



INFORME DE AUDITORIA: CERTIFICACIÓN, ETAPA 2

Calle Pilares, No. 1022 Col. Letrán Valle, C.P. 03650, Alcaldía. Benito Juárez, Ciudad de México, México
Tel. (55) 70455600 www.qalliance.org

QALLIANCE Y LOGOTIPO SON MARCAS REGISTRADAS.



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

SOCIO COMERCIAL

**INSTITUTO NACIONAL ELECTORAL
JUNTA LOCAL EJECUTIVA EN VERACRUZ.**

ID CLIENTE: QA23-SGC-1003 **SECTOR ECONÓMICO/CÓDIGO NACE:** 36 / 84.11

FECHA DE ENTREGA DE INFORME AL CLIENTE: 20 de octubre de 2023

DOMICILIO (S) AUDITADO (S):

(Calle, número, colonia, código postal, ciudad, estado y país). Para los sitios, sitios temporales, multisitios auditados especifique los procesos en el lugar y número de personas en cada uno.

Junta Local Ejecutiva (JLE): Av. Manuel Ávila Camacho, ext. 119, Centro, C.P 91000, Xalapa, Veracruz, México.

SITIOS:

Módulo 300952: Avenida Alejandro Von Humboldt, Norte 50, Colonia Luis Echeverría, C.P. 91270, Perote, Veracruz.

Módulo 301051: Avenida Manuel Ávila Camacho 168, Colonia Unidad Veracruzana, C.P. 91030, Xalapa, Veracruz.

Módulo 301052: Avenida Xalapa 197, Colonia Unidad Del Bosque, C.P. 91010, Xalapa, Veracruz.

Módulo 301251: Avenida Nicolás Bravo 347, Colonia Centro, C.P. 91700, Veracruz, Veracruz.

Módulo 300451: Avenida Salvador Díaz Mirón 2115, Fraccionamiento Moderno, C.P. 91918, Veracruz, Veracruz.

Módulo 301451: Calle Álvaro Obregón 55, Col. Santa Clara, C.P. 96730, Minatitlán, Veracruz.

Módulo 300851: Carretera Estatal Las Trancas Coatepec Km 0.6, Colonia La Pradera, C.P. 91637, Las Trancas, Emiliano Zapata, Veracruz.

Módulo 300354: Carretera Transistmica 70, Barrio Primero, C.P. 96340, Cosoleacaque, Veracruz.

Módulo 300951: Calle Ignacio Zaragoza 42, Colonia Centro, C.P. 91500 Coatepec, Veracruz.

AUDITORÍA DE:

CERTIFICACIÓN (ETAPA 2)	X	VIGILANCIA	N/A	RENOVACIÓN	N/A	AMPLIACIÓN/ REDUCCIÓN DE ALCANCE.	N/A
-------------------------	---	------------	-----	------------	-----	-----------------------------------	-----

OTRA ESPECIFIQUE: N/A

FECHAS DE AUDITORIA: 19 y 20 de octubre de 2023 **FECHA DE LA PRÓXIMA AUDITORIA:** Octubre, 2024

NORMA DE REFERENCIA:

NMX-CC-9001-IMNC-2015	X	NMX-SAA-14001-IMNC-2015	N/A	NMX-SAST-45001-IMNC-2018	N/A
ISO 37001:2016	N/A	ISO 37301:2016	N/A	ISO 28000:2007	N/A

OTRA ESPECIFIQUE: N/A

ALCANCE: 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.

Nota: Anotar el alcance con las palabras y signos de puntuación exactos que se desea aparezcan en el certificado. En caso de reimprimirse y desear un cambio, éste generará un costo adicional.

OBJETIVO: Se cumple con el objetivo de la auditoria el cual consiste en evaluar el cumplimiento de su sistema de gestión de calidad NMX-CC-9001-IMNC-2015 / ISO 9001:2015, los requisitos legales aplicables, la documentación y entendimiento dentro de la organización.

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

	Sí	No	N/A
La documentación del sistema de gestión demostró conformidad con los requisitos de la norma de referencia y provee la estructura documental suficiente para apoyar la implementación y mantenimiento del sistema de gestión.	X		

Calle Pilares, No. 1022 Col. Letrán Valle, C.P. 03650, Del. Benito Juárez, Ciudad de México, México
Tel. (55) 70455600 www.qalliance.org

QALLIANCE Y LOGOTIPO SON MARCAS REGISTRADAS.

SG.QALLIANCE.19.06



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

La organización ha demostrado la efectiva implementación y mantenimiento/ mejora de su sistema de gestión.	X		
La organización ha demostrado el establecimiento y seguimiento apropiado de los objetivos y metas, así como el monitoreo del progreso de los mismos dirigido a lograrlos.	X		
El programa de auditorías internas se lleva a cabo y demuestra su eficacia como herramienta para mantener y mejorar el sistema de gestión.	X		
El proceso de la revisión por la Dirección demostró su capacidad para asegurar la continua conveniencia, adecuación y eficacia del sistema de gestión.	X		
A través del proceso de auditoría de The Quality Alliance, el sistema de gestión demostró conformidad general con los requisitos de la norma de referencia.	X		
Procedimientos, políticas y criterios de The Quality Alliance para la evaluación de la conformidad del cliente.	X		
NÚMERO DE PERSONAL EN LA ORGANIZACIÓN:	505		
EXCLUSIONES DEL SISTEMA:	7.1.5 Recursos de seguimiento y medición. No se considera como un requisito esencial los recursos de seguimiento y medición para proporcionar confianza en la validez de los resultados, ya que, no se requiere un equipo de medición para el desarrollo del servicio que se le proporciona a la ciudadanía. El servicio del trámite para la expedición de la credencial para votar no requiere la trazabilidad de las mediciones para proporcionar la evidencia de la conformidad del servicio. 8.3 Diseño y desarrollo de los productos y servicios. No es aplicable para la Delegación INE Veracruz ya que no desarrolla la credencial para votar, puesto que depende de una empresa externa para la elaboración y diseño de la credencial de acuerdo con los requerimientos solicitados por el Instituto Nacional Electoral (INE) para su entrega.		
¿HUBO MODIFICACION EN EL PLAN DE AUDITORIA?	No		
¿ALGUNA CUESTION SIGNIFICATIVA QUE AFECTE AL PROGRAMA DE AUDITORIA?	No		
¿SE REVISAN LOS HALLAZGOS DE LA AUDITORIA ANTERIOR (CUANDO APLIQUE) (NCM, NCm y OM)?	N/A		
NUMERO DE HALLAZGOS	NO CONFORMIDAD MAYOR		0
	NO CONFORMIDAD MENOR		1
	OPORTUNIDADES DE MEJORA		4
REVISAR HALLAZGOS EN FORMATO SG.QALLIANCE.35.00			

Calle Pilares, No. 1022 Col. Letrán Valle, C.P. 03650, Del. Benito Juárez, Ciudad de México, México
Tel. (55) 70455600 www.qalliance.org
QALLIANCE Y LOGOTIPO SON MARCAS REGISTRADAS.

SG.QALLIANCE.19.06



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

CONCLUSIONES DE LA AUDITORÍA

REVISIONES AL SISTEMA DE GESTIÓN Y GRADO DE CONFIANZA QUE SE LE PUEDE DAR A LAS AUDITORÍAS INTERNAS DE LA ORGANIZACIÓN, CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA ORGANIZACIÓN (ISO 9001, ISO 14001, ISO 45001, ISO 37001, ISO 37301:2021 e ISO 28001:2007 CUANDO APLIQUEN):

Se valida la última revisión por la dirección, la cual se realizó con fecha del 22 de septiembre de 2023; ésta cumple con la información de entrada y salida requerida por la norma de referencia, así como auditoría interna con fecha del 11 al 15 de septiembre de 2023. Dicha auditoría obtuvo los siguientes resultados:

- No conformidades menores: 2

Se muestran las cédulas de atención para los hallazgos, los cuáles se encuentran en proceso de tratamiento.

Por último, se revisan los objetivos establecidos y su grado de cumplimiento:

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. – Meta del 90%: CAP 2023 – Nominativo 576,560 / CAI 2023 – 526,760 (- Nivel de cumplimiento: CAP 2023 – 104.5% / CAI 2023 – 13.6%
2. Elevar el porcentaje de utilización de la capacidad en los Módulos de Atención Ciudadana de la Entidad. – Meta: CAP 2023 1 turno: 34% a 67% / 2 turnos: 34% a 67% - Nivel de cumplimiento: 1 turno - 56.9% / 2 turnos - 71.2%
3. Brindar el servicio en todos los Módulos de Atención de Ciudadana autorizadas en el estado, conforme al calendario de operación de Módulos de Atención Ciudadana de la campaña de actualización en turno. – Meta 100% - Nivel de cumplimiento: 100%
4. Promover la inscripción de jóvenes al padrón electoral. Meta: CAP 90.0% / CAI 90% – Nivel de cumplimiento: CAP 93.9% / CAI 34.6%
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). Meta 90% – Nivel de cumplimiento: 100%
6. Conocer la opinión ciudadana sobre el servicio de los Módulos de Atención Ciudadana. – Meta: 90% - Nivel de cumplimiento: 271.4%

De acuerdo con la información revisada, se identifica un alto grado de confianza del Sistema de Gestión de Calidad.

FORTALEZAS DEL SISTEMA:

Se identifican las siguientes fortalezas dentro del SGC:

- Alto nivel de compromiso e involucramiento por parte de la entidad, desde la Alta dirección hasta personal de MAC's.
- Alto nivel de control de registros e información documentada para validación de cumplimiento.
- Se identifican buenas prácticas adicionales a las implementadas en el sistema, lo cual beneficia al desempeño de los procesos.
- Constante búsqueda e implementación de mejoras.

DECLARACIÓN DE CONFIDENCIALIDAD:

Los miembros del equipo auditor, expertos técnicos y todos los receptores del informe deben respetar y mantener la debida confidencialidad sobre este informe.

Calle Pilares, No. 1022 Col. Letrán Valle, C.P. 03650, Del. Benito Juárez, Ciudad de México, México
Tel. (55) 70455600 www.qalliance.org

QALLIANCE Y LOGOTIPO SON MARCAS REGISTRADAS.



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

CUMPLIMIENTO DE USO DE LOGO Y MARCA (QALLIANCE Y ORGANISMO DE ACREDITACIÓN)

N/A

MODIFICACIONES AL ALCANCE DE LA CERTIFICACIÓN:

N/A

VERIFICACIÓN DE LOS DÍAS ASIGNADOS PARA LA AUDITORÍA Y COMENTARIOS PARA FACILITAR LA REALIZACION DE AUDITORIA:

Se identifica que los días asignados para la realización de la auditoría fueron adecuados.

RECOMENDACIÓN Y CONCLUSIONES GENERALES DEL GRUPO AUDITOR:

(Si es auditoría de etapa 2, es necesario se indique en estas conclusiones que fueron verificados los temas de preocupación derivados de la etapa 1 y si estos fueron o no satisfactorios). **NOTA:** En los casos de Auditoría de Certificación, Renovación, Ampliación/ Reducción de Alcance, Reevaluación, Auditoría con Notificación a Corto Plazo: Estos informes de auditoría serán sometidos a dictaminación en QALLIANCE.

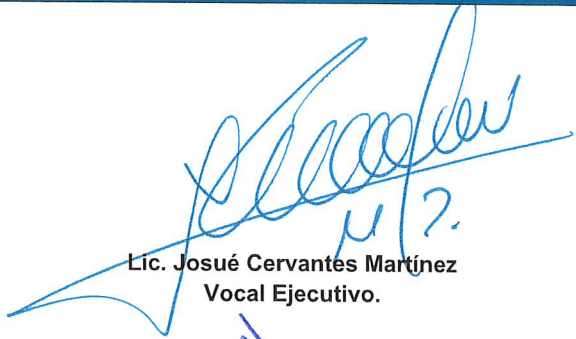
Con base a la norma de referencia, la evidencia objetiva recolectada y el grado de implementación y madurez demostrado del Sistema de Gestión de Calidad, el equipo auditor recomienda al organismo de certificación THE QUALITY ALLIANCE que la certificación sea OTORGADA, una vez sean atendidos los hallazgos de acuerdo a los tiempos establecidos por el organismo.

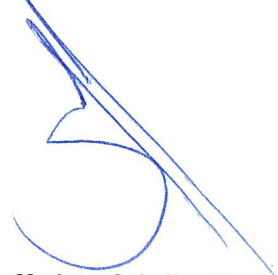
Nota: El presente informe de auditoría es confidencial para el cliente y para uso interno de "The Quality Alliance S.A. de C.V.". Su validez puede ser a la firma de este o con un correo de aceptación y confirmación de recepción de las partes interesadas (Cliente y/o Organismo de Certificación).

FIRMAS DE AUTORIZACION DEL INFORME

AUDITOR LIDER

CLIENTE


Lic. Josué Cervantes Martínez
Vocal Ejecutivo.



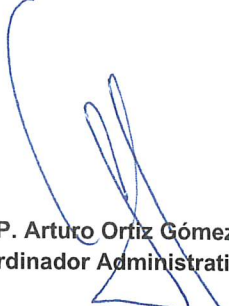

Mtra. Christian Mariana Ceballos Garduño
Vocal Secretaria.

Calle Pilares, No. 1022 Col. Letrán Valle, C.P. 03650, Del. Benito Juárez, Ciudad de México, México
Tel. (55) 70455600 www.qalliance.org

QALLIANCE Y LOGOTIPO SON MARCAS REGISTRADAS.

SG.QALLIANCE.19.06



 <p>Lic. Edgar Ortiz Monreal Auditor Líder</p>	 <p>Mtro. Sergio Vera Olvera Vocal del RFE.</p>  <p>C.P. Arturo Ortiz Gómez Coordinador Administrativo</p>
---	--

Nombre y Firma

Nota: En caso de no aceptar este informe de evaluación, me obligo a presentar la argumentación técnica al respecto en un plazo no mayor a 5 días hábiles, al área Sistema de gestión del Organismo Quality Alliance.