

#	CRITERIOS	DESCRIPCIÓN DEL CRITERIO	RESPONSABILIDAD	EVIDENCIA	NO CUMPLE	CUMPLE	RESULTADO FINAL	TIPO	CLASIF. DE NC	REDACCIÓN DE LA NO CONFORMIDAD / OBSERVACIÓN	AUDITOR (ES)
4	CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN										INICIALES
4.1	Comprensión de la organización y de su contexto	La organización debe determinar las cuestiones externas e internas que son pertinentes para su propósito y su dirección estratégica, y que afectan a su capacidad para lograr los resultados previstos de su sistema de gestión de la calidad.	Alta Dirección Responsable Dueños de proceso conoce (Sustantivos y Soporte)	Plan estratégico	0	6	0				
4.1 p2)	La organización debe realizar el seguimiento y la revisión de la información sobre estas cuestiones externas e internas.										
4.1 n1)		NOTA 1 Las cuestiones pueden incluir factores positivos y negativos o condiciones para su consideración.	Alta Dirección Responsable Dueños de proceso conoce (Sustantivos y Soporte)	Mostraron Análisis FODA	0	6	0				
4.1 n2)		NOTA 2 La comprensión del contexto externo puede verse facilitada al considerar cuestiones que surgen de los entornos legal, tecnológico, competitivo, de mercado, cultural, social y económico, ya sea internacional, nacional, regional o local.	Alta Dirección Responsable Dueños de proceso conoce (Sustantivos y Soporte)		0	6	0				
4.1 n3)		NOTA 3 La comprensión del contexto interno puede verse facilitada al considerar cuestiones relativas a los valores, la cultura, los conocimientos y el desempeño de la organización.	Alta Dirección Responsable Dueños de proceso conoce (Sustantivos y Soporte)		0	5	0				
4.2	Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas										
4.2 p1)	Debido a su efecto o efecto potencial en la capacidad de la organización de proporcionar regularmente productos y servicios que satisfagan los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables, la organización debe determinar:		Alta Dirección Responsable Dueños de proceso conoce (Sustantivos y Soporte)	Matriz de partes interesadas	0	4	0			La mayoría de los funcionarios conocen las partes interesadas.	
4.2 a)		Verificar las partes interesadas son pertinentes al Sistema de Gestión de Calidad.	Alta Dirección Responsable Dueños de proceso conoce (Sustantivos y Soporte)		0	4	0				
4.2 b)		Verificar los requisitos pertinentes de estas partes interesadas para el Sistema de Gestión de la Calidad.	Alta Dirección Responsable Dueños de proceso conoce (Sustantivos y Soporte)		0	4	0				
4.2 p2)		La organización debe realizar el seguimiento y la revisión de la información sobre estas partes interesadas y sus requisitos pertinentes.	Alta Dirección Responsable Dueños de proceso conoce (Sustantivos y Soporte)		0	4	0				
4.3	Determina el alcance del Sistema de Gestión de Calidad										
4.3 p1)	La organización debe determinar los límites y la aplicabilidad del sistema de gestión de la calidad para establecer su alcance.			Alcance del SGC en el Manual de Gestión de la Calidad y Plan Estratégico	0	4	0			La mayoría de los funcionarios conocen el alcance del SGC.	
4.3 a)	Cuando se determina este alcance, la organización debe considerar:	Las cuestiones externas e internas indicadas en el apartado 4.1	Alta Dirección Responsable Dueños de proceso conoce (Sustantivos y Soporte)		0	4	0				
4.3 b)		Los requisitos de las partes interesadas pertinentes indicados en el apartado 4.2	Alta Dirección Responsable Dueños de proceso conoce (Sustantivos y Soporte)		0	3	0				
4.3 c)		Los productos y servicios de la organización.	Alta Dirección Responsable Dueños de proceso conoce (Sustantivos y Soporte)		0	3	0				
4.3 p1)	La organización debe aplicar todos los requisitos de esta Norma Internacional si son aplicables en el alcance determinado de su sistema de gestión de la calidad.		Alta Dirección Responsable Dueños de proceso conoce (Sustantivos y Soporte)		0	3	0				
4.3 p2)	La Organización mantiene información documentada del alcance del Sistema de Gestión de Calidad y se encuentra disponible		Alta Dirección Responsable Dueños de proceso conoce (Sustantivos y Soporte)		0	3	0				
4.3 p3)	La Organización proporciona la justificación para cualquier requisito de la norma ISO 9001:2015 que la Organización determine que no es aplicable para el alcance de su Sistema de Gestión de Calidad		Alta Dirección Responsable Dueños de proceso conoce (Sustantivos y Soporte)		0	3	0				
4.4	Sistema de gestión de la calidad y sus procesos										
4.4.1	La organización debe establecer, implementar, mantener y mejorar continuamente un sistema de gestión de la calidad, incluidos los procesos necesarios y sus interacciones, de acuerdo con los requisitos de esta Norma Internacional.		Alta Dirección Responsable Dueños de proceso conoce (Sustantivos y Soporte)	Mapa general del SGC, fichas de procesos sustantivos y de apoyo	0	3	3				
4.4.1 a)	La organización debe determinar los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad y su aplicación a través de la organización, y debe:	Verificar que se determinan las entradas y salidas esperadas de estos procesos.	Alta Dirección Responsable Dueños de proceso conoce (Sustantivos y Soporte)		0	3	3				
4.4.1 b)		Verificar que se determina la secuencia e interacción de estos procesos.	Alta Dirección Responsable Dueños de proceso conoce (Sustantivos y Soporte)		0	3	3				
4.4.1 c)		Verificar que se determina y aplica los criterios y los métodos (incluyendo el seguimiento, las mediciones y los indicadores del desempeño relacionados) necesarios para asegurarse de la operación eficaz y el control de estos procesos.	Alta Dirección Responsable Dueños de proceso conoce (Sustantivos y Soporte)		0	3	3				
4.4.1 d)		Verificar que se determinan los recursos necesarios para estos procesos y asegurarse de su disponibilidad.	Alta Dirección Responsable Dueños de proceso conoce (Sustantivos y Soporte)		0	4	4				
4.4.1 e)		Verificar que se asignan las responsabilidades y autoridades para estos procesos.	Alta Dirección Responsable Dueños de proceso conoce (Sustantivos y Soporte)		0	3	3				
4.4.1 f)		Verificar que se abordan los riesgos y oportunidades determinados de acuerdo con los requisitos del apartado 6.1	Alta Dirección Responsable Dueños de proceso conoce (Sustantivos y Soporte)		0	4	4				
4.4.1 g)		Verificar que se evalúan estos procesos e implementan cualquier cambio necesario para asegurarse de que estos procesos logran los resultados previstos.	Alta Dirección Responsable Dueños de proceso conoce (Sustantivos y Soporte)		0	4	4				
4.4.1 h)		Asegurar que se mejoran los procesos y el Sistema de Gestión de Calidad.	Alta Dirección Responsable Dueños de proceso conoce (Sustantivos y Soporte)		0	4	4				

#	CRITERIOS	DESCRIPCIÓN DEL CRITERIO	RESPONSABILIDAD	EVIDENCIA	NO CUMPLE	CUMPLE	RESULTADO FINAL	TIPO	CLASIF. DE MC	REDACCIÓN DE LA NO CONFORMIDAD / OBSERVACIÓN	AUDITOR (ES)
4.4.2	En la medida en que sea necesario, la organización debe:										
4.4.2 a)		Verificar que se mantiene información documentada para apoyar la operación de sus procesos.	Alta Dirección Responsable Dueños de proceso conoce (Sustantivos y Soporte)		0	4	4				
4.4.2 b)		Verificar que se conserva la información documentada para tener la confianza de que los procesos se realizan según lo planificado.	Alta Dirección Responsable Dueños de proceso conoce (Sustantivos y Soporte)		0	3	3				
4					0	100	38				
5	LIDERAZGO										
5.1	Liderazgo y compromiso										
5.1.1	Generalidades	La Alta Dirección demuestra liderazgo y compromiso con respecto al Sistema de Gestión de Calidad	Alta Dirección Responsable Dueños de proceso conoce (Sustantivos y Soporte)		0	6	0				
5.1.1 a)		Verificar que asume la responsabilidad y obligación de rendir cuentas con relación a la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad.	Alta Dirección Responsable Dueños de proceso conoce (Sustantivos y Soporte)		0	6	0				
5.1.1 b)		Asegurar de que se establezcan la política de la calidad y los objetivos de la calidad para el sistema de gestión de la calidad, y que éstos sean compatibles con el contexto y la dirección estratégica de la organización.	Alta Dirección Responsable Dueños de proceso conoce (Sustantivos y Soporte)		0	6	0				
5.1.1 c)		Asegurar de la integración de los requisitos del sistema de gestión de la calidad en los procesos de negocio de la organización	Alta Dirección Responsable Dueños de proceso conoce (Sustantivos y Soporte)		0	6	0				
5.1.1 d)		Verificar el uso del enfoque a procesos y el pensamiento basado en riesgos.	Alta Dirección Responsable Dueños de proceso conoce (Sustantivos y Soporte)		0	6	0				
5.1.1 e)		Asegurar de que los recursos necesarios para el sistema de gestión de la calidad estén disponibles.	Alta Dirección Responsable Dueños de proceso conoce (Sustantivos y Soporte)		0	6	0				
5.1.1 f)		Verificar que comunica la importancia de una gestión de la calidad eficaz y de la conformidad con los requisitos del sistema de gestión de la calidad.	Alta Dirección Responsable Dueños de proceso conoce (Sustantivos y Soporte)		0	6	0				
5.1.1 g)		Asegurar de que el sistema de gestión de la calidad logre los resultados previstos.	Alta Dirección Responsable Dueños de proceso conoce (Sustantivos y Soporte)		0	6	0				
5.1.1 h)		Verificar que se compromete, dirige y apoya a las personas, para contribuir a la eficacia del sistema de gestión de la calidad.	Alta Dirección Responsable Dueños de proceso conoce (Sustantivos y Soporte)		0	6	0				
5.1.1 i)		Verificar que promueve la mejora.	Alta Dirección Responsable Dueños de proceso conoce (Sustantivos y Soporte)		0	6	0				
5.1.1 j)		Verificar que apoya otros roles pertinentes de la Dirección, para demostrar su liderazgo en la forma en la que aplique a sus áreas de responsabilidad.	Alta Dirección Responsable Dueños de proceso conoce (Sustantivos y Soporte)		0	6	0				
5.1.2	Enfoque al cliente										
5.1.2 a)	La alta dirección debe demostrar liderazgo y compromiso con respecto al enfoque al cliente asegurándose de que:	Verificar que determina, se comprende y se cumplen regularmente los requisitos del Cliente y los legales y reglamentarios aplicables.	Alta Dirección Responsable Dueños de proceso conoce (Sustantivos y Soporte)		0	8	0				
5.1.2 b)		Verificar que determina y considera los riesgos y oportunidades que pueden afectar a la conformidad de los productos y servicios, y a la capacidad de aumentar la satisfacción del Cliente.	Alta Dirección Responsable Dueños de proceso conoce (Sustantivos y Soporte)		0	8	0				
5.1.2 c)		Verificar que mantiene el enfoque en el aumento de la satisfacción del Cliente.	Alta Dirección Responsable Dueños de proceso conoce (Sustantivos y Soporte)		0	8	0				
5.2	Política										
5.2.1	Establecimiento de la política de la calidad										
5.2.1 a)	La alta dirección debe establecer, implementar y mantener una política de la calidad que:	Verificar que sea apropiada al propósito y contexto de la Organización y apoye a su dirección estratégica.	Alta Dirección Responsable Dueños de proceso conoce (Sustantivos y Soporte)	Cuentan con una Política de la Calidad	0	8	8			La mayoría de los funcionarios conoce la política de la calidad, así mismo se encuentra disponible en diversos.	
5.2.1 b)		Verificar que proporciona un marco de referencia para el establecimiento de los Objetivos de la Calidad.	Alta Dirección Responsable Dueños de proceso conoce (Sustantivos y Soporte)		0	6	6				
5.2.1 c)		Verificar que incluya un compromiso de cumplir los requisitos aplicables.	Alta Dirección Responsable Dueños de proceso conoce (Sustantivos y Soporte)		0	6	6				
5.2.1 d)		Verificar que incluya un compromiso de mejora continua del Sistema de Gestión de la Calidad.	Alta Dirección Responsable Dueños de proceso conoce (Sustantivos y Soporte)		0	4	4				
5.2.2	Comunicación de la política de la calidad										
5.2.2 a)	La política de la calidad debe:	Verificar que está disponible y se mantiene como información documentada.	Alta Dirección Responsable Dueños de proceso conoce (Sustantivos y Soporte)	Su difusión fue mediante correo electrónico y Portal del SGC	0	4	4				
5.2.2 b)		Verificar que se comunica, entiende y se aplica dentro de la Organización.	Alta Dirección Responsable Dueños de proceso conoce (Sustantivos y Soporte)		0	4	4				
5.2.2 c)		Verificar que está disponible para las partes interesadas pertinentes, según corresponda.	Alta Dirección Responsable Dueños de proceso conoce (Sustantivos y Soporte)		0	4	4		Observación	Se cuenta con una política de la calidad la cual se encuentra documentada en el Plan estratégico V1 28/01/2022.	
5.3	Roles, responsabilidades y autoridades en la organización										

#	CRITERIOS	DESCRIPCIÓN DEL CRITERIO	RESPONSABILIDAD	EVIDENCIA	NO CUMPLE	CUMPLE	RESULTADO FINAL	TIPO	CLASIF. DE MC	REDACCIÓN DE LA NO CONFORMIDAD / OBSERVACIÓN	AUDITOR (ES)
5.3 p1)	La alta dirección debe asegurarse de que las responsabilidades y autoridades para los roles pertinentes se asignen, se comuniquen y se entiendan en toda la organización.			Están establecidos los roles y responsabilidades en diferentes documentos.	0	4	0				
5.3 a)		Asegurar de que el Sistema de Gestión de la Calidad es conforme con los requisitos de la norma ISO 9001:2015.	Alta Dirección Responsable Dueños de proceso conoce (Sustantivos y Soporte)		0	4	0				
5.3 b)		Asegurar de que los procesos están generando y proporcionando las salidas previstas.	Alta Dirección Responsable Dueños de proceso conoce (Sustantivos y Soporte)		0	4	0				
5.3 c)		Verificar que se informa, en particular, a la Alta Dirección sobre el desempeño del Sistema de Gestión de Calidad y sobre las oportunidades de mejora (véase 10.1).	Alta Dirección Responsable Dueños de proceso conoce (Sustantivos y Soporte)		0	4	0				
5.3 d)		Asegurar de que se promueve el enfoque al Cliente en toda la Organización.	Alta Dirección Responsable Dueños de proceso conoce (Sustantivos y Soporte)		0	4	0				
5.3 e)		Asegurar de que la integridad del Sistema de Gestión de Calidad se mantiene cuando se planifican e implementan cambios en el Sistema de Gestión de Calidad.	Alta Dirección Responsable Dueños de proceso conoce (Sustantivos y Soporte)		0	4	0				
5					0	150	36				
6	PLANIFICACIÓN										
6.1	Acciones para abordar riesgos y oportunidades										
6.1.1	La Organización planifica el Sistema de Gestión de la Calidad considerando las cuestiones referidas en el apartado 4.1 y los requisitos referidos en el apartado 4.2 y determinar los riesgos y oportunidades que son necesario abordar		Alta Dirección Responsable Dueños de proceso conoce (Sustantivos y Soporte)		0	10	10				
6.1.1 a)		Asegurar que el Sistema de Gestión de la Calidad pueda lograr sus resultados previstos.	Alta Dirección Responsable Dueños de proceso conoce (Sustantivos y Soporte)		0	6	6				
6.1.1 b)		Verificar que se aumente los efectos deseables.	Alta Dirección Responsable Dueños de proceso conoce (Sustantivos y Soporte)		0	6	6				
6.1.1 c)		Asegurar que se previene o se reduce los efectos no deseados.	Alta Dirección Responsable Dueños de proceso conoce (Sustantivos y Soporte)		0	6	6				
6.1.1 d)		Verificar que se logra la mejora.	Alta Dirección Responsable Dueños de proceso conoce (Sustantivos y Soporte)		0	6	6				
6.1.2	La Organización debe planificar:										
6.1.2 a)		Verificar que la Organización planifica las acciones para abordar estos riesgos y oportunidades.	Alta Dirección Responsable Dueños de proceso conoce (Sustantivos y Soporte)		0	8	8				
6.1.2 b1)		Asegurar que se integran e implementan las acciones en sus procesos del Sistema de Gestión de la Calidad.	Alta Dirección Responsable Dueños de proceso conoce (Sustantivos y Soporte)		0	6	0		Observación	Se cuenta con un análisis de riesgos de los procesos sustantivos V 6.6 fecha de emisión noviembre del 2021, sin embargo, no se asegura la implementación de las acciones para abordar los riesgos (minutas de mesa)	
6.1.2 b2)		Verificar que se evalúa la eficacia de estas acciones.	Alta Dirección Responsable Dueños de proceso conoce (Sustantivos y Soporte)		0	6	6				
6.1.2 p2)		Verificar que las acciones tomadas para abordar los riesgos y oportunidades deben ser proporcionales al impacto potencial en la conformidad de los productos y los servicios.	Alta Dirección Responsable Dueños de proceso conoce (Sustantivos y Soporte)		0	6	6				
6.2.	Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos										
6.2.1	La organización debe establecer objetivos de la calidad para las funciones y niveles pertinentes y los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad.				0	6	6				
6.2.1 a)	Los objetivos de la calidad deben:	Verificar que son coherentes con la Política de la Calidad.	Alta Dirección Responsable Dueños de proceso conoce (Sustantivos y Soporte)		0	4	4				
6.2.1 b)		Verificar que son medibles.	Alta Dirección Responsable Dueños de proceso conoce (Sustantivos y Soporte)		0	4	4				
6.2.1 c)		Verificar que se tienen en cuenta los requisitos aplicables.	Alta Dirección Responsable Dueños de proceso conoce (Sustantivos y Soporte)		0	4	4				
6.2.1 d)		Verificar que son pertinentes para la conformidad de los productos y servicios y para el aumento de la satisfacción del Cliente.	Alta Dirección Responsable Dueños de proceso conoce (Sustantivos y Soporte)		0	4	4				
6.2.1 e)		Verificar que son objeto de seguimiento.	Alta Dirección Responsable Dueños de proceso conoce (Sustantivos y Soporte)		0	4	4				
6.2.1 f)		Verificar que son comunicados.	Alta Dirección Responsable Dueños de proceso conoce (Sustantivos y Soporte)		0	4	4				
6.2.1 g)		Verificar que se actualizan, según corresponda.	Alta Dirección Responsable Dueños de proceso conoce (Sustantivos y Soporte)		0	4	4				
6.2.1 p2)	La Organización mantiene información documentada sobre los Objetivos de Calidad		Alta Dirección Responsable Dueños de proceso conoce (Sustantivos y Soporte)		0	4	4				
6.2.2	La Organización planifica cómo logra sus Objetivos de la Calidad										
6.2.2 a)		Verificar qué se va hacer.	Alta Dirección Responsable Dueños de proceso conoce (Sustantivos y Soporte)		0	4	4				
6.2.2 b)		Verificar que recursos se requieren.	Alta Dirección Responsable Dueños de proceso conoce (Sustantivos y Soporte)		0	4	4				
6.2.2 c)		Verificar quiénes son los responsables.	Alta Dirección Responsable Dueños de proceso conoce (Sustantivos y Soporte)		0	4	4				

#	CRITERIOS	DESCRIPCIÓN DEL CRITERIO	RESPONSABILIDAD	EVIDENCIA	NO CUMPLE	CUMPLE	RESULTADO FINAL	TIPO	CLASIF. DE NC	REDACCIÓN DE LA NO CONFORMIDAD / OBSERVACIÓN	AUDITOR (ES)
6.2.2 d)		Verificar cuándo se finalizará.	Alta Dirección Responsable Dueños de proceso conoce (Sustantivos y Soporte)		0	4	4				
6.2.2 e)		Verificar cómo se evalúan los resultados.	Alta Dirección Responsable Dueños de proceso conoce (Sustantivos y Soporte)		0	4	4				
6.3	La Organización realiza la planificación de los cambios										
6.3 p1)	Cuándo la Organización determina la necesidad de cambios en el Sistema de Gestión de la Calidad, estos cambios se llevan de manera planificada	La organización debe considerar:	Alta Dirección Responsable Dueños de proceso conoce (Sustantivos y Soporte)	Se tiene implementado un Plan de Cambios y Mejoras	0	8	8				
6.3 a)	La organización debe considerar:	Verificar el propósito de los cambios y sus consecuencias potenciales.	Alta Dirección Responsable Dueños de proceso conoce (Sustantivos y Soporte)		0	6	6				
6.3 b)		Se asegura la integridad del Sistema de Gestión de la Calidad.	Alta Dirección Responsable Dueños de proceso conoce (Sustantivos y Soporte)		0	6	6				
6.3 c)		Se considera la disponibilidad de recursos.	Alta Dirección Responsable Dueños de proceso conoce (Sustantivos y Soporte)		0	6	6				
6.3 d)		Verificar la asignación o reasignación de responsabilidades y autoridades.	Alta Dirección Responsable Dueños de proceso conoce (Sustantivos y Soporte)		0	6	6				
6					0	150	144				
7	APOYO										
7.1	Recursos										
7.1.1	Generalidades	La Organización determina y proporciona los recursos necesarios para el establecimiento, implementación, mantenimiento y mejora continua del Sistema de Gestión de la Calidad.	Alta Dirección Responsable Dueños de proceso Responsable (Reclutamiento y Selección, Sustantivos y Soporte Mantenimiento TI, Edificios, Mobiliario y Servicios)	Proceso de apoyo	0	6	6				
7.1.1 a)	La organización debe considerar:	Verificar las capacidades y limitaciones de los recursos internos existentes.	Alta Dirección Responsable Dueños de proceso Responsable (Sustantivos y Soporte Mantenimiento TI, Edificios, Mobiliario y Servicios)		0	6	6				
7.1.1 b)		Verificar que se necesita obtener de los proveedores externos.	Alta Dirección Responsable Dueños de proceso Responsable (Sustantivos y Soporte Mantenimiento TI, Edificios, Mobiliario y Servicios)		0	6	6				
7.1.2	Personas										
7.1.2 p1	La Organización determina y proporciona las personas necesarias para la implementación eficaz de su Sistema de Gestión de la Calidad y para la operación y control de sus procesos		Dueños de proceso Responsable (de Reclutamiento y Selección de Personal)		0	6	6				
7.1.3	Infraestructura										
7.1.3 PC1)	La organización debe determinar y proporcionar las personas necesarias para la implementación eficaz de su sistema de gestión de la calidad y para la operación y control de sus procesos.			Tienen implementado un Proceso de Soporte Técnico	0	6	6				
7.1.3 PC2)	La infraestructura puede incluir:	Edificios y servicios asociados.	Dueño de proceso Responsable (Soporte técnico)		0	6	6				
7.1.3 PC2)		Equipos, incluyendo hardware y software.	Dueño de proceso Responsable (Soporte técnico)		0	6	6				
7.1.3 PC4)		Tecnologías de la información y la comunicación.	Dueño de proceso Responsable (Soporte técnico)		0	6	6				
7.1.4	Ambiente para la operación de los procesos										
7.1.4 p1)	La Organización determina, proporciona y mantiene el ambiente para la operación de los procesos				0	6	0		Observación	Se identificó en algunos módulos que las estaciones de trabajo no son las adecuadas para el correcto desempeño de los procesos sustantivos, ya que los espacios son reducidos e incómodos, así también, se identificó en algunos	
7.1.4 p2)	Un ambiente adecuado puede ser una combinación de factores humanos y físicos, tales como:	Verificar que se consideran: • Factores sociales (por ejemplo, no discriminatorio, ambiente tranquilo, libre de conflictos) • Factores psicológicos (por ejemplo, reducción de estrés, prevención del síndrome de agotamiento, cuidado de las emociones) • Factores físicos (por ejemplo, temperaturas, calor, humedad, iluminación, circulación del aire, higiene, ruido).	Alta Dirección Responsable Dueños de proceso conoce (Proceso Administración de Personal Selección y Contratación)		0	6	6				
7.1.5	Recursos de seguimiento y medición										
7.1.6	La Organización determina los conocimientos de la Organización										
7.1.6 p1)	La Organización determina los conocimientos necesarios para la operación de sus procesos y para lograr la conformidad de los productos y servicios		Alta Dirección Responsable Dueños de proceso conoce (Proceso Administración de Personal Capacitación)	Cuentan con un Proceso de Capacitación	0	6	6				
7.1.6 p2)	La Organización mantiene y pone a disposición estos conocimientos en la medida en que sea necesaria		Alta Dirección Responsable Dueños de proceso conoce (Proceso Administración de Personal Capacitación)		0	6	6				

#	CRITERIOS	DESCRIPCIÓN DEL CRITERIO	RESPONSABILIDAD	EVIDENCIA	NO CUMPLE	CUMPLE	RESULTADO FINAL	TIPO	CLASIF. DE NC	REDACCIÓN DE LA NO CONFORMIDAD / OBSERVACIÓN	AUDITOR (ES)
7.1.6 p3)	Cuando se abordan las necesidades y tendencias cambiantes, la organización debe considerar sus conocimientos actuales y determinar cómo adquirir o acceder a los conocimientos adicionales necesarios y a las actualizaciones requeridas.	Verificar que los conocimientos específicos que la Organización adquiere con la experiencia se comparten para lograr los objetivos de la Organización. a) Fuentes internas • (por ejemplo, propiedad intelectual; conocimientos adquiridos con la experiencia; lecciones aprendidas de los fracasos y de proyectos de éxito; capturar y compartir conocimientos y experiencia no documentados; los resultados de las mejoras en los procesos, productos y servicios). b) Fuentes externas • (por ejemplo, normas; academia; conferencias; recopilación de conocimientos provenientes de clientes o proveedores externos).	Alta Dirección Responsable Dueños de proceso conoce (Proceso Administración de Personal Capacitación)		0	6	6				
7.2	Competencia										
7.2 a)	La organización debe:	Verificar que se determina la competencia necesaria de las personas que realizan, bajo su control, un trabajo que afecta al desempeño y eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad.	Dueños de proceso Responsable (Soporte Administración de personal Evaluación del Desempeño) Dueños de proceso sustantivo conoce	Procedimiento de Desempeño de Personal.	0	6	6				
7.2 b)		Asegurar que las personas sean competentes, basándose en la educación, formación o experiencia apropiadas.	Dueños de proceso Responsable (Soporte Administración de personal Evaluación del Desempeño) Dueños de proceso sustantivo conoce		0	6	6				
7.2 c)		Verificar cuando sea aplicable, que se toman acciones para adquirir la competencia necesaria y evaluar la eficacia de las acciones tomadas.	Dueños de proceso Responsable (Soporte Administración de personal Evaluación del Desempeño) Dueños de proceso sustantivo conoce		0	6	6				
7.2 d)		Verificar que se conserva la información documentada apropiada como evidencia de la competencia.	Dueños de proceso Responsable (Soporte Administración de personal Evaluación del Desempeño) Dueños de proceso sustantivo conoce		0	6	6				
7.3	Toma de conciencia										
7.3 p1)	La Organización se asegura de que las personas que realizan el trabajo bajo el control de la Organización tomen conciencia				0	4	4	Observación		Se identificó que algunos dueños de proceso sustantivo (principalmente personal de reciente ingreso) aún no toman conciencia de las implicaciones del incumplimiento de los requisitos del SGC, así como, la comprensión de la documentación del SGC (contexto de la organización, roles y responsabilidades, política y objetivos de la calidad, riesgos, información documentada, Instrucciones de Trabajo para la Operación de los MAC, Modelo de Atención Ciudadana, salidas no conformes, indicadores de procesos y acciones correctivas).	
7.3 a)		Verificar que toman conciencia de la Política de la Calidad.	Alta Dirección Responsable Coordinación del SGC Responsable Dueños de proceso Conoce (Sustantivos y Soporte)		0	4	4				
7.3 b)		Verificar que toman conciencia de los Objetivos de la Calidad pertinentes.	Alta Dirección Responsable Coordinación del SGC Responsable Dueños de proceso Conoce (Sustantivos y Soporte)		0	4	4				
7.3 c)		Verificar que toman conciencia de su contribución a la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad.	Alta Dirección Responsable Coordinación del SGC Responsable Dueños de proceso Conoce (Sustantivos y Soporte)		0	4	4				
7.3 d)		Verificar que toman conciencia de las implicaciones del incumplimiento de los requisitos del Sistema de Gestión de la Calidad.	Alta Dirección Responsable Coordinación del SGC Responsable Dueños de proceso Conoce (Sustantivos y Soporte)		0	6	6				
7.4	Comunicación										
7.4 p1)	La Organización determina las comunicaciones internas y externas pertinentes al Sistema de Gestión de la Calidad			Matriz de comunicación.	0	4	4				
7.4 a)		Verificar que incluya qué comunicar.	Alta Dirección Responsable Coordinación del SGC Responsable		0	4	4				
7.4 b)		Verificar que incluya cuándo comunicar.	Alta Dirección Responsable Coordinación del SGC Responsable		0	4	4				
7.4 c)		Verificar que incluya a quién comunicar.	Alta Dirección Responsable Coordinación del SGC Responsable		0	4	4				
7.4 d)		Verificar que incluya cómo comunicar.	Alta Dirección Responsable Coordinación del SGC Responsable		0	4	4				
7.4 e)		Verificar que incluya quién comunica.	Alta Dirección Responsable Coordinación del SGC Responsable		0	4	4				
7.5	Información Documentada										
7.5.1	Generalidades	La Organización se asegura que el Sistema de Gestión de la Calidad incluya información documentada	Alta Dirección Responsable Coordinación del SGC Responsable Dueños de proceso Conoce (Sustantivos y Soporte)								
7.5.1 a)	Verificar que la información incluya:	La información documentada requerida por la norma ISO 9001:2015.	Alta Dirección Responsable Coordinación del SGC Responsable Dueños de proceso Conoce (Sustantivos y Soporte)		0	4	4				
7.5.1 b)		La información documentada que la Organización determina como necesaria para la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad.	Alta Dirección Responsable Coordinación del SGC Responsable Dueños de proceso Conoce (Sustantivos y Soporte)		0	4	4				
7.5.2	Creación y actualización	La Organización se asegura del control de la información documentada, al crear y actualizar la información documentada	Coordinación del SGC Responsable Dueños de proceso Conoce (Sustantivos y Soporte)								
7.5.2 a)	Asegurarse de que lo siguiente sea apropiado:	La identificación y descripción (por ejemplo, título, fecha, autor, o número de referencia).	Coordinación del SGC Responsable Dueños de proceso Conoce (Sustantivos y Soporte)		0	4	4	Observación		Se cuenta con una lista maestra de Documentos VO con fecha de emisión 06/03/2020 la cual está disponible en el sistema de gestión documental.	
7.5.2 b)		El formato (por ejemplo, idioma, versión del software, gráficos) y los medios de soporte (por ejemplo, papel, electrónico).	Coordinación del SGC Responsable Dueños de proceso Conoce (Sustantivos y Soporte)		0	4	4				

#	CRITERIOS	DESCRIPCIÓN DEL CRITERIO	RESPONSABILIDAD	EVIDENCIA	NO CUMPLE	CUMPLE	RESULTADO FINAL	TIPO	CLASIF. DE MC	REDACCIÓN DE LA NO CONFORMIDAD / OBSERVACIÓN	AUDITOR (ES)
7.5.2 c)		La revisión y aprobación con respecto a la conveniencia y adecuación.	Coordinación del SGC Responsable Dueños de proceso Conoce (Sustantivo y Soporte)		0	4	4				
7.5.3	Control de la Información Documentada										
7.5.3.1 a)	La Organización controla la información documentada requerida por el Sistema de Gestión de la Calidad y por la norma ISO 9001:2015 se controla	Asegurar de que esté disponible y sea idónea para su uso, donde y cuando se necesite.	Alta Dirección Responsable Coordinación del SGC Responsable Dueños de proceso Conoce (Sustantivos y Soporte)		0	4	4				
7.5.3.1 b)		Asegurar de que esté protegida adecuadamente (por ejemplo, contra pérdida de la confidencialidad, uso inadecuado o pérdida de integridad).	Alta Dirección Responsable Coordinación del SGC Responsable Dueños de proceso Conoce (Sustantivos y Soporte)		0	4	0	Observación		Se cuenta con una Lista Maestra de Documentos V0 con fecha de emisión 06/03/2020 la cual está disponible en el portal para los dueños de proceso, sin embargo, no se encuentra actualizada. Así también, se detectaron documentos con anotaciones, marca textos, sin firmas y con diferente versión.	
7.5.3.2	La Organización aborda las siguientes actividades, para el control de la información documentada										
7.5.3.2 a)		Verificar la distribución, acceso, recuperación y uso.	Coordinación del SGC Responsable Dueños de proceso Conoce (Sustantivos y Procesos)		0	4	4				
7.5.3.2 b)		Verificar el almacenamiento y preservación, incluida la preservación de la legibilidad.	Coordinación del SGC Responsable Dueños de proceso Conoce (Sustantivos y Procesos)		0	4	4				
7.5.3.2 c)		Verificar el control de cambios (por ejemplo, control de versión).	Coordinación del SGC Responsable Dueños de proceso Conoce (Sustantivos y Procesos)		0	4	0	Observación		Se cuenta con una Lista Maestra de Documentos V0 con fecha de emisión 06/03/2020 la cual está disponible en el portal para los dueños de proceso, sin embargo, no se encuentra actualizada. Así también, se detectaron documentos con anotaciones, marca textos, sin firmas y con diferente versión.	
7.5.3.2 d)		Verificar la conservación y disposición.	Coordinación del SGC Responsable Dueños de proceso Conoce (Sustantivos y Procesos)		0	4	4				
7.5.3.2 p2)	La información documentada de origen externo, que la Organización determina como necesaria para la planificación y operación del Sistema de Gestión de la Calidad, se identifica, según sea apropiado, y controla	Verificar que se controla la información documentada de origen externo.	Coordinación del SGC Responsable Dueños de proceso Conoce (Sustantivos y Procesos)		0	4	4				
7.5.3.2 p3)	La información documentada conservada como evidencia de la conformidad se protege contra modificaciones no intencionadas		Coordinación del SGC Responsable Dueños de proceso Conoce (Sustantivos y Procesos)		0	4	4				
7					0	200	182				
8	OPERACIÓN										
8.1	Planificación y control operacional	La Organización planifica, implementa y controla los procesos (véase 4.4) necesarios para cumplir los requisitos para la provisión de productos y servicios, y para implementar las acciones determinadas en el capítulo 6	Alta Dirección Conoce Coordinación del SGC Conoce Dueños de proceso Responsables (Sustantivos)	Fichas de Procesos Sustantivos y de Apoyo.	0	3	3				
8.1 a)		Verificar que se determinan los requisitos para los productos y servicios.	Alta Dirección Conoce Coordinación del SGC Conoce Dueños de proceso Responsables (Sustantivos)		0	3	3				
8.1 b)		Verificar el establecimiento de criterios para los procesos y la aceptación de los productos y servicios 1) los procesos 2) la aceptación de los productos y servicios	Alta Dirección Conoce Coordinación del SGC Conoce Dueños de proceso Responsables (Sustantivos)		0	3	3				
8.1 c)		Verificar que se determinan los recursos necesarios para lograr la conformidad con los requisitos de los productos y servicios.	Alta Dirección Conoce Coordinación del SGC Conoce Dueños de proceso Responsables (Sustantivos)		0	3	3				
8.1 d)		Verificar la implementación del control de los procesos de acuerdo con los criterios.	Alta Dirección Conoce Coordinación del SGC Conoce Dueños de proceso Responsables (Sustantivos)		0	3	3				
8.1 e)		Verificar que se determina el mantenimiento y la conservación de la información documentada en la extensión necesaria para: 1) tener confianza en que los procesos se han llevado a cabo según lo planificado 2) demostrar la conformidad de los productos y servicios con sus requisitos.	Alta Dirección Conoce Coordinación del SGC Conoce Dueños de proceso Responsables (Sustantivos)		0	3	3				
8.1 p2)	La salida de esta planificación es adecuada para las operaciones de la Organización		Alta Dirección Conoce Coordinación del SGC Conoce Dueños de proceso Responsables (Sustantivos)		0	3	3				
8.1 p3)	La Organización controla los cambios planificados y revisa las consecuencias de los cambios no previstos, tomando acciones para mitigar cualquier efecto adverso, según sea necesario		Alta Dirección Conoce Coordinación del SGC Conoce Dueños de proceso Responsables (Sustantivos), Auxiliar de Atención Ciudadana		0	2	2				
8.1 p4)	La Organización se asegura de que los procesos contratados externamente estén controlados (véase 8.4)		Coordinación del SGC Conoce Dueños de proceso Responsables (Soporte/Edificios, Mobiliario y		0	2	2				
8.2	Requisitos para los productos y servicios										
8.2.1	Comunicación con el cliente										
8.2.1 a)	La comunicación con los clientes debe incluir:	Verificar que se proporciona la información relativa a los productos y servicios.	Alta Dirección Responsable Dueños de proceso Responsable (Sustantivo/Auxiliar de Atención Ciudadana)		0	3	0	Observación		En el proceso de entrevista se identificó que algunos funcionarios de módulo omiten el protocolo de atención ciudadana establecido en la Instrucción de Trabajo para el Modelo de Atención Ciudadana de Noviembre del 2021. Así también, se observó que en algunos módulos no se cuenta con cablete.	
8.2.1 b)		Asegurar la atención de las consultas, los contratos o los pedidos, incluyendo los cambios.	Alta Dirección Responsable Dueños de proceso Responsable (Sustantivo/Auxiliar de Atención Ciudadana)		0	3	3				
8.2.1 c)		Verificar que se obtiene la retroalimentación de los clientes relativa a los productos y servicios, incluyendo las quejas de los Clientes.	Alta Dirección Responsable Dueños de proceso Responsable (Sustantivo/Auxiliar de Atención Ciudadana)		0	3	3				
8.2.1 d)		Verificar la forma en que se manipula o controla la propiedad del Cliente.	Alta Dirección Responsable Dueños de proceso Responsable (Sustantivo/Auxiliar de Atención Ciudadana)		0	3	3				

#	CRITERIOS	DESCRIPCIÓN DEL CRITERIO	RESPONSABILIDAD	EVIDENCIA	NO CUMPLE	CUMPLE	RESULTADO FINAL	TIPO	CLASIF. DE MC	REDACCIÓN DE LA NO CONFORMIDAD / OBSERVACIÓN	AUDITOR (ES)
8.2.1 e)		Verificar que se establezca los requisitos específicos para las acciones de contingencia, cuando sea pertinente.	Alta Dirección Responsable Dueños de proceso Responsable (Sustantivo/Auxiliar de Atención Ciudadana) Proceso de Trámite		0	3	3				
8.2.2	Determinación de los requisitos para los productos y servicios										
8.2.2 a1)	Cuando se determinan los requisitos para los productos y servicios que se van a ofrecer a los clientes, la organización debe asegurarse de que:	Verificarse los requisitos para los productos y servicios se definen, incluyendo: 1) cualquier requisito legal y reglamentario aplicable; 2) aquellos considerados necesarios por la organización	Alta Dirección Responsable Dueños de proceso Responsable (Sustantivo/Auxiliar de Atención Ciudadana) Proceso de Trámite		0	2	2				
8.2.2 b)		Asegurar que la Organización puede cumplir con las declaraciones acerca de los productos y servicios que ofrece.	Alta Dirección Responsable Dueños de proceso Responsable (Sustantivo/Auxiliar de Atención Ciudadana) Proceso de Trámite		0	2	2				
8.2.3	Revisión de los requisitos para los productos y servicios										
8.2.3.1	La organización debe asegurarse de que tiene la capacidad de cumplir los requisitos para los productos y servicios que se van a ofrecer a los clientes. La organización debe llevar a cabo una revisión antes de comprometerse a suministrar productos y servicios a un cliente		Alta Dirección Responsable Dueños de proceso Responsable (Sustantivo/Auxiliar de Atención Ciudadana) Proceso de Trámite		0	2	2				
8.2.3.1 a)		Verificar los requisitos especificados por el Cliente, incluyendo los requisitos para las actividades de entrega y posteriores a la misma.	Alta Dirección Responsable (muestra estrategia) Dueños de proceso Responsable (Sustantivo/Auxiliar de Atención Ciudadana) Proceso de Trámite (conoce)		0	2	2				
8.2.3.1 b)		Verificar los requisitos no establecidos por el Cliente, pero necesarios para el uso especificado o previsto, cuando sea conocido.	Alta Dirección Responsable (muestra estrategia) Dueños de proceso Responsable (Sustantivo/Auxiliar de Atención Ciudadana) Proceso de Trámite (conoce)		0	2	2				
8.2.3.1 c)		Verificar los requisitos especificados por la Organización.	Alta Dirección Responsable (muestra estrategia) Dueños de proceso Responsable (Sustantivo/Auxiliar de Atención Ciudadana) Proceso de Trámite (conoce)		0	2	2				
8.2.3.1 d)		Verificar los requisitos legales y reglamentarios aplicables a los productos y servicios.	Alta Dirección Responsable (muestra estrategia) Dueños de proceso Responsable (Sustantivo/Auxiliar de Atención Ciudadana) Proceso de Trámite (conoce)		0	2	2				
8.2.3.1 e)		Verificar las diferencias existentes entre los requisitos del contrato o pedido y los expresados previamente.	Alta Dirección Responsable (muestra estrategia) Dueños de proceso Responsable (Sustantivo/Auxiliar de Atención Ciudadana) Proceso de Trámite (conoce)		0	2	2				
8.2.3.1 p1)	La Organización se asegura de que se resuelven las diferencias existentes entre los requisitos del contrato o pedido y los expresados previamente.	Verificar que se resuelven las diferencias existentes entre los requisitos del contrato o pedido y los expresados previamente.	Alta Dirección Responsable (muestra estrategia) Dueños de proceso Responsable (Sustantivo/Auxiliar de Atención Ciudadana) Proceso de Trámite (conoce)		0	2	2				
8.2.3.1 p2)	La Organización confirma los requisitos del Cliente antes de la aceptación, cuando el Cliente no proporciona una declaración documentada de sus requisitos	Verificar que la Organización cuenta con mecanismos para confirmar los requisitos del Cliente antes de la aceptación del producto / servicio.	Alta Dirección Responsable (muestra estrategia) Dueños de proceso Responsable (Sustantivo/Auxiliar de Atención Ciudadana) Proceso de Trámite (conoce)		0	2	2				
8.2.3.2	La Organización conserva la información documentada de la revisión de los requisitos para los productos y servicios										
8.2.3.2 a)		Verificar que la Organización conserva la información documentada sobre los resultados de la revisión.	Alta Dirección Responsable (muestra estrategia) Dueños de proceso Responsable (Sustantivo/Auxiliar de Atención Ciudadana) Proceso de Trámite (conoce)		0	2	2				
8.2.3.2 b)		Verificar que la Organización conserva la información documentada sobre cualquier requisito nuevo para los productos y servicios.	Alta Dirección Responsable (muestra estrategia) Dueños de proceso Responsable (Sustantivo/Auxiliar de Atención Ciudadana) Proceso de Trámite (conoce)		0	2	2				
8.2.4	Cambios en los requisitos para los productos y servicios										
8.2.4 p1)	La organización debe asegurarse de que, cuando se cambien los requisitos para los productos y servicios, la información documentada pertinente sea modificada, y de que las personas pertinentes sean conscientes de los requisitos modificados.		Alta Dirección Responsable (muestra estrategia) Dueños de proceso Responsable (Sustantivo/Auxiliar de Atención Ciudadana) Proceso de Trámite (conoce)		0	2	2				
8.3	Diseño y desarrollo de los productos y servicios.	No aplica									
8.4	Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente										
8.4.1	Generalidades										
8.4.1 p1)	La organización debe asegurarse de que los procesos, productos y servicios suministrados externamente son conformes a los requisitos.		Alta Dirección Responsable Dueños de procesos Responsable (Mobiliario, Edificios y servicios/ Suministros)	Proceso de Suministros de Bienes y Servicios	0	2	2				
8.4.1 a)	La organización debe determinar los controles a aplicar a los procesos, productos y servicios suministrados externamente cuando:	Los productos y servicios de proveedores externos están destinados a incorporarse dentro de los propios productos y servicios de la Organización.	Alta Dirección Responsable Dueños de procesos Responsable (Mobiliario, Edificios y servicios/ Suministros)		0	2	2				
8.4.1 b)		Los productos y servicios son proporcionados directamente a los Clientes por proveedores externos en nombre de la Organización.	Alta Dirección Responsable Dueños de procesos Responsable (Mobiliario, Edificios y servicios/ Suministros)		0	2	2				
8.4.1 c)		Cuando un proceso, o una parte de un proceso, es proporcionado por un proveedor externo como resultado de una decisión de la Organización.	Alta Dirección Responsable Dueños de procesos Responsable (Mobiliario, Edificios y servicios/ Suministros)		0	2	2				

#	CRITERIOS	DESCRIPCIÓN DEL CRITERIO	RESPONSABILIDAD	EVIDENCIA	NO CUMPLE	CUMPLE	RESULTADO FINAL	TIPO	CLASIF. DE NC	REDACCIÓN DE LA NO CONFORMIDAD / OBSERVACIÓN	AUDITOR (ES)
8.4.1 p2)	La organización debe determinar y aplicar criterios para la evaluación, la selección, el seguimiento del desempeño y la reevaluación de los proveedores externos, basándose en su capacidad para proporcionar procesos o productos y servicios de acuerdo con los requisitos. La organización debe conservar la información documentada de estas actividades y de cualquier acción necesaria que surja de las evaluaciones		Alta Dirección Responsable Dueños de procesos Responsable (Mobiliario, Edificios y servicios/ Suministros)		0	2	2				
8.4.2	Tipo y alcance del control	La Organización se asegura de que los procesos, productos y servicios suministrados externamente no afectan de manera adversa a la capacidad de la Organización de entregar productos y servicios conformes de manera coherente a sus clientes	Alta Dirección Responsable Dueños de procesos Responsable (Mobiliario, Edificios y servicios/ Suministros)		0	2	2				
8.4.2 a)	La organización debe:	Asegurar que los procesos suministrados externamente permanecen dentro del control de su Sistema de Gestión de Calidad.	Alta Dirección Responsable Dueños de procesos Responsable (Mobiliario, Edificios y servicios/ Suministros)		0	2	2				
8.4.2 b)		Verificar que se definen los controles que pretende aplicar a un proveedor externo y los que pretender aplicar a las salidas resultantes.	Alta Dirección Responsable Dueños de procesos Responsable (Mobiliario, Edificios y servicios/ Suministros)		0	2	2				
8.4.2 c)		Verificar de tener en consideración: 1) el impacto potencial de los procesos, productos y servicios suministrados externamente en la capacidad de la organización de cumplir regularmente los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables; 2) la eficacia de los controles aplicados por el proveedor externo	Alta Dirección Responsable Dueños de procesos Responsable (Mobiliario, Edificios y servicios/ Suministros)		0	2	2				
8.4.2 d)		Asegurar que se determina la verificación, u otras actividades necesarias para asegurarse de que los procesos, productos y servicios suministrados externamente cumplen los requisitos.	Alta Dirección Responsable Dueños de procesos Responsable (Mobiliario, Edificios y servicios/ Suministros)		0	2	2				
8.4.3	Información para los proveedores externos										
8.4.3 p1)	La organización debe asegurarse de la adecuación de los requisitos antes de su comunicación al proveedor externo.				0	2	2				
8.4.3 a)	La organización debe comunicar a los proveedores externos sus requisitos para:	Los procesos, productos y servicios a proporcionar.	Alta Dirección Responsable Dueños de procesos Responsable (Mobiliario, Edificios y servicios/ Suministros)		0	2	2				
8.4.3 b)	La aprobación de:	1) productos y servicios; 2) métodos, procesos y equipos; 3) la liberación de productos y servicios;	Alta Dirección Responsable Dueños de procesos Responsable (Mobiliario, Edificios y servicios/ Suministros)		0	2	2				
8.4.3 c)		La competencia, incluyendo cualquier calificación requerida de las personas.	Alta Dirección Responsable Dueños de procesos Responsable (Mobiliario, Edificios y servicios/ Suministros)		0	2	2				
8.4.3 d)		Las interacciones del proveedor externo con la Organización.	Alta Dirección Responsable Dueños de procesos Responsable (Mobiliario, Edificios y servicios/ Suministros)		0	2	2				
8.4.3 e)		El control y el seguimiento del desempeño del proveedor externo a aplicar por parte de la Organización.	Alta Dirección Responsable Dueños de procesos Responsable (Mobiliario, Edificios y servicios/ Suministros)		0	2	2				
8.4.3 f)		Las actividades de verificación o validación que la Organización, o su Cliente, pretende llevar a cabo en las instalaciones del proveedor externo.	Alta Dirección Responsable Dueños de procesos Responsable (Mobiliario, Edificios y servicios/ Suministros)		0	2	2				
8.5	Producción y provisión del servicio										
8.5.1	La Organización implementa la producción y provisión del servicio bajo condiciones controladas	La organización debe implementar la producción y provisión del servicio bajo condiciones controladas		Proceso de Trámite, Transferencia de la Información y Conciliación	0	2	0		Observación	Se identificó que durante el proceso de trámite se omiten algunas actividades, como, por ejemplo, aplicar el protocolo de sanidad, presentación y mencionar el aviso de privacidad, no se pregunta si cuenta con correo electrónico, si tiene gemelo o cuate, si cuenta con su credencial anterior. Así también, no se siguen los pasos tal como lo señala la instrucción de trabajo, ya que en algunos módulos primero toman la fotografía y después inician con el trámite.	
8.5.1 a)	Las condiciones controladas deben incluir, cuando sea aplicable:	Verificar la disponibilidad de información documentada que defina: 1) las características de los productos a producir, los servicios a prestar, o las actividades a desempeñar; 2) los resultados a alcanzar.	Dueños de procesos Responsable (Proceso Trámite y Transferencia)		0	2	2				
8.5.1 b)		La disponibilidad y el uso de los recursos de seguimiento y medición adecuados.	Dueños de procesos Responsable (Proceso Trámite y Transferencia)		0	2	2				
8.5.1 c)		La implementación de actividades de seguimiento y medición en las etapas apropiadas para verificar que se cumplen los criterios para el control de los procesos a sus salidas, y los criterios de aceptación para los productos y servicios.	Dueños de procesos Responsable (Proceso Trámite y Transferencia)		0	2	2				
8.5.1 d)		El uso de la infraestructura y el entorno adecuado para la operación de los procesos.	Dueños de procesos Responsable (Proceso Trámite y Transferencia)		0	2	2				
8.5.1 e)		La designación de personas competentes, incluyendo cualquier calificación requerida.	Dueños de procesos Responsable (Proceso Trámite y Transferencia)		0	2	2				



#	CRITERIOS	DESCRIPCIÓN DEL CRITERIO	RESPONSABILIDAD	EVIDENCIA	NO CUMPLE	CUMPLE	RESULTADO FINAL	TIPO	CLASIF. DE NC	REDACCIÓN DE LA NO CONFORMIDAD / OBSERVACIÓN	AUDITOR (ES)
8.5.1 f)		La validación y revalidación periódicamente de la capacidad para alcanzar los resultados planificados de los procesos de producción y de prestación del servicio, cuando las salidas resultantes no puedan verificarse mediante actividades de seguimiento o medición posteriores.	Dueños de procesos Responsable (Proceso Trámite y Transferencia)		0	2	2				
8.5.1 g)		La implementación de acciones para prevenir los errores humanos.	Dueños de procesos Responsable (Proceso Trámite y Transferencia)		0	2	2				
8.5.1 h)		La implementación de actividades de liberación, entrega y posteriores a la entrega.	Alta Dirección Responsable Dueños de procesos Responsable (Proceso Conciliación/Entrega)		0	2	2				
8.5.2	Identificación y trazabilidad										
8.5.2 p1)	La Organización utiliza los medios apropiados para identificar las salidas, cuando sea necesario, para asegurar la conformidad de los productos y servicios		Alta Dirección Responsable Dueños de procesos Responsable (Proceso Conciliación/Entrega)		0	2	2				
8.5.2 p2)	La Organización identifica el estado de las salidas con respecto a los requisitos de seguimiento y medición a través de la producción y prestación del servicio		Alta Dirección Responsable Dueños de procesos Responsable (Proceso Conciliación/Entrega)		0	2	2				
8.5.2 p3)	La Organización controla la identificación única de las salidas cuando la trazabilidad sea un requisito, y conserva la información documentada necesaria para permitir la trazabilidad		Alta Dirección Responsable Dueños de procesos Responsable (Proceso Conciliación/Entrega)		0	2	2				
8.5.3	Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externo										
8.5.3 p1)	La Organización cuida la propiedad perteneciente a los Clientes o a proveedores externos mientras está bajo el control de la Organización o esté siendo utilizado por la misma		Alta Dirección Responsable Dueños de procesos Responsable (Proceso Trámite/Conciliación/Entrega)		0	3	3				
8.5.3 p2)	La Organización identifica, verifica, protege y salvaguarda la propiedad de los Clientes o de los proveedores externos suministrada para su utilización o incorporación dentro de los productos y servicios		Alta Dirección Responsable Dueños de procesos Responsable (Proceso Trámite/Conciliación/Entrega)		0	3	3				
8.5.3 p3)	La Organización informa al Cliente o proveedor externo y conserva la información documentada sobre lo ocurrido, cuando la propiedad de un Cliente o de un proveedor externo se pierda, deteriore o de algún otro modo se considere inadecuada para su uso		Alta Dirección Responsable Dueños de procesos Responsable (Proceso Trámite/Conciliación/Entrega)		0	3	3				
8.5.4	Preservación	La Organización preserva las salidas durante la producción y prestación del servicio, en la medida necesaria para asegurarse de la conformidad con los requisitos	Alta Dirección Responsable Dueños de procesos Responsable (Proceso Trámite/Conciliación/Entrega)	Proceso de Conciliación	0	3	3				
8.5.5	Actividades posteriores a la entrega	La Organización cumple los requisitos para las actividades posteriores a la entrega asociadas con los productos y servicios	Dueños de procesos Responsable (Proceso de Entrega)		0	3	3				
8.5.5 a)	Al determinar el alcance de las actividades posteriores a la entrega que se requieren, la Organización considera:	Los requisitos legales y reglamentarios.	Dueños de procesos Responsable (Proceso de Entrega)		0	3	3				
8.5.5 b)		Las consecuencias potenciales no deseadas asociadas a sus productos y servicios.	Dueños de procesos Responsable (Proceso de Entrega)		0	3	3				
8.5.5 c)		La naturaleza, el uso y la vida útil prevista de sus productos y servicios.	Dueños de procesos Responsable (Proceso de Entrega)		0	3	3				
8.5.5 d)		Los requisitos del Cliente.	Dueños de procesos Responsable (Proceso de Entrega)		0	3	3				
8.5.5 e)		La retroalimentación del Cliente.	Dueños de procesos Responsable (Proceso de Entrega)		0	3	3				
8.5.6	Control de los cambios										
8.5.6 p1)	La Organización revisa y controla los cambios para la producción o la prestación del servicio, en la extensión necesaria para asegurarse de la continuidad en la conformidad con los requisitos		Alta Dirección Responsable Dueños de procesos Responsable (Sustantivos Entrevista, Trámite, Transferencia, Conciliación, Entrega)		0	3	3				
8.5.6 p2)	La Organización conserva información documentada que describa los resultados de la revisión de los cambios, las personas que autorizan el cambio y de cualquier acción necesaria que surja de la revisión		Alta Dirección Conoce Coordenadores del SGC Responsables Dueños de procesos Responsables (Sustantivos Entrevista, Trámite, Transferencia, Conciliación, Entrega)		0	3	3				
8.6	Liberación de los productos y servicios										
8.6 p1)	La Organización implementa las disposiciones planificadas, en las etapas adecuadas, para verificar que se cumplen los requisitos de los productos y servicios		Alta Dirección Conoce Coordenadores del SGC Responsables Dueños de procesos Responsables (Sustantivos Entrevista, Trámite, Transferencia, Conciliación, Entrega)	Proceso de entrega de la CPV	0	3	0		Observación	Se identificó que durante el proceso de entrega de la credencial se omiten actividades establecidas en las disposiciones de liberación de la	
8.6 p2)	La liberación de los productos y servicios al Cliente no debe llevarse a cabo hasta que se hayan completado satisfactoriamente las disposiciones planificadas, a menos que sea aprobado de otra manera por una autoridad pertinente y, cuando sea aplicable, por el Cliente		Alta Dirección Conoce Coordenadores del SGC Responsables Dueños de procesos Responsables (Sustantivos Entrevista, Trámite, Transferencia, Conciliación, Entrega)		0	3	3				
8.6 p3)	La Organización conserva la información documentada sobre la liberación de los productos y servicios	Verificar que la información documentada incluya:	Coordenadores del SGC Responsables Dueños de procesos Responsables (Sustantivos Entrevista, Trámite, Transferencia, Conciliación, Entrega)		0	3	3				
8.6 a)		Evidencia de la conformidad con los criterios de aceptación.	Alta Dirección Conoce Coordenadores del SGC Responsables		0	3	3				
8.6 b)		Trazabilidad a las personas que autorizan la liberación.	Alta Dirección Conoce Coordenadores del SGC Responsables		0	3	3				
8.7	Salidas no conformes										
8.7.1	La Organización se asegura de que las salidas que no sean conformes con sus requisitos se identifiquen y se controlan para prevenir su uso o entrega no intencionada				0	3	3				
8.7.1 p1)	La Organización toma las acciones adecuadas basándose en la naturaleza de la no conformidad y en su efecto sobre la conformidad de los productos y servicios. Esto se debe aplicar también a los productos y servicios no conformes detectados después de la entrega de los productos, durante o después de la provisión de los servicios		Alta Dirección Conoce Coordenadores del SGC Responsables Dueños de procesos Responsables (Sustantivos Conciliación, Entrega)		0	3	3				
8.7.1 a)	Verificar que la Organización trata las salidas no conformes de una o más de las siguientes maneras:	Corrección.	Alta Dirección Conoce Coordenadores del SGC Responsables Dueños de procesos Responsables (Sustantivos Conciliación)		0	3	3				

#	CRITERIOS	DESCRIPCIÓN DEL CRITERIO	RESPONSABILIDAD	EVIDENCIA	NO CUMPLE	CUMPLE	RESULTADO FINAL	TIPO	CLASIF. DE NC	REDACCIÓN DE LA NO CONFORMIDAD / OBSERVACIÓN	AUDITOR (ES)
8.7.1 b)		Separación, contención, devolución o suspensión de provisión de productos y servicios.	Alta Dirección Conoce Coordinadores del SGC Responsables Dueños de procesos Responsables (Sustantivos/Conciliación, Alta Dirección Conoce		0	2	2				
8.7.1 c)		Información al cliente.	Coordinadores del SGC Responsables Alta Dirección Conoce		0	2	2				
8.7.1 d)		Obtención de autorización para su aceptación bajo concesión.	Alta Dirección Conoce Coordinadores del SGC Responsables		0	2	2				
8.7.1 p2)	Debe verificarse la conformidad con los requisitos cuando se corrigen las salidas no conformes.				0	2	2				
8.7.2	La Organización conserva la información documentada										
8.7.2 a)		Verificar que describa la no conformidad.	Alta Dirección Conoce Coordinadores del SGC Responsables Dueños de procesos Responsables (Sustantivos/Conciliación, Alta Dirección Conoce		0	2	2				
8.7.2 b)		Verificar que describa las acciones tomadas.	Coordinadores del SGC Responsables Dueños de procesos Responsables (Sustantivos/Conciliación, Alta Dirección Conoce		0	2	2				
8.7.2 c)		Verificar que describa todas las concesiones obtenidas.	Coordinadores del SGC Responsables Dueños de procesos Responsables (Sustantivos/Conciliación, Alta Dirección Conoce		0	2	2				
8.7.2 d)		Verificar que identifique la autoridad que decide la acción con respecto a la no conformidad.	Coordinadores del SGC Responsables Dueños de procesos Responsables (Sustantivos/Conciliación, Enteaza)		0	2	2				
8					0	200	192				
9	EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO										
9.1	La Organización determina el seguimiento, medición, análisis y evaluación										
9.1.1	Generalidades										
9.1.1 a)	La organización debe determinar:	Verificar que necesita seguimiento y medición.	Alta Dirección Responsable Coordinación del SGC Responsable Dueños de procesos Responsable (Sustantivos y Soporte)	Muestran indicadores hasta la remesa 50	0	4	4				
9.1.1 b)		Verificar los métodos de seguimiento, medición, análisis y evaluación necesarios para asegurar resultados válidos.	Alta Dirección Responsable Coordinación del SGC Responsable Dueños de procesos Responsable (Sustantivos y Soporte)		0	4	4				
9.1.1 c)		Verificar cuándo se debe llevar a cabo el seguimiento y la medición.	Alta Dirección Responsable Coordinación del SGC Responsable Dueños de procesos Responsable (Sustantivos y Soporte)		0	4	4				
9.1.1 d)		Verificar cuándo se deben analizar y evaluar los resultados del seguimiento y la medición.	Alta Dirección Responsable Coordinación del SGC Responsable Dueños de procesos Responsable (Sustantivos y Soporte)		0	4	4				
9.1.1 p2)	La Organización evalúa el desempeño y la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad		Alta Dirección Responsable Coordinación del SGC Responsable Dueños de procesos Responsable (Sustantivos y Soporte)		0	4	4				
9.1.1 p3)	La Organización conserva la información documentada apropiada como evidencia de los resultados		Alta Dirección Responsable Coordinación del SGC Responsable Dueños de procesos Responsable (Sustantivos y Soporte)		0	4	4				
9.1.2	Satisfacción del cliente										
9.1.2 p1)	La organización debe realizar el seguimiento de las percepciones de los clientes del grado en que se cumplen sus necesidades y expectativas. La organización debe determinar los métodos para obtener, realizar el seguimiento y revisar esta información.	NOTA Los ejemplos de seguimiento de las percepciones del cliente pueden incluir las encuestas al cliente, la retroalimentación del cliente sobre los productos y servicios entregados, las reuniones con los clientes, el análisis de las cuotas de mercado, las felicitaciones, las garantías utilizadas y los informes de agentes comerciales.	Alta Dirección Responsable Coordinación del SGC Responsable Dueño de Proceso Responsable (Evaluación de la Satisfacción Ciudadana)		0	4	0		Observación	No se asegura en algunos módulos móviles la aplicación de la encuesta de satisfacción a la ciudadanía, por ejemplo, el módulo 180352 y el 180353.	
9.1.3	Análisis y evaluación	La organización debe analizar y evaluar los datos y la información apropiados que surgen por el seguimiento y la medición.									
9.1.3 a)	Los resultados del análisis deben utilizarse para evaluar:	La conformidad de los productos y servicios.	Alta Dirección Responsable Coordinación del SGC Responsable Dueño de Proceso Responsable (Evaluación de la Satisfacción Ciudadana)		0	4	0		Observación	No se asegura que se lleve a cabo el seguimiento y la medición de los resultados de los tableros de indicadores de los procesos sustantivos, desempeño del personal, satisfacción de la ciudadanía, ya que no se mostró evidencia de la retroalimentación de estos resultados por los dueños de proceso sustantivo.	
9.1.3 b)		El grado de satisfacción del Cliente.	Alta Dirección Responsable Coordinación del SGC Responsable Alta Dirección Responsable		0	4	4				
9.1.3 c)		El desempeño y la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad.	Coordinación del SGC Responsable Dueño de Proceso Responsable (Evaluación de la Satisfacción		0	4	4				
9.1.3 d)		Si lo planificado se ha implementado de forma eficaz.	Alta Dirección Responsable Coordinación del SGC Responsable Dueño de Proceso Responsable (Evaluación de la Satisfacción		0	4	4				
9.1.3 e)		La eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y oportunidades.	Alta Dirección Responsable Coordinación del SGC Responsable		0	4	4				
9.1.3 f)		El desempeño de los proveedores externos.	Alta Dirección Conoce Coordinación del SGC Conoce Dueño de Proceso Responsable (Suministros)		0	4	4				
9.1.3 g)		La necesidad de mejoras en el Sistema de Gestión de Calidad.	Alta Dirección Responsable Coordinación del SGC Responsable Dueños de procesos Responsables (Sustantivos y Soporte)		0	4	4				
9.2	Auditoría Interna										

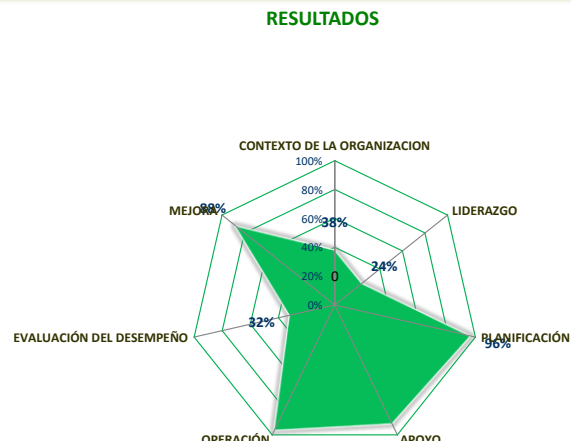
#	CRITERIOS	DESCRIPCIÓN DEL CRITERIO	RESPONSABILIDAD	EVIDENCIA	NO CUMPLE	CUMPLE	RESULTADO FINAL	TIPO	CLASIF. DE MC	REDACCIÓN DE LA NO CONFORMIDAD / OBSERVACIÓN	AUDITOR (ES)
9.2.1	La Organización lleva a cabo auditorías internas a intervalos planificados para proporcionar información acerca de si el Sistema de Gestión de la Calidad			Procedimiento de auditorías internas	0	4	0				
9.2.1 a)		Asegurar que es conforme con: 1) los requisitos propios de la organización para su sistema de gestión de la calidad; 2) los requisitos de esta norma ISO 9001:2015.	Alta Dirección Conoce Coordinación del SGC Responsable Equipo Auditor		0	4	0				
9.2.1 b)		Asegurar que se implementa y mantiene eficazmente.	Alta Dirección Conoce Coordinación del SGC Responsable Equipo Auditor		0	4	0				
9.2.2 a)	La organización debe:	Verificar que la Organización planifica, establece, implementa y mantiene uno o varios programas de auditoría que incluyan la frecuencia, los métodos, las responsabilidades, los requisitos de planificación y la elaboración de informes, que deben tener en consideración la importancia de los procesos involucrados, los cambios que afecten a la Organización y los resultados de auditorías previas.	Alta Dirección Conoce Coordinación del SGC Responsable Equipo Auditor		0	4	0				
9.2.2 b)		Verificar que la Organización define los criterios de la auditoría y el alcance para cada auditoría.	Alta Dirección Conoce Coordinación del SGC Responsable Equipo Auditor		0	4	0				
9.2.2 c)		Verificar que la Organización selecciona los auditores y lleva a cabo auditorías para asegurarse de la objetividad y la imparcialidad del proceso de auditoría.	Alta Dirección Conoce Coordinación del SGC Responsable Equipo Auditor		0	4	0				
9.2.2 d)		Verificar que la Organización se asegura de que los resultados de las auditorías se informen a la Dirección pertinente.	Alta Dirección Conoce Coordinación del SGC Responsable Equipo Auditor		0	4	0				
9.2.2 e)		Verificar que la Organización realiza las correcciones y toma las acciones correctivas adecuadas sin demora injustificada.	Alta Dirección Conoce Coordinación del SGC Responsable Equipo Auditor		0	3	0				
9.2.2 f)		Verificar que la Organización conserva información documentada como evidencia de la implementación del programa de auditoría y de los resultados de las auditorías.	Alta Dirección Conoce Coordinación del SGC Responsable Equipo Auditor		0	4	0				
9.3	Revisión por la dirección										
9.3.1	Generalidades	La alta dirección debe revisar el sistema de gestión de la calidad de la organización a intervalos planificados, para asegurarse de su conveniencia, adecuación, eficacia y alineación continuas con la dirección estratégica de la organización.			0	4	0				
9.3.2	Entradas de la revisión por la dirección										
9.3.2 a)	Verificar que la revisión por la Dirección se planifica y se lleva a cabo incluyendo consideraciones sobre:	El estado de las acciones de las revisiones por la Dirección previas.	Alta Dirección Responsable Coordinación del SGC Responsable Dueños de procesos Conoce		0	4	0				
9.3.2 b)		Los cambios en las cuestiones externas e internas que sean pertinentes al Sistema de Gestión de Calidad.	Alta Dirección Responsable Coordinación del SGC Responsable Dueños de procesos Conoce		0	4	0				
9.3.2 c1)		La información sobre el desempeño y la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad, incluidas las tendencias relativas a la satisfacción del Cliente y la retroalimentación de las partes interesadas pertinentes.	Alta Dirección Responsable Coordinación del SGC Responsable Dueños de procesos Conoce		0	4	0				
9.3.2 c2)		La información sobre el desempeño y la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad, incluidas las tendencias relativas a el grado en que se han logrado los Objetivos de la Calidad.	Alta Dirección Responsable Coordinación del SGC Responsable Dueños de procesos Conoce		0	4	0				
9.3.2 c3)		La información sobre el desempeño y la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad, incluidas las tendencias relativas a el desempeño de los procesos y conformidad de los productos y servicios.	Alta Dirección Responsable Coordinación del SGC Responsable Dueños de procesos Conoce		0	3	0				
9.3.2 c4)		La información sobre el desempeño y la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad, incluidas las tendencias relativas a las no conformidades y acciones correctivas.	Alta Dirección Responsable Coordinación del SGC Responsable Dueños de procesos Conoce		0	2	0				
9.3.2 c5)		La información sobre el desempeño y la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad, incluidas las tendencias relativas a los resultados de seguimiento y medición.	Alta Dirección Responsable Coordinación del SGC Responsable Dueños de procesos Conoce		0	2	0				
9.3.2 c6)		La información sobre el desempeño y la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad, incluidas las tendencias relativas a los resultados de las auditorías.	Alta Dirección Responsable Coordinación del SGC Responsable Dueños de procesos Conoce		0	2	0				
9.3.2 c7)		La información sobre el desempeño y la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad, incluidas las tendencias relativas a el desempeño de los proveedores externos.	Alta Dirección Responsable Coordinación del SGC Responsable Dueños de procesos Conoce		0	2	0				
9.3.2 d)		La adecuación de los recursos.	Alta Dirección Responsable Coordinación del SGC Responsable Dueños de procesos Conoce		0	4	0				
9.3.2 e)		La eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y oportunidades (véase 6.1).	Alta Dirección Responsable Coordinación del SGC Responsable Dueños de procesos Conoce		0	4	0				
9.3.2 f)		Las oportunidades de mejora.	Alta Dirección Responsable Coordinación del SGC Responsable Dueños de procesos Conoce		0	4	0				

#	CRITERIOS	DESCRIPCIÓN DEL CRITERIO	RESPONSABILIDAD	EVIDENCIA	NO CUMPLE	CUMPLE	RESULTADO FINAL	TIPO	CLASIF. DE NC	REDACCIÓN DE LA NO CONFORMIDAD / OBSERVACIÓN	AUDITOR (ES)
9.3.3	Salidas de la revisión por la dirección	Las salidas de la revisión por la dirección deben incluir las decisiones y acciones relacionadas con:									
9.3.3 a)		Verificar que las salidas de la revisión por la Dirección deben incluir las decisiones y acciones relacionadas con las oportunidades de mejora.	Alta Dirección Responsable Coordinación del SGC Responsable Dueños de procesos Conoce		0	4	0				
9.3.3 b)		Verificar que las salidas de la revisión por la Dirección deben incluir las decisiones y acciones relacionadas con cualquier necesidad de cambio en el Sistema de Gestión de Calidad.	Alta Dirección Responsable Coordinación del SGC Responsable Dueños de procesos Conoce		0	4	0				
9.3.3 c)		Verificar que las salidas de la revisión por la Dirección deben incluir las decisiones y acciones relacionadas con las necesidades de recursos.	Alta Dirección Responsable Coordinación del SGC Responsable Dueños de procesos Conoce		0	4	0				
9.3.3 p2)	La Organización conserva información documentada como evidencia de los resultados de las revisiones por la Dirección		Alta Dirección Responsable Coordinación del SGC Responsable Dueños de procesos Conoce		0	4	0				
9					0	150	48				
10	MEJORA										
10.1	Generalidades										
10.1 p3)	La Organización determina y selecciona las oportunidades de mejora e implementa cualquier acción necesaria para cumplir los requisitos del Cliente y aumentar la satisfacción del Cliente		Alta Dirección Conoce Coordinación del SGC Responsable Dueños de procesos Responsable	Procedimiento de acciones correctivas	0	3	3			Reforzar el conocimiento de este procedimiento.	
10.1 a)	Éstas deben incluir:	Verificar que se incluye la mejora de los productos y servicios para cumplir los requisitos, así como considerar las necesidades y expectativas futuras.	Alta Dirección Conoce Coordinación del SGC Responsable Dueños de procesos Responsable		0	3	3				
10.1 b)		Verificar que se corrige, previene o reduce los efectos no deseados.	Alta Dirección Conoce Coordinación del SGC Responsable Dueños de procesos Responsable		0	4	4				
10.1 c)		Verificar que se mejora el desempeño y la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad.	Alta Dirección Conoce Coordinación del SGC Responsable Dueños de procesos Responsable		0	4	4				
10.2	No conformidad y acción correctiva										
10.2.1	La Organización considera cuando ocurra una no conformidad, incluida cualquiera originada por quejas debe:										
10.2.1 a)		Verificar que reacciona ante la no conformidad y, cuando sea aplicable: 1) tomar acciones para controlarla y corregirla; 2) hacer frente a las consecuencias	Alta Dirección Conoce Coordinación del SGC Responsable Dueños de procesos Responsable	Cédula de No Conformidad	0	6	0				
10.2.1 b)		Verificar que evalúa la necesidad de acciones para eliminar las causas de la no conformidad, con el fin de que no vuelva a ocurrir ni ocurra en otra parte, mediante: 1) la revisión y el análisis de la no conformidad; 2) la determinación de las causas de la no conformidad; 3) la determinación de si existen no conformidades similares, o que potencialmente puedan ocurrir	Alta Dirección Conoce Coordinación del SGC Responsable Dueños de procesos Responsable		0	6	6				
10.2.1 c)		Verificar que se implementa cualquier acción necesaria.	Alta Dirección Conoce Coordinación del SGC Responsable Dueños de procesos Responsable (Sustantivos y Soporte)		0	4	4				
10.2.1 d)		Verificar que se revisa la eficacia de cualquier acción correctiva tomada.	Alta Dirección Conoce Coordinación del SGC Responsable Dueños de procesos Responsable (Sustantivos y Soporte)		0	4	4				
10.2.1 e)		Verificar que si fuera necesario, actualiza los riesgos y oportunidades determinados durante la planificación.	Alta Dirección Conoce Coordinación del SGC Responsable Dueños de procesos Responsable (Sustantivos y Soporte)		0	2	2				
10.2.1 f)		Verificar que si fuera necesario, hacer cambios al Sistema de Gestión de Calidad.	Alta Dirección Conoce Coordinación del SGC Responsable Dueños de procesos Responsable (Sustantivos y Soporte)		0	2	2				
10.2.1 p2)	Las acciones correctivas son apropiadas a los efectos de las no conformidades encontradas	Verificar que las acciones correctivas sean apropiadas para los efectos de las no conformidades encontradas. Verificar la utilización de herramientas para la identificación de la causa raíz para cada no conformidad.	Alta Dirección Conoce Coordinación del SGC Responsable Dueños de procesos Responsable (Sustantivos y Soporte)		0	2	2				
10.2.2	La Organización conserva información documentada como evidencia de las no conformidades										
10.2.2 a)		Verificar la naturaleza de las no conformidades y cualquier acción tomada posteriormente.	Alta Dirección Conoce Coordinación del SGC Responsable Dueños de procesos Responsable (Sustantivos y Soporte)		0	2	2				
10.2.2 b)		Verificar los resultados de cualquier acción correctiva.	Alta Dirección Conoce Coordinación del SGC Responsable Dueños de procesos Responsable (Sustantivos y Soporte)		0	2	2				

#	CRITERIOS	DESCRIPCIÓN DEL CRITERIO	RESPONSABILIDAD	EVIDENCIA	NO CUMPLE	CUMPLE	RESULTADO FINAL	TIPO	CLASIF. DE NC	REDACCIÓN DE LA NO CONFORMIDAD / OBSERVACIÓN	AUDITOR (ES)
10.3	Mejora continua										
10.3 p2)	La Organización mejora continuamente la conveniencia, adecuación y eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad		Alta Dirección Conoce Coordinación del SGC. Responsable Dueños de procesos Responsable (Sustantivos y Soporte)	Plan de cambios y mejoras.	0	3	3				
10.3 p3)	La Organización considera los resultados del análisis y evaluación, y salidas de la revisión por la Dirección, para determinar si hay necesidades u oportunidades que se consideran como parte de la mejora continua		Alta Dirección Conoce Coordinación del SGC. Responsable Dueños de procesos Responsable (Sustantivos y Soporte)		0	3	3				
LISTA DE VERIFICACIÓN DE AUDITORIA INTERNA					0	50	44				
					9	1000	684				

RESULTADOS DEL NIVEL DE IMPLEMENTACIÓN DEL SGC						AUDITORÍA INTERNA		Lista de verificación de Auditoría Interna	N° de Auditoría	Fecha de evaluación:	
Institución	Delegación INE Nayarit								01/2022	20 al 22 de junio del 2022	
#	RUBROS	VALOR TOTAL	RESULTADO FINAL	DIFERENCIA	% Mantenimiento	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 ORGANIZACION	100	38	-62	38%	27	0	0	0	0	0
5	LIDERAZGO	150	36	-114	24%	27	0	1	0	0	0
6	PLANIFICACIÓN	150	144	-6	96%	28	0	1	0	0	0
7	APOYO	200	182	-18	91%	44	0	3	0	0	0
8	OPERACIÓN	200	192	-8	96%	85	0	3	0	0	2
9	EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO	150	48	-102	32%	40	0	2	0	0	1
10	MEJORA	50	44	-6	88%	16	0	0	0	0	0
RESULTADOS TOTALES		1000	684	-316	68%	267	0	10	0	0	3

CONCLUSIONES GENERALES
<p><b>Oportunidades de Mejora</b></p> <p><b>9.1.1, Seguimiento, medición, análisis y evaluación</b>  Considerar para el tablero de indicadores del proceso de capacitación el seguimiento y medición de todos los cursos que vienen contemplados en la estrategia de capacitación.</p> <p><b>8.2.1, Comunicación con el cliente</b>  Considerar la estandarización de los folantes que se reparten en los módulos sobre los requisitos para el trámite de la CPV a nivel estatal.</p> <p><b>8.5.4, Preservación</b>  Considerar dejar evidencia ya sea impresa o digital del archivo semanal a través del Reporte estadístico o Nominativo de credenciales.</p> <p><b>Observaciones</b></p> <p><b>5.2.2, Comunicación de la política de la calidad, inciso c)</b>  Se cuenta con una política de la calidad la cual se encuentra documentada en el Plan estratégico V1 28/01/2022, en el Portal del SGC y en el manual del SGC V 6.6, sin embargo, no se asegura se encuentre disponible para las partes interesadas externas, como ejemplo, los módulos 180351 y 180353.</p> <p><b>6.1.2, La Organización debe planificar, inciso b), subinciso 1)</b>  Se cuenta con un análisis de riesgos de los procesos sustantivos V 6.6 fecha de emisión noviembre del 2021, sin embargo, no se asegura la implementación de las acciones para abordar los riesgos (minutas de mesa de trabajo semanal y Cédulas de supervisión para los módulos hijos).</p> <p><b>7.1.4, Ambiente para la operación de los procesos</b>  Se identificó en algunos módulos que las estaciones de trabajo no son las adecuadas para el correcto desempeño de los procesos sustantivos, ya que los espacios son reducidos e incómodos, así también, se identificó en algunos módulos que los extintores no se les ha dado el mantenimiento correspondiente.</p> <p><b>7.3, Toma de conciencia</b>  Se identificó que algunos dueños de proceso sustantivo (principalmente personal de reciente ingreso) aún no</p>



RESULTADOS DEL NIVEL DE IMPLEMENTACIÓN DEL SGC		AUDITORÍA INTERNA	Lista de verificación de Auditoría Interna	N° de Auditoría	Fecha de evaluación:
Institución	Delegación INE Nayarit			01/2022	20 al 22 de junio del 2022
<p>toman conciencia de las implicaciones del incumplimiento de los requisitos del SGC, así como, la comprensión de la documentación del SGC (contexto de la organización, roles y responsabilidades, política y objetivos de la calidad, riesgos, información documentada, Instrucciones de Trabajo para la Operación de los MAC, Modelo de Atención Ciudadana, salidas no conformes, indicadores de procesos y acciones correctivas).</p> <p><b>7.5.2, Creación y actualización?</b> Se cuenta con una Lista Maestra de Documentos V0 con fecha de emisión 06/03/2020 la cual está disponible en el portal para los dueños de proceso, sin embargo, no se encuentra actualizada. Así también, se detectaron documentos con anotaciones, marca textos, sin firmas y con diferente versión.</p> <p><b>8.2.1, Comunicación con el cliente</b> En el proceso de entrevista se identificó que algunos funcionarios de módulo omiten el protocolo de atención ciudadana establecido en la Instrucción de Trabajo para el Modelo de Atención Ciudadana de Noviembre del 2021. Así también, se observó que en algunos módulos no se cuenta con carteles sobre los requisitos para el trámite de la CPV.</p> <p><b>8.5, Producción y provisión del servicio</b> Se identificó que durante el proceso de trámite se omiten algunas actividades, como, por ejemplo, aplicar el protocolo de sanidad, presentación y mencionar el aviso de privacidad, no se pregunta si cuenta con correo electrónico, si tiene gemelo o cuate, si cuenta con su credencial anterior. Así también, no se siguen los pasos tal como lo señala la instrucción de trabajo, ya que en algunos módulos primero toman la fotografía y después inician con el trámite.</p> <p><b>8.6, Liberación de los productos y servicios</b> Se identificó que durante el proceso de entrega de la credencial se omiten actividades establecidas en las Instrucciones de Trabajo para el Modelo de Atención Ciudadana Tomo II.</p> <p><b>9.1.2, Satisfacción del cliente?</b> No se asegura en algunos módulos móviles la aplicación de la encuesta de satisfacción a la ciudadanía, por ejemplo, el módulo 180352 y el 180353.</p> <p><b>9.1.3, Análisis y evaluación</b> No se asegura que se lleve a cabo el seguimiento y la medición de los resultados de los tableros de indicadores de los procesos sustantivos, desempeño del personal, satisfacción de la ciudadanía, ya que no se mostró evidencia de la retroalimentación de estos resultados por los dueños de proceso sustantivo.</p>		<div> <div>OPERACION</div> <div>96%</div> </div> <div> <div>APORTA</div> <div>91%</div> </div>			