

AUDITORÍA
ISO/TS 17582
Informe Final de Auditoría

Instituto Electoral del Distrito Federal, México



HALLAZGOS FINALES DE LA AUDITORIA
ISO/TS 17582:2014

ORGANIZACIÓN AUDITADA:
Instituto Electoral del Distrito Federal, México

19 AL 21 DE DICIEMBRE 2016

Antecedentes

Cd. de México, México a 21 Diciembre de 2016

La presente auditoria tuvo lugar en las instalaciones del Instituto Electoral del Distrito Federal, México, identificados como Sede Central con domicilio en Huizaches 25, Colonia Rancho Los Colorines, Delegación Tlalpan, C.P. 14386, México, Ciudad de México y sus 40 Distritos. (Muestreo en: Distrito V Avenida 22 de Febrero # 251, col. Santa María Maninalco, C.P. 02050., Distrito XI Boulevard Puerto Aéreo # 81, Edif. Anexo, entre Aviación Comercial y Aviación Civil, col. Industrial Puerto Aéreo, C.P. 15710., Distrito XXIV Avenida Cardiólogos (Eje 6 sur) # 122 (antes 128), col. Ampliación El triunfo, C.P. 09430, Distrito XXXVII Tzinal #347, col. Héroes de Padierna, Delegación Tlalpan, C.P. 14200, Distrito XXXIX Pera Verdiñal # 170, col. Paseos del Sur, C.P. 16010. Cabecera de Delegación en Xochimilco, Distrito XL 5 de Mayo # 43, Pueblo de San Pedro Mártir, C.P. 014650.), el propósito principal, Evaluar el grado implantación del Sistema de Gestión de la Calidad Electoral (SGCE), realizando las siguientes actividades:

- Evaluación del control documental del SGCE,
- Evaluar la comunicación y socialización de los procedimientos.
- Evaluar el establecimiento de requisitos para la realización de procesos electorales.
- Evaluar los procesos de auditoria interna, acción correctiva, acción preventiva.
- Evaluar cómo se realiza la medición y seguimiento de actividades, y
- La forma en que el SGCE provee la información necesaria para la revisión por la dirección.

Las actividades mencionadas fueron evaluadas en el alcance del SGCE, tal como está identificado en su Manual de la Calidad Electoral (IEDF/MN/SE/SGE/A/2016):

La administración en la Ciudad de México de procesos electorales locales y de participación ciudadana (Elección de los Comités Ciudadanos y Consejos de los Pueblos, Consulta Ciudadana sobre el Presupuesto Participativo y Consultas Ciudadanas) ordinarios y extraordinarios, esto por medio del Registro de organizaciones políticas y candidatos; Logística electoral; Emisión del voto; Escrutinio y declaración de resultados; Capacitación electoral; y Resolución de conflictos, tanto en su Oficina Central como en sus 40 Órganos Desconcentrados.

a) Por los procesos involucrados y servicios prestados.....

El Sistema de Gestión de Calidad del Instituto Electoral del Distrito Federal, diseña, desarrolla y proporciona Servicios Electorales de acuerdo al marco legal aplicable, abarcando los siguientes Procesos:

1) Procesos Electorales (Cadena de Valor):

- Registro Organizaciones Políticas y Candidatos
- Logística
- Emisión del Voto
- Escrutinio y declaración de resultados
- Capacitación Electoral
- Resolución de conflictos en participación ciudadana y materia electoral

2) Procesos Sustantivos:

- Emisión de convocatoria
- Educación cívica
- Gestión de infraestructura
- Gestión de Recursos Humanos
- Gestión del presupuesto
- Difusión

3) Procesos de Adjetivos (Apoyo):

- Soporte de TI
- Comunicación interna Gestión Financiera
- Adquisiciones
- Archivo

Tomando como criterio fundamental la norma internacional ISO/TS 17582:2011, los documentación del Sistema de Gestión de la Calidad Electoral del Instituto Electoral del Distrito Federal, México, La Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos y sus Leyes locales aplicables.

Desarrollo de las actividades

Las actividades fueron realizadas conforme al plan de auditoría, se contó con la participación de todas las Direcciones involucradas, acorde a los objetivos de auditoria se puede reportar lo siguiente:

- Evaluación del control documental del SGCE.
Todos las actividades han sido identificadas y sus actividades documentadas, al igual que los registros que cada actividad genera, se:
 - Ha determinado los procesos necesarios para homologar la estructura de los documentos.
 - Ha establecido la política de centralizar la gestión de los documentos (asignar códigos de procedimiento y formatos) y llevar el control de los cambios.
 - Ha tomado la responsabilidad de llevar el control del sistema de Gestión y la mejora del mismo.
- Evaluar la comunicación y socialización de los procedimientos.
 - Todos los procedimientos son distribuidos por medio físico.
 - Los dueños de proceso son los responsables de la socialización del procedimiento, la sede central apoya cuando es requerido.
 - La realización de las auditorías internas son realizadas de forma cruzada, ninguna Dirección audita su propio trabajo.
- Evaluar el establecimiento de requisitos para la realización de procesos electorales,
 - El IEDF tiene por decreto la responsabilidad de organizar y ejecutar las elecciones, es a través de las resoluciones del pleno que se inicia con la elaboración de la normativa que ira rigiendo las actividades, el SGCE establecido ha sido concebido para darle orden y forma a la planeación, ejecución y transmisión de resultados.
 - Todos los hitos en los procesos de las direcciones se activan y están fundamentados en la normativa desarrollada para cada servicio.
- Evaluar los procesos de auditoria interna, acción correctiva, acción preventiva.
 - El proceso se ajusta a las directrices de ISO 19011:2011.
 - El conocimiento del sector de la mayoría de los auditores internos (personal de la diversas Direcciones de la IEDF), es adecuado.
 - En cuanto a la capacidad de la IEDF de realizar auditorías internas, se verifico la auditoria pasada, entre los puntos a destacar, todos los procesos fueron auditados, en la mayoría de los casos los hallazgos están relacionados a la operación del IEDF.
- Evaluar cómo se realiza la medición y seguimiento de actividades.
 - En cuanto al seguimiento todas las actividades se llevan por planes específicos técnicos, dentro de los planes existen cronogramas que marcan hitos que van activando fases en las demás direcciones según corresponda, por lo que el seguimiento es constante conforme las actividades se van realizando y documentando.

- La forma en que el SGCE provee la información necesaria para la revisión por la dirección
 - En la medida que se van cumpliendo los hitos, se va generando un informe el cual es turnado al pleno, y ese informe es usado como entrada para la siguiente fase del plan específico técnico desarrollado.

Auditoría ISO/ TS 17582:2014

Hallazgos Finales de la Auditoría

1. Introducción

1.1 Objetivo

El objetivo de la reunión de hallazgos finales de la auditoría es evaluar cada uno de los seis elementos del proceso electoral que aplican a la organización auditada, presentar las no conformidades, obtener coincidencia sobre la validez de los hallazgos con los participantes de la auditoría, y obtener evidencia adicional que justifique modificar o eliminar el hallazgo.

1.2 Definiciones

Organismo electoral: institución pública que posee responsabilidad administrativa y legal para la preparación y realización de elecciones de acuerdo con el marco legal del país.

Plan de desarrollo del servicio electoral: especificación de los requisitos de forma documentada que un organismo electoral debe cumplir en la prestación del servicio electoral.

Servicio electoral: prácticas y procesos legales y administrativos que el organismo electoral lleva a cabo.

Sistema de gestión de la calidad electoral: sistema de gestión de la calidad para organismos electorales.

Manual de gestión electoral: documento que especifica el sistema de gestión de la calidad electoral para un organismo electoral.

Resolución de conflictos electorales: proceso mediante el cual el organismo electoral resuelve conflictos que surjan del proceso electoral.

Impugnación: acción que cuestiona un aspecto o la totalidad del servicio electoral.

Queja electoral: impugnación formal que expresa insatisfacción.

Cliente electoral: persona u organización que recibe un servicio electoral.

Candidato: persona que compete por un puesto público de elección.

Organización política: organización con objetivos y opiniones políticas similares que busca influir en la política pública procurando que sus candidatos sean elegidos para cargos públicos.

Registro de organizaciones políticas y candidatos: proceso de registrar el derecho que tienen las organizaciones políticas o los candidatos de participar en las elecciones.

Logística electoral: proceso que establece los pasos necesarios para organizar y realizar una elección.

Elección: ocasión que provee los medios para que un electorado exprese su decisión por medio de la emisión del voto.

Electorado: grupo de personas en un país o una zona determinada que tienen el derecho al voto.

Educación electoral: proceso de informar a las personas sobre el sistema electoral y los procesos electorales.

Registro de votantes: base de datos de los votantes.

Mesa de votación: un lugar donde un elector puede emitir el voto en secreto.

Emisión del sufragio: la acción mediante la cual una persona expresa una preferencia por un candidato que se postula para un cargo público o por una propuesta de votación.

Recuento de votos: proceso de contar los votos que emitió el electorado para determinar los resultados finales de un proceso electoral.

Resultados preliminares de la elección: la información no certificada que suministra el organismo electoral o cualquier otro organismo legalmente designado, sobre el resultado de la elección una vez que las mesas de votación se hayan cerrado pero antes de que se declaren los resultados finales.

Resultados oficiales de la elección: la declaración final del resultado de una elección, certificada y emitida por un organismo electoral o cualquier otro organismo legalmente designado.

1.3 Acrónimos

IEDF. Instituto Electoral del Distrito Federal.

DD. Direcciones Distritales.

DEAP. Dirección Ejecutiva de Asociaciones Políticas.

UTSI. Unidad Técnica de Servicios Informáticos.

DEPCyC. Dirección Ejecutiva de Participación Ciudadana y Capacitación.

DEOEyG. Dirección Ejecutiva de Organización y Geoestadística Electoral.

SGE. Sistema de Gestión Electoral.

SA. Secretaría Administrativa

UTALAO. Unidad Técnica de Archivo, Logística y Apoyo a Órganos Desconcentrados.

NC. No conformidad.

2. Alcance de la Auditoría

2.1.1 Punto de contacto en el órgano electoral

Nombre	Lic. Rubén Geraldo Venegas
Afiliación Organizacional	Instituto Electoral del Distrito Federal
Puesto	Secretario Ejecutivo
Dirección Física	Huizaches 25, Colonia Rancho Los Colorines, Delegación Tlalpan, C.P. 14386, México, Ciudad de México.
Teléfono	(55) 5483 3800
Correo Electrónico	ruben.geraldo@iedf.org.mx
Relación con la unidad organizacional a valorarse	Representante de Alta Dirección

2.2 Alcance de los Procesos Electorales

✓	Proceso Electoral
✓	Registro de organizaciones políticas y candidatos
✓	Logística electora
✓	Emisión del voto
✓	Escrutinio y declaración de resultados
✓	Capacitación electoral
✓	Resolución de conflictos en participación ciudadana y materia electoral

Otros Procesos en el Alcance

✓	Proceso Sustantivos
✓	Emisión de convocatoria
✓	Educación cívica
✓	Gestión de infraestructura
✓	Gestión de Recursos Humanos
✓	Gestión del presupuesto
✓	Difusión

✓	Proceso de Apoyo
✓	Soporte de TI
✓	Comunicación interna
✓	Adquisiciones
✓	Archivo

2.3 Entrevistas por Procesos Auditados

2.3.1 Proceso 1

Descripción del proceso: REGISTRO DE ORGANIZACIONES POLÍTICAS Y CANDIDATOS

Subproceso	Responsable	Cláusulas
TRÁMITE PREVIO	-----	1.0; 4.2.3 (4.2.3.1, 4.2.3.2.1, 4.2.3.2.3), 4.2.4 (4.2.4.1, 4.2.4.2.1, 4.2.4.2.3); 6.2.2(6.2.2.1) 6.3.1; 7.1, 7.2, 7.3, 7.5 (7.5.1, 7.5.2, 7.5.3, 7.5.4); 8.2.3, 8.2.4, 8.3, 8.4, 8.5

INSCRIPCIÓN DE ORGANIZACIONES POLÍTICAS	-----	1.0; 4.2.3 (4.2.3.1, 4.2.3.2.1, 4.2.3.2.3), 4.2.4 (4.2.4.1, 4.2.4.2.1, 4.2.4.2.3); 6.2.2 (6.2.2.1), 6.3.1; 7.1, 7.2, 7.3, 7.5 (7.5.1, 7.5.2, 7.5.3, 7.5.4); 8.2.3, 8.2.4, 8.3, 8.4, 8.5
PLAN OPERATIVO TÉCNICO	-----	4.2.2, 5.4, 2, 6.2.2.1, 7.1, 7.3, 8.2, 8.3, 8.4, 8.5

2.3.2 Proceso 2

Descripción del proceso: LOGÍSTICA

Subproceso	Responsable	Cláusulas
PLANIFICACIÓN DE LOGÍSTICA	-----	1.0; 4.2.3 (4.2.3.1, 4.2.3.2.1, 4.2.3.2.4), 4.2.4 (4.2.4.1, 4.2.4.2.1, 4.2.4.2.4); 6.2.2 (6.2.2.1), 6.3.2, 6.4; 7.1, 7.2, 7.3, 7.4, 7.5 (7.5.1, 7.5.2, 7.5.3, 7.5.4), 7.6; 8.2.3, 8.2.4, 8.3, 8.4, 8.5
DISEÑO Y APROVISIONAMIENTO	-----	1.0; 4.2.3 (4.2.3.1, 4.2.3.2.1, 4.2.3.2.4), 4.2.4 (4.2.4.1, 4.2.4.2.1, 4.2.4.2.4); 6.2.2 (6.2.2.1), 6.3.2, 6.4; 7.1, 7.2, 7.3, 7.4, 7.5 (7.5.1, 7.5.2, 7.5.3, 7.5.4), 7.6; 8.2.3, 8.2.4, 8.3, 8.4, 8.5
DISTRIBUCION DE PAQUETE ELECTORAL	-----	1.0; 4.2.3 (4.2.3.1, 4.2.3.2.1, 4.2.3.2.4), 4.2.4 (4.2.4.1, 4.2.4.2.1, 4.2.4.2.4); 6.2.2 (6.2.2.1), 6.3.2, 6.4; 7.1, 7.2, 7.3, 7.4, 7.5 (7.5.1, 7.5.2, 7.5.3, 7.5.4), 7.6; 8.2.3, 8.2.4, 8.3, 8.4, 8.5
RECUPERACIÓN	-----	1.0; 4.2.3 (4.2.3.1, 4.2.3.2.1, 4.2.3.2.4), 4.2.4 (4.2.4.1, 4.2.4.2.1, 4.2.4.2.4); 6.2.2 (6.2.2.1), 6.3.2, 6.4; 7.1, 7.2, 7.3, 7.4, 7.5 (7.5.1, 7.5.2, 7.5.3, 7.5.4), 7.6; 8.2.3, 8.2.4, 8.3, 8.4, 8.5
PRODUCCION Y CONTROL DE CALIDAD DE DOCUMENTOS ELECTORALES	-----	1.0; 4.2.3 (4.2.3.1, 4.2.3.2.1, 4.2.3.2.4), 4.2.4 (4.2.4.1, 4.2.4.2.1, 4.2.4.2.4); 6.2.2 (6.2.2.1), 6.3.2, 6.4; 7.1, 7.2, 7.3, 7.4, 7.5 (7.5.1, 7.5.2, 7.5.3, 7.5.4), 7.6; 8.2.3, 8.2.4, 8.3, 8.4, 8.5
PRODUCCION Y CONTROL DE PAPELETAS ELECTORALES	-----	1.0; 4.2.3 (4.2.3.1, 4.2.3.2.1, 4.2.3.2.4), 4.2.4 (4.2.4.1, 4.2.4.2.1, 4.2.4.2.4); 6.2.2 (6.2.2.1), 6.3.2, 6.4; 7.1, 7.2, 7.3, 7.4, 7.5 (7.5.1, 7.5.2, 7.5.3, 7.5.4), 7.6; 8.2.3, 8.2.4, 8.3, 8.4, 8.5
PRODUCCION Y CONTROL DE CALIDAD DE LA INTEGRACIÓN DE PAQUETES ELECTORALES	-----	1.0; 4.2.3 (4.2.3.1, 4.2.3.2.1, 4.2.3.2.4), 4.2.4 (4.2.4.1, 4.2.4.2.1, 4.2.4.2.4); 6.2.2 (6.2.2.1), 6.3.2, 6.4; 7.1, 7.2, 7.3, 7.4, 7.5 (7.5.1, 7.5.2, 7.5.3, 7.5.4), 7.6; 8.2.3, 8.2.4, 8.3, 8.4, 8.5
PRODUCCION Y CONTROL DE CALIDAD DE SEÑALÉTICA ELECTORAL	-----	1.0; 4.2.3 (4.2.3.1, 4.2.3.2.1, 4.2.3.2.4), 4.2.4 (4.2.4.1, 4.2.4.2.1, 4.2.4.2.4); 6.2.2 (6.2.2.1), 6.3.2, 6.4; 7.1, 7.2, 7.3, 7.4, 7.5 (7.5.1, 7.5.2, 7.5.3, 7.5.4), 7.6; 8.2.3, 8.2.4, 8.3, 8.4, 8.5
PLAN OPERATIVO TÉCNICO	-----	4.2.2, 5.4, 2, 6.2.2.1, 7.1, 7.3, 8.2, 8.3, 8.4, 8.5

2.3.3 Proceso 3

Descripción del proceso: PRESIDENCIA Y ALTA DIRECCIÓN

Subproceso	Responsable	Cláusulas
COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN	PRESIDENCIA / ALTA DIRECCIÓN	4.1, 5.0, 6.1

2.3.4 Proceso 4

Descripción del proceso: GESTIÓN DE DOCUMENTACION INTERNA

Subproceso	Responsable	Cláusulas
GESTIÓN DOCUMENTAL Y	-----	1.0; 4.2.3, 4.2.4; 7.1, 7.5 (7.5.1, 7.5.2, 7.5.3,

ARCHIVO		7.5.4); 8.2.3, 8.2.4, 8.3, 8.4, 8.5
ATENCIÓN AL USUARIO DE ARCHIVO	-----	1.0; 4.2.3, 4.2.4; 7.1, 7.5 (7.5.1, 7.5.2, 7.5.3, 7.5.4); 8.2.3, 8.2.4, 8.3, 8.4, 8.5

2.3.5 Proceso 5

Descripción del proceso: GESTIÓN DE CALIDAD

Subproceso	Responsable	Cláusulas
CONTROL DE DOCUMENTOS	-----	4.1, 4.2.1, 4.2.2, 4.2.3, 4.2.4, 8.2.1, 8.2.2, 8.2.3, 8.2.4, 8.3, 8.4, 8.5.1, 8.5.2
CONTROL DE REGISTROS	-----	4.1, 4.2.1, 4.2.2, 4.2.3, 4.2.4, 8.2.1, 8.2.2, 8.2.3, 8.2.4, 8.3, 8.4, 8.5.1, 8.5.2
CONTROL DE DOCUMENTOS EXTERNOS	-----	4.1, 4.2.1, 4.2.2, 4.2.3, 4.2.4, 8.2.1, 8.2.2, 8.2.3, 8.2.4, 8.3, 8.4, 8.5.1, 8.5.2
AUDITORIA INTERNA	-----	4.1, 4.2.1, 4.2.2, 4.2.3, 4.2.4, 8.2.1, 8.2.2, 8.2.3, 8.2.4, 8.3, 8.4, 8.5.1, 8.5.2
ACCIONES PREVENTIVAS Y CORRECTIVAS	-----	4.1, 4.2.1, 4.2.2, 4.2.3, 4.2.4, 8.2.1, 8.2.2, 8.2.3, 8.2.4, 8.3, 8.4, 8.5.1, 8.5.2
PRODUCTOS NO CONFORME	-----	4.1, 4.2.1, 4.2.2, 4.2.3, 4.2.4, 8.2.1, 8.2.2, 8.2.3, 8.2.4, 8.3, 8.4, 8.5.1, 8.5.2
REVISION POR LA DIRECCION	-----	4.1, 4.2.1, 4.2.2, 4.2.3, 4.2.4, 8.2.1, 8.2.2, 8.2.3, 8.2.4, 8.3, 8.4, 8.5.1, 8.5.2
PLAN OPERATIVO TÉCNICO	-----	4.2.2, 5.4.2, 6.2.2.1, 7.1, 7.3, 8.2, 8.3, 8.4, 8.5

2.3.6 Proceso 6

Descripción del proceso: CAPACITACIÓN ELECTORAL

Subproceso	Responsable	Cláusula
PLANIFICACIÓN	-----	1.0; 4.2.3 (4.2.3.1, 4.2.3.2.1, 4.2.3.2.4, 4.2.3.2.7), 4.2.4 (4.2.4.1, 4.2.4.2.1, 4.2.4.2.4, 4.2.3.2.7); 6.2.2 (6.2.2.1 y 6.2.2.2), 6.3.2, 6.4; 7.1, 7.2, 7.3, 7.4, 7.5 (7.5.1, 7.5.2, 7.5.3, 7.5.4), 7.6; 8.2.3, 8.2.4, 8.3, 8.4, 8.5
PROPUESTA DE CAPACITACIÓN	-----	1.0; 4.2.3 (4.2.3.1, 4.2.3.2.1, 4.2.3.2.4, 4.2.3.2.7), 4.2.4 (4.2.4.1, 4.2.4.2.1, 4.2.4.2.4, 4.2.3.2.7); 6.2.2 (6.2.2.1 y 6.2.2.2), 6.3.2, 6.4; 7.1, 7.2, 7.3, 7.4, 7.5 (7.5.1, 7.5.2, 7.5.3, 7.5.4), 7.6; 8.2.3, 8.2.4, 8.3, 8.4, 8.5
DIDÁCTICA Y MATERIAL	-----	1.0; 4.2.3 (4.2.3.1, 4.2.3.2.1, 4.2.3.2.4, 4.2.3.2.7), 4.2.4 (4.2.4.1, 4.2.4.2.1, 4.2.4.2.4, 4.2.3.2.7); 6.2.2 (6.2.2.1 y 6.2.2.2), 6.3.2, 6.4; 7.1, 7.2, 7.3, 7.4, 7.5 (7.5.1, 7.5.2, 7.5.3, 7.5.4), 7.6; 8.2.3, 8.2.4, 8.3, 8.4, 8.5
CAPACITACIÓN	-----	1.0; 4.2.3 (4.2.3.1, 4.2.3.2.1, 4.2.3.2.4, 4.2.3.2.7), 4.2.4 (4.2.4.1, 4.2.4.2.1, 4.2.4.2.4, 4.2.3.2.7); 6.2.2 (6.2.2.1 y 6.2.2.2), 6.3.2, 6.4; 7.1, 7.2, 7.3, 7.4, 7.5 (7.5.1, 7.5.2, 7.5.3, 7.5.4), 7.6; 8.2.3, 8.2.4, 8.3, 8.4, 8.5
MONITOREO Y SEGUIMIENTO	-----	1.0; 4.2.3 (4.2.3.1, 4.2.3.2.1, 4.2.3.2.4, 4.2.3.2.7), 4.2.4 (4.2.4.1, 4.2.4.2.1, 4.2.4.2.4, 4.2.3.2.7); 6.2.2 (6.2.2.1 y 6.2.2.2), 6.3.2, 6.4; 7.1, 7.2, 7.3, 7.4, 7.5 (7.5.1, 7.5.2, 7.5.3, 7.5.4), 7.6; 8.2.3, 8.2.4, 8.3, 8.4, 8.5

PLAN OPERATIVO TÉCNICO	-----	4.2.2, 5.4.2, 6.2.2.1, 7.1, 7.3, 8.2, 8.3, 8.4, 8.5
------------------------	-------	---

2.3.7 Proceso 7

Descripción del proceso: OPERACION ELECTORAL (Emisión del Voto, Escrutinio y Declaración de resultados).

Subproceso	Responsable	Cláusulas
DESIGNACIÓN DE MIEMBROS DE JUNTAS RECEPTORAS DEL VOTO Y MIEMBROS DE JUNTA INTERMEDIA DE ESCRUTINIO	-----	1.0; 4.2.3 (4.2.3.1, 4.2.3.2.1, 4.2.3.2.5, 4.2.3.2.6), 4.2.4 (4.2.4.1, 4.2.4.2.1, 4.2.4.2.5, 4.2.4.2.6); 6.2.2 (6.2.2.1), 6.3.3, 6.4; 7.1, 7.2, 7.3, 7.5 (7.5.1, 7.5.2, 7.5.3, 7.5.4), 7.6; 8.2.3, 8.2.4, 8.3, 8.4, 8.5
MESA DE ATENCIÓN	-----	1.0; 4.2.3 (4.2.3.1, 4.2.3.2.1, 4.2.3.2.5, 4.2.3.2.6), 4.2.4 (4.2.4.1, 4.2.4.2.1, 4.2.4.2.5, 4.2.4.2.6); 6.2.2 (6.2.2.1), 6.3.3, 6.4; 7.1, 7.2, 7.3, 7.5 (7.5.1, 7.5.2, 7.5.3, 7.5.4), 7.6; 8.2.3, 8.2.4, 8.3, 8.4, 8.5
SUFRAGIO	-----	1.0; 4.2.3 (4.2.3.1, 4.2.3.2.1, 4.2.3.2.5, 4.2.3.2.6), 4.2.4 (4.2.4.1, 4.2.4.2.1, 4.2.4.2.5, 4.2.4.2.6); 6.2.2 (6.2.2.1), 6.3.3, 6.4; 7.1, 7.2, 7.3, 7.5 (7.5.1, 7.5.2, 7.5.3, 7.5.4), 7.6; 8.2.3, 8.2.4, 8.3, 8.4, 8.5
VOTO EN CASA (SI APLICA)	-----	1.0; 4.2.3 (4.2.3.1, 4.2.3.2.1, 4.2.3.2.5, 4.2.3.2.6), 4.2.4 (4.2.4.1, 4.2.4.2.1, 4.2.4.2.5, 4.2.4.2.6); 6.2.2 (6.2.2.1), 6.3.3, 6.4; 7.1, 7.2, 7.3, 7.5 (7.5.1, 7.5.2, 7.5.3, 7.5.4), 7.6; 8.2.3, 8.2.4, 8.3, 8.4, 8.5
ESCRUTINIO	-----	1.0; 4.2.3 (4.2.3.1, 4.2.3.2.1, 4.2.3.2.5, 4.2.3.2.6), 4.2.4 (4.2.4.1, 4.2.4.2.1, 4.2.4.2.5, 4.2.4.2.6); 6.2.2 (6.2.2.1), 6.3.3, 6.4; 7.1, 7.2, 7.3, 7.5 (7.5.1, 7.5.2, 7.5.3, 7.5.4), 7.6; 8.2.3, 8.2.4, 8.3, 8.4, 8.5
SERVICIOS POST-ELECTORALES	-----	1.0; 4.2.3 (4.2.3.1, 4.2.3.2.1, 4.2.3.2.5, 4.2.3.2.6), 4.2.4 (4.2.4.1, 4.2.4.2.1, 4.2.4.2.5, 4.2.4.2.6); 6.2.2 (6.2.2.1), 6.3.3, 6.4; 7.1, 7.2, 7.3, 7.5 (7.5.1, 7.5.2, 7.5.3, 7.5.4), 7.6; 8.2.3, 8.2.4, 8.3, 8.4, 8.5
APOYO, OBSERVACION Y ASISTENCIA	-----	1.0; 4.2.3 (4.2.3.1, 4.2.3.2.1, 4.2.3.2.5, 4.2.3.2.6), 4.2.4 (4.2.4.1, 4.2.4.2.1, 4.2.4.2.5, 4.2.4.2.6); 6.2.2 (6.2.2.1), 6.3.3, 6.4; 7.1, 7.2, 7.3, 7.5 (7.5.1, 7.5.2, 7.5.3, 7.5.4), 7.6; 8.2.3, 8.2.4, 8.3, 8.4, 8.5
CONTACT CENTER	-----	1.0; 4.2.3 (4.2.3.1, 4.2.3.2.1, 4.2.3.2.5, 4.2.3.2.6), 4.2.4 (4.2.4.1, 4.2.4.2.1, 4.2.4.2.5, 4.2.4.2.6); 6.2.2 (6.2.2.1), 6.3.3, 6.4; 7.1, 7.2, 7.3, 7.5 (7.5.1, 7.5.2, 7.5.3, 7.5.4), 7.6; 8.2.3, 8.2.4, 8.3, 8.4, 8.5
PLAN OPERATIVO GENERAL ELECTORAL	-----	4.2.2, 5.4.2, 6.2.2.1, 7.1, 7.3, 8.2, 8.3, 8.4, 8.5

2.3.8 Proceso 8

Descripción del proceso: MANEJO DEL TALENTO HUMANO

Subproceso	Responsable	Cláusulas
PLANIFICACIÓN DE TALENTO HUMANO	-----	1.0; 4.2.3, 4.2.4; 6.2.2 (6.2.2.1 y 6.2.2.2) 6.3.1; 7.1, 7.2, 7.3, 7.5 (7.5.1, 7.5.2, 7.5.3, 7.5.4); 8.2.3, 8.2.4, 8.3, 8.4, 8.5
DESCRIPCIÓN, VALORACIÓN Y CLASIFICACIÓN DE PUESTOS	-----	1.0; 4.2.3, 4.2.4; 6.2.2 (6.2.2.1 y 6.2.2.2) 6.3.1; 7.1, 7.2, 7.3, 7.5 (7.5.1, 7.5.2, 7.5.3, 7.5.4);

		8.2.3, 8.2.4, 8.3, 8.4, 8.5
RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN DE PERSONAL	-----	1.0; 4.2.3, 4.2.4;6.2.2(6.2.2.1 y 6.2.2.2) 6.3.1; 7.1, 7.2, 7.3, 7.5 (7.5.1, 7.5.2, 7.5.3, 7.5.4); 8.2.3, 8.2.4, 8.3, 8.4, 8.5
RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN DE PERSONAL - CONTRATOS OCASIONALES	-----	1.0; 4.2.3, 4.2.4;6.2.2(6.2.2.1 y 6.2.2.2) 6.3.1; 7.1, 7.2, 7.3, 7.5 (7.5.1, 7.5.2, 7.5.3, 7.5.4); 8.2.3, 8.2.4, 8.3, 8.4, 8.5
FORMACIÓN Y CAPACITACIÓN	-----	1.0; 4.2.3, 4.2.4;6.2.2(6.2.2.1 y 6.2.2.2) 6.3.1; 7.1, 7.2, 7.3, 7.5 (7.5.1, 7.5.2, 7.5.3, 7.5.4); 8.2.3, 8.2.4, 8.3, 8.4, 8.5
DESARROLLO PROFESIONAL Y EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO	-----	1.0; 4.2.3, 4.2.4;6.2.2(6.2.2.1 y 6.2.2.2) 6.3.1; 7.1, 7.2, 7.3, 7.5 (7.5.1, 7.5.2, 7.5.3, 7.5.4); 8.2.3, 8.2.4, 8.3, 8.4, 8.5
PLAN OPERATIVO TÉCNICO	-----	4.2.2, 5.4,2, 6.2.2.1, 7.1, 7.3, 8.2, 8.3, 8.4, 8.5

2.3.9 Proceso 9

Descripción del proceso: GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

Subproceso	Responsable	Cláusulas
GESTION DE REQUISITOS DE SOFTWARE	-----	1.0; 4.2.3, 4.2.4; 6.3, 7.1, 7.5 (7.5.1, 7.5.2, 7.5.3, 7.5.4); 8.2.3, 8.2.4, 8.3, 8.4, 8.5
DESARROLLO Y MODIFICACIÓN SOFTWARE	-----	1.0; 4.2.3, 4.2.4; 6.3, 7.1, 7.5 (7.5.1, 7.5.2, 7.5.3, 7.5.4); 8.2.3, 8.2.4, 8.3, 8.4, 8.5
GESTION DE SERVICIOS DE INFRAESTRUCTURA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN	-----	1.0; 4.2.3, 4.2.4; 6.3, 7.1, 7.5 (7.5.1, 7.5.2, 7.5.3, 7.5.4); 8.2.3, 8.2.4, 8.3, 8.4, 8.5
MONITREO DE SERVICIOS DE INFRAESTRUCTURA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN	-----	1.0; 4.2.3, 4.2.4; 6.3, 7.1, 7.5 (7.5.1, 7.5.2, 7.5.3, 7.5.4); 8.2.3, 8.2.4, 8.3, 8.4, 8.5
SOPORTE TÉCNICO - MESA DE AYUDA	-----	1.0; 4.2.3, 4.2.4; 6.3, 7.1, 7.5 (7.5.1, 7.5.2, 7.5.3, 7.5.4); 8.2.3, 8.2.4, 8.3, 8.4, 8.5
SEGURIDAD INFORMATICA - GESTIÓN DE RIESGOS INFORMÁTICOS	-----	1.0; 4.2.3, 4.2.4; 6.3, 7.1, 7.5 (7.5.1, 7.5.2, 7.5.3, 7.5.4); 8.2.3, 8.2.4, 8.3, 8.4, 8.5
PLAN OPERATIVO TÉCNICO	-----	4.2.2, 5.4,2, 6.2.2.1, 7.1, 7.3, 8.2, 8.3, 8.4, 8.5

2.3.10 Proceso 10

Descripción del proceso: GESTIÓN LEGAL (Resolución de conflictos.....)

Subproceso	Responsable	Cláusulas
NORMATIVA Y ASESORIA ELECTORAL	-----	1.0; 4.2.3 (4.2.3.1, 4.2.3.2.1, 4.2.3.2.9), 4.2.4 (4.2.4.1, 4.2.4.2.1, 4.2.4.2.9);6.2.2(6.2.2.1) 6.3.1; 7.1, 7.2, 7.3, 7.5 (7.5.1, 7.5.2, 7.5.3, 7.5.4); 8.2.3, 8.2.4, 8.3, 8.4, 8.5
CONTRATACIÓN PUBLICA	-----	1.0; 4.2.3 (4.2.3.1, 4.2.3.2.1, 4.2.3.2.9), 4.2.4 (4.2.4.1, 4.2.4.2.1, 4.2.4.2.9);6.2.2(6.2.2.1) 6.3.1; 7.1, 7.2, 7.3, 7.5 (7.5.1, 7.5.2, 7.5.3, 7.5.4); 8.2.3, 8.2.4, 8.3, 8.4, 8.5
PATROCINIO EXTRAJUDICIAL- ARBITRAJE	-----	1.0; 4.2.3 (4.2.3.1, 4.2.3.2.1, 4.2.3.2.9), 4.2.4 (4.2.4.1, 4.2.4.2.1, 4.2.4.2.9);6.2.2(6.2.2.1) 6.3.1; 7.1, 7.2, 7.3, 7.5 (7.5.1, 7.5.2, 7.5.3, 7.5.4); 8.2.3, 8.2.4, 8.3, 8.4, 8.5
PATROCINIO JUDICIAL	-----	1.0; 4.2.3 (4.2.3.1, 4.2.3.2.1, 4.2.3.2.9), 4.2.4 (4.2.4.1, 4.2.4.2.1, 4.2.4.2.9);6.2.2(6.2.2.1) 6.3.1; 7.1, 7.2, 7.3, 7.5 (7.5.1, 7.5.2, 7.5.3,

		7.5.4); 8.2.3, 8.2.4, 8.3, 8.4, 8.5
PATROCINIO EXTRA JUDICIAL - MEDIACIÓN	-----	1.0; 4.2.3 (4.2.3.1, 4.2.3.2.1, 4.2.3.2.9), 4.2.4 (4.2.4.1, 4.2.4.2.1, 4.2.4.2.9); 6.2.2 (6.2.2.1) 6.3.1; 7.1, 7.2, 7.3, 7.5 (7.5.1, 7.5.2, 7.5.3, 7.5.4); 8.2.3, 8.2.4, 8.3, 8.4, 8.5
PLAN OPERATIVO TÉCNICO	-----	4.2.2, 5.4, 2, 6.2.2.1, 7.1, 7.3, 8.2, 8.3, 8.4, 8.5

2.3.11 Proceso 11

Descripción del proceso: Adquisiciones

Subproceso	Responsable	Cláusulas
COTIZACIÓN Y LICITACIÓN	-----	4.1, 7.1, 7.3, 7.4, 7.6, 8.4
PROCESOS ESPECIALES	-----	4.1, 7.1, 7.3, 7.4, 7.6, 8.4
PLAN OPERATIVO TÉCNICO	-----	4.2.2, 5.4, 2, 6.2.2.1, 7.1, 7.3, 8.2, 8.3, 8.4, 8.5

2.3.12 Proceso 12

Descripción del proceso: GESTIÓN PRESUPUESTARIA (PRESUPUESTO)

Subproceso	Responsable	Cláusulas
EMISIÓN DEL PRESUPUESTARIA	-----	1.0; 4.2.3, 4.2.4; 7.1, 7.5 (7.5.1, 7.5.2, 7.5.3, 7.5.4); 8.2.3, 8.2.4, 8.3, 8.4, 8.5
EVALUACION DEL PRESUPUESTO	-----	1.0; 4.2.3, 4.2.4; 7.1, 7.5 (7.5.1, 7.5.2, 7.5.3, 7.5.4); 8.2.3, 8.2.4, 8.3, 8.4, 8.5
REFORMA DEL PRESUPUESTO	-----	1.0; 4.2.3, 4.2.4; 7.1, 7.5 (7.5.1, 7.5.2, 7.5.3, 7.5.4); 8.2.3, 8.2.4, 8.3, 8.4, 8.5
REPROGRAMACIONES PRESUPUESTARIAS	-----	1.0; 4.2.3, 4.2.4; 7.1, 7.5 (7.5.1, 7.5.2, 7.5.3, 7.5.4); 8.2.3, 8.2.4, 8.3, 8.4, 8.5
PLAN OPERATIVO TÉCNICO	-----	4.2.2, 5.4, 2, 6.2.2.1, 7.1, 7.3, 8.2, 8.3, 8.4, 8.5

2.4 Alcance Organizacional

2.4.1 Departamento (s) Auditado (s)

2.4.1.1 Departamento 1

Sede Central	Huizaches 25, Colonia Rancho Los Colorines, Delegación Tlalpan, C.P. 14386, México, Ciudad de México.
Distritos Electorales del I al XL	-----

2.5 Alcance Físico (Muestreo)

Nombre de Sitio	Dirección
Sede Central	Huizaches 25, Colonia Rancho Los Colorines, Delegación Tlalpan, C.P. 14386, México, Ciudad de México.
Distrito V	Avenida 22 de Febrero # 251, col. Santa María Maninalco, C.P. 02050.

Nombre de Sitio	Dirección
Distrito XI	Boulevard Puerto Aéreo # 81, Edif. Anexo, entre Aviación Comercial y Aviación Civil, col. Industrial Puerto Aéreo, C.P. 15710.
Distrito XXIV	Avenida Cardiólogos (Eje 6 sur) # 122 (antes 128), col. Ampliación El triunfo, C.P. 09430.
Distrito XXXVII	Tzinal #347, col. Héroes de Padierna, Delegación Tlalpan, C.P. 14200
Distrito XXXIX	Pera Verdiñal # 170, col. Paseos del Sur, C.P. 16010. Cabecera de Delegación en Xochimilco
Distrito XL	5 de Mayo # 43, Pueblo de San Pedro Mártir, C.P. 014650.

2.6 Exclusiones

Requisito	Solamente los siguientes requisitos
4.2.3.2.2.	Requisitos mínimos de la documentación para el proceso de registro de votantes
4.2.3.2.8.	Requisitos mínimos de la documentación para la fiscalización de la financiación de campañas políticas
4.2.4.2.2.	Requisitos mínimos de los registros para el proceso de registro electoral.
4.2.4.2.8.	Requisitos mínimos de los registros de la fiscalización de la financiación de campañas políticas.

3. Puntos clave de los hallazgos

3.1 No Conformidad Mayor

- *Ausencia de elementos requeridos por el estándar que crean duda significativa de que el servicio cumple con los requisitos especificados.*
- *Incumplimiento en abordar requisito o situación que pudiera resultar en servicios electorales no conformes.*
- *Grupo de no conformidades menores que indican una ineficiente implementación del sistema.*
- *No conformidad menor persistente (o una que no es corregida por la organización) debe ser elevada a mayo*

3.2 No conformidad menor

- *Un error detectado durante la implementación de requisitos o procedimientos del sistema que no indica una falla significativa del sistema o no crea duda de que el producto o servicio cumple con los requisitos. Todos los requisitos del sistema están definidos, están implementados y son efectivos. Una falla aislada en un sistema que, por lo demás, es conforme.*

3.3 Fortaleza

- *Situación que refleja una práctica exitosa o buena práctica del órgano electoral.*

3.4 Oportunidad de Mejora

- *Cualquier situación que pueda llevar a una no conformidad, si se permite que continúe sin corrección.*
- *Una condición existente sin adecuada evidencia de respaldo para verificar una no conformidad.*
- *Un medio sugerido para lograr cumplimiento de una actividad, o cumpliendo la intención de un requisito procedimental para que se pueda mejorar*

4. Hallazgos

No se identifican No Conformidades Mayores ni No Conformidades Menores, esto es, sin hallazgos de incumplimiento, de acuerdo al Sistema de Gestión de Calidad Electoral.

No se Observa que existe una diferencia entre el alcance reportado al organismo certificador y el que se ha establecido dentro del Sistema de Gestión de Calidad Electoral, por lo que no hay cambios hasta este momento con respecto al programa inicial.

El IEDF presente en auditoria de certificación evidencia documental de la competencia del Equipo Auditor, Representante de la Dirección y la ejecución de auditoria interna y la revisión documental por la dirección correspondiente.

4.1 No Conformidad Mayor

4.2 No Conformidad Menor

4.3 Fortaleza

- El personal del IEDF se encuentra abierto a la realización de la auditoría externa.
- Se observa amplio dominio de sus actividades, mismas que se encuentran apegadas a la documentación establecida en su SGC.
- Se trabaja con enfoque a la atención al ciudadano generando así satisfacción en el servicio recibido.
- Conoce el impacto de sus actividades y en como contribuye en el cumplimiento de la política de calidad.

4.4 Oportunidad de Mejora

- Evaluar y establecer indicadores que evidencien el nivel de desempeño de los procesos y servicios que ofrecen, así como la difusión de los resultados en las áreas y procesos correspondientes.
- Reforzar la identificación del servicio no conforme en cada proceso para asegurar su control.
- Asegurarse que la eficacia de las acciones para eliminar las no conformidades sea a través de la no recurrencia en los procesos donde se identifica.
- Asegurar los mecanismos que fundamentan las modificaciones a los presupuestos se encuentran establecidas en un documento.

5. Resultados de la Auditoría

5.1 Resultados de la Auditoría

El equipo Auditor de NEMT Register, S.A de C.V. recomienda que el IEDF se le otorgue la Certificación al Sistema de Gestión de Calidad Electoral bajo la ISO/TS17582:2014, al identificar dentro de este ejercicio, Fortalezas y Oportunidades de Mejora y ninguna no conformidad (mayor o menor).

	Cláusula ISO/TS 17582					
	Global	4	5	6	7	8
Fortaleza	4	2	0	1	1	0
No conformidad menor	0	0	0	0	0	0
No conformidad mayor	0	0	0	0	0	0
Oportunidades de mejora	4	1	0	0	1	2