

 <b>INE</b> Instituto Nacional Electoral	<b>COORDINACIÓN DE OPERACIÓN EN CAMPO          SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	<b>VERSIÓN: 0</b>
	<b>REPORTE DE AUDITORÍA INTERNA</b>	<b>FECHA DE EMISIÓN:          SEPTIEMBRE 2024</b>

<b>FECHA</b>	27 de noviembre de 2024	<b>No. DE AUDITORÍA / AÑO</b>	1/2024
--------------	-------------------------	-------------------------------	--------

<b>LUGAR</b>	Av. Insurgentes Sur 1561, Piso 12, San José Insurgentes, Benito Juárez, 03900 Ciudad de México, CDMX
--------------	--

Ing. Jesús Ojeda Luna  
 Coordinador de Operación en Campo  
**P r e s e n t e.**

At n.- Lic. Ana Gabriela Romero Faustinos  
 Líder de Programas Operativos  
 C. Pavel Eduardo Sánchez González  
 Auxiliar de Soporte Documental de la Gestión de Calidad

Por este medio se le notifica que, se llevó a cabo la auditoría interna al Sistema de Gestión de la Calidad durante el **26 y 27 de noviembre del 2024.**

<b>OBJETIVO DE LA AUDITORIA</b>
Revisar el Sistema de Gestión de la Calidad en la Coordinación de Operación en Campo (COC) para: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Determinar la conformidad del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) con los requisitos de la norma ISO 9001:2015.</li> <li>• Verificar el cumplimiento del nivel de <b>implementación</b> del Sistema de Gestión de la Calidad conforme al Programa de Auditorías.</li> </ul>

<b>ALCANCE DE LA AUDITORIA</b>
Revisión de los Procesos Sustantivos, Apoyo 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>Procedimientos de los Procesos.</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> </ul>

 <b>INE</b> Instituto Nacional Electoral	<b>COORDINACIÓN DE OPERACIÓN EN CAMPO</b> <b>SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	<b>VERSIÓN: 0</b>
	<b>REPORTE DE AUDITORÍA INTERNA</b>	<b>FECHA DE EMISIÓN:</b> <b>SEPTIEMBRE 2024</b>

**El equipo auditor asignado estuvo conformado por:**

<b>AUDITOR LÍDER:</b>	Marysol Cuevas Pérez	<b>INICIALES</b>
	Yessica Hernández	<b>MCP</b>
	Ricardo Sánchez Sánchez	<b>YH</b>
		<b>RSS</b>
<b>EQUIPO AUDITOR</b>		<b>ICIALES</b>
Edgar Fernando Pérez Domínguez		<b>EFPD</b>
Laura Janett Martínez Gutiérrez		<b>LJMG</b>
María de la Luz Lugo Escobar		<b>MLLE</b>
Jerssainn Jerssuaff Ramírez Martínez		<b>JJRM</b>
José Oswaldo Ríos Noguerón		<b>JORN</b>
José Abraham Falcón Arce		<b>JAJA</b>
Ricardo Suastegui Cruz		<b>RSC</b>
Itxiguery Alonzo Arellano		<b>IAA</b>
Carlos Martín Ayala Ochoa		<b>CMAO</b>
<b>RESPONSABLES</b>		<b>INICIALES</b>
José Abraham Falcón Arce		<b>GOP-E</b>
Carlos Martín Ayala Ochoa		<b>GOP-S</b>
Miguel Bello Cuervo		<b>GA-A</b>
Carlos Roberto Lugo Guzmán		<b>GA-B</b>
Blanca Estela Aguirre Tapia		<b>GA-C</b>
Yessica Hernández, Marysol Cuevas Pérez, Itxiguery Alonzo Arellano, Ricardo Suastegui Cruz, Norma Elizabeth Cárdenas Guerrero, Gabriel Antonio Camacho Aguirre, Miguel Bello Cuervo, Pavel Eduardo Sánchez González		<b>AI</b>
Ricardo Suastegui Cruz		<b>AICE</b>
Blanca Estela Aguirre Tapia		<b>CSGC</b>
Jesús Ojeda Luna		<b>CCOC</b>
Ana Gabriela Romero Faustinos		<b>LPO</b>
Pavel Eduardo Sánchez González		<b>ASDGC</b>

 <b>INE</b> Instituto Nacional Electoral	<b>COORDINACIÓN DE OPERACIÓN EN CAMPO          SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	<b>VERSIÓN: 0</b>
	<b>REPORTE DE AUDITORÍA INTERNA</b>	<b>FECHA DE EMISIÓN:          SEPTIEMBRE 2024</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			<b>1</b>	
8.- Operación				
9.- Evaluación del desempeño				<b>1</b>
10.- Mejora				
<b>TOTAL</b>			<b>1</b>	<b>1</b>

 <b>INE</b> Instituto Nacional Electoral	<b>COORDINACIÓN DE OPERACIÓN EN CAMPO</b> <b>SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	<b>VERSIÓN: 0</b>
	<b>REPORTE DE AUDITORÍA INTERNA</b>	<b>FECHA DE EMISIÓN:</b> <b>SEPTIEMBRE 2024</b>

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

RESULTADOS DEL NIVEL DE MADUREZ DEL SGC				AUDITORÍA INTERNA		Lista de verificación de Auditoría Interna	N° de Auditoría	Fecha de evaluación:		
COORDINACIÓN DE OPERACIÓN EN CAMPO							01/2024	Del 26 al 27 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	93	-7	93%	27	0	0	0	0
5	LIDERAZGO	150	128	-22	85%	27	0	0	0	0
6	PLANIFICACIÓN	150	144	-6	96%	28	0	0	0	0
7	APOYO	200	190	-10	95%	44	1	0	0	0
8	OPERACIÓN	200	200	0	100%	85	0	0	0	0
9	EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO	150	87	-63	58%	40	0	0	0	1
10	MEJORA	50	38	-12	76%	16	0	0	0	0
<b>RESULTADOS TOTALES</b>		<b>1000</b>	<b>880</b>	<b>-120</b>	<b>88.0%</b>	<b>267</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>

#### CONCLUSIONES GENERALES

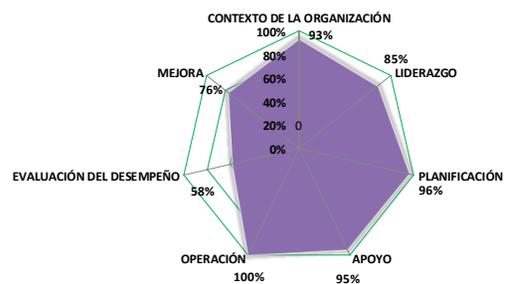
##### OM

Al revisar el sistema de gestión de la calidad, se identifica que la satisfacción del cliente se realiza con el cumplimiento de los objetivos de la calidad, como lo indica el Manual del SGC versión 0 Fecha de emisión septiembre 2024, por lo que, es importante que se implemente algún método para medir la retroalimentación de los clientes y/o partes interesadas. Requisito 9.1.2

##### Obs

Al revisar el sistema de gestión de la calidad, se identifica que en la lista maestra de documentos versión 0 fecha de emisión septiembre 2024, no aparece el Manual de usuario SAI e-oficio v5.3, el cual está relacionado en todas las fichas de procesos sustantivos y de apoyo, incumpliendo el requisito 7.5.3.1 a)

#### RESULTADOS



 <b>INE</b> Instituto Nacional Electoral	<b>COORDINACIÓN DE OPERACIÓN EN CAMPO SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	<b>VERSIÓN: 0</b>
	<b>REPORTE DE AUDITORÍA INTERNA</b>	<b>FECHA DE EMISIÓN: SEPTIEMBRE 2024</b>

# **INFORME DE RESULTADOS**

## **AUDITORÍA INTERNA**

**Fecha del informe: 27 de noviembre 2024**

	<b>COORDINACIÓN DE OPERACIÓN EN CAMPO SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	<b>VERSIÓN: 0</b>
	<b>REPORTE DE AUDITORÍA INTERNA</b>	<b>FECHA DE EMISIÓN: SEPTIEMBRE 2024</b>

## Introducción.

Este informe ha sido compilado por Marysol Cuevas Pérez, Yessica Hernández y Ricardo Sánchez Sánchez, y se relaciona con la actividad de Auditoría como detallada más abajo.

Fecha/Duración	Norma	Dirección del Sitio
Del 26 al 27 de noviembre 2024	ISO 9001:2015	Av. Insurgentes Sur 1561, Piso 12, San José Insurgentes, Benito Juárez, 03900 Ciudad de México, CDMX.

## Conclusión global.

Como resultado final de la auditoría se declararon: **1 Observación y 1 Oportunidad de Mejora.**

Así mismo, al evaluar cada requisito de la norma ISO 9001:2015, se obtuvo como resultado final un nivel de implementación del Sistema de Gestión de la Calidad del **88%**.

## Objetivo de la Auditoría Interna

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

De igual forma, se evaluó y buscó evidencia objetiva para garantizar que los elementos del alcance y los requisitos de la norma ISO 9001:2015, se aborden de manera efectiva por el SGC en la COC y se verificó que el SGC 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 Coordinación.

## Alcance de la Auditoría Interna

Se revisaron y evaluaron los procesos sustantivos, de apoyo y estratégicos de la COC documentados en el Manual de Gestión de la Calidad versión 0, fecha de emisión septiembre 2024.

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

### 4. Contexto de la organización

Al revisar el proceso de comunicación externa como proceso de apoyo, se sugiere analizar la pertinencia de integrarlo como proceso sustantivo, ya que atiende solicitudes específicas de los partidos políticos, actividad que es inherente de la COC.

Adicionalmente, se podría adecuar el nombre del proceso para evitar confusiones respecto a los conceptos utilizados por la norma (*comunicación interna y externa*), por ejemplo: Atención a solicitudes de representantes de partidos políticos, de conformidad con su naturaleza y dentro del alcance del SGC.

	<b>COORDINACIÓN DE OPERACIÓN EN CAMPO SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	<b>VERSIÓN: 0</b>
	<b>REPORTE DE AUDITORÍA INTERNA</b>	<b>FECHA DE EMISIÓN: SEPTIEMBRE 2024</b>

**En el requisito 4. Contexto de la Organización, se obtuvo un porcentaje total de implementación del 93%.**

### **5. Liderazgo**

Al realizar la auditoría a la Alta Dirección, se menciona revisar y, en su caso replantear la política en referencia con los Objetivos de la calidad. Es importante mencionar que la Alta Dirección demostró su liderazgo y compromiso con respecto al SGC.

**En el requisito 5. Liderazgo, se obtuvo un porcentaje total de implementación del 85%.**

### **6. Planificación**

Para el cumplimiento del requisito 6, se identifica que de acuerdo con el Manual de gestión versión 0 fecha de emisión septiembre 2024, en el apartado 6.3 se menciona un Plan de cambios y mejoras, documento que no está integrado en el portal, en el apartado de Procedimientos normativos.

**En el requisito 6. Planificación, se obtuvo un porcentaje total de implementación del 96%**

### **7. Apoyo**

Se verificó que se cuenta con recursos y procesos de apoyo para la correcta ejecución de las actividades del SGC en la COC.

Es importante reforzar el conocimiento de la norma y la documentación del SGC en los procesos de comunicación externa y gestión administrativa.

También se identificó que, en la lista maestra de documentos versión 0 fecha de emisión septiembre 2024, no aparece el Manual de usuario SAI e-oficio v5.3, el cual está relacionado en todas las fichas de procesos sustantivos y de apoyo.

De igual manera, se muestra evidencia de la comunicación, no así del aseguramiento del conocimiento y la toma de conciencia.

**En el requisito 7. Apoyo, se obtuvo un porcentaje total de implementación del 95%**

### **8. Operación**

El requisito se encuentra conforme con lo establecido de la norma ISO 9001:2015.

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

### **9. Evaluación del desempeño**

En este requisito, se advirtió la necesidad de validar el alcance de las variables de los indicadores del proceso de gestión administrativa y comunicación externa, ya que tiene un alcance fuera del SGC de la COC, así como de evaluar el seguimiento de las percepciones de los clientes.

Durante la revisión a la Coordinación del SGC, no se cuenta con evidencia de satisfacción del cliente, en el Manual del SGC versión 0 fecha de emisión septiembre 2024, se indica que su seguimiento se

	<b>COORDINACIÓN DE OPERACIÓN EN CAMPO SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	<b>VERSIÓN: 0</b>
	<b>REPORTE DE AUDITORÍA INTERNA</b>	<b>FECHA DE EMISIÓN: SEPTIEMBRE 2024</b>

realiza con el cumplimiento de los objetivos de la calidad, sin que exista mayor retroalimentación de parte del cliente.

Asimismo, se valida el calendario de revisiones al SGC, donde se establece que se llevará una revisión por la Alta Dirección el día 29 de noviembre de 2024.

**En el requisito 9. Evaluación del desempeño, se obtuvo un porcentaje total de implementación del 58%**

### 10. Mejora

La evidencia para el cumplimiento de este requisito se mostró generalmente conforme, sin embargo, se requiere reforzamiento de todo el requisito, ya que no muestran formatos de no conformidad, ni minuta de revisión por la Alta Dirección, ni plan de cambios y mejoras. Los entrevistados, solo indicaron que se los mostraron en un curso de inducción, no obstante, no se localizaron en el portal del SGC.

**En el requisito 10. Mejora, se obtuvo un porcentaje total de implementación del 76%.**

### Hallazgos

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

#### Oportunidad de Mejora

Requisito	Descripción del Hallazgo	Atención
9.1.2	Al revisar el sistema de gestión de la calidad, se identifica que la satisfacción del cliente se realiza con el cumplimiento de los objetivos de la calidad, como lo indica el Manual del SGC versión 0 Fecha de emisión septiembre 2024, por lo que, es importante que se implemente algún método para medir la retroalimentación de los clientes y/o partes interesadas. <b>Requisito 9.1.2</b>	Plan de Cambios y Mejoras

#### Observación

Requisito	Descripción del Hallazgo	Atención
7.5.3.1 a)	Al revisar el sistema de gestión de la calidad, se identifica que en la lista maestra de documentos versión 0 fecha de emisión septiembre 2024, no aparece el Manual de usuario SAI e-oficio v5.3, el cual está relacionado en todas las fichas de procesos sustantivos y de apoyo, incumpliendo el <b>requisito 7.5.3.1 a).</b>	Cédula de no conformidad

 <b>INE</b> Instituto Nacional Electoral	<b>COORDINACIÓN DE OPERACIÓN EN CAMPO          SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	<b>VERSIÓN: 0</b>
	<b>REPORTE DE AUDITORÍA INTERNA</b>	<b>FECHA DE EMISIÓN:          SEPTIEMBRE 2024</b>

Es importante mencionar que, el Plan de la próxima Auditoria será remitido por el Organismo Certificador que se encargará de validar la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad en la COC.

Marysol Cuevas Pérez
Yessica Hernández
Ricardo Sánchez Sánchez
<b>Firmas de Auditores Líderes</b>

