INFORME DE AUDITORÍA

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

QALLIANCE Y LOGOTIPO SON MARCAS REGISTRADAS.

SOCIO COMERCIAL			
Instituto Nacional Electoral del Estado de Veracruz			
ID CLIENTE:	QA26-SGC-0738	**SECTOR ECONÓMICO/CÓDIGO NACE CATEGORÍA Y SUBCATEGORÍA:**	36 / 84.11
FECHA DE ENTREGA DE INFORME AL CLIENTE:	13 de noviembre de 2026		

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.

SEDE: C. Nuevo León 87, Col. Progreso Macuiltepetl, C.P. 91130, Xalapa; Veracruz.

Sitio 1: Módulo: 300551 Avenida Puebla, Lote 31, Zona E 517, Colonia Palma Sola, Poza Rica de Hidalgo, C.P. 93320, Veracruz.

Sitio 2: Módulo: 301052 Avenida Xalapa 197 Plaza Comercial Soriana Local 30 Colonia Unidad del Bosque, entre calle Médicos y calle Pelícano a un costado de la Facultad de Medicina de la Universidad Veracruzana, C.P. 91017, Xalapa, Xalapa.

Sitio 3: Módulo: 301051 Avenida Manuel Ávila Camacho 168 Colonia Unidad Veracruzana, entre calle Papantla y calle Poza Rica a un costado del Café Don Justo, C.P. 91030, Xalapa, Xalapa.

Sitio 4: Módulo: 300851 Carretera estatal Las Trancas Coatepec kilómetro punto 6 Plaza Comercial La Pradera Colonia La Pradera,
entre calle Hacienda Ochil y Avenida Cordillera a un costado de la
Pizzería Little Ceasars, C.P. 91637, Las Trancas, Emiliano Zapata.

Sitio 5: Módulo: 301251 Avenida Doctor Rafael Cuervo X 60 Plaza Comercial Soriana Hiper Los Pinos Colonia Playa Linda, entre Avenida Playa Palma Sola y Avenida Playa del Rey a un lado de Gorditas Doña Tota., C.P. 91810, Veracruz, Veracruz.

Sitio 6: Módulo: 300451 Avenida Salvador Díaz Mirón 2069 Centro Comercial Plaza Portal locales: SB 07, SB 08 y SB 09 Fraccionamiento Moderno, entre Avenida Hipólito Deschamps y calle Alvarado Segundo Piso frente a Cinépolis, C.P. 91918, Veracruz, Veracruz.

Sitio 7: Módulo: 300951 Calle Melchor Ocampo 101, Plaza Cristal, Local 9 y 25, Colonia Suchil, Coatepec, Veracruz. C.P. 91570.

AUDITORÍA DE:							
CERTIFICACIÓN (ETAPA 2)		VIGILANCIA		RENOVACIÓN	X	AMPLIACIÓN/ REDUCCIÓN DE ALCANCE.	
OTRA ESPECIFIQUE:	TRANSFERENCIA + RENOVACIÓN						

QALLIANCE Y LOGOTIPO SON MARCAS REGISTRADAS.

FECHAS DE AUDITORIA:	11 al 13 de noviembre de 2026		FECHA DE LA PRÓXIMA AUDITORIA:	Por definir por QAlliance	
NORMA DE REFERENCIA:					
NMX-CC-9001-IMNC-2015	X	NMX-SAA-14001-IMNC-2015		NMX-SAST-45001-IMNC-2018	
ISO 37001:2025		ISO 37301:2016		ISO 28000:2022	
ISO/IEC 27001:2022		NMX-F-CC-22000-NORMEX-IMNC-2019 / ISO 22000:2018		NMX-I-22301-NYCE-2021 / ISO 22301:2019	
ISO/IEC 20000-1:2018		NMX-CC-13485-IMNC-2017 / ISO 13485:2016.		AS 9100	
OTRA ESPECIFIQUE:					

ALCANCE:	**El alcance determinado por la JLE de la entidad es dar un Servicio de Atención a la Ciudadanía durante el Trámite de Expedición de su CPV, desde la Primera Entrevista Hasta su Entrega en los Módulos de Atención Ciudadana de la entidad de Veracruz.**
Nota: Anotar el alcance con las palabras y signos de puntuación exactos que se desea aparezcan en el certificado. En caso de reimprimirse y desear un cambio, éste generará un costo adicional. **Nota: Verificar que el alcance sea apropiado para las actividades de la organización.**	
OBJETIVO:	Evaluar la conformidad y eficacia del SGC con ISO 9001:2015, requisitos legales y reglamentarios aplicables, y la información documentada de la organización, conforme al plan de auditoría.
Uso de TIC's (cuando aplique)	Auditoría presencial; uso de TIC como método remoto.

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 la implementación de la enmienda del cambio climático.	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:	**495**
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 productos y servicios.** No aplica a la Delegación INE Veracruz ya que no desarrolla la credencial para votar, puesto que depende de una empresa externa para la elaboración y diseño de la credencial de acuerdo con los requerimientos solicitados por el Instituto Nacional Electoral (INE) para su entrega.	
¿HUBO MODIFICACION EN EL PLAN DE AUDITORIA?	Se realizaron adecuaciones lógisticas, impactando en el cambio de sitios. Se cambio el módulo 300852 por el 300951; así mismo se cambio el módulo 300151 por el 300551.	
¿ALGUNA CUESTION SIGNIFICATIVA QUE AFECTE AL PROGRAMA DE AUDITORIA?	No se identificaron incidencias significativas.	
¿SE REVISAN LOS HALLAZGOS DE LA AUDITORIA ANTERIOR (CUANDO APLIQUE) (NCM, NCm y OM)?	Auditoria Interna de fecha 01 al 09 de octubre de 2026. No. Auditoria 01/2026 Hallazgos: 01 Observación sobre validación de estatus de entrega en el proceso de entrega de CPV en los múdulos. 01 Oportunidad de mejora sobre el cambio de unos acrílicos. Acciones correctivas: Plan de Cambios Folio: OBS-VER-2026-1 De fecha 09/10/2026 Folio:2026-01 Oportunidad de Mejora. Acción CIRCULAR: INE/JLE-VER/0024/2026, de fecha 16 de octubre de 2026, donde se comunica el retiro general de acrilicos. Auditoría Externa. 25 al 28 de noviembre de 2025. 04 Hallazgos – Oportunidades de Mejora. Acciones correctivas: Todas Atendidas.	
GRADO DE INTEGRACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN:	100%	
Declaración de aplicabilidad (27001:2022)	N/A	
NUMERO DE HALLAZGOS	NO CONFORMIDAD MAYOR	**0**
	NO CONFORMIDAD MENOR	**0**
	OPORTUNIDADES DE MEJORA	**3**
REVISAR HALLAZGOS EN FORMATO SG.QALLIANCE.35.00		

CONCLUSIONES DE LA AUDITORÍA

REVISIONES AL SISTEMA DE GESTIÓN Y GRADO DE CONFIANZA EN LAS AUDITORÍAS INTERNAS

Derivado de la evaluación de la información documentada, las entrevistas realizadas a los responsables de los procesos y la revisión de los registros seleccionados mediante muestreo, se identificó que el Sistema de Gestión de la Calidad del Instituto Nacional Electoral en el Estado de Veracruz presenta un nivel de implementación y consolidación que favorece la planificación, operación, seguimiento y mejora de los procesos comprendidos en su alcance.

El sistema dispone de procedimientos, fichas de proceso, indicadores de desempeño y mecanismos de evaluación que permiten dar seguimiento al cumplimiento de los objetivos de calidad y a los resultados de los procesos. Asimismo, se identificaron actividades de seguimiento y evaluación por parte de la alta dirección, orientadas al mantenimiento y mejora del sistema.

Como evidencia de la revisión por la dirección, se examinó la minuta **RD-01/26, de fecha 04 de noviembre de 2026**, mediante la cual se documentan actividades de evaluación del desempeño del Sistema de Gestión de la Calidad.

En relación con las Auditoría Interna de fecha 01 al 09 de octubre de 2026, al verificarse la evidencia correspondiente a su ejecución, resultados, seguimiento y eficacia de las acciones derivadas, se considera adecuadas y pertinentes.

La evaluación realizada se fundamentó en técnicas de muestreo, por lo que sus resultados representan las condiciones observadas en las actividades y registros examinados.

FORTALEZAS DEL SISTEMA:

Durante el desarrollo de la auditoría se identificaron elementos que evidencian la madurez y consolidación del Sistema de Gestión de la Calidad, destacando el compromiso y la participación de la alta dirección, así como el involucramiento de los responsables de los procesos en el mantenimiento y mejora del sistema.

Se reconoce como fortaleza la estandarización de los procesos sustantivos relacionados con la atención ciudadana, sustentada en procedimientos, criterios operativos y mecanismos de seguimiento que contribuyen a mantener condiciones homogéneas para la prestación del servicio en los Módulos de Atención Ciudadana.

Asimismo, destaca la utilización de indicadores de desempeño para evaluar el cumplimiento de los objetivos de calidad, así como la existencia de mecanismos de seguimiento y revisión de los resultados de los procesos.

En materia de competencia y desarrollo del personal, se identificaron mecanismos estructurados de capacitación, incluyendo la utilización del Campus Virtual y el seguimiento de los resultados de las actividades formativas, lo cual contribuye al fortalecimiento de las competencias necesarias para la operación de los procesos.

Adicionalmente, se reconoce la identificación de iniciativas orientadas a mejorar la atención ciudadana, optimizar las condiciones de operación de los módulos y fortalecer la eficacia de los servicios proporcionados.

En conjunto, estos elementos constituyen una base favorable para el mantenimiento del Sistema de Gestión de la Calidad y el desarrollo de acciones de mejora continua.

DECLARACIÓN DE CONFIDENCIALIDAD:

Los integrantes del equipo auditor y los destinatarios del informe deben conservar la confidencialidad de la información conocida durante la evaluación, conforme a las disposiciones de QAlliance.

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

N/A
MODIFICACIONES AL ALCANCE DE LA CERTIFICACIÓN:
No se reportan modificaciones al alcance durante la muestra documental.
VERIFICACIÓN DE LOS DÍAS ASIGNADOS PARA LA AUDITORÍA Y COMENTARIOS PARA FACILITAR LA REALIZACION DE AUDITORIA:
La auditoría se programó del 11 al 13 de noviembre de 2026, en modalidad presencial, contando con un equipo auditor de 03 elementos, distribuidos en los tres días de trabajo, con los sitios y participantes señalados en el plan de auditoría, se consideró pertinente para los objetivos de la auditoría.
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 Auditoria de Certificación, Renovación, Ampliación/ Reducción de Alcance, Reevaluación, Auditoria con Notificación a Corto Plazo: Estos informes de auditoría serán sometidos a dictaminación en QALLIANCE.

Con base en la evidencia objetiva obtenida durante la auditoría, mediante entrevistas, observación de actividades y revisión por muestreo de la información documentada y los registros del Sistema de Gestión de la Calidad, el equipo auditor concluye que el **Instituto Nacional Electoral en el Estado de Veracruz cuenta con un Sistema de Gestión de la Calidad maduro, estructurado y adecuadamente implementado**, que dispone de mecanismos de planificación, control operacional, evaluación del desempeño y mejora, orientados al cumplimiento de los requisitos aplicables de la norma NMX-CC-9001-IMNC-2015 / ISO 9001:2015.

Se identificaron fortalezas relacionadas con el compromiso de la alta dirección, la estandarización de los procesos de atención ciudadana, la participación de los responsables de los procesos, el seguimiento de los objetivos de calidad y el desarrollo de competencias del personal.

Como resultado de la evaluación, **no se documentaron no conformidades y se identificaron tres oportunidades de mejora**, relacionadas con los siguientes aspectos:

1. **Seguimiento de los objetivos de calidad y mantenimiento de infraestructura.**
2. **Proceso de Soporte Técnico.**
3. **Proceso de Suministro de Bienes y Servicios**.

Adicionalmente, se recomienda continuar fortaleciendo la **identificación, análisis, evaluación y tratamiento de los riesgos y oportunidades**, considerando los cambios del contexto organizacional, las necesidades y expectativas de las partes interesadas, los resultados de los indicadores y las condiciones operativas de los Módulos de Atención Ciudadana.

Lo anterior permitirá reforzar la integración del pensamiento basado en riesgos en la planificación y operación de los procesos, así como mejorar la eficacia de las acciones implementadas y su contribución al logro de los resultados previstos del Sistema de Gestión de la Calidad, de conformidad con ISO 9001:2015.

Las oportunidades de mejora identificadas no representan, por sí mismas, una conclusión de incumplimiento de los requisitos normativos, sino aspectos susceptibles de fortalecimiento que pueden contribuir a incrementar la consistencia de los controles, la trazabilidad de las actividades y la eficacia del sistema.

En consecuencia, el equipo auditor emite una recomendación técnica favorable para la continuidad del proceso de transferencia y renovación de la certificación del Sistema de Gestión de la Calidad del Instituto Nacional Electoral en el Estado de Veracruz, considerando los resultados obtenidos durante la evaluación y la atención de las oportunidades de mejora identificadas.

La presente recomendación se encuentra sujeta a los procedimientos de revisión técnica, dictaminación y decisión de certificación establecidos por QAlliance, y no constituye por sí misma una decisión de certificación.

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
José Arturo Delgado Mendoza	Mtro. Sergio Vera Olvera Vocal del Registro Federal de Electores de Junta Local
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.