

	INSTITUTO NACIONAL ELECTORAL DIRECCIÓN DE OPERACIÓN Y SEGUIMIENTO SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	VERSIÓN: 0
	REPORTE DE AUDITORÍA	FECHA DE EMISIÓN: JULIO 2024

FECHA	15 de noviembre 2024	No. DE AUDITORÍA / AÑO	1/2024
--------------	----------------------	-------------------------------	--------

LUGAR	Boulevard Adolfo López Mateos (Periférico Sur) 239 Piso 2, Colonia Los Alpes C.P. 01010 Álvaro Obregón CDMX
--------------	---

Mtro. Leobardo Javier Mendoza Castillo
Director de Operación y Seguimiento
P r e s e n t e.

At'n.-Ing. Alberto Rojas Carbajal
Encargado de despacho de la Subdirección de
Procedimientos Operativos y Capacitación
Lic. Pablo David Trejo Piñón
Subdirector de Estrategia y Integración Operativa

Estimado Mtro. Leobardo Javier Mendoza Castillo

Por este medio se le notifica que se llevó a cabo la auditoría interna al Sistema de Gestión de la Calidad durante los días: **14 y 15 de noviembre del 2024.**

OBJETIVO DE LA AUDITORIA
Revisar el Sistema de Gestión de la Calidad de la Dirección de Operación y Seguimiento 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 implementación del Sistema de Gestión de la Calidad conforme al Programa de Auditorías.

ALCANCE DE LA AUDITORÍA
Revisión de los Procesos Sustantivos, Apoyo y Proceso Estratégico

CRITERIOS DE AUDITORÍA
La revisión se realizará mediante entrevistas con el personal involucrado y la verificación de los documentos y registros descritos en el Sistema de Gestión de la Calidad, las cuales se enuncian a continuación: • Manual de Gestión de la Calidad. • Fichas de Procesos Sustantivos y de Apoyo. • Procedimientos de los Procesos Sustantivos y de Apoyo. • Correos y evidencias electrónicas. • Cumplimiento de los requisitos legales, reglamentarios y contractuales aplicables.

	INSTITUTO NACIONAL ELECTORAL DIRECCIÓN DE OPERACIÓN Y SEGUIMIENTO SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	VERSIÓN: 0
	REPORTE DE AUDITORÍA	FECHA DE EMISIÓN: JULIO 2024

RECURSOS NECESARIOS
• Equipo de cómputo. • Áreas de trabajo.

El equipo auditor asignado está conformado por:

AUDITOR LÍDER:	Rosa Herlinda Agüeros Zúñiga Alejandro Raúl Almazán Reyes Ricardo Sánchez Sánchez	INICIALES
		RHAZ
		ARAR
		RSS
EQUIPO AUDITOR		INICIALES
Edgar Fernando Pérez Domínguez		EFPD
Jennifer Berenice Moreno Valdez		JBMV
Cuauhtémoc Flores Ortega		CFO
Bertha Durán Hernández		BDH
Diana Itzel López Gómez		DILG
José Luis Galindo Castillo		JLGC
Meztli Álvarez Rodríguez		MAR
Héctor Hugo Martínez Acosta		HHMA
Carlos Alejandro Alvarado Gómez		CAAG
María del Carmen Ramírez Martínez		MCRM
Verónica Mexalina Millán Cárdenas		VMMC
Alejandra Barraza López		ABL
Norma Angélica Álvarez Arellano		ABL
Octavio Alonso Quiroz Alba		OAQA
Elizabeth Cazares Sánchez		ECS

	INSTITUTO NACIONAL ELECTORAL DIRECCIÓN DE OPERACIÓN Y SEGUIMIENTO SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	VERSIÓN: 0
	REPORTE DE AUDITORÍA	FECHA DE EMISIÓN: JULIO 2024

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				
5.- Liderazgo		1		
6.- Planificación				
7.- Apoyo				
8.- Operación				
9.- Evaluación del desempeño				
10.- Mejora				
TOTAL		1		

 Instituto Nacional Electoral	INSTITUTO NACIONAL ELECTORAL DIRECCIÓN DE OPERACIÓN Y SEGUIMIENTO SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	VERSIÓN: 0
	REPORTE DE AUDITORÍA	FECHA DE EMISIÓN: JULIO 2024

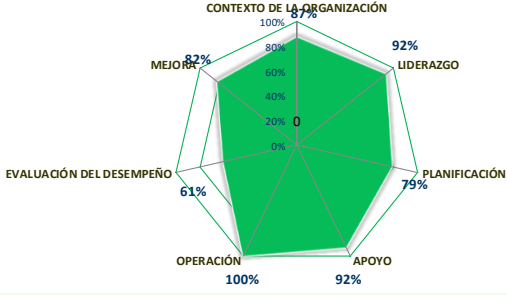
De conformidad con el objetivo: *b) Verificar el cumplimiento del nivel de implementación del Sistema de Gestión de la Calidad conforme al Programa de Auditorías*, se obtiene el siguiente resultado.

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	Dirección de Operación y Seguimiento						01/2024	Del 14 al 15 de noviembre 2024		
#	RUBROS	VALOR TOTAL	RESULTADO FINAL	DIFERENCIA	% IMPLEMENTACIÓN	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	87	-13	87%	27	0	0	0	0
5	LIDERAZGO	150	138	-12	92%	27	0	0	1	0
6	PLANIFICACIÓN	150	118	-32	79%	28	0	0	0	0
7	APOYO	200	184	-16	92%	44	0	0	0	0
8	OPERACIÓN	200	200	0	100%	85	0	0	0	0
9	EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO	150	91	-59	61%	40	0	0	0	0
10	MEJORA	50	41	-9	82%	16	0	0	0	0
RESULTADOS TOTALES		1000	879	-121	87.9%	267	0	0	1	0

CONCLUSIONES GENERALES	
Se identificó durante la auditoría de los procesos sustantivos y de apoyo, la identificación y ubicación de los documentos que integran el Sistema de Gestión de la Calidad, sin embargo aún falta el apropiamiento del conocimiento acerca del diseño y propósito de los documentos que integran el SGC de la Dirección, por lo que es importante reforzar la integración de documentos para una gestión de la calidad eficaz y que abone a la conformidad con los requisitos del Sistema de Gestión de la Calidad implementado, incumpliendo el requisito 5.1.1 f) Ncm Muchas gracias por su gran esfuerzo y compromiso, ¡Vamos por más!	

RESULTADOS



	INSTITUTO NACIONAL ELECTORAL DIRECCIÓN DE OPERACIÓN Y SEGUIMIENTO SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	VERSIÓN: 0
	REPORTE DE AUDITORÍA	FECHA DE EMISIÓN: JULIO 2024

INFORME DE RESULTADOS **AUDITORÍA INTERNA**

Fecha del informe: 22 de noviembre de 2024

	INSTITUTO NACIONAL ELECTORAL DIRECCIÓN DE OPERACIÓN Y SEGUIMIENTO SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	VERSIÓN: 0
	REPORTE DE AUDITORÍA	FECHA DE EMISIÓN: JULIO 2024

Introducción.

Este informe ha sido compilado por Rosa Herlinda Agüeros Zúñiga, Alejandro Raúl Almazán Reyes y Ricardo Sánchez Sánchez, y se relaciona con la actividad de Auditoría detallada más abajo.

Fecha/Duración	Norma	Dirección del Sitio
Del 14 al 15 de noviembre 2024	ISO 9001:2015	Boulevard Adolfo López Mateos (Periférico Sur) 239 Piso 2, Colonia Los Alpes C.P. 01010 Álvaro Obregón CDMX

Conclusión global.

Como resultado final de la auditoría se declaró: **1 No conformidad Menor** y se auditor a 67 personas que integran la Dirección de Operación y Seguimiento, solo se presentó un evento aislado en donde un auditado no se le realizó la auditoría.

Así mismo, al evaluar cada requisito se obtuvo como resultado final un nivel de implementación del Sistema de Gestión de la Calidad del **87.9%**.

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 la Dirección de Operación y Seguimiento, y 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 DOS y en su caso, identificar las áreas de oportunidad de mejora.

Alcance de la Auditoría Interna

Se revisaron y evaluaron los procesos sustantivos, apoyo y estratégico de la Dirección de Operación y Seguimiento con relación al Plan de auditoría **01/2024**, los cuales se detallan a continuación:

Auditoría a los procesos sustantivos:

Norma	Procesos	Lugar de Auditoría
ISO 9001:2015	Habilitación y Seguimiento de la Operación de Módulos de Atención Ciudadana	Boulevard Adolfo López Mateos (Periférico Sur) 239 Piso 2, Colonia Los Alpes
	Actualización del SIIRFE-MAC	

	INSTITUTO NACIONAL ELECTORAL DIRECCIÓN DE OPERACIÓN Y SEGUIMIENTO SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	VERSIÓN: 0
	REPORTE DE AUDITORÍA	FECHA DE EMISIÓN: JULIO 2024

Norma	Procesos	Lugar de Auditoría
	Generación o Actualización de Procedimientos Operativos y Capacitación	Cp. 01010 Álvaro Obregón CDMX

Auditoría a los procesos de apoyo:

Norma	Procesos	Lugar de Auditoría
ISO 9001:2015	Comunicación interna y externa	Boulevard Adolfo López Mateos (Periférico Sur) 239 Piso 2, Colonia Los Alpes Cp. 01010 Álvaro Obregón CDMX
	Presupuestación y gestión de bienes y servicios	

Auditoría al proceso estratégico:

Norma	Procesos	Lugar de Auditoría
ISO 9001:2015	Alta Dirección	Boulevard Adolfo López Mateos (Periférico Sur) 239 Piso 2, Colonia Los Alpes Cp. 01010 Álvaro Obregón CDMX
	Coordinadores del Sistema de Gestión de la Calidad	

Requisitos de la norma ISO 9001:2015 evaluados (Describir que resultado de obtuvo de la verificación y evaluación en cada requisito)

4. Contexto de la Organización

Es de suma importancia que todo el personal conozca la información de las partes interesadas y sus requisitos, así como el alcance del SGC.

De igual manera hay que comentar que durante la auditoría se identificó que la mayoría de los funcionarios auditados tienen conocimiento de la importancia del tema, sin embargo, se conoce de forma básica las diversas Matrices, así como la navegación propia en el portal.

También se retroalimentó sobre la importancia de ir conociendo y estudiando de forma constante el Sistema de Gestión de la Calidad de forma general, ya que, hay amplio conocimiento de sus atribuciones, sin embargo, hace falta saber encuadrarlas dentro del propio Sistema.

En el requisito 4. Contexto de la Organización, se obtuvo un porcentaje total de madurez del **87%**.

5. Liderazgo

En el proceso de generación o actualización de procedimientos operativos y capacitación a los Órganos Desconcentrados debe conocer que en los procesos sustantivos se encuentran documentados los requisitos de las partes interesadas.

En general falta reforzamiento en la identificación de la documentación, ya que al solicitarla no ubicaban la información y es de suma importancia que todo el personal conozca la política de la

	INSTITUTO NACIONAL ELECTORAL DIRECCIÓN DE OPERACIÓN Y SEGUIMIENTO SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	VERSIÓN: 0
	REPORTE DE AUDITORÍA	FECHA DE EMISIÓN: JULIO 2024

calidad.

En el requisito 5. Liderazgo, se obtuvo un porcentaje total de madurez del **92%**.

6. Planificación

En el proceso de generación o actualización de procedimientos operativos y capacitación a los Órganos Desconcentrados, debe conocer de qué forma se llevarán cabo los cambios al SGC.

En el requisito 6. Planificación, se obtuvo un porcentaje total de madurez del **79%**.

7. Apoyo

En el proceso de generación o actualización de procedimientos operativos y capacitación a los Órganos Desconcentrados debe conocer las comunicaciones internas y externas pertinentes al sistema de gestión de la calidad.

Es importante comentar que las personas auditadas son capaces de identificar los temas, pero no así la documentación pertinente a cada uno de ellos, sin embargo, se requiere que la información que manejan sea organizada informáticamente y/o en su caso en carpetas, para establecer de forma clara y concisa la trazabilidad de sus procesos.

Se retroalimentó sobre la finalidad de requerir la sistematización de la información de forma clara y concisa. (se tiene bien organizada, sin embargo, es demasiado extenso).

En el requisito 7. Apoyo, se obtuvo un porcentaje total de madurez del **92%**.

8. Operación.

El requisito se encuentra conforme a los requisitos de la norma ISO 9001:2015.

En el requisito 8. Apoyo, se obtuvo un porcentaje total de madurez del **100%**.

9. Evaluación del desempeño

Se valida calendario de revisiones al SGC, donde se establece que se llevará una revisión por la Alta dirección en la semana del 19 al 22 de noviembre de 2024.

En el proceso de generación o actualización de procedimientos operativos y capacitación a los Órganos Desconcentrados debe conocer el Procedimiento de Auditorías Internas.

En el requisito 9. Evaluación de Desempeño, se obtuvo un porcentaje total de madurez del **61%**.

10. Mejora

En el proceso de generación o actualización de procedimientos operativos y capacitación a los Órganos Desconcentrados, debe conocer que en su caso se debe realizar el reporte de seguimiento de acciones y mejoras.

	INSTITUTO NACIONAL ELECTORAL DIRECCIÓN DE OPERACIÓN Y SEGUIMIENTO SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	VERSIÓN: 0
	REPORTE DE AUDITORÍA	FECHA DE EMISIÓN: JULIO 2024

En el requisito 10. Mejora, se obtuvo un porcentaje total de madurez del **82%**.

	INSTITUTO NACIONAL ELECTORAL DIRECCIÓN DE OPERACIÓN Y SEGUIMIENTO SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	VERSIÓN: 0
	REPORTE DE AUDITORÍA	FECHA DE EMISIÓN: JULIO 2024

Hallazgos

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

No conformidad:

Requisito	Cláusula	Descripción del Hallazgo	Atención
5.1.1 Liderazgo	f)	Se identificó durante la auditoría de los procesos sustantivos y de apoyo, la identificación y ubicación de los documentos que integran el Sistema de Gestión de la Calidad, sin embargo aún falta el apropiamiento del conocimiento acerca del diseño y propósito de los documentos que integran el SGC de la Dirección, por lo que es importante reforzar la integración de documentos para una gestión de la calidad eficaz y que abone a la conformidad con los requisitos del Sistema de Gestión de la Calidad implementado.	Cédula de no conformidad

Es importante mencionar que 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 Dirección de Operación y Seguimiento.

Rosa Herlinda Agüeros Zúñiga
Alejandro Raúl Almazán Reyes
Ricardo Sánchez Sánchez
Firmas de Auditores Líderes
Dirección de Operación y Seguimiento"

