

Informe de Auditoría

Sistema de Gestión de la Calidad

FECHA	26 de septiembre de 2025	No. DE AUDITORÍA / AÑO	1/2025
LUGAR	Calle Tejocotes 164, colonia Tlacoquemécatl del Valle, C.P. 03200, Benito Juárez, Ciudad de México.		

Mtra. María Luisa Flores Huerta
Vocal Ejecutiva de Junta Local Ejecutiva
en la Ciudad de México
P r e s e n t e.

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

Por este medio se notifica que se llevó a cabo la auditoría interna al Sistema de Gestión de la Calidad durante los días: **del 25 al 26 de septiembre del 2025.**

OBJETIVO DE LA AUDITORIA

- Revisar el Sistema de Gestión de la Calidad en la entidad de la **Ciudad de México** para:
- Determinar la conformidad del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) con los requisitos de la norma ISO 9001:2015.
 - Verificar el cumplimiento del nivel de **madurez** del Sistema de Gestión de la Calidad conforme al Programa de Auditorías.

ALCANCE DE LA AUDITORIA

Revisión de los Procesos Sustantivos, Apoyo y Proceso Estratégico

CRITERIOS DE AUDITORÍA

La revisión se realizará mediante entrevistas con el personal involucrado y la verificación de los documentos y registros descritos en el Sistema de Gestión de la Calidad, las cuales se enuncian a continuación:

- Manual de Gestión de la Calidad.**
- Fichas de Procesos Sustantivos y de Apoyo.**
- Instrucciones de Trabajo para la Operación del MAC.**
- Procedimientos de los Procesos de Apoyo.**
- Correos y evidencias electrónicas.**
- Cumplimiento de los requisitos legales, reglamentarios y contractuales aplicables.**

RECURSOS NECESARIOS

- Equipo de cómputo.
- Áreas de trabajo.
- Transporte (traslados).

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.

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

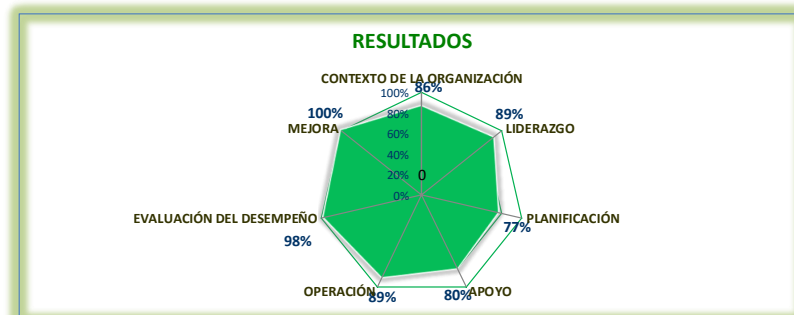
De conformidad con el objetivo: *b) Verificar el cumplimiento del nivel de madurez del Sistema de Gestión de la Calidad conforme al Programa de Auditorías*, se obtiene el siguiente resultado.

Se anexan 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:	
JLE	Junta Local Ejecutiva CDMX						01/2025	25 al 26 de septiembre de 2025.	
#	RUBROS	REQUISITOS AUDITADOS	RESULTADO FINAL	REQUISITOS QUE SE INCUMPLEN	% Madurez	CRITERIOS TOTALES CON OBSERVACIONES	CRITERIOS TOTALES CON NC MAYORES	CRITERIOS TOTALES CON NC MENORES	CRITERIOS TOTALES OPORTUNIDADES DE MEJORA
4	CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN	29	25	-4	86%	1	0	0	0
5	LIDERAZGO	28	25	-3	89%	0	0	0	0
6	PLANIFICACIÓN	30	23	-7	77%	1	0	0	0
7	APOYO	49	39	-10	80%	1	0	0	0
8	OPERACIÓN	93	83	-10	89%	1	0	0	0
9	EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO	45	44	-1	98%	1	0	0	0
10	MEJORA	19	19	0	100%	0	0	0	0
RESULTADOS TOTALES		293	258	-35	88%	5	0	0	0

CONCLUSIONES GENERALES

Ver Informe de Auditoría Sistema de Gestión de la Calidad



Conclusión global

Como resultado final de la auditoría se declara el Sistema de Gestión de la Calidad es conforme y se cumplió con lo programado, sin embargo, se identificaron 5 observaciones.

Así mismo, al evaluar cada requisito se obtuvo como resultado final un nivel de madurez del Sistema de Gestión de la Calidad del **88%**.

Total de participantes auditados: 322

Total de equipo auditor: 92

Hallazgos

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

No conformidad:

Requisito	Cláusula	Descripción del Hallazgo	Atención
N/A	N/A	N/A	N/A

Observación:

Requisito	Cláusula	Descripción del Hallazgo	Atención
4.1 ADM 1:2024	P1	Al auditar los Módulos de Atención Ciudadana en la Ciudad de México, se detectó que aún no se comprende plenamente la atención a la Enmienda 1:2024, relativa al cambio climático, establecida en el Plan Estratégico, versión 6.6, emitido en agosto de 2024. Es importante que las y los dueños de los procesos sustantivos conozcan las acciones definidas por la Alta Dirección para dar cumplimiento a dicha enmienda.	CNC
6.1.2	a)	Reforzar con las y los dueños de procesos sustantivos la comprensión de la Matriz de Contexto, su alineación con cada proceso y la atención a las acciones de respuesta establecidas en el Plan Estratégico, versión 6.6, emitido en agosto de 2024.	CNC
7.1.4	a), c)	El resultado de la encuesta de clima organizacional fue de 73% en 2023, 80.3% en 2024 y 77.3% en 2025, lo que representa un retroceso respecto al año anterior. Este descenso sugiere que las acciones implementadas no lograron el impacto esperado, particularmente en los rubros de trabajo en equipo, condiciones laborales y reconocimiento.	CNC
8.1	d)	Módulo 090251 Se detectó que un funcionario no validó los comprobantes conforme a lo establecido en el <i>Tomo II, punto 3.2</i> relativo a la verificación del estatus de la credencial en pantalla. Asimismo: <ul style="list-style-type: none"> En algunos trámites auditados, los funcionarios no mostraron la plantilla "Modelo 	CNC

Requisito	Cláusula	Descripción del Hallazgo	Atención
		<p>de la credencial para votar”, referente a la elección sobre la impresión o no del dato de sexo en la credencial.</p> <ul style="list-style-type: none"> Tampoco se mostró la plantilla “Opción para elegir si los datos de calle, número exterior e interior se imprimen o no en la credencial para votar”, de acuerdo con las <i>Instrucciones de Trabajo para la Operación del MAC. Tomo I. Agosto 2025</i>. No se entregaron los documentos uno a uno, lo cual impide garantizar el control y la certeza de la entrega, contraviniendo las <i>Instrucciones de Trabajo para la Operación del MAC. Tomo I (III. Entrega de documentos). Agosto 2025</i>. <p>Módulo 090351 Un funcionario no devuelve la documentación, remitiéndola en su totalidad a la estación de trabajo destinada a la atención de citas.</p> <p>Módulo 090651 Se requiere reforzar lo establecido en las <i>Instrucciones de Trabajo para la Operación de MAC. Tomo I, pág. 21</i>, relativo al envío del comprobante del trámite. En algunos casos, se ofrece a la ciudadanía elegir entre recibir el comprobante impreso o enviarlo por correo electrónico, lo que no se apega al procedimiento.</p> <p>Módulo 090751</p> <ul style="list-style-type: none"> La solicitud del correo electrónico se maneja como opcional. En citas programadas, el AAC retira la documentación revisada y la ficha de atención para depositarlas en la estación asignada, omitiendo informar sobre el aviso de privacidad. <p>Módulo 090851 Durante el proceso sustantivo del trámite no se utiliza la herramienta de validación en el portal del Registro Civil, lo cual no se apega al <i>Modelo de Atención Ciudadana. Anexo J, págs. 74–82</i>. Además, los funcionarios hacen mención del aviso de privacidad, pero lo simplifican; se sugiere reforzar este aspecto.</p> <p>Módulo 091051 No se registra la hora de emisión de la ficha en el sistema.</p> <p>Módulo 091151</p> <ul style="list-style-type: none"> Las notificaciones de improcedencia no contienen folio, ya que este se asigna hasta el final del turno. No se cuenta con los formatos de solicitud de trámite a domicilio conforme al <i>Artículo 141</i>. 	

Requisito	Cláusula	Descripción del Hallazgo	Atención
		<ul style="list-style-type: none"> No está ubicado en el MAC el cartel alusivo al <i>Artículo 141</i>. No se aceptó la Credencial para Votar como medio de identificación en un trámite de corrección de datos por cambio de sexo-genérico. Se detectaron dos avisos de emisión de CPV como MI 2023; al revisar su estatus, dichas credenciales ya estaban enviadas a destrucción. <p>Módulo 091252</p> <ul style="list-style-type: none"> Es necesario reforzar el conocimiento de las instrucciones de trabajo para identificar en qué parte del documento se establece la validación como supervisor cuando el nombre del ciudadano no se encuentra en el catálogo del SIIRFE-MAC. No se documenta la asignación correspondiente en ausencia del RM. En la notificación de improcedencia entregada a la ciudadanía no se indica la hora ni el día de regreso. Se identificó que el responsable del proceso de entrevista se encontraba fuera de las instalaciones, por lo que el personal de seguridad orientó al ciudadano a esperar en la sala. <p>Módulo 091351</p> <p>El personal conoce el acuerdo de medios, pero no localizó la evidencia en el portal. Aunque los funcionarios mostraron las instrucciones de trabajo, al momento de la entrega no aplicaron en su totalidad la lista de verificación correspondiente al proceso de entrega de la CPV.</p> <p>Módulo 091651</p> <ul style="list-style-type: none"> Solo se cuenta con el anexo del acuerdo de medios de identificación, pero no con el acuerdo completo. Se observa poco conocimiento de la normatividad de instancias administrativas (SECPV y SRLNE), lo que provoca que no se apliquen cuando corresponde. No se informa al solicitante sobre la conclusión de la consulta de datos personales. No se informa sobre la encuesta de satisfacción ciudadana ni sobre el buzón de quejas, sugerencias y reconocimientos. No se realiza revisión de las autorizaciones en los trámites. 	

Requisito	Cláusula	Descripción del Hallazgo	Atención
		<p>Módulo 091851 Se sugiere utilizar el formato estandarizado de ficha de atención señalado en las <i>Instrucciones de Trabajo para el Modelo de Atención Ciudadana</i>. Asimismo, reforzar el cumplimiento de informar a la ciudadanía sobre la protección de datos personales y el aviso de privacidad.</p> <p>Módulo 092152 Algunos OET prestan su teléfono celular a ciudadanos para que contesten la encuesta de satisfacción del servicio.</p> <p>Módulo 092251</p> <ul style="list-style-type: none"> • La ficha de atención ciudadana se imprime en hojas recicladas que contienen datos personales, lo que representa un riesgo. • No existe control de turnos conforme a lo establecido en las <i>Instrucciones de Trabajo para el Modelo de Atención Ciudadana</i>, pág. 24. • No se solicita correo electrónico y se continúa imprimiendo el comprobante de trámite. 	
9.1.3	c)	<p>Se observa deficiencia en el llenado del Tablero de Indicadores de Procesos Sustantivos. Reforzar la capacitación en el uso y registro en el Tablero de Indicadores, con el propósito de mejorar su exactitud y confiabilidad.</p>	CNC

Oportunidades de Mejora:

Requisito	Cláusula	Descripción del Hallazgo	Atención
N/A	N/A	N/A	N/A

Audidores Líderes

Mtra. Noemí Rosales García
Lic. Norma Angélica Arellano
Lic. Claudia García Valencia
Lic. Verónica Gil Sánchez

