



INFORME DE AUDITORIA: CERTIFICACIÓN.



The Quality Alliance S.A. de C.V.
Organismo de Certificación Internacional.

SOCIO COMERCIAL							
INSTITUTO NACIONAL ELECTORAL JUNTA LOCAL EJECUTIVA EN TABASCO Y MAC'S							
ID CLIENTE:	QA22-SGC-0704	SECTOR ECONÓMICO/CÓDIGO NACE:				SECTOR. 36 NACE. 84. 11	
FECHA DE ENTREGA DE INFORME AL CLIENTE:		16 de agosto 2022.					
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: Belisario Domínguez No. 102, Col. Plutarco Elías Calles, C.P. 86100, Villahermosa, Tabasco, México.							
MOD 270251: Avenida Benito Juárez 323, Colonia Centro, H. Cárdenas, Tabasco, Mz. 20, C.P. 86500. (Frente a Ferretería Graniel, Entre las Calles Aureo L. Calles y Aurelio Sosa Torres, Colonia Centro) - 08:00 a.m. - 08:00 p.m.							
MOD. 270351: Boulevard Leandro Rovirosa Wade Número 100 Esquina Ignacio López Rayón, Fraccionamiento San Isidro, Mz 30, C.P. 86357 (Plaza Comercial "Comalcalco" Locales 4 y 5 (Frente al Oxxo) - 08:00 a.m. - 08:00 p.m.							
MOD. 270352: Avenida Adolfo Ruíz Cortines S/N Colonia Centro, Mz 43, C.P. 86690 Plaza Comercial "Santa Elena" Locales 10, 11 y 12 (Frente al Hospital Regional) - 08:00 a.m. - 03:00 p.m.							
MOD. 270451: Avenida José Pagés Llergo 403, Esquina Calle Cedro, Fraccionamiento Lidia Esther, Mz 28, C.P. 86040 (Entre Calles Cedro y José Martí, Frente al Diario Presente) - 08:00 a.m.- 08:00 p.m.							
MOD. 270651: Avenida Gregorio Méndez Magaña No. 2908, Col. Tamulte de las Barrancas, Mz 21, C.P. 86150. A un costado de la Farmacia Guadalajara - 08:00 a.m. - 08:00 p.m.							
AUDITORÍA DE:							
CERTIFICACIÓN (ETAPA 2)	X	VIGILANCIA	N/A	RENOVACIÓN	N/A	AMPLIACIÓN/ REDUCCIÓN DE ALCANCE.	N/A
OTRA ESPECIFIQUE:	N/A						
FECHAS DE AUDITORIA:	16 de agosto 2022			FECHA DE LA PRÓXIMA AUDITORIA:	Agosto 2023		
NORMA DE REFERENCIA:							
NMX-CC-9001-IMNC-2015	X	NMX-SAA-14001-IMNC-2015	N/A	NMX-SAST-45001-IMNC-2018	N/A		
ISO 37001:2016	N/A						
OTRA ESPECIFIQUE:	N/A						
ALCANCE:	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 Tabasco.						
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.							
OBJETIVO:	Se cumple con el objetivo de la auditoria el cual consiste en evaluar el cumplimiento del SGC implementado, de igual manera se verifico el cumplimiento legal y regulatorio aplicable a la organización.						

Calle Pilares, No. 1022 Col. Letrán Valle, C.P. 03650, Del. Benito Juárez, Ciudad de México, México
Tel. (55) 70455600 www.qalliance.org
QALLIANCE Y LOGOTIPO SON MARCAS REGISTRADAS.



The Quality Alliance S.A. de C.V.
Organismo de Certificación Internacional.

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 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:	150 personas			
EXCLUSIONES DEL SISTEMA:	<p>7.1.5 Recursos de seguimiento y medición. La JLE de la entidad no 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 CPV no requiere la trazabilidad de las mediciones para proporcionar la evidencia de la conformidad del servicio.</p> <p>Así mismo, los recursos de seguimiento y medición, dada la naturaleza del servicio del trámite de la CPV que se brinda en la entidad, se verifica por medio de los indicadores de desempeño de cada Proceso Sustantivo o de Apoyo y de los Objetivos de la Calidad.</p> <p>8.3 Diseño y desarrollo de los productos y servicios, no es aplicable para la entidad ya que no fabrica la CPV, puesto que depende de una empresa externa para la elaboración de ésta, de acuerdo con los requerimientos solicitados por el Instituto Nacional Electoral (INE) para su entrega.</p> <p>Así mismo, el servicio está establecido por la normatividad vigente en el INE y que aplica para el trámite de la CPV, por lo tanto, el SGC de la entidad, no puede realizar modificaciones en la normatividad vigente.</p>			
¿HUBO MODIFICACION EN EL PLAN DE AUDITORIA?	Ninguno.			
¿ALGUNA CUESTION SIGNIFICATIVA QUE AFECTE AL PROGRAMA DE AUDITORIA?	Ninguna.			
¿SE REVISAN LOS HALLAZGOS DE LA AUDITORIA ANTERIOR (CUANDO APLIQUE) (NCM, NCm y OM)?	No aplica por tratarse de auditoría de certificación etapa 02.			
NUMERO DE HALLAZGOS	NO CONFORMIDAD MAYOR		0	
	NO CONFORMIDAD MENOR		0	
	OPORTUNIDADES DE MEJORA		6	
REVISAR HALLAZGOS EN FORMATO SG.QALLIANCE.35.00				

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

QALLIANCE Y LOGOTIPO SON MARCAS REGISTRADAS.

SG.QALLIANCE.19.05



The Quality Alliance S.A. de C.V.
Organismo de Certificación Internacional.

CONCLUSIONES DE LA AUDITORÍA

REVISIONES AL SISTEMA DE GESTIÓN Y GRADO DE CONFIANZA QUE SE LE PUEDE DAR A LAS AUDITORÍAS INTERNAS DE LA ORGANIZACIÓN, CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA ORGANIZACIÓN (ISO 9001, ISO 14001, ISO 45001 E ISO 37001 CUANDO APLIQUEN):

Calle Pilares, No. 1022 Col. Letrán Valle, C.P. 03650, Del. Benito Juárez, Ciudad de México, México
Tel. (55) 70455600 www.qalliance.org
QALLIANCE Y LOGOTIPO SON MARCAS REGISTRADAS.



The Quality Alliance S.A. de C.V.
Organismo de Certificación Internacional.

Revisión por la dirección.

Fecha de realización: 21 de julio 2022.

Revisión de las entradas del requisito. Se cumplen conforme al requisito, se revisa Minuta de Revisión por la Dirección.

Compromisos.

- Atender hallazgos de auditoría interna
- Elaborar el informe de los resultados de encuesta de clima organizacional en los MAC de la entidad.

Conclusiones. Salidas del requisito, compromisos.

- Sistema conveniente, alineado con la misión y visión del instituto y el plan estratégico 2016-2026.
- Coherente con objetivos de la calidad e indicadores.
- Eficaz, eficiente y efectivo al cumplir con lo programado, y obtener los resultados previstos para los objetivos y cumplir con las metas de indicadores de desempeño de proceso.

Cumple el proceso de revisión por dirección, derivado de la retroalimentación de los indicadores y objetivos que a partir del mes de julio

Objetivos de Calidad.

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 instalados en la entidad.

a) Porcentaje de trámites realizados.

(Total de trámites realizados por Campaña / Total de trámites establecidos en el pronóstico para la Campaña) *100

b) Porcentaje de reemplazo de credenciales no vigentes.

(Total de registros renovados reporte actual / Total de registros renovados reporte anterior) *100

2. Elevar el porcentaje de utilización de la capacidad instalada en los Módulos de Atención Ciudadana de la entidad.

a) Módulos con un turno:

(Productividad promedio de atenciones de la semana operativa por estación de trabajo / 71) *100

b) Módulos con doble turno:

(Productividad promedio de atenciones de la semana operativa por estación de trabajo / 121) *100

3. Brindar el servicio en todos los Módulos de Atención Ciudadana de la entidad, conforme al calendario de operación establecido en la Campaña de Actualización en turno.

Porcentaje de días operados durante la campaña:

(Días operados / Días operativos) *100

4. Promover la inscripción de jóvenes al Padrón Electoral.

Porcentaje de inscripciones en el rango de edad entre 18 y 19 años.

(Total de inscripciones en el periodo actual / Total inscripciones en el periodo anterior) *100

5. Mantener el servicio a domicilio, acorde a lo que establece el Artículo 141 de la Ley General de Instituciones y Procedimientos Electorales.

Porcentaje de solicitudes atendidas por el Artículo 141

(Total de solicitudes atendidas / Total de solicitudes recibidas) *100

6. Conocer la opinión ciudadana sobre el servicio de los Módulos de Atención Ciudadana.

Porcentaje de encuestas realizadas

(Total de encuestas aplicadas / Total de encuestas previstas) *100

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

QALLIANCE Y LOGOTIPO SON MARCAS REGISTRADAS.



The Quality Alliance S.A. de C.V.
Organismo de Certificación Internacional.

Se retroalimentan objetivos con datos de junio y julio.

Auditoría interna.

Fecha de realización: 13, 14 y 15 de julio 2022.

Resultado de auditoría interna: 4 observaciones. Requisitos. 6.1.2, 7.3, 7.5.3, 8.5.4.

Atención de los hallazgos de auditoría interna: Están en fechas de cierre, se muestran acciones correctivas documentadas en La Cédula de No Conformidad.

Se documentan dos oportunidades de mejora para identificar y analizar de manera clara la clasificación de hallazgos y redacción del reporte de auditoría interna.

FORTALEZAS DEL SISTEMA:

- Los responsables de cada proceso auditado muestran compromiso en uso y aplicabilidad del SGC implementado.
-

DECLARACIÓN DE CONFIDENCIALIDAD:

Los miembros del equipo auditor, expertos técnicos y todos los receptores del informe deben respetar y mantener la debida confidencialidad sobre este informe.

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

No aplica, se revisará en la auditoría de vigilancia 01.

MODIFICACIONES AL ALCANCE DE LA CERTIFICACIÓN:

Ninguna modificación

VERIFICACIÓN DE LOS DÍAS ASIGNADOS PARA LA AUDITORÍA Y COMENTARIOS PARA FACILITAR LA REALIZACIÓN DE AUDITORIA:

Son correctos.

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 Auditoría de Certificación, Renovación, Ampliación/ Reducción de Alcance, Reevaluación, Auditoría con Notificación a Corto Plazo: Estos informes de auditoría serán sometidos a dictaminación en QALLIANCE.

Con base a la norma de referencia, la evidencia objetiva recolectada y el grado de implementación y/o madurez demostrado(a) del sistema de gestión, el equipo auditor recomienda al organismo de certificación The Quality Alliance que la certificación sea otorgada.

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).

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

QALLIANCE Y LOGOTIPO SON MARCAS REGISTRADAS.



The Quality Alliance S.A. de C.V.
Organismo de Certificación Internacional.

FIRMAS DE AUTORIZACION DEL INFORME

AUDITOR LIDER

Ing. Hugo Andrade Sánchez

CLIENTE

**Lic. Jorge Alberto Zavala Frías.
Vocal del RFE.**

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.