	<b>INSTITUTO NACIONAL ELECTORAL JLE EDOMEX 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>	<b>08 de septiembre 2023</b>	<b>No. DE AUDITORÍA / AÑO</b>	<b>1/2023</b>
--------------	------------------------------	-----------------------------------	---------------

<b>LUGAR</b>	<b>Guillermo Prieto No. 100, esquina Avenida Hidalgo, Col. San Sebastián, C.P. 50090, Toluca, Estado de México.</b>
--------------	---

**Mtro. Joaquín Rubio Sánchez**  
**Vocal Ejecutivo de Junta Local Ejecutiva**  
**en el Estado de México**  
**P r e s e n t e**

**At´n. Bio. Abel Rubén Pérez Pérez**  
**Vocal del Registro Federal de Electores**  
**de Junta Local Ejecutiva**

**Estimado Mtro. Joaquín Rubio Sánchez.**


Por este medio, se le notifica que se llevó a cabo conforme a lo planificado, la auditoría interna al Sistema de Gestión de la Calidad durante los días del **04 al 08 de septiembre del 2023**.

<p align="center"><b>OBJETIVO DE LA AUDITORÍA</b></p> <p>Se revisó el Sistema de Gestión de la Calidad en la entidad del <b>Estado de México</b> para:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Determinar la conformidad del Sistema de Gestión de la Calidad con los Requisitos de la Norma ISO 9001:2015.</li> <li>Verificar el nivel de <b>implementación</b> del Sistema de Gestión de la Calidad.</li> </ol>
--

<p align="center"><b>ALCANCE DE LA AUDITORÍA</b></p> <p>Revisión de los procesos sustantivos, procesos de apoyo y procesos estratégico.</p>
---

<p align="center"><b>CRITERIOS DE AUDITORÍA</b></p> <p>La revisión se realizó mediante entrevistas con el personal involucrado y verificación de los documentos y registros descritos en el Sistema de Gestión de la Calidad, las cuales se enuncian a continuación:</p> <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>
--

<p align="center"><b>RECURSOS UTILIZADOS</b></p> <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 EDOMEX 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 estuvo conformado por:


AUDITOR LÍDER:	Eva Poulete Arguello Pérez Elizabeth Cazares Sánchez Ricardo Sánchez Sánchez Mario Gallardo López Rafael Martínez Iturbe	INICIALES EPAP ECS RSS MGL RMI
EQUIPO AUDITOR		INICIALES
María Eugenia Guerrero Corona	MEGC	
Daniel Palacios Martínez	DPM	
Humberto de Jesús Rivas Molina	HJRM	
Alejandro de Jesús Mendiola	AJM	
Julio Juárez Pérez	JJP	
Ricardo González González	RGG	
Carlos Roberto Lugo Guzmán	CRLG	
Joaquín Ruiz Arias	JRA	
Eduardo González Varas	EGV	
María de Lourdes Coronel Ramírez	MLCR	
Margarita Alicia Robles Pérez	MARP	
Dora Luz Espinosa Soto	DLES	
Claudia Valdés Cid	CVC	
Elizabeth Paola Martínez González	EPMG	
Karla Sandra García Sánchez	KSGS	
Nicolás García Granados	NGG	
Dina Rodríguez López	DRL	
Nidia Alarcón Mares	NAM	
Carlos Alberto Cadena Herrera	CACH	
Yoleny Morales Radilla	YMR	
Roberto Enrique Altúzar Román	REAR	
Beatriz Adriana Mendiola Hernández	BAMH	
Jesús Alberto Palacios Espinosa	JAPE	
Jaime Aguirre Sandoval	JAS	
Omar Mariano Palacios Jiménez	OMPJ	
Luz María Hernández Vite	LMHV	
Sandra Miranda Castro	SMC	
David Segura Millán	DSM	
Germán Muñoz Montes de Oca	GMMO	
Benigno Roberto Sánchez Palacios	BRSP	
Luis Fernando Benítez Mejía	LFBM	
Carlos Torres Hinojosa	CTH	

	<b>INSTITUTO NACIONAL ELECTORAL JLE EDOMEX 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>EQUIPO AUDITOR</b>	<b>INICIALES</b>
Mario Gallardo López	MGL
Tiburcio Ríos Álvarez	TRA
Karen Anel Botello Verzañez	KABV
Irene Flores Morales	IFM
Emilio Galdino Aquino Soriano	EGAS
Marco Antonio Tolentino Mayo	MATM
César Rubio Torres	CRT
Ivette Pérez González	IPG
David Gloria Castillo	DGC
Mayumi Elizabeth Hernández Cruz	MEHC
Jesús Emmanuel Montes Jiménez	JEMJ
Fernando Serrano Cedillo	FSC
Juan Carbajal Díaz	JCD
Teresa Galván Barragán	TGB
Martha Teresa Juárez Paquini	MTJP
Karina Nieto Arvizu	KNA
Gaspar Cervantes Pérez	GCP
Eduardo Rojas Sánchez	ERS
María de los Ángeles Casas Serrano	MACS
María de Lourdes Romana Barrera Cadena	MLRBC
Helena Marisela de la Fuente Alonso	HMFA
Arcelia Moya Medina	AMM
Claudia Campos Mireles	CCM
María Catalina Herrera Meneses	MCHM
José Luis Rivera Vázquez	JLRV
Vicente Enrique Carrillo Rendón	VECR
María Blanca Teja Jurado	MBTJ
Esther Martínez Guerra	EMG
Jesús Manuel Capitán Velázquez	JMCV
Norma Araceli Flores Hernández	NAFH
Cinthia Vianney Valtierra Romero	CVVR
Maximino Morales Quintanar	MMQ
Lucía Calzada Martínez	LCM
Juana Carmen Muñoz Bonilla	JCMB
Juan José Sánchez Sánchez	JJSS
Severo Ostría Galicia	SOG
Marco Antonio González Palacios	MAGP
Joana Alejandra Roldán Fabián	JARF
Martín Vidal García Navarro	MVGN
Tania José Tovar Medina	TJTM

	<b>INSTITUTO NACIONAL ELECTORAL JLE EDOMEX 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>EQUIPO AUDITOR</b>	<b>INICIALES</b>
Gabriela Martínez Castillo	GMC
Rafael Martínez Iturbe	RMI
Álvaro Miranda Baca	AMB
María de Lourdes Robles Arana	MLRA
Alfredo Martínez Valtierra	AMV
Silverio Gutiérrez Moreno	SGM
Brenda Juárez Sánchez	BJS
Juan Antonio Hernández Álvarez	JAHA
Enrique Alejandro Fernández Orduña	EAFO
Mónica Hernández Osorio	MHO
Sergio Raúl Suárez Vázquez	SRSV
Uriel Lucio Lozada	ULL
Marco Antonio Gutiérrez Valdez	MAGV
Héctor Jesús Mendoza Franco	HJMF
Bulmaro Ramírez Ramos	BRR
Grisel Barranco Nieto	GBN
Joaquín Ángeles Saldierna	JASG
Eduardo Cordero Villafaña	ECV
Carlos Enrique Galicia Granados	CEGG
José Luis Lozano Andrade	JLLA
Mauricio Carapia Maldonado	MCM
Enrique Daniel Soto Gómez	EDSG
Jorge Arturo Martínez Navarro	JAMN
Emma Moreno Ponce	EMP
Salvador Ramírez Rivera	SRR
Ricardo Coronado Bribiesca	RCB
Francisco Javier Licon Durán	FJLD
Juan Gerardo García Mérida	JGGM
Idalia Martínez Jaimes	IMJ
Rita Emelia Oaxaca	REO
Juan Antonio Reyes Trejo	JART
Claudia Olivo Garrido	COG
Oscar Mayer Cerón	OMC
Marco Antonio Hernández Escamilla	MAHE
Jorge Huerta Monterrubio	JHM
Salvador Hernández Luna	SHL
Francisco Javier Lozada Esquivel	FJLE
Ramón Rocha Gutiérrez	RRG
Moisés Palacios Sandoval	MPS
Julián Corona Sánchez	JCS
Mónica Pacheco Luna	MPL

	<b>INSTITUTO NACIONAL ELECTORAL JLE EDOMEX 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>EQUIPO AUDITOR</b>		<b>INICIALES</b>
Ariel Rivera García		ARG
Georgina Pérez Sánchez		GPS

Conforme al objetivo planteado se obtiene el siguiente resultado general de la entidad:

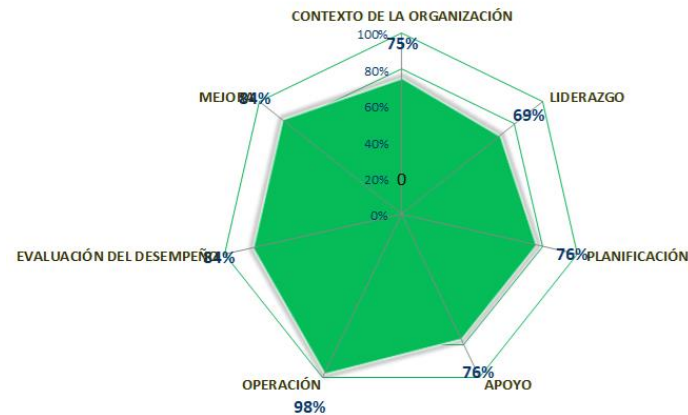
<b>RESUMEN DE AUDITORÍA</b>				
<b>Capítulo de la norma</b>	<b>Núm. de no conformidades mayores</b>	<b>Núm. de no conformidades menores</b>	<b>Núm. de observaciones</b>	<b>Núm. oportunidades de mejora</b>
4.- Contexto de la organización				
5.- Liderazgo		1		
6.- Planificación				
7.- Apoyo		1	1	1
8.- Operación				
9.- Evaluación del desempeño				
10.- Mejora				
<b>TOTAL</b>		<b>2</b>	<b>1</b>	<b>1</b>


	<b>INSTITUTO NACIONAL ELECTORAL JLE EDOMEX 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 Anexa Resultado de Auditoría Interna a detalle:**

RESULTADOS DEL NIVEL DE IMPLEMENTACIÓN DEL SGC					AUDITORÍA INTERNA			Lista de verificación de Auditoría Interna	N° de Auditoría	Fecha de evaluación:	
Institución	Delegación INE EDOMEX								01/2023	Del 04 al 08 de septiembre de 2023	
#	RUBROS	VALOR TOTAL	RESULTADO FINAL	DIFERENCIA	% Implementación	CRITERIOS TOTALES	CRITERIOS TOTALES CON NO CONFORMIDADES	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	75	-25	75%	27	0	0	0	0	0
5	LIDERAZGO	150	104	-46	69%	27	1	0	0	1	0
6	PLANIFICACIÓN	150	114	-36	76%	28	0	0	0	0	0
7	APOYO	200	152	-48	76%	44	1	1	0	1	1
8	OPERACIÓN	200	195	-5	98%	85	0	0	0	0	0
9	EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO	150	126	-24	84%	40	0	0	0	0	0
10	MEJORA	50	42	-8	84%	16	0	0	0	0	0
<b>RESULTADOS TOTALES</b>		<b>1000</b>	<b>808</b>	<b>-192</b>	<b>81%</b>	<b>267</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>1</b>

**Resultado:**



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

## CONCLUSIONES GENERALES

### No conformidades menores

#### 5.1 h) Liderazgo

Durante la Auditoría a los dueños de procesos declarados en el Mapa General del SGC Versión. 6.6 Fecha de Emisión Agosto 2022, se identificó que los integrantes del comité de la calidad (Vocal Ejecutivo y Vocal de Registro Distrital) no demuestran su liderazgo y compromiso, dirigiendo y apoyando a los procesos del SGC para contribuir a su eficacia, como lo indica el Documento del Comité de la Calidad Versión. 6.6 Fecha de Emisión Agosto 2022, apartados “Son funciones de los Dueños de Proceso incisos e,f,g,h” y “Son funciones de los Auditores líderes e Internos incisos d y e”, así como las funciones determinadas en el Catálogo de Cargos y Puestos SPEN con fecha 16/agosto/2023 - INE/JGE133/2023, apartado “Vocalía Ejecutiva, función 1” y “Vocalía del Registro Federal de Electores, función 2 y 12”.

#### 7.1.2 Personas

Se observa que no se encuentran estandarizados los criterios para el reclutamiento y selección, DTO-16, Vacante de OET en MAC 151651, en la convocatoria estatal en el punto VII Resultados, menciona que se informará a los mejores promedios el resultado de evaluación y fecha de entrevista, la cual será de manera virtual, no se especifica la calificación mínima y queda abierto, sin embargo, en el punto 7.4 d) del Procedimiento de Reclutamiento y Selección donde indica que la calificación mínima es 8, en el distrito 16 se observaron dos candidatos seleccionados con calificación de 6.40 y 6.20 que fueron de los candidatos con mejor promedio de todos los participantes como lo mencionaba la convocatoria estatal.

### Observación


#### 7.1.3 b)

Los dueños de proceso mencionan realizan la atención por REMEDY y por correo electrónico, de este último se demuestra la trazabilidad de la atención, sin embargo, los casos por REMEDY los dueños de proceso no tienen acceso para ver el historial una vez cerrada la incidencia, es importante solicitar los accesos correspondientes para que puedan revisar esta información y llevar el control de las atenciones que se realizan durante el mes, así como, medir el proceso en su indicador.


### Oportunidades de Mejora

#### 7.1.3 a) Infraestructura

La Alta Dirección menciona que se cuenta con una meta colectiva del período de julio-diciembre 2023, relacionada con la mejora de los Módulos de Atención Ciudadana (MAC). Es importante dar seguimiento a su implementación para asegurar que en los MAC se cuente con la infraestructura necesaria para la operación de los procesos.

 <b>INE</b> Instituto Nacional Electoral	<b>INSTITUTO NACIONAL ELECTORAL JLE EDOMEX 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 EDOMEX 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. Eva Poulete Arguello Pérez, Lic. Elizabeth Cazares Sánchez, Ing. Ricardo Sánchez Sánchez, Lic. Mario Gallardo López y Lic. Rafael Martínez Iturbe, en colaboración con los Coordinadores del SGC y los Auditores Internos que participaron en esta primera auditoría interna desarrollada en la entidad del Estado de México.

Antes que nada, queremos agradecer a todos los participantes, Alta Dirección, Coordinadoras(es) del SGC, dueñas(os) de procesos, así como a las y los Auditoras(es) internos por su gran esfuerzo 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 en el plan de auditoría 1/2023.

En este informe, se encontrará a detalle toda la evidencia documental por cada requisito auditable de la norma ISO 9001:2015 y que fue presentada en las áreas evaluadas durante la ejecución de la auditoría interna.

Fecha/Duración	Norma	Dirección del Sitio
Duración: <b>04 al 08 de septiembre del 2023, cinco días.</b> Número efectivo de auditados: <b>717</b>	<b>ISO 9001:2015</b>	<b>Guillermo Prieto No. 100, esquina Avenida Hidalgo, Col. San Sebastián, C.P. 50090, Toluca, Estado de México.</b>

## Conclusión Global


Se declararon **2 no conformidades menores** (Requisito 5.1.1 h Liderazgo y Compromiso y requisito 7.1.2 Personas), **1 observación** (Requisito 7.1.3 Infraestructura b) y **1 oportunidad de mejora** (Requisito 7.1.3 Infraestructura a), las cuales se detallan más adelante en este informe.

Así mismo, al evaluar cada requisito se obtuvo como resultado final un nivel de implementación del Sistema de Gestión de la Calidad del **81%**.

## Objetivo de la Auditoría Interna

Los objetivos de esta Auditoría Interna han sido alcanzados.

Se evaluó y busco 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 Delegación INE Estado de México, 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 entidad y, en su caso, identificar las áreas potenciales de mejora.


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

### Alcance de la Auditoría Interna


Se revisaron y evaluaron los procesos sustantivos, de apoyo y estratégicos de la entidad del Estado de México con relación al Plan de auditoría 01/2023, los cuales se detallan a continuación:

### Auditoría a los procesos sustantivos:


Norma	Módulos	Dirección del Sitio
ISO 9001:2015	Módulo 150151	Avenida Andrés Molina Enríquez Número 209 Colonia El Dení, C.P. 54240, Jilotepec De Andrés Molina Enríquez, Jilotepec, Edomex
	Módulo 150152	Calle De La Paz S/N Colonia Centro, C.P. 50400, Temascalcingo De Jose María Velasco, Temascalcingo, Edomex
	Módulo 150153	Calle Iturbide Sur Número 1 Colonia Los Pinos, C.P. 50300, Villa De Acambay De Ruiz Castañeda, Acambay De Ruiz Castañeda, Edomex
	Módulo 150251	Avenida 2 De marzo 105 Plaza Tultepec Barrio San Juan Santa María Tultepec, C.P. 54960, Santa María Tultepec, Tultepec, Edomex
	Módulo 150253	Calle Prolongación Morelos Sin Número Plaza La Vía Local Sa 4 Colonia Paseos De Santa María, C.P. 54800, Cuautitlán, Cuautitlán, Edomex
	Módulo 150351	Avenida Insurgentes Número 4 Colonia Bongoni, C.P. 50453, Atlacomulco De Fabela, Atlacomulco, Edomex
	Módulo 150352	Calle Nicolas Bravo Número 101 Barrio San Joaquín El Junco, C.P. 50740, San Joaquín El Junco, Ixtlahuaca, Edomex
	Módulo 150353	Calle Ricardo Flores Magón S/N Manzana Primera Colonia Centro, C.P. 50800, San Juan Jiquipilco, Jiquipilco, Edomex
	Módulo 150451	Calle Hermenegildo Galeana Número 20 Colonia Hidalgo, C.P. 54434, Ciudad Nicolas Romero Y/O Centro histórico San Pedro Atzacapotzaltongo, Nicolas Romero,
	Módulo 150551	Calle Prolongación Miguel Hidalgo 34 Barrio Purificación, C.P. 55810, Teotihuacán De Arista, Teotihuacán, Edomex
	Módulo 150651	Calle Mariano Abasolo Número 32 Pueblo San Lorenzo Tetliltac, C.P. 55714, Coacalco De Berriozábal, Coacalco De Berriozábal, Edomex
	Módulo 150652	Avenida Prados Centro Lote 38 Manzana 503 Sin Número Unidad Habitacional José María Morelos Y Pavón Tercera Sección, C.P. 54935, San Pablo De Las Salinas, Tultitlan, Edomex
	Módulo 150751	Andador Londres S/N Lote 5 Manzana C 34 B Colonia Centro Urbano, C.P. 54750, Cuautitlán Izcalli, Cuautitlán Izcalli, Edomex
	Módulo 150851	Calle Francisco Villa 12 Barrio Los Reyes Tultitlán, C.P. 54900, Tultitlan De Mariano Escobedo, Tultitlan, Edomex
	Módulo 150951	Libramiento Francisco Villa S/N Localidad La Cabecera Municipio De San Felipe Del Progreso, C.P. 50640, La Cabecera, San Felipe Del Progreso, Edomex
Módulo 150952	Avenida Benito Juárez Poniente Número 36 Colonia Centro Municipio De San José Del Rincón, C.P. 50660, San Jose Del	

	<b>INSTITUTO NACIONAL ELECTORAL JLE EDOMEX 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
		Rincón Centro, San José Del Rincón, Edomex
	Módulo 150953	Calle Venustiano Carranza Número 204 Sur Colonia Centro Municipio De Villa Victoria, C.P. 50960, Villa Victoria, Villa Victoria, Edomex
	Módulo 150954	Calle Allende S/N Colonia Centro Municipio Donato Guerra, C.P. 51030, Asunción Donato Guerra, Donato Guerra, Edomex
	Módulo 151051	Retorno De Nenúfar Número 20 Manzana 648 B 1 Lote 10 Fraccionamiento Jardines De Morelos, C.P. 55070, Ecatepec De Morelos, Ecatepec De Morelos, Edomex
	Módulo 151151	Calle Hermenegildo Galeana Numero 32 Colonia San Cristóbal Centro Ecatepec De Morelos, C.P. 55000, Ecatepec De Morelos, Ecatepec De Morelos, Edomex
	Módulo 151251	Boulevard San Buenaventura 38 Colonia El Capulín, C.P. 56530, Ixtapaluca, Ixtapaluca, Edomex
	Módulo 151252	Carretera Federal México Puebla S/N Pueblo De Ayotla, C.P. 56560, Ixtapaluca, Ixtapaluca, Edomex
	Módulo 151253	Avenida Constitución S/N Pueblo De San Francisco Acuautila, C.P. 56580, San Francisco Acuautila, Ixtapaluca, Edomex
	Módulo 151351	Boulevard De Los Teocallis Manzana 212 Lote 30 Número 140 Esquina Calle Tlatelolco Colonia Ciudad Azteca Segunda Sección, C.P. 55120, Ecatepec De Morelos, Ecatepec De Morelos, Edomex
	Módulo 151452	Calle Plaza De La Constitución S/N Colonia Centro, C.P. 55883, Tepexpan, Acolman, Edomex
	Módulo 151453	Calle Juárez Numero 1 Colonia Centro, C.P. 56050, Papalotla, Papalotla, Edomex
	Módulo 151551	Calzada San Mateo Número 17 Interior De La Plaza Crystal Local E4 Colonia Atizapán Centro, C.P. 52900, Ciudad Adolfo López Mateos, Atizapán De Zaragoza, Edomex
	Módulo 151651	Calle Insurgentes Sur Número 456 Colonia San Pedro Xalostoc Ecatepec De Morelos Estado De México C.P. 55310, C.P. 55310, Ecatepec De Morelos, Ecatepec De Morelos, Edomex
	Módulo 151652	Calle Aquiles Serdán Número 15 Colonia San Juan Ixhuatepec Tlalnepantla De Baz Estado De México, C.P. 54180, Tlalnepantla De Baz, Tlalnepantla De Baz, Edomex
	Módulo 151751	Calle Azucena Lote 1 Manzana 15 Número 25 Colonia Jardines Del Tepeyac, C.P. 55220, Ecatepec De Morelos, Ecatepec De Morelos, Edomex
	Módulo 151851	Avenida Santos Degollado S/N Barrio San Miguel, C.P. 52760, Huixquilucan De Degollado, Huixquilucan, Edomex
	Módulo 151852	Calle Gustavo A. Vicencio S/N Colonia Xonacatlán De Vicencio, C.P. 52060, Xonacatlán De Vicencio, Xonacatlán, Edomex
	Módulo 151853	Calle Luis Donald Colosio S/N Localidad Santa Ana Jilotzingo, C.P. 54570, Santa Ana Jilotzingo, Jilotzingo, Edomex
	Módulo 151951	Avenida Hidalgo S/N Plaza Comercial Millenium Local 40 A 41 49 A 50 Colonia Industrial Tlaxcolpan, C.P. 54030, Tlalnepantla De Baz, Tlalnepantla De Baz, Edomex
	Módulo 151952	Carretera Lago De Guadalupe S/N Centro Comercial Lago De Guadalupe Local Número 18 Colonia San Pedro Barrientos, C.P. 54010, Tlalnepantla De Baz, Tlalnepantla De Baz, Edomex

	<b>INSTITUTO NACIONAL ELECTORAL JLE EDOMEX 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
		Edomex
	Módulo 152052	Boulevard Ojo De Agua Número 118 Manzana 24 Lote13 Y 16 Fraccionamiento Ojo De Agua, C.P. 55770, Ojo De Agua, Tecámac, Edomex
	Módulo 152053	Avenida Felipe Villanueva S/N Manzana 17 Lote 1 Héroes Tecámac Sexta Sección, C.P. 55763, Ojo De Agua, Tecámac, Edomex
	Módulo 152054	Calle Bosque De Los Eucaliptos S/N Manzana 60 Lote 1 Héroes Tecámac Sección Bosques, C.P. 55764, Ojo De Agua, Tecámac, Edomex
	Módulo 152151	Avenida Hidalgo Numero 60 Colonia Centro, C.P. 56900, Amecameca De Juárez, Amecameca,
	Módulo 152152	Plaza De La Constitución Numero 1 Ecatzingo, C.P. 56990, Ecatzingo De Hidalgo, Ecatzingo, Edomex
	Módulo 152251	Avenida Doctor Gustavo Baz Número 98 Local 1 Colonia Alce Blanco, C.P. 53370, Naucalpan De Juárez, Naucalpan De Juárez, Edomex
	Módulo 152252	Calle Huicholes Número 34 Local 3 Y 4 Pueblo Santa Cruz Acatlán, C.P. 53150, Naucalpan De Juárez, Naucalpan De Juárez, Edomex
	Módulo 152351	Calle Emiliano Zapata Número 4 Colonia La Mota, C.P. 52006, Lerma De Villada, Lerma, Edomex
	Módulo 152352	Avenida De Los Insurgentes Número 1 Colonia Centro, C.P. 52740, Ocoyoacac, Ocoyoacac, Edomex
	Módulo 152353	Calle Alfredo Campanella S/N, Barrio Mexicapan, C.P. 52570, Texcalyacac, Texcalyacac, Edomex
	Módulo 152451	Calle Melchor 12 Colonia San Rafael Chamapa, C.P. 53660, Naucalpan De Juárez, Naucalpan De Juárez, Edomex
	Módulo 152551	Calle Pájaro Azul Número 1 Barrio San Pedro, C.P. 56334, Chimalhuacán, Chimalhuacán, Edomex
	Módulo 152651	Avenida Miguel Hidalgo Y Costilla 908 Poniente Colonia San Bernardino Toluca De Lerdo, C.P. 50080, Toluca De Lerdo, Toluca, Edomex
	Módulo 152751	Avenida 16 De septiembre Número 311 Sur Barrio San Miguel Arcángel, C.P. 52140, Metepec, Metepec, Edomex
	Módulo 152752	Avenida Independencia Número 432 Plaza Galerías San Diego Locales 19 Y 21 Barrio San Francisco, C.P. 52100, San Mateo Atenco, San Mateo Atenco, Edomex
	Módulo 152753	Calle José Vicente Villada S/N Colonia Centro, C.P. 52280, San Antonio La Isla, J, Edomex
	Módulo 152851	Avenida Rio Pachuca Numero 9b Barrio San Miguel Zumpango, C.P. 55603, Zumpango De Ocampo, Zumpango, Edomex
	Módulo 152853	Calle 5 De febrero S/N Apaxco Centro, C.P. 55660, Apaxco De Ocampo, Apaxco, Edomex
	Módulo 152951	Calle Crisantemo Numero 6 Colonia Tamaulipas Ciudad Nezahualcóyotl, C.P. 57300, Cd. Nezahualcóyotl, Nezahualcóyotl, Edomex
	Módulo 153051	Avenida Nezahualcóyotl S/N Colonia Santa María Nativitas, C.P. 56335, Chimalhuacán, Chimalhuacán, Edomex


	<b>INSTITUTO NACIONAL ELECTORAL JLE EDOMEX 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
ISO 9001:2015	Módulo 153052	Carretera Federal México Texcoco Kilómetro 29 Plaza Galerías San Vicente Local B15 A Colonia San Vicente, C.P. 56370, Chicoloapan De Juárez, Chicoloapan, Edomex
	Módulo 153151	Calle Norteñas Número 98 Colonia Benito Juárez, C.P. 57000, Cd. Nezahualcóyotl, Nezahualcóyotl, Edomex
	Módulo 153251	Avenida José Guadalupe Posada Número 3 Colonia Darío Martínez 1 Sección, C.P. 56619, Valle De Chalco Solidaridad, Valle De Chalco Solidaridad, Edomex
	Módulo 153351	Boulevard Arturo Montiel Rojas Número 3 Plaza Comercial Soriana Barrio La Conchita Chalco Estado De México, C.P. 56600, Chalco De Díaz Covarrubias, Chalco, Edomex
	Módulo 153451	Calle México Número 604 Junta Distrital Ejecutiva 34 Colonia Las Américas, C.P. 50130, Toluca De Lerdo, Toluca, Edomex
	Módulo 153551	Calle Carlos Estrada Esquina Calle D S/N Manzana 217 Lote 10 Colonia El Chiflón, C.P. 52403, Tenancingo De Degollado, Tenancingo, Edomex
	Módulo 153552	Calle Benito Juárez Número 110 Sur Colonia Centro, C.P. 52300, Tenango De Arista, Tenango Del Valle, Edomex
	Módulo 153553	Calle Benito Juárez S/N Primer Barrio, C.P. 52370, Joquicingo De León Guzmán, Joquicingo, Edomex
	Módulo 153651	Avenida 27 De septiembre 43 Colonia Centro, C.P. 51400, Tejupilco De Hidalgo, Tejupilco, Edomex
	Módulo 153652	Avenida Toluca 419 Barrio Otumba, C.P. 51204, Valle De Bravo, Valle De Bravo, Edomex
	Módulo 153653	Calle 5 de febrero S/N Colonia Centro, Mz 5, C.P. 51670, entre calle 5 de mayo y calle Centenario del Normalismo, Auditorio Municipal Texcaltitlan, Texcaltitlan, Edomex
	Módulo 153654	Avenida Miguel Hidalgo S/N Colonia Centro, C.P. 51500, Amatepec, Amatepec, Edomex
	Módulo 153752	Calle Matamoros Número 52 Barrio Tlatilco, C.P. 54770, Teoloyucan, Teoloyucan, Edomex
	Módulo 153753	Avenida Benito Juárez S/N Huehuetoca Centro, C.P. 54680, Huehuetoca, Huehuetoca, Edomex
	Módulo 153851	Avenida Hidalgo Número 102 Plaza Del Río Local D Barrio San Sebastián Texcoco, C.P. 56130, Texcoco De Mora, Texcoco, Edomex
	Módulo 153852	Calle Violeta S/N Centro Colonia Santa Rosa, C.P. 56300, Nueva Santa Rosa, Atenco, Edomex
	Módulo 153951	Avenida Tenancingo S/N Esquina Calle 13 Manzana 116 Lote 1 Colonia Valle De Los Reyes, C.P. 56430, Los Reyes Acaquilpan, La Paz, Edomex
	Módulo 154051	Calle Benito Juárez Número 482 Barrio La Veracruz, C.P. 51350, San Miguel Zinacantepec, Zinacantepec, Edomex
Módulo 154052	Avenida Luis Rivera Montes De Oca Número 222 Localidad Molino Arriba, C.P. 50850, Temoaya, Temoaya, Edomex	
Módulo 154053	Calle 5 De mayo S/N Colonia Centro, C.P. 50900, Almoloya De Juárez, Almoloya De Juárez, Edomex	

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

**Auditoría a los procesos de apoyo y estratégicos:**

<b>Norma</b>	<b>Procesos</b>	<b>Dirección del Sitio</b>
<b>ISO 9001:2015</b>	Alta Dirección	Guillermo Prieto No. 100, esquina Avenida Hidalgo, Col. San Sebastián, C.P. 50090, Toluca, Estado de México.
	Coordinadores del Sistema de Gestión de la Calidad	
	Capacitación	
	Suministro de Bienes y Servicios	
	Soporte Técnico	
	Reclutamiento y Selección	
	Desempeño del Personal	

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

## Requisitos de la norma ISO 9001:2015 evaluados

### 4. Contexto de la Organización

La entidad cuenta con un Plan Estratégico **versión 6.6** con fecha de emisión de **agosto 2022**, con este documento la Alta Dirección asegura el cumplimiento de los requisitos **4.1, 4.2 y 4.3**, los cuales tienen que ver con la determinación del contexto de la organización, con la identificación de las cuestiones internas y externas por medio del análisis FODA, la determinación de las necesidades y expectativas de las partes interesadas y el alcance del SGC, este último también se encuentra dentro del Manual de Gestión de la Calidad **versión 6.6** con fecha de emisión **agosto 2022**, además el Plan Estratégico también considera lo que es la misión, visión, valores organizacionales, principios rectores, la Política de la Calidad y Objetivos de la Calidad, lo cual es parte del contexto de la institución.

Durante las entrevistas de auditoría a los dueños de los procesos sustantivos y de apoyo, se constató que conocieran los documentos que le dan cumplimiento al contexto de la organización para asegurar la toma de conciencia y comprensión del Sistema de Gestión de la Calidad, por lo que se identificó que los dueños de proceso no conocen y/o no comprenden correctamente el Plan Estratégico y las partes que lo integran.

Se auditó a los dueños de los procesos sustantivos y de apoyo en el requisito **4.4**, para verificar que el personal de la delegación INE Estado de México cuente con un enfoque a procesos, se identificó que algunos dueños de procesos no comprenden en su totalidad el Mapa de Procesos del SGC versión 6.6 con fecha de emisión agosto 2022, documento que tiene la entidad para identificar los tres procesos que intervienen en el Sistema de Gestión de la Calidad.


Esta información documentada está disponible por medio del Portal del SGC de la entidad del Estado de México.

En el requisito 4. Contexto de la Organización, se obtuvo un porcentaje total de implementación del **75%**.

### 5. Liderazgo

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

- Definiendo una política de la calidad, así como objetivos de la calidad.
- Asegurando la integración de los requisitos del SGC en los procesos sustantivos y de apoyo.
- Promoviendo 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.
- Definiendo roles y responsabilidades para cada uno de los integrantes del comité de la calidad.

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

- Promoviendo mejoras al SGC, por medio del Plan de Cambios y Mejoras versión 6.6, fecha de agosto 2022.

Sin embargo, se identificó que la Alta Dirección no se compromete, no dirige ni apoya a las personas para contribuir a la eficacia del SGC, de igual manera se identificó que falta apoyar a otros roles pertinentes de la dirección para demostrar su liderazgo y compromiso en los 40 distritos de la Entidad del Estado de México. Por lo que se declaró una **no conformidad menor** a este requisito en el inciso h), la cual se detallará más adelante.

La Alta Dirección demuestra su liderazgo y compromiso con respecto al **enfoque a la ciudadanía** asegurando por medio de los procesos sustantivos, un servicio de calidad desde la entrevista hasta la entrega de la CPV, analizando los riesgos que pueden afectar la correcta ejecución de los procesos sustantivos y de apoyo, así como, en conocer y aumentar la satisfacción de la ciudadanía por medio de la aplicación de una encuesta de satisfacción ciudadana, conforme al correo enviado el **16 de junio de 2023** por el **Biol. Abel Rubén Pérez Pérez**, Vocal de Registro Federal de Electores de la Junta Local Ejecutiva de la Entidad del Estado de México.

Respecto al cumplimiento del requisito **5.2**, se cuenta con una **Política de la Calidad**, la cual se encuentra disponible en diversos medios, como el Portal del SGC de la Entidad, el Plan Estratégico Versión 6.6 con fecha de emisión agosto 2022, el Manual de Gestión de la Calidad versión 6.6 con fecha de emisión agosto 2022.

Se recomienda colocar el cartel de la Política de la Calidad en los Módulos de Atención Ciudadana, para dar cumplimiento al requisito **5.2.2 inciso c)** de la norma ISO 9001:2015, donde se menciona “Estar disponible para las partes interesadas pertinentes, según corresponda”


Para el cumplimiento del requisito **5.3**, los funcionarios cuentan con el Estatuto del Servicio Profesional Electoral y Personal de la Rama Administrativa, el Anexo A del Modelo de Atención Ciudadana de agosto 2022, de igual manera la Alta Dirección definió roles y responsabilidades por medio del Organigrama del SGC integrado en el Plan Estratégico de la entidad versión 6.6 fecha de emisión agosto 2022, Documento del comité de la calidad con versión 6.6 fecha de emisión agosto 2022, Integración del comité de la calidad con fecha **17 de julio del 2023**, Matriz de Responsabilidades integrada en el Manual de Gestión de la Calidad anexo 2 y Nombramiento de los Coordinadores con fecha **22 de noviembre de 2022**, sin embargo, durante las entrevistas de la auditoría se identificó que los dueños de los procesos no conocen en su totalidad el rol y responsabilidad documentadas, por lo que se sugiere reforzar la ubicación de los documentos antes mencionados, así como la comprensión de las funciones que corresponden a cada dueño de proceso del sistema de gestión de la calidad de la Entidad.

En el requisito 5. Liderazgo, se obtuvo un porcentaje total de implementación del **69%**.

## 6. Planificación

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) La Matriz de Contexto integrada en el Plan Estratégico de la entidad versión 6.6 con fecha de emisión agosto 2022. La cual no está requisitada, sin embargo, la Alta Dirección tiene programada una reunión para realizar esta actividad, y

	<b>INSTITUTO NACIONAL ELECTORAL JLE EDOMEX 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) Análisis de Riesgos versión 6.6 de agosto 2022, tanto de los procesos sustantivos como de los procesos de apoyo, mismos que si bien se identifica el documento para la atención de los riesgos, es importante reforzar cómo se identifican, se evalúan y se les da seguimiento a los riesgos en el Análisis, así como las acciones que se deben llevar a cabo para atender estos riesgos (mesas de trabajo semanal).

Se recomienda mantener el control rutinario para que en los módulos de atención ciudadana se realicen las minutas de mesas de trabajo semanal, y asegurar, que en este documento se deje evidencia de las acciones llevadas a cabo para atender los riesgos, en caso de que alguno llegara a manifestarse en la operación.

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 versión 6.6 con fecha de emisión agosto 2022 y en el Manual de Gestión de la Calidad versión 6.6 con fecha de emisión agosto 2022. La planeación del seguimiento a los objetivos es por medio del Tablero de Control de Objetivos de la Calidad para la CAP-CAI 2023.

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.

En el requisito 6. Planificación, se obtuvo un porcentaje total de implementación del **76%**.

## 7. Apoyo

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.


El Proceso de Reclutamiento y Selección, da cumplimiento al requisito **7.1.2** Personas, son los Vocales de Registro Federal de Electores Distritales los dueños de este proceso. Durante la auditoría a este proceso, se identificó que no se encuentran estandarizados los criterios conforme a la normatividad aplicable. Por lo que se declaró una **no conformidad menor** a este requisito, la cual se detallará más adelante.

El proceso de Soporte Técnico da cumplimiento al requisito **7.1.3 inciso b)**, durante la auditoría se identificó que los dueños de proceso no tienen acceso a ver el historial una vez cerrada la incidencia. Por lo que se declara **una observación** a este requisito, la cual se detallará más adelante.

Referente al requisito **7.1.3 inciso a)**, sobre infraestructura, en los Módulos de Atención Ciudadana de la entidad del Estado de México, se observó que algunos no cumplen con la imagen institucional ya que se encontraron algunas observaciones relevantes como:

En el MAC 151452:

- No se cuenta con rampa para personas con discapacidad, lo que dificulta su ingreso al MAC.

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

En el MAC 150954:

- No tiene extinguidor, botiquín de primeros auxilios y silla de ruedas.

En el MAC 152651:

- Los cables no están atados en la canaleta debajo de los escritorios, lo cual representa un riesgo.

Así mismo, se identificó que la Alta Dirección tiene una meta colectiva para el periodo julio-diciembre, por lo que se declaró una **oportunidad de mejora**, la cual se detallará más adelante.

Para el cumplimiento del requisito **7.1.4**, la entidad aplicó una **Encuesta de Clima Organizacional** enviada a todo el personal de la entidad del Estado de México el día **13 de julio de 2023** por el **Biol. Abel Rubén Pérez Pérez**, Vocal de Registro Federal de Electores de la Junta Local de la Entidad del Estado de México, con el fin de medir la percepción del personal de los módulos del **17 al 21 de julio de 2023**. 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.

Los resultados se dieron a conocer mediante el Informe de la encuesta de Clima Organizacional que tiene fecha 01 de septiembre 2023 el día **05 de septiembre de 2023**.

***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, requisito **7.3** de la norma, se observó que la entidad toma conciencia de la política de la calidad y los objetivos de la calidad, así como de las implicaciones de no cumplir con los requisitos de la norma ISO 9001:2015.

Para el cumplimiento del requisito **7.4**, la institución cuenta con una Matriz de Comunicación versión 6.6 con fecha de emisión agosto 2022, la cual define los mecanismos de comunicación de la información documentada para el SGC. En la entidad del Estado de México se está ejecutando de manera correcta la matriz de comunicación, ya que se muestran correos y oficios como evidencia de las instrucciones y actividades.

Para el cumplimiento del requisito **7.5**, la entidad cuenta con un Procedimiento de Información Documentada versión 6.6 con fecha de emisión agosto 2022 y una Lista Maestra de Documentos versión 6.6 con fecha de emisión agosto 2022, en donde se controla toda la evidencia documental referente al sistema de gestión de la calidad, sin embargo, se recomienda reforzar el conocimiento del Procedimiento de información Documentada para que los dueños de proceso conozcan la importancia del documento.

De igual manera, asegurar que todos los dueños de procesos tengan el acceso y el conocimiento de la navegación en el portal del SGC de la entidad del Estado de México, ya que resulta una herramienta muy práctica para los dueños de procesos, por lo que se sugiere reforzar la navegación para identificar claramente la ubicación de los documentos, así mismo, se sugiere asegurar la integridad de los documentos cuando se utilicen en físico.

En el requisito 7. Apoyo, se obtuvo un porcentaje total de implementación del **76%**.

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

## 8. Operación

Para el cumplimiento de la mayor parte del requisito **8.1**, se tienen implementados cinco procesos sustantivos, los cuales son **Entrevista, Trámite, Transferencia de la información, Conciliación y Entrega de la credencial**, 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 agosto 2022 y las Instrucciones de Trabajo para la Operación de los Módulos de Atención Ciudadana de agosto 2022 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/203) vigente emitido por la CNV.

Durante las entrevistas a los dueños de estos procesos se verificó que no hay una comprensión total de los documentos normativos en donde se encuentran documentadas las actividades de cada proceso (Instrucciones de trabajo Tomos I, II, III y modelo de atención ciudadana), por lo que se sugiere reforzar el conocimiento de la normatividad aplicable.

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 agosto 2022, así como, con el acuerdo de medios vigente emitido por la CNV. Durante las entrevistas de la auditoría se identificó que el protocolo de atención a la ciudadanía no se hace conforme a las instrucciones de trabajo para el Modelo de Atención Ciudadana Agosto 2022, por lo que se sugiere reforzar.

***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 como el POBALINES, su ficha de proceso y procedimiento del SGC.

Durante la ejecución de la auditoría, se identifica que el dueño de proceso de conciliación no cuenta con las evidencias de solicitud de bienes al proceso de Suministros de bienes y servicios, por lo que se recomienda conservar toda la documentación, como actas de entrega – recepción.

Se cuenta con el proceso sustantivo de *Trámite, Transferencia de la información y Conciliación*, así como, 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 agosto 2022, los cuales le dan cumplimiento al requisito **8.5** de la norma referente a la producción y provisión de los productos y servicios. Durante la auditoría se observó que se omite decir el aviso de privacidad, en algunas ocasiones no se invita al ciudadano al buzón de quejas y sugerencias.

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, 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 agosto 2022, sin embargo, se detectó en algunos módulos que no se hacen arqueos semanales como lo indica la Instrucción de Trabajo para la Operación de los Módulos de Atención Ciudadana Tomo III de agosto 2022.

Para la liberación del producto se cuenta con un proceso sustantivo de *Entrega de la Credencial*, el cual le da cumplimiento al requisito **8.6** de la norma, éste cuenta con su respectiva ficha de proceso versión 6.6 con fecha de emisión agosto 2022 y su respectiva Instrucción de Trabajo para la

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

Operación de los Módulos de Atención Ciudadana de agosto 2022 Tomo II.

Para el cumplimiento del requisito **8.7** se tienen identificadas las salidas no conformes, las cuales son dos; por una mala impresión de la CPV y por una 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 agosto 2022 en el apartado *causas de no entrega de la credencial*.

En el requisito 8. Operación, se obtuvo un porcentaje total de implementación del 89%.

### 9. Evaluación del Desempeño

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 emisión enero 2023 y un Tablero de Control de Indicadores para los procesos de apoyo versión 0 con fecha de emisión enero 2023, correspondiente a la Campaña Anual Permanente, durante las entrevistas de auditoría, se identificó en algunos módulos que los tableros no se están llenando correctamente por lo que se sugiere reforzar el conocimiento y comprensión.

Se cuenta con un Tablero para el Control de los Objetivos de la Calidad versión 0 con fecha de emisión enero 2023, se sugiere actualizar los datos en el Portal del SGC de la entidad conforme al periodo de medición.


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 opinión que tiene la ciudadanía sobre el servicio que se proporciona en los módulos de atención ciudadana. La instrucción de aplicación se remitió el día **16 de junio de 2023** por el **Biol. Abel Rubén Pérez Pérez**, Vocal de Registro Federal de Electores de la Junta Local de la Entidad del Estado de México, para aplicarse del **19 de junio al 31 de agosto de 2023**. Los resultados se dieron a conocer mediante el Informe de Satisfacción Ciudadana que tiene fecha 01 de septiembre 2023 el día **05 de septiembre de 2023**.

Referente al requisito **9.1.3**, se recomienda asegurar la retroalimentación de los resultados de los indicadores de los procesos sustantivos, de los objetivos de la calidad, satisfacción ciudadana, encuesta de clima organizacional, y que sean conocidas por todos los dueños de procesos.

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, el 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, además se está ejecutando la auditoría interna con base en lo establecido en su calendario de revisiones al SGC.

A los dueños de procesos se les notificó el plan de auditoría por medio de un correo electrónico que envió el Biol. Ábel Rubén Pérez Pérez, Vocal de Registro Federal de Electores de la Junta Local Ejecutiva de la Entidad del Estado de México, el día **08 de julio del 2023**.

Para el cumplimiento del requisito **9.3**, la Alta Dirección no tiene Minuta de Revisión al SGC, sin embargo, se tiene programada según el calendario de Revisiones por la Alta Dirección del **11 al 15 de septiembre de 2023**.

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

En el requisito 9. Evaluación del Desempeño, se obtuvo un porcentaje total de implementación del **84%**.

## 10. Mejora


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. Sin embargo, durante las entrevistas a los funcionarios se identificó que no conocen en su totalidad el documento, por lo que se sugiere reforzar la comprensión.

Actualmente no se cuenta con Cédulas de No Conformidad para dar cumplimiento al requisito **10.2**, sin embargo, se cuenta con un formato de Cédulas de No Conformidad versión 6.6 con fecha de emisión Agosto 2022, ubicado en el Portal del SGC de la entidad.

No se identificó que la entidad haya realizado mejoras en el sistema, sin embargo, se cuenta con un Plan de Cambios y Mejoras versión 6.6 con fecha de emisión agosto 2022 para la implementación de mejoras en el SGC, ubicado en el Portal del SGC de la entidad.

Adicionalmente se cuenta con un 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 y dar cumplimiento al requisito **10.3** de la norma, ubicado en el Portal del SGC de la entidad.


En el requisito 10. Mejora, se obtuvo un porcentaje total de implementación del **84%**.

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

A continuación, se detallan las no conformidades y observaciones levantadas:

### No conformidades menores

Requisito	Cláusula	Descripción del Hallazgo	Atención
5.1 Liderazgo y compromiso	h) Comprometiendo, dirigiendo y apoyando a las personas, para contribuir a la eficacia del sistema de gestión de la calidad.	Durante la Auditoría a los dueños de procesos declarados en el Mapa General del SGC Versión. 6.6 Fecha de Emisión Agosto 2022, se identificó que los integrantes del comité de la calidad (Vocal Ejecutivo y Vocal de Registro Distrital) no demuestran su liderazgo y compromiso, dirigiendo y apoyando a los procesos del SGC para contribuir a su eficacia, como lo indica el Documento del Comité de la Calidad Versión. 6.6 Fecha de Emisión Agosto 2022, apartados “Son funciones de los Dueños de Proceso incisos e, f, g, h” y “Son funciones de los Auditores Líderes e Internos incisos d y e”, así como las funciones determinadas en el Catálogo de Cargos y Puestos SPEN con fecha 16/agosto/2023 - INE/JGE133/2023, apartado “Vocalía Ejecutiva, función 1” y “Vocalía del Registro Federal de Electores, función 2 y 12”.	Cédula de no conformidad
7.1.2 Personas		Se observa que no se encuentran estandarizados los criterios para el reclutamiento y selección, DTO-16, Vacante de OET en MAC 151651, en la convocatoria estatal en el punto VII Resultados, menciona que se informará a los mejores promedios el resultado de evaluación y fecha de entrevista, la cual será de manera virtual, no se especifica la calificación mínima y queda abierto, sin embargo, en el punto 7.4 d) del Procedimiento de Reclutamiento y Selección donde indica que la calificación mínima es 8, en el distrito 16 se observaron dos candidatos seleccionados con calificación de 6.40 y 6.20 que fueron de los candidatos con mejor promedio de todos los participantes como lo mencionaba la convocatoria estatal.	Cédula de no conformidad


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

**Observaciones:**

Requisito	Cláusula	Descripción del Hallazgo	Atención
7.1.3 Infraestructura	b) Equipo incluyendo Hardware y Software	Los dueños de proceso mencionan realizan la atención por REMEDY y por correo electrónico, de este último se demuestra la trazabilidad de la atención, sin embargo, los casos por REMEDY los dueños de proceso no tiene acceso para ver el historial una vez cerrada la incidencia, es importante solicitar los accesos correspondientes para que puedan revisar esta información y llevar el control de las atenciones que se realizan durante el mes, así como, medir el proceso en su indicador.	Cédula de no conformidad

**Oportunidades de Mejora: Espaciado con respecto al cuadro**

Requisito	Cláusula	Descripción del Hallazgo	Atención
7.1.3 Infraestructura	a) Edificios y servicios asociados	La Alta Dirección menciona que se cuenta con una meta colectiva del período de julio-diciembre 2023, relacionada con la mejora de los Módulos de Atención Ciudadana (MAC). Es importante dar seguimiento a su implementación para asegurar que en los MAC se cuente con la infraestructura necesaria para la operación de los procesos.	Plan de cambios y mejoras

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

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 Delegación INE Estado de México.

Eva Poulete Arguello Pérez	
Elizabeth Cazares Sánchez	
Ricardo Sánchez Sánchez	
Mario Gallardo López	
Rafael Martínez Iturbe	
<b>Firmas de Auditores Líderes</b>	

