



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

INFORME ETAPA 1

NOMBRE DE LA EMPRESA:	INSTITUTO NACIONAL ELECTORAL JUNTA LOCAL EJECUTIVA EN ESTADO DE MÉXICO Y MAC'S	ID SOCIO COMERCIAL:	QA23-SGC-0904
ALCANCE DEL SG:	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 Estado de México.	FECHA (S):	11 de octubre de 2023.
REQUISITOS DE NO APLICABILIDAD ASÍ COMO ÁREAS O ACTIVIDADES QUE NO ESTAN BAJO EL SG:	<p>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.</p> <p>8.3 Diseño y desarrollo de los productos y servicios. No es aplicable para la Delegación INE Estado de México 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.</p>	SECTOR ECONÓMICO IAF:	36 84.11
ELABORADO POR:	Lic. Edgar Ortiz Monreal	# DE PERSONAL:	910

NORMA (S)			
NMX-CC-9001-IMNC-2015 / ISO 9001:2015	X	NMX-SAST-45001-IMNC-2018 / ISO 45001:2018	N/A
NMX-SAA-14001-IMNC-2015 / ISO 14001:2015	N/A	ISO 37001:2016	N/A
ISO 37301:2021	N/A		

NC: NO CONFORMIDAD	C: CUMPLE	NA: NO APLICA
---------------------------	------------------	----------------------

En caso de detectarse hallazgos de incumplimiento (no conformidad), el cliente tendrá que tomar acciones para solventarlos antes de realizar la auditoría ETAPA 2, ya que podría ser clasificada como no conformidad mayor en el transcurso de la auditoría ETAPA 2.

NC	C	NA	LA DOCUMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN INCLUYE:	EVIDENCIA Y COMENTARIOS
CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN				
	X		Determinación de factores internos y externos pertinentes al Sistema de Gestión.	<p>Plan estratégico versión 6.6, fecha de emisión agosto 2022, elaboración del 09 de diciembre de 2022. Se realiza un análisis FODA, en el cual se identifica lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 8 fortalezas. • 5 oportunidades. • 6 debilidades. • 8 amenazas. <p>El FODA se realizó con fecha de 09 diciembre de 2022.</p>
	X		Determinación de las partes interesadas pertinentes al SGC, y/o SGA, y/o además de los trabajadores al SST, SGAS y/o SGCO.	<p>Se cuenta con una matriz de partes interesadas, en la cual se perciben:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Internas: Personal de la delegación INE Estado de México, Dirección de Operación y Seguimiento (DOS), Dirección de Depuración y Verificación de

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.



			<p>campo (DDVC), Dirección de Cartografía, Dirección de Atención Ciudadana (INETEL) y Centro de Atención Ciudadana, Dirección Ejecutiva de Administración (DEA), CECyRD.</p> <ul style="list-style-type: none"> 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 SGCO.	<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 normainf.mx, en donde se encuentran las leyes aplicables al instituto. Se identifica cumplimiento al requisito.</p>
L I D E R A Z G O			
	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 cada documento del SGC, así como 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 de 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 mejoras se apegan de acuerdo con el Procedimiento de Acciones Correctivas, versión 6.6, en el cual se hace referencia a el análisis previo que existe para un cambio dentro del SGC.</p> <p>De igual forma 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>
	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 de Estado de México.</p>



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

A P O Y O			
X		Estructura Organizacional de los "sitios, multisitios y sitios Temporales" Cuando aplique (Organigrama, Matriz de puestos).	Se identifica un organigrama dentro del Plan Estratégico, así como en el apartado del alcance del SGC, con fecha del 09 de diciembre de 2022. Respecto a los módulos que pertenecen a la entidad, se perciben los 75 dentro del plan estratégico.
X		Infraestructura, ambiente para la operación de los procesos.	Para saber la infraestructura que tendrán los módulos de la entidad durante la campaña, se comunica una estrategia vía correo electrónico. Aplica cédula de supervisión de manera mensual 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 17 al 21 de julio de 2023. Se muestra el informe con los resultados con fecha del 01 de septiembre de 2023.
X		Competencia, Toma de Conciencia, Comunicación	Se muestran las competencias requeridas para el personal dentro de las cédulas de descripción de actividades y perfil de puesto. La toma de conciencia se realizó a través de sesiones de trabajo y posteriormente se aplicó una evaluación. Se muestra el cuestionario aplicado también derivado de un hallazgo de la auditoría interna. 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.
X		Mecanismo de control de información.	Lista Maestra de documentos, Procedimiento de Información Documentada, versión 6.6.
O P E R A C I O N			
X		Resultados de la medición de todos los procesos del Sistema de Gestión (indicadores).	Se identifican tableros de control para los procesos de apoyo y procesos sustantivos. Se miden por campaña (CAP / CAI) Procesos de soporte: Reclutamiento y Selección – 1 Capacitación – 2 Desempeño del personal – 1 Suministro de bienes y servicios – 1 Soporte técnico – 1 Procesos sustantivos: Entrevista – 1 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, así como en el Procedimiento de Suministro de Bienes y Servicios. De igual manera se hace referencia a los POBALINES.

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.



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

	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 normain.mx, en donde se encuentran las leyes aplicables al instituto. Se identifica cumplimiento al requisito.
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 08 de septiembre de 2023, derivado de la realización de la auditoría del 04 al 08 de septiembre, el cual obtuvo como resultado: No conformidad menor: 02 Observaciones: 01 Oportunidades de mejora: 01
	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: 05 de octubre de 2023 / Fecha de cierre: 06 de octubre de 2023. La entidad ha medido la eficacia de las acciones, las cuáles menciona como eficaces. No conformidad menor 2: Fecha de cumplimiento: 05 de octubre de 2023 / Fecha de cierre: 06 de octubre de 2023. La entidad ha medido la eficacia de las acciones, las cuáles menciona como eficaces. Observación 1: Fecha de cumplimiento: 20 de septiembre de 2023 / Fecha de cierre: 21 de septiembre de 2023. La entidad ha medido la eficacia de las acciones, las cuáles menciona como eficaces. Oportunidad de mejora: Fecha de cumplimiento: 04 de diciembre de 2023 / Fecha de cierre: Pendiente La entidad no ha medido la eficacia de las acciones, debido a que se encuentra en proceso.
	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 15 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 15 de septiembre de 2023.

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.





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

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)							
(722) 215-15-24	08:30 – 16:00	Guillermo Prieto, ext. 100 sur, San Sebastián, Toluca, Estado de 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			
¿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 cambian de horario dos procesos para la etapa 2 (Capacitación – Desempeño del personal), sin afectar o comprometer la revisión de estos.									
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
 Lic. Edgar Ortiz Monreal Auditor Líder	Mtro. Joaquín Rubio Sánchez Vocal Ejecutivo de la JLE. Biol. Abel Rubén Pérez Pérez Vocal del RFE.  Mtro. Alberto Omar Ramírez Lucero Coordinador Administrativo de la JLE.
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).	



[Handwritten signature in blue ink]

INFORME DE AUDITORIA: CERTIFICACIÓN, ETAPA 2

[Handwritten mark in blue ink]



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

SOCIO COMERCIAL

**INSTITUTO NACIONAL ELECTORAL
JUNTA LOCAL EJECUTIVA EN ESTADO DE MÉXICO Y MAC'S**

ID CLIENTE: QA23-SGC-0904 **SECTOR ECONÓMICO/CÓDIGO NACE:** 36 / 84.11

FECHA DE ENTREGA DE INFORME AL CLIENTE: 13 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): Guillermo Prieto, ext. 100 sur, San Sebastián, Toluca, Estado de México.

SITIOS:

Módulo 150253: Calle Prolongación Morelos sin número Plaza la Vía Local sa 4 Colonia Paseos de Santa María, C.P. 54800, Cuautitlán, EDOMEX.

Módulo 150751: Andador Londres s/n Lote 5 Manzana c 34 b Colonia Centro Urbano, C.P. 54750, Cuautitlán Izcalli, EDOMEX.

Módulo 151051: Retorno de Nenúfar Número 20 Manzana 648 b 1 Lote 10 Fraccionamiento Jardines de Morelos, C.P. 55070, Ecatepec de Morelos, EDOMEX.

Módulo 151251: Boulevard San Buenaventura 38 Colonia el Capulín, C.P 56530, Ixtapaluca, EDOMEX.

Módulo 151652: Calle Aquiles Serdán número 15 Colonia San Juan Ixhuatepec, Tlalnepantla de Baz C.P. 54180, Tlalnepantla de Baz, EDOMEX.

Módulo 151951: Avenida Hidalgo s/n Plaza Comercial Millenium Local 40 a 41 49 a 50 Colonia Industrial Tlaxcoapan, C.P 54030, Tlalnepantla de Baz, EDOMEX.

Módulo 153251: Avenida José Guadalupe Posada Número 3 Colonia Darío Martínez 1 Sección, C.P 56619, Valle de Chalco Solidaridad, EDOMEX.

Módulo 152951: Calle Crisantemo, Número 6, Colonia Tamaulipas, C.P 57300, Ciudad Nezahualcóyotl, EDOMEX.

Módulo 153451: Calle México, Número 604, Junta Distrital Ejecutiva 34 Colonia Las Américas, C.P 50130, Toluca de Ierdo, EDOMEX.

Módulo 152651: Avenida Miguel Hidalgo y Costilla 908 Poniente, Colonia San Bernardino, Toluca de Ierdo, C.P 50080, Toluca de Ierdo, EDOMEX.

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: 12 y 13 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 Estado de México.

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

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.

OBJETIVO:	Se cumple con el objetivo de la auditoría 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		
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:	910		
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 Estado de México 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	0	
	OPORTUNIDADES DE MEJORA	6	
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 15 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 04 al 08 de septiembre de 2023. Dicha auditoría obtuvo los siguientes resultados:

- No conformidades menores: 2
- Observaciones: 1
- Oportunidad de mejora: 1

Se muestra la cédula de atención para los hallazgos, los cuáles se encuentran cerrados, a excepción de la oportunidad de mejora que se encuentra en 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 80%: CAP 2023 – Nominativo 417,797 / CAI 2023 – 702,139(- Nivel de cumplimiento: CAP 2023 – 100% / CAI 2023 – 24.5%
2. Elevar el porcentaje de utilización de la capacidad en los Módulos de Atención Ciudadana de la Entidad. – Meta: CAP 2023 68% a 100% / 34% a 67% - Nivel de cumplimiento: 86.5% / 53.8%
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 80% - Nivel de cumplimiento: 100%
4. Promover la inscripción de jóvenes al padrón electoral. Meta: CAP 80% – Nivel de cumplimiento: 100%
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 80% – Nivel de cumplimiento: 100%
6. Conocer la opinión ciudadana sobre el servicio de los Módulos de Atención Ciudadana. – Meta: 80% - Nivel de cumplimiento: 101.5%

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:

- Buen manejo de información del SGC.
- Alto nivel de compromiso e involucramiento por parte de la entidad, desde la Alta dirección hasta personal de MAC's
- Apertura a la adopción de buenas prácticas.

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.

SG.QALLIANCE.19.06



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 REALIZACIÓN 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.

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

Mtro. Joaquín Rubio Sánchez
Vocal Ejecutivo de la JLE.

Mtro. Óscar Alberto Ciprián Nieto
Vocal Secretario.

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


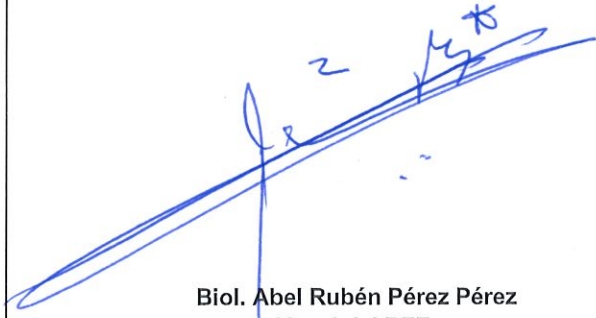

QALLIANCE Y LOGOTIPO SON MARCAS REGISTRADAS.

SG.QALLIANCE.19/06



Q•ALLIANCE

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

 <p>Lic. Edgar Ortiz Monreal Auditor Líder</p>	 <p>Biol. Abel Rubén Pérez Pérez Vocal del RFE.</p>  <p>Mtro. Alberto Omar Ramírez Lucero Coordinador Administrativo de la JLE.</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.

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