

INFORME DE AUDITORÍA INTERNA

N° de auditoría interna	02/22		
Fechas	01 y 31 de mayo y 1,2,6,7,8 y 15 de junio del 2022		
Modalidad	<u>Presencial</u>	Virtual	Mixta

1. Objetivo de auditoría.

Evaluar la conformidad de los requisitos de la ISO /TS 54001:2019 durante la jornada consultiva sobre Presupuesto Participativo 2022.

2. Alcance de auditoría.

Conforme a los procesos del SGCE, el alcance comprendió tres momentos: antes, durante y después de la jornada consultiva de la Consulta de Presupuesto Participativo 2022, en los cuales se abarcaron los siguientes procesos y/o actividades.

Previo a la jornada consultiva

- Integración de la documentación y los materiales consultivos/electivos a utilizar en la consulta;
- Protección de la documentación y los materiales consultivos/electivos para la consulta;
- Distribución de la documentación y los materiales consultivos.

Durante la jornada consultiva

- Emisión de la opinión en su modalidad presencial y a través del SEI;
- Conteo de opiniones y declaración de resultados.

Posterior a la jornada consultiva

- Actas de Escrutinio y Cómputo de Mesa Receptora de Opinión de la Consulta de Presupuesto Participativo 2022;
- Reportes de entrega-recepción/Recibos de entrega-recepción de los paquetes consultivos;
- Acta de Escrutinio y Cómputo de la Consulta de Presupuesto Participativo 2022 levantada en la Dirección Distrital/Constancias de Validación de los resultados de la Consulta de Presupuesto Participativo 2022 /Reportes generados por el SIVACC / Reportes generados por el SICOVICC;
- Expedientes de la Consulta de Presupuesto Participativo;
- Divulgación de convocatorias y programa de acompañamiento a personas observadoras y expertos internacionales para la Consulta de Presupuesto Participativo 2022;
- Estrategia de difusión;
- Resultados de la difusión;
- Gestión administrativa de apoyos económicos, de campo, alimentación y arrendamiento vehicular, requeridos por los Órganos Desconcentrados para la ejecución de las actividades inherentes a la Consulta de Presupuesto Participativo;
- Medios de Impugnación;



INFORME DE AUDITORÍA INTERNA

- Estrategia Operativa y de Capacitación para la integración de Mesas Receptoras de Opinión (MRO) para la Consulta de Presupuesto Participativo 2022;
- Capacitación a las personas responsables de MRO;
- Programa de Educación Cívica y Construcción de la Ciudadanía (PECyCC).
- Operación del Sistema Electrónico por Internet (SEI);
- Pre-registro y registro para opinar en el SEI vía remota;
- Las etapas de la Generación y trámite de Claves de Opinión por Internet;
- Gestión de riesgos del SEI.

Conforme al alcance anterior los sitios geográficos auditados fueron:

Previo a la jornada consultiva

Sitio	Dirección
Oficinas centrales	Huizaches 25, Colonia Rancho Los Colorines, Tlalpan, C.P. 14386, Ciudad de México.
Dirección Distrital 9	Maple 80, Colonia Santa María Insurgentes, Cabecera Cuauhtémoc, CP 06430, Ciudad de México.
Dirección Distrital 19	Dirección Distrital 19 Avenida México 5601, Colonia Huichapan, Xochimilco, CP 16030, Ciudad de México
Dirección Distrital 32	Calle Luis Murillo 1, Colonia Bosques de Tetlameya, Coyoacán, CP 04730, Ciudad de México

Durante la jornada consultiva

MRO	Clave	DD	Demarcación Territorial	Dirección
M02	05-246	06	Gustavo A. Madero	San Juan de Aragón 4ª y 5ª sección (U habitacional) II, 55 C. 604-B Ciudad de México, Cd. de México.
M01	05-246	06	Gustavo A. Madero	San Juan de Aragón 4ª y 5ª sección (U habitacional) II, 2DA CDA DE AV. 633 S/N. CP 07979.
M01	13-055	25	Xochimilco	San Marcos (Barrio), Av. México 6242, San Marcos, Xochimilco, 16039 Ciudad de México, CDMX.
M01	12-136	16	Tlalpan	C. Rancho Colorines no. 74. Cp. 14386 esq. canal de Miramontes frente al acceso del fraccionamiento.

INFORME DE AUDITORÍA INTERNA

M01	12-007	16	Tlalpan	C. Botafogo no. 34. Cp. 14350 entre c. Sporting cristal y c. COSMO (portón blanco con rejas verticales).
M02	12-007	16	Tlalpan	C. River Plate no. 17. Cp. 14376 entre c. Cerro porteño y c. Saprissa.
-	-	32	Tlalpan	Calle Luis Murillo 1, Colonia Bosques de Tetlameya, Coyoacán, CP 04730, Ciudad de México.

Posterior a la jornada consultiva

Sitio	Dirección
Oficinas centrales	Huizaches 25, Colonia Rancho Los Colorines, Tlalpan, C.P. 14386, Ciudad de México.
Dirección Distrital 16	5 de mayo 43, Pueblo de San Pedro Mártir, Cabecera Tlalpan, CP 14650, Ciudad de México.
Dirección Distrital 32	Calle Luis Murillo 1, Colonia Bosques de Tetlameya, Coyoacán, CP 04730, Ciudad de México.

3. Criterios de auditoría.

- Fichas de proceso: Logística consultiva/electiva, emisión del voto/opinión; conteo de votos/opiniones y declaración de resultados, educación cívica, vinculación con Organismos Externos, archivo y apoyo logístico para Oficinas centrales y Órganos Desconcentrados relativas a los MPC, resolución de disputas (medios de impugnación);
- Estrategia Operativa y de Capacitación para la integración de Mesas Receptoras de Opinión con personas Responsables para la Consulta de Presupuesto Participativo 2022;
- Manual de Geografía, Organización y Capacitación para la Preparación y Desarrollo de la Consulta de Presupuesto Participativo 2022 (Manual);
- Guía para la implementación del Sistema Electrónico por Internet en la Consulta de Presupuesto Participativo 2022 (Guía);
- ISO/TS 54001:2019.

4. Exclusiones.

Registro de electores y fiscalización del financiamiento de campañas electorales: De conformidad con el artículo 41, sección V, apartado B, inciso a, de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, corresponde al INE para los procesos electorales federales y locales el padrón y la lista de electores, así como la fiscalización de los ingresos y egresos de los partidos políticos y candidatos.

INFORME DE AUDITORÍA INTERNA

- **7.1.3.2 Infraestructura para el registro de electores y registro de organizaciones políticas y candidatos.**

De conformidad con el artículo 41, sección V, apartado B, inciso a, de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, corresponde al INE, para los procesos electorales federales y locales, el padrón y la lista de electores.

- **7.5.4.9 Requisitos mínimos de la documentación para la solución de conflictos.**

De conformidad con el artículo 165, fracción I del Código de Instituciones y Procedimientos Electorales de la Ciudad de México, el Tribunal Electoral de la Ciudad de México es competente para conocer y resolver los medios de impugnación en materia electoral y de participación ciudadana relacionada con probables irregularidades en el desarrollo de estos procesos.

- **7.5.6.9 Requisitos mínimos de los registros para la resolución de conflictos.**

De conformidad con el artículo 165, fracción I del Código de Instituciones y Procedimientos Electorales de la Ciudad de México, el Tribunal Electoral de la Ciudad de México es competente para conocer y resolver los medios de impugnación en materia electoral y de participación ciudadana relacionada con probables irregularidades en el desarrollo de estos procesos.

5. Revisión de hallazgos de auditorías internas o externas previas.

N°	Tipo de auditoría		Descripción de la no conformidad	Estatus		Comentarios
	Interna	Externa		Atendida	Sin atender	
1		X 2da auditoría seguimiento 1, 2 y 6 junio, 5 y 6 de agosto de 2021	Evaluar la implementación y, en su caso, la certificación de los estándares internacionales ISO 27001 e ISO 22301 alineados al plan de desarrollo del servicio electoral según lo establecido en su sistema de gestión de calidad electoral ISO 54001.	X		Conforme a la implementación del Plan de Continuidad del Sistema Electrónico por Internet a la Norma ISO 22301: 2019 de Seguridad y Resiliencia de Sistemas de Gestión de Continuidad de Negocio, alineado al SGCE.

INFORME DE AUDITORÍA INTERNA

2		<p>X 2da auditoría seguimiento 1, 2 y 6 junio, 5 y 6 de agosto de 2021</p>	<p>Fortalecer la metodología de gestión de riesgos para que se incluyan el análisis y los potenciales impactos en la provisión de los servicios provistos por organizaciones externas que, por mandato legal, operan de manera conjunta con los procesos dentro del alcance del IECM. Ejemplo. Servicios a procesos electorales provistos por INE.</p> <p>Fortalecer la metodología de gestión de riesgos para que se incluyan eventos que inhabiliten la posibilidad de proveer los servicios electorales a través del seguimiento de las buenas prácticas establecidas por la ISO 22301.</p>	X		<p>Derivado de la implementación de las buenas prácticas de la norma ISO 22301:2019 Seguridad y Resiliencia de Sistemas de Gestión de la Continuidad del Negocio, se actualizó el procedimiento de gestión de riesgos aprobado por JA con el número de acuerdo IECM-JA101-21.</p>
3		<p>X 2da auditoría seguimiento 1, 2 y 6 junio, 5 y 6 de agosto de 2021</p>	<p>Analizar la matriz de resultados de la observación electoral, como medio de entrada para la mejora continua de las diferentes áreas que operan el día de la elección y fortalecer</p>	X		<p>A efecto de atender esta área de oportunidad, la OGC, juntamente con la Unidad Técnica de Vinculación con Organismos Externos (UTVOE), llevó a cabo una sesión de</p>

INFORME DE AUDITORÍA INTERNA

			los procesos del sistema gestión de calidad electoral.			trabajo con las personas responsables de los procesos con el objetivo de notificar los lineamientos que establece el procedimiento para el registro de acciones de mejora. A partir de ello la DEOEyG, DEAP, UTCyD y la UTALAOD, han emitido los planes de acción correspondientes para atender las observaciones emitidas.
--	--	--	--	--	--	---

6. Documentación de No conformidades a partir de los hallazgos identificados.

N°	Descripción de la no conformidad
1	Durante este proceso de auditoría interna no se identifican no conformidades respecto a los requisitos de la ISO/TS 54001:2019 y la documentación de los procesos.

7. Hallazgos y recomendaciones:

7.1 Fortalezas

Área	Descripción
Dirección Ejecutiva de Organización Electoral y Geoestadística (DEOEyG).	<ul style="list-style-type: none"> El seguimiento en la acreditación, así como la capacitación presencial y virtual, a través del Sistema de Observación para Procedimientos de Participación Ciudadana, desarrollado por personal de la propia Dirección Ejecutiva; de las personas interesadas en realizar actividades de observación electiva, permitió contar con 227 personas observadoras acreditadas.

INFORME DE AUDITORÍA INTERNA

<p>Dirección Ejecutiva de Educación Cívica y Construcción de Ciudadanía (DEECyCC)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Incremento de las instituciones aliadas para mantener el cumplimiento de las acciones educativas establecidas dentro del Programa de Educación Cívica y Construcción de la Ciudadanía. • Inclusión de acciones formativas con enfoque a las personas con discapacidad, con el apoyo del Instituto de Desarrollo Humano y Social de los Pueblos y Comunidades Indígenas (INDEPI), contempladas en el Programa de Educación Cívica y Construcción de la Ciudadanía. • Inclusión, en la oferta de capacitación para la Rama Administrativa del IECM, con el apoyo de la Unidad Técnica del Centro de Formación y Desarrollo (UTCFyD), del curso denominado “Lengua de señas mexicanas”. • Impulsar la quinta edición de los trabajos del Modelo de Naciones Unidas del Instituto Electoral de la Ciudad de México (INMUN 2022), con el apoyo de instalaciones, alimentación, premios, reconocimientos, diseño y logística en la cual se tuvo la participación de más de 270 jóvenes de diferentes universidades tanto públicas como privadas. • La realización de la Consulta de Niños, Niñas y Adolescentes (CNNA) 2022, la cual se llevó a cabo en modalidad presencial y en línea dirigida a tres grupos etarios (6 a 9, 10 a 13 y 14 a 17 años).
<p>Dirección Ejecutiva de Participación Ciudadana y Capacitación (DEPCyC)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Sistematización y digitalización del contenido de la capacitación en línea para el personal de las direcciones distritales y las personas responsables de MRO, así como la elaboración de la Guía para el Desarrollo de la Consulta de Presupuesto Participativo 2022.
<p>Direcciones Distritales (DD)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Realización de acciones formativas a fin de mantener activo y capacitado a las personas que integran el listado de reserva de la ciudadanía que participa en las distintas actividades que promueve la dirección distrital y de la cual se apoyan para la asignación de los responsables de las MRO. • Gestión de apoyos y recursos materiales con diversas instituciones gubernamentales (Alcaldías), a fin de

INFORME DE AUDITORÍA INTERNA

	<p>asegurar el cumplimiento de las actividades de la jornada consultiva.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Difusión de la CNNA, a fin de incentivar la participación de niñas, niños y adolescentes en dicho ejercicio.
<p>Unidad Técnica de Servicios Informáticos (UTSI)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Se optó por una sola modalidad de Pre-registro al SEI, la cual demostró tener un mayor porcentaje de efectividad e impacto en la participación de la ciudadanía a través del SEI, respecto de ejercicios anteriores. • Sistematización de los datos que se obtienen de los simulacros y de las llamadas que realiza la ciudadanía a través del Centro de Atención Telefónica (CAT), como elementos de entrada para la mejora del SEI. • Mejoras realizadas a la aplicación del SEI, haciendo más fácil su uso para las personas a través de mensajes de ayuda. • Realización de simulacros de carga y estrés realizados al SEI, para asegurar su capacidad y funcionamiento previsto.
<p>Unidad Técnica de Comunicación Social y Difusión (UTCSyD)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Aprovechamiento de plataformas de comunicación digitales gratuitas, así como el establecimiento de convenios de colaboración con otras instituciones que fomentaron la difusión de la CPP 2022. • Derivado de la reducción de presupuesto, la UTCSyD implementó una estrategia de difusión con recursos propios, la cual se basó en el enfoque ciudadano, en la que la ciudadanía fue la que presentaba y destacaba los proyectos exitosos e innovadores del presupuesto participativo.
<p>Unidad Técnica de Archivo y Logística y apoyo a Órganos Desconcentrados (UTALAOD)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Derivado de la situación presupuestal y el contexto sanitario, la UTALAOD implementó medidas para optimizar el uso de recursos durante esta jornada consultiva, entre estas acciones se puede resaltar el análisis del número de personal mínimo necesario para la limpieza y seguridad por sede distrital, así como la gestión realizada para solicitar a las alcaldías el apoyo para equipar las MRO, consiguiendo así que 4 alcaldías brindaran el apoyo total y 4 solamente parcial.

INFORME DE AUDITORÍA INTERNA

Unidad Técnica de Asuntos Jurídicos (UTAJ)	<ul style="list-style-type: none"> • Uso de los medios digitales para el resguardo y seguimiento de los expedientes digitales de los medios de impugnación, a partir del contexto sanitario.
Unidad Técnica de Vinculación con Organismos Externos (UTVOE)	<ul style="list-style-type: none"> • Alianzas estratégicas para mantener la difusión de las convocatorias de la observación electoral para la jornada consultiva, así como la difusión de la CNNA 2022.

7.2. Oportunidades de mejora

Área responsable	Descripción
Oficina de Gestión de Calidad (OGC)	Replantear la estructura documental del Sistema de Gestión de Calidad Electoral (SGCE) a fin de estandarizar y homologar las formas de trabajo bajo un mismo esquema que fortalezca la cultura de calidad en la ejecución y prestación de los servicios que ofrece el Instituto.
OGC	Fortalecer el diseño de las fichas de proceso del SGCE, con la finalidad de incluir la secuencia lógica de los procesos en su ejecución y la interrelación con todas las áreas que participan de los procesos.
DEPCyC	<p>Durante la jornada consultiva se observó, en algunas MRO, desconocimiento de las personas responsables en el llenado de actas, en la aplicación de los protocolos sanitarios, en el uso de los materiales electorales y en la revisión del listado de claves de elector de las personas que opinaron a través del SEI.</p> <p>Por lo anterior, se recomienda:</p> <ol style="list-style-type: none"> Hacer adecuaciones a la «Estrategia operativa y didáctica» que permitan identificar aciertos y áreas de oportunidad, en los distintos tramos de control y responsabilidad, respecto de la capacitación ofrecida para la integración de las mesas, tanto en oficinas centrales como por los órganos desconcentrados. Incorporar como público objetivo de la etapa de capacitación informativa, a cargo de la DEPCyC, al personal de estructura y eventual, incluyendo su participación en el mecanismo de evaluación de dicha capacitación. Incorporar que la responsabilidad de la capacitación práctica procedimental al personal eventual deberá estar a cargo del personal de estructura del respectivo órgano desconcentrado y que dicha capacitación deberá impartirse de forma presencial.

INFORME DE AUDITORÍA INTERNA

	D. Incorporar, desde oficinas centrales, un mecanismo de verificación a la capacitación práctica procedimental dirigida al personal eventual adscrito a los órganos desconcentrados.
DEPCyC / DD	<p>Se observaron deficiencias en el llenado de las Actas de Escrutinio y Cómputo de Mesa Receptora de Opinión para la Consulta de Presupuesto Participativo 2022, ya que existió confusión en algunas personas responsables de MRO con respecto al listado de las claves de elector de la ciudadanía que emitió su opinión a través del SEI y las secciones electorales.</p> <p>Frente a esta situación, el personal de la dirección distrital solicitó a los responsables de las MRO corregir las actas de escrutinio y cómputo de mesa que presentaron errores, sin llevar a cabo el procedimiento respectivo conforme al Manual.</p> <p>Por lo anterior, se requiere reforzar la capacitación a las personas responsables de MRO en lo relativo al llenado de las Actas de Escrutinio y Cómputo de Mesa Receptora de Opinión para la Consulta de Presupuesto Participativo, así como robustecer y garantizar la aplicación y cumplimiento, por parte de las Direcciones Distritales, de los manuales, guías y directrices que emiten las áreas centrales del Instituto.</p>
DEOEyG	Sistematizar, en un repositorio documental, los registros (informes, recomendaciones, hallazgos, etc.) de todos los simulacros que, con motivo de la Consulta y en observancia al Manual, deben realizarse.
DEECyCC	Difundir entre las partes interesadas (gobierno de la Ciudad de México, alcaldías, partidos políticos y ciudadanía en general) los resultados de la CNNA a fin de incentivar la participación de dichos grupos.
DEECyCC	Contemplar la posibilidad de contar para la próxima CNNA con diseños de boletas diferenciados, considerando los rangos de edad y no tener un formato único para los tres grupos etarios (6 a 9, 10 a 13 y 14 a 17 años).
UTALAO	Fortalecer la implementación de los criterios generales que norman el flujo de la comunicación e información institucional entre los Órganos Centrales y Desconcentrados del Instituto, a fin de evitar la duplicidad de reportes e informes que emiten las DD a oficinas centrales.
UTALAO	Documentar las actividades de los procesos a cargo de la Unidad Técnica, a fin de identificar la interrelación que tienen con otras áreas responsables dentro del SGCE.
UTCSyD	Considerar el establecimiento de lineamientos para la administración y actualización de la sección de estrados digitales, con la finalidad de que el personal de las direcciones distritales pueda llevar la administración y control

INFORME DE AUDITORÍA INTERNA

	de esta sección y con ello la comunicación hacia la ciudadanía sea más fácil y oportuna.
UTSI	Asegurar que la ciudadanía que opinó a través del SEI, cuente con un recibo (registro) oficial de votación.
UTSI	Las guías rápidas que se crearon para la atención del CAT deben apegarse a la estructura documental, con el fin de garantizar el control de las versiones y revisiones. Además, realizar una evaluación a las personas que atienden el CAT, con el fin de garantizar los conocimientos adquiridos.
UTSI, DEOEyG	Llevar a cabo, posterior a la jornada consultiva, un análisis comparativo entre la base de datos que contiene la clave de elector de la ciudadanía que votó en MRO y Listado de Claves de Elector de quienes ya participaron mediante el SEI con el fin de conocer si existieron casos de doble votación.
UTVOE/OGC	Dar a conocer a las personas observadoras el tratamiento que efectivamente se da a sus observaciones. Para tal efecto, se deberá continuar con el procesamiento, por parte de las Direcciones Ejecutivas y Unidades Técnicas, de las observaciones como fuente de entrada para las acciones de mejora, así como su seguimiento por parte de la Oficina de Gestión de Calidad, con la finalidad de que se implementen, en su caso, previo a la siguiente jornada consultiva.
DD	Apegarse a los lineamientos, criterios, instrucciones y directrices que establezcan las Direcciones Ejecutivas y Unidades Técnicas, en los documentos normativos, para la operación de las actividades relativas a la CPP, a fin de garantizar la estandarización y homologación en la ejecución de las actividades.
UTAJ	Revisar el alcance de su ficha de proceso, con el apoyo de la OGC y, con ello, mejorar el control documental de los servicios que brinda.

8. Conclusiones

De acuerdo con los resultados obtenidos de la auditoría interna, efectuada antes, durante y posterior a la jornada consultiva, se demuestra la capacidad de los procesos del SGCE del IECM de producir los resultados planificados, en el cumplimiento de sus atribuciones, a pesar de los riesgos que, entre otros, ha supuesto el recorte presupuestal.

Durante este ejercicio de auditoría se pudo constatar, asimismo, la necesidad de alinear en su totalidad el SGCE a la estructura de funcionamiento del IECM, a fin de estandarizar y homologar las formas de trabajo bajo un mismo esquema que fortalezca la cultura de calidad en la ejecución y prestación de los servicios que ofrece el Instituto.

Las oportunidades de mejora presentadas deberán utilizarse como elementos de entrada para la mejora del SGCE, de cara a la próxima auditoría de recertificación del SGCE.

INFORME DE AUDITORÍA INTERNA

9.- Personas auditoras internas

N°	Nombre	Puesto	Rol en el equipo auditor
1	Martha Elena Miranda Castro	Subdirectora de análisis, evaluación y mejora continua	Auditora Líder
2	Alan Andrade Camacho	Jefe de la OGC	Auditor
3	Cindy Magaly Villa Ávila	Jefa de departamento de Control de Documentos y registros del SGC	Auditora
4	Biridiana Yolanda Ramírez Rodríguez	Analista	Auditora
5	Gerardo Napoleón Díaz Castellanos	Jefe del departamento de Organización Electoral I	Auditor
6	Alethia Freeman Saucedo	Analista	Observadora

10. Firmas de conformidad.

	Elaboró (Auditora Líder)	Firma de conformidad (Jefe de la Oficina de Gestión de Calidad)
Nombre	Martha Elena Miranda Castro	Alan Andrade Camacho
Firma		
Puesto	Subdirectora de Análisis, Evaluación y Mejora Continua	Jefe de la Oficina de Gestión de Calidad