



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

INFORME DE AUDITORÍA

INSTITUTO NACIONAL ELECTORAL JUNTA LOCAL EN CIUDAD DE MEXICO

Tejocotes Número 164, Col. Tlacoquemécatl del Valle, C.P. 03200, Alcaldía Benito Juárez, Ciudad de México, Estados Unidos Mexicanos

RSG- 1291

Vigente hasta: 2024/12/19

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

No. de Solicitud: C2-SCSGC-22024-Ren

Fecha de auditoria: 14-15/11/2024

Fecha de emisión del informe: 15/11/2024

INFORME DE AUDITORIA



María Luisa FLORES HUERTA
Vocal Ejecutivo de Junta Local
INSTITUTO NACIONAL ELECTORAL
JUNTA LOCAL EJECUTIVA EN CIUDAD DE 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

* En caso de conducir la auditoría en el IMNC o remota, indique a continuación la justificación:

No Aplica

2. OBJETIVOS DE LA AUDITORÍA (Conforme al Plan de auditoría correspondiente).

Objetivos de una **auditoría de renovación**.

Revisar la eficacia del Sistema de Gestión en su totalidad a la vista de los cambios internos, externos su pertinencia y aplicación continua para el alcance de la certificación inicial o previa.

Revisar el desempeño del Sistema de Gestión durante el último ciclo de certificación.

Revisar los cambios significativos en el Sistema de Gestión.

Confirmar el compromiso demostrado para mantener la eficacia y la mejora del Sistema de Gestión con el fin de reforzar el desempeño global.

Revisar si la operación del Sistema de Gestión certificado contribuye al propósito y dirección estratégica de la Organización con base en su capacidad para alcanzar los resultados previstos.

3. ALCANCE DE LA CERTIFICACIÓN.

(Considerar en el alcance de la certificación los **límites** y la **aplicabilidad** del Sistema de Gestión de la Organización, el cual debe ser exactamente el mismo al descrito en el correspondiente Plan de auditoría).

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 de Ciudad de México.

4. SECTOR DE NEGOCIO DEL CLIENTE / COMPLEJIDAD.

(Señale en la siguiente tabla, el(los) Sector(es) IAF de negocio del cliente, el(los) Código(s) NACE aplicable(s) y el Nivel de complejidad en caso de SGC, SGA y SST, Área técnica en el SGEN y Categoría en SGIA; Organizaciones multi-sitios confirmar si gestionan procesos de realización y productos involucrados, en caso de dos o más razones sociales registrar si gestionan procesos de realización y productos involucrados).

INFORME DE AUDITORIA

RAZÓN SOCIAL (Solo cuando es más de una razón social o persona física) SITIO (Solo cuando sea multisitios)	ÁREA TÉCNICA		Proceso(s) de realización (en caso de aplicar)	Productos involucrados (en caso de aplicar)
	Sector IAF	Código NACE		
Junta Local Ejecutiva Tejocotes Número 164, Col. Tlacoquemécatl del Valle, C.P. 03200, Alcaldía Benito Juárez, Ciudad de México, Estados Unidos Mexicanos.	NA	NA	NA	NA
Distrito 2 Modulo: 090251 Calzada de Guadalupe No. 320, Vallejo, C.P. 07870, Alcaldía Gustavo A. Madero, Ciudad de México, Estados Unidos Mexicanos.	36	84	-Entrevista -Trámite -Transferencia de la información -Conciliación -Entrega de la CPV	Servicio de Atención a la Ciudadanía durante el Trámite de Expedición de su Credencial para Votar.
Distrito 9 Modulo 090951 Calle Teófilo Nore No. 27, La Conchita Zapotitlán, C.P. 13360, Alcaldía Tláhuac, Ciudad de México, Estados Unidos Mexicanos.	36	84	-Entrevista -Trámite -Transferencia de la información -Conciliación -Entrega de la CPV	Servicio de Atención a la Ciudadanía durante el Trámite de Expedición de su Credencial para Votar
Distrito 11 Modulo 091151 Boulevard puerto aéreo circuito bicentenario 115, fraccionamiento industrial puerto aéreo, C.P. 15710, Alcaldía Venustiano Carranza, Ciudad de México, Estados Unidos Mexicana.	36	84	-Entrevista -Trámite -Transferencia de la información -Conciliación -Entrega de la CPV	Servicio de Atención a la Ciudadanía durante el Trámite de Expedición de su Credencial para Votar.
Distrito 16 Modulo 091651 Calle 10 No. 132, Local SA01 Plaza Exhibimex, San Pedro de los Pinos, C.P. 01180, Alcaldía Álvaro Obregón, Ciudad de México, Estados Unidos Mexicanos.	36	84	-Entrevista -Trámite -Transferencia de la información -Conciliación -Entrega de la CPV	Servicio de Atención a la Ciudadanía durante el Trámite de Expedición de su Credencial para Votar.
Distrito 20 Módulo 092051 Calle 25 de febrero de 1861 1192 A, Leyes de Reforma Tercera Sección, C.P. 09310, Alcaldía Iztapalapa, Ciudad de México, Estados Unidos Mexicanos.	36	84	-Entrevista -Trámite -Transferencia de la información -Conciliación -Entrega de la CPV	Servicio de Atención a la Ciudadanía durante el Trámite de Expedición de su Credencial para Votar.

INFORME DE AUDITORIA

Distrito 08 Módulo 090853 Calzada de las Bombas No. 128-11, Ex -hacienda Coapa, C.P. 04980, Alcaldía Coyoacán, Ciudad de México, Estados Unidos Mexicanos.	36	84	-Entrevista -Trámite -Transferencia de la información -Conciliación -Entrega de la CPV	Servicio de Atención a la Ciudadanía durante el Trámite de Expedición de su Credencial para Votar.
--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----	----	----------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------

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"/>

SGEn – AREA TÉCNICA	SGIA - CATEGORÍA
NA	NA

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 type="checkbox"/> Otro(s) (Indique:) |

6. ALCANCE DE LA AUDITORÍA.

(En caso de Organizaciones multi-sitios utilizar los espacios necesarios).

No.	RAZÓN SOCIAL Solo cuando es más de una razón social	SITIOS AUDITADOS Calle / Número Ext. / Int. / Colonia / Alcaldía/ c.p. / Ciudad / Municipio / Estado / País	DATOS DEL SITIO	
OFICINA PRINCIPAL	Junta local ejecutiva Tejocotes Número 164, Col. Tlacoquemécatl del Valle, C.P. 03200, Alcaldía Benito Juárez, Ciudad de México, Estados Unidos Mexicanos.	Producto(s): NA	No Aplicabilidad: NA	
			Proceso(s): Procesos de Apoyo: Reclutamiento y Selección, Capacitación, Suministro de Bienes y Servicios Proceso Estratégico	
			Sub alcance (solo aplica en multisitios): NA	
			Fecha(s) de Auditoria (dd/mm/aaaa): 15/11/2024	
SITIO PERMANENTE	Distrito 2 Modulo: 090251 Calzada de Guadalupe No. 320, Vallejo, C.P. 07870, Alcaldía Gustavo A. Madero, Ciudad de México, Estados Unidos Mexicanos.	Producto(s): Servicio de Atención a la Ciudadanía durante el Trámite de Expedición de su Credencial para Votar.	No Aplicabilidad: 7.1.5, 8.3	
			Proceso(s): Procesos sustantivos Entrevista; Trámites; Transferencia de la Información; Conciliación; Entrega de la CPV	
			Sub alcance (solo aplica en multisitios): Servicio de Atención a 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 de Nayarit.	
			Fecha(s) de Auditoria (dd/mm/aaaa): 14/11/2024	

INFORME DE AUDITORIA

No.	RAZÓN SOCIAL Solo cuando es más de una razón social SITIOS AUDITADOS Calle / Número Ext. / Int. / Colonia / Alcaldía/ c.p. / Ciudad / Municipio / Estado / País	DATOS DEL SITIO	
SITIO PERMANENTE	Distrito 9 Modulo 090951 Calle Teófilo Nore No. 27, La Conchita Zapotitlán, C.P. 13360, Alcaldía Tláhuac, Ciudad de México, Estados Unidos Mexicanos.	Producto(s): Servicio de Atención a la Ciudadanía durante el Trámite de Expedición de su Credencial para Votar.	No Aplicabilidad: 7.1.5, 8.3
		Proceso(s): Procesos sustantivos Entrevista; Trámites; Transferencia de la Información; Conciliación; Entrega de la CPV	
		Sub alcance (solo aplica en multisitios): 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 de Nayarit.	
		Fecha(s) de Auditoria (dd/mm/aaaa): 14/11/2024	
SITIO PERMANENTE	Distrito 11 Modulo 091151 Boulevard puerto aéreo circuito bicentenario 115, fraccionamiento industrial puerto aéreo, C.P. 15710, Alcaldía Venustiano Carranza, Ciudad de México, Estados Unidos Mexicana.	Producto(s): Servicio de Atención a la Ciudadanía durante el Trámite de Expedición de su Credencial para Votar.	No Aplicabilidad: 7.1.5, 8.3
		Proceso(s): Procesos sustantivos Entrevista; Trámites; Transferencia de la Información; Conciliación; Entrega de la CPV	
		Sub alcance (solo aplica en multisitios): 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 de Nayarit.	
		Fecha(s) de Auditoria (dd/mm/aaaa): 15/11/2024	
SITIO PERMANENTE	Distrito 16 Modulo 091651 Calle 10 No. 132, Local SA01 Plaza Exhibimex, San Pedro de los Pinos, C.P. 01180, Alcaldía Álvaro Obregón, Ciudad de México, Estados Unidos Mexicanos.	Producto(s): Servicio de Atención a la Ciudadanía durante el Trámite de Expedición de su Credencial para Votar.	No Aplicabilidad: 7.1.5, 8.3
		Proceso(s): Procesos sustantivos Entrevista; Trámites; Transferencia de la Información; Conciliación; Entrega de la CPV	
		Sub alcance (solo aplica en multisitios): 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 de Nayarit.	
		Fecha(s) de Auditoria (dd/mm/aaaa): 14/11/2024	
SITIO PERMANENTE	Distrito 20 Módulo 092051 Calle 25 de febrero de 1861 1192 A, Leyes de Reforma Tercera Sección, C.P. 09310, Alcaldía Iztapalapa, Ciudad de México, Estados Unidos Mexicanos.	Producto(s): Servicio de Atención a la Ciudadanía durante el Trámite de Expedición de su Credencial para Votar.	No Aplicabilidad: 7.1.5, 8.3
		Proceso(s): Procesos sustantivos Entrevista; Trámites; Transferencia de la Información; Conciliación; Entrega de la CPV	
		Sub alcance (solo aplica en multisitios): 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 de Nayarit.	
		Fecha(s) de Auditoria (dd/mm/aaaa): 15/11/2024	

INFORME DE AUDITORIA

No.	RAZÓN SOCIAL Solo cuando es más de una razón social SITIOS AUDITADOS Calle / Número Ext. / Int. / Colonia / Alcaldía/ c.p. / Ciudad / Municipio / Estado / País	DATOS DEL SITIO	
SITIO PERMANENTE	Distrito 08 Módulo 090853 Calzada de las Bombas No. 128-11, Ex - hacienda Coapa, C.P. 04980, Alcaldía Coyoacán, Ciudad de México, Estados Unidos Mexicanos.	Producto(s): Servicio de Atención a la Ciudadanía durante el Trámite de Expedición de su Credencial para Votar.	No Aplicabilidad: 7.1.5, 8.3
		Proceso(s): Procesos sustantivos Entrevista; Trámites; Transferencia de la Información; Conciliación; Entrega de la CPV	
		Sub alcance (solo aplica en multisitios): 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 de Nayarit.	
		Fecha(s) de Auditoria (dd/mm/aaaa): 15/11/2024	

7. DATOS DEL EQUIPO AUDITOR.

NOMBRE	FUNCIÓN	No. DE VALIDACIÓN
Alfonso Marcos ORTEGA CAMPOS	Auditor Líder	ALSGC-039
Blanca Estela VIEYRA VIEYRA	Auditor	ALSGC-041
Daniel Israel LAORRAVAQUIO RAMÍREZ	Auditor	ASGC-075
Polet Gabriela CASTRO SÁNCHEZ	Auditor	ALSGC-105

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.

(Cuando aplique, describa en esta sección si de la última auditoría a la presente auditoría, el cliente ha conducido cambios significativos que afecten al Sistema de Gestión, confirmar los datos compartidos en el FPEC26 vigente, por ejemplo cambios en línea de productos, incremento o decremento de número de empleados, modificación o adición de código IAF /NACE, confirmar los datos de redacción del alcance).

La organización no ha tenido cambios que afecten la integridad del Sistema de Gestión de la Organización

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

(En caso de auditorías de Vigilancia, de Renovación o Especiales, describa en esta sección si de la presente auditoría, se derivan cambios que afecten al Programa de auditoría correspondiente. Por ejemplo: Procesos/Sitios no auditados, Procesos/Sitios que debido a los resultados obtenidos de la presente auditoría, requieren ser auditados nuevamente, cambio/adición/eliminación de sitios).

Sin significativos que afecten el programa de auditoría

8.3 Revisión de quejas recibidas por la Organización.

(Con base en la programación de actividades registrar resultados de quejas recibidas por la Organización, así como la retroalimentación de las partes interesadas, desde la última vigilancia hasta la fecha de la actual)

INFORME DE AUDITORIA



Registro de quejas recibidas: conforme con lo establecido en procedimiento “Atención a quejas, sugerencias y felicitaciones”, se pueden reportar a través de Buzón, Inetel, Órgano interno de control
Seguimiento a través de “Concentrado de quejas, sugerencias y felicitaciones” / Mensual

8.4 Conformidad del proceso de Auditoría Interna.

(Con base a los resultados de la presente auditoría y en caso de aplicar, describa en esta sección el grado de cumplimiento del programa de auditorías internas a conducir por la Organización a su Sistema de Gestión y si dichas auditorías internas proveen información acerca de si el Sistema de Gestión es conforme con: los requisitos propios de la Organización para su Sistema de Gestión, los requisitos de la norma de referencia, y se implementa y mantiene eficazmente.)

El “Programa de auditorías” 2024 / Calendario 2024 / refiere realización de auditoría interna en el mes de octubre 2024 / 17-25 de octubre.

Se presenta “Reporte de auditoría” 1/2024, fecha de emisión 22 octubre 2024, realizada del 17 al 22 de octubre 2024, incluye Conclusión global de la auditoría y referencia a implementación de 91%. Se declara 1 Oportunidades de mejora, Se evalúa su atención

8.5 Conformidad de la Revisión por la Dirección.

(Señale la(s) fecha(s) de la última revisión por la Dirección realizada por la Organización a su Sistema de Gestión y describa si éstas ofrecen información respecto al desempeño del Sistema de Gestión, así como respecto a las oportunidades de mejora, cualquier necesidad de cambio en el Sistema de Gestión y la necesidad de recursos.)

Calendario de Revisión del SGC, Auditorías y Comité de Calidad / 2024 refiere revisión del SGC en abril y octubre

Registro: Minuta de acuerdos y compromisos de Revisión por la Dirección, RD-08, 31/10/2024, contiene Asuntos tratados / Entradas de la Revisión por la dirección, Salidas de la Revisión por la dirección, Compromisos y acuerdos y Conclusiones, conforme con lo requerido en 9.3 de la norma de referencia

8.6 Desempeño del Sistema de Gestión de la organización.

Establecer los resultados numéricos de desempeño de cada uno de los Procesos establecidos en el Sistema de Gestión pertinentes del periodo a evaluar en cuestión.

(En caso de auditorías de Etapa 2, Vigilancia o de Renovación y con base a los resultados de la presente auditoría, describa a continuación el desempeño de los procesos/ actividades / áreas evaluadas desde la última auditoría por parte del IMNC a los resultados alcanzados actualmente).

Los objetivos del SGC e indicadores de procesos del SGC se han cumplido, conforme a lo establecido en “Tablero de control de objetivos de calidad” y “Tableros de control de indicadores”

8.7 Conformidad del alcance y la aplicabilidad de la certificación.

(Describa la conformidad del alcance de la certificación, los límites y aplicabilidad del Sistema de Gestión.

En caso de Organizaciones multi-sitios referir al domicilio de Oficinas Centrales para el SG, en caso de dos o más razones sociales registrar la dirección donde se gestiona las funciones centrales, sólo deberá confirmar en auditoría de Etapa 1, Etapa 2, Renovación del Certificado, o con base en el informe de cambios; para los sitios involucrados en la auditoría confirmar el alcance de la certificación, los límites y la aplicabilidad del Sistema de Gestión de la Organización considerar sub alcance, producto o servicio y bajo esta consideración la confirmación del IAF / NACE, enfatizar si es un sector crítico conforme a MD 17.

En caso de modificar la redacción del alcance describir la justificación del mismo e indicar cambios en el (los) Sector(es) IAF, Código(s) NACE, Categoría o Área técnica (según aplique) acorde al alcance declarado en el Sistema de Gestión)

Se confirma el 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 de Ciudad de México** y aplicabilidad de la certificación, a través de la operación de Procesos sustantivos: Entrevista, Trámites,

INFORME DE AUDITORIA



Transferencia de la información, Conciliación, y Entrega de CPV, aplicable en Sitios referidos en certificado, auditados en la presenta auditoría.

Se confirma la no aplicabilidad de requisitos 7.1.5 y 8.3 de la norma de referencia en el SGC de la organización

Se mantienen los sectores IAF 36 / NACE 84

8.8 Seguimiento a No Conformidades y Oportunidades de mejora derivadas de la auditoría anterior del IMNC.

(En esta sección mencione cada no conformidad documentada de la auditoría anterior realizada por el IMNC, cumplimiento de los planes acción comprometidos para dar corrección y tratamiento a la(s) causa(s) raíz identificada(s), evidencia y conclusión sobre su eficacia. En caso de que las acciones correctivas no hayan sido eficaces volver a abrir la no conformidad y clasificarla acorde a lo que indica el documento denominado Criterios para la clasificación de hallazgos EPEC01 Apéndice 5.

Para las oportunidades de mejora mencionar el tratamiento y en caso contrario registrar la justificación de la organización) Indicar N/A en la sección de Comentarios sobre la eficacia de las acciones tomadas, si no fueron registrados hallazgos.

HALLAZGOS DOCUMENTADOS DE LA AUDITORIA PREVIA					
No	Clasificación NCM, NCm, OM	Criterio de auditoría	Comentarios sobre la eficacia de las acciones tomadas	Determinación	
1	OM	6.1	Se atiende a través de PCM-AE-01-202 con Plan de trabajo y evidencia: Plan estratégico / Análisis de riesgos actualizados	<input type="checkbox"/> Abierta	<input checked="" type="checkbox"/> Cerrada

8.9 Confirmación del nivel de integración del Sistema de Gestión señalado por la Organización en la "Solicitud de propuesta económica" clave FPEC01 correspondiente.

(Aplica sólo para Sistemas de Gestión integrales)

No aplica

9. RESULTADOS DE AUDITORÍA.

9.1 Fortalezas del Sistema de Gestión.

(Con base a los resultados obtenidos en la presente auditoría, describa en esta sección aquellos aspectos que el equipo auditor considere relevantes señalar como fortalezas que aportan mejoras al Sistema de Gestión de la Organización)

Compromiso y liderazgo de Alta Dirección

Alto nivel actitud de servicio del personal de MAC's

Conocimiento y manejo del portal del SGC para la consulta de los documentos que evidencian cumplimiento del SGC

9.2 No conformidades.

Tipo de hallazgo	Total de hallazgos
No conformidades mayores	0
No conformidades menores	0
Oportunidades de mejora	5

No.	CLASIFICACIÓN DE LA NC	NO CONFORMIDAD(ES)
---	(NCM Mayor NCm Menor)	Descripción de la No Conformidad: NA

INFORME DE AUDITORIA

Criterio de auditoría: NA	Evidencia que soporte la no conformidad: NA
------------------------------	------------------------------------------------

9.3 Oportunidades de mejora.

(Realizar una descripción que a juicio y experiencia del auditor no se observa una falla que afecta a la capacidad de la Organización para ser calificada como no conformidad o evento aislado que le permita a la Organización analizar y considerar en su Sistema de Gestión, Con base a los resultados obtenidos de la presente auditoría, describa en esta sección aquellos aspectos que el equipo auditor considere relevantes señalar como Oportunidades de mejora del Sistema de Gestión de la Organización).

No.	Criterio de auditoría	Descripción
1	6.1	En la determinación de riesgos y oportunidades es conveniente asociarlos con los resultados previstos: objetivos de calidad e indicadores de procesos
2	8.1	En la planificación y control operacional, es conveniente precisar los criterios de aceptación para los requisitos determinados para el servicio de atención ciudadana
3	8.2	Se tienen definidos los medios de identificación en documento "Instrucciones de trabajo para el modelo de atención ciudadana" Anexo K, es pertinente que exista correspondencia de información con lo descrito en díptico de documentos aceptados que se le entrega al ciudadano, donde se describen los medios de identificación y en el cartel publicado en los módulos
4	8.5	Es importante fortalecer el levantamiento de las notificaciones de improcedencia en el trámite, con el fin de clarificar cuando si o no se llenan las mismas y se dan a conocer al ciudadano
5	9.3	En la Revisión por la dirección, es pertinente precisar la información sobre la retroalimentación de partes interesadas

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

(En caso de auditorías de Vigilancia, de Renovación o Especiales, describa a continuación si la Organización se encuentra haciendo uso de la marca de conformidad; en dicho caso, solicite a la Organización la autorización de uso de marca y coteje si dicha utilización es conforme a dicha autorización y al "Reglamento para el uso de marcas IMNC – Certificación de Sistemas de Gestión" clave RPEC01 vigente.)

No aplica en esta etapa

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

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

(Describa en esta sección, si fue atendido el objetivo de la auditoría especificado. En caso contrario, indique porqué)

Se evalúa la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad en su totalidad, su pertinencia y aplicación continua para el alcance de la certificación inicial o previa.

Se evalúa el desempeño del Sistema de Gestión de Calidad durante el último ciclo de certificación.

Se revisan los cambios significativos en el Sistema de Gestión de Calidad.

Se confirma el compromiso demostrado para mantener la eficacia y la mejora del Sistema de Gestión con el fin de reforzar el desempeño global.

Se revisa la operación del Sistema de Gestión de Calidad certificado y su contribución al propósito y dirección estratégica de la Organización con base en su capacidad para alcanzar los resultados previstos.

11.2 Uso de Tecnologías de la Comunicación e información, aplica solo para auditorías remotas.

INFORME DE AUDITORIA

(Describa en esta sección, en qué grado fueron utilizadas las TIC's, y su eficacia para lograr los objetivos de la auditoría. En caso contrario, indique porqué)

- 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, mircofono, 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?

No aplica

11.3 Desempeño energético

Describa la comparación numérica entre el desempeño energético a nivel global entre el servicio prestado y el anterior, adicionalmente se debe establecer de forma particular el desempeño energético que se tenga derivado de las acciones de forma particular ante algún tipo de energía.

Describir como se realiza las tendencias y comportamiento de la línea base, considerar los usos significativos de energía.

No aplica

11.4 Desviaciones presentadas al Plan de auditoría y su justificación.

(Describa en esta sección si se presentaron desviaciones o cambios a lo que originalmente se especificó en el Plan de auditoría. Describa la justificación correspondiente).

Se realizan algunos ajustes a horarios de auditoría en Junta Local Ejecutiva

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

(Describa a continuación cualquier aspecto que considere el equipo auditor que puedan ayudar a una mejor prestación del servicio en la siguiente auditoría, por citar: aspectos de logística, equipo de protección personal.

Incluir la recomendación para las próximas auditorías verificar todos los turnos, tiempo designado para revisión de resultados de la actual auditoría con respecto a la próxima evaluación; elementos del alcance o sub alcance revisado y temas pendientes, por citar).

Considerar horarios de prestación de servicio para entrevistas con personal operativo, en particular si en los MAC'S tienen 1 o 2 turnos

Revisar proyecto de cambio de lugar de Módulo 091651

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.

- Realizar auditoría de Etapa 2**
(Sólo para procesos de certificación *inicial*)
- Renovar la certificación**
(Sólo para auditorías de *renovación*)

INFORME DE AUDITORIA



- Otorgar** la certificación
(Sólo para auditoría de certificación *inicial*)
- Negar** la certificación
(Sólo para auditoría de certificación *inicial*)
- Mantener** la certificación.
(Sólo para auditorías de *vigilancia*)
- Restaurar** la certificación
(Sólo para auditorías de *renovación*, o por retiro de la suspensión)
- Ampliar** el alcance de la certificación.
(Aplica sólo en auditorías de *vigilancia*, o *renovación*, o auditorías *especiales*, con base a la solicitud presentada por la Organización)
- Reducir** el alcance de la certificación.
(Aplica en auditorías de *vigilancia*, o *renovación*, o auditorías *especiales*, con base a la solicitud presentada por la Organización)
- Aceptar la Transferencia** de la certificación
(Sólo para auditorías de *transferencia*)

* **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.

(Señale en esta sección si durante la presente auditoría se presentaron aspectos u opiniones entre el equipo auditor y el cliente que generaron controversia, y que no hayan podido ser resueltas).

No se presentan

12.2 Confirmación sobre la asistencia del personal clave para la reunión de cierre.

(En el caso de SST se solicita al representante de la Organización que invite a la reunión de cierre a la Gerencia legalmente responsable de SST, a personal responsable de monitorear la salud y seguridad de los empleados y al representante(s) de los empleados con responsabilidad en SST. La justificación en caso de ausencia se registrará)

- Se presentó el personal responsable de SST No se presentó el personal responsable de SST

En caso negativo justificar:

No aplica

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 aplica		
Fecha límite para presentar Evidencias de implementación de acciones correctivas (En caso de No conformidades mayores):	No aplica		
Fecha límite para conducir su siguiente auditoría:	Noviembre 2025	Sitio(s):	Conforme a programa de auditorías

INFORME DE AUDITORIA


Alfonso Marcos ORTEGA CAMPOS
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
	
María Luisa FLORES HUERTA	
(Nombre y firma)	(Nombre y firma)

DISPOSICIONES FINALES:

- 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.
- 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.
- El IMNC mantiene su responsabilidad sobre el contenido descrito en el presente informe de auditoría.
- 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.
- 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.
- 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.
- 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.
- Los resultados contenidos en el presente informe, son utilizados para fines exclusivos de la toma de decisión sobre la certificación.
- 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.