

# **Informe de Auditoría**

## **Sistema de Gestión de la Calidad**

<b>FECHA</b>	<b>01 de octubre de 2025</b>	<b>No. DE AUDITORÍA / AÑO</b>	<b>1/2025</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 la Junta Local**  
**Ejecutiva en el Estado de México**  
**P r e s e n t e**

**At'n.- Biol. Abel Rubén Pérez Pérez**  
**Vocal del Registro Federal de Electores**  
**de la Junta Local Ejecutiva**  
**en el Estado de México**

Por este medio, se notifica que se llevó a cabo la auditoría interna al Sistema de Gestión de la Calidad durante los días: **del 22 al 26 de septiembre del 2025.**

**OBJETIVO DE LA AUDITORÍA**

Revisar el Sistema de Gestión de la Calidad en la entidad de **México** para:

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

**ALCANCE DE LA AUDITORÍA**

Revisión de la Planeación Estratégica, Procesos Sustantivos y de Apoyo.

**CRITERIOS DE AUDITORÍA**

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

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

**RECURSOS NECESARIOS**

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

De conformidad con el objetivo: a) *Determinar la conformidad del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) con los requisitos de la norma ISO 9001:2015*, se obtiene el siguiente resultado.

<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			<b>3</b>	<b>1</b>
9.- Evaluación del desempeño				
10.- Mejora				
<b>TOTAL</b>			<b>4</b>	<b>1</b>

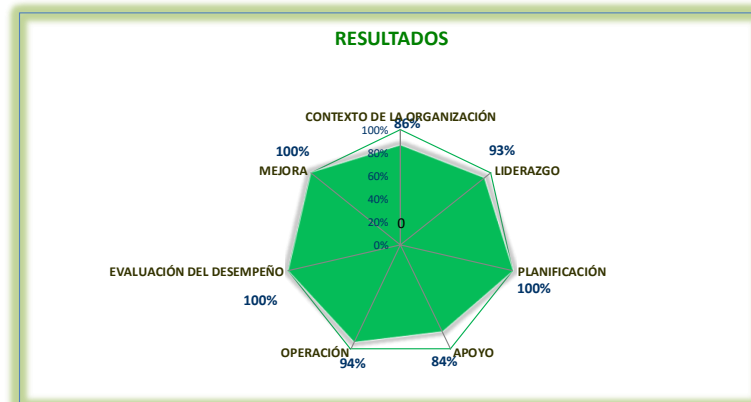
De conformidad con el objetivo: *b) Verificar el cumplimiento del nivel de madurez del Sistema de Gestión de la Calidad conforme al Programa de Auditorías*, se obtiene el siguiente resultado.

**Se anexan Resultados de la Auditoría Interna**

JLE	Junta Local Ejecutiva EDOMEX					01/2025	22 al 26 de septiembre 2025		
#	RUBROS	REQUISITOS AUDITADOS	RESULTADO FINAL	REQUISITOS QUE SE INCUMPLEN	% Madurez	CRITERIOS TOTALES CON OBSERVACIONES	CRITERIOS TOTALES CON NC MAYORES	CRITERIOS TOTALES CON NC MENORES	CRITERIOS TOTALES OPORTUNIDADES DE MEJORA
4	CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN	29	25	-4	86%	0	0	0	0
5	LIDERAZGO	28	26	-2	93%	0	0	0	0
6	PLANIFICACIÓN	30	30	0	100%	0	0	0	0
7	APOYO	49	41	-8	84%	1	0	0	0
8	OPERACIÓN	93	87	-6	94%	3	0	0	1
9	EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO	45	45	0	100%	0	0	0	0
10	MEJORA	19	19	0	100%	0	0	0	0
<b>RESULTADOS TOTALES</b>		<b>293</b>	<b>273</b>	<b>-20</b>	<b>93%</b>	<b>4</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>

**CONCLUSIONES GENERALES**

*Ver el informe de auditoría*



### Conclusión global

Como resultado final de la auditoría, se declara que el Sistema de Gestión de la Calidad es conforme a los requisitos de la norma ISO 9001:2015 dando cumplimiento a lo programado, sin embargo, se identificaron 4 observaciones y 1 oportunidad de mejora.

Así mismo, al evaluar cada requisito se obtuvo como resultado final un nivel de madurez del Sistema de Gestión de la Calidad del **93%**.

Total de participantes auditados: 807.

Total de equipo auditor: 77.

### Hallazgos

A continuación, se detallan los hallazgos que surgieron como resultado de la auditoría interna, siendo importante mencionar que, de los 74 módulos auditados de la entidad (procesos sustantivos), sólo en 23 se presentaron observaciones, lo que representa el 31.08%.

#### No conformidad:

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

#### Observación:

Requisito	Cláusula	Descripción del Hallazgo	Atención
7.1.6 y 7.3	P3, d)	<p>En la auditoría interna efectuada a los procesos sustantivos en los Módulos de Atención Ciudadana (MAC) en el Estado de México, en 5 (cinco) de estos se detectó que cierto personal no conoce o no logra identificar los requisitos con los documentos que se encuentran alojados en el portal del Sistema de Gestión de la Calidad.</p> <p>Por otro lado, en la auditoría a los dueños de los procesos de apoyo de "Soporte Técnico" y de "Suministro de Bienes y Servicios" en el Estado de México, ocurrió algo similar, ya que algunos de estos no conocen o no logran identificar los requisitos con los documentos o evidencias que se encuentran alojados en el portal del Sistema de Gestión de la Calidad.</p> <p><b>Módulo 150851</b> Se identificó las cédulas de no conformidad en el portal del SGC, pero se sugirió conocer su contenido, y que se realicen círculos de estudio, con el fin de identificar los documentos y elementos de evidencia, así como facilitar el acceso al Portal del SGC, ya que se conoce el flujo a través del cual les llega la información, sin embargo, no muestran evidencias</p>	Cédula de No Conformidad

Requisito	Cláusula	Descripción del Hallazgo	Atención
		<p>documentales.</p> <p><b>Módulo 151151</b>            El OET Bogar Velázquez López conoce lo referente a su proceso, no así lo correspondiente a los documentos del SGC y el Portal. Por lo que se sugirió reforzar con el funcionario el conocer la documentación del SGC, así como la navegación en el Portal.</p> <p><b>Módulo 152052</b>            Algunos funcionarios no logran identificar los requisitos con los documentos relacionados en el Portal del SGC. Asimismo, no tienen pleno conocimiento del Procedimiento de acciones correctivas, cédulas de no conformidad, ni los planes de cambios y mejoras que se llevan a cabo producto de las auditorías internas.</p> <p>Por lo que se sugirió realizar sesiones de reforzamiento con todo el personal respecto al Sistema de Gestión de la Calidad y sus procesos, haciendo especial énfasis en los indicadores 9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO y 10. MEJORA; así como la navegación en el Portal del SGC.</p> <p><b>Módulo 152951</b>            En general, se mencionó que se están realizando algunas acciones para mejorar el cambio climático, sin embargo, no se está documentando. Por lo que se sugirió llevar a cabo esto último por parte del funcionariado adscrito al MAC 152951.</p> <p><b>Módulo 153752</b>            Se mencionó haber tomado un curso referente al cambio climático, pero no se mostró evidencia. Asimismo, se identificaron los informes de las auditorías y las cédulas de no conformidad en el portal del SGC, más no se ha profundizado en su contenido. Por lo que se sugirió la revisión de los documentos con el fin de tener un conocimiento general, ya que se identifican en el Portal del SGC; y conservar las evidencias de los correos o material que se encuentren relacionados al SGC.</p>	
8.1	a) y b) 1)	<p>En la auditoría interna efectuada a los procesos sustantivos en los MAC en el Estado de México, en 3 (tres) de estos se detectó, que cierto personal al realizar una entrega de la credencial para votar, se omitió verificar en el SIRFE el estatus de entregada; en otros 3 (tres) casos, se efectuaron anotaciones en las fichas de atención ciudadana al reverso, incluso,</p>	Cédula de No Conformidad

Requisito	Cláusula	Descripción del Hallazgo	Atención
		<p>se colocó una hora de atención previo al horario de apertura del módulo; y en 3 (tres) casos más, al levantarse de su asiento del área de entrega de credenciales para votar, no cerraron sesión en SIRFE.</p> <p>De manera particular, se detalla por Módulo de Atención Ciudadana.</p> <p><b>Módulo 152151</b> Se identificó que en la lista maestra no se visualiza la información actualizada en la emisión de las Instrucciones de trabajo Tomo I. Asimismo, en una entrega de credencial para votar, se omitió la parte de verificar el estatus de "entregada".</p> <p>Por lo que se sugirió actualizar la lista maestra de documentos en el Portal del SGC y apegarse a las Instrucciones de trabajo Tomo II.</p> <p><b>Módulo 152551</b> Se detectó que tres OET realizaron anotaciones en las fichas de atención ciudadana al reverso, cuando ese procedimiento no se encuentra normado e interviene en la estandarización del procedimiento; incluso en esas mismas fichas se colocó como hora de atención a la ciudadanía previo al horario de apertura al MAC.</p> <p>Por lo que se sugirió apegarse a las Instrucciones de trabajo para la operación tomo I.</p> <p><b>Módulo 153351</b> Se observó que, por lo menos tres personas funcionarias del MAC, al levantarse del área de entrega de CPV no cerraron su sesión. Se recomendó proteger la información de los ciudadanos y del propio Instituto.</p>	
8.4.2	a)	<p>En la auditoría a los dueños del proceso de apoyo Suministro de Bienes y Servicios, se detectó que en algunos casos no existe una buena comunicación con el VRFE en cuanto al control y registro de las solicitudes presentadas y aceptadas, dentro del Sistema de Gestión de la Calidad.</p>	Cédula de No Conformidad
8.1	d)	<p>Es importante asegurar la implementación del control de los procesos de acuerdo con lo establecido en la operación de los módulos de atención ciudadana. De manera particular, se detalla por Módulo de Atención Ciudadana.</p> <p><b>Módulo 150253</b> Se observó que, de conformidad con la Guía de</p>	Cédula de No Conformidad

Requisito	Cláusula	Descripción del Hallazgo	Atención
		<p>colocación de carteles al interior del Módulo de Atención Ciudadana, abril 2025, el MAC no cuenta con el cartel "Personas Vulnerables". Asimismo, que los dueños de procesos sustantivos de entrevista y trámite conocen poco sobre el seguimiento de las Cédulas de No Conformidad.</p> <p><b>Módulo 151251</b>            Se identificó la necesidad de espacio requerido en el inmueble para la configuración de B+4 (165-180 m.), por lo que se sugirió la búsqueda de un espacio al interior del distrito que cumpla el metraje y contar con una mejor distribución de las áreas de trabajo para la atención ciudadana.</p> <p><b>Módulo 151651</b>            Se localizaron tres medios impresos de campañas anteriores que no corresponden a los carteles autorizados en el Anexo Técnico para la implementación del Modelo Institucional; de igual forma, el botiquín de primeros auxilios se encuentra mal colocado, ya que se sostiene solo de un clavo.</p> <p>Se recomendó retirar los medios impresos adicionales del Módulo de Atención Ciudadana, así como colocar el botiquín de forma adecuada para su uso.</p> <p><b>Módulo 152054</b>            Extintores no colocados en la pared por falta de autorización del Administrador del Centro Cultural.</p> <p><b>Módulo 152251</b>            Se identificó un probable problema de comunicación entre la JDE con las dueñas y dueños de procesos sustantivos. Asimismo, que estos últimos tienen poco conocimiento sobre el contenido y seguimiento a las Cédulas de No Conformidad.</p> <p>Se sugirió reforzar mecanismos de comunicación hacia el personal.</p> <p><b>Módulo 153051</b>            Se detectó que en el MAC se tienen colocados dos carteles de "Sistema de Atención Ciudadana" versiones diferentes; uno más colocado en uno de los backdrop, de conformidad con la Guía de colocación de carteles al interior de los Módulos de Atención Ciudadana, abril 2025, se encuentra desactualizado. Por otro lado, el AAC realiza validación de actas de nacimiento mediante lámpara de luz negra, no</p>	

Requisito	Cláusula	Descripción del Hallazgo	Atención
		<p>obstante, se ve como oportunidad de mejora que ésta se reubique en el escritorio de atención ciudadana, con la finalidad de evitar desplazamiento del funcionario y realizar de manera más ágil la revisión de documentos.</p> <p><b>Módulo 153052</b> Se detectó que el cartel "Documentos Aceptados" está desactualizado conforme a la "Guía de Colocación de Carteles al Interior de los Módulos de Atención Ciudadana, abril de 2025; por lo que se sugirió mantenerlos acorde a ésta.</p> <p><b>Módulo 153151</b> Se observó la necesidad de actualizar elementos gráficos que orienten a la ciudadanía en cuanto a los requisitos y servicios. Por lo que se sugirió la renovación y actualización del display de funcionarios; buzón de quejas, sugerencias y felicitaciones; así como manta de requisitos.</p> <p>Los funcionarios refieren que en el SIIRFE-MAC, todavía no está habilitada la opción para aceptar testigos de entidad colindante.</p> <p>Los funcionarios del MAC identifican, a través de la aplicación de la encuesta de satisfacción, que la ciudadanía con discapacidad refiere la problemática para subir al segundo piso; por lo que se sugirió la búsqueda de un espacio al interior del distrito, que reúna el requisito de espacio en planta baja para contar con una mayor y mejor distribución de las áreas de trabajo y de atención ciudadana.</p> <p><b>Módulo 153451</b> Los funcionarios conocen las entradas y salidas de su proceso sustantivo, pero no tiene claridad respecto al concepto de trazabilidad de los procesos y su relación con las fichas de proceso sustantivo, versión 6.6, agosto 2024.</p> <p><b>Módulo 153552</b> Extintores caducados o vencidos; no se ocupa el buzón del modelo institucional, es decir, se utiliza un buzón anterior ubicado sobre el buzón del modelo institucional.</p> <p><b>Módulo 153651</b> Los funcionarios de MAC no identifican cuáles son las actividades posteriores a la entrega asociadas con el servicio; por lo que se sugirió reforzar con el personal</p>	

Requisito	Cláusula	Descripción del Hallazgo	Atención
		<p>de reciente ingreso de la CAI, sus conocimientos respecto al Sistema de Gestión de la Calidad y sus procesos.</p> <p><b>Módulo 153652</b> Se sugirió reforzar con el personal de reciente ingreso de la CAI, sus conocimientos respecto al Sistema de Gestión de la Calidad y sus procesos.</p> <p><b>Módulo 153753</b> Se observó que las condiciones meteorológicas, derivadas del cambio climático, han afectado a la organización, ya que el inmueble donde se instala el MAC, en por lo menos una ocasión ha tenido que suspender el servicio a la ciudadanía debido a las inundaciones de la región. Se sugirió reubicar el MAC con el fin de evitar contratiempos operativos en el servicio; o en su caso, dotar de materiales adicionales como, por ejemplo, botas para lluvia, bolsas de basura, cubetas, jaladores, jergas y de ser necesario una bomba de aguas residuales sumergible, con el fin de evitar daños a los bienes muebles y/o documentales.</p> <p>Asimismo, también se sugirió contar con evidencias documentales digitales, ya que al ser un MAC que se encuentra fuera de la sede de la Junta Distrital, se les dificultó la consulta vía internet o en sus dispositivos celulares; además, considerar un dispositivo móvil celular con datos móviles para realizar consultas de verificación en páginas oficiales de la documentación que presenta la ciudadanía.</p> <p><b>Módulo 153951</b> Se detectó la colocación de cuatro carteles detrás del personal que atiende al público; estos no están contemplados en la "Guía de Colocación de Carteles al Interior de los Módulos de Atención Ciudadana", abril de 2025. Se recomendó mantenerlos conforme a la guía.</p>	

**Oportunidades de Mejora:**

Requisito	Cláusula	Descripción del Hallazgo	Atención
8.5.1	c)	Los funcionarios de MAC refieren que en el SIIRFE-MAC, todavía no está habilitada la opción para aceptar testigos de entidad colindante	Plan de Cambios y Mejoras

**Audidores Líderes**

**Lic. Mario Gallardo López**  
**Geog. Rafael Martínez Iturbe**

