Informe de Auditoría
Sistema de Gestión de la Calidad
Veracruz 2026

Hash: 17D80B6E36FF8CFEDA23E4BCFB3A79EE334B72452F7F977F24D5EEEA486CC85D

FECHA	**09 de octubre de 2026**	**No. DE AUDITORÍA / AÑO**	**1/2026**
LUGAR	**Calle Nuevo León No. 87, Col. Progreso Macuiltepetl, C.P. 91000, Xalapa, Veracruz**		

Lic. Miguel Ángel García Onofre
Vocal Ejecutivo de Junta Local Ejecutiva en Veracruz
P r e s e n t e.

At'n.- Mtro. Sergio Vera Olvera
Vocal del Registro Federal de Electores
de Junta Local Ejecutiva en Veracruz

Por este medio se notifica que se llevó a cabo la Auditoría Interna al Sistema de Gestión de la Calidad durante los días: del **1 al 9 de octubre de 2026.**

OBJETIVO DE LA AUDITORIA

Revisar el Sistema de Gestión de la Calidad en la entidad de **Veracruz** para:

a) Determinar la conformidad del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) con los requisitos de la norma ISO 9001:2015.
b) Verificar el cumplimiento del nivel de **madurez** del Sistema de Gestión de la Calidad conforme al Programa de Auditorías.

ALCANCE DE LA AUDITORÍA

Revisión de los Procesos Sustantivos, Apoyo y Planeación Estratégica

CRITERIOS DE AUDITORÍA

La revisión se realizará mediante entrevistas con el personal involucrado y la verificación de los documentos y registros descritos en el Sistema de Gestión de la Calidad. las cuales se enuncian a continuación:

- **Manual de Gestión de la Calidad.**
- **Fichas de Procesos Sustantivos y de Apoyo.**
- **Instrucciones de Trabajo para la Operación del MAC.**
- **Procedimientos de los Procesos de Apoyo.**
- **Correos y evidencias electrónicas.**
- **Cumplimiento de los requisitos legales, reglamentarios y contractuales aplicables.**

RECURSOS NECESARIOS

- Equipo de cómputo.
- Áreas de trabajo.
- Transporte (traslados).

Hash: 17D80B6E36FF8CFEDA23E4BCFB3A79EE334B72452F7F977F24D5EEEA486CC85D

De conformidad con el objetivo: *a) Determinar la conformidad del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) con los requisitos de la norma ISO 9001:2015,* se obtiene el siguiente resultado.

HALLAZGOS DE AUDITORÍA				
Requisito de la norma	**Núm. de no conformidades mayores**	**Núm. de no conformidades menores**	**Núm. de observaciones**	**Núm. oportunidades de mejora**
4.- Contexto de la organización	**0**	**0**	**0**	**0**
5.- Liderazgo	**0**	**0**	**0**	**0**
6.- Planificación	**0**	**0**	**0**	**0**
7.- Apoyo	**0**	**0**	**0**	**0**
8.- Operación	**0**	**0**	**1**	**1**
9.- Evaluación del desempeño	**0**	**0**	**0**	**0**
10.- Mejora	**0**	**0**	**0**	**0**
TOTAL	**0**	**0**	**1**	**1**

Hash: 17D80B6E36FF8CFEDA23E4BCFB3A79EE334B72452F7F977F24D5EEEA486CC85D

De conformidad con el objetivo: *b) Verificar el cumplimiento del nivel de madurez del Sistema de Gestión de la Calidad conforme al Programa de Auditorías,* se obtiene el siguiente resultado.

RESULTADOS DEL NIVEL DE MADUREZ DEL SGC					AUDITORÍA INTERNA	Lista de verificación de Auditoría Interna	N° de Auditoría	Fecha de evaluación:	
JLE / Dirección	Junta Local Ejecutiva Veracruz						01/2026	01 al 09 de octubre de 2026.	
#	RUBROS	REQUISITOS AUDITADOS	RESULTADO FINAL	REQUISITOS QUE SE INCUMPLEN	% Madurez	CRITERIOS TOTALES CON OBSERVACIONES	CRITERIOS TOTALES CON NC MAYORES	CRITERIOS TOTALES CON NC MENORES	CRITERIOS TOTALES OPORTUNIDADES DE MEJORA
4	CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN	29	29	0	100%	0	0	0	0
5	LIDERAZGO	28	28	0	100%	0	0	0	0
6	PLANIFICACIÓN	30	30	0	100%	0	0	0	0
7	APOYO	49	48	-1	98%	0	0	0	0
8	OPERACIÓN	93	79	-14	85%	1	0	1	0
9	EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO	45	45	0	100%	0	0	0	0
10	MEJORA	19	19	0	100%	0	0	0	0
RESULTADOS TOTALES		293	278	-15	95%	1	0	1	0

CONCLUSIONES GENERALES

Observaciones

8.6 Sobre los hallazgos relacionados con la Auditoría realizada a los Procesos Sustantivos se identificó que en dos Módulos de Atención Ciudadana durante el proceso de Entrega el personal omitió consultar el registro para corroborar que la Credencial para Votar contara con el estatus "Entregada", incumpliendo lo establecido en el Tomo II, página 45, al no ejecutar la verificación prescrita para concluir formalmente la entrega. Esta omisión debilita la confirmación de la correspondencia entre la entrega física y el registro electrónico.

OM

8.5.1 Se advirtió que algunos Módulo de Atención Ciudadana aun cuentan con láminas de acrílico transparentes en las estaciones de trabajo, sin embargo, estas se encuentran deterioradas dificultando la visibilidad durante la lectura de la información a la ciudadanía (conforme al Tomo I, página 68), por lo que se sugiere evaluar las condiciones de visibilidad a través del acrílico, su retiro o sustitución. Esto permitirá prevenir errores de captura y garantizar una comunicación más efectiva que cumpla con las expectativas del usuario.



Hash: 17D80B6E36FF8CFEDA23E4BCFB3A79EE334B72452F7F977F24D5EEEA486CC85D

Conclusión global

Como resultado final de la auditoría se declara el Sistema de Gestión de la Calidad **Conforme**, sin embargo, **se identificó una Observación y una Oportunidad de Mejora.**

Así mismo, al evaluar cada requisito se obtuvo como resultado final un nivel de mantenimiento del Sistema de Gestión de la Calidad del **95%.**

Total de participantes auditados: **434**

Total de equipo auditor: **95**

Respecto del cumplimiento del Plan de Auditoría, éste se cumplió al 100 % de acuerdo con la programación establecida, sin ningún incidente.

Hallazgos

A continuación, se detallan los hallazgos que surgieron como resultado de la auditoría interna:

Observación:

Requisito	Cláusula	Descripción del Hallazgo	Atención
8	8.6	Sobre los hallazgos relacionados con la Auditoría realizada a los Procesos Sustantivos se identificó que en dos Módulos de Atención Ciudadana durante el proceso de Entrega el personal omitió consultar el registro para corroborar que la Credencial para Votar contara con el estatus "Entregada", incumpliendo lo establecido en el Tomo II, página 45, al no ejecutar la verificación prescrita para concluir formalmente la entrega. Esta omisión debilita la confirmación de la correspondencia entre la entrega física y el registro electrónico.	Cédula de No Conformidad

Oportunidades de Mejora:

Requisito	Cláusula	Descripción del Hallazgo	Atención
8	8.5.1	Se advirtió que algunos Módulo de Atención Ciudadana aun cuentan con láminas de acrílico transparentes en las estaciones de trabajo, sin embargo, estas se encuentran deterioradas dificultando la visibilidad durante la lectura de la información a la ciudadanía (conforme al Tomo I, página 68), por lo que se sugiere evaluar las condiciones de visibilidad a través del acrílico, su retiro o sustitución. Esto permitirá prevenir errores de captura y garantizar una comunicación más efectiva que cumpla con las expectativas del usuario.	Plan de Cambios y Mejoras

Hash: 17D80B6E36FF8CFEDA23E4BCFB3A79EE334B72452F7F977F24D5EEEA486CC85D

Auditoras Líderes
Lic. Arleth Salazar Alvarado **Lic. Lucero Gómez Cruz**

Hash: 17D80B6E36FF8CFEDA23E4BCFB3A79EE334B72452F7F977F24D5EEEA486CC85D

FIRMADO POR: SALAZAR ALVARADO ARLETH
FECHA FIRMA: 2026/10/09 3:32 PM
AC: Autoridad Certificadora del Instituto Nacional Electoral
ID: 7545118
HASH:
17D80B6E36FF8CFEDA23E4BCFB3A79EE334B72452F7F977F24D5EEEA486CC85D

FIRMADO POR: GOMEZ CRUZ LUCERO
FECHA FIRMA: 2026/10/09 3:33 PM
AC: Autoridad Certificadora del Instituto Nacional Electoral
ID: 7545118
HASH:
17D80B6E36FF8CFEDA23E4BCFB3A79EE334B72452F7F977F24D5EEEA486CC85D

Hash: 17D80B6E36FF8CFEDA23E4BCFB3A79EE334B72452F7F977F24D5EEEA486CC85D