

Informe de Auditoría

Sistema de Gestión de la Calidad

TABLA DE RESPONSABLES			
Elaboró:	Audidores Líderes	<ul style="list-style-type: none">• Diana Laura Castro Romero• Marco Antonio Ricardo Hernández Maciel	

FECHA	11 de julio de 2025	No. DE AUDITORÍA / AÑO	1/2025
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 **08 al 11 de Julio del 2025.**

OBJETIVO DE LA AUDITORÍA
Revisar el Sistema de Gestión de la Calidad en la entidad de “Baja California Sur” para: <ol style="list-style-type: none"> 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: <ul style="list-style-type: none"> • 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.

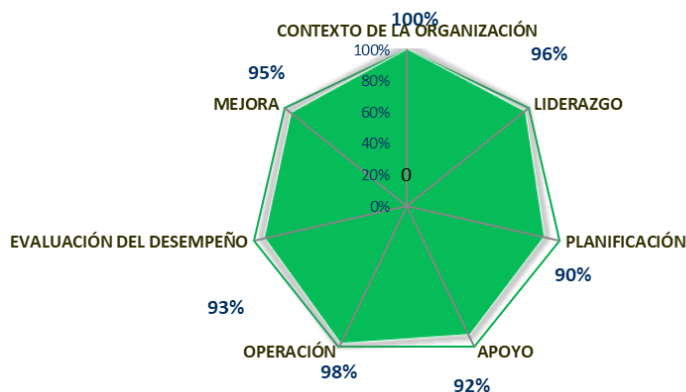
RECURSOS NECESARIOS
<ul style="list-style-type: none"> • Equipo de cómputo. • Áreas de trabajo. • Transporte (traslados).

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				
5.- Liderazgo				
6.- Planificación			1	
7.- Apoyo		1	1	
8.- Operación		1		
9.- Evaluación del desempeño			1	1
10.- Mejora			1	
TOTAL		2	4	1

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.

#	RUBROS	REQUISITOS AUDITADOS	RESULTADO FINAL	REQUISITOS QUE SE INCUPLLEN	% 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	29	0	100%	0	0	0	0
5	LIDERAZGO	28	27	-1	96%	0	0	0	0
6	PLANIFICACIÓN	30	27	-3	90%	1	0	0	0
7	APOYO	49	45	-4	92%	1	0	1	0
8	OPERACIÓN	93	91	-2	98%	0	0	1	0
9	EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO	45	42	-3	93%	1	0	0	1
10	MEJORA	19	18	-1	95%	1	0	0	0
	RESULTADOS TOTALES	293	279	-14	95%	4	0	2	1



CONCLUSIONES GENERALES

NCm al requisito 7.3 incisos a) y c): Durante la auditoría se identificó que los dueños de los Procesos Sustantivos y del Proceso de apoyo de Suministro de Bienes y Servicios aún no alcanzan la comprensión integral del Sistema de Gestión de la Calidad, los documentos que atienden los requisitos de la Norma ISO 9001:2015 y la evidencia necesaria para dar cuenta de su cumplimiento, tal como los tableros de indicadores y todos aquellos vinculados con el seguimiento, lo que desatiende el requisito 7.3 incisos a) y c) referentes a la Toma de conciencia.

NCm al requisito 8.5.3 p1) y 8.5.5 inciso c): Durante la auditoría se identificó que en el Proceso Sustantivo de Entrega no se le indica al ciudadano que su Credencial para Votar tiene una vigencia de diez años y que contiene datos personales importantes, por lo que se le invita a hacer valer su derecho a la protección de datos personales, lo que desatiende el requisito 8.5.3 p1) “La organización debe cuidar la propiedad perteneciente a los clientes o a proveedores externos mientras esté bajo el control de la organización o esté siendo utilizado por la misma”; así como el requisito 8.5.5 inciso c) “Al determinar el alcance de las actividades posteriores a la entrega que se requieren, la organización debe considerar la naturaleza, el uso y la vida útil prevista de sus productos y servicios”.

Observación al requisito 6.1.1 c): Se identificó que no se tienen documentados dos riesgos en el Proceso Sustantivo de Conciliación referentes a la pérdida de una Credencial para Votar dentro del Módulo de Atención Ciudadana y al cierre anticipado de la lectura del Lote de Producción, lo que representa un riesgo por las implicaciones al servicio brindado a la ciudadanía, lo que desatiende el requisito 6.1.1 c) prevenir o reducir los efectos deseables.

Observación al requisito 7.4 b): Durante la auditoría realizada, se identificó que, si bien el Plan de Auditoría fue enviado, no se respetó la temporalidad definida en la Matriz de Comunicación, la cual establece que dicha comunicación debe realizarse con al menos 15 días de anticipación a la ejecución de las auditorías, lo que desatiende el requisito 7.4 b) sobre cuándo comunicar.

Observación al requisito 9.1.2 p1): Se detectó que en el informe de Satisfacción Ciudadana del periodo Enero - Abril 2025, dos Módulos de Atención Ciudadana obtuvieron un bajo nivel de participación de encuestas de acuerdo con el objetivo establecido, estando uno en 0% y otro en 26%. En este contexto, estos resultados pueden comprometer el seguimiento a las percepciones de la ciudadanía al no recabar dichos datos y por ende no estar en capacidad de realizar un seguimiento y revisión de la información desatendiendo el requisito 9.1.2.

Observación al requisito 10.2.2 b): Durante la revisión del seguimiento a las acciones derivadas de la última encuesta de clima organizacional, se observó que, aunque se definieron acciones de intervención con el objetivo de mejorar los resultados en la siguiente medición, no se implementó la actividad núm. 1: “Elaborar un plan para determinar las necesidades de equipo de cómputo y periféricos susceptibles de ser adquiridos por las juntas ejecutivas de la entidad”. Dicha actividad tenía como fecha de cumplimiento el 30 de abril de 2025 y no existe evidencia de la realización de dicho documento, aunque sí se implementaron acciones como la realización de la encuesta para detectar necesidades de los MACs y solicitudes de cotizaciones de aires acondicionados para los MACs. La falta de dicho documento puede comprometer la eficacia de las acciones correctivas y de mejora planificadas en respuesta a la retroalimentación del personal, lo que desatiende el requisito 10.2.2 b) “la organización debe conservar información documentada como evidencia de los resultados de cualquier acción correctiva”.

Oportunidad de mejora, requisito 9.1.2 n1): Se detectó que existen dos instrumentos para dar seguimiento a las percepciones de la ciudadanía: el Buzón de Quejas, Sugerencias y Felicitaciones; y la Encuesta de Satisfacción Ciudadana. Para el seguimiento del Objetivo 5 “Cumplir en un 95% la

satisfacción ciudadana sobre el servicio de los Módulos de Atención Ciudadana” dentro del Sistema de Gestión de la Calidad existe el Informe de Satisfacción Ciudadana, el cual se integra con el segundo instrumento en comento. Sin embargo, no se tiene evidencia documentada dentro del Sistema de Gestión de la Calidad del seguimiento de las papeletas depositadas en el Buzón de Quejas, Sugerencias y Felicitaciones de los Módulos de Atención Ciudadana, aun cuando constituyen un instrumento para que la ciudadanía exprese su satisfacción con el servicio brindado. Por otro lado, en la Ficha de proceso Sustantivo de Trámite se establece invitar a la ciudadanía a hacer uso del Buzón de Quejas, Sugerencias y Felicitaciones, cuyo formato de captación es reconocido en las Instrucciones de Trabajo para el Modelo de Atención Ciudadana; mientras que, la realización de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana no se encuentra establecida en ningún procedimiento o instrucción de trabajo, lo que no permite la armonización de ambos instrumentos y homologar instrucciones para su captación.

Conclusión global

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

Así mismo, al evaluar cada requisito se obtuvo como resultado final un nivel de implementación / mantenimiento del Sistema de Gestión de la Calidad del **95%**.

Total de participantes auditados: En la auditoría interna fueron auditados un total de **57 funcionarias y funcionarios** dueños de procesos sustantivos, de apoyo y del proceso estratégico.

Total de equipo auditor: El equipo auditor estuvo conformado por **20 funcionarias y funcionarios**, el cual estuvo coordinado por **dos personas auditoras líderes**.

Hallazgos

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

No conformidad:

Requisito	Cláusula	Descripción del Hallazgo	Atención
7.3	a) y c)	Durante la auditoría se identificó que los dueños de los Procesos Sustantivos y del Proceso de apoyo de Suministro de Bienes y Servicios aun no alcanzan la comprensión integral del Sistema de Gestión de la Calidad, los documentos que atienden los requisitos de la Norma ISO 9001:2015 y la evidencia necesaria para dar cuenta de su cumplimiento, tal como los tableros de indicadores y todos aquellos vinculados con el seguimiento.	Cédula de no conformidad
8.5.5	p1) y c)	Durante la auditoría se identificó que en el Proceso Sustantivo de Entrega no se le indica al ciudadano que su Credencial para Votar tiene una vigencia de diez años y que contiene datos personales importantes, por lo que se le invita a hacer valer su derecho a la protección de datos personales.	Cédula de no conformidad

Observación:

Requisito	Cláusula	Descripción del Hallazgo	Atención
6.1.1	c)	Se identificó que no se tienen documentados dos riesgos en el Proceso Sustantivo de Conciliación referentes a la pérdida de una Credencial para Votar dentro del Módulo de Atención Ciudadana y al cierre anticipado de la lectura del Lote de Producción, lo que representa un riesgo por las implicaciones al servicio brindado a la ciudadanía.	Cédula de no conformidad
7.4	b)	Durante la auditoría realizada, se identificó que, si bien el Plan de Auditoría fue enviado, no se respetó la temporalidad definida en la Matriz de Comunicación, la cual establece que dicha comunicación debe realizarse con al menos 15 días de anticipación a la ejecución de las auditorías.	Cédula de no conformidad
9.1.2	p1)	Se detectó que en el informe de Satisfacción Ciudadana del periodo Enero - Abril 2025, dos Módulos de Atención Ciudadana obtuvieron un bajo nivel de participación de encuestas de acuerdo con el objetivo establecido, estando uno en 0% y otro en 26%. En este contexto, estos resultados pueden comprometer el seguimiento a las percepciones de la ciudadanía al no recabar dichos datos y por ende no estar en capacidad de realizar un seguimiento y revisión de la información.	Cédula de no conformidad
10.2.2	b)	Durante la revisión del seguimiento a las acciones derivadas de la última encuesta de clima organizacional, se observó que, aunque se definieron acciones de intervención con el objetivo de mejorar los resultados en la siguiente medición, no se implementó la actividad núm. 1: "Elaborar un plan para determinar las necesidades de equipo de cómputo y periféricos susceptibles de ser adquiridos por las juntas ejecutivas de la entidad". Dicha actividad tenía como fecha de cumplimiento el 30 de abril de 2025 y no existe evidencia de la realización de dicho documento, aunque sí se implementaron acciones como la realización de la encuesta para detectar necesidades de los MACs y solicitudes de cotizaciones de aires acondicionados para los MACs. La falta de dicho documento puede comprometer la eficacia de las acciones correctivas y de mejora planificadas en respuesta a la retroalimentación del personal, lo que desatiende el requisito 10.2.2 b) "la organización debe conservar información documentada como evidencia de los resultados de cualquier acción correctiva".	Cédula de no conformidad

Oportunidad de Mejora

Requisito	Cláusula	Descripción del Hallazgo	Atención
9.1.2	n1)	Se detectó que existen dos instrumentos para dar seguimiento a las percepciones de la ciudadanía: el Buzón de Quejas, Sugerencias y Felicitaciones; y la Encuesta de Satisfacción Ciudadana. Para el seguimiento del Objetivo 5 "Cumplir en un 95% la satisfacción ciudadana sobre el servicio de los Módulos de Atención Ciudadana" dentro del	Plan de cambios y mejoras

Requisito	Cláusula	Descripción del Hallazgo	Atención
		<p>Sistema de Gestión de la Calidad existe el Informe de Satisfacción Ciudadana, el cual se integra con el segundo instrumento en comento. Sin embargo, no se tiene evidencia documentada dentro del Sistema de Gestión de la Calidad del seguimiento de las papeletas depositadas en el Buzón de Quejas, Sugerencias y Felicitaciones de los Módulos de Atención Ciudadana, aun cuando constituyen un instrumento para que la ciudadanía exprese su satisfacción con el servicio brindado. Por otro lado, en la Ficha de proceso Sustantivo de Trámite se establece invitar a la ciudadanía a hacer uso del Buzón de Quejas, Sugerencias y Felicitaciones, cuyo formato de captación es reconocido en las Instrucciones de Trabajo para el Modelo de Atención Ciudadana; mientras que, la realización de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana no se encuentra establecida en ningún procedimiento o instrucción de trabajo, lo que no permite la armonización de ambos instrumentos y homologar instrucciones para su captación.</p>	

