



**Instituto Mexicano
de Normalización y
Certificación, A.C.**

INFORME DE AUDITORÍA

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

**Guillermo Prieto 100 Sur, Colonia San Sebastián; C.P. 50090
Toluca, Estado de México; Estados Unidos Mexicanos**

RSG- 1335

Vigente hasta: 01/11/2026

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

No. de Solicitud: C1-SCSGC-24007-V2A

Fecha de auditoria: Del 20 al 22 de octubre de 2025

Fecha de emisión del informe: 22/10/2025

INFORME DE AUDITORIA



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

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 asegurar 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.

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.

4. SECTOR DE NEGOCIO DEL CLIENTE / COMPLEJIDAD.

RAZÓN SOCIAL SITIO	ÁREA TÉCNICA		Proceso(s) de realización	Productos involucrados
	Sector IAF	Código NACE		
Junta Local Ejecutiva Guillermo Prieto 100 Sur, Colonia San Sebastián; C.P. 50090, Toluca, Estado de México; Estados Unidos Mexicanos	36	84	N/A	N/A

INFORME DE AUDITORIA

Módulo 150751 Andador Londres S/N Lote 5 Manzana C34 B, Colonia Centro Urbano, C.P. 54750; Cuautitlán Izcalli, Estado de México; Estados Unidos Mexicanos	36	84	Entrevista Trámite Transferencia de la información Conciliación Entrega de la CPV	Servicios de atención a la Ciudadanía para obtener la CPV
Módulo 151951 Avenida Hidalgo S/N Plaza Comercial Millenium Local 40a, 41, 49a, 50, Colonia Industrial Tlaxcolpan; C.P. 54030, Tlalnepantla de Baz; Estados Unidos Mexicanos	36	84	Entrevista Trámite Transferencia de la información Conciliación Entrega de la CPV	Servicios de atención a la Ciudadanía para obtener la CPV
Módulo 152151 Avenida Miguel Hidalgo 62, Colonia Centro; C.P. 56900, Amecameca, Estado de México; Estados Unidos Mexicanos	36	84	Entrevista Trámite Transferencia de la información Conciliación Entrega de la CPV	Servicios de atención a la Ciudadanía para obtener la CPV
Módulo 152152 Conforme al directorio de módulos	36	84	Entrevista Trámite Transferencia de la información Conciliación Entrega de la CPV	Servicios de atención a la Ciudadanía para obtener la CPV
Módulo 152352 Conforme al directorio de módulos	36	84	Entrevista Trámite Transferencia de la información Conciliación Entrega de la CPV	Servicios de atención a la Ciudadanía para obtener la CPV
Módulo 152751 Avenida 16 de septiembre 311 Sur, Barrio San Miguel Arcángel, C.P. 52140; Metepec, Estado De México; Estados Unidos Mexicanos	36	84	Entrevista Trámite Transferencia de la información Conciliación Entrega de la CPV	Servicios de atención a la Ciudadanía para obtener la CPV
Módulo 153151 Calle Norteñas 98, Colonia Benito Juárez, C.P. 57000; Nezahualcoyotl, Estado De México; Estados Unidos Mexicanos	36	84	Entrevista Trámite Transferencia de la información Conciliación Entrega de la CPV	Servicios de atención a la Ciudadanía para obtener la CPV
Módulo 154053 Carretera Toluca Almoloya de Juárez Kilómetro 85, Barrio La Cabecera, C.P. 50904; Almoloya de Juárez, Estado De México; Estados Unidos Mexicanos	36	84	Entrevista Trámite Transferencia de la información Conciliación Entrega de la CPV	Servicios de atención a la Ciudadanía para obtener 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"/>

INFORME DE AUDITORIA



SGEn – AREA TÉCNICA	SGIA - CATEGORÍA
N/A	N/A

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"/> MODIFICACIÓN 1:2024-02: Acciones relativas al cambio climático |

6. ALCANCE DE LA AUDITORÍA.

No.	RAZÓN SOCIAL SITIOS AUDITADOS	DATOS DEL SITIO	
OFICINA PRINCIPAL	Junta Local Ejecutiva Guillermo Prieto 100 Sur, Colonia San Sebastián; C.P. 50090, Toluca, Estado de México; Estados Unidos Mexicanos	Producto(s): N/A	No Aplicabilidad: N/A
		Proceso(s): Planeación Estratégica; Reclutamiento y Selección; Capacitación; Suministro de Bienes y Servicios; Desempeño de la Calidad en el Servicio; Soporte Técnico	
		Sub alcance: N/A	
		Fecha(s) de Auditoria: 22/10/2025	
SITIO No. 1 PERMANENTE	Módulo 150751 Andador Londres S/N Lote 5 Manzana C34 B, Colonia Centro Urbano, C.P. 54750; Cuautitlán Izcalli, Estado de México; Estados Unidos Mexicanos	Producto(s): Servicio a la ciudadanía para obtener la CPV	No Aplicabilidad: 7.1.5 y 8.3
		Proceso(s): Entrevista; Trámite; Transferencia de la información; Conciliación; y Entrega de la CPV	
		Sub 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 del Estado de México.	
		Fecha(s) de Auditoria: 21/10/2025	
SITIO No. 2 PERMANENTE	Módulo 151951 Avenida Hidalgo S/N Plaza Comercial Millenium Local 40a, 41, 49a, 50, Colonia Industrial Tlaxcolpan; C.P. 54030, Tlalnepantla de Baz; Estados Unidos Mexicanos	Producto(s): Servicio a la ciudadanía para obtener la CPV	No Aplicabilidad: 7.1.5 y 8.3
		Proceso(s): Entrevista; Trámite; Transferencia de la información; Conciliación; y Entrega de la CPV	
		Sub 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 del Estado de México	
		Fecha(s) de Auditoria: 20/10/2025	

INFORME DE AUDITORIA

No.	RAZÓN SOCIAL SITIOS AUDITADOS	DATOS DEL SITIO	
SITIO No. 3 TEMPORAL	Módulo 152151 Avenida Miguel Hidalgo 62, Colonia Centro; C.P. 56900, Amecameca, Estado de México; Estados Unidos Mexicanos	Producto(s): Servicio a la ciudadanía para obtener la CPV	No Aplicabilidad: 7.1.5 y 8.3
		Proceso(s): Entrevista; Trámite; Transferencia de la información; Conciliación; y Entrega de la CPV	
		Sub 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 del Estado de México	
		Fecha(s) de Auditoria: 22/10/2025	
SITIO No. 4 TEMPORAL	Módulo 152152 Conforme al directorio de módulos	Producto(s): Servicio a la ciudadanía para obtener la CPV	No Aplicabilidad: 7.1.5 y 8.3
		Proceso(s): Entrevista; Trámite; Transferencia de la información; Conciliación; y Entrega de la CPV	
		Sub 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 del Estado de México	
		Fecha(s) de Auditoria: 20/10/2025	
SITIO No. 5 TEMPORAL	Módulo 152352 Conforme al directorio de módulos	Producto(s): Servicio a la ciudadanía para obtener la CPV	No Aplicabilidad: 7.1.5 y 8.3
		Proceso(s): Entrevista; Trámite; Transferencia de la información; Conciliación; y Entrega de la CPV	
		Sub 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 del Estado de México	
		Fecha(s) de Auditoria: 21/10/2025	
SITIO No. 6 TEMPORAL	Módulo 152751 Avenida 16 de septiembre 311 Sur, Barrio San Miguel Arcángel, C.P. 52140; Metepec, Estado De México; Estados Unidos Mexicanos	Producto(s): Servicio a la ciudadanía para obtener la CPV	No Aplicabilidad: 7.1.5 y 8.3
		Proceso(s): Entrevista; Trámite; Transferencia de la información; Conciliación; y Entrega de la CPV	
		Sub 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 del Estado de México	
		Fecha(s) de Auditoria: 22/10/2025	
SITIO No. 7 TEMPORAL	Módulo 153151 Calle Norteñas 98, Colonia Benito Juárez, C.P. 57000; Nezahualcoyotl, Estado De México; Estados Unidos Mexicanos	Producto(s): Servicio a la ciudadanía para obtener la CPV	No Aplicabilidad: 7.1.5 y 8.3
		Proceso(s): Entrevista; Trámite; Transferencia de la información; Conciliación; y Entrega de la CPV	
		Sub 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 del Estado de México	
		Fecha(s) de Auditoria: 21/10/2025	

INFORME DE AUDITORIA



No.	RAZÓN SOCIAL SITIOS AUDITADOS	DATOS DEL SITIO	
SITIO No.8 TEMPORAL	Módulo 154053 Carretera Toluca Almoloya de Juárez Kilómetro 85, Barrio La Cabecera, C.P. 50904; Almoloya de Juárez, Estado De México; Estados Unidos Mexicanos	Producto(s): Servicio a la ciudadanía para obtener la CPV	No Aplicabilidad: 7.1.5 y 8.3
		Proceso(s): Entrevista; Trámite; Transferencia de la información; Conciliación; y Entrega de la CPV	
		Sub 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 del Estado de México	
		Fecha(s) de Auditoria: 20/10/2025	

7. DATOS DEL EQUIPO AUDITOR.

NOMBRE	FUNCIÓN	No. DE VALIDACIÓN
Roberto ROSALES GONZÁLEZ	Auditor Líder	ALSGC-074
Virginia MENDOZA HERNÁNDEZ	Auditor	ASGC-081
Miguel Ángel FLORES LEMUS	Auditor	ALSGC-151

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.

No hay cambios significativos que afecten al SGC de la organización.

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

No se presentan

8.3 Revisión de quejas recibidas por la Organización.

Existen tres fuentes para conocer las quejas: Órgano Interno de Control (OIC), por la Dirección de Atención Ciudadana (mediante el DAC) y el buzón de quejas. Hasta el momento en total se han recibido 108 quejas (72 por el OIC y 35 por el DAC), las relacionadas con el buzón de quejas se comunican en las vocalías de distrito. Las quejas revisadas durante la auditoría son analizadas y atendidas para su solución.

8.4 Conformidad del proceso de Auditoría Interna.

Se realizó la auditoría interna del 22 al 26 de septiembre de 2025, se documenta 4 observaciones y 1 oportunidad de mejora. El ejercicio consideró documentar las observaciones en cada módulo, lo que refuerza el análisis de las mismas para su tratamiento. El proceso de auditoría se considera eficaz.

8.5 Conformidad de la Revisión por la Dirección.

El ejercicio de revisión por la dirección se realizó el día 03 de octubre de 2025, éste cumple con los elementos de entrada y de salida requeridos por los criterios de auditoría.

8.6 Desempeño del Sistema de Gestión de la organización.

El desempeño del SGC se evalúa por el resultado de los objetivos de la calidad, así como por medio de indicadores, los cuales se presentan por procesos y en los tableros respectivos a continuación:

INFORME DE AUDITORIA

TABLERO DE CONTROL DE LOS OBJETIVOS DE LA CALIDAD																							
Núm.	DESCRIPCIÓN	OBJETIVOS DE LA CALIDAD		MEDICIÓN	Período	Estimado	Nominal	2025												% AVANCE REGISTRADO			
		Indicador	Cálculo					Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic				
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 en al menos el 90% del rango mínimo establecido en el pronóstico.	Porcentaje de trámites realizados	$(\text{Total de trámites realizados por campaña} / \text{Total de trámites establecidos en el pronóstico para la campaña}) * 100$	Por Campaña	90%	1,383,040	396,321	224,693	137,726	64,759	80,162	123,178	294,745	239,305					112%				
				Por Campaña	90%	0											0	0	0	0	0%		
2	Incrementar en un 30% la implementación del modelo institucional de Módulos de Atención Ciudadana fijos en la entidad, con base en el Reporte porcentaje de avance en la implementación del modelo institucional 2023.	Avance de módulos fijos con modelo institucional	$(\text{Total de MAC fijos con modelo institucional en la entidad} / \text{Total de MAC fijos en la entidad}) * 100$	Total de MAC fijos con modelo institucional en la entidad												55%							
				Semestral	30%	33		0									0						
				Total de MAC fijos en la entidad																			
				60												33	0						
3	Lograr el mantenimiento del 100% de los Módulos de Atención Ciudadana con modelo institucional, con base en el Reporte porcentaje de avance en la implementación del modelo institucional 2023 en los conceptos de pintura en muros, aire acondicionado, marquesina, entre otros.	Mantenimiento de MACS con modelo institucional	$(\text{Mantenimientos logrados} / \text{Mantenimientos requeridos}) * 100$	Mantenimientos logrados												100%							
				Semestral	100%	10		8									2						
				Mantenimientos requeridos																			
				10												8							2
4	Mantener el servicio a domicilio, acorde con lo que establece el artículo 141 de la Ley General de Instituciones y Procedimientos Electorales.	Porcentaje de solicitudes atendidas por artículo 141	$(\text{Total de solicitudes atendidas} / \text{Total de solicitudes recibidas}) * 100$	Solicitudes recibidas												100%							
				Por Campaña	100%	312	61	59	24	6	8	17	82	55									
				Solicitudes recibidas																			
				0												0	0	0	0	0	0	0	
5	Cumplir en un 95% la satisfacción ciudadana sobre el servicio de los Módulos de Atención Ciudadana.	Resultados de las encuestas de satisfacción ciudadana	Resultados del reporte cuatrimestral de la encuesta de satisfacción ciudadana	CUATRIMESTRAL	95%				91.6%					95.3%					93%				
				CUATRIMESTRAL	95%															0.0%	0%		

PROCESOS SUSTANTIVOS E INDICADORES								% AVANCE REGISTRADO
Numero	DESCRIPCIÓN	MEDICIÓN		MEDICIÓN		MEDICIÓN		
	Proceso	Duero de Proceso	Indicador	Calculo	Periodo	Estimado	Nominal	
1	ENTREVISTA	Auxiliar de Atención Ciudadana	Fichas requisitadas correctamente =	$(\text{Fichas requisitadas correctamente} / \text{Fichas revisadas en la muestra del 10\%}) * 100$	Semanal (remesa)	90%	Fichas requisitadas correctamente Fichas revisadas en la muestra del 10%	100%
2	TRÁMITE	Operador de Equipo Tecnológico	Trámites exitosos efectivos =	$(\text{Número de trámites exitosos} / \text{Número de trámites aplicados}) * 100$	Semanal (remesa)	90%	Número de trámites exitosos Número de trámites aplicados	100%
3	TRANSFERENCIA DE LA INFORMACIÓN	Responsable de Módulo	Reenvíos exitosos =	$(\text{Ejecución de los scripts de reenvío de notificaciones} / \text{Solicitud de reenvíos de scripts requeridos}) * 100$	Semanal (remesa)	100%	Ejecución de los scripts de reenvío de notificaciones Solicitud de reenvíos de scripts requeridos	100%
4	CONCILIACIÓN DE CREDENCIALES PARA VOTAR	Responsable de Módulo	Credenciales disponibles para entrega =	$(\text{Credenciales recibidas} - \text{credenciales inconsistentes} / \text{Credenciales recibidas}) * 100$	Semanal (remesa)	90%	Credenciales Recibidas - Credenciales inconsistentes Credenciales recibidas	100%
5	CONCILIACIÓN DE CREDENCIALES PARA VOTAR	Responsable de Módulo	Arqueo de Credenciales =	$(\text{Credenciales disponibles (físicas)} / \text{Credenciales disponibles registradas en SIIRFE}) * 100$	Semanal (remesa)	100%	Credenciales disponibles (físicas) Credenciales disponibles registradas en SIIRFE	100%
6	ENTREGA DE LA CREDENCIAL PARA VOTAR	Operador de Equipo Tecnológico	Efectividad de entrega de CPV en MAC =	$(\text{Total de credenciales entregadas} / \text{Total de ciudadanas y ciudadanos que acuden al MAC a recoger su credencial}) * 100$	Semanal (remesa)	90%	Total de credenciales entregadas Total de ciudadanas y ciudadanos que acuden al MAC a	100%



INFORME DE AUDITORIA



TABLERO DE CONTROL DE PROCESOS DE APOYO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD						
Número	PROCESOS DE APOYO E INDICADORES			MEDICIÓN		% AVANCE REGISTRADO
	Proceso	Indicador	Cálculo	Periodo	Estimado	
1	Reclutamiento y Selección	Permanencia de personal	$(\text{Plantilla de personal autorizado de MAC} - \text{Vacantes generadas}) / \text{Plantilla de personal autorizado de MAC} * 100$	Plantilla de personal autorizado MAC Total de vacantes generadas Por campaña	90%	99.3%
2	Capacitación	Capacitación efectiva	$(\text{Participantes efectivos en el curso} / \text{Participantes inscritos al curso}) * 100$	Participantes inscritos al curso Por campaña	98%	100.0%
		Aprovechamiento	$(\text{Sumatoria de calificaciones obtenidas} / \text{Participantes efectivos en el curso}) * 100$	Participantes efectivos en el curso Por campaña	80 pts	99
3	Desempeño del Personal	Promedio de evaluación de desempeño	$(\text{Sumatoria de evaluaciones de la plantilla} / \text{Número de distritos}) * 10$	Número de Distritos Sumatoria de evaluaciones de la plantilla Por campaña	80 pts	98
4	Soporte Técnico	Efectividad de atención	$(\text{Solicitudes atendidas} / \text{Casos levantados}) * 100$	Casos CAU levantados Por campaña	100%	100.0%
5	Suministro de bienes y servicios	Solicitudes efectivas	$(\text{Solicitudes atendidas} / \text{Solicitudes presentadas}) * 100$	Solicitudes presentadas		99.1%
				Mensual	100%	
				Solicitudes atendidas		
				Mensual	100%	

8.7 Conformidad del alcance y la aplicabilidad de la certificación.

El alcance certificado es conforme para la organización, esto de acuerdo a las actividades realizadas dentro del Sistema de Gestión de la Calidad definido.

Se confirma el sector 36.

La no aplicabilidad declarada por la organización es adecuada al sistema de gestión auditado.

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	NCm	7.2 c) d)	Se aplica un examen al auditor que no evidenció la competencia	<input type="checkbox"/> Abierta	<input checked="" type="checkbox"/> Cerrada
2	OM	4.1	Se identifica los efectos del cambio climático aquellas actividades que permiten se disminuyan las emisiones de gases efecto invernadero	<input type="checkbox"/> Abierta	<input checked="" type="checkbox"/> Cerrada
3	OM	4.2	Se tienen determinados como requisitos de las partes interesadas, de acuerdo al cambio climático: practica de reciclado, disminución de energía, evitar de desechos y mantener sustentabilidad ambiental	<input type="checkbox"/> Abierta	<input checked="" type="checkbox"/> Cerrada
4	OM	7.1.4	La organización realiza actividades de prevención para mantener la infraestructura	<input type="checkbox"/> Abierta	<input checked="" type="checkbox"/> Cerrada
5	OM	8.2.1	Compartir en los MAC la revisión en carteles actualizados, display de funcionarios actualizado y mantenimiento de marquesinas	<input type="checkbox"/> Abierta	<input checked="" type="checkbox"/> Cerrada
6	OM	9.2	El proceso de auditoría contempla agregar al informe el sitio en donde se representó haciendo trazable la evidencia del hallazgo	<input type="checkbox"/> Abierta	<input checked="" type="checkbox"/> Cerrada

Las acciones documentadas en la columna de comentarios se consideran eficaces.

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.

N/A

9. RESULTADOS DE AUDITORÍA.

9.1 Fortalezas del Sistema de Gestión.

- Imagen Institucional, en infraestructura como en uniformes, buena atención y trato a los ciudadanos.
- Personal comprometido y con conocimientos de los procesos operativos.
- Responsables del SGC comprometidos con el mismo al demostrar el conocimiento de éste.

9.2 No conformidades.

Tipo de hallazgo	Total de hallazgos
No conformidades mayores	0
No conformidades menores	0
Oportunidades de mejora	7

No.	CLASIFICACIÓN DE LA NC	NO CONFORMIDAD(ES)
----	(NCM Mayor NCm Menor)	Descripción de la No Conformidad: -----
Criterio de auditoría: -----		Evidencia que soporte la no conformidad: -----

9.3 Oportunidades de mejora.

No.	Criterio de auditoría	Descripción
1	4.2	Fortalecer el análisis de las partes interesadas pertinentes al SGC con el fin de determinar aquellas que pueden ser afectadas por las actividades de los MAC.
2	6.1.1	Considerar riesgos aplicables a los MAC y que podrían afectar al SGC en cuanto al servicio durante el trámite y entrega de la CPV.
3	6.1.2	Decidir por acciones reales que permitan abordar los riesgos y oportunidades, no dejando el sistema sólo a controles existentes; además de determinar la manera de evaluar dichas acciones.
4	7.2	Analizar la competencia determinada como habilidades para el personal del SGC, así como de los integrantes del equipo auditor, que sea evidencia de cumplimiento del perfil.
5	7.3	Fortalecer la toma de conciencia del personal de los MAC sobre el conocimiento del SGC y la información documentada utilizada como referencia de cumplimiento.
6	8.2.2	Decidir sobre el método para identificar adultos mayores en su pronta atención en los MAC y con ello dar cumplimiento a la Ley de los Derechos de las Personas Adultas Mayores; además de las personas con alguna discapacidad motriz.
7	8.4.1	Tomar en consideración la responsabilidad del personal del proceso de suministro de bienes y servicios para la revisión del cumplimiento de requisitos por parte de los proveedores con el fin de establecer el alcance de las mismas en el SGC.

INFORME DE AUDITORIA



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

No se hace uso del logo/marca del IMNC por parte de la organización auditada.

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

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

- El ejercicio de auditoría permitió determinar que los procesos/Sitios/Áreas del Sistema de Gestión seleccionados, con los criterios de auditoría, se evalúen como conformes.
- A través del resultado de la auditoría realizada al Sistema de Gestión de la Organización se evalúo que éste tiene la capacidad para cumplir los requisitos legales, reglamentarios y contractuales aplicables.
- Se considera que la eficacia del Sistema de Gestión permite asegurar que la Organización cumple con los objetivos especificados.
- El resultado de este ejercicio permitió identificar las áreas de mejora potencial del Sistema de Gestión, las cuales se documentan en el apartado respectivo.

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)
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?

11.3 Desempeño energético

N/A

11.4 Desviaciones presentadas al Plan de auditoría y su justificación.

No se presentaron ajustes al plan de auditoría.

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

No existen

INFORME DE AUDITORIA

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 <i>inicial</i>) | <input type="checkbox"/> Renovar la certificación
(Sólo para auditorías de <i>renovación</i>) |
| <input type="checkbox"/> Otorgar la certificación
(Sólo para auditoría de certificación <i>inicial</i>) | <input type="checkbox"/> Restaurar la certificación
(Sólo para auditorías de <i>renovación</i> , o por retiro de la suspensión) |
| <input type="checkbox"/> Negar la certificación
(Sólo para auditoría de certificación <i>inicial</i>) | <input type="checkbox"/> 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) |
| <input checked="" type="checkbox"/> Mantener la certificación.
(Sólo para auditorías de <i>vigilancia</i>) | <input type="checkbox"/> 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) |
| | <input type="checkbox"/> 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.

No existieron opiniones divergentes, por lo que la auditoría se realizó de acuerdo a la planificación.

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:



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):	No se presentaron no conformidades, por lo que no es necesario establecer tiempos		
Fecha límite para presentar Evidencias de implementación de acciones correctivas (En caso de No conformidades mayores):	No se presentaron no conformidades, por lo que no es necesario establecer tiempos		
Fecha límite para conducir su siguiente auditoría:	De acuerdo al programa de auditoría del instituto	Sitio(s):	De acuerdo al directorio de MAC's


 Roberto Rosales González
 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
	
Mtro. Joaquín Rubio Sánchez (Nombre y firma)	Mtro. Joaquín Rubio Sánchez (Nombre y firma)

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*.