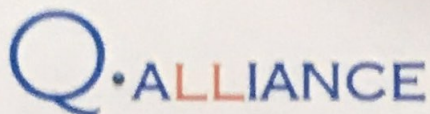




INFORME DE AUDITORIA: CERTIFICACIÓN

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

QALLIANCE Y LOGOTIPO SON MARCAS REGISTRADAS.



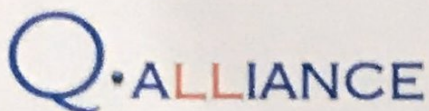
The Quality Alliance S.A. de C.V.
Organismo de Certificación Internacional.

SOCIO COMERCIAL			
INSTITUTO NACIONAL ELECTORAL JUNTA LOCAL EJECUTIVA EN NAYARIT Y MAC'S			
ID CLIENTE:	QA20-SGC-1205	SECTOR ECONÓMICO/CÓDIGO NACE:	Sector: 36 NACE: 84.11
FECHA DE ENTREGA DE INFORME AL CLIENTE:	23 DE DICIEMBRE DE 2020		
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.			
<ul style="list-style-type: none">Sede. Av. Country Club N°39, Col. Versalles, C.P. 63138, Tepic, NayaritMod. 180151: Calle Guillermo Prieto N°217, Colonia Nuevo México, Santiago Ixcuintla. (Entre C. Amado Nervo y Ayuntamiento a Espaldas de la Oficina Técnica de Telmex).Mod. 180251: Av. México N°300, Plaza Comercial "Hominis" Int. 8, Zona Centro, Tepic. (Entre Calle Ignacio Zaragoza y Amado Nervo).Mod. 180253: Av. Del Ejercito N°280, Plaza Comercial "La Loma" Locales 16 y 17-B, Fracc. Residencial La Loma, Tepic. (Entre Camino Viejo Al Tecolote y Gardenias)Mod. 180351 Carretera Tepic Puerto Vallarta no. 11 Col. El molino, entre Gilberto Flores Muñoz y privada Rivas y Martínez.			
AUDITORÍA DE:			
CERTIFICACIÓN (ETAPA 2)	X	VIGILANCIA	
		RENOVACIÓN	
		AMPLIACIÓN/ REDUCCIÓN DE ALCANCE.	
OTRA ESPECIFIQUE:	N/A		
FECHAS DE AUDITORIA:	21-22-23 diciembre / 2020	FECHA DE LA PRÓXIMA AUDITORIA:	Diciembre 2021
NORMA DE REFERENCIA:			
NMX-CC-9001-IMNC-2015	X	NMX-SAA-14001-IMNC-2015	NMX-SAST-45001-IMNC-2018
ISO 37001:2016			
OTRA ESPECIFIQUE:	N/A		
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 de la entidad de Nayarit.		
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 verificando la conformidad de su Sistema de Gestión de la Calidad NMX-CC-9001- IMNC-2015 / ISO 9001:2015.		
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		

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.

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:	75 personas.		
EXCLUSIONES DEL SISTEMA:	7.1.5 Recursos de Seguimiento y Medición, 8.3 Diseño y Desarrollo de los productos y servicios.		
¿HUBO MODIFICACION EN EL PLAN DE AUDITORIA?	Se desarrollo el Plan de Auditoría a los procesos y horarios establecidos.		
¿ALGUNA CUESTION SIGNIFICATIVA QUE AFECTE AL PROGRAMA DE AUDITORIA?	Auditores realizan Auditoría de Certificación de acuerdo a lo programado.		
¿SE REVISAN LOS HALLAZGOS DE LA AUDITORIA ANTERIOR (CUANDO APLIQUE) (NCM, NCm y OM)?	Se revisan los hallazgos de la Auditoría Etapa 1 y se encuentran en proceso de implementación y cierre de las acciones determinadas.		
NÚMERO DE HALLAZGOS	NO CONFORMIDAD MAYOR		0
	NO CONFORMIDAD MENOR		0
	OPORTUNIDADES DE MEJORA		7
REVISAR HALLAZGOS EN FORMATO SG.QALLIANCE.35.00			

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):

Se muestra evidencia de Minuta de Acuerdos y Compromisos 01 con fecha del 4 de noviembre de 2020 de Revisión por la Dirección con las entradas y salidas de acuerdo a lo establecido en la norma ISO 9001:2015.
Durante el año 2020 se presenta Informe de Auditoría Interna con fecha del 8 de octubre de 2020 con cuatro no conformidades menores identificadas, con duración de 2 días.

NCm 01-Liderazgo y compromiso

NCm 02-Toma de Conciencia

NCm 03-Información Documentada

NCm 04- Unificación de observaciones detectadas en el proceso de auditoría.

Se realiza seguimiento y medición mensualmente de los Objetivos de Calidad del 2020.

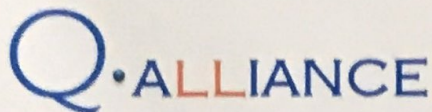
1. Actualizar el Padrón Electoral en la entidad mediante la captación de solicitudes de credencial requeridas por la ciudadanía en los Módulos de Atención Ciudadana instalados en la entidad. Indicador Porcentaje de trámites realizados. 56% y 54% de avance
2. Elevar el porcentaje de utilización de la capacidad instalada en los Módulos de Atención Ciudadana de la entidad. Indicador Porcentaje de utilización de la capacidad instalada en los módulos de atención ciudadana. 23-34 Tramites
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. Indicador Porcentaje de días operados durante la campaña: 54% de avance
4. Promover la inscripción de jóvenes al Padrón Electoral. Indicador Porcentaje de inscripciones en el rango de edad entre 18 y 19 años. 155% avance.
5. Mantener el servicio a domicilio, acorde a lo que establece el Artículo 141 de la Ley General de Instituciones y Procedimientos Electorales. Indicador Porcentaje de solicitudes atendidas por el Artículo 141 100% CAI2020
6. Conocer la opinión ciudadana sobre el servicio de los Módulos de Atención Ciudadana (Meta 10%). Porcentaje de encuestas realizadas. Satisfacción del ciudadano 9.3% CAI 2020.

Calle Pílares, 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.

FORTALEZAS DEL SISTEMA:

Instituto Nacional Electoral con experiencia de 30 años en el sector.

Alta dirección comprometida con el sistema de gestión de calidad.

Información del Sistema de Gestión de Calidad disponible en Portal de Calidad.

Infraestructura tecnológica a la vanguardia para garantizar un servicio de calidad en Módulos de Atención Ciudadana.

Sistema SIIRFE-MAC genera controles para evitar errores o fallas en el servicio, así como la reducción del empleo del papel manteniendo la información digitalizada por seguridad y control en la operación en los Módulos de Atención Ciudadana.

Personal con experiencia, competente y concientizado en la importancia del servicio que proporciona en la institución.

Manuales e instrucciones de operación específicos para proporcionar el servicio con calidad.

Institución comprometida en la mejora continua y en proporcionar un servicio de calidad en los Módulos de Atención Ciudadana.

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 de Auditoría Etapa 1.

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

N/A

MODIFICACIONES AL ALCANCE DE LA CERTIFICACIÓN:

N/A

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

Los días establecidos y los horarios es suficiente para poder revisar y realizar las entrevistas de los procesos establecidos en el Plan de Auditoría, así mismo se considerar la opinión del cliente para el desarrollo de los Planes de Auditoría con la finalidad de considerar la logística adecuada para el traslado a los sitios que sean considerados.

RECOMENDACIÓN Y CONCLUSIONES GENERALES DEL GRUPO AUDITOR:

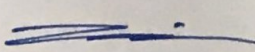
(Si es auditoría de etapa 2, es necesario se indique en estas conclusiones que fueron verificados los temas de preocupación derivados de la etapa 1 y si estos fueron o no satisfactorios). NOTA: En los casos de Auditoría de Certificación, Renovación, Ampliación/ Reducción de Alcance, Reevaluación, Auditoría 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 de Calidad, el equipo auditor recomienda al organismo de certificación THE QUALITY ALLIANCE que la certificación sea **OTORGADA**.

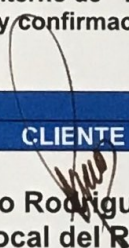
Nota: El presente informe de auditoría es confidencial para el cliente y para uso interno de "The Quality Alliance S.A. de C.V.". Su validez puede ser a la firma de este o con un correo de aceptación y confirmación de recepción de las partes interesadas (Cliente y/o Organismo de Certificación).

FIRMAS DE AUTORIZACION DEL INFORME

AUDITOR LIDER


Ing. Joel Macias Valencia
Auditor Líder

CLIENTE


Mtro. Ignacio Rodriguez Villaseñor
Alta Dirección-Vocal del Registro Federal de Electores 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.

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

LISTA DE ASISTENCIA

SOCIO COMERCIAL:	INSTITUTO NACIONAL ELECTORAL JUNTA LOCAL EJECUTIVA EN NAYARIT Y MAC'S		
ID CLIENTE:	QA20-SGC-1205	FECHA (S):	21 DE DICIEMBRE DE 2020
NORMA (S):	NMX-CC-9001-IMNC-2015 / ISO 9001:2015		
TIPO DE AUDITORIA:	ETAPA 2	SITIO, MULTISITIO, SITIO TEMPORAL:	Av. Country Club N°39, Col. Versalles, C.P. 63138, Tepic, Nayarit, México,

Nombre	Puesto	Firma de Apertura	Firma de Cierre
IGNACIO RODRIGUEZ VILCASENOR	Vocal Local R.F.E.		
Alexandro De Jesus Mendez	COORDINADOR SGC		
MARIA CONCEPCION MARCONADO SOTO	COORDINADOR OPERATIVO		
Raúl Carrillo Monrreal	Jefe de Sect. al Padron		
Luz Elena Rodriguez López	Jefa del Depto. Sist.		
Leonel Arciniega Nieves	Jefe de Dist. de RFE		
EMMA ROSA CUEVA MUÑOZ	Vocal Jc) R.F.E.		
Carlos Alberto Arciniega Jaime	Vocal del RFE		
Juan Sifredo Delgadillo Camacho	Jefe del Depto. Rec. Mat.		
Carlos Alberto Contreras Rodriguez	Soporte Técnico a MAC		
PABLO GARCÍA MARTÍNEZ	COORDINADOR ADMINISTRATIVO		

Nombre y Firma de
Auditor Líder:

Ing. Joel Macias Valencia

Nombre y Firma Otros, si aplica
(P. Ej. Equipo Auditor):

Ing. Norma Pimentel Izquierdo
Ing. José Manuel Martínez García
Ing. Luis Ponce de León

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

QALLIANCE Y LOGOTIPO SON MARCAS REGISTRADAS.

SG.QALLIANCE.15.02