

# AUDITORÍA ISO/TS 17582

*Informe Final  
1er Auditoria de Seguimiento*

Instituto Electoral de la Ciudad de México



**HALLAZGOS FINALES**  
**1er AUDITORIA SEGUIMIENTO**  
**ISO/TS 17582:2014**

**ORGANIZACIÓN AUDITADA**  
**Instituto Electoral de la Ciudad de México**

**FECHA DE REALIZACIÓN**  
**4 y 5 de Diciembre del 2017**

ESV

## Antecedentes

El ejercicio de la 1er auditoría de seguimiento tuvo a lugar en las instalaciones del **Instituto Electoral de la Ciudad de México (IECM)** los días 4 y 5 de Diciembre del 2017 ubicadas en Huizaches 25, Colonia Rancho Los Colorines, Delegación Tlalpan, C.P. 14386, México, Ciudad de México.

El **IECM** realiza la organización, el desarrollo y la vigilancia de los procesos electorales para las elecciones de Jefatura de Gobierno, diputaciones al Congreso y de las alcaldías en la Ciudad de México, así como de los procesos de participación ciudadana; también tiene a su cargo el diseño y la implementación de las estrategias, programas, materiales y demás acciones orientadas al fomento de la educación cívica y la construcción de ciudadanía.

La misión del **IECM** es: Administrar elecciones locales íntegras; conducir instrumentos de participación ciudadana incluyentes, y promover en los habitantes de la Ciudad de México la cultura democrática, la participación y el ejercicio pleno de la ciudadanía, en apego a los principios rectores de la función electoral.

La visión del **IECM** es: Ser un Instituto Electoral innovador, reconocido como un referente nacional e internacional por nuestra labor independiente, transparente, eficiente, confiable y comprometida con el fortalecimiento de democracia electoral y participativa, así como de sus instituciones.

Y la política de calidad el **IECM** es: En el Instituto Electoral de la Ciudad de México, estamos comprometidas y comprometidos a administrar elecciones locales íntegras; conducir mecanismos de participación ciudadana incluyentes, y promover en las y los habitantes de la Ciudad de México la cultura democrática, la participación y el ejercicio pleno de la ciudadanía, en apego a los principios rectores de la función electoral, cumpliendo con los requisitos legales y reglamentarios, y mejorando continuamente la eficacia de nuestro Sistema de Gestión Electoral.

La 1era auditoría de seguimiento tiene como propósito principal, el evaluar el grado de implantación del Sistema de Gestión de la Calidad Electoral (SGCE) del **IECM** certificado bajo la norma ISO/TS 17582:2014. El alcance definido para este proceso incluyó 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.
  - Registro de organizaciones políticas y candidatos
  - Logística electoral
  - Educación electoral
- Evaluar los procesos de auditoría 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 del IECM, tal como está identificado en su Manual de la Calidad Electoral (IEDF/MN/SE/SGE/1/2016) y en su plan de servicio electoral (IEDF/PL/SE/SGE/1/2016).

El proceso de evaluación tomó como criterio fundamental los requerimientos establecidos en la norma internacional ISO/TS 17582:2014 Sistema de Gestión de Calidad – Requisitos específicos para la aplicación de la norma ISO 9001:2008 a organismos electorales en todos los niveles de gobierno.

El SGCE del **IECM** diseña, desarrolla y proporciona servicios electorales de acuerdo al marco legal aplicable, abarcando los siguientes Procesos:

ESV

**1) Procesos Sustantivos (Cadena de Valor):**

- Inscripción de organizaciones políticas
- Inscripción de candidatos
- Logística electoral
- Capacitación electoral
- Emisión del voto
  
- Escrutinio y declaración de resultados
- Control y Fiscalización del Gasto Electoral
- Resolución de disputas electorales

**2) Procesos Gobernantes:**

- Gestión Estratégica

**3) Procesos de Adjetivos (Apoyo):**

- Gestión del Talento Humano
- Reclamaciones Administrativas en Proceso Electoral
- Gestión Financiera
- Gestión Administrativa
- Gestión de Tecnologías de la Información
- Seguridad Integral
- Gestión de Calidad

ESV

# Auditoría Seguimiento ISO/TS 17582:2014

## 1. Introducción

### 1.1 Objetivo

El objetivo de la auditoría de seguimiento para evaluar el cumplimiento de los requerimientos establecidos en la norma ISO/TS 17582:2014 establecidos para cada uno de los proceso electorales definidos en el alcance del ejercicio de auditoría así como los procesos de soporte que habilitan la operación de los mismos.

### 1.2 Definiciones

*Fuente ISO 19011:2011 Directrices para la auditoría de los sistemas de gestión*

3.1 Auditoría: Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar el grado en que se cumplen los criterios de auditoría.

3.2 Criterios de auditoría: Conjunto de políticas, procedimientos o requisitos usados como referencia frente a la cual se compara la evidencia de la auditoría.

3.3 Evidencia de la auditoría: Registros, declaraciones de hechos o cualquier otra información que es pertinente para los criterios de auditoría y que es verificable.

3.4 Hallazgos de la auditoría: Resultados de la evaluación de la evidencia de la auditoría recopilada frente a los criterios de auditoría.

3.5 Conclusiones de la auditoría: Resultado de una auditoría, tras considerar los objetivos de la auditoría y todos los hallazgos de la auditoría.

3.14 Alcance de la auditoría: Extensión y límites de una auditoría.

3.18 Conformidad: Cumplimiento de un requisito

3.19 No conformidad: Incumplimiento de un requisito

3.20 Sistema de gestión: Sistema para establecer la política y los objetivos y para lograr dichos objetivos

### 1.3 Clasificación de hallazgos

*Fuente IEAB APF(000193)-003.000 Preliminary Findings*

#### No Conformidad Mayor:

- La ausencia de uno o más elementos requeridos por el estándar que crean una duda significativa de que el servicio cumple con los requisitos especificados.
- Una falla para dar cumplimiento a un requerimiento y/o una situación que puede resultar en una no conformidad del servicio electoral que está siendo provisto a un cliente electoral.
- Un grupo de no conformidades menores que indican la inadecuada o inefectiva implementación en el sistema con respecto a algún elemento del estándar.
- Una no conformidad recurrente (o una que no haya sido corregida por la organización) deberá ser escalada a una no conformidad mayor

**No Conformidad Menor:**

- Un error detectado durante la implementación de los requerimientos o procedimientos del sistema, que no indica una falla significativa o crea duda de que el producto o servicio cumple con los requerimientos. Todos los requerimientos del sistema están definidos, implementados y son efectivos.
- Un evento aislado en el sistema que por lo demás cumple con los requisitos y que no tiene un impacto significativo en el proceso electoral o el cliente electoral.

**Oportunidad de Mejora:**

- Una situación que no califica como una no conformidad pero que puede guiar hacia una no conformidad si se permite que continúe sin corrección.
- Una situación existente sin la adecuada evidencia de soporte para verificar una no conformidad.
- Una sugerencia para lograr el cumplimiento de una actividad o cumplir con el propósito de un requisito de procedimiento para que pueda resultar en una mejora.

**Fortaleza:**

- Una situación que refleja una exitosa o buena práctica del organismo electoral

## 1.4 Acrónimos

# 2. Alcance de la Auditoría de Seguimiento

## 2.1 Equipo de auditoria

### 2.1.1 Punto de contacto en el órgano electoral

|                                   |                                                                                                       |
|-----------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Name</b>                       | Lic. Rubén Geraldo Venegas                                                                            |
| <b>Organizational Affiliation</b> | Instituto Electoral de la Ciudad de México                                                            |
| <b>Title</b>                      | Secretario Ejecutivo                                                                                  |
| <b>Mailing Address</b>            | Huizaches 25, Colonia Rancho Los Colorines, Delegación Tlalpan, C.P. 14386, México, Ciudad de México. |
| <b>Telephone</b>                  | (55) 5483 3800                                                                                        |
| <b>Email</b>                      | ruben.geraldo@iecm.mx                                                                                 |

### 2.1.2 Auditor Líder

|                                   |                                                                                       |
|-----------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Name</b>                       | Enrique San Vicente Contreras                                                         |
| <b>Lead Appraiser ID</b>          | 000096                                                                                |
| <b>Organizational Affiliation</b> | International Electoral Accreditation Body                                            |
| <b>Mailing Address</b>            | Ricardo Margain 575 Torre C Suite 100, Colonia Santa Engracia, San Pedro Garza García |
| <b>Telephone</b>                  | (81) 8244.0085 / (55) 7039.1020                                                       |
| <b>Email</b>                      | <a href="mailto:enrique.sanvicente@goldenti.com">enrique.sanvicente@goldenti.com</a>  |

ESV

### 2.1.3 Miembros del Equipo de Auditoría

| Name                   | Role          | Organization Affiliation | Telephone    | Email                                                                                    |
|------------------------|---------------|--------------------------|--------------|------------------------------------------------------------------------------------------|
| Enrique San Vicente    | Lead Assessor | NEMT Register            | 81 8244.0085 | <a href="mailto:enrique.sanvicente@goldenti.com">enrique.sanvicente@goldenti.com</a>     |
| Cinthia Aparicio Lemus | Auditor Jr    | NEMT Register            | 81 1811 6636 | <a href="mailto:cinthia.aparicio@nemtregister.com">cinthia.aparicio@nemtregister.com</a> |

## 2.2 Alcance de los Procesos Electorales

|   |                                                   |
|---|---------------------------------------------------|
| ✓ | <b>Proceso Electoral</b>                          |
| ✓ | Registro de organizaciones políticas y candidatos |
| ✓ | Logística electoral                               |
| ✓ | Capacitación electoral                            |

## 2.3 Alcance de los Procesos de Apoyo

|   |                             |
|---|-----------------------------|
| ✓ | <b>Proceso Sustantivos</b>  |
| ✓ | Educación cívica            |
| ✓ | Gestión de Recursos Humanos |
| ✓ | Alta Dirección              |
| ✓ | Gestión Documentos          |
| ✓ | Gestión de Calidad          |

## 2.4 Desglose de clausulas a ser evaluadas por proceso

### Proceso 1

Descripción del proceso: REGISTRO DE ORGANIZACIONES POLÍTICAS Y CANDIDATOS

| Subproceso                              | Responsable                                  | Cláusulas                                                                                                                                                                             |
|-----------------------------------------|----------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| TRÁMITE PREVIO                          | DIRECTOR EJECUTIVO DE ASOCIACIONES 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, 7.5 (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 | DIRECTOR EJECUTIVO DE ASOCIACIONES 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 |

ESV

## Proceso 2

Descripción del proceso: LOGÍSTICA

| Subproceso                                                                | Responsable                                                    | Cláusulas                                                                                                                                                                                         |
|---------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| PLANIFICACIÓN DE LOGÍSTICA                                                | DIRECTORA EJECUTIVA DE ORGANIZACIÓN ELECTORAL Y GEOESTADÍSTICA | 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, 7.4, 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                                                | DIRECTORA EJECUTIVA DE ORGANIZACIÓN ELECTORAL Y GEOESTADÍSTICA | 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, 7.4, 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                                         | DIRECTORA EJECUTIVA DE ORGANIZACIÓN ELECTORAL Y GEOESTADÍSTICA | 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, 7.4, 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                                                              | DIRECTORA EJECUTIVA DE ORGANIZACIÓN ELECTORAL Y GEOESTADÍSTICA | 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, 7.4, 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                 | DIRECTORA EJECUTIVA DE ORGANIZACIÓN ELECTORAL Y GEOESTADÍSTICA | 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, 7.4, 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                             | DIRECTORA EJECUTIVA DE ORGANIZACIÓN ELECTORAL Y GEOESTADÍSTICA | 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, 7.4, 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 | DIRECTORA EJECUTIVA DE ORGANIZACIÓN ELECTORAL Y GEOESTADÍSTICA | 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, 7.4, 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                   | DIRECTORA EJECUTIVA DE ORGANIZACIÓN ELECTORAL Y GEOESTADÍSTICA | 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, 7.4, 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 |

ESV



### Proceso 3

Descripción del proceso: PRESIDENCIA Y ALTA DIRECCIÓN

| Subproceso                 | Responsable                                          | Cláusulas     |
|----------------------------|------------------------------------------------------|---------------|
| COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN | PRESIDENCIA / ALTA DIRECCIÓN<br>SECRETARIO EJECUTIVO | 4.1, 5.0, 6.1 |
| REVISIÓN DE LA DIRECCIÓN   | PRESIDENCIA / ALTA DIRECCIÓN<br>SECRETARIO EJECUTIVO | 5.6           |

### Proceso 4

Descripción del proceso: GESTIÓN DE DOCUMENTACION INTERNA

| Subproceso                   | Responsable          | Cláusulas                                                                             |
|------------------------------|----------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|
| GESTIÓN DOCUMENTAL Y ARCHIVO | SECRETARÍA EJECUTIVA | 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 |

### Proceso 5

Descripción del proceso: GESTIÓN DE CALIDAD

| Subproceso                         | Responsable                                                                 | Cláusulas                                                                           |
|------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| CONTROL DE DOCUMENTOS              | UTCSyD                                                                      | 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               | OFICINA DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES | 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     | SUBDIRECTORA DE TRANSPARENCIA                                               | 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                  | SECRETARÍA EJECUTIVA                                                        | 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 | SECRETARÍA EJECUTIVA                                                        | 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              | SECRETARÍA EJECUTIVA                                                        | 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          | PRESIDENCIA / ALTA DIRECCIÓN<br>SECRETARIO EJECUTIVO                        | 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 |

ESV

## Proceso 6

### Descripción del proceso: CAPACITACIÓN ELECTORAL

| Subproceso                | Responsable                                                   | Cláusula                                                                                                                                                                                                                          |
|---------------------------|---------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| PLANIFICACIÓN             | DIRECCIÓN EJECUTIVA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y CAPACITACION | 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, 7.4, 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 | DIRECCIÓN EJECUTIVA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y CAPACITACION | 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, 7.4, 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      | DIRECCIÓN EJECUTIVA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y CAPACITACION | 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, 7.4, 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              | DIRECCIÓN EJECUTIVA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y CAPACITACION | 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, 7.4, 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   | DIRECCIÓN EJECUTIVA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y CAPACITACION | 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, 7.4, 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 |

## Proceso 7

### Descripción del proceso: MANEJO DEL TALENTO HUMANO

| Subproceso                                         | Responsable                                         | Cláusulas                                                                                                                   |
|----------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| PLANIFICACIÓN DE TALENTO HUMANO                    | UNIDAD TÉCNICA DEL CENTRO DE FORMACIÓN Y DESARROLLO | 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, 7.5 (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 | UNIDAD TÉCNICA DEL CENTRO DE FORMACIÓN Y DESARROLLO | 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, 7.5 (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              | UNIDAD TÉCNICA DEL CENTRO DE FORMACIÓN Y DESARROLLO | 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, 7.5 (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                       | UNIDAD TÉCNICA DEL CENTRO DE                        | 1.0; 4.2.3, 4.2.4; 6.2.2 (6.2.2.1 y 6.2.2.2)                                                                                |

|                                                           |                                                        |                                                                                                                               |
|-----------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| PERSONAL -<br>CONTRATOS<br>OCASIONALES                    | FORMACIÓN Y DESARROLLO                                 | 6.3.1; 7.1, 7.2, 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<br>CAPACITACIÓN                               | UNIDAD TÉCNICA DEL CENTRO DE<br>FORMACIÓN Y DESARROLLO | 1.0; 4.2.3, 4.2.4; 6.2.2(6.2.2.1 y 6.2.2.2)<br>6.3.1; 7.1, 7.2, 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<br>PROFESIONAL Y<br>EVALUACIÓN DE<br>DESEMPEÑO | UNIDAD TÉCNICA DEL CENTRO DE<br>FORMACIÓN Y DESARROLLO | 1.0; 4.2.3, 4.2.4; 6.2.2(6.2.2.1 y 6.2.2.2)<br>6.3.1; 7.1, 7.2, 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 |

## 2.4 Alcance Organizacional

|                                   |                                                                                                       |
|-----------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| IECM                              | Huizaches 25, Colonia Rancho Los Colorines, Delegación Tlalpan, C.P. 14386, México, Ciudad de México. |
| Distritos Electorales del 1 al 33 | _____                                                                                                 |

## 2.5 Alcance Físico

| Site Name    | Address                                                                                                                            |
|--------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Sede Central | Huizaches 25, Colonia Rancho Los Colorines, Delegación Tlalpan, C.P. 14386, México, Ciudad de México.                              |
| Distrito 14  | Tzinal 347, Colonia Héroes de Padierna, C.P. 14200, Delegación Tlalpan / Responsable Paola Swarovsky Velazco                       |
| Distrito 25  | Avenida 5 de Mayo 107, Barrio Xaltocán, C.P. 16090, Delegación Xochimilco. Responsable Jaime Mariano Escárzaga Quintanar           |
| Distrito 32  | Luis Murillo número 1, Colonia Bosques de Tetlameya, C.P. 04730, Delegación Coyoacán. Responsable Héctor Porfirio González Jiménez |

## 2.6 Exclusiones

| Requisito | Solamente los siguientes requisitos                                              |
|-----------|----------------------------------------------------------------------------------|
| 7.3       | Diseño y Desarrollo de los procesos electorales en el alcance de esta auditoría. |

ESV

### 3. Hallazgos

|                             | ISO/TS 17582 Clause |   |   |   |   |   |
|-----------------------------|---------------------|---|---|---|---|---|
|                             | Global              | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 |
| Strength                    | 6                   | 3 |   | 2 |   | 1 |
| Minor Nonconformity         | 1                   | 1 |   |   |   |   |
| Major Nonconformity         |                     |   |   |   |   |   |
| Opportunity for Improvement | 8                   | 5 |   | 1 |   | 2 |

#### Fortalezas del Sistema de Gestión de Calidad Electoral

- Sistema de Gestión de Competencias para personal permanente del IECM
- Recuperación y reciclado de material en el proceso de logística electoral.
- Proceso de selección de ciudadanos a participar en el proceso electoral ( Definición de perfil )
- Proceso de evaluación de competencias a los auditores internos.
- Sistema de información Repositorio del Sistema de Gestión Electoral amigable y fácil de operar.
- Tutoriales de entrenamiento del Repositorio del Sistema de Gestión Electoral.

#### No Conformidad Menor No. 1

Durante la verificación de los procesos electorales de Logística Electoral y Capacitación Electoral se encontraron todos los registros necesarios que garantizan la operación de ambos procesos. Sin embargo, los anexos generados por el Manual de Geografía Organización y Capacitación para la preparación y desarrollo de consulta Ciudadana IEDF/MN/DEOEYG/1/2017 y el Procedimiento para Resguardo de Documentación y Materiales Electorales en Órganos Desconcentrados IECM/PR/DEOEYG/8/2017 no se encuentran codificados en el sistema de gestión documental como lo requiere la norma ISO/TS 17582:2014 en su cláusula 4.2.4

#### Oportunidades de Mejora

##### No. 1

Generación automática de un aviso de los procedimientos que van a requerir ser revisados anualmente.

##### No. 2

Eliminar la leyenda impresa de documento no controlado en los documentos que se imprimen a través del sistema de gestión documental, ya que esto incrementa el riesgo de tener documentos no controlados operativos.

ESV

**No. 3**

Documentar y codificar en el sistema de gestión documental los manuales y reglamentos operativos de los diferentes procesos electorales dentro del alcance del Sistema de Gestión de Calidad Electoral.

**No. 4**

Definir e implementar un modelo el cual al momento de dar de alta o modificar algún procedimiento asegure que se realizó la transferencia de conocimiento necesaria.

**No. 5**

Extender el sistema de gestión de competencias a personal externo temporal.

**No. 6**

Versionar el material de entrenamiento para los procesos electorales generados por el IECM .

**No. 7**

Aplicar una evaluación al finalizar los procesos de entrenamiento en el área de capacitación electoral.

**No. 8**

Incluir en el registro de resultados de simulacros de capacitación los resultados de la ejecución.

## 4. Sigüientes pasos

El IECM deberá de remitir los planes de acción correspondientes a las no confirmidades encontradas en los plazos establecidos por el IEAB, los cuales son:



*Fuente IEAB. AFF(000193)-001.000 Final Findings*

## 5. Punto de Contacto del Órgano Electoral

|                            |                                                                                                       |
|----------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Name                       | Lic. Rubén Geraldo Venegas                                                                            |
| Organizational Affiliation | Instituto Electoral de la Ciudad de México                                                            |
| Title                      | Secretario Ejecutivo                                                                                  |
| Mailing Address            | Huizaches 25, Colonia Rancho Los Colorines, Delegación Tlalpan, C.P. 14386, México, Ciudad de México. |
| Telephone                  | (55) 5483 3800                                                                                        |
| Email                      | ruben.geraldo@iecm.mx                                                                                 |



**MSc Ing. Enrique San Vicente Contreras**  
**Lead Assesor**

IEAB Lead Appraiser ID 000096

ESV