

Informe de Auditoría

Sistema de Gestión de la Calidad

FECHA	28 de agosto de 2026	No. DE AUDITORÍA / AÑO	1/2026
LUGAR	Golfo de California No. 180, entre Océano Atlántico y Boulevard Constituyentes de 1975, Col. Esperanza I, C.P. 23090, La Paz, Baja California Sur.		

Ing. Sinia Álvarez Ramos
Vocal Ejecutiva de Junta Local Ejecutiva en Baja California Sur
P r e s e n t e.

At'n.- Lic. Ricardo Méndez Hernández
Vocal del RFE de Junta Local Ejecutiva

Por este medio se notifica que se llevó a cabo la auditoría interna al Sistema de Gestión de la Calidad durante los días: **del 25 al 28 de agosto del 2026.**

OBJETIVO DE LA AUDITORIA
Revisar el Sistema de Gestión de la Calidad en la entidad de “ENTIDAD” para: a) Determinar la conformidad del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) con los requisitos de la norma ISO 9001:2015. b) Verificar el cumplimiento del nivel de madurez del Sistema de Gestión de la Calidad conforme al Programa de Auditorías.

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

CRITERIOS DE AUDITORÍA
La revisión se realizará mediante entrevistas con el personal involucrado y la verificación de los documentos y registros descritos en el Sistema de Gestión de la Calidad. las cuales se enuncian a continuación: • Manual de Gestión de la Calidad. • Fichas de Procesos Sustantivos y de Apoyo. • 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.

HALLAZGOS DE AUDITORÍA				
Requisito de la norma	Núm. de no conformidades mayores	Núm. de no conformidades menores	Núm. de observaciones	Núm. oportunidades de mejora
4.- Contexto de la organización	0	0	0	0
5.- Liderazgo	0	0	0	1
6.- Planificación	0	0	0	0
7.- Apoyo	0	0	1	2
8.- Operación	0	2	0	0
9.- Evaluación del desempeño	0	0	1	0
10.- Mejora	0	1	0	0
TOTAL	0	3	2	3

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.

#	Requisitos	REQUISITOS AUDITADOS	% Madurez	NC MAYORES	NC MENORES	OBSERVACIONES	OPORTUNIDADES DE MEJORA
4	CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN	29	93%	0	0	0	0
5	LIDERAZGO	28	93%	0	0	0	1
6	PLANIFICACIÓN	30	100%	0	0	0	0
7	APOYO	49	86%	0	0	1	2
8	OPERACIÓN	93	84%	0	2	0	0
9	EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO	45	98%	0	0	1	0
10	MEJORA	19	95%	0	1	0	0
RESULTADOS TOTALES		293	90%	0	3	2	3



Conclusión global

Como resultado final de la auditoría se declara el Sistema de Gestión de la Calidad: **Conforme**

Asimismo, al evaluar cada requisito se obtuvo como resultado final un nivel de implementación / mantenimiento del Sistema de Gestión de la Calidad del **90%**.

Total de participantes auditados: **50**

Total de equipo auditor: **24**

Hallazgos

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

No conformidad:

Requisito	Cláusula	Descripción del Hallazgo	Atención
8.5.1	p1)	Durante la supervisión al proceso sustantivo de Trámite, se identificaron situaciones que representan incumplimientos en la ejecución de las actividades establecidas para la atención de la ciudadanía. En primer término, se observó que se registró en el SIIRFE-MAC la autorización de la ciudadanía para realizar la búsqueda de información en la base de datos antes de que ésta accediera, lo cual desatiende las Instrucciones de Trabajo para la Operación del Módulo de Atención Ciudadana, Tomo I, en su apartado 1.6, "Búsqueda de registro".	Cédula de no conformidad

Requisito	Cláusula	Descripción del Hallazgo	Atención
		Asimismo, se registró un caso en el que no se realizó el llenado de la Notificación de Improcedencia del trámite, ya que el comprobante de domicilio presentado no cumplía con los requisitos establecidos en el Acuerdo de Medios aprobado por la Comisión Nacional de Vigilancia. Acción que no se apega con lo establecido en el Modelo de Atención Ciudadana, específicamente en el Anexo G. "Notificación de improcedencia del trámite de Credencial para Votar". Por otro lado, se identificó que por las condiciones de la prestación del servicio en localidades rurales no se atiende lo estipulado en la Ficha de Proceso Sustantivo de Trámite, Versión 6.6 de agosto de 2025, específicamente en lo relacionado con el Aviso de privacidad. Las situaciones descritas evidencian que la prestación del servicio no se desarrolla, en todos los casos, bajo las condiciones de control establecidas, lo cual desatiende lo previsto en el requisito 8.5.1, párrafo 1).	
8.7.1	p1)	Durante la auditoría interna a los procesos sustantivos del Módulo de Atención Ciudadana (MAC) 030252, se determinó que no se atienden de manera adecuada las instrucciones establecidas para el tratamiento de las salidas no conformes, previstas en las Instrucciones de Trabajo para la Operación de los Módulos de Atención Ciudadana, Tomo II, apartado 4, "Causas de no entrega de la Credencial para Votar". Específicamente, durante la entrega de la Credencial para Votar con folio 2503025208169, se identificó un error en los datos de la persona titular. Derivado de ello, se realizó un nuevo trámite con folio 2603025222102; sin embargo, este no fue registrado bajo el tipo de trámite "Corrección de Datos Personales", a pesar de que dicha clasificación correspondía a la situación presentada. Lo anterior evidencia el incumplimiento de las instrucciones aplicables para el control y tratamiento de las salidas no conformes y desatiende lo establecido en el requisito 8.7.1, párrafo 1).	Cédula de no conformidad
10.2.1	a)	Al revisar el Plan de Cambios y Mejoras BCS_Op_Mej_03_Ext, se identifica como acción efectuar dos reuniones de trabajo con personal de MAC para reforzar dicho tema. Sin embargo, solo uno de los VRFED mostró el soporte documental de cumplimiento. Adicional a que se evidenció la falta	Cédula de no conformidad

Requisito	Cláusula	Descripción del Hallazgo	Atención
		de criterios homologados para documentar, compartir y fortalecer las buenas prácticas implementadas por ambos distritos. Asimismo, se halló que no existe evidencia de que se llevaron a cabo en su totalidad las acciones establecidas para corregir lo señalado en la Cédula de No Conformidad con folio BCS NCm 02, derivada de la auditoría interna 2025. Lo anterior impacta sobre el requisito 10. 2.1, inciso a).	

Observación:

Requisito	Cláusula	Descripción del Hallazgo	Atención
7.1.3	p1)	Durante las auditorías a los procesos sustantivos se identificaron incidencias en los equipos de aire acondicionado de los Módulos de Atención Ciudadana, particularmente en el MAC 030251 y MAC 030252. Las incidencias se relacionan con factores como los apagones registrados en la entidad, las condiciones climáticas, el uso continuo de los equipos y su antigüedad, generando condiciones que afectan la prestación del servicio y han ocasionado quejas de la ciudadanía y malestar entre el personal del MAC. Por otro lado, se identificó falta de organización de los espacios empleados para el resguardo del material y de las Credenciales para Votar, lo que desatiende la Metodología de las 5S implementada en el Instituto en relación con el requisito 7.1.3, párrafo 1.	Cédula de no conformidad
9.1.3	p1)	Durante la consulta de los resultados del indicador correspondiente al proceso sustantivo de Entrega, se informó que, durante el periodo en que se presentó un atraso en la disponibilidad de las Credenciales para Votar, derivado del cambio de proveedor responsable de su diseño y de la empresa de mensajería, la ciudadanía acudió al Módulo de Atención Ciudadana para solicitar la entrega de su credencial; sin embargo, el trámite no pudo concretarse debido a que éstas no se encontraban disponibles para su entrega. No obstante, al verificar el tablero de indicadores correspondiente al periodo revisado, se observó que el resultado fue reportado con un 100 % de cumplimiento, sin que se identificara evidencia que reflejara o permitiera conocer las situaciones que afectaron la prestación del servicio durante dicho periodo. Lo que desatienden el requisito 9.1.3, párrafo 1).	Cédula de no conformidad

Oportunidades de Mejora:

Requisito	Cláusula	Descripción del Hallazgo	Atención
5.1.2	b)	Si bien el indicador de Satisfacción Ciudadana presenta un resultado de 95.47 % durante el primer trimestre de 2026, el análisis de las respuestas evidencia que parte de la insatisfacción se relaciona con las condiciones de las instalaciones utilizadas por los MAC móviles, particularmente en localidades rurales, las cuales se encuentran fuera del control directo de la JLE y no pueden ser adecuadas con recursos del Instituto. Por lo anterior, se identifica una oportunidad de mejora para valorar la diferenciación de los cuestionarios aplicables a MAC fijos y móviles, a fin de obtener resultados más representativos de las condiciones en que se presta el servicio y fortalecer la toma de decisiones orientada a la satisfacción ciudadana. Lo anterior se relaciona con el requisito 5.1.2, inciso b).	Plan de Cambios y Mejoras
7.3	a)	Durante la auditoría interna se identificaron áreas de oportunidad en la comprensión de diversos requisitos de la ISO 9001:2015 y de la terminología empleada por el Sistema de Gestión de la Calidad (SGC). Entre las principales dudas manifestadas se encuentran los relacionados con los requisitos 4.4, 6.1.2, 7.4, 7.5 y 9.1. Adicional de que no existe retroalimentación de las acciones implementadas en respuesta de los diversos informes de seguimiento. Esta situación se presenta principalmente entre el personal de reciente incorporación y en el proceso de Suministro de Bienes y Servicios, sin que se advierta un mecanismo sistemático que asegure su inducción al SGC o facilite el acompañamiento mediante esquemas de mentoría. Lo anterior en atención del requisito 7.3, inciso a).	Plan de Cambios y Mejoras
7.5.2	a)	Durante la auditoría se identificó que el Procedimiento de Bienes y Servicios contempla supuestos que no corresponden a la operación actual de esta Junta Local Ejecutiva, específicamente en su página 4, como la celebración de contratos abiertos y la adquisición de vales de combustible. Lo anterior se relaciona con el requisito 7.5.2, inciso a).	Plan de Cambios y Mejoras

Audidores Líderes

Lic. Diana Laura Castro Romero

Lic. Marco Antonio Ricardo Hernández Maciel

FIRMADO POR: CASTRO ROMERO DIANA LAURA
FECHA FIRMA: 2026/08/31 1:22 PM
AC: Autoridad Certificadora del Instituto
Nacional Electoral
ID: 7196586
HASH:
D3C83333C253EE34ABB0AD1B4F56AA33B735F708495D57
6F70D08FCC34FC1431

FIRMADO POR: HERNANDEZ MACIEL MARCO ANTONIO
RICARDO
FECHA FIRMA: 2026/08/31 1:28 PM
AC: Autoridad Certificadora del Instituto
Nacional Electoral
ID: 7196586
HASH:
D3C83333C253EE34ABB0AD1B4F56AA33B735F708495D57
6F70D08FCC34FC1431