# PLAN DE AUDITORÍA DE TRANSFERENCIA+RENOVACIÓN

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| **Norma(s) de Referencia:** | **NMX-CC-9001-IMNC-2015 / ISO 9001:2015** | | | | |
| **Nombre de la Empresa:** | **Instituto Nacional Electoral del Estado de Veracruz** | | | | |
| **ID Cliente:** | **QA26-SGC-0738** | **Sector: Nace, categoría o área técnica:** | **36 / 84.11** | **Fecha (s):** | **11 al 13 de noviembre 2026** |
| | | **Sub categoría o Sub área técnica:** | **N/A** | | |
| **Nombre y Puesto del Contacto:** | **Mtro. Sergio Vera Olvera.<br>Vocal Ejecutivo de Junta Local Ejecutiva en el Estado de Veracruz.** | **Correo electrónico:** | **sergio.vera@ine.mx** | | |
| | | **Teléfono:** | 228-841-64-90 | | |
| **Auditor Líder (Nombre e Iniciales):** | **José Arturo Delgado Mendoza (JADM)** | | | | |
| **Teléfono Auditor Líder:** | 5635813500 | | | | |
| **Auditor (es) (Nombre e Iniciales:** | **Rogelio Fernando Solis Cárdenas (RFSC) – Equipo Auditor.<br>Wilbert Arturo Vivaz Torres (WAVT) – Equipo Auditor. (Día 13 de noviembre 2026)** | | | | |
| • **Otros (Experto técnico, observador, Testificador etc.)** | Entrenamiento: Abril Mercedes Reyes Mañón<br>Entrenamiento: Valeria Vanessa Hernández Martínez | | | | |
| • **Domicilio(s) Auditado(s):** (Calle, número, colonia, código postal, ciudad, estado y país, especifique si son sede sitio, sitio temporal o multisitio) | **SEDE:** C. Nuevo León 87, Col. Progreso Macuiltepetl, C.P. 91130, Xalapa; Veracruz.<br><br>**Sitio 1: Módulo: 300151** Calle Landero y Coss s/n Zona Centro, entre calle Benito Juárez y calle Sebastián Lerdo de Tejada esquina Melchor Ocampo dentro de la Junta Distrital, C.P.93990, Pánuco, Pánuco.<br><br>**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.<br><br>**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.<br><br>**Sitio 4: Módulo: 300851** Carretera estatal Las Trancas Coatepec kilómetro punto 6 Plaza Comercial La Pradera Colonia La Pradera, | | | | |


QALLIANCE Y LOGOTIPO SON MARCAS REGISTRADAS.

# PLAN DE AUDITORÍA DE TRANSFERENCIA+RENOVACIÓN

| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | entre calle Hacienda Ochil y Avenida Cordillera a un costado de la Pizzería Little Ceasars, C.P. 91637, Las Trancas, Emiliano Zapata.<br><br>**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.<br><br>**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.<br><br>**Sitio 7: Módulo: 300852** Avenida José Cardel sur 21 Plaza Comercial Chelo Zona Centro, entre Avenida Revolución Poniente y Avenida Independencia Poniente a un costado de Motos Izuka, C.P. 91680, José Cardel, La Antigua. | | | | | |
| **Turno:** | **1er:** | **X** | **2do:** | N/A | **3er:** | N/A |
| **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.** | | | | | |
| **Objetivo de la auditoría:** | **Verificar la conformidad de su Sistema de Gestión de la Calidad NMX-CC-9001- IMNC-2015/ISO 9001:2015, los requisitos legales y aplicables, la documentación y entendimiento dentro de la organización.** | | | | | |
| **Criterios de auditoría:** | **NMX-CC-9001-IMNC-2015 / ISO 9001:2015. Criterios Reglamentarios Aplicables a la Certificación.** | | | | | |
| **Técnica de Auditoría:** | **Presencial** | | | | | |
| **Cómo y en qué porcentaje se hizo el uso de TIC's** | **N/A** | | | | | |
| **Exclusiones o no aplicabilidades:** | **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.<br><br>**8.3 Diseño y desarrollo de los productos y servicios.** No es aplicable para 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 | | | | | |


QALLIANCE Y LOGOTIPO SON MARCAS REGISTRADAS.

## PLAN DE AUDITORÍA DE TRANSFERENCIA+RENOVACIÓN

| | |
|---|---|
| | Electoral (INE) para su entrega. |
| **Declaración de aplicabilidad (27001:2022)** | N/A |
| **Riesgo OCAP (AS9100)** | N/A |


QALLIANCE Y LOGOTIPO SON MARCAS REGISTRADAS.

## PLAN DE AUDITORÍA DE TRANSFERENCIA+RENOVACIÓN

| FECHA | 11 de noviembre 2026 | SEDE O SITIO: | SEDE: C. Nuevo León 87, Col. Progreso Macuiltepetl, C.P. 91130, Xalapa; Veracruz. | |
|---|---|---|---|---|
| **HORA** | **PROCESO** | **REQUISITOS PRINCIPALES DEL PROCESO** | **AUDITOR** | **ÁREA O PLANTA,** |
| **09:00 – 09:30** | • **Reunión de apertura**<br>• Bienvenida y presentación.<br>• Intervención personal INE.<br>• Revisión de agenda, explicación del proceso de revisión, medidas de seguridad, roles de auditoría, clasificación de hallazgos.<br>• Preguntas y cierre. | **N/A** | **JADM/ AMRM/ RFSC** | **SEDE** |
| **09:31 - 11:30** | Sistema de Gestión de Calidad | 4.1, 4.2, 4.3, 4.4, 6.1, 6.2, 6.3, 7.1.2, 7.1.6, 7.2, 7.3, 7.4, 7.5, 10.1,10.2 y 10.3. | **JADM/ AMRM** | SEDE |
| **11:31 – 13:30** | Reclutamiento y Selección | 7.1.2, 7.1.6, 7.2, 7.3, 9.1.1, 10.1, 10.2, 10.3. | **JADM/ AMRM** | SEDE |
| **COMIDA 13:31 – 14:30** | | | | |
| **14:31 – 15:30** | Desempeño en la Calidad del Servicio | 4.1, 4.2, 4.3, 4.4, 6.1, 6.2, 6.3,7.1.2, 7.1.6, 7.2, 7.3, 8.1, 9.1.1,10.1, 10.2, 10.3. | **JADM/ AMRM** | SEDE |
| **15:31 – 16:30** | Capacitación | 4.4, 5.1, 5.1.1, 5.1.2, 5.2, 5.2.1, 5.2.2, 5.3, 6.1, 6.2,7.5.3, 9.3, 9.3.1, 9.3.2, 9.3.3, 10.1, 10.2, 10.3. | **JADM/ AMRM** | SEDE |
| **16:31 – 17:00** | Conclusiones día 01 | N/A | **JADM/ AMRM** | SEDE |


QALLIANCE Y LOGOTIPO SON MARCAS REGISTRADAS.

| Conclusión Día 01 - SEDE | | | | |
|---|---|---|---|---|
| **FECHA** | **12 de noviembre 2026** | **SEDE O SITIO:** | **SEDE: C. Nuevo León 87, Col. Progreso Macuiltepetl, C.P. 91130, Xalapa; Veracruz.** | |
| **HORA** | **PROCESO** | **REQUISITOS PRINCIPALES DEL PROCESO** | **AUDITOR** | **ÁREA O PLANTA,** |
| **13:01 – 14:00** | Soporte Técnico | 6.1, 6.2, 6.3,7.1.3, 8.1, 9.1.1, 10.1,10.2,10.3 | **JADM/ AMRM** | SEDE |
| **COMIDA 14:00 – 15:00** | | | | |
| **15:01 – 16:00** | Suministro de Bienes y Servicio | 4.1, 4.2, 4.3, 4.4, 8.4, 6.1, 6.2,6.3, 8.4.1, 8.4.2, 8.4.3,10.1, 10.2 y 10.3. | **JADM/ AMRM** | SEDE |
| **16:01 – 16:30** | Conclusiones día 02 | N/A | **JADM/ AMRM** | SEDE |
| **Conclusión Día 02 - SEDE** | | | | |


QALLIANCE Y LOGOTIPO SON MARCAS REGISTRADAS.

## PLAN DE AUDITORÍA DE TRANSFERENCIA+RENOVACIÓN

| FECHA | 13 de noviembre 2026 | SEDE O SITIO: | SEDE: C. Nuevo León 87, Col. Progreso Macuiltepetl, C.P. 91130, Xalapa; Veracruz. | |
|---|---|---|---|---|
| **HORA** | **PROCESO** | **REQUISITOS PRINCIPALES DEL PROCESO** | **AUDITOR** | **ÁREA O PLANTA,** |
| 09:00 – 10:30 | Alta Dirección/ Liderazgo | 5.1, 5.1.1, 5.1.2, 5.2, 5.3, 6.2, 7.5.3, 9.3, 10 | **JADM/ AMRM** | **SEDE** |
| 10:31 - 12:30 | Consolidación de Hallazgos e informe. | N/A | **JADM/ AMRM** | SEDE |
| 12:30 - 13:00 | Reunión de Cierre de Auditoria. | N/A | **JADM/ AMRM** | SEDE |
| **Conclusión Auditoría Día 03 - SEDE** | | | | |


QALLIANCE Y LOGOTIPO SON MARCAS REGISTRADAS.

# PLAN DE AUDITORÍA DE TRANSFERENCIA+RENOVACIÓN

## PLAN DE AUDITORÍA MACS

| | | | |
|---|---|---|---|
| **FECHA** | **11 de noviembre de 2026** | **SEDE O SITIO:** | **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.<br><br>**Sitio 4: Módulo: 300851** Carretera estatal Las Trancas Coatepec kilómetro punto 6 Plaza Comercial La Pradera Colonia La Pradera,<br>entre calle Hacienda Ochil y Avenida Cordillera a un costado de la Pizzería Little Ceasars, C.P. 91637, Las Trancas, Emiliano Zapata. |

| HORA | PROCESO | REQUISITOS PRINCIPALES DEL PROCESO | AUDITOR | ÁREA O PLANTA |
|---|---|---|---|---|
| 09:31 - 10:00 | TRASLADO SEDE A MAC | N/A | **RFSC** | TRASLADO |
| 10:01 - 13:30 | MÓD. 301052- Muestreo del servicio en MAC: Entrevista, Trámite, Transferencia de la Información, Conciliación y Entrega de la CPV; infraestructura, competencia, información documentada, satisfacción y mejora. | 4.4, 6.1, 7.1.2, 7.1.3, 7.1.4, 7.1.6, 7.2, 7.3, 7.4, 7.5, 8.1, 8.2, 8.5.1, 8.5.2, 8.5.3, 8.5.4, 8.5.6, 8.6, 8.7, 9.1.1, 9.1.2, 9.1.3, 10.1, 10.2, 10.3 | **RFSC** | MÓD. 301052 |
| **COMIDA**<br>**13:31 – 14:15** | | | | |
| 14:16 - 14:45 | TRASLADO | N/A | **RFSC** | TRASLADO |
| 14:45 - 17:00 | MÓD. 300851- Muestreo del servicio en MAC: Entrevista, Trámite, Transferencia de la Información, Conciliación y Entrega de la CPV; infraestructura, competencia, información documentada, satisfacción y mejora. | 4.4, 6.1, 7.1.2, 7.1.3, 7.1.4, 7.1.6, 7.2, 7.3, 7.4, 7.5, 8.1, 8.2, 8.5.1, 8.5.2, 8.5.3, 8.5.4, 8.5.6, 8.6, 8.7, 9.1.1, 9.1.2, 9.1.3, 10.1, 10.2, 10.3 | **RFSC** | MÓD. 300851 |
| **Conclusión Día 01 - MACs** | | | | |


QALLIANCE Y LOGOTIPO SON MARCAS REGISTRADAS.

# PLAN DE AUDITORÍA DE TRANSFERENCIA+RENOVACIÓN

| FECHA | 12 de noviembre de 2026 | SEDE O SITIO: | **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. |
|---|---|---|---|

| HORA | PROCESO | REQUISITOS PRINCIPALES DEL PROCESO | AUDITOR | ÁREA O PLANTA |
|---|---|---|---|---|
| 09:00 - 12:30 | MÓD. 301051- Muestreo del servicio en MAC: Entrevista, Trámite, Transferencia de la Información, Conciliación y Entrega de la CPV; infraestructura, competencia, información documentada, satisfacción y mejora. | 4.4, 6.1, 7.1.2, 7.1.3, 7.1.4, 7.1.6, 7.2, 7.3, 7.4, 7.5, 8.1, 8.2, 8.5.1, 8.5.2, 8.5.3, 8.5.4, 8.5.6, 8.6, 8.7, 9.1.1, 9.1.2, 9.1.3, 10.1, 10.2, 10.3 | **JADM/ AMRM** | MÓD. 301051 |
| 12:31 - 13:00 | TRASLADO A SEDE | N/A | **JADM/ AMRM** | TRASLADO |


QALLIANCE Y LOGOTIPO SON MARCAS REGISTRADAS.

# PLAN DE AUDITORÍA DE TRANSFERENCIA+RENOVACIÓN

| | | | |
|---|---|---|---|
| **FECHA** | **12 de noviembre de 2026** | **SEDE O SITIO:** | **Sitio 7: Módulo: 300852** Avenida José Cardel sur 21 Plaza Comercial Chelo Zona Centro, entre Avenida Revolución Poniente y Avenida Independencia Poniente a un costado de Motos Izuka, C.P. 91680, José Cardel, La Antigua.<br><br>**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. |

| HORA | PROCESO | REQUISITOS PRINCIPALES DEL PROCESO | AUDITOR | ÁREA O PLANTA |
|---|---|---|---|---|
| 07:00 - 08:30 | TRASLADO | N/A | **RFSC** | TRASLADO |
| 08:31 - 12:00 | MÓD. 300852- Muestreo del servicio en MAC: Entrevista, Trámite, Transferencia de la Información, Conciliación y Entrega de la CPV; infraestructura, competencia, información documentada, satisfacción y mejora. | 4.4, 6.1, 7.1.2, 7.1.3, 7.1.4, 7.1.6, 7.2, 7.3, 7.4, 7.5, 8.1, 8.2, 8.5.1, 8.5.2, 8.5.3, 8.5.4, 8.5.6, 8.6, 8.7, 9.1.1, 9.1.2, 9.1.3, 10.1, 10.2, 10.3 | **RFSC** | MÓD. 300852 |
| 12:01 - 13:00 | TRASLADO | N/A | **RFSC** | TRASLADO |
| **COMIDA 13:00 – 14:00** | | | | |
| 14:00 - 17:00 | MÓD. 301251- Muestreo del servicio en MAC: Entrevista, Trámite, Transferencia de la Información, Conciliación y Entrega de la CPV; infraestructura, competencia, información documentada, satisfacción y mejora. | 4.4, 6.1, 7.1.2, 7.1.3, 7.1.4, 7.1.6, 7.2, 7.3, 7.4, 7.5, 8.1, 8.2, 8.5.1, 8.5.2, 8.5.3, 8.5.4, 8.5.6, 8.6, 8.7, 9.1.1, 9.1.2, 9.1.3, 10.1, 10.2, 10.3 | **RFSC** | MÓD. 301251 |
| **Conclusión Día 02 MACs** | | | | |


QALLIANCE Y LOGOTIPO SON MARCAS REGISTRADAS.

## PLAN DE AUDITORÍA DE TRANSFERENCIA+RENOVACIÓN

| FECHA | 13 de noviembre de 2026 | SEDE O SITIO: | **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. | |
|---|---|---|---|---|
| **HORA** | **PROCESO** | **REQUISITOS PRINCIPALES DEL PROCESO** | **AUDITOR** | **ÁREA O PLANTA** |
| 08:00 - 12:00 | MÓD. 300451- Muestreo del servicio en MAC: Entrevista, Trámite, Transferencia de la Información, Conciliación y Entrega de la CPV; infraestructura, competencia, información documentada, satisfacción y mejora. | 4.4, 6.1, 7.1.2, 7.1.3, 7.1.4, 7.1.6, 7.2, 7.3, 7.4, 7.5, 8.1, 8.2, 8.5.1, 8.5.2, 8.5.3, 8.5.4, 8.5.6, 8.6, 8.7, 9.1.1, 9.1.2, 9.1.3, 10.1, 10.2, 10.3 | **RFSC** | MÓD. 300451 |
| 12:01 - 14:00 | Consolidación de Hallazgos e informe. | N/A | **RFSC** | MÓD. 300451 |

| FECHA | 13 de noviembre de 2026 | SEDE O SITIO: | **Sitio 1: Módulo: 300151** Calle Landero y Coss s/n Zona Centro, entre calle Benito Juárez y calle Sebastián Lerdo de Tejada esquina Melchor Ocampo dentro de la Junta Distrital, C.P.93990, Pánuco, Pánuco. | |
|---|---|---|---|---|
| **HORA** | **PROCESO** | **REQUISITOS PRINCIPALES DEL PROCESO** | **AUDITOR** | **ÁREA O PLANTA** |
| 08:00 - 12:00 | MÓD. 300151- Muestreo del servicio en MAC: Entrevista, Trámite, Transferencia de la Información, Conciliación y Entrega de la CPV; infraestructura, competencia, información documentada, satisfacción y mejora. | 4.4, 6.1, 7.1.2, 7.1.3, 7.1.4, 7.1.6, 7.2, 7.3, 7.4, 7.5, 8.1, 8.2, 8.5.1, 8.5.2, 8.5.3, 8.5.4, 8.5.6, 8.6, 8.7, 9.1.1, 9.1.2, 9.1.3, 10.1, 10.2, 10.3 | **WAVT** | MÓD. 300151 |
| 12:01 - 13:00 | Consolidación de Hallazgos e informe. | N/A | **WAVT** | MÓD. 300151 |
| **Conclusión Día 03 MAC** | | | | |


QALLIANCE Y LOGOTIPO SON MARCAS REGISTRADAS.

## PLAN DE AUDITORÍA DE TRANSFERENCIA+RENOVACIÓN

**NOTA 1: El horario, procesos y línea de investigación establecidos en este plan de auditoria puede ser modificado si el desarrollo de la auditoria así lo requiere.**
**NOTA 2: Para ISO 9001:2015 el enfoque es a procesos y se revisará en cada proceso los requisitos 4.4, 7.5, 7.5.3, 8.5.6, 9.2, 10.1, 10.3, 10.2.**
**NOTA 3: Para las auditorías que no sean de certificación en todo momento se revisará Quejas, uso de logo y marca de QAlliance.**


QALLIANCE Y LOGOTIPO SON MARCAS REGISTRADAS.