

1. Perfil de la organización

Razón social	Instituto Nacional Electoral. Coordinación de Operación en Campo (COC)
Dirección	Av. Insurgentes Sur 1561, piso 12. Colonia San José Insurgentes. Alcaldía Benito Juárez.
Código postal	03900
Ciudad	Ciudad de México
País	MEXICO
Representante del Sistema de Gestión	Mtra. Ana Gabriela Romero Faustinos
Número total de empleados	14
Número de empleados dentro del alcance de la certificación	14

2. Alcance de la certificación

Alcance

Alcance:

El alcance determinado por la Coordinación de Operación en Campo es dar un servicio de atención a las partes interesadas respecto de los requerimientos que se emiten mediante la plataforma SAI, desde su recepción hasta su gestión.

No aplicabilidades

7.1.5 Recursos de seguimiento y medición.

No se requiere un equipo de medición para el desarrollo del servicio que se proporciona, por lo que no requiere la trazabilidad de las mediciones para proporcionar la evidencia de la conformidad del servicio.

8.3 Diseño y desarrollo de los productos y servicios.

Ya que no fabrica algún producto, así mismo, el servicio está establecido por la normatividad vigente en el INE para la atención de asuntos por medio del SAI, por lo tanto, el SGC de la COC, no puede realizar modificaciones en la normatividad vigente.

Códigos IAF/NACE	34 Engineering Services 34-71 36 Public administration 36-84
Tipo de auditoría	Seguimiento 1
Modalidad de auditoría	En el sitio
Duración efectiva de la auditoría en sitio (días-hombre)	1
Objetivos de la auditoría	Determinar la conformidad del sistema de gestión de la organización con los criterios de auditoría y la capacidad del sistema de gestión para garantizar que cumple con los requisitos legales, reglamentarios y contractuales aplicables y que el sistema de gestión es eficaz para garantizar que puede esperar razonablemente alcanzar sus objetivos específicos e identificar áreas para una posible mejora del sistema de gestión, cuando sea aplicable.
Se tienen problemas pendientes de resolver o cualquier cuestión no resuelta	Durante la auditoría no se identificaron problemas sin resolver.
Declaración de descargo de responsabilidad	Los procesos de auditoría se basan en la verificación de una muestra de la información disponible, por lo que siempre se mantendrá un elemento de incertidumbre durante la ejecución de estas. De igual forma, al momento de registrar una No Conformidad, lo que se indica en lo particular es que se evidenció un incumplimiento sobre la muestra auditada. Durante el proceso de auditoría, tanto la implementación, como la efectividad de los requisitos del sistema de gestión fueron revisados al azar en diversas unidades de la organización, mediante entrevistas, evaluación de documentos, así como a través del monitoreo de las actividades y verificación de las condiciones de los sitios auditados.
Se presentó algún cambio en el plan de auditoría	No se identificaron problemas significativos que impactaran el plan de auditoría. Se cumplió el Plan de Auditoría en su totalidad.
Cuestiones que afectan al programa de auditoría	No se identificaron problemas significativos que afectaran el programa de auditoría.
Se presentaron cambios en el sistema de gestión desde la última auditoría	No se identificaron cambios significativos que afecten al sistema de gestión desde la última auditoría realizada.
Propiedad del informe	La propiedad del informe de auditoría la mantiene el organismo de certificación.

3. Fechas y logística

Ubicación de la auditoría	Av. Insurgentes Sur 1561, piso 12, Colonia San José Insurgentes, Alcaldía Benito Juárez. Ciudad de México. C.P. 03900.
Programa de auditoría / Plan	IAF 34 y 36-NACE 71.12 y 84.11 / 1md de SA1 / Modalidad Presencial / Rosa Ordoñez (Experto Técnico)
Fechas de la auditoría	10 Nov 2025

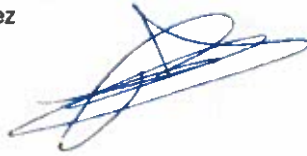


4. Equipo auditor y personal auditados

Auditor Líder Rubén Sánchez

Acompañantes N/A

Auditores Rosa Ordoñez
Rubén Sánchez



Personal auditado

Nombre	Función	Reunión de apertura	Auditoría	Reunión de cierre
Jose Abraham Falcon Arce	Gestor de oficialía de partes entrada	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Yessica Hernández	Técnica en gestión de proyectos	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Ricardo Suastegui Cruz	Profesional de medición y control de procesos	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Norma Elizabeth Cárdenas Guerrero	analista de gestión de información y servicios electorales	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Blanca Estela Aguirre Tapia	Profesional de seguimiento de sistemas de información	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
José de Jesús Reyna García	analista en sistema de información	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Ricardo Sánchez Sánchez	Coordinador de sistemas de gestión.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Miguel Bello Cuervo	Asistente de enlace administrativo	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Lic. Estela Aguirre Tapia	Profesional de seguimiento de sistemas de información	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Carlos Martin Ayala Ochoa	Profesional de seguimiento a grupos de trabajo	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

5. Impresión general

Capacidad del sistema de gestión para cumplir los requisitos aplicables y lograr los resultados esperados

Hay evidencia suficiente de que el sistema de gestión es capaz de cumplir los requisitos aplicables y los resultados esperados.

Los procesos de la organización se encuentran mantenidos de manera efectiva, con lo cual se asegura el cumplimiento de sus requisitos aplicables, los requisitos de los clientes y los requisitos legales.

Procesos:

Planeación y Control del SGC, Recepción de Asuntos, Atención de Asuntos, Gestión de Asuntos y Respuestas en SAI, Gestión Administrativas.



Conformidad y eficacia de los procesos de auditoría interna y revisión por la dirección

El proceso de auditoría interna y revisión por la dirección está documentado, se lleva a cabo a intervalos planificados y es eficaz, como se evidencia durante la auditoría.

PROGRAMA DE AUDITORIA INTERNA Rev. 1 de fecha: julio de 2025

Se programa en fechas: 30 de septiembre y 01 de octubre de 2025

PLAN DE AUDITORIA INTERNA Rev. De fecha: Julio de 2025

Fecha: 26 de agosto de 2025

Numero de auditoria: 1/2025

Fecha de realización: 30 de septiembre y 01 de octubre de 2025

REPORTE DE AUDITORIA Rev. 1 de fecha: Julio de 2025

Fecha: 01 de octubre de 2025

Numero de auditoria: 1/2025

Fechas: 30 de septiembre y 01 de octubre de 2025.

Resultado: 2 no conformidades menores, 2 observaciones, 1 oportunidades mejora

A la fecha ya se cerraron las dos no conformidades menores.

MINUTA DE ACUERDOS Y COMPROMISOS REVISION POR LA DIRECCION

Numero de minuta: RD01/25

De fecha: 16 de julio de 2025

Se consideran todas las entradas y salidas solicitadas por la norma ISO 9001:2015

Salidas:

Oportunidades de mejora:

Actualización de los procedimientos y fichas de proceso

Acciones que se realizaron para la encuesta de satisfacción

Optimización del portal del SGC

Mejora en el desempeño de los objetivos de la calidad

Replanteamiento de la política de la calidad

Cambios al SGC

Revisión de la documentación del SGC por estar en una fase de mantenimiento

Necesidad de recursos:

Los recursos necesarios para la implementación están en el presupuesto del proyecto G110110

Actualización de procedimientos

Fortalezas, debilidades, observaciones y oportunidades de mejora

Las oportunidades de mejora incluyen:

OPORTUNIDAD DE MEJORA

Proceso: recepción de asuntos

Es necesario que se revisen los requisitos para la recepción de los documentos en la COC

Proceso: Gestión Administrativa

Es necesario conservar las evidencias de competencia del personal contratado en su expediente.

Conformidad del uso de las marcas y documentos de certificación

Las marcas y documentos de certificación se controlan y utilizan de manera eficaz

La organización no utiliza el logotipo de BICERT en su información documentada, ni en ninguna parte de su sistema de Gestión, tampoco utiliza las marcas de certificación.

Conformidad y eficacia del sistema de gestión

El sistema de gestión es eficaz y se ajusta a los requisitos aplicables

Los procesos del sistema de Gestión de Calidad de la Organización, se encuentran implementados de manera efectiva, con lo cual se aseguran de dar cumplimiento a los requisitos de la norma ISO 9001:2015 y sus demás requisitos aplicables y los de sus clientes.

Idoneidad del alcance de la certificación

El alcance de la certificación tal como se captura es apropiado

Dar un servicio a las partes interesadas respecto de los requerimientos que se emiten mediante la plataforma SAI, desde su recepción hasta la respuesta que se genera.

Justificación:

Septiembre 49 en plataforma SAI

Folio: 21791309

Fecha: 15 de septiembre de 2025

Proveedor: AREA DE CORRESPONDENCIA DERFE

Fecha: 11 de septiembre de 2025

Tema: rehabilitación de sus derechos políticos de C. Erik.

Firma electrónica

Se revisa, e autoriza y se envía al analista de información en fecha: 17 de septiembre de 2025

Se cierra el 19 de septiembre de 2025.

Septiembre 22 en la recepción física

ID ORIGEN: 21804232

Fecha: 18 de septiembre de 2025

Que vaya dirigido al coordinador de la COC: Dirigido al INSTITUTO NACIONAL ELECTORAL

oficio cuenta con firma electrónica o autógrafa: cuenta con firma autógrafa

Que el tema del documento sea competencia de la COC: Rehabilitación de sus derechos políticos electorales

Fecha del documento: 18 de septiembre de 2025

Que cuente con los anexos descritos: cuenta con anexos

Que el documento o los anexos estén completos (aun siendo copia); si están completos

Área correspondencia (cliente / proveedor): Tribunal superior de Justicia

Se recepciona en fecha: 23 de septiembre de 2025

Se carga en el SISTEMA SAI

Revisión de parámetros

Verificar que el asunto en SAI esté relacionado con el documento adjunto

Verificar que el asunto venga tomado desde el área de correspondencia COC o DIRECCIONES COC

Verificar que el documento sea de la competencia de la dirección en campo

Que el tema corresponda al área funcional asignada

Verificar que los documentos adjuntos estén completos

Verificar la fecha compromiso

folio: 21858029

Fecha: 29 de octubre de 2025, recepción: 1:39

Oficio: transparencia

Se envía y se recibe una propuesta de oficio: INE/COC/1263 para dar respuesta al INE/DERFE/STN/T0732/2025

TEMA- Marco Geográfico seccional

Se envía por correo electrónico el proyecto en fecha: 03 de noviembre de 2025, a Ing.: Jesús Ojeda

Con fecha: 03 de noviembre se envía oficio autorizado y firmado, se actualiza el oficio en SAI

Concluido número de documento: INE/COC/1263/2025

Oficio INE/COC/1315/2025

Decisión: solicitud de opinión técnica de un grupo o de registros por DPI – Domicilio Presuntamente Irregulares, firmado y autorizado

Fecha de recepción: 07 de noviembre de 2025



Se entra a los asuntos recibido en sistema SAI

Oficio de área funcionales

Oficio COC

Oficio DERFE o SOTER

Firmado por el coordinador

Director ejecutivo

Por el coordinador de operación en campo.

Fecha: 10 de noviembre de 2025

INE/COC/1317/2025

MB

ID: 21873160

Numero de documento: INE/COC/1317

Se verifica que cuente con la firma electrónica.

Solicita: actualización de la notificación de la improcedencia del trámite de la CPV – CREDENCIAL PARA VOTAR.

fecha: 10 de noviembre de 2025.

RESPUESTAS

ID DE ORIGEN: 21858029

Área: Transferencia

Titular: Yesica Hernández

Estado: concluido

RESPUESTAS RECIBIDD

Se remite oficio INE/COC/1263/205

SOLICITA: Marco geográfico seleccionar de Sonora y Nuevo León

Respuesta generada:

Concluido.

Descripción: solicitud de acceso a la información

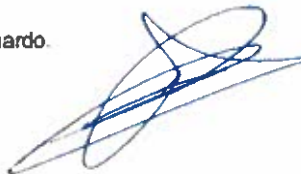
Fecha 03 de noviembre de 2025.

REPUESTA DE RESOLUCIONES

ID: 21868860

De fecha: 07 de noviembre de 2025

ASUNTO: Sentencia del C. Eduardo.



Oficio: INE/COCDDVC/0505/2025

Se carga en sistema y se selecciona el archivo y se envía.

Confirmación del cumplimiento de los objetivos de la auditoría

Hay evidencia suficiente de que se han cumplido los objetivos de la auditoría

Se auditaron los procesos que se tenían considerados dentro del plan de auditoría, del sistema de Gestión de Calidad de la Organización, dando cumplimiento a los requisitos de la norma ISO 9001:2015.

Verificación de la eficacia de las acciones correctivas implementadas (cuando aplique)

No se identificaron No conformidades en auditorías previas.

6. Conclusión / Recomendación del Auditor Líder

Conclusión de la auditoría

Mantener la certificación

7. Estado del informe

Auditor validado

Rubén Sanchez Martinez

10 Nov 2025



Rubén Sánchez Martínez
Auditor Líder



Mtra. Ana Gabriela Romero Faustinos
Líder de programas Operativos