



**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-V2A

Fecha de auditoria: 25, 26, 27 y 28/11/2025

Fecha de emisión del informe: 28/11/2025

INFORME DE AUDITORIA

Mtro. Sergio Vera Olvera

Encargado de Despacho de 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 auditoría.

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.

INFORME DE AUDITORIA

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 Col. Centro C.P. 91000, Xalapa, Veracruz, Estados Unidos Mexicanos.	NA	NA	NA	NA
Módulo 301351 (Fijo) Avenida 1 Poniente 1237 Zona Centro, Manzana 6, C.P. 94100, Municipio Huatusco, Veracruz, Estados Unidos Mexicanos.	36	84	Procesos Sustantivo (Entrevista). Proceso Sustantivo (Trámite). Proceso Sustantivo (Transferencia de la información). Proceso Sustantivo (Conciliación). Proceso Sustantivo (Entrega de la CPV).	Servicios a la ciudadanía para obtener la CPV.
Módulo 301652 (Semifijo) Avenida Ruíz Galindo S/N Col. Centro, Manzana 55, C.P. 94460, Municipio Ixtaczoquitlan, Veracruz, Estados Unidos Mexicanos.	36	84	Procesos Sustantivo (Entrevista). Proceso Sustantivo (Trámite). Proceso Sustantivo (Transferencia de la información). Proceso Sustantivo (Conciliación). Proceso Sustantivo (Entrega de la CPV).	Servicios a la ciudadanía para obtener la CPV.
Módulo 300953 (Móvil) Calle Benito Juárez S/N Localidad Coacoatzintla, Manzana 3, C.P. 91370, Municipio Coacoatzintla, Veracruz, Estados Unidos Mexicanos.	36	84	Procesos Sustantivo (Entrevista). Proceso Sustantivo (Trámite). Proceso Sustantivo (Transferencia de la información). Proceso Sustantivo (Conciliación). Proceso Sustantivo (Entrega de la CPV).	Servicios a la ciudadanía para obtener la CPV.
Módulo 30954 (Fijo) Calle Independencia S/N, Localidad San Marcos de León, Manzana 6, C.P. 91247, Municipio Xico, Veracruz, Estados Unidos Mexicanos.	36	84	Procesos Sustantivo (Entrevista). Proceso Sustantivo (Trámite). Proceso Sustantivo (Transferencia de la información). Proceso Sustantivo (Conciliación). Proceso Sustantivo (Entrega de la CPV).	Servicios a la ciudadanía para obtener la CPV.

INFORME DE AUDITORIA

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		
Módulo 301051 (Fijo) Avenida Manuel Ávila Camacho 168 Colonia Unidad Veracruzana, Manzana 32, C.P. 91030, Municipio Xalapa, Veracruz, Estados Unidos Mexicanos.	36	84	Procesos Sustantivo (Entrevista). Proceso Sustantivo (Trámite). Proceso Sustantivo (Transferencia de la información). Proceso Sustantivo (Conciliación). Proceso Sustantivo (Entrega de la CPV).	Servicios a la ciudadanía para obtener la CPV.
Módulo 300853 (Semifijo) Calle Leona Vicario S/N Barrio Tamarindo, Manzana 11, C.P. 91670, Municipio Paso de Ovejas, Veracruz, Estados Unidos Mexicanos.	36	84	Procesos Sustantivo (Entrevista). Proceso Sustantivo (Trámite). Proceso Sustantivo (Transferencia de la información). Proceso Sustantivo (Conciliación). Proceso Sustantivo (Entrega de la CPV).	Servicios a la ciudadanía para obtener la CPV.
Módulo 300855 (Móvil) Calle Ferrocarrilero S/N Col. Centro, Localidad Rinconada, Municipio Emiliano Zapata, Manzana 55 C.P. 91634, Veracruz, Estados Unidos Mexicanos.	36	84	Procesos Sustantivo (Entrevista). Proceso Sustantivo (Trámite). Proceso Sustantivo (Transferencia de la información). Proceso Sustantivo (Conciliación). Proceso Sustantivo (Entrega de la CPV).	Servicios a la ciudadanía para obtener la CPV.

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

SGEn – ÁREA TÉCNICA	SGIA – CATEGORÍA
NA	NA

5. CRITERIOS DE AUDITORÍA.

- | | |
|--|---|
| ☒ ISO 9001: 2015 | ☒ Requisitos especificados por la organización en su Sistema de Gestión. |
| ☐ ISO 14001: 2015 | ☒ Documento de "Condiciones generales de certificación de sistemas de gestión", vigente |
| ☐ ISO 45001:2018 | ☒ Acuerdo legalmente ejecutable |
| ☐ ISO 50001:2018 | ☒ Reglamento de uso de marca de conformidad del IMNC |
| ☐ ISO 21001: 2018 | ☒ Otro(s) (Indique:) Enmiendas ISO sobre las Cuestiones del Cambio Climático |

INFORME DE AUDITORIA

6. ALCANCE DE LA AUDITORÍA.

No.	RAZÓN SOCIAL Solo cuando es más de una razón social	DATOS DEL SITIO	
	SITIOS AUDITADOS Calle / Número Ext. / Int. / Colonia / Alcaldía/ c.p. / Ciudad / Municipio / Estado / País		
OFICINA PRINCIPAL	Junta Local Ejecutiva Av. Manuel Ávila Camacho No. 119 Col. Centro C.P. 91000, Xalapa, Veracruz, Estados Unidos Mexicanos.	Producto(s): NA.	No Aplicabilidad: NA
		Proceso(s): Proceso Estratégico	
		Sub alcance (solo aplica en multisitios): NA	
		Fecha(s) de Auditoria (dd/mm/aaaa): 28/011/2025	
SITIO No. 1 PERMANENTE	Módulo 301351 (Fijo) Avenida 1 Poniente 1237 Zona Centro, Manzana 6, C.P. 94100, Municipio Huatusco, Veracruz, Estados Unidos Mexicanos.	Producto(s): Servicio de Atención a la ciudadanía para obtener la CPV.	No Aplicabilidad: 7.1.5 y 8.3
		Proceso(s): Procesos Sustantivo (Entrevista); Proceso Sustantivo (Trámite); Proceso Sustantivo (Transferencia de la información); Proceso Sustantivo (Conciliación); Proceso Sustantivo (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.	
		Fecha (s) de Auditoria (dd/mm/aaaa): 25/11/2025	
SITIO No. 2 TEMPORAL	Módulo 301652 (Semifijo) Avenida Ruíz Galindo S/N Col. Centro, Manzana 55, C.P. 94460, Municipio Ixtaczoquitlan, Veracruz, Estados Unidos Mexicanos.	Producto(s): Servicio de Atención a la ciudadanía para obtener la CPV.	No Aplicabilidad: 7.1.5 y 8.3
		Proceso(s): Procesos Sustantivo (Entrevista); Proceso Sustantivo (Trámite); Proceso Sustantivo (Transferencia de la información); Proceso Sustantivo (Conciliación); Proceso Sustantivo (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.	
		Fecha (s) de Auditoria (dd/mm/aaaa): 26/11/2025	
SITIO No. 3 TEMPORAL	Módulo 300953 (Móvil) Calle Benito Juárez S/N Localidad Coacoatzintla, Manzana 3, C.P. 91370, Municipio Coacoatzintla, Veracruz, Estados Unidos Mexicanos.	Producto(s): Servicio de Atención a la ciudadanía para obtener la CPV.	No Aplicabilidad: 7.1.5 y 8.3
		Proceso(s): Procesos Sustantivo (Entrevista); Proceso Sustantivo (Trámite); Proceso Sustantivo (Transferencia de la información); Proceso Sustantivo (Conciliación); Proceso Sustantivo (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.	
		Fecha (s) de Auditoria (dd/mm/aaaa): 27/11/2025	

INFORME DE AUDITORIA

No.	RAZÓN SOCIAL Solo cuando es más de una razón social	DATOS DEL SITIO	
	SITIOS AUDITADOS Calle / Número Ext. / Int. / Colonia / Alcaldía/ c.p. / Ciudad / Municipio / Estado / País		
SITIO No. 4 PERMANENTE	Módulo 300954 (Fijo) Calle Independencia S/N, Localidad San Marcos de León, Manzana 6, C.P. 91247, Municipio Xico, Veracruz, Estados Unidos Mexicanos.	Producto(s): Servicio de Atención a la ciudadanía para obtener la CPV.	No Aplicabilidad: 7.1.5 y 8.3
		Proceso(s): Procesos Sustantivo (Entrevista); Proceso Sustantivo (Trámite); Proceso Sustantivo (Transferencia de la información);	
		Sub alcance (solo aplica en multisitios):	
		Fecha(s) de Auditoria (dd/mm/aaaa): 28/011/2025	
SITIO No. 5 PERMANENTE	Módulo 301051 (Fijo) Avenida Manuel Ávila Camacho 168 Colonia Unidad Veracruzana, Manzana 32, C.P. 91030, Municipio Xalapa, Veracruz, Estados Unidos Mexicanos.	Producto(s): Servicio de Atención a la ciudadanía para obtener la CPV.	No Aplicabilidad: 7.1.5 y 8.3
		Proceso(s): Procesos Sustantivo (Entrevista); Proceso Sustantivo (Trámite); Proceso Sustantivo (Transferencia de la información); Proceso Sustantivo (Conciliación); Proceso Sustantivo (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.	
		Fecha (s) de Auditoria (dd/mm/aaaa): 25/11/2025	
SITIO No. 6 TEMPORAL	Módulo 300853 (Semifijo) Calle Leona Vicario S/N Barrio Tamarindo, Manzana 11, C.P. 91670, Municipio Paso de Ovejas, Veracruz, Estados Unidos Mexicanos.	Producto(s): Servicio de Atención a la ciudadanía para obtener la CPV.	No Aplicabilidad: 7.1.5 y 8.3
		Proceso(s): Procesos Sustantivo (Entrevista); Proceso Sustantivo (Trámite); Proceso Sustantivo (Transferencia de la información); Proceso Sustantivo (Conciliación); Proceso Sustantivo (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.	
		Fecha (s) de Auditoria (dd/mm/aaaa): 26/11/2025	
SITIO No. 7 TEMPORAL	Módulo 300855 (Móvil) Calle Ferrocarrilero S/N Col. Centro, Localidad Rinconada, Municipio Emiliano Zapata, Manzana 55 C.P. 91634, Veracruz, Estados Unidos Mexicanos.	Producto(s): Servicio de Atención a la ciudadanía para obtener la CPV.	No Aplicabilidad: 7.1.5 y 8.3
		Proceso(s): Procesos Sustantivo (Entrevista); Proceso Sustantivo (Trámite); Proceso Sustantivo (Transferencia de la información); Proceso Sustantivo (Conciliación); Proceso Sustantivo (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.	
		Fecha (s) de Auditoria (dd/mm/aaaa): 27/11/2025	

M

X

INFORME DE AUDITORIA

7. DATOS DEL EQUIPO AUDITOR.

NOMBRE	FUNCIÓN	No. DE VALIDACIÓN
María de Lourdes ZARCO CASTILLO	Auditor Líder	ALSGC-050
David MORENO MORALES	Auditor	ALSGC-083
	Experto Técnico	NA
	Auditor en Entrenamiento	NA
	Testificador	NA
	Otro (Especifique)	NA

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.

La organización ha tenido cambios importantes a nivel alta dirección como son:

- Se encuentra vacante la posición del Titular del Ejecutivo de la Junta Local desde el 16 de noviembre del 2025. Como encargado se encuentra el Mtro. Sergio Vera Olvera.
- El Lic. Armando Cuacua Lares se encuentra asumiendo Encargado de Despacho de la Vocalía del Registro Federal de Electores a partir del 24 de noviembre del 2025.
- La Lic. Verónica Peralta Alarcón se encuentra encargada del Despacho Vocal de la Secretaría de la Junta Local Ejecutiva desde el 17 de noviembre del 2025.

La organización se vio afectada por los acontecimientos climatológicos en los Distritos 1, 2, 5 y 6, aunque en su momento se tuvo que suspender el servicio a la ciudadanía, se implementaron los protocolos necesarios para dar continuidad a la prestación del servicio.

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

Los cambios que tuvo la organización no afectan el Programa de Auditorías del ciclo de certificación, por lo que solamente se actualizan la información generada en la presente auditoría con relación a los sitios auditados.

8.3 Revisión de quejas recibidas por la Organización.

La organización cuenta con los documentos "Procedimiento de Atención de Quejas, Sugerencias y Felicitaciones en Juntas Distritales Ejecutivas" y "Manual de Tratamiento y Seguimiento de las Quejas Ciudadanas" para atender las quejas que la ciudadanía expresa para ser atendidas. Durante la auditoría se observó que el personal operativo invita a la ciudadanía que acude a los módulos a realizar algún trámite relacionado con la CPV, para que llenen la encuesta como medio de retroalimentación por el servicio prestado y la depositen en los buzones instalados en los módulos de atención ciudadana.

Se muestra el Acta Ejecutiva de la Sesión Ordinaria No 7 DE LA Comisión Local de Vigilancia de Veracruz de Ignacio de la Llave celebrada el 24 de julio del 2025, en el punto 11 "Informe sobre la atención y orientación ciudadana en el estado de Veracruz" correspondiente al mes de junio 2025, se menciona que se aplicaron 865 cuestionarios en los 19 distritos electorales federales, de los cuales, 9 correspondieron a quejas, hubo 4 sugerencias y 852 reconocimientos.

De acuerdo al Informe de Resultados de la Encuesta de satisfacción Ciudadana, en el Primer Cuatrimestre del 2025 se obtuvo el 95.98% de satisfacción y en el Segundo Cuatrimestre del 2025 fue del 95.80%, lo que refleja que la ciudadanía percibe una atención satisfactoria.

8.4 Conformidad del proceso de Auditoría Interna.

Se muestra el Programa y Plan de Auditorías 2025, que se llevó a cabo del 13 al 24 de octubre 2025. En el alcance se menciona que se auditaron todos los procesos del sistema de gestión de la calidad. Solamente se detectaron dos hallazgos:

- a) Una observación al proceso de mejora (requisito 10.2.2 inciso b) calificada como concluida en el Plan de Cambios y mejoras del 24 de octubre del 2025 con folio: OBS-VER-2025-1.
- b) Una oportunidad de mejora (requisito 7.1.6) relacionado con el proceso de Apoyo. Se muestra el Plan de Cambios y Mejora con periodo de implementación del 31 de agosto del 2025 al 31 de diciembre del 2025, en este caso todavía se encuentran en proceso de implementación cumpliendo las fechas establecidas.

Derivado de los acontecimientos meteorológicos de este año 2025, no se pudo auditar los distritos siguientes: a) Distrito 1 Pánuco, Distrito 2 Álamo Temapache; Distrito 5 Poza Rica y Distrito 6 Papantla. En la siguiente auditoría interna programada, la organización incluirá estos sitios en el Programa de Auditoría.

8.5 Conformidad de la Revisión por la Dirección.

Se muestra la Minuta de Acuerdos y Compromisos, Revisión por la Dirección RD-01/25 llevada a cabo el 30 de octubre del 2025. En la sección de temas tratados se programó la revisión de todos los aspectos que la norma ISO 9001:2015 hace referencia.

En relación a las conclusiones se menciona que el Sistema de Gestión de la Calidad en la Entidad de Veracruz sigue siendo eficaz, cumpliendo los requerimientos establecidos en la norma ISO 9001:2015, es decir, el sistema es:

- a) Conveniente, porque sigue alineado con la misión y visión del Instituto y Plan Estratégico 2016-2026.
- b) Coherente con los objetivos de la calidad e indicadores, y
- c) Eficaz, eficiente y efectivo, al cumplir con las actividades programadas y obtener los resultados previstos para los objetivos y cumplir las metas de los indicadores de desempeño de los procesos.
- d) Comprometido al seguimiento de las actividades establecidas en el plan de mantenimiento del SGC.

8.6 Desempeño del Sistema de Gestión de la organización.

Tablero de Control de Objetivos de la Calidad 2025

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; El pronóstico de trámites para la Campaña Anual Permanente 2025 (593,670) fue superado alcanzando (671,238) el 113% Cumplido

Objetivo 2 Incrementar en un 30% la implementación del modelo institucional de 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%. Valor Alcanzado 35% esto es 11 Módulos de Atención Ciudadana tipo fijo cuentan con la imagen institucional con respecto a un total de 31. Cumplido

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 100%, es decir, de los 11 módulos de atención ciudadana tipo fijo con imagen institucional solo cuatro requerían de mantenimiento y este se realizó. Cumplido

INFORME DE AUDITORIA

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%. En este caso se solicitaron 319 trámites por artículo 141 y se realizaron 319. 100%

Objetivo 5 Cumplir con un 95% la satisfacción ciudadana sobre el servicio de los Módulos de Atención Ciudadana Valor esperado 95%. Resultado: 1er. cuatrimestre 2025 95.98% y 95.80% para el 2do. cuatrimestre 2025. En promedio se obtuvo el 95.89%

Tablero de Indicadores Procesos Sustantivos CAI 2024 Y CAP 2024-2025;

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

-Indicador de Proceso Sustantivo Trámites> Tramites exitosos =((Número de trámites exitosos/Número de Tramites aplicados) x 100)). Meta 90%. Semanal (remesa) Resultado Cierre 100% al 31/08/2025

-Indicador de Proceso Sustantivo Transferencia de la Información> Reenvíos exitosos= ((Ejecución de los Srips de reenvío de notificaciones / Solicitud de reenvíos de srips requeridos) x 100) Meta 100% vs Resultado (remesa) 2025 100%.

-Indicadores de Proceso Sustantivo Conciliación de Credenciales para Votar.

Credenciales disponibles para entrega: (Credenciales recibidas – credenciales inconsistentes / Credenciales recibidas) x 100". Meta 90% Resultado (remesa) 2025 100%.

Arqueo de credenciales (Credenciales disponibles (físicas) / Credenciales disponibles registradas en SIIRFE-MAC) x 100 Meta 100% vs Resultado (Remesa) 100% 2025.

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 2025 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 100% 2025, aplica en las plazas eventuales

Indicadores Proceso de Apoyo Capacitación.

Capacitación efectiva=(Participantes efectivos en el curso/Participantes inscritos al curso) x 100 Meta 98% Por campaña vs Resultado 100%.

Aprovechamiento (Sumatoria de calificaciones obtenidas/Participantes efectivos en el curso) Meta: Por campaña Pts. 80 Pts. Vs Resultado 99 puntos.

Indicadores Proceso de Apoyo de Suministro de Bienes y Servicios /mensual

(Solicitudes atendidas/Solicitud presentadas) x100% Meta: 100% vs Resultado Agosto 99.8%

Indicador de Evaluación del desempeño= (Sumatoria de evaluaciones de la plantilla/número de distritos) x 100%. Mensual Meta: 100% vs Resultado 99.8 % al corte de agosto 2025

Indicador de Soporte Técnico

Efectividad de atención=(Solicitudes atendidas/casos levantados) x 100% Reporte mensual. Meta 100% vs Resultado 100%

INFORME DE AUDITORIA

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 mantiene adecuado y conveniente a los propósitos de la organización para los sitios que fueron auditados conforme al domicilio documentado en la tabla 6 "Alcance de la auditoría" del presente informe.

2. Se confirma la no aplicabilidad a los requisitos 7.1.5 y 8.3 de la norma de referencia, en la sección 4.3.1 del Manual de Calidad vigente.

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 auditoría	Comentarios sobre la eficacia de las acciones tomadas	Determinación	
1	OM	4.1 Y 4.2	La organización muestra la Minuta de la Reunión de Trabajo Para Tratar la Oportunidad de mejora. Se presenta el Plan Estratégico actualizado que incluye lo referente al tema del Cambio Climático y se incluye la Matriz de Partes Interesadas y su vinculación con este tema.	☐ Abierta	☒ Cerrada
1	OM	4.2	Minuta de la Reunión de Trabajo Para Tratar Oportunidades de Mejora. La organización menciona que en se incorporará dentro de la Minuta de Revisión por la dirección lo correspondiente a las necesidades o expectativas de las nuevas partes Interesadas.	☐ Abierta	☒ Cerrada
2	OM	6.1.1	Minuta de la Reunión de Trabajo Para Tratar Oportunidades de Mejora. La organización presenta la Matriz de Partes Interesadas en donde se identifica al proveedor y a los Partidos Políticos como nuevas partes interesadas involucradas, sus requisitos, necesidades y la forma en que se dará seguimiento. En este último caso a través de las Comisiones de Vigilancia.	☐ Abierta	☒ Cerrada
3	OM	7.5.3.2. a)	Minuta de la Reunión de Trabajo Para Tratar Oportunidades de Mejora. Se manda un correo electrónico a los responsables de la información y documentación que se encuentra en el Portal del SGC para que se mantenga actualizada la información.	☐ Abierta	☒ Cerrada
4	OM	9.2.1 b)	Minuta de la Reunión de Trabajo Para Tratar Oportunidades de Mejora. Se muestra el último Informe de Auditoría con folio 1/2025 en donde se muestra que las conclusiones de la auditoría ya son acordes a los objetivos de la auditoría establecidos.	☐ 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.

INFORME DE AUDITORIA

9. RESULTADOS DE AUDITORÍA.

9.1 Fortalezas del Sistema de Gestión.

-El compromiso del personal que participa en los procesos sustantivos en los módulos fijos y en especial en los módulos móviles; que a pesar de las condiciones que se pueden presentar durante la jornada laboral, en su mayoría, el personal se comportó empático y dan buen trato a la ciudadanía.

- Módulo 300953 y Módulo 300954.

Resultados sobresalientes en el Desempeño de la calidad del servicio (Calificación de 10 cada funcionario en los periodos mayo-agosto-octubre 2025). "Obtención de Incentivo de productividad en la evaluación de desempeño octubre 2025" y el conocimiento técnico de los dueños de los procesos.

. Módulo 301051, 300853, 300954, 300855

-Conocimiento y experiencia sobre las instrucciones de trabajo y protocolos de atención ciudadana.

Entendimiento de la política de calidad y su propósito, así como los objetivos de la calidad.

9.2 No conformidades.

Tipo de hallazgo	Total de hallazgos
No conformidades mayores	0
No conformidades menores	0
Oportunidades de mejora	4

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

INFORME DE AUDITORIA

9.3 Oportunidades de mejora.

No.	Criterio de auditoria	Descripción
1	8.2.2 a) 1)	Módulo 301652 Distrito 16 Modulo Semi fijo. En la prestación del servicio para obtener la CPV, se mantiene comunicación con la Ciudadanía, donde se menciona, por ejemplo que; "se puede hacer acreedor a sanciones en caso de proporcionar información falsa" y que "los datos e informes que las y los ciudadanos proporcionen al Registro Federal de Electores serán estrictamente confidenciales", al respecto, es importante reforzar el conocimiento de la Ley o Reglamentación fuente en la que se basa esta comunicación mencionada. Evidencia: -Instrucciones de Trabajo para la operación de Modulo de atención Ciudadana Tomo I Captación de Tramite Agosto 2025 pág. 118 Artículo 247. -Manual de Calidad Versión: 6.6 Fecha de Emisión: Agosto 2024 apartado 8.2.1 Comunicación con el Cliente pág. 17 Artículo 126 LGIPE.
2	8.5.1	En el Módulo 300853. Se observa que el personal de reforzamiento que atiende el proceso sustantivo de Entrevista brinda la información necesaria a la ciudadanía que acude para dar inicio al trámite relacionado con la CPV. Sin embargo, es necesario fortalecer su competencia en relación al llenado de la ficha de atención. Por ejemplo: Registro de fecha de trámite, número de turno, hora en que se está atendiendo a la persona, y en caso de un trámite especial, especificar si hay una característica específica para facilitar el inicio del proceso de trámite.
3	9.1.1	La organización para atender el tema de la Enmienda del Cambio Climático, desarrolló un documento llamado "Cambio Climático y Sostenibilidad en los módulos del INE. Enmienda 1:2024". Este documento contiene 5 acciones generales y asignó responsables de su implementación para cada una de ellas y un indicador de desempeño como mecanismo de evaluación. En el caso de la acción "Separación de residuos reciclables, todo el personal deberá participar a través del uso de contenedores diferenciados y como indicador "Kg. de residuos reciclados. El periodo a cubrir del plan será del 01/08/2025 al 31/12/2025. En este sentido, la organización deberá revisar el indicador establecido ya que no se cuenta con un equipo de medición para realizar el pesado de los residuos y por otro lado no hay una razón válida que justifique el beneficio que tendría la organización de llevar a cabo esta medición.
4	9.1.2	En el Módulo 300853 se observa la existencia del Buzón de Quejas y Sugerencias para que la ciudadanía opine sobre el servicio prestado en relación al trámite de la CPV. En este sentido reforzar con el personal que atiende el módulo para que mencione la existencia de este mecanismo de retroalimentación con la ciudadanía.

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 auditoría.
2. El sistema de gestión de la calidad mantiene 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 estratégico evaluado.
4. Durante la auditoría se detectaron algunas oportunidades de mejora que quedan documentadas en la sección 9.3 del presente informe, y que serán revisadas en la siguiente auditoría programada.

11.2 Uso de Tecnologías de la Comunicación e información, aplica solo para auditorías 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 ☐ Herramientas 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, micrófono, bocinas, auriculares, etc.)
- Sí ☐ No ☐ Hubo necesidad de emplear otros recursos (línea telefónica dedicada, PVN, Celular con aplicaciones empresariales o comerciales, drones, CCTV)
- Sí ☐ No ☐ *Se logró el objetivo de la auditoría 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.

No se presentaron desviaciones al plan de auditoría. Los módulos auditados fueron elegidos considerando la facilidad de desplazamiento y conforme al Directorio de módulos vigente

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

Se informa al siguiente equipo auditor, que en esta auditoría no fueron auditados los procesos de apoyo, como lo solicitaba el equipo anterior, la razón es que no se encuentra estipulado en el documento EPEC01 Apéndice 2 Ver. 00 por ser una auditoría de 2da. Vigilancia. Por lo tanto, el siguiente equipo auditor deberá considerarlo dentro de su planificación de auditoría.

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 <i>inicial</i>) | ☐ Renovar la certificación
(Sólo para auditorías de <i>renovación</i>) |
| ☐ Otorgar la certificación
(Sólo para auditoría de certificación <i>inicial</i>) | ☐ Restaurar la certificación
(Sólo para auditorías de <i>renovación</i> , o por retiro de la suspensión) |
| ☐ Negar la certificación
(Sólo para auditoría de certificación <i>inicial</i>) | ☐ Ampliar el alcance de la certificación.
(Aplica sólo en auditorías de <i>vigilancia</i> , o <i>renovación</i> , o auditorías <i>especiales</i> , con base a la solicitud presentada por la Organización) |
| ☒ Mantener la certificación.
(Sólo para auditorías de <i>vigilancia</i>) | ☐ Reducir el alcance de la certificación.
(Aplica en auditorías de <i>vigilancia</i> , o <i>renovación</i> , o auditorías <i>especiales</i> , con base a la solicitud presentada por la Organización) |
| | ☐ Aceptar la Transferencia de la certificación
(Sólo para auditorías de <i>transferencia</i>) |

* **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.



INFORME DE AUDITORIA

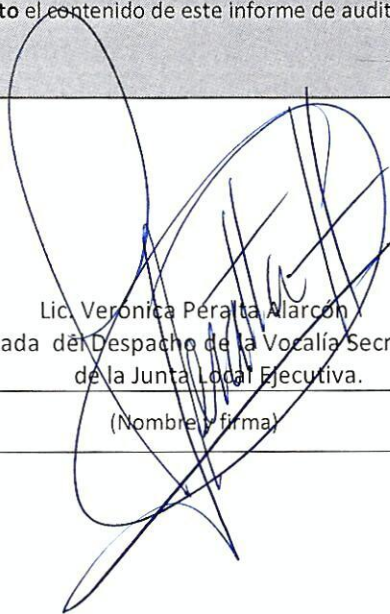
13. PLAZOS A CONSIDERAR POR LA ORGANIZACIÓN.

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 auditoría:	De acuerdo a lo establecido en el contrato y acordado con el IMNC.	Sitio(s):	Oficina principal y Sitios MAC'S seleccionados.


María de Lourdes Zarco Castillo
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
 Lic. Verónica Peralta Alarcón Encargada del Despacho de la Vocalía Secretarial de la Junta Local Ejecutiva. (Nombre y firma)	 (Nombre y firma)

INFORME DE AUDITORIA

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*.

