Instituto Mexicano de Normalización y Certificación, A.C.

INFORME DE AUDITORÍA

INSTITUTO NACIONAL ELECTORAL
JUNTA LOCAL EJECUTIVA EN VERACRUZ Y MAC'S.

Av. Manuel Ávila Camacho No. 119, Colonia Centro, C.P. 91000, Xalapa, Veracruz, Estados Unidos Mexicanos.

RSGC-1340

Vigente hasta: 06/11/2026

Estándar(es) de aplicación: NMX-CC-9001-IMNC-2015 / ISO 9001:2015

No. de Solicitud: C1-SCSGC-24008-V1A

Fecha de auditoria: 23-24-25-26/09/2024

Fecha de emisión del informe: 26/09/2024

INFORME DE AUDITORIA

Instituto Mexicano de Normalización y Certificación, A.C.

Lic. Josué CERVANTES MARTÍNEZ.

Vocal Ejecutivo de la Junta Local Ejecutiva del INE en Veracruz.

Con base al acuerdo celebrado con el IMNC y al programa de auditorías del ciclo de certificación correspondiente, se realizó la evaluación al *Sistema de Gestión* de su representada, por lo que en representación del IMNC y en mi calidad de Auditor Líder hago entrega del presente Informe de auditoría.

1. TIPO DE AUDITORÍA.

☐ Auditoría en instalaciones del IMNC ☒ Auditoría en Sitio ☐ Auditoría Remota

- ☐ Auditoría Etapa 1
- ☐ Auditoría Etapa 2
- ☒ Auditoría de Vigilancia 1
- ☐ Auditoría de Vigilancia 2
- ☐ Otra (Indique el No. de vigilancia que corresponda).
- ☐ Renovación de la certificación
- ☐ Transferencia de la certificación

☐ Auditoría *especial*:

- ☐ Ampliación del alcance (Describa):
- ☐ Reducción del alcance (Describa):
- ☐ Actualización del Sistema de Gestión
- ☐ Por cambios de domicilio
- ☐ Por cambio de situación legal
- ☐ Por cambio en el número de personas

☐ Auditoría con *notificación a corto plazo:*

- ☐ Por quejas de clientes
- ☐ Por seguimiento de la certificación suspendida
- ☐ Por seguimiento de Etapa 2

***** En caso de conducir la auditoría en el IMNC **o remota**, indique a continuación la justificación:

No aplica.

2. OBJETIVOS DE LA AUDITORÍA (Conforme al Plan de auditoría correspondiente).

☒ Objetivos de una **auditoría de vigilancia.**

Determinar la conformidad de los procesos/Sitios/Áreas del Sistema de Gestión seleccionados, con los criterios de auditoria.

Evaluar la capacidad del Sistema de Gestión para confirmar que la Organización cumple los requisitos legales, reglamentarios y contractuales aplicables.

Evaluar la eficacia del Sistema de Gestión para asegurar que la Organización cumple con los objetivos especificados.

3. ALCANCE DE LA CERTIFICACIÓN.

Servicio de Atención a la Ciudadanía durante el Trámite de Expedición de su Credencial para Votar, Desde la Primera Entrevista Hasta la Entrega de la Credencial en los Módulos de Atención Ciudadana en la entidad de Veracruz.

4. SECTOR DE NEGOCIO DEL CLIENTE / COMPLEJIDAD.

RAZÓN SOCIAL (Solo cuando es más de una razón social o persona física) **SITIO** (Solo cuando sea multisitios)	**ÁREA TÉCNICA**		**Proceso(s) de realización** (en caso de aplicar)	**Productos involucrados** (en caso de aplicar)
	Sector IAF	**Código NACE**		
Junta Local Ejecutiva Av. Manuel Ávila Camacho, No. 119, Colonia Centro, C.P. 91000, Xalapa, Veracruz, Estados Unidos Mexicanos.	NA	NA	NA	NA
Módulo 300953 Calle Rayón S/N, Colonia Centro, C.P. 91350, entre Calle Hidalgo y Calle Javier Mina, Asociación Ganadera, Tlacolulan, Veracruz, Estados Unidos Mexicanos.	36	84	**Procesos Sustantivos;** Entrevista, Tramite, Transferencia de la información, Conciliación, Entrega de la CPV.	Servicio de Atención a la Ciudadanía para obtener CPV.
Módulo 300855 Calle 16 de Septiembre S/N, Colonia Zona Centro, C.P. 91667, entre Avenida Zamora y Andador Hernán Cortes, Salón Ejidal, Úrsulo Galván, Veracruz, Estados Unidos Mexicanos.	36	84	**Procesos Sustantivos;** Entrevista, Tramite, Transferencia de la información, Conciliación, Entrega de la CPV.	Servicio de Atención a la Ciudadanía para obtener CPV.
Módulo 300854 Calle 5 de Mayo S/N, Colonia Centro, C.P. 93910, entre Calle Zaragoza y Calle Enríquez, Palacio Municipal, Yecuatla, Veracruz, Estados Unidos Mexicanos.	36	84	**Procesos Sustantivos;** Entrevista, Tramite, Transferencia de la información, Conciliación, Entrega de la CPV.	Servicio de Atención a la Ciudadanía para obtener CPV.
Módulo 300551 Avenida Puebla Lote 31 Zona E 517, Colonia Palma Sola, C.P. 93320, Poza Rica de Hidalgo, Veracruz, Estados Unidos Mexicanos.	36	84	**Procesos Sustantivos;** Entrevista, Tramite, Transferencia de la información, Conciliación, Entrega de la CPV.	Servicio de Atención a la Ciudadanía para obtener CPV.

Módulo 300554 Calle Revolución 14, Colonia Centro, C.P. 92800, Tuxpan de Rodríguez Cano, Veracruz, Estados Unidos Mexicanos.	36	84	**Procesos Sustantivos;** Entrevista, Tramite, Transferencia de la información, Conciliación, Entrega de la CPV.	Servicio de Atención a la Ciudadanía para obtener CPV.
Módulo 300651 Calle Artes 106, Plaza del Márquez, Colonia Zona Centro, C.P. 93400, Papantla de Olarte, Veracruz, Estados Unidos Mexicanos.	36	84	**Procesos Sustantivos;** Entrevista, Tramite, Transferencia de la información, Conciliación, Entrega de la CPV.	Servicio de Atención a la Ciudadanía para obtener CPV.
Módulo 300553 Calle Benito Juárez S/N, Colonia Zona Centro, C.P. 92930, Tihuatlán, Veracruz, Estados Unidos Mexicanos.	36	84	**Procesos Sustantivos;** Entrevista, Tramite, Transferencia de la información, Conciliación, Entrega de la CPV.	Servicio de Atención a la Ciudadanía para obtener CPV.

RIESGO SGC			**COMPLEJIDAD SGA**					**COMPLEJIDAD SST**		
Alta	Media	Baja	Alta	Media	Baja	Limitada	Especial	Alta	Media	Baja
☐	☐	☒	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

SGEn – AREA TÉCNICA	SGIA - CATEGORÍA
NA	NA

5. CRITERIOS DE AUDITORÍA.

- ☒ ISO 9001: 2015
- ☐ ISO 14001: 2015
- ☐ ISO 45001:2018
- ☐ ISO 50001:2018
- ☐ ISO 21001: 2018

- ☒ Requisitos especificados por la organización en su Sistema de Gestión.
- ☒ Documento de "Condiciones generales de certificación de sistemas de gestión", *vigente*
- ☒ Acuerdo legalmente ejecutable
- ☒ Reglamento de uso de marca de conformidad del IMNC
- ☒ Otro(s) (Indique:) Enmiendas ISO sobre las Cuestiones del Cambio Climático

6. ALCANCE DE LA AUDITORÍA.

No.	RAZÓN SOCIAL Solo cuando es más de una razón social SITIOS AUDITADOS Calle / Número Ext. / Int. / Colonia / Alcaldía/ c.p. / Ciudad / Municipio / Estado / País	DATOS DEL SITIO	
OFICINA PRINCIPAL	**Junta Local Ejecutiva** Av. Manuel Ávila Camacho No. 119, Colonia Centro, C.P. 91000, Xalapa, Veracruz, Estados Unidos Mexicanos.	**Producto(s):** NA	**No Aplicabilidad:** NA
		Proceso(s): Planeación y control del SGC. **Procesos de Apoyo;** Reclutamiento y selección, Capacitación.	
		Sub alcance (solo aplica en multisitios)**:** NA	
		Fecha(s) de Auditoria: 26/09/2024	
SITIO No. 1 TEMPORAL	**Módulo 300953** Calle Rayón S/N, Colonia Centro, C.P. 91350, entre Calle Hidalgo y Calle Javier Mina, Asociación Ganadera, Tlacolulan, Veracruz, Estados Unidos Mexicanos.	**Producto(s):** Servicio de Atención a la Ciudadanía para obtener CPV.	**No Aplicabilidad:** 7.1.5, 8.3
		Proceso(s): **Sustantivos;** Entrevista. Tramite. Transferencia de la información. Conciliación. Entrega de la CPV.	
		Sub alcance (solo aplica en multisitios)**:** Servicio de Atención a la Ciudadanía durante el Trámite de Expedición de su Credencial para Votar, Desde la Primera Entrevista Hasta la Entrega de la Credencial en los Módulos de Atención Ciudadana en la entidad de Veracruz.	
		Fecha(s) de Auditoria: 23/09/2024	
SITIO No. 2 TEMPORAL	**Módulo 300855** Calle 16 de Septiembre S/N, Colonia Zona Centro, C.P. 91667, entre Avenida Zamora y Andador Hernán Cortes, Salón Ejidal, Úrsulo Galván, Veracruz, Estados Unidos Mexicanos.	**Producto(s):** Servicio de Atención a la Ciudadanía para obtener CPV.	**No Aplicabilidad:** 7.1.5, 8.3
		Proceso(s): **Sustantivos;** Entrevista. Tramite. Transferencia de la información. Conciliación. Entrega de la CPV.	
		Sub alcance (solo aplica en multisitios)**:** Servicio de Atención a la Ciudadanía durante el Trámite de Expedición de su Credencial para Votar, Desde la Primera Entrevista Hasta la Entrega de la Credencial en los Módulos de Atención Ciudadana en la entidad de Veracruz.	
		Fecha(s) de Auditoria: 24/09/2024	

SITIO No. 3 TEMPORAL	**Módulo 300854** Calle 5 de Mayo S/N, Colonia Centro, C.P. 93910, entre Calle Zaragoza y Calle Enríquez, Palacio Municipal, Yecuatla, Veracruz, Estados Unidos Mexicanos.	**Producto(s):** Servicio de Atención a la Ciudadanía para obtener CPV.	**No Aplicabilidad:** 7.1.5, 8.3
		Proceso(s): **Sustantivos;** Entrevista. Tramite. Transferencia de la información. Conciliación. Entrega de la CPV.	
		Sub alcance (solo aplica en multisitios)**:** Servicio de Atención a la Ciudadanía durante el Trámite de Expedición de su Credencial para Votar, Desde la Primera Entrevista Hasta la Entrega de la Credencial en los Módulos de Atención Ciudadana en la entidad de Veracruz.	
		Fecha(s) de Auditoria: 25/09/2024	
SITIO No. 4 PERMANENTE	**Módulo 300551** Avenida Puebla Lote 31 Zona E 517, Colonia Palma Sola, C.P. 93320, Poza Rica de Hidalgo, Veracruz, Estados Unidos Mexicanos.	**Producto(s):** Servicio de Atención a la Ciudadanía para obtener CPV.	**No Aplicabilidad:** 7.1.5, 8.3
		Proceso(s): **Sustantivos;** Entrevista. Tramite. Transferencia de la información. Conciliación. Entrega de la CPV.	
		Sub alcance (solo aplica en multisitios)**:** Servicio de Atención a la Ciudadanía durante el Trámite de Expedición de su Credencial para Votar, Desde la Primera Entrevista Hasta la Entrega de la Credencial en los Módulos de Atención Ciudadana en la entidad de Veracruz.	
		Fecha(s) de Auditoria: 23/09/2024	
SITIO No. 5 PERMANENTE	**Módulo 300554** Calle Revolución 14, Colonia Centro, C.P. 92800, Tuxpan de Rodríguez Cano, Veracruz, Estados Unidos Mexicanos.	**Producto(s):** Servicio de Atención a la Ciudadanía para obtener CPV.	**No Aplicabilidad:** 7.1.5, 8.3
		Proceso(s): **Sustantivos;** Entrevista. Tramite. Transferencia de la información. Conciliación. Entrega de la CPV.	
		Sub alcance (solo aplica en multisitios)**:** Servicio de Atención a la Ciudadanía durante el Trámite de Expedición de su Credencial para Votar, Desde la Primera Entrevista Hasta la Entrega de la Credencial en los Módulos de Atención Ciudadana en la entidad de Veracruz.	
		Fecha(s) de Auditoria: 24/09/2024	

SITIO No. 6 PERMANENTE	**Módulo 300651** Calle Artes 106, Plaza del Márquez, Colonia Zona Centro, C.P. 93400, Papantla de Olarte, Veracruz, Estados Unidos Mexicanos.	**Producto(s):** Servicio de Atención a la Ciudadanía para obtener CPV.	**No Aplicabilidad:** 7.1.5, 8.3
		Proceso(s): **Sustantivos;** Entrevista. Tramite. Transferencia de la información. Conciliación. Entrega de la CPV.	
		Sub alcance (solo aplica en multisitios)**:** Servicio de Atención a la Ciudadanía durante el Trámite de Expedición de su Credencial para Votar, Desde la Primera Entrevista Hasta la Entrega de la Credencial en los Módulos de Atención Ciudadana en la entidad de Veracruz.	
		Fecha(s) de Auditoria: 25/09/2024	
SITIO No. 7 PERMANENTE	**Módulo 300553** Calle Benito Juárez S/N, Colonia Zona Centro, C.P. 92930, Tihuatlán, Veracruz, Estados Unidos Mexicanos.	**Producto(s):** Servicio de Atención a la Ciudadanía para obtener CPV.	**No Aplicabilidad:** 7.1.5, 8.3
		Proceso(s): **Sustantivos;** Entrevista. Tramite. Transferencia de la información. Conciliación. Entrega de la CPV.	
		Sub alcance (solo aplica en multisitios)**:** Servicio de Atención a la Ciudadanía durante el Trámite de Expedición de su Credencial para Votar, Desde la Primera Entrevista Hasta la Entrega de la Credencial en los Módulos de Atención Ciudadana en la entidad de Veracruz.	
		Fecha(s) de Auditoria: 26/09/2024	

7. DATOS DEL EQUIPO AUDITOR.

NOMBRE	FUNCIÓN	No. DE VALIDACIÓN
David MORENO MORALES.	Auditor Líder	ALSGC-083
Jenrry Antonio BARRIOS.	Auditor	ALSGC-107
Oscar RUBÍ VELASCO.	Experto Técnico	ALSGC-055

8. ASPECTOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN.

8.1 Cambios significativos que afecten al Sistema de Gestión de la Organización, a partir de la última auditoría.

Sin cambios significativos.

8.2 Cambios significativos que afecten al Programa de auditorías del ciclo completo de la certificación (*Plan trianual*).

Elaborar el plan trianual de la organización.

8.3 Revisión de quejas recibidas por la Organización.

Se elabora estadístico de quejas por distrito, las quejas son atendidas través de los documentos "Procedimiento de Atención de Quejas, Sugerencias y Felicitaciones en Juntas Distritales Ejecutivas" y "Manual de Tratamiento y Seguimiento de las Quejas Ciudadanas depositadas en los buzones instalados en los módulos de atención ciudadana.

8.4 **Conformidad del proceso de *Auditoría Interna*.**

Se cuenta con Programa de Auditorías 2024, auditorías programadas para el mes de agosto 2024;

Se presenta Plan de Auditoría Interna No. 1/2024 aplicada del 26 al 30 de agosto y Reporte de Auditoria fecha 30 de agosto 2024.

-No se detectan Hallazgos de No Conformidad Mayore.

-Se Registran 2 Hallazgos de No Conformidad menor:
NCm 1 Este hallazgo es atendido con Cedula de No Conformidad Folios CNNC/VER/024/01 y Análisis de 5 Por que`s. La no conformidad se encuentra abierta y dentro de un largo plazo para su cierre al 31 de octubre 2025 para verificar la efectividad de las acciones. (Adecuación de Módulos).
NCm 2 Este hallazgo es atendido con Cedula de No Conformidad Folios CNNC/VER/024/02 y Análisis de 5 Por que`s. Actualmente la no conformidad se encuentra abierta y en plazo al 15 de diciembre 2024.

Se registran 2 Oportunidades de Mejora. Estos Hallazgos se atienden con Plan de Cambios y Mejoras Folios 2024/01 y 2020/02. Las Oportunidades de Mejora se encuentran abiertas y en plazo de atención al 31 de octubre de 2024.

Es importante que la Organización atienda de manera eficaz la oportunidad de mejora No. 5 registrada en este informe.

8.5 **Conformidad de la *Revisión por la Dirección*.**

Se muestra Minuta de Acuerdos y Compromisos, Revisión por la Dirección RD-01 aplicada el 22 de septiembre de 2023. La revisión por la dirección ofrece información acerca del cumplimiento de los objetivos y desempeño del sistema de gestión de la calidad, así como la satisfacción de cliente. Ofrece información relacionada a oportunidades de mejora.

8.6 **Desempeño del Sistema de Gestión de la organización.**

Tablero de Control de Objetivos de la Calidad 2024;

Objetivo 1 Actualizar el Padrón Electoral en la entidad mediante capacitación de solicitudes de credenciales requeridas por la ciudadanía en los Módulos de Atención Ciudadana en al menos el 90% del rango mínimo establecido en el pronóstico; Valor esperado 90%. Resultado 113%
Objetivo 2 Incrementar en un 30% la implementación del modelo institucional de los Módulos de Atención Ciudadana fijos de la entidad, con base en el Reporte porcentaje de avance en la implementación del modelo institucional 2023; Valor esperado 30%. Resultado 32%
Objetivo 3 Lograr el mantenimiento del 100% de los Módulos de atención Ciudadana con modelo institucional, con base en el Reporte del porcentaje de avance en la implementación del modelo institucional 2023, en los conceptos de pintura en muros, aire acondicionado, marquesina entre otros; Valor esperado 100%. Resultado 50% de avance en el 1er semestre 2024.
Objetivo 4 Mantener el servicio a domicilio acorde con lo que establece el artículo 141 de la Ley general de instituciones y Procedimientos Electorales; Valor esperado 100%. Resultado 100%
Objetivo 5 Cumplir con un 90% la satisfacción ciudadana sobre el servicio de los Módulos de Atención Ciudadana Valor esperado 90%. Resultado 92%

Tablero de Indicadores Procesos Sustantivos 2024;

-Indicador de Proceso Sustantivo Entrevista> Fichas requisitadas correctamente (Fichas requisitadas correctamente / Fichas revisadas en la muestra del 10%) x 100 Meta 90% Semanal Resultado 2024 100%.

-Indicador de Proceso Sustantivo Tramites> Tramites exitosos (Numero de tramites exitosos/Numero de Tramites aplicados) x 100" Meta 90%. Semanal Resultado 2024 99.71 campaña actual 99.6%.

-Indicador de Proceso Sustantivo Transferencia de la Información> Reenvíos exitosos "Ejecución de los Scrips de reenvió de notificaciones / Solicitud de reenvíos de scrips requeridos) x 100 Meta 100% Resultados 2024 100%.

-Indicadores de Proceso Sustantivo Conciliación.
Credenciales disponibles para entrega (Credenciales recibidas – credenciales inconsistentes / credenciales recibidas) x 100" Meta 90% Resultado 2024 100%.

Arqueo de credenciales (Credenciales disponles (físicas) / Credenciales disponibles registradas en SIIRFE-MAC) x 100 Meta 100% Resultado 2024 100%.

Proceso sustantivo Entrega de la CPV.
-Indicador de Proceso sustantivo Entrega de la CPV> Efectividad de entrega de la CPV en MAC (Total de credenciales entregadas / Total de ciudadanas y ciudadanos que acuden al MAC a recoger su credencial) x 100 Meta 90% Resultado 2024 100 %..

Tablero de Indicadores Procesos de Apoyo;

Indicador de proceso de Apoyo Reclutamiento y selección> (Permanencia de personal (Plantilla de personal autorizado de MAC -Vacantes generadas /Planilla de personal autorizado de MAC) x 100 Meta 90% Resultado 2023 98.6% 2024 para este año no ha sido requerido persona.

Indicadores Proceso de Apoyo Capacitación.
Capacitación efectiva (Participantes efectivos en el curso/Participantes inscritos al curso) x 100 Meta 98% Por campaña Resultado 100%.
Aprovechamiento (Sumatoria de calificaciones obtenidas/Participantes efectivos en el curso) Por campaña Pts. 80 Pts. 98%.

Se observa un sistema de gestión de la calidad eficaz en relación al cumplimiento de los objetivos de calidad y metas de los indicadores de los procesos sustantivos y de apoyo.

8.7 Conformidad del alcance y la aplicabilidad de la certificación.

1. El alcance de la certificación "Servicio de Atención a la Ciudadanía durante el Trámite de Expedición de su Credencial para Votar, Desde la Primera Entrevista Hasta la Entrega de la Credencial en los Módulos de Atención Ciudadana en la entidad de Veracruz", se considera adecuado y conveniente a los propósitos de la organización para los sitios ubicados en:

SITIO No. 1 TEMPORAL
Módulo 300953
Calle Rayón S/N, Colonia Centro, C.P. 91350, entre Calle Hidalgo y Calle Javier Mina, Asociación Ganadera, Tlacolulan, Veracruz, Estados Unidos Mexicanos.

SITIO No. 2 TEMPORAL
Módulo 300855
Calle 16 de Septiembre S/N, Colonia Zona Centro, C.P. 91667, entre Avenida Zamora y Andador Hernán Cortes, Salón Ejidal, Úrsulo Galván, Veracruz, Estados Unidos Mexicanos.

SITIO No. 3 TEMPORAL
Módulo 300854
Calle 5 de Mayo S/N, Colonia Centro, C.P. 93910, entre Calle Zaragoza y Calle Enríquez, Palacio Municipal, Yecuatla, Veracruz, Estados Unidos Mexicanos.

SITIO No. 4 PERMANENTE
Módulo 300551
Avenida Puebla Lote 31 Zona E 517, Colonia Palma Sola, C.P. 93320, Poza Rica de Hidalgo, Veracruz, Estados Unidos Mexicanos.

SITIO No. 5 PERMANENTE
Módulo 300554
Calle Revolución 14, Colonia Centro, C.P. 92800, Tuxpan de Rodríguez Cano, Veracruz, Estados Unidos Mexicanos.

SITIO No. 6 PERMANENTE
Módulo 300651
Calle Artes 106, Plaza del Márquez, Colonia Zona Centro, C.P. 93400, Papantla de Olarte, Veracruz, Estados Unidos Mexicanos.

SITIO No. 7 PERMANENTE
Módulo 300553
Calle Benito Juárez S/N, Colonia Zona Centro, C.P. 92930, Tihuatlán, Veracruz, Estados Unidos Mexicanos.

2. Se confirma la no aplicabilidad a los requisitos 7.1.5 y 8.3 de la norma de referencia.

8.8 **Seguimiento a No Conformidades y Oportunidades de mejora derivadas de la auditoría anterior del IMNC.**

HALLAZGOS DOCUMENTADOS DE LA AUDITORIA PREVIA					
No	**Clasificación NCM, NCm, OM**	**Criterio de auditoria**	**Comentarios sobre la eficacia de las acciones tomadas**	**Determinación**	
1	NCm	7.1.3	La organización documenta el SG.QALLIENCE.35-03 y Minuta de la Reunión de Trabajo Para Tratar la No Conformidad del Requisito 7.1.3 Infraestructura Ncm-01, fecha 03/11/2024 . La Organización presenta las evidencias de implementación de acciones propuestas.	☐ Abierta	☒ Cerrada
1	OM	9.3.2	Minuta de la Reunión de Trabajo Para Tratar Oportunidades de Mejora fecha 03/11/2024. La organización presenta las evidencias de atención a la oportunidad de mejora.	☐ Abierta	☒ Cerrada
2	OM	9.3.3	Minuta de la Reunión de Trabajo Para Tratar Oportunidades de Mejora fecha 03/11/2024. La organización presenta las evidencias de atención a la oportunidad de mejora.	☐ Abierta	☒ Cerrada
3	OM	9.2.2	Minuta de la Reunión de Trabajo Para Tratar Oportunidades de Mejora fecha 03/11/2024. La organización presenta las evidencias de atención a la oportunidad de mejora.	☐ Abierta	☒ Cerrada
4	OM	9.1.1	Minuta de la Reunión de Trabajo Para Tratar Oportunidades de Mejora fecha 03/11/2024. La organización presenta las evidencias de atención a la oportunidad de mejora.	☐ Abierta	☒ Cerrada

8.9 **Confirmación del nivel de integración del Sistema de Gestión señalado por la Organización en la "Solicitud de propuesta económica" clave FPEC01 correspondiente.**

No aplica.

9. RESULTADOS DE AUDITORÍA.

9.1 Fortalezas del Sistema de Gestión.

Compromiso y experiencia del personal sobre las actividades desarrolladas en la Operación de los procesos sustantivos de los MAC'S.

9.2 No conformidades.

Tipo de hallazgo	Total de hallazgos
No conformidades mayores	0
No conformidades menores	0
Oportunidades de mejora	5

No.	CLASIFICACIÓN DE LA NC	NO CONFORMIDAD(ES)
NA	(NCM Mayor NCm Menor) NA	**Descripción de la No Conformidad:** Sin No Conformidades.
Criterio de auditoría: NA		**Evidencia que soporte la no conformidad:** NA

9.3 Oportunidades de mejora.

No.	Criterio de auditoria	Descripción
1	4.1, 4.2	En relación a las cuestiones internas y externas determinadas, es oportuno que la organización considere pertinente el cambio climático y la determinación del posible impacto que esto conlleve sobre otros requisitos de la Norma de referencia, por ejemplo; Las partes interesadas pertinentes pueden tener requisitos relacionados con el cambio climático.
2	4.2	Reforzar el concepto de Parte Interesada al margen del Cliente, con el propósito de tener claridad acerca de la Retroalimentación necesaria a incorporar en las revisiones por la dirección. 9.3.2 c) 1)
3	6.1.1	Se establece la Matriz de Contexto y Análisis de Riesgos de Procesos Sustantivos Versión 6.6, al respecto se detecta la Conveniencia de precisar en estos documentos las partes interesadas que pueden ser potencialmente afectadas por los Riesgos determinados.
4	7.5.3.2 a)	Fortalecer la disponibilidad y actualización de la información documentada en el portal del SGC, tal es el caso de los Resultados de la medición de los objetivos de la calidad en el tablero correspondiente y Resultados de la medición de los indicadores de los procesos sustantivos (sem 32-sem 38 Módulo 300553).
5	9.2.1 a), b)	En los Reportes de Auditoria Interna, reforzar las conclusiones acerca del cumplimiento de los objetivos planificados, tal es el caso de los objetivos a) y b) determinados, esto con el propósito de proporcionar información respecto ha si el sistema de gestión de la calidad es conforme con su requisitos propios y este se implementa y se mantiene eficazmente.

10. USO POR PARTE DEL CLIENTE DEL DOCUMENTO DE CERTIFICACIÓN Y LA MARCA DE CONFORMIDAD PROPIEDAD DEL IMNC.

La Organización no hace uso del Logo/Marca del IMNC.

11. CONCLUSIONES GENERALES DEL EQUIPO AUDITOR RESPECTO A LA AUDITORÍA REALIZADA.

11.1 Confirmación respecto al cumplimiento de los objetivos de la auditoría.

1. El sistema de gestión de la calidad se encuentra en conformidad con los criterios de auditoría determinados, toda vez que no se detectaron no conformidades en la presente auditoria.

2. El sistema de gestión de la calidad muestra su capacidad para cumplir con los requisitos legales y reglamentarios aplicables al Servicio de Atención a la Ciudadanía durante el Trámite de Expedición de su Credencial para Votar.

3. Se observa un sistema de gestión de la calidad eficaz en relación al cumplimiento de los objetivos de calidad y metas de los indicadores de los procesos sustantivos y de apoyo.

4. Es importante que la organización atienda de manera eficaz las oportunidades de mejora registradas en este informe, con el propósito de fortalecer el cumplimiento con los criterios de auditoria.

11.2 Uso de Tecnologías de la Comunicación e información, aplica solo para auditorias remotas.

Sí ☐	No ☐	Conexión segura y estable de internet
Sí ☐	No ☐	Equipo de computo disponible para todas la entrevistas y personal con acceso a internet
Sí ☐	No ☐	Herramienas de conferencia (mencionar por ejemplo, Teams, Zoom, etc.): Indicar la administración de la plataforma a cargo de quien estuvo:
Sí ☐	No ☐	Se dispuso de recursos adicionales para una mejor interacción (por ejemplo webcam, mircofono, bocinas, auriculares, etc.)
Sí ☐	No ☐	Hubo necesidad de emplear otros recursos (linea telefonica dedicada, PVN, Celular con aplicaciones empresariales o comerciales, drones, CCTV)
Sí ☐	No ☐	*Se logró el objetivo de la auditoria remota:* *(Indique con base en las TIC's empleadas como su efectividad contribuye para alcanzar los objetivos de la auditoría)*

En caso contrario, indicar ¿por qué?

No aplica.

11.3 Desempeño energético

No aplica.

11.4 Desviaciones presentadas al Plan de auditoría y su justificación.

Sin desviaciones significativas.

11.5 Comentarios por parte del equipo auditor a considerar para la próxima auditoría del IMNC.

Revisar la atención eficaz de las oportunidades de mejora registrada en este informe.
Revisar los Procesos de Apoyo; Desempeño de personal, Soporte Técnico y Suministro de bienes y servicios

12. RECOMENDACIÓN DEL EQUIPO AUDITOR *.

La recomendación abajo señalada, **sólo aplica** cuando no se hayan derivado No conformidades en la presente auditoría. Cuando se hayan derivado No conformidades (Mayores y/o menores), la recomendación sobre la certificación se verá reflejada en el correspondiente Informe de seguimiento.

- ☐ **Realizar auditoría de Etapa 2** (Sólo para procesos de certificación *inicial*)
- ☐ **Otorgar** la certificación (Sólo para auditoría de certificación *inicial*)
- ☐ **Negar** la certificación (Sólo para auditoría de certificación *inicial*)
- ☒ **Mantener** la certificación. (Sólo para auditorías de *vigilancia*)
- ☐ **Renovar** la certificación (Sólo para auditorías de *renovación*)
- ☐ **Restaurar** la certificación (Sólo para auditorías de *renovación*, o por retiro de la suspensión)
- ☐ **Ampliar** el alcance de la certificación. (Aplica sólo en auditorías de *vigilancia*, o *renovación*, o auditorías *especiales*, con base a la solicitud presentada por la Organización)
- ☐ **Reducir** el alcance de la certificación. (Aplica en auditorías de *vigilancia*, o *renovación*, o auditorías *especiales*, con base a la solicitud presentada por la Organización)
- ☐ **Aceptar la Transferencia** de la certificación (Sólo para auditorías de *transferencia*)

*** Nota importante**: importante: El auditor no determina la decisión final sobre la certificación, solo emite una recomendación.
Ver condiciones para la toma de decisión de la certificación.

12.1 Opiniones divergentes no resueltas entre el equipo auditor y el auditado.

Sin opiniones divergentes no resueltas, ha reserva que el resultado de esta auditoria sea aceptado por la organización.

12.2 Confirmación sobre la asistencia del personal clave para la reunión de cierre.

☐ Se presentó el personal responsable de SST ☐ No se presentó el personal responsable de SST

En caso negativo justificar:

No aplica.

13. PLAZOS A CONSIDERAR POR LA ORGANIZACIÓN.

En caso de haberse registrado no conformidades en el presente Informe de auditoría, el auditor líder debe registrar las fechas límites para que la organización dé cumplimiento en los tiempos establecidos.

Fecha límite para presentar **Plan de Acciones Correctivas** por parte de la organización a partir de la recepción del presente informe de auditoría (Solo en caso de haberse registrado No conformidades en el presente Informe de auditoría):	NA

Fecha límite para presentar **Evidencias** de implementación de acciones correctivas (En caso de No conformidades mayores):	NA

Fecha límite para conducir su siguiente auditoria:	Según fecha acordada con el IMNC.	Sitio(s):	Oficina principal y Sitios MAC'S seleccionados.

David Moreno Morales.
Nombre y firma del Auditor líder

14. FIRMAS DE AUTORIZACIÓN DEL INFORME DE AUDITORÍA.

En mi carácter de Representante autorizado **recibo y acepto** el contenido de este informe de auditoría.	En mi carácter de Representante autorizado **recibo pero no acepto** el contenido de este informe de auditoría y me obligo a presentar al IMNC, A.C., la argumentación técnica y las evidencias al respecto, al **día** siguiente hábil siguiente de la última fecha de auditoría. En caso de no presentar dicha información, **acepto** lo documentado en el presente informe
Josué Cervantes Martínez	
(Nombre y firma)	(Nombre y firma)

DISPOSICIONES FINALES:

a) El presente Informe de auditoría es propiedad del **Instituto Mexicano de Normalización y Certificación, A.C. (IMNC)**, por lo que queda prohibido su fotocopiado parcial o total, sin autorización previa del IMNC.

b) El presente Informe de auditoría **ser firmado por el Auditor líder y por el Representante autorizado del cliente**. El original del documento se entrega al cliente y la copia queda en poder del IMNC.

c) El IMNC mantiene su responsabilidad sobre el contenido descrito en el presente informe de auditoría.

d) En caso de no entregar el informe el último día de la auditoría el Auditor líder debe entregarlo al cliente en un plazo máximo de 5(Cinco) días hábiles.

e) El presente Informe de auditoría no debe emplearse en un proceso de certificación inicial, como indicación de que la organización se encuentra ya certificada, ni constituye un dictamen a favor de la organización.

f) Los datos contenidos en el presente informe y las evidencias recopiladas durante la auditoría son **estrictamente confidenciales** y el **IMNC** no podrá transmitirlos a terceros sin autorización previa de la Organización auditada.

g) La auditoría a la que se refiere el presente Informe, ha sido conducida en concordancia con la planificación trianual correspondiente y fue realizada mediante un muestreo de la información disponible, por lo que se debe considerar el efecto de la ***incertidumbre*** en los hallazgos de auditoría; así como en las conclusiones y los resultados derivados de la misma; por lo que no lo anterior, no es privativo de encontrar No conformidades en futuras auditorías.

h) Los resultados contenidos en el presente informe, son utilizados para fines exclusivos de la toma de decisión sobre la certificación.

i) En caso de registrarse **No conformidades** y/u **Oportunidades de mejora** en el presente Informe de auditoría, la organización se obliga a dar atención conforme a lo especificado en el documento de "Condiciones Generales de Certificación de Sistemas de Gestión", *vigente*.