



			<ul style="list-style-type: none">Internas: Personal de la delegación INE Veracruz, Dirección de Operación y Seguimiento (DOS), Dirección de Depuración y Verificación de campo (DDVC), Dirección de Cartografía, Dirección de Atención Ciudadana (INETEL) y Centro de Atención Ciudadana, Dirección Ejecutiva de Administración (DEA), CECyRD.Externas: Ciudadanía, proveedores. <p>Se identifican necesidades y expectativas de dichas partes interesadas.</p>
	X	Una descripción de la secuencia e interacción de los procesos y/o áreas del SGC, y/o SGA, y/o además de los trabajadores al SST, SGAS y/o SGC.	<p>Mapa general de procesos, cuenta con entradas y salidas. Se perciben los siguientes procesos:</p> <ul style="list-style-type: none">Estratégico: Planeación y Control del SGC.Procesos Sustantivos: Entrevista, Trámite, Transferencia de la Información, Conciliación, Entrega de la CPV.Procesos de Apoyo: Reclutamiento y Selección, Capacitación, Desempeño del personal, Soporte técnico, Suministro de Bienes y Servicios. <p>Se encuentra documentado dentro de la plataforma del instituto.</p>
	X	Normatividad aplicable a su producto y/o servicio "Matriz" (si cuenta con ella).	<p>Se identifica que dentro de cada ficha de proceso se cuentan identificadas todas las leyes y reglamentos aplicables, asimismo, se cuenta con acceso a normainmex.mx, en donde se encuentran las leyes aplicables al instituto. Se identifica cumplimiento al requisito.</p> <p>Por último, se muestra la lista maestra de documentos, en la cual se perciben los documentos aplicables al SGC.</p>
LIDERAZGO			
	X	Política del Sistema de Gestión.	<p>Se cuenta con la política establecida dentro del Sistema de Gestión de Calidad:</p> <p>En el Instituto Nacional Electoral INE, estamos comprometidos en proporcionar a la ciudadanía un servicio eficiente y de calidad en el trámite de expedición de su credencial para votar, desde la entrevista hasta la entrega de la credencial para votar, para contribuir al derecho de la identidad ciudadana, con base en el marco normativo, reglamentario y en un entorno de mejora con apego a los requisitos de la norma ISO 9001:2015.</p>
	X	Enfoque al cliente (9001)	<p>Se identifica un enfoque al cliente dentro de los objetivos y la política de calidad.</p>
	X	Determinación de responsabilidades.	<p>Se identifican los roles y responsabilidades dentro de la Matriz de Responsabilidades, ubicada en el Anexo 2 del Manual de Gestión de la Calidad, con versión 6.6 y fecha de agosto de 2022.</p> <p>Por último, se muestra el documento del Comité de Calidad, en donde se perciben todos los funcionarios de la entidad con su rol respectivamente, fecha de emisión agosto 2022.</p>



X	Determinación de riesgos y oportunidades de la organización.	<p>Se cuenta con un procedimiento de Riesgos y Oportunidades, versión 6.6</p> <p>Se identifican riesgos para los procesos sustantivos y de apoyo:</p> <p>Sustantivos:</p> <ul style="list-style-type: none">• Entrevista – 2• Trámite de la CPV – 3• Transferencia de la información – 1• Conciliación – 1• Entrega de la CPV - 3 <p>Apoyo:</p> <ul style="list-style-type: none">• Reclutamiento y selección – 2• Desempeño del personal – 2• Capacitación – 2• Soporte Técnico – 2• Suministro de bienes y servicios – 1 <p>Se percibe también dentro del plan estratégico 2023, las oportunidades identificadas en el FODA para su seguimiento y cumplimiento.</p>
X	Objetivos del sistema de gestión.	<p>Se establecieron 6 objetivos de calidad:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Actualizar el Padrón Electoral en la entidad mediante la captación de solicitudes de credencial requeridas por la ciudadanía en los Módulos de Atención Ciudadana instalados.2. Elevar el porcentaje de utilización de la capacidad en los Módulos de Atención Ciudadana de la Entidad.3. Brindar el servicio en todos los Módulos de Atención Ciudadana autorizadas en el estado, conforme al calendario de operación de Módulos de Atención Ciudadana de la campaña de actualización en turno.4. Promover la inscripción de jóvenes al padrón electoral.5. Mantener el servicio de atención a domicilio, acorde a lo que establece el artículo 141 de la Ley General de Instituciones y Procedimientos Electorales (LGIPE).6. Conocer la opinión ciudadana sobre el servicio de los Módulos de Atención Ciudadana. <p>También se cuenta con un tablero de indicadores de objetivos de la calidad para el seguimiento y cumplimiento de los objetivos.</p>
X	Planificación de los cambios dentro del SG.	<p>Cuando existan acciones de corrección derivado de alguna no conformidad, se apegan de acuerdo con el Procedimiento de Acciones Correctivas, versión 6.6, fecha de emisión agosto 2022, en el cual se hace referencia a el análisis previo que existe para un cambio dentro del SGC.</p> <p>De igual forma para el tema de mejoras, existe el documento "Plan de cambios y mejoras" en el cual se da seguimiento a la planificación y ejecución del cambio y/o mejora.</p>



[Handwritten signatures and initials in blue ink along the right margin of the table.]

	X		Alcance del Sistema de Gestión.	<p>Se encuentra documentado y disponible para su consulta dentro del plan estratégico:</p> <p>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.</p>
APOYO				
	X		Estructura Organizacional de los "sitios, multisitios y sitios Temporales" Cuando aplique (Organigrama, Matriz de puestos).	<p>Se identifica un organigrama dentro del Plan Estratégico, así como en el apartado del alcance del SGC, con fecha del 24 de febrero de 2023.</p> <p>Respecto a los módulos que pertenecen a la entidad, se perciben los anteriores a la distritación dentro del plan estratégico. Los actuales se encuentran dentro del directorio de módulos CAI 2023-2024, aprobado el 28 de agosto del 2023.</p>
	X		Infraestructura, ambiente para la operación de los procesos.	<p>Mensualmente se realiza el reporte "infraestructura de módulos disponible para su operación durante la campaña vigente", en donde se describen las características del módulo, así como la configuración, turnos, número de personal, etc.</p> <p>Aplica cédula de supervisión de por lo menos una vez al mes para la identificación de necesidades de infraestructura. También se aplica una encuesta de clima laboral para conocer la opinión de los colaboradores, la cual se aplicó en el periodo del 14 al 18 de agosto de 2023. Se muestra el informe con los resultados con fecha del 08 de septiembre de 2023.</p>
	X		Competencia, Toma de Conciencia, Comunicación	<p>Se muestran las competencias requeridas para el personal dentro de las cédulas de descripción de actividades y perfil de puesto como anexo 2 del procedimiento de Reclutamiento y Selección, versión 6.6, fecha de emisión noviembre 2021.</p> <p>La toma de conciencia se realizó a través de capacitaciones con el personal de módulo. Se le da seguimiento también a través del procedimiento de Desempeño del Personal.</p> <p>Por último, se percibe una matriz de comunicación versión 0, con fecha del 01 de agosto de 2022, en donde se establecen los canales de comunicación, así como que se comunica, cuándo, a quién, y quién comunica.</p>
	X		Mecanismo de control de información.	<p>Lista Maestra de documentos, Procedimiento de Información Documentada, versión 6.6.</p>
OPERACIÓN				
	X		Resultados de la medición de todos los procesos del Sistema de Gestión (indicadores).	<p>Se identifican tableros de control para los procesos de apoyo y procesos sustantivos. Se miden por campaña (CAP / CAI)</p> <p>Procesos de soporte:</p> <ul style="list-style-type: none">Reclutamiento y Selección – 1Capacitación – 2Desempeño del personal – 1Suministro de bienes y servicios – 1Soporte técnico – 1 <p>Procesos sustantivos:</p> <ul style="list-style-type: none">Entrevista – 1

[Handwritten signature in blue ink] SG.QALLIANCE.16.05



			Trámite – 1 Conciliación – 2 Transferencia de la Información – 1 Entrega de la CPV - 1
X		Determinación de los controles los proceso, productos y servicios suministrados externamente por la organización que afecta a la conformidad con los requisitos de producto y/o servicio.	Se identifica que existen controles aplicados a los productos y servicios suministrados externamente, los cuáles se referencian dentro de la Ficha de Proceso de Suministro de Bienes y Servicios, versión 0, fecha de emisión enero 2023, así como en el Procedimiento de Suministro de Bienes y Servicios, versión 0, fecha de emisión enero 2023. De igual manera se hace referencia a los POBALINES.
X		Identificación de leyes, reglamentos y/o normas aplicables.	Se identifica que dentro de cada ficha de proceso se cuentan identificadas todas las leyes y reglamentos aplicables, asimismo, se cuenta con acceso a normaine.mx, en donde se encuentran las leyes aplicables al instituto. Se identifica cumplimiento al requisito. Por último, se muestra la lista maestra de documentos, en la cual se perciben los documentos aplicables al SGC.
EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO			
X		Programa de Auditorías Internas del SGC, SGA, SST, SGAS y/o SGCO.	Se muestra el programa de auditorías, versión 6.6, así como el plan de la auditoría interna. El programa de auditoría aplica a junio – diciembre de 2023 y cuenta con las siguientes características: <ul style="list-style-type: none">• Objetivo.• Alcance.• Tipos de auditoría.• Métodos de auditoría.• Criterios de auditoría.• Recursos.• Riesgos y Oportunidades del programa.
X		Informe de la última Auditoría Interna del SGC, SGA, SST, SGAS y/o SGCO.	Se identifica que el informe cuenta con fecha del 15 de septiembre de 2023, derivado de la realización de la auditoría del 11 al 15 de septiembre, el cual obtuvo como resultado: No conformidad menor: 02
X		Cierre las acciones correctivas derivados de los hallazgos de detectados en la última Auditoría Interna.	De los hallazgos derivados de la Auditoría Interna, se perciben las siguientes cédulas de no conformidad y su seguimiento de acuerdo con el documento "reporte de seguimiento de acciones y mejoras": No conformidad menor 1: Fecha de cumplimiento: 15 de diciembre de 2023 / Fecha de cierre: 15 de diciembre de 2023. No conformidad menor 2: Fecha de cumplimiento: 15 de diciembre de 2023 / Fecha de cierre: 15 de diciembre de 2023. La entidad no ha medido la eficacia de las acciones, debido a que se encuentran en proceso de tratamiento.
X		Información de entrada de la última Revisión por la Dirección del SGC, SGA, SST, SGAS y/o SGCO.	Se validan las entradas de la revisión por la dirección, realizada el 22 de septiembre de 2023, la cual cumple con los requisitos de la norma ISO 9001:2015.



X	Reporte de la última Revisión por la Dirección del SGC, SGA, SST, SGAS y/o SGCO.	La minuta de la revisión por la dirección cuenta con fecha del 22 de septiembre de 2023.
---	--	--

Evaluación de la ubicación y las condiciones específicas del cliente. Incluir detalle sobre los procesos que operan en cada sede, sitio, sitios temporales, multisitio y horarios.

Teléfonos	Horarios	Dirección de SEDE, Sitios, Multisitios, Sitios Temporales (y actividades de cada uno)
(228) 841-64-90	08:30 – 16:00	Av. Manuel Ávila Camacho, ext. 119, Centro, C.P 91000, Xalapa, Veracruz, México.

Evaluación del estado del cliente y su grado de comprensión de los requisitos de la norma (desempeño de procesos, objetivos y funcionamiento del sistema de gestión).

Se muestra evidencia de acuerdo con la información y documentación proporcionada la organización tiene un grado de comprensión de la norma adecuado, así como un correcto establecimiento de sus objetivos e implementación del SGC en la organización. Se considera que la institución se encuentra preparada para la ejecución de la auditoría Etapa 2.

Asignación de recursos para la auditoría de la Etapa 2 y acuerdos con el cliente de los detalles de la auditoría Etapa 2. ¿Se requiere algún equipo de protección personal, trámite, permiso para acceso, restricciones medicas?

Transporte:	Aéreo	X	Terrestre	X	Marítimo	N/A
Viáticos los proporciona:	QAlliance	X	Cliente	N/A		
¿Se requiere equipo de seguridad personal?:	Sí	¿Cuál?	No	X	Proporcionado por QAlliance	Cliente
	N/A	N/A			N/A	N/A
¿Se requiere un trámite o permiso?:	Sí	N/A	¿Cuál?	N/A	No	X
¿Se requieren restricciones medicas?	Sí	N/A	¿Cuál?	N/A	No	X
Otro:	N/A					

Comentarios sobre la planificación de la Auditoría de la Etapa 2, con base en la comprensión del SG del cliente, y de las operaciones del sitio, en el contexto de los posibles aspectos significativos.

Se considera que la institución se encuentra preparada para la realización de la auditoría Etapa 2. Se cambia la dirección de un MAC (***) por cambio de domicilio, sin embargo, no afecta la ejecución del plan para Etapa 2.

Se considera que la organización evaluada está preparada para recibir la auditoría de la Etapa 2. Comentarios y/o Recomendaciones para el Equipo Auditor que realizará la Auditoría de la Etapa 2.

X	Se considera que la institución se encuentra lista para la realización de la auditoría Etapa 2.
---	---



Se considera que la organización aún no está preparada para recibir la auditoría de la Etapa 2, debido a que se presentaron dentro de la evaluación Etapa 1 varios documentos y/o requisitos que no cumplen así como los temas de preocupación, que podrían ser clasificados como no conformidad en el transcurso de la auditoría Etapa 2.

Nota: El Auditor Líder que haya realizado la Auditoría de Etapa 1 informa al cliente que tiene 90 días naturales para solventarlos, en caso de exceder el plazo se realizará nuevamente la etapa 1.

N/A	N/A
-----	-----



The Quality Alliance S.A. de C.V.
Organismo de Certificación Internacional

NOMBRE Y FIRMAS DE AUTORIZACION DEL INFORME	
AUDITOR LIDER	REPRESENTANTE DE LA DIRECCION
	 Mtro. Sergio Vera Olvera Vocal del RFE.
	 Lic. Alma Delia Atilano Lara Vocal del RFE.
	 Lic. Rogelio Maciel López Vocal del RFE.
	 Lic. Pablo Krauss López Vocal del RFE.
	 Lic. Manuel Gerardo Ramírez Martínez Vocal del RFE.
 Lic. Edgar Ortiz Monreal Auditor Líder	 C. Aldo Galicia Palomeque Jefe de Actualización al Padrón

Nota: El presente informe de auditoría es confidencial para el cliente y para uso interno de "The Quality Alliance S.A. de C.V.". Su validez puede ser a la firma del mismo o con un correo de aceptación y confirmación de recepción de las partes interesadas (Cliente y/o Organismo de Certificación).

Calle Pilares, No. 1022 Col. Letrán Valle, C.P. 03650, Alc. Benito Juárez, Ciudad de México, México
Tel. (55) 7045 5600 www.qalliance.org
QALLIANCE Y LOGOTIPO SON MARCAS REGISTRADAS.