

Informe de Auditoría

Sistema de Gestión de la Calidad

Veracruz 2025

FECHA	24 de octubre de 2025	No. DE AUDITORÍA / AÑO	1/2025
LUGAR	Av. Manuel Ávila Camacho No. 119, Col. Centro, C.P. 91000, Xalapa, Veracruz		

Lic. Josué Cervantes Martínez
Vocal Ejecutiva de Junta Local Ejecutiva en "Veracruz"
P r e s e n t e.

At'n.- Mtro. Sergio Vera Olvera
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 **13 al 24 de octubre de 2025**.

OBJETIVO DE LA AUDITORIA
Revisar el Sistema de Gestión de la Calidad en la entidad de " Veracruz " 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 AUDITORÍA
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				
5.- Liderazgo				
6.- Planificación				
7.- Apoyo				1
8.- Operación				
9.- Evaluación del desempeño				
10.- Mejora			1	
TOTAL	0	0	1	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.

					AUDITORÍA INTERNA	Lista de verificación de Auditoría Interna	N° de Auditoría	Fecha de evaluación:	
Junta Local Ejecutiva Veracruz							01/2025	13 al 24 de octubre 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	27	-2	93%	0	0	0	0
5	LIDERAZGO	28	25	-3	89%	0	0	0	0
6	PLANIFICACIÓN	30	26	-4	87%	0	0	0	0
7	APOYO	49	36	-13	73%	0	0	0	1
8	OPERACIÓN	93	83	-10	89%	0	0	0	0
9	EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO	45	40	-5	89%	0	0	0	0
10	MEJORA	19	17	-2	89%	1	0	0	0
RESULTADOS TOTALES		293	254	-39	87%	1	0	0	1

CONCLUSIONES GENERALES
Observación 10.2.2 inciso b) Durante la Auditoría se detectó que los documentos relativos a las Cédulas de No Conformidad, Acciones Correctivas y Plan de Cambios y Mejoras resultado de la Auditoría Interna 1/2024; así como el reporte de seguimiento de acciones y mejoras correspondiente al mismo año no se localizaron en el portal del SGC, de misma forma, algunos de los procesos sustantivos y de apoyo desconocen su contenido; por lo anterior, se debe tener la información documentada debidamente actualizada en el portal y a disposición de todas las personas integrantes del Comité de la Calidad. Oportunidades de Mejora 7.1.6 p1 Sobre los hallazgos relacionados con la Auditoría realizada a los Procesos Sustantivos se identificó que se requiere reforzamiento para conocer y comprender al 100% documentos y procedimientos relacionados con los riesgos y oportunidades, así como con las instrucciones de trabajo (Modelo de Atención Ciudadana, Tomo I, Tomo II, Tomo III), indicadores de seguimiento y medición, y procedimiento de acciones correctivas y cambios y mejoras al SGC.



Conclusión global

Como resultado final de la auditoría se declara el Sistema de Gestión de la Calidad **Conforme**, sin embargo, **se identificó una Oportunidad de Mejora y una Observación**.

Así mismo, al evaluar cada requisito se obtuvo como resultado final un nivel de implementación / mantenimiento del Sistema de Gestión de la Calidad del **87%**.

Total de participantes auditados: **378**

Total de equipo auditor: **80**

Respecto del cumplimiento del Plan de Auditoría, por causas de fuerza mayor derivadas de los impactos climatológicos de la tormenta tropical Priscilla acaecidos en el mes de octubre de 2025 que afectaron diversos municipios de la zona norte de la entidad, particularmente en los distritos 02 con cabecera en Álamo y 05 con cabecera en Poza Rica, fue materialmente imposible auditar a 15 Módulos de Atención Ciudadana de estos distritos, así como los distritos aledaños 01 con cabecera en Pánuco y 06 con cabecera en Papantla: 300151, 300152, 300153, 300154, 300155, 300254, 300255, 300256, 300551, 300552, 300553, 300554, 300651, 300652 y 300653; y 5 dueños de los procesos de apoyo de los distritos 02 y 05: VRFED 02 y 05, EAD 02 y 05 y Soporte Técnico 05.

Hallazgos

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

Observación:

Requisito	Cláusula	Descripción del Hallazgo	Atención
10.2.2	Inciso b)	Durante la Auditoría se detectó que los documentos relativos a las Cédulas de No Conformidad, Acciones Correctivas y Plan de Cambios y Mejoras resultado de la Auditoría Interna 1/2024; así como el reporte de seguimiento de acciones y mejoras correspondiente al mismo año no se localizaron en el portal del SGC, de misma forma, algunas/os dueñas/os de procesos sustantivos y de apoyo desconocen su contenido; por lo anterior, se debe tener la información documentada debidamente actualizada en el portal y a disposición de todas las personas integrantes del Comité de la Calidad.	Cédula de No Conformidad

Oportunidades de Mejora:

Requisito	Cláusula	Descripción del Hallazgo	Atención
7.1.6	p1	Sobre los hallazgos relacionados con la Auditoría realizada a los Procesos Sustantivos se identificó que se requiere reforzamiento para conocer y comprender al 100% documentos y procedimientos relacionados con los riesgos y oportunidades, así como con las instrucciones de trabajo (Modelo de Atención Ciudadana, Tomo I, Tomo II, Tomo III), indicadores de seguimiento y medición, y procedimiento de acciones correctivas y cambios y mejoras al SGC.	Plan de Cambios y Mejoras

Auditoras Líderes
Lic. Arleth Salazar Alvarado Lic. Lucero Gómez Cruz

