



Instituto Mexicano
de Normalización y
Certificación, A.C.

INFORME DE AUDITORÍA

INSTITUTO NACIONAL ELECTORAL JUNTA LOCAL EJECUTIVA EN EL ESTADO DE MÉXICO Y MAC

Junta Local Ejecutiva
Guillermo Prieto 100, Colonia. San Sebastián, C.P. 50090, Toluca, Estado de México.

RSGC-1335

Vigente hasta: 01 de Noviembre 2026.

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

No. de Solicitud: C1-SCSGC-24007-V1A

Fecha de auditoria: 23, 24 y 25 de Septiembre 2024.

Fecha de emisión del informe: 25 de Septiembre 2024.

INFORME DE AUDITORIA



Mtro. Joaquín Rubio Sánchez
Vocal Ejecutivo de la Junta Local Ejecutiva del INE en México.

Biol. Abel Rubén Pérez
Vocal del Registro Federal de Electores de la Junta Local Ejecutiva en México.

INSTITUTO NACIONAL ELECTORAL Junta Local Ejecutiva en México

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 especial:
- Auditoría Etapa 2 Ampliación del alcance (Describa):
- Auditoría de Vigilancia 1 Reducción del alcance (Describa):
- Auditoría de Vigilancia 2 Actualización del Sistema de Gestión
- Otra (Indique el No. de vigilancia que corresponda) Por cambios de domicilio
- Renovación de la certificación Por cambio de situación legal
- Transferencia de la certificación 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:

NA

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.
Identificar las áreas mejora potencial del Sistema de Gestión.

3. ALCANCE DE LA CERTIFICACIÓN.

(Considerar en el alcance de la certificación los **límites y la aplicabilidad** del Sistema de Gestión de la Organización, el cual debe ser exactamente el mismo al descrito en el correspondiente Plan de auditoría).

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 del Estado de México.

INFORME DE AUDITORIA



4. SECTOR DE NEGOCIO DEL CLIENTE / COMPLEJIDAD.

(Señale en la siguiente tabla, el(los) Sector(es) IAF de negocio del cliente, el(los) Código(s) NACE aplicable(s) y el Nivel de complejidad en caso de SGC, SGA y SST, Área técnica en el SGE y Categoría en SGIA; Organizaciones multi-sitios confirmar si gestionan procesos de realización y productos involucrados, en caso de dos o más razones sociales registrar si gestionan procesos de realización y productos involucrados).

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 Guillermo Prieto 100, Colonia. San Sebastián, C.P. 50090, Toluca, Estado de México.	NA	NA	NA	NA
Módulo 151851. Ubicado en Avenida Santos Degollado, S/N, Barrio San Miguel, C.P. 52760, Huixquilucan de Degollado, Estado de México, México.	36	84	Proceso sustantivo (entrevista, Trámites, Transferencia de la Información, Conciliación, Entrega de la CPV)	Proceso sustantivo (entrevista, Trámites, Transferencia de la Información, Conciliación, Entrega de la CPV)
Módulo 152251. Ubicado en Avenida Doctor Gustavo Baz Número 98, Local 1, Colonia Alce Blanco, C.P. 53370, Naucalpan de Juárez, Estado de México, México.	36	84	Proceso sustantivo (entrevista, Trámites, Transferencia de la Información, Conciliación, Entrega de la CPV)	Proceso sustantivo (entrevista, Trámites, Transferencia de la Información, Conciliación, Entrega de la CPV)
Módulo 152252. Ubicado en Calle Huicholes Número 34, Local 3 y 4, Pueblo Santa Cruz Acatlán, C.P. 53150, Naucalpan de Juárez, Estado de México, México	36	84	Proceso sustantivo (entrevista, Trámites, Transferencia de la Información, Conciliación, Entrega de la CPV)	Proceso sustantivo (entrevista, Trámites, Transferencia de la Información, Conciliación, Entrega de la CPV)
Módulo 151251. Ubicado en Boulevard San Buenaventura 38, Colonia El Capulín, C.P. 56530, Ixtapaluca, Estado de México, México.	36	84	Proceso sustantivo (entrevista, Trámites, Transferencia de la Información, Conciliación, Entrega de la CPV)	Proceso sustantivo (entrevista, Trámites, Transferencia de la Información, Conciliación, Entrega de la CPV)
Módulo 153251. Ubicado en Avenida José Guadalupe Posada Número 3, Colonia Darío Martínez 1 Sección, C.P. 56619, Valle de Chalco Solidaridad, Estado de México, México.	36	84	Proceso sustantivo (entrevista, Trámites, Transferencia de la Información, Conciliación, Entrega de la CPV)	Proceso sustantivo (entrevista, Trámites, Transferencia de la Información, Conciliación, Entrega de la CPV)
Módulo 153951. Ubicado en Avenida Tenancingo S/N, Esquina Calle 13, Manzana 116, Lote 1, Colonia. Valle de los Reyes, C.P. 56430, Los Reyes Acaquilpan, Estado de México, México.	36	84	Proceso sustantivo (entrevista, Trámites, Transferencia de la Información, Conciliación, Entrega de la CPV)	Proceso sustantivo (entrevista, Trámites, Transferencia de la Información, Conciliación, Entrega de la CPV)
Módulo 150651. Ubicado en Calle Mariano Abasolo Número 32, Pueblo San Lorenzo Tetlixtac, C.P. 55714, Coacalco de Berrizábal, Estado de México, México.	36	84	Proceso sustantivo (entrevista, Trámites, Transferencia de la Información, Conciliación, Entrega de la CPV)	Proceso sustantivo (entrevista, Trámites, Transferencia de la Información, Conciliación, Entrega de la CPV)

INFORME DE AUDITORIA



Módulo 151151. Ubicado en Calle Hermenegildo Galeana número 32, Colonia San Cristóbal Centro, C.P. 55000, Ecatepec de Morelos, Estado de México, México.	36	84	Proceso sustantivo (entrevista, Trámites, Transferencia de la Información, Conciliación, Entrega de la CPV)	Proceso sustantivo (entrevista, Trámites, Transferencia de la Información, Conciliación, Entrega de la CPV)
--	----	----	---	---

RIESGO SGC			COMPLEJIDAD SGA					COMPLEJIDAD SST		
Alta	Media	Baja	Alta	Media	Baja	Limitada	Especial	Alta	Media	Baja
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
SGEn – AREA TÉCNICA						SGIA - CATEGORÍA				

5. CRITERIOS DE AUDITORÍA.

- | | |
|--|---|
| <input checked="" type="checkbox"/> ISO 9001: 2015 | <input checked="" type="checkbox"/> Requisitos especificados por la organización en su SG |
| <input type="checkbox"/> ISO 14001: 2015 | <input checked="" type="checkbox"/> Documento de "Condiciones generales de certificación de sistemas de gestión", vigente |
| <input type="checkbox"/> ISO 45001:2018 | <input checked="" type="checkbox"/> Acuerdo legalmente ejecutable |
| <input type="checkbox"/> ISO 50001:2018 | <input checked="" type="checkbox"/> Reglamento de uso de marca de conformidad del IMNC |
| <input type="checkbox"/> ISO 21001: 2018 | <input checked="" type="checkbox"/> Otro(s) (Indique:) MODIFICACIÓN 1:2024-02: Acciones relativas al cambio climático |

6. ALCANCE DE LA AUDITORÍA.

(En caso de Organizaciones multi-sitios utilizar los espacios necesarios).

No.	RAZÓN SOCIAL Solo cuando es más de una razón social SITIOS AUDITADOS Calle / Número Ext. / Int. / Colonia / Alcaldía / c.p. / Ciudad / Municipio / Estado / País	DATOS DEL SITIO	
OFICINA PRINCIPAL	Junta Local Ejecutiva Guillermo Prieto 100, Colonia. San Sebastián, C.P. 50090, Toluca, Estado de México.	Producto(s): NA	No Aplicabilidad: 7.1.5, 8.3
		Proceso(s): <ul style="list-style-type: none"> Proceso de apoyo (Reclutamiento y Selección, Capacitación y Desempeño del Personal, Suministro de Bienes y Servicios) Proceso Estratégico 	
		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 CPV.	
		Fecha(s) de Auditoría: 25 de Septiembre 2024	
SITIO No. 1 PERMANENTE	Módulo 151151. Ubicado en Avenida Santos Degollado, S/N, Barrio San Miguel, C.P. 52760, Huixquilucan de Degollado, Estado de México, México.	Producto(s): Servicio de Atención ciudadana para obtener la credencial para Votar	No Aplicabilidad: 7.1.5, 8.3
		Proceso(s): <ul style="list-style-type: none"> Proceso Sustantivo (Entrevista, Trámites, Transferencia de la Información, Conciliación, Entrega de la CPV) 	
		Sub alcance (solo aplica en multisitios): Servicio de atención a la ciudadanía durante el trámite de expedición de su credencial para votar, desde la primera entrevista hasta la entrega de la CPV.	
		Fecha (s) de Auditoría: 23 de Septiembre 2024	

INFORME DE AUDITORIA



No.	RAZÓN SOCIAL Solo cuando es más de una razón social SITIOS AUDITADOS Calle / Número Ext. / Int. / Colonia / Alcaldía / c.p. / Ciudad / Municipio / Estado / País	DATOS DEL SITIO	
SITIO No. 3 PERMANENTE	Módulo 151251. Ubicado en Boulevard San Buenaventura 38, Colonia El Capulín, C.P. 56530, Ixtapaluca, Estado de México, México.	Producto(s): Servicio de Atención ciudadana para obtener la credencial para Votar	No Aplicabilidad: 7.1.5, 8.3
		Proceso(s): <ul style="list-style-type: none"> Proceso Sustantivo (Entrevista, Trámites, Transferencia de la Información, Conciliación, Entrega de la CPV) 	
		Sub alcance (solo aplica en multisitios): Servicio de atención a la ciudadanía durante el trámite de expedición de su credencial para votar, desde la primera entrevista hasta la entrega de la CPV.	
		Fecha (s) de Auditoria: 23 de Septiembre 2024	
SITIO No. 4 PERMANENTE	Módulo 150651. Ubicado en Calle Mariano Abasolo Número 32, Pueblo San Lorenzo Tetliltac, C.P. 55714, Coacalco de Berriozábal, Estado de México, México.	Producto(s): Servicio de Atención ciudadana para obtener la credencial para Votar	No Aplicabilidad: 7.1.5, 8.3
		Proceso(s): <ul style="list-style-type: none"> Proceso Sustantivo (Entrevista, Trámites, Transferencia de la Información, Conciliación, Entrega de la CPV) 	
		Sub alcance (solo aplica en multisitios): Servicio de atención a la ciudadanía durante el trámite de expedición de su credencial para votar, desde la primera entrevista hasta la entrega de la CPV.	
		Fecha (s) de Auditoria: 23 de Septiembre 2024	
SITIO No. 5 PERMANENTE	Módulo 152251. Ubicado en Avenida Doctor Gustavo Baz Número 98, Local 1, Colonia Alce Blanco, C.P. 53370, Naucalpan de Juárez, Estado de México, México.	Producto(s): Servicio de Atención ciudadana para obtener la credencial para Votar	No Aplicabilidad: 7.1.5, 8.3
		Proceso(s): <ul style="list-style-type: none"> Proceso Sustantivo (Entrevista, Trámites, Transferencia de la Información, Conciliación, Entrega de la CPV) 	
		Sub alcance (solo aplica en multisitios): Servicio de atención a la ciudadanía durante el trámite de expedición de su credencial para votar, desde la primera entrevista hasta la entrega de la CPV.	
		Fecha (s) de Auditoria: 24 de Septiembre 2024	
SITIO No. 6 PERMANENTE	Módulo 153251. Ubicado en Avenida José Guadalupe Posada número 3, Colonia Darío Martínez 1 Sección, C.P. 56619, Valle de Chalco Solidaridad, Estado de México, México.	Producto(s): Servicio de Atención ciudadana para obtener la credencial para Votar	No Aplicabilidad: 7.1.5, 8.3
		Proceso(s): <ul style="list-style-type: none"> Proceso Sustantivo (Entrevista, Trámites, Transferencia de la Información, Conciliación, Entrega de la CPV) 	
		Sub alcance (solo aplica en multisitios): Servicio de atención a la ciudadanía durante el trámite de expedición de su credencial para votar, desde la primera entrevista hasta la entrega de la CPV.	
		Fecha (s) de Auditoria: 24 de Septiembre 2024	
SITIO No. 7 PERMANENTE	Módulo 151151. Ubicado en Calle Hermenegildo Galeana número 32, Colonia San Cristóbal Centro, C.P. 55000, Ecatepec de Morelos, Estado de México, México.	Producto(s): Servicio de Atención ciudadana para obtener la credencial para Votar	No Aplicabilidad: 7.1.5, 8.3
		Proceso(s): <ul style="list-style-type: none"> Proceso Sustantivo (Entrevista, Trámites, Transferencia de la Información, Conciliación, Entrega de la CPV) 	
		Sub alcance (solo aplica en multisitios): Servicio de atención a la ciudadanía durante el trámite de expedición de su credencial para votar, desde la primera entrevista hasta la entrega de la CPV.	
		Fecha (s) de Auditoria: 24 de Septiembre 2024	

INFORME DE AUDITORIA



No.	RAZÓN SOCIAL	DATOS DEL SITIO	
	Solo cuando es más de una razón social SITIOS AUDITADOS Calle / Número Ext. / Int. / Colonia / Alcaldía / c.p. / Ciudad / Municipio / Estado / País		
SITIO No. 7 PERMANENTE	Módulo 152252. Ubicado en Calle Huicholes Número 34, Local 3 y 4, Pueblo Santa Cruz Acatlán, C.P. 53150, Naucalpan de Juárez, Estado de México, México	Producto(s): Servicio de Atención ciudadana para obtener la credencial para Votar	No Aplicabilidad: 7.1.5, 8.3
		Proceso(s): <ul style="list-style-type: none"> Proceso Sustantivo (Entrevista, Trámites, Transferencia de la Información, Conciliación, Entrega de la CPV) 	
		Sub alcance (solo aplica en multisitios): Servicio de atención a la ciudadanía durante el trámite de expedición de su credencial para votar, desde la primera entrevista hasta la entrega de la CPV.	
		Fecha (s) de Auditoría: 25 de Septiembre 2024	
SITIO No. 8 PERMANENTE	Módulo 153951. Ubicado en Avenida Tenancingo S/N, Esquina Calle 13, Manzana 116, Lote 1, Colonia. Valle de los Reyes, C.P. 56430, Los Reyes Acaquilpan, Estado de México, México.	Producto(s): Servicio de Atención ciudadana para obtener la credencial para Votar	No Aplicabilidad: 7.1.5, 8.3
		Proceso(s): <ul style="list-style-type: none"> Proceso Sustantivo (Entrevista, Trámites, Transferencia de la Información, Conciliación, Entrega de la CPV) 	
		Sub alcance (solo aplica en multisitios): Servicio de atención a la ciudadanía durante el trámite de expedición de su credencial para votar, desde la primera entrevista hasta la entrega de la CPV.	
		Fecha (s) de Auditoría: 25 de Septiembre 2024	

7. DATOS DEL EQUIPO AUDITOR.

NOMBRE	FUNCIÓN	No. DE VALIDACIÓN
Lic. Claudia García Mendoza	Auditor Líder	ALSGC-108
Daniel Israel Laorravaquio Ramírez	Auditor	ASGC-075
Alfonso Marcos Ortega Campos	Auditor	ALSGC-039
Rodían Adalberto Rangel Rivera	Experto Técnico	ExTecSGC-182

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.

(Cuando aplique, describa en esta sección si de la última auditoría a la presente auditoría, el cliente ha conducido cambios significativos que afecten al Sistema de Gestión, confirmar los datos compartidos en el FPEC26 vigente, por ejemplo cambios en línea de productos, incremento o decremento de número de empleados, modificación o adición de código IAF /NACE, confirmar los datos de redacción del alcance).

No se identifican cambios significativos que afecten el desempeño del Sistema de Gestión de Calidad.

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

(En caso de auditorías de Vigilancia, de Renovación o Especiales, describa en esta sección si de la presente auditoría, se derivan cambios que afecten al Programa de auditoría correspondiente. Por ejemplo: Procesos/Sitios no auditados, Procesos/Sitios que debido a los resultados obtenidos de la presente auditoría, requieren ser auditados nuevamente, cambio/adición/eliminación de sitios).

El ciclo de certificación se mantiene conforme a lo establecido por el Organismo de Certificación The Quality Alliance S.A de C.V., considerando:

- Fecha de otorgamiento 02 de Noviembre 2023.

Adicionalmente considerar la pianificación trianual correspondiente al ciclo de certificación.

INFORME DE AUDITORIA

8.3 Revisión de quejas recibidas por la Organización.

(Con base en la programación de actividades registrar resultados de quejas recibidas por la Organización, así como la retroalimentación de las partes interesadas, desde la última vigilancia hasta la fecha de la actual)

La captación de las quejas se puede realizar a través de INETEL, Módulos de Atención Ciudadana, Órgano Interno de Control.

En el periodo 2024 se han captado:

- 281 quejas
- 4782 reconocimientos
- 188 sugerencias

8.4 Conformidad del proceso de Auditoría Interna.

(Con base a los resultados de la presente auditoría y en caso de aplicar, describa en esta sección el grado de cumplimiento del programa de auditorías internas a conducir por la Organización a su Sistema de Gestión y si dichas auditorías internas proveen información acerca de si el Sistema de Gestión es conforme con: los requisitos propios de la Organización para su Sistema de Gestión, los requisitos de la norma de referencia, y se implementa y mantiene eficazmente.)

La auditoría interna se llevó a cabo del 20 al 23 de Agosto 2024. Se considera la evaluación de todos los módulos de la Entidad, así como todos los requisitos de la norma de referencia.

El resultado de la auditoría interna se mantiene con el No. 1/2024, documentando dos no conformidades menores y una oportunidad de mejora. Las No conformidades se atienden con las acciones correctivas Folio CNC/EDOMEX/2024/01 y CNC/EDOMEX/2024/02; la oportunidad de mejora se atiende con la acción Folio PCM-EDOMEX-2024-01.

Derivado del resultado se considera una madurez del 83% global.

La entidad cuenta con 80 auditores internos, de los cuales se verifica competencia de:

- Jaime Aguirre Sandoval, INE-DERFE-COC-FAI-2023-MEX-030
- Nidia Alarcón Mares, INE-DERFE-COC-FAI-2023-MEX-086
- Mario Gallardo López, INE-DERFE-COC-FAI-2023-MEX-083
- Sandra Miranda Castro, INE-DERFE-COC-FAI-2023-MEX-026
- Dora Luz Espinosa Soto, No se mantiene la evidencia de la constancia.
- Roberto Enrique Altuzar Román, No se mantiene la evidencia de la evaluación de la eficacia de la capacitación.

8.5 Conformidad de la Revisión por la Dirección.

(Señale la(s) fecha(s) de la última revisión por la Dirección realizada por la Organización a su Sistema de Gestión y describa si éstas ofrecen información respecto al desempeño del Sistema de Gestión, así como respecto a las oportunidades de mejora, cualquier necesidad de cambio en el Sistema de Gestión y la necesidad de recursos.)

La última revisión por la dirección se llevó a cabo el 02 de Septiembre 2024 considerando todos los elementos del requisito de referencia. Derivado de la auditoría etapa dos se encuentra en implementación una acción asociada a las salidas de la revisión considerando las oportunidades de mejora identificadas en la presente revisión directiva al Sistema de Gestión de Calidad.

8.6 Desempeño del Sistema de Gestión de la organización.

Establecer los resultados numéricos de desempeño de cada uno de los Procesos establecidos en el Sistema de Gestión pertinentes del periodo a evaluar en cuestión.

(En caso de auditorías de Etapa 2, Vigilancia o de Renovación y con base a los resultados de la presente auditoría, describa a continuación el desempeño de los procesos/ actividades / áreas evaluadas desde la última auditoría por parte del IMNC a los resultados alcanzados actualmente).

El sistema de Gestión de Calidad muestra los siguientes resultados:

INFORME DE AUDITORIA



- 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 en la entidad, meta 90%, resultado 104%.
- 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, Meta 30%, Resultado 52%
- Lograr en mantenimiento del 100% de los Módulos de Atención Ciudadana con modelo institucional con base en el Reporte porcentaje de avance de implementación del modelo institucional 2023 en los conceptos de pintura en muros, aire acondicionado, marquesina, entre otros. Meta 100% anual, Resultado 60% a la fecha.
- Mantener el servicio a domicilio, acorde con lo establece el artículo 141 de la Ley General de Instituciones y Procedimientos Electorales. Meta 100%, Resultado 100%
- Cumplir en un 90% la satisfacción ciudadana sobre el servicio de los Módulos de Atención Ciudadana, Meta 90%, Resultado 94.4%.

8.7 Conformidad del alcance y la aplicabilidad de la certificación.

(Describe la conformidad del alcance de la certificación, los límites y aplicabilidad del Sistema de Gestión.

En caso de Organizaciones multi-sitios referir al domicilio de Oficinas Centrales para el SG, en caso de dos o más razones sociales registrar la dirección donde se gestiona las funciones centrales, sólo deberá confirmar en auditoría de Etapa 1, Etapa 2, Renovación del Certificado, o con base en el informe de cambios; para los sitios involucrados en la auditoría confirmar el alcance de la certificación, los límites y la aplicabilidad del Sistema de Gestión de la Organización considerar sub alcance, producto o servicio y bajo esta consideración la confirmación del IAF / NACE, enfatizar si es un sector crítico conforme a MD 17.

En caso de modificar la redacción del alcance describir la justificación del mismo e indicar cambios en el (los) Sector(es) IAF, Código(s) NACE, Categoría o Área técnica (según aplique) acorde al alcance declarado en el Sistema de Gestión)

El alcance del Sistema de Gestión de Calidad se mantiene dentro del Sector IAF 36 "Administración Pública", Código NACE 84 que comprende la administración en general en todos los niveles de la administración y supervisión de la vida social y económica.

Durante la presente auditoría se confirma la no aplicabilidad de los requisitos:

- 7.1.5 Recursos de seguimiento y medición
- 8.3 Diseño y desarrollo

Se confirman los domicilios de los sitios evaluados conforme a la planificación realizada.

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

(En esta sección mencione cada no conformidad documentada de la auditoría anterior realizada por el IMNC, cumplimiento de los planes acción comprometidos para dar corrección y tratamiento a la(s) causa(s) raíz identificada(s), evidencia y conclusión sobre su eficacia. En caso de que las acciones correctivas no hayan sido eficaces volver abrir la no conformidad y clasificarla acorde a lo que indica el documento denominado Criterios para la clasificación de hallazgos EPEC01 Apéndice 5.

Para las oportunidades de mejora mencionar el tratamiento y en caso contrario registrar la justificación de la organización) Indicar N/A en la sección de Comentarios sobre la eficacia de las acciones tomadas, si no fueron registrados hallazgos.

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	Se atiende con la acción PCM/EDOMEX/2023-02.	<input type="checkbox"/> Abierta	<input checked="" type="checkbox"/> Cerrada
2	OM	4.2	Se atiende con la acción PCM/EDOMEX/2023/03.	<input type="checkbox"/> Abierta	<input checked="" type="checkbox"/> Cerrada
3	OM	6.1	Se atiende con la acción PCM/EDOMEX/2023/04	<input type="checkbox"/> Abierta	<input checked="" type="checkbox"/> Cerrada
4	OM	9.3.3	Se tienen los elementos de las salidas y algunos planes en seguimiento por lo que la oportunidad de mejora se mantiene abierta.	<input checked="" type="checkbox"/> Abierta	<input type="checkbox"/> Cerrada
5	OM	9.1	Se atiende con la acción PCM/EDOMEX/2023/06	<input type="checkbox"/> Abierta	<input checked="" type="checkbox"/> Cerrada
6	OM	7.1.3	Se atiende con la acción PCM/EDOMEX/2023/07	<input type="checkbox"/> Abierta	<input checked="" type="checkbox"/> Cerrada

INFORME DE AUDITORIA

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

(Aplica sólo para Sistemas de Gestión integrales)

NA

9. RESULTADOS DE AUDITORÍA.

9.1 Fortalezas del Sistema de Gestión.

(Con base a los resultados obtenidos en la presente auditoría, describa en esta sección aquellos aspectos que el equipo auditor considere relevantes señalar como fortalezas que aportan mejoras al Sistema de Gestión de la Organización)

1. Se identifica compromiso de la alta dirección y personal de la organización involucrado en el Sistema de Gestión de Calidad.
2. La entidad mantiene un óptimo manejo de las evidencias documentales de sus actividades en los procesos.
3. La entidad mantiene Confidencialidad en el tratamiento de las quejas de los ciudadanos.

9.2 No conformidades.

Tipo de hallazgo	Total de hallazgos
No conformidades mayores	0
No conformidades menores	1
Oportunidades de mejora	5

No.	CLASIFICACIÓN DE LA NC	NO CONFORMIDAD(ES)
1	NCm Menor	Descripción de la No Conformidad: La organización no evalúa la eficacia de la capacitación para el auditor interno y no se conserva evidencia de la capacitación impartida.
	Criterio de auditoría: 7.2 c) d)	Evidencia que soporte la no conformidad: Para el auditor interno Roberto Enrique Altuzar Román, capacitado como auditor interno el 17 y 18 de Agosto 2023, no se cuenta con la evidencia de la evaluación de la eficacia de la capacitación, adicionalmente para la auditora Dora Luz Espinosa Soto, no se cuenta con la evidencia de la constancia de la capacitación impartida en la misma fecha.

9.3 Oportunidades de mejora.

(Realizar una descripción que a juicio y experiencia del auditor no se observa una falla que afecta a la capacidad de la Organización para ser calificado como no conformidad o evento aislado que le permita a la Organización analizar y considerar en su Sistema de Gestión, Con base a los resultados obtenidos de la presente auditoría, describa en esta sección aquellos aspectos que el equipo auditor considere relevantes señalar como Oportunidades de mejora del Sistema de Gestión de la Organización).

No.	Criterio de auditoría	Descripción
1	4.1	En el contexto documentado a través del análisis FODA es conveniente indicar si es relevante para la organización la identificación del cambio climático como un factor a incluir en sus cuestiones externas.
2	4.2	En la revisión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas es importante corroborar si existe algún requisito relacionado con el cambio climático, con la finalidad de abordarlo según sea pertinente.

INFORME DE AUDITORIA



3	7.1.4	En las visitas realizadas a algunos módulos se identifican algunas condiciones inseguras en cuanto a cableado, importante fortalecer los mantenimientos en la infraestructura.
4	8.2.1	De acuerdo con lo establecido en el Acuerdo de Medios ACUERDO INE/CN14/JUN/2023, importante dar continuidad a la actualización de información gráfica disponible a la ciudadanía.
5	9.2	En el informe de la auditoría interna realizada el pasado mes de Agosto se documentan dos hallazgos de no conformidad, importante considerar la evidencia que soporte las no conformidades documentadas.

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

(En caso de auditorías de Vigilancia, de Renovación o Especiales, describa a continuación si la Organización se encuentra haciendo uso de la marca de conformidad; en dicho caso, solicite a la Organización la autorización de uso de marca y coteje si dicha utilización es conforme a dicha autorización y al "Reglamento para el uso de marcas IMNC – Certificación de Sistemas de Gestión" clave RPEC01 vigente.)

No se identifica el uso del Logo/Marca del Instituto.

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

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

(Describa en esta sección, si fue atendido el objetivo de la auditoría especificado. En caso contrario, indique porqué)

Los objetivos de la auditoría de primera vigilancia se atienden en su totalidad, identificando:

- Cumplimiento en los objetivos e indicadores del sistema.
- La entidad cumple con los requisitos legales, reglamentarios y contractuales aplicables al alcance certificado.
- Derivado de la auditoría interna realizada se identifica que el sistema mantiene una madurez del 83%.
- Se identifican algunas áreas de mejora que es importante atender a fin de fortalecer el desempeño del Sistema de Gestión de Calidad.
- A la fecha no se han realizado el análisis de los factores internos y externos asociados al cambio climático, por lo que documentan las oportunidades de mejora al requisito 4.1 y 4.2

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

(Describa en esta sección, en qué grado fueron utilizadas las TIC's, y su eficacia para lograr los objetivos de la auditoría. En caso contrario, indique porqué)

- ~~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)~~
~~Se logró el objetivo de la auditoría remota:~~
~~Sí No (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?

INFORME DE AUDITORIA

11.3 Desempeño energético

Describe la comparación numérica entre el desempeño energético a nivel global entre el servicio prestado y el anterior, adicionalmente se debe establecer de forma particular el desempeño energético que se tenga derivado de las acciones de forma particular ante algún tipo de energía.

Describir como se realiza las tendencias y comportamiento de la línea base, considerar los usos significativos de energía.

NA

11.4 Desviaciones presentadas al Plan de auditoría y su justificación.

(Describe en esta sección si se presentaron desviaciones o cambios a lo que originalmente se especificó en el Plan de auditoría. Describe la justificación correspondiente).

No se presentan desviaciones al plan de auditoría.

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

(Describe a continuación cualquier aspecto que considere el equipo auditor que puedan ayudar a una mejor prestación del servicio en la siguiente auditoría, por citar: aspectos de logística, equipo de protección personal.

Incluir la recomendación para las próximas auditorías verificar todos los turnos, tiempo designado para revisión de resultados de la actual auditoría con respecto a la próxima evaluación; elementos del alcance o sub alcance revisado y temas pendientes, por citar).

Sin comentarios.

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.

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> Realizar auditoría de Etapa 2
(Sólo para procesos de certificación inicial) | <input type="checkbox"/> Renovar la certificación
(Sólo para auditorías de renovación) |
| <input type="checkbox"/> Otorgar la certificación
(Sólo para auditoría de certificación inicial) | <input type="checkbox"/> Restaurar la certificación
(Sólo para auditorías de renovación, o por retiro de la suspensión) |
| <input type="checkbox"/> Negar la certificación
(Sólo para auditoría de certificación inicial) | <input type="checkbox"/> Ampliar el alcance de la certificación.
(Aplica sólo en auditorías de vigilancia, o renovación, o auditorías especiales, con base a la solicitud presentada por la Organización) |
| <input type="checkbox"/> Mantener la certificación.
(Sólo para auditorías de vigilancia) | <input type="checkbox"/> Reducir el alcance de la certificación.
(Aplica en auditorías de vigilancia, o renovación, o auditorías especiales, con base a la solicitud presentada por la Organización) |
| | <input type="checkbox"/> Aceptar la Transferencia de la certificación
(Sólo para auditorías de transferencia) |

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

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

(Señale en esta sección si durante la presente auditoría se presentaron aspectos u opiniones entre el equipo auditor y el cliente que generaron controversia, y que no hayan podido ser resueltas).

No se presentan opiniones divergentes.

INFORME DE AUDITORIA



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

(En el caso de SST se solicita al representante de la Organización que invite a la reunión de cierre a la Gerencia legalmente responsable de SST, a personal responsable de monitorear la salud y seguridad de los empleados y al representante(s) de los empleados con responsabilidad en SST. La justificación en caso de ausencia se registrará)

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

En caso negativo justificar: NA


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):	28 de septiembre 2024.
--	------------------------

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

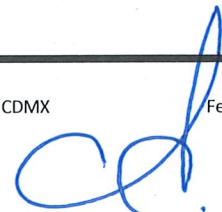
Fecha límite para conducir su siguiente auditoría:	Conforme a ciclo de certificación	Sitio(s):	Considera planificación trianual y revisión de oferta.
--	-----------------------------------	-----------	--


 Lic. Claudia García Mendoza
 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.
(Nombre y firma)

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
(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.