	Avenida Paseo de la Reforma 295, moc, C.P. 06500, Cuauhtémoc
	<b>091253</b>	Calle Margarita 14, Santa María la Ribera, C.P. 6400, Cuauhtémoc.
	<b>091351</b>	Avenida Añil 571, Granjas México, C.P. 08400, Iztacalco
<b>091451</b>	Calle Tizimín 258, Héroes de Padierna, C.P. 14200, Tlalpan	
<b>091551</b>	Avenida Insurgentes 1391, Mixcoac, C.P. 03920, Benito Juárez	
<b>091552</b>	Calzada de Tlalpan 757, Álamos, C.P. 03400, Benito Juárez	

	<b>INSTITUTO NACIONAL ELECTORAL JLE CDMX SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	<b>VERSIÓN: 6.6</b>
	<b>REPORTE DE AUDITORÍA</b>	<b>FECHA DE EMISIÓN: AGOSTO 2022</b>

Norma	Módulos	Dirección del Sitio
	<b>091651</b>	Calle 10 132 San Pedro de los Pinos, C.P. 01180, Álvaro Obregón
	<b>091751</b>	Avenida Juárez 49, Cuajimalpa, C.P. 05000, Cuajimalpa de Morelos
	<b>091851</b>	Calle Batalla de Tunas Blancas 720 A, Leyes de Reforma Tercera Sección, C.P. 09310, Iztapalapa
	<b>091952</b>	Avenida Municipio Libre 83 (antes Eje 7 sur), Banjidal, C.P. 09450, Iztapalapa
	<b>092051</b>	Eje 5 sur Avenida Leyes de Reforma 1178 A, Leyes de Reforma Tercera Sección, C.P. 09310, Iztapalapa
	<b>092151</b>	Avenida Constitución 17, Barrio los Ángeles, C.P. 12000, Milpa Alta
	<b>092152</b>	Calzada Nativitas 35, Barrio Xaltocan, C.P. 16090, Xochimilco
	<b>092251</b>	Avenida Carlos Hank González 81, Segunda Ampliación Santiago Acahualtepec, C.P. 09609, Iztapalapa

Norma	Procesos	Dirección del Sitio
<b>ISO 9001:2015</b>	Alta Dirección	C. Tejocotes No 164, esquina Calle Limas, Col. Tlacoquemécatl del Valle, C.P. 03200, Benito Juárez, Ciudad de México.
	Sistema de Gestión de la Calidad	
	Capacitación	
	Suministro de Bienes y Servicios	
	Soporte Técnico	
	Reclutamiento y Selección	
	Desempeño del Personal	

## Conclusión Global


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

Los objetivos de esta Auditoría Interna han sido alcanzados, la evidencia que se presentó en cada área evaluada durante la ejecución de estas actividades se ha encontrado generalmente conforme, sin embargo, se identificaron **3 áreas de oportunidad de mejora**, las cuales se detallan más adelante en este informe.

Se tiene un nivel de madurez del Sistema de Gestión de la Calidad del **90%**.

## Objetivo de la Auditoría Interna

Evaluar y buscar evidencia objetiva para garantizar que los elementos del alcance y los requisitos de la norma ISO 9001:2015 se abordaron de manera efectiva por el SGC en la Delegación INE

	<b>INSTITUTO NACIONAL ELECTORAL JLE CDMX SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	<b>VERSIÓN: 6.6</b>
	<b>REPORTE DE AUDITORÍA</b>	<b>FECHA DE EMISIÓN: AGOSTO 2022</b>

Ciudad de México y que el sistema está demostrando la capacidad de soportar el logro de los requisitos legales y reglamentarios, según sean aplicables, además de confirmar el continuo logro y aplicación del plan estratégico y, en su caso, para identificar las áreas potenciales de mejora.

#### **Alcance de la Auditoría Interna**

Verificar la madurez y mantenimiento del Sistema de Gestión de la Calidad para los procesos sustantivos, apoyo y proceso estratégico con relación a los requisitos de la norma ISO 9001:2015.

El plan de auditoría interna definido determina las áreas y procesos del sistema a evaluar de la Delegación INE Ciudad de México.

#### **Requisitos de la norma ISO 9001:2015 auditados**

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

En el requisito 4. Contexto de la Organización, se obtuvo un porcentaje total de implementación del 85%.

La entidad cuenta con un Plan Estratégico versión 6.6 con fecha de emisión de agosto 2022, tercer ejercicio 03 marzo 2023, con este documento la Alta Dirección asegura el cumplimiento de los requisitos **4.1, 4.2 y 4.3**, en los cuales se considera la comprensión de la organización y de su contexto, como, misión, visión, valores organizacionales, principios rectores, Política de la Calidad y Objetivos de la Calidad, la determinación de las cuestiones externas e internas por medio del análisis FODA, la determinación de las necesidades y expectativas de las partes interesadas, así como, el alcance del SGC.


Durante las entrevistas de auditoría con los dueños de los procesos sustantivos y de apoyo referente a los requisitos 4.1, 4.2 y 4.3, se verificó que se mantiene un enfoque a procesos, la mayoría del personal identifica y comprende el Contexto de la Organización, identifican su contribución dentro del Mapa General del SGC y su interacción con otros procesos. Demuestran conocimiento de cada ficha de proceso, sin embargo, es importante seguir reforzando esta información para mantener el conocimiento y comprensión en todos los integrantes del SGC (haciendo énfasis en el personal que se va sumando en los módulos de atención ciudadana).

#### **5. Liderazgo**

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

La Alta Dirección demuestra su liderazgo y compromiso con respecto al SGC, de la siguiente manera:

- Manteniendo una política de la calidad, así como objetivos de la calidad.
- Manteniendo en el personal el enfoque a procesos, así como el pensamiento basado en riesgos.
- Asegurando la disponibilidad de los recursos para la correcta ejecución del SGC, por medio de los procesos de apoyo.
- Asegurándose de que el sistema logre los resultados previstos, con base en los tableros de indicadores.

	<b>INSTITUTO NACIONAL ELECTORAL JLE CDMX SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	<b>VERSIÓN: 6.6</b>
	<b>REPORTE DE AUDITORÍA</b>	<b>FECHA DE EMISIÓN: AGOSTO 2022</b>

- Definiendo roles y responsabilidades para cada uno de los integrantes del comité de la calidad
- Promoviendo mejoras al SGC, por medio del Plan de Cambios y Mejoras versión 6.6, fecha de agosto 2022.

Durante la auditoría los miembros de la Alta Dirección mostraron evidencia para asegurar la correcta integración de los requisitos de la norma con la operación de sus procesos, así mismo, demuestran su liderazgo apoyando a otros roles para la implementación del SGC. **Se identifica como una oportunidad de mejora el fortalecer la comunicación en la entidad para asegurar la comprensión de la información del SGC y la correcta integración de los requisitos de la norma en la operación de los procesos.**

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

Para el cumplimiento del requisito **5.3**, la Alta Dirección definió roles y responsabilidades en la entidad, los cuales se mantiene comunicados mediante el Portal del SGC de la entidad, los dueños de proceso sustantivo identifican donde se encuentran documentados y están conscientes de su contribución para la eficiencia y eficacia del SGC muestran anexo A del Modelo de Atención Ciudadana, Organigrama, Documento del Comité de la Calidad versión 6.6, Integración del Comité de la Calidad y Matriz de Responsabilidades en el Manual de Gestión de la Calidad.

## 6. Planificación


En el requisito 6. Planificación, se obtuvo un porcentaje total de implementación del 89%.

Para el cumplimiento del requisito **6.1**, la entidad cuenta con un Procedimiento de Riesgos y Oportunidades versión 6.6 con fecha de emisión agosto 2022, del cual se consideran dos herramientas para su atención y seguimiento:

a) Matriz de Contexto integrada en el Plan Estratégico de la entidad versión 6.6 con fecha de emisión agosto 2022, donde la Alta Dirección da seguimiento a las cuestiones externas e internas, muestran evidencia de algunas acciones implementadas para el seguimiento de cada factor, en cuestión de la Imagen Institucional la Alta Dirección implementó una app en donde la Vocalía Ejecutiva realiza una supervisión para revisar e implementar la imagen institucional, por otro lado, en los MAC se cuenta con acceso a internet y portales para consultar actas de nacimiento y otras consultas para la atención, en conclusión se observa que la entidad mantiene un adecuado seguimiento de las cuestiones internas y externa identificadas en este periodo.

b) Análisis de Riesgos versión 6.6 de agosto 2022, de los procesos sustantivos y de los procesos de apoyo, los dueños de proceso identifican el documento para la atención de los riesgos, sin embargo, **se identifica como oportunidad de mejora reforzar cómo se abordan los riesgos de los procesos, así como las acciones que se deben llevar a cabo para su atención y la evidencia correspondiente.**

Para el cumplimiento del requisito **6.2**, la entidad cuenta con 6 objetivos de la calidad documentados en el Portal del SGC de la entidad, el Plan Estratégico de la Entidad versión 6.6 con fecha de emisión

	<b>INSTITUTO NACIONAL ELECTORAL JLE CDMX SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	<b>VERSIÓN: 6.6</b>
	<b>REPORTE DE AUDITORÍA</b>	<b>FECHA DE EMISIÓN: AGOSTO 2022</b>

agosto 2022 y en el Manual de Gestión de la Calidad versión 6.6 con fecha de emisión agosto 2022. La planeación del cumplimiento de los objetivos es mediante las Estrategias de operación de cada una de las campañas de actualización vigentes y en el Tablero de Control de Objetivos de la Calidad para la CAP-CAI 2023, muestran corte a la CAP 2023, se verificó que los objetivos de la calidad se encuentran en cumplimiento de acuerdo con la meta establecida, en el caso del “Objetivo 6” superó la expectativa con un porcentaje del 138% más de lo planeado.

No se detectaron cambios en el Sistema de Gestión de la Calidad, referente a lo que menciona el requisito **6.3** de la norma ISO 9001:2015, sin embargo, la entidad cuenta con un Plan de Cambios y Mejoras al SGC versión 6.6 con fecha de emisión agosto 2022, para atender los posibles cambios que se pudieran presentar en el sistema.

## 7. Apoyo

En el requisito 7. Apoyo, se obtuvo un porcentaje total de implementación del 79%.

Para el cumplimiento del requisito **7.1 y 7.2** la entidad tiene declarado cinco procesos de apoyo: Reclutamiento y Selección, Soporte Técnico, Suministro de Bienes y Servicios, Capacitación y Desempeño del Personal, los cuales cuentan con su respectiva ficha de proceso, procedimiento y otros documentos normativos para la correcta ejecución de sus actividades, durante las entrevistas con los dueños de proceso, se revisó evidencia documental de la aplicación de cada uno de ellos y se verificó que los procesos de apoyo están operando de manera adecuada.

Para el cumplimiento del requisito **7.1.4**, la entidad aplicó una Encuesta de Clima Organizacional enviada a todo el personal de la entidad. La Encuesta consta de 10 categorías: Objetivos, Organización, Sentido de Pertenencia, Trabajo en Equipo, Liderazgo, Condiciones de trabajo, Motivación, Reconocimiento, Actitud de servicio y Productividad, el periodo de aplicación fue del 20 al 24 de marzo del 2023, se tiene como resultado un promedio de 76% clasificado como bueno (resultado general), documentado en el Informe de Resultados de la Evaluación del Clima Organizacional, con fecha del 12 de abril del 2023, Periodo: 2023-2024, cuentan con un plan de trabajo para la atención de las categorías que salieron evaluadas de forma desfavorable donde su atención concluirá en mes del 2024.

Así mismo, los Coordinadores del SGC mostraron evidencia de las acciones que se realizaron en la encuesta anterior, las actividades se encuentran en estatus de cerradas.

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

Referente a la toma de conciencia, en el requisito **7.3** de la norma, se observó que los dueños de proceso toman conciencia respecto al SGC, así como su contribución para la eficiencia y eficacia del SGC.

Para el cumplimiento del requisito **7.4**, se mantiene la comunicación de acuerdo con lo establecido en la Matriz de Comunicación versión 6.6 con fecha de emisión agosto 2022, la entidad muestra correos y oficios como evidencia de las comunicaciones referentes al SGC, sin embargo, es importante reforzar la comunicación y asegurarse de que la información sea comprendida por los involucrados.

	<b>INSTITUTO NACIONAL ELECTORAL JLE CDMX SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	<b>VERSIÓN: 6.6</b>
	<b>REPORTE DE AUDITORÍA</b>	<b>FECHA DE EMISIÓN: AGOSTO 2022</b>

Para el requisito **7.5**, los Coordinadores del SGC aseguran el cumplimiento del Procedimiento de Información Documentada versión 6.6 con fecha de emisión agosto 2022 y la Lista Maestra de Documentos versión 6.6 con fecha de emisión agosto 2022.

## 8. Operación

En el requisito 8. Operación, se obtuvo un porcentaje total de implementación del 95%.

Para el cumplimiento del requisito **8.1**, se mantienen los cinco procesos sustantivos, Entrevista, Trámite, Transferencia de la información, Conciliación de CPV y Entrega de la CPV, estos cuentan con sus respectivas fichas de proceso versión 6.6 con fecha de emisión agosto 2022 y con Instrucciones de Trabajo para el Modelo de Atención Ciudadana de septiembre 2023 y las Instrucciones de Trabajo para la Operación de los Módulos de Atención Ciudadana de septiembre 2023 Tomos I, II y III. Para el control de los procesos se cuenta con el SIIRFE-MAC y el acuerdo de medios (INE/CNV14/JUN/2023) vigente emitido por la CNV.

Para el cumplimiento del requisito **8.2** se cuenta con el proceso de Entrevista el cual cuenta con su respectiva ficha de proceso versión 6.6 con fecha de emisión agosto 2022 y las Instrucciones de Trabajo para el Modelo de Atención Ciudadana con fecha de septiembre 2023, así como, con el acuerdo de medios vigente emitido por la CNV, los cuales son aplicados de manera adecuada por los dueños de 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.**


Para el cumplimiento del requisito **8.4** se cuenta con el Proceso de Suministro de Bienes y Servicios y la documentación necesaria para la ejecución de este proceso, durante la auditoría se mostró evidencia documental de su cumplimiento.

Para el cumplimiento del requisito **8.5** se cuenta con el Proceso Sustantivo de Trámite, Transferencia de la Información y Conciliación de CPV con sus respectivas fichas de proceso versión 6.6 con fecha de emisión agosto 2022 e Instrucciones de Trabajo para la Operación de los Módulos de Atención Ciudadana de septiembre 2023.

Durante la revisión del proceso de Conciliación, se observó una adecuada ejecución de éste, desde la recepción de las credenciales hasta que son resguardadas en la gaveta por sección y en orden alfabético, así mismo, muestran evidencia de los arqueos semanales, lo cual cumple con lo que está definido en la Instrucción de Trabajo para la Operación de los Módulos de Atención Ciudadana Tomo II de septiembre 2023.

Para el requisito **8.6** referente a la liberación de los productos y/o servicios, se verifica la correcta aplicación del proceso sustantivo de Entrega de la CPV, éste cuenta con su respectiva ficha de proceso versión 6.6 con fecha de emisión agosto 2022 y la Instrucción de Trabajo para la Operación de los Módulos de Atención Ciudadana de septiembre 2023 Tomo II.

Para el cumplimiento del requisito **8.7** los dueños de proceso identifican las salidas no conformes, las cuales son dos; mala impresión de la CPV y captura incorrecta de los datos personales de la ciudadanía, lo cual está documentado en las Instrucciones de Trabajo para la Operación del Módulo de Atención Ciudadana Tomo II con fecha septiembre 2022 en el apartado *Causas de no entrega de la credencial*.

	<b>INSTITUTO NACIONAL ELECTORAL JLE CDMX SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	<b>VERSIÓN: 6.6</b>
	<b>REPORTE DE AUDITORÍA</b>	<b>FECHA DE EMISIÓN: AGOSTO 2022</b>

## 9. Evaluación del Desempeño

En el requisito 9. Evaluación del Desempeño, se obtuvo un porcentaje total de implementación del 95%.

Para el cumplimiento del requisito **9.1.1**, la entidad cuenta con un Tablero de Control de Indicadores para los procesos sustantivos versión 0 con fecha de corte 31/08/2023, correspondiente a la Campaña Anual Permanente, Tablero de Control de Procesos de Apoyo del Sistema de Gestión de la Calidad, versión 0 con corte al primer semestre del año 2023 y Tablero de Control de Objetivos de la Calidad, versión 0, para evaluar el desempeño y la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad.

Para el cumplimiento del requisito **9.1.2** la entidad aplicó una Encuesta de Satisfacción a la Ciudadanía, esto con el fin de conocer la percepción que tiene la ciudadanía sobre el servicio que se proporciona en los Módulos de Atención Ciudadana,

Mostraron informes de resultados cuatrimestral de la encuesta de satisfacción a través de QR, o de manera impresa, se aplican al finalizar el trámite. Se aplicaron con corte al 31 de agosto del 2023 un total de 179,331 encuestas.

De acuerdo con el requisito **9.1.3** de la norma, los dueños de proceso sustantivo mostraron evidencia del análisis de los resultados de sus procesos, sin embargo, **se identifica como oportunidad de mejora que la Alta Dirección y los Coordinadores del SGC se aseguren de que se lleve adecuadamente la revisión y retroalimentación de los resultados del desempeño y la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad, satisfacción de la ciudadanía y eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y oportunidades.**

Para el cumplimiento del requisito **9.2**, los Coordinadores del SGC mostraron el Programa de Auditorías Internas versión 6.6 con fecha de emisión agosto 2022, Plan de auditoría versión 6.6 con fecha de emisión agosto 2022 y el Procedimiento de auditorías internas versión 6.6 con fecha de emisión agosto 2022.


Para el cumplimiento del requisito **9.3**, la Alta Dirección muestra evidencia de la revisión por la dirección, Minuta de Revisión al SGC, RD-01 28-abril-2023, se comentó durante la auditoría la importancia de documentar como se da seguimiento a los acuerdos y compromisos.

Muestran Calendario de Revisiones al SGC donde tienen programada la próxima revisión por la dirección para el 30 de octubre del 2023.

## 10. Mejora

En el requisito 10. Mejora, se obtuvo un porcentaje total de implementación del 94%.

Para el cumplimiento de requisito 10.1 la entidad cuenta con un Procedimiento de Acciones correctivas, versión 6.6 con fecha de emisión agosto 2022, Reporte de Seguimiento de Acciones y Mejoras versión 6.6 de agosto del 2022 para el seguimiento de las no conformidades y mejoras en el SGC.

	<b>INSTITUTO NACIONAL ELECTORAL JLE CDMX SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	<b>VERSIÓN: 6.6</b>
	<b>REPORTE DE AUDITORÍA</b>	<b>FECHA DE EMISIÓN: AGOSTO 2022</b>

Se verificó con los Coordinadores del SGC la atención a las no conformidades, Cédula de No Conformidad\_SGC\_AE\_12022\_01 y Cédula de No conformidad \_SGC\_AE\_1-2022\_02, mostraron evidencia de las acciones tomada para su atención, así como el informe de seguimiento por parte de los auditores externos.

Como resultado de esta auditoría se identifican **3 oportunidades de mejora**, las cuales se describen a continuación:

**OM-01**

5.1.1 c) Fortalecer la comunicación en la entidad y asegurar la comprensión de la información del SGC para la correcta integración de los requisitos de la norma en la operación de los procesos.

**OM-02**

6.1 Reforzar cómo se abordan los riesgos de los procesos, así como las acciones que se deben llevar a cabo para su atención y la evidencia correspondiente.


**OM-03**

9.1.3 Asegurar que se lleve adecuadamente la revisión y retroalimentación de los resultados del desempeño y la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad, satisfacción de la ciudadanía y eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y oportunidades.

	<b>INSTITUTO NACIONAL ELECTORAL JLE CDMX SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	<b>VERSIÓN: 6.6</b>
	<b>REPORTE DE AUDITORÍA</b>	<b>FECHA DE EMISIÓN: AGOSTO 2022</b>

**Participantes de la evaluación.**

<b>NÚMERO DE PARTICIPANTES</b>	<b>MÓDULO DE ATENCIÓN CIUDADANA</b>
7	090151
22	090251
14	090351
22	090451
11	090551
10	090651
11	090751
15	090852
18	090853
12	090951
13	091051
18	091151
14	091251
8	091252
6	091253
13	091351
8	091451
15	091551
10	091552
16	091651
9	091751
9	091851
8	091952
9	092051
14	092151

	<b>INSTITUTO NACIONAL ELECTORAL JLE CDMX SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	<b>VERSIÓN: 6.6</b>
	<b>REPORTE DE AUDITORÍA</b>	<b>FECHA DE EMISIÓN: AGOSTO 2022</b>

<b>NÚMERO DE PARTICIPANTES</b>	<b>MÓDULO DE ATENCIÓN CIUDADANA</b>
12	092152
24	092251
<b>348</b>	<b>27</b>

<b>NÚMERO DE PARTICIPANTES</b>	<b>PROCESO</b>
4	Alta Dirección
5	Coordinadores del SGC
6	Reclutamiento y Selección
6	Desempeño del Personal
1	Capacitación
1	Soporte Técnico
1	Suministro de Bienes y Servicios

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

Lic. Lorna Beatriz Ferrer Rodríguez	
Lic. Daniel González Rojas	
Lic. Ana Lilia Vieyra González	
<b>Firmas de Auditores Líderes</b>	

