

# AUDITORÍA ISO/TS 17582

*Informe Final*

*1era, 2da y 3era Auditoria Parcial de  
Seguimiento*

*Procesos*

*PRE-ELECTORAL 7 y 8 de Junio 2018,  
ELECTORAL 1 de Julio 2018,  
POST-ELECTORAL2 y 3 Agosto 2018*

Instituto Electoral de la Ciudad de México



## **HALLAZGOS FINALES**

1era, 2da y 3era Auditoria Parcial  
de Seguimiento  
Procesos Observados  
Pre-electoral, Electoral y Post-Electoral

## **NORMA DE REFERENCIA**

ISO/TS 17582:2014

## **ORGANIZACIÓN AUDITADA**

Instituto Electoral de la Ciudad de México

## **FECHA DE REALIZACIÓN**

7 y 8 de Junio 2018, 1 de Julio 2018 y 2 y 3 Agosto 2018

## *Antecedentes*

El ejercicio de la 3era auditoria parcial de seguimiento proceso al ELECTORAL en su etapa POST- ELECTORAL tuvo a lugar en las instalaciones del **Instituto Electoral de la Ciudad de México (IECM)** los días 2 y 3 de Agosto del 2018 ubicadas en Huizaches 25, Colonia Rancho Los Colorines, Delegación Tlalpan, C.P. 14386, México, Ciudad de México.

Con esta auditoria concluye el ciclo de tres auditorías al proceso ELECTORAL consistentes en:

- 1) Auditoria al proceso PRE-ELECTORAL en el cual se verifica el cumplimiento a los requerimientos establecidos por esta norma, los requerimientos legales que le apliquen al IECM, así como los requerimientos internos que el propio IECM haya definido para sus procesos. Los procesos verificados fueron: a) Registro de Candidatos; b) Registro de Organizaciones Políticas; c) Logística Electoral; d) Emisión del Voto; e) Conteo de Votos; f) Declaración de Resultados; g) Educación Electoral; h) Gestión de Calidad; i) Abastecimiento; j) Recursos Humanos; y k) Capacitación. El enfoque de la auditoria giró entorno a los procesos de planeación y ejecución que haya o esté realizando el IECM en preparación para la jornada electoral del 1ero de Julio 2018.
- 2) Auditoria al proceso ELECTORAL en el cual se verifica el cumplimiento a los requerimientos establecidos por esta norma, los requerimientos legales que le apliquen al IECM, así como los requerimientos internos que el propio IECM haya definido para sus procesos. Los procesos verificados fueron: a) Logística Electoral; b) Emisión del Voto; c) Gestión de Calidad; y d) Tecnologías de Información. El enfoque de la auditoria giró entorno a los procesos ejecución para el desarrollo de la jornada electoral del 1ero de Julio 2018.
- 3) Auditoria al proceso POST-ELECTORAL en el cual se verifica el cumplimiento a los requerimientos establecidos por esta norma, los requerimientos legales que le apliquen al IECM, así como los requerimientos internos que el propio IECM haya definido para sus procesos. Los procesos verificados fueron: a) Conteo de Votos; b) Declaración de Resultados; c) Resolución de Disputas; d) Gestión de Calidad; e) Tecnologías de Información. El enfoque de la auditoria giró entorno a los procesos de ejecución y recolección de evidencias de las actividades que haya o esté realizando el IECM como resultado de la jornada electoral del 1ero de Julio 2018.

Al concluir este ciclo de 3 auditorías el ejercicio de auditoria periódica 2018 al **Instituto Electoral de la Ciudad de México (IECM)** se da por concluido continuando en este proceso de verificación en 2019 la auditoria de recertificación en los procesos electorales que el IECM decida.

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 periódica con enfoque al proceso PRE-ELECTORAL tiene como como propósito principal, el evaluar el grado 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 incluyo 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
  - Emisión del voto
  - Conteo de votos y declaración de resultados
  - Educación electoral
- Evaluar los siguientes procesos de soporte: Gestión de Recursos Humanos, Gestión de Calidad y Gestión de Tecnologías de Información.
- Evaluar el plan de servicio electoral

La 2da auditoría de seguimiento periódica con enfoque al proceso ELECTORAL tiene como como propósito principal, el evaluar el grado 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 incluyo las siguientes actividades:

- Evaluar el establecimiento de requisitos para la realización de procesos electorales.
  - Emisión del voto
  - Conteo de votos y declaración de resultados
  - Logística Electoral
  - Emisión de Voto
  - Conteo de Votos
- Evaluar los siguientes procesos de soporte: Gestión de Calidad y Gestión de Tecnologías de Información.

La 3era auditoría de seguimiento periódica con enfoque al proceso POST-ELECTORAL tiene como como propósito principal, el evaluar el grado 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 incluyo las siguientes actividades:

- Evaluar el establecimiento de requisitos para la realización de procesos electorales.
  - Logística electoral
  - Conteo de votos y declaración de resultados
  - Resolución de disputas electorales
- Evaluar los siguientes procesos de soporte: Gestión de Calidad y Gestión de Tecnologías de Información.
- Evaluar el plan de servicio electoral

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 y los requerimientos legales aplicables al IECM.

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

**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
- 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

# 3era Auditoría de Seguimiento ISO/TS 17582:2014 (Enfoque Procesos PRE-ELECTORAL, ELECTORAL, POST-ELECTORAL)

## 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 procesos 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>	NEMT Register
<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>

### 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>
Dante Mayorga	Auditor Sr	NEMT Register	81 1811 6636	<a href="mailto:Dante.mayorga@nemtregister.com">Dante.mayorga@nemtregister.com</a>

## 2.2 Alcance de los Procesos Electorales

✓	Proceso Electoral
✓	Registro de Candidatos
✓	Registro de Organizaciones Políticas
✓	Logística Electoral
✓	Emisión del Voto
✓	Conteo de votos y declaración de resultados
✓	Capacitación electoral
✓	Resolución de Disputas Electorales

## 2.3 Alcance de los Procesos de Apoyo

✓	Proceso Sustantivos
✓	Gestión de Recursos Humanos
✓	Abastecimiento
✓	Comunicación
✓	Gestión de Calidad
✓	Gestión de Tecnologías de Información

## 2.4 Desglose de cláusulas a ser evaluadas por proceso

### 2.4.1 1era Auditoria (ENFOQUE PRE-ELECTORAL)

#### Descripción del proceso: LOGISTICA

Subproceso	Responsable	Cláusulas
PLANIFICACIÓN DE LOGÍSTICA	Delia Guadalupe del Toro (Directora Ejecutiva de Organización Electoral y Geoestadística), Héctor Robles García (Coordinador de Organización Electoral)	4.2.3.2.1,4.2.3.2.4, 4,2.4.2.4, 6.1, 6.2.1, 6.2.2, 6.2.2.1 6.3, 6.3.2, 6.4, 7.1, 7.2, 7.3, 7.4, 7.5, 7.6, 8.1, 8.2, 8.3, 8.4, 8.5
DISEÑO Y APROVISIONAMIENTO	Delia Guadalupe del Toro (Directora Ejecutiva de Organización Electoral y Geoestadística), Héctor Robles García (Coordinador de Organización Electoral)	4.2.3.2.1,4.2.3.2.4, 4,2.4.2.4, 6.1, 6.2.1, 6.2.2, 6.2.2.1 6.3, 6.3.2, 6.4, 7.1, 7.2, 7.3, 7.4, 7.5, 7.6, 8.1, 8.2, 8.3, 8.4, 8.5
DISTRIBUCION DE PAQUETE ELECTORAL	Delia Guadalupe del Toro (Directora Ejecutiva de Organización Electoral y Geoestadística), Héctor Robles García (Coordinador de Organización Electoral)	4.2.3.2.1,4.2.3.2.4, 4,2.4.2.4, 6.1, 6.2.1, 6.2.2, 6.2.2.1 6.3, 6.3.2, 6.4, 7.1, 7.2, 7.3, 7.4, 7.5, 7.6, 8.1, 8.2, 8.3, 8.4, 8.5
RECUPERACIÓN	Delia Guadalupe del Toro (Directora Ejecutiva de Organización Electoral y Geoestadística), Héctor Robles García (Coordinador de Organización Electoral)	4.2.3.2.1,4.2.3.2.4, 4,2.4.2.4, 6.1, 6.2.1, 6.2.2, 6.2.2.1 6.3, 6.3.2, 6.4, 7.1, 7.2, 7.3, 7.4, 7.5, 7.6, 8.1, 8.2, 8.3, 8.4, 8.5
PRODUCCION Y CONTROL DE CALIDAD DE DOCUMENTOS ELECTORALES	Delia Guadalupe del Toro (Directora Ejecutiva de Organización Electoral y Geoestadística), Héctor Robles García (Coordinador de Organización Electoral)	4.2.3.2.1,4.2.3.2.4, 4,2.4.2.4, 6.1, 6.2.1, 6.2.2, 6.2.2.1 6.3, 6.3.2, 6.4, 7.1, 7.2, 7.3, 7.4, 7.5, 7.6, 8.1, 8.2, 8.3, 8.4, 8.5
PRODUCCION Y CONTROL DE PAPELETAS ELECTORALES	Delia Guadalupe del Toro (Directora Ejecutiva de Organización Electoral y Geoestadística), Héctor Robles García (Coordinador de Organización Electoral)	4.2.3.2.1,4.2.3.2.4, 4,2.4.2.4, 6.1, 6.2.1, 6.2.2, 6.2.2.1 6.3, 6.3.2, 6.4, 7.1, 7.2, 7.3, 7.4, 7.5, 7.6, 8.1, 8.2, 8.3, 8.4, 8.5
PRODUCCION Y CONTROL DE CALIDAD DE LA INTEGRACIÓN DE PAQUETES ELECTORALES	Delia Guadalupe del Toro (Directora Ejecutiva de Organización Electoral y Geoestadística), Héctor Robles García (Coordinador de Organización Electoral)	4.2.3.2.1,4.2.3.2.4, 4,2.4.2.4, 6.1, 6.2.1, 6.2.2, 6.2.2.1 6.3, 6.3.2, 6.4, 7.1, 7.2, 7.3, 7.4, 7.5, 7.6, 8.1, 8.2, 8.3, 8.4, 8.5
PRODUCCION Y CONTROL DE CALIDAD DE SEÑALETICA ELECTORAL	Delia Guadalupe del Toro (Directora Ejecutiva de Organización Electoral y Geoestadística), Héctor Robles García (Coordinador de Organización Electoral)	4.2.3.2.1,4.2.3.2.4, 4,2.4.2.4, 6.1, 6.2.1, 6.2.2, 6.2.2.1 6.3, 6.3.2, 6.4, 7.1, 7.2, 7.3, 7.4, 7.5, 7.6, 8.1, 8.2, 8.3, 8.4, 8.5
TRÁMITE PREVIO	Delia Guadalupe del Toro (Directora Ejecutiva de Organización Electoral y Geoestadística)/ Alejandro Fidencio González Hernández (Secretario Administrativo), Héctor Robles García (Coordinador de Organización Electoral)	4.2.3.2.1,4.2.3.2.4, 4,2.4.2.4, 6.1, 6.2.1, 6.2.2, 6.2.2.1 6.3, 6.3.2, 6.4, 7.1, 7.2, 7.3, 7.4, 7.5, 7.6, 8.1, 8.2, 8.3, 8.4, 8.5
Registro de Candidatos	Laura Angélica Ramírez Hernández (Directora Ejecutiva de Asociaciones)	4.2.3.2.1,4.2.3.2.4, 4,2.4.2.4, 6.1, 6.2.1, 6.2.2, 6.2.2.1 6.3, 6.3.2, 6.4, 7.1, 7.2, 7.3,

	Políticas), Héctor Robles García (Coordinador de Organización Electoral)	7.4, 7.5, 7.6, 8.1, 8.2, 8.3, 8.4, 8.5
--	---	--

## Descripción del proceso: EMISIÓN DEL VOTO

Subproceso	Responsable	Cláusulas
PROVISIÓN DE PAPELETAS PARA REALIZAR LA VOTACIÓN	Delia Guadalupe del Toro (Directora Ejecutiva de Organización Electoral y Geoestadística), Héctor Robles García (Coordinador de Organización Electoral)	4.2.3.2.1, 4.2.3.2.5, 4.2.4.2.5, 6.1, 6.2.1, 6.2.2, 6.2.2.1 6.3, 6.3.3, 6.4, 7.1, 7.2, 7.3, 7.4, 7.5, 7.6, 8.1, 8.2, 8.3, 8.4, 8.5
PROTECCIÓN DE SECRETO A VOTO	Delia Guadalupe del Toro (Directora Ejecutiva de Organización Electoral y Geoestadística), Héctor Robles García (Coordinador de Organización Electoral)	4.2.3.2.1, 4.2.3.2.5, 4.2.4.2.5, 6.1, 6.2.1, 6.2.2, 6.2.2.1 6.3, 6.3.3, 6.4, 7.1, 7.2, 7.3, 7.4, 7.5, 7.6, 8.1, 8.2, 8.3, 8.4, 8.5
PROTECCIÓN A INTEGRIDAD DE URNAS	Delia Guadalupe del Toro (Directora Ejecutiva de Organización Electoral y Geoestadística), Héctor Robles García (Coordinador de Organización Electoral)	4.2.3.2.1, 4.2.3.2.5, 4.2.4.2.5, 6.1, 6.2.1, 6.2.2, 6.2.2.1 6.3, 6.3.3, 6.4, 7.1, 7.2, 7.3, 7.4, 7.5, 7.6, 8.1, 8.2, 8.3, 8.4, 8.5
PROCEDIMIENTOS ESPECIALES DE VOTACIÓN	Delia Guadalupe del Toro (Directora Ejecutiva de Organización Electoral y Geoestadística), Héctor Robles García (Coordinador de Organización Electoral)	4.2.3.2.1, 4.2.3.2.5, 4.2.4.2.5, 6.1, 6.2.1, 6.2.2, 6.2.2.1 6.3, 6.3.3, 6.4, 7.1, 7.2, 7.3, 7.4, 7.5, 7.6, 8.1, 8.2, 8.3, 8.4, 8.5
ADMINISTRACIÓN DE OBJECIONES (sustanciación de procedimientos administrativos sancionadores electorales)	Laura Angélica Ramírez Hernández (Directora Ejecutiva de Asociaciones Políticas), Jesús Ignacio Becerra Rojas Vertiz (Director de Quejas).	4.2.3.2.1, 4.2.3.2.5, 4.2.4.2.5, 6.1, 6.2.1, 6.2.2, 6.2.2.1 6.3, 6.3.3, 6.4, 7.1, 7.2, 7.3, 7.4, 7.5, 7.6, 8.1, 8.2, 8.3, 8.4, 8.5
OBSERVADORES ELECTORALES	Delia Guadalupe del Toro (Directora Ejecutiva de Organización Electoral y Geoestadística), Héctor Robles García (Coordinador de Organización Electoral)	4.2.3.2.1, 4.2.3.2.5, 4.2.4.2.5, 6.1, 6.2.1, 6.2.2, 6.2.2.1 6.3, 6.3.3, 6.4, 7.1, 7.2, 7.3, 7.4, 7.5, 7.6, 8.1, 8.2, 8.3, 8.4, 8.5

## Descripción del proceso: CONTEO DE VOTOS Y DECLARACION DE RESULTADOS (Cómputos Distritales)

Subproceso	Responsable	Cláusulas
DETERMINACIÓN DE NÚMERO DE VOTANTES	Delia Guadalupe del Toro (Directora Ejecutiva de Organización Electoral y Geoestadística), Héctor Robles García (Coordinador de Organización Electoral)	4.2.3.2.1, 4.2.3.2.6, 4.2.4.2.6, 6.1, 6.2.1, 6.2.2, 6.2.2.1 6.3, 6.3.4, 6.4, 7.1, 7.2, 7.3, 7.4, 7.5, 7.6, 8.1, 8.2, 8.3, 8.4, 8.5
APERTURA DE URNA	Delia Guadalupe del Toro (Directora Ejecutiva de Organización Electoral y Geoestadística), Héctor Robles García (Coordinador de Organización Electoral)	4.2.3.2.1, 4.2.3.2.6, 4.2.4.2.6, 6.1, 6.2.1, 6.2.2, 6.2.2.1 6.3, 6.3.4, 6.4, 7.1, 7.2, 7.3, 7.4, 7.5, 7.6, 8.1, 8.2, 8.3, 8.4, 8.5
VERIFICACIÓN Y CLASIFICACIÓN DE PAPELETAS DE	Delia Guadalupe del Toro (Directora Ejecutiva de Organización Electoral y Geoestadística), Héctor Robles García	4.2.3.2.1, 4.2.3.2.6, 4.2.4.2.6, 6.1, 6.2.1, 6.2.2, 6.2.2.1 6.3, 6.3.4, 6.4, 7.1, 7.2,

VOTACIÓN	(Coordinador de Organización Electoral)	7.3, 7.4, 7.5, 7.6, 8.1, 8.2, 8.3, 8.4, 8.5
CONTEO DE VOTOS Y LLENADO DE ACTA DE RESULTADOS	Delia Guadalupe del Toro (Directora Ejecutiva de Organización Electoral y Geoestadística), Héctor Robles García (Coordinador de Organización Electoral)	4.2.3.2.1, 4.2.3.2.6, 4.2.4.2.6, 6.1, 6.2.1, 6.2.2, 6.2.2.1 6.3, 6.3.4, 6.4, 7.1, 7.2, 7.3, 7.4, 7.5, 7.6, 8.1, 8.2, 8.3, 8.4, 8.5
CIERRE Y TRASLADO DE PAQUETE Y ELECTORAL DE CASILLAS	Delia Guadalupe del Toro (Directora Ejecutiva de Organización Electoral y Geoestadística), Héctor Robles García (Coordinador de Organización Electoral)	4.2.3.2.1, 4.2.3.2.6, 4.2.4.2.6, 6.1, 6.2.1, 6.2.2, 6.2.2.1 6.3, 6.3.4, 6.4, 7.1, 7.2, 7.3, 7.4, 7.5, 7.6, 8.1, 8.2, 8.3, 8.4, 8.5
REGISTRO DE RESULTADOS	Delia Guadalupe del Toro (Directora Ejecutiva de Organización Electoral y Geoestadística), Héctor Robles García (Coordinador de Organización Electoral)	4.2.3.2.1, 4.2.3.2.6, 4.2.4.2.6, 6.1, 6.2.1, 6.2.2, 6.2.2.1 6.3, 6.3.4, 6.4, 7.1, 7.2, 7.3, 7.4, 7.5, 7.6, 8.1, 8.2, 8.3, 8.4, 8.5
PUBLICACION DE RESULTADOS	Delia Guadalupe del Toro (Directora Ejecutiva de Organización Electoral y Geoestadística), Héctor Robles García (Coordinador de Organización Electoral)	4.2.3.2.1, 4.2.3.2.6, 4.2.4.2.6, 6.1, 6.2.1, 6.2.2, 6.2.2.1 6.3, 6.3.4, 6.4, 7.1, 7.2, 7.3, 7.4, 7.5, 7.6, 8.1, 8.2, 8.3, 8.4, 8.5

### Descripción del proceso: CAPACITACIÓN ELECTORAL

Subproceso	Responsable	Cláusula
ESTRATEGIA DE DIFUSION DE VOTO INFORMADO	Salvador Macías Payén (Titular Unidad Técnica de Comunicación Social y Difusión)/Oliver Juárez Cervantes (Director de Comunicación)	4.2.3.2.1, 4.2.3.2.7, 4.2.4.2.7, 6.1, 6.2, 6.3, 6.4, 7.1, 7.2, 7.3, 7.4, 7.5, 7.6, 8.1, 8.2, 8.3, 8.4, 8.5
ESTRATEGIA DE PROMOCIÓN PARA PROMOVER PARTICIPACIÓN	Gustavo Uribe Robles (Director Ejecutivo de Educación Cívica), José Luis Barajas Martínez (Coordinador de Educación Cívica)/ Marisonia Vázquez Mata (Directora Ejecutiva de Participación Ciudadana), Marisela Ayllón Mendoza (Coordinadora de Participación Ciudadana).	4.2.3.2.1, 4.2.3.2.7, 4.2.4.2.7, 6.1, 6.2, 6.3, 6.4, 7.1, 7.2, 7.3, 7.4, 7.5, 7.6, 8.1, 8.2, 8.3, 8.4, 8.5

### Descripción del proceso: REGISTRO DE CANDIDATOS

Subproceso	Responsable	Cláusula
REGISTRO	Laura Angélica Ramírez Hernández (Directora Ejecutiva de Asociaciones Políticas), Félix Cruz Amaya (Coordinador de Prerrogativas y Partidos Políticos).	4.2.3.2.1, 4.2.3.2.3, 4.2.4.3, 6.1, 6.2.1, 6.2.2, 6.2.2.1 6.3, 6.3.1, 6.4, 7.1, 7.2, 7.3, 7.4, 7.5, 7.6, 8.1, 8.2, 8.3, 8.4, 8.5
CAPACITACION	Laura Angélica Ramírez Hernández (Directora Ejecutiva de Asociaciones Políticas), Félix Cruz Amaya (Coordinador de Prerrogativas y Partidos Políticos).	4.2.3.2.1, 4.2.3.2.3, 4.2.4.3, 6.1, 6.2.1, 6.2.2, 6.2.2.1 6.3, 6.3.1, 6.4, 7.1, 7.2, 7.3, 7.4, 7.5, 7.6, 8.1, 8.2, 8.3, 8.4, 8.5
MONITOREO Y SEGUIMIENTO	Laura Angélica Ramírez Hernández (Directora Ejecutiva de Asociaciones Políticas), Félix Cruz Amaya (Coordinador de Prerrogativas y Partidos Políticos).	4.2.3.2.1, 4.2.3.2.3, 4.2.4.3, 6.1, 6.2.1, 6.2.2, 6.2.2.1 6.3, 6.3.1, 6.4, 7.1, 7.2, 7.3, 7.4, 7.5, 7.6, 8.1, 8.2, 8.3, 8.4, 8.5

de Prerrogativas y Partidos Políticos).

## Descripción del proceso: GESTIÓN DE CALIDAD

Subproceso	Responsable	Cláusulas
CONTROL DE DOCUMENTOS	Alberto Issac Ibarra (Jefe de Departamento de Control de Documentos y Registro del Sistema de Gestión Electoral)	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	Martha Elena Miranda Castro (Jefa de Departamento de Auditorías al Sistema de Gestión Electoral).	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	Martha Elena Miranda Castro (Jefa de Departamento de Auditorías al Sistema de Gestión Electoral).	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	Martha Elena Miranda Castro (Jefa de Departamento de Auditorías al Sistema de Gestión Electoral).	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

## Descripción del proceso: GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS

Subproceso	Responsable	Cláusulas
DESCRIPCIÓN, VALORACIÓN Y CLASIFICACIÓN DE PUESTOS	Mónica Scott Mejía (Titular Unidad Técnica de Formación y Desarrollo)/ Ángel García Torre (Director de Reclutamiento y Selección).	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
RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN DE PERSONAL	Mónica Scott Mejía (Titular Unidad Técnica de Formación y Desarrollo)/ Ángel García Torre (Director de Reclutamiento y Selección).	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
RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN DE PERSONAL - CONTRATOS OCASIONALES	Mónica Scott Mejía (Titular Unidad Técnica de Formación y Desarrollo)/ Ángel García Torre (Director de Reclutamiento y Selección). Alejandro Fidencio Hernández (Secretario Administrativo)	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
FORMACIÓN Y CAPACITACIÓN	Mónica Scott Mejía (Titular Unidad Técnica de Formación y Desarrollo)Alma Angélica Vaquero (Directora de Capacitación y Evaluación)	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
DESARROLLO PROFESIONAL Y EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO	Mónica Scott Mejía (Titular Unidad Técnica de Formación y Desarrollo)Alma Angélica Vaquero (Directora de Capacitación y Evaluación)	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

## Descripción del proceso: GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN

Subproceso	Responsable	Cláusulas
PLANEACIÓN DE LOS REQUERIMIENTOS	Oscar Alejandro Rodríguez Paz (Titular de la Unidad Técnica de Servicios Informáticos)	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
ABASTECIMIENTO	Oscar Alejandro Rodríguez Paz (Titular de la Unidad Técnica de Servicios Informáticos)	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
CONFIGURACIÓN Y CONTROL DE CAMBIOS	Oscar Alejandro Rodríguez Paz (Titular de la Unidad Técnica de Servicios Informáticos)	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
IMPLEMENTACIÓN Y MONITOREO	Oscar Alejandro Rodríguez Paz (Titular de la Unidad Técnica de Servicios Informáticos)	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
SEGURIDAD INFORMÁTICA	Oscar Alejandro Rodríguez Paz (Titular de la Unidad Técnica de Servicios Informáticos)	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

### 2.4.2 2da Auditoria (ENFOQUE ELECTORAL)

## Descripción del proceso: EMISIÓN DEL VOTO

Subproceso	Responsable	Cláusulas
PROVISIÓN DE PAPELETAS PARA REALIZAR LA VOTACIÓN	Delia Guadalupe del Toro (Directora Ejecutiva de Organización Electoral y Geoestadística), Héctor Robles García (Coordinador de Organización Electoral)	4.2.3.2.1, 4.2.3.2.5, 4.2.4.2.5, 6.1, 6.2.1, 6.2.2, 6.2.2.1, 6.3, 6.3.3, 6.4, 7.1, 7.2, 7.3, 7.4, 7.5, 7.6, 8.1, 8.2, 8.3, 8.4, 8.5
PROTECCIÓN DE SECRETO A VOTO	Delia Guadalupe del Toro (Directora Ejecutiva de Organización Electoral y Geoestadística), Héctor Robles García (Coordinador de Organización Electoral)	4.2.3.2.1, 4.2.3.2.5, 4.2.4.2.5, 6.1, 6.2.1, 6.2.2, 6.2.2.1, 6.3, 6.3.3, 6.4, 7.1, 7.2, 7.3, 7.4, 7.5, 7.6, 8.1, 8.2, 8.3, 8.4, 8.5
PROTECCIÓN A INTEGRIDAD DE URNAS	Delia Guadalupe del Toro (Directora Ejecutiva de Organización Electoral y Geoestadística), Héctor Robles García (Coordinador de Organización Electoral)	4.2.3.2.1, 4.2.3.2.5, 4.2.4.2.5, 6.1, 6.2.1, 6.2.2, 6.2.2.1, 6.3, 6.3.3, 6.4, 7.1, 7.2, 7.3, 7.4, 7.5, 7.6, 8.1, 8.2, 8.3, 8.4, 8.5
PROCEDIMIENTOS ESPECIALES DE VOTACIÓN	Delia Guadalupe del Toro (Directora Ejecutiva de Organización Electoral y Geoestadística), Héctor Robles García (Coordinador de Organización Electoral)	4.2.3.2.1, 4.2.3.2.5, 4.2.4.2.5, 6.1, 6.2.1, 6.2.2, 6.2.2.1, 6.3, 6.3.3, 6.4, 7.1, 7.2, 7.3, 7.4, 7.5, 7.6, 8.1, 8.2, 8.3, 8.4, 8.5
OBSERVADORES ELECTORALES	Delia Guadalupe del Toro (Directora Ejecutiva de Organización Electoral y Geoestadística), Héctor Robles García (Coordinador de Organización Electoral)	4.2.3.2.1, 4.2.3.2.5, 4.2.4.2.5, 6.1, 6.2.1, 6.2.2, 6.2.2.1, 6.3, 6.3.3, 6.4, 7.1, 7.2, 7.3, 7.4, 7.5, 7.6, 8.1, 8.2, 8.3, 8.4, 8.5

## Descripción del proceso: CONTEO DE VOTOS Y DECLARACION DE RESULTADOS (Cómputos Distritales)

Subproceso	Responsable	Cláusulas
DETERMINACIÓN DE NÚMERO DE VOTANTES	Delia Guadalupe del Toro (Directora Ejecutiva de Organización Electoral y Geoestadística), Héctor Robles García (Coordinador de	4.2.3.2.1, 4.2.3.2.6, 4.2.4.2.6, 6.1, 6.2.1, 6.2.2, 6.2.2.1, 6.3, 6.3.4, 6.4, 7.1, 7.2,

	Organización Electoral)	7.3, 7.4, 7.5, 7.6, 8.1, 8.2, 8.3, 8.4, 8.5
APERTURA DE URNA	Delia Guadalupe del Toro (Directora Ejecutiva de Organización Electoral y Geoestadística), Héctor Robles García (Coordinador de Organización Electoral)	4.2.3.2.1, 4.2.3.2.6, 4.2.4.2.6, 6.1, 6.2.1, 6.2.2, 6.2.2.1 6.3, 6.3.4, 6.4, 7.1, 7.2, 7.3, 7.4, 7.5, 7.6, 8.1, 8.2, 8.3, 8.4, 8.5
VERIFICACIÓN Y CLASIFICACIÓN DE PAPELETAS DE VOTACIÓN	Delia Guadalupe del Toro (Directora Ejecutiva de Organización Electoral y Geoestadística), Héctor Robles García (Coordinador de Organización Electoral)	4.2.3.2.1, 4.2.3.2.6, 4.2.4.2.6, 6.1, 6.2.1, 6.2.2, 6.2.2.1 6.3, 6.3.4, 6.4, 7.1, 7.2, 7.3, 7.4, 7.5, 7.6, 8.1, 8.2, 8.3, 8.4, 8.5
CONTEO DE VOTOS Y LLENADO DE ACTA DE RESULTADOS	Delia Guadalupe del Toro (Directora Ejecutiva de Organización Electoral y Geoestadística), Héctor Robles García (Coordinador de Organización Electoral)	4.2.3.2.1, 4.2.3.2.6, 4.2.4.2.6, 6.1, 6.2.1, 6.2.2, 6.2.2.1 6.3, 6.3.4, 6.4, 7.1, 7.2, 7.3, 7.4, 7.5, 7.6, 8.1, 8.2, 8.3, 8.4, 8.5
CIERRE Y TRASLADO DE PAQUETE ELECTORAL DE CASILLAS	Delia Guadalupe del Toro (Directora Ejecutiva de Organización Electoral y Geoestadística), Héctor Robles García (Coordinador de Organización Electoral)	4.2.3.2.1, 4.2.3.2.6, 4.2.4.2.6, 6.1, 6.2.1, 6.2.2, 6.2.2.1 6.3, 6.3.4, 6.4, 7.1, 7.2, 7.3, 7.4, 7.5, 7.6, 8.1, 8.2, 8.3, 8.4, 8.5
REGISTRO DE RESULTADOS	Delia Guadalupe del Toro (Directora Ejecutiva de Organización Electoral y Geoestadística), Héctor Robles García (Coordinador de Organización Electoral)	4.2.3.2.1, 4.2.3.2.6, 4.2.4.2.6, 6.1, 6.2.1, 6.2.2, 6.2.2.1 6.3, 6.3.4, 6.4, 7.1, 7.2, 7.3, 7.4, 7.5, 7.6, 8.1, 8.2, 8.3, 8.4, 8.5
PUBLICACION DE RESULTADOS	Delia Guadalupe del Toro (Directora Ejecutiva de Organización Electoral y Geoestadística), Héctor Robles García (Coordinador de Organización Electoral)	4.2.3.2.1, 4.2.3.2.6, 4.2.4.2.6, 6.1, 6.2.1, 6.2.2, 6.2.2.1 6.3, 6.3.4, 6.4, 7.1, 7.2, 7.3, 7.4, 7.5, 7.6, 8.1, 8.2, 8.3, 8.4, 8.5

## Descripción del proceso: GESTIÓN DE TECNOLOGIAS DE INFORMACIÓN

Subproceso	Responsable	Cláusulas
CONFIGURACIÓN Y CONTROL DE CAMBIOS	Oscar Alejandro Rodríguez Paz (Titular de la Unidad Técnica de Servicios Informáticos)	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
IMPLEMENTACIÓN Y MONITOREO	Oscar Alejandro Rodríguez Paz (Titular de la Unidad Técnica de Servicios Informáticos)	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
SEGURIDAD INFORMATICA	Oscar Alejandro Rodríguez Paz (Titular de la Unidad Técnica de Servicios Informáticos)	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

### 2.4.3 3era Auditoria (ENFOQUE POST-ELECTORAL)

## Descripción del proceso: CONTEO DE VOTOS Y DECLARACION DE RESULTADOS (Cómputos Distritales)

Subproceso	Responsable	Cláusulas
DETERMINACIÓN DE NÚMERO DE VOTANTES	Delia Guadalupe del Toro (Directora Ejecutiva de Organización Electoral y Geoestadística), Héctor Robles García (Coordinador de Organización Electoral)	4.2.3.2.1, 4.2.3.2.6, 4.2.4.2.6, 6.1, 6.2.1, 6.2.2, 6.2.2.1 6.3, 6.3.4, 6.4, 7.1, 7.2, 7.3, 7.4, 7.5, 7.6, 8.1, 8.2, 8.3, 8.4, 8.5
APERTURA DE URNA	Delia Guadalupe del Toro (Directora Ejecutiva de Organización Electoral y Geoestadística), Héctor Robles García (Coordinador de Organización Electoral)	4.2.3.2.1, 4.2.3.2.6, 4.2.4.2.6, 6.1, 6.2.1, 6.2.2, 6.2.2.1 6.3, 6.3.4, 6.4, 7.1, 7.2, 7.3, 7.4, 7.5, 7.6, 8.1, 8.2, 8.3, 8.4, 8.5
VERIFICACIÓN Y CLASIFICACIÓN DE PAPELETAS DE	Delia Guadalupe del Toro (Directora Ejecutiva de Organización Electoral y Geoestadística), Héctor Robles García	4.2.3.2.1, 4.2.3.2.6, 4.2.4.2.6, 6.1, 6.2.1, 6.2.2, 6.2.2.1 6.3, 6.3.4, 6.4, 7.1, 7.2, 7.3, 7.4, 7.5, 7.6, 8.1, 8.2, 8.3, 8.4, 8.5

VOTACIÓN	(Coordinador de Organización Electoral)	
CONTEO DE VOTOS Y LLENADO DE ACTA DE RESULTADOS	Delia Guadalupe del Toro (Directora Ejecutiva de Organización Electoral y Geoestadística), Héctor Robles García (Coordinador de Organización Electoral)	4.2.3.2.1, 4.2.3.2.6, 4.2.4.2.6, 6.1, 6.2.1, 6.2.2, 6.2.2.1 6.3, 6.3.4, 6.4, 7.1, 7.2, 7.3, 7.4, 7.5, 7.6, 8.1, 8.2, 8.3, 8.4, 8.5
CIERRE Y TRASLADO DE PAQUETE ELECTORAL DE CASILLAS	Delia Guadalupe del Toro (Directora Ejecutiva de Organización Electoral y Geoestadística), Héctor Robles García (Coordinador de Organización Electoral)	4.2.3.2.1, 4.2.3.2.6, 4.2.4.2.6, 6.1, 6.2.1, 6.2.2, 6.2.2.1 6.3, 6.3.4, 6.4, 7.1, 7.2, 7.3, 7.4, 7.5, 7.6, 8.1, 8.2, 8.3, 8.4, 8.5
REGISTRO DE RESULTADOS	Delia Guadalupe del Toro (Directora Ejecutiva de Organización Electoral y Geoestadística), Héctor Robles García (Coordinador de Organización Electoral)	4.2.3.2.1, 4.2.3.2.6, 4.2.4.2.6, 6.1, 6.2.1, 6.2.2, 6.2.2.1 6.3, 6.3.4, 6.4, 7.1, 7.2, 7.3, 7.4, 7.5, 7.6, 8.1, 8.2, 8.3, 8.4, 8.5
PUBLICACION DE RESULTADOS	Delia Guadalupe del Toro (Directora Ejecutiva de Organización Electoral y Geoestadística), Héctor Robles García (Coordinador de Organización Electoral)	4.2.3.2.1, 4.2.3.2.6, 4.2.4.2.6, 6.1, 6.2.1, 6.2.2, 6.2.2.1 6.3, 6.3.4, 6.4, 7.1, 7.2, 7.3, 7.4, 7.5, 7.6, 8.1, 8.2, 8.3, 8.4, 8.5

## Descripción del proceso: RESOLUCIÓN DE DISPUTAS ELECTORALES

Subproceso	Responsable	Cláusulas
RECEPCIÓN Y REGISTRO DE QUEJAS	Laura Angélica Ramírez Hernández (Directora Ejecutiva de Asociaciones Políticas (Directora Ejecutiva de Asociaciones Políticas), Jesús Ignacio Becerra Rojas Vértiz (Director de Quejas).	4.2.3.2.1, 4.2.3.2.6, 4.2.4.2.6, 6.1, 6.2.1, 6.2.2, 6.2.2.1 6.3, 6.3.4, 6.4, 7.1, 7.2, 7.3, 7.4, 7.5, 7.6, 8.1, 8.2, 8.3, 8.4, 8.5
REVISIÓN DE QUEJAS	Laura Angélica Ramírez Hernández (Directora Ejecutiva de Asociaciones Políticas (Directora Ejecutiva de Asociaciones Políticas), Jesús Ignacio Becerra Rojas Vértiz (Director de Quejas).	4.2.3.2.1, 4.2.3.2.6, 4.2.4.2.6, 6.1, 6.2.1, 6.2.2, 6.2.2.1 6.3, 6.3.4, 6.4, 7.1, 7.2, 7.3, 7.4, 7.5, 7.6, 8.1, 8.2, 8.3, 8.4, 8.5
ASEGURAR CUMPLIMIENTO DE REQUERIMIENTOS LEGALES	Laura Angélica Ramírez Hernández (Directora Ejecutiva de Asociaciones Políticas (Directora Ejecutiva de Asociaciones Políticas), Jesús Ignacio Becerra Rojas Vértiz (Director de Quejas).	4.2.3.2.1, 4.2.3.2.6, 4.2.4.2.6, 6.1, 6.2.1, 6.2.2, 6.2.2.1 6.3, 6.3.4, 6.4, 7.1, 7.2, 7.3, 7.4, 7.5, 7.6, 8.1, 8.2, 8.3, 8.4, 8.5
COORDINAR Y COOPERAR CON ORGANISMOS JUDICIALES RESPONSABLES	Laura Angélica Ramírez Hernández (Directora Ejecutiva de Asociaciones Políticas (Directora Ejecutiva de Asociaciones Políticas), Jesús Ignacio Becerra Rojas Vértiz (Director de Quejas).	4.2.3.2.1, 4.2.3.2.6, 4.2.4.2.6, 6.1, 6.2.1, 6.2.2, 6.2.2.1 6.3, 6.3.4, 6.4, 7.1, 7.2, 7.3, 7.4, 7.5, 7.6, 8.1, 8.2, 8.3, 8.4, 8.5
RESOLUCIÓN DE QUEJAS	Laura Angélica Ramírez Hernández (Directora Ejecutiva de Asociaciones Políticas (Directora Ejecutiva de Asociaciones Políticas), Jesús Ignacio Becerra Rojas Vértiz (Director de Quejas).	4.2.3.2.1, 4.2.3.2.6, 4.2.4.2.6, 6.1, 6.2.1, 6.2.2, 6.2.2.1 6.3, 6.3.4, 6.4, 7.1, 7.2, 7.3, 7.4, 7.5, 7.6, 8.1, 8.2, 8.3, 8.4, 8.5

## Descripción del proceso: GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN

Subproceso	Responsable	Cláusulas
CONFIGURACIÓN Y CONTROL DE CAMBIOS	Oscar Alejandro Rodríguez Paz (Titular de la Unidad Técnica de Servicios Informáticos)	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
IMPLEMENTACIÓN Y MONITOREO	Oscar Alejandro Rodríguez Paz (Titular de la Unidad Técnica de Servicios Informáticos)	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
SEGURIDAD INFORMÁTICA	Oscar Alejandro Rodríguez Paz (Titular de la Unidad Técnica de Servicios Informáticos)	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

## Descripción del proceso: GESTIÓN DE CALIDAD

Subproceso	Responsable	Cláusulas
MANEJO DE PRODUCTO O SERVICIO NO CONFORME	Alan Andrade Camacho (Jefe de la Oficina de Gestión de Calidad)	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
REGISTRO Y MANEJO DE QUEJAS DE CLIENTE FINAL	Alan Andrade Camacho (Jefe de la Oficina de Gestión de Calidad)	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

## 2.5 Alcance Organizacional

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

## 2.6 Alcance Físico (Ubicaciones a ser evaluadas durante las tres auditorías)

Site Name	Address
Sede Central	Huizaches 25, Colonia Rancho Los Colorines, Delegación Tlalpan, C.P. 14386, México, Ciudad de México.
Distrito 9	Maple 80, Colonia Santa María Insurgentes, Cabecera Delegacional Cuauhtémoc, C.P. 06430, Ciudad de México.
Distrito 13	Constitución No. 35 Colonia Escandón, Cabecera de Delegación Miguel Hidalgo, C.P. 11800, Ciudad de México
Distrito 15	Avenida Santiago 138, Barrio Santiago Sur, Delegación Iztacalco, C.P. 08800, Ciudad de México
Distrito 20	Avenida Arteaga y Salazar 453 (antes 28), Colonia el Contadero, Cabecera de Delegación Cuajimalpa de Morelos, C.P. 05500, Ciudad de México

Site Name	Address
Distrito 26	Francisco Peñuñuri 27, Casa A, Colonia del Carmen, Delegación Coyoacán, C.P. 04100, Ciudad de México
Casilla Especial. Aeropuerto T1	Pasillo de la puerta 6 del aeropuerto internacional de la Ciudad de México. Terminal 1. Distrito 17
Casilla Especial. Primaria Centro Urbano Presidente Alemán	Av. Coyoacán No.1328 Del Valle Distrito 17 Delegación Benito Juárez
Casilla Especial. Casa del Arte	Av Morelos #7, Barrio El Rosario Casa del Arte Distrito 25. Delegación Xochimilco
Casilla Especial. Embarcadero Nativitas	Mercado S/N Pueblo Santa María Navitias, Distrito 25. Modulo de información turística Mazahua
Casilla sección 3468	Calle Tecoyotitla No 364 Col Hacienda Guadalupe. Distrito 23
Casilla sección 4208	Calle Nezahualcoyotl No. 16 Barrio de San Marcos Distrito 25
Casilla sección 1309	Calle Artes No. 256 Col. La Dinamita Distrito 4
Casilla Especial. Museo de los Ferrocarrileros	Museo de los Ferrocarrileros. Alberto Herrera S/N. Distrito 2
Casilla sección 4291	Calle Mitla No. 89 Col Navarrete Distrito 17
Casilla sección 4386	Calle Miguel Laurent No. 1256 Col Letran Valle Distrito 26

## 2.7 Exclusiones

Requisito	Solamente los siguientes requisitos
N/A	N/A

### 3. Recorrido y Proceso de Observación

#### 1era Auditoria (ENFOQUE PRE-ELECTORAL)

El ejercicio de los días 7 y 8 de Junio 2018 se realizó de la siguiente forma. Para la primera parte de la auditoria se conformó un equipo de trabajo formado por 6 elementos; 4 elementos del IECM y 2 auditores acreditado por la casa certificadora NEMT y con certificado vigente de Lead Assessor expedido por el IEAB. Para la segunda parte de la auditoria, se conformaron dos equipos de trabajo formado por 3 elementos cada uno; 2 elementos del IECM y 1 auditor acreditado por la casa certificadora NEMT y con certificado vigente de Lead Assessor expedido por el IEAB.

La primera parte de la auditoria consistió en el desarrollo de entrevistas, recolección de evidencias y observancia de las operaciones dentro del alcance; Estas actividades fueron desarrolladas en la sede central bajo el siguiente programa de trabajo

Sede Central	9:00	9:30	Reunión de Apertura	Todos
Sede Central	9:30	10:00	Gestión de Calidad	Enrique San Vicente Dante Mayorga
Sede Central	10:00	11:00	Gestión de Tecnologías de Información	Enrique San Vicente
Sede Central	10:00	11:00	Gestión de Recursos Humanos	Dante Mayorga
Sede Central	11:00	12:00	Logística Electoral	Enrique San Vicente Dante Mayorga
Sede Central	12:00	13:00	Emisión del Voto y Procesos Especiales	Enrique San Vicente Dante Mayorga
Sede Central	13:00	14:00	Conteo de Votos y declaración de resultados	Enrique San Vicente Dante Mayorga

Para la ejecución de la segunda parte de la auditoria se dividió el grupo en dos equipos de auditoria y cada equipo se dirigió al distrito asignado de acuerdo al siguiente programa de trabajo, la auditoria consistió en el desarrollo de entrevistas y recolección de evidencias con el objetivo de asegurar la estandarización de la ejecución de las actividades enunciadas por la sede central.

Distrito 26	17:00	19:00	Logística Electoral / Capacitación Electoral / Emisión del Voto	Enrique San Vicente
Distrito 15	17:00	19:00	Logística Electoral / Capacitación Electoral / Emisión del Voto	Dante Mayorga

El segundo día de la auditoria se tomó un curso de Observador Electoral impartido tanto por el personal del Instituto Electoral de la Ciudad de México como del Instituto Nacional Electoral y se continuó con la verificación de los procesos electorales dentro del alcance de la auditoria.

En total se revisaron 6 procesos y se visitaron 2 distritos.

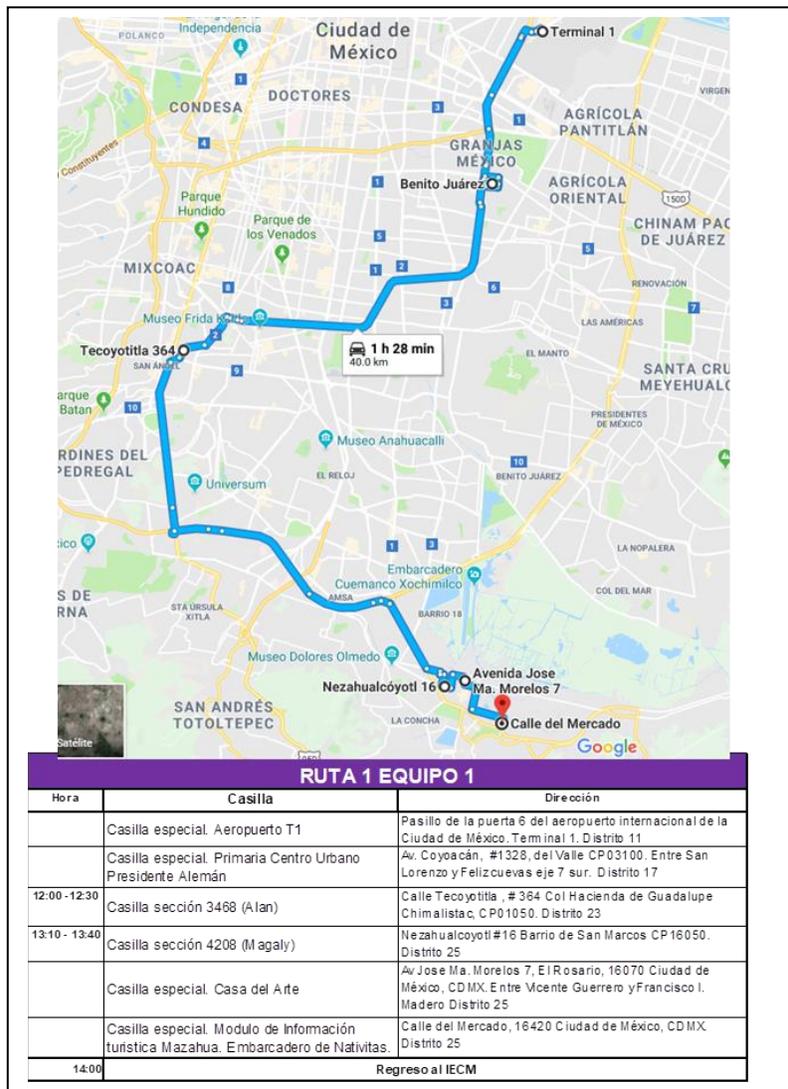
## 2da Auditoria (ENFOQUE ELECTORAL)

El ejercicio del primero de Julio 2018 se realizó de la siguiente forma, se definieron dos equipos de trabajo conformados por 3 elementos cada uno. Los integrantes del equipo se conformaron por 2 elementos del IECM y 1 auditor acreditado por la casa certificadora NEMT y con certificado vigente de Lead Assessor expedido por el IEAB.

El proceso de observación consistió en observar sin interferir en el proceso: la ubicación de la casilla, la facilidad de acceso, la capacidad para recibir votantes con capacidades diferentes, la logística interna operativa de la casilla, la participación de observadores electorales y observadores representantes de partidos políticos o candidatos independientes, los procesos de espera, entrega de boletas, depósito de boletas, identificación de ciudadanos que realizaron el sufragio, ubicación de las urnas, acomodo de la urnas, orden en la casilla, proceso de atención a ciudadanos entre otros.

En total se visitaron 10 casillas, 5 casillas especiales y 5 casillas seccionales, cada equipo de trabajo siguió las rutas ilustradas a continuación.

Equipo No. 1



Equipo No. 2



Ambas rutas se iniciaron a las 8am y se finalizó el recorrido a las 3:00pm

3era Auditoria (ENFOQUE POST-ELECTORAL)

El ejercicio de los días 2 y 3 de Agosto 2018 se realizó de la siguiente forma. Para la primera parte de la auditoria se conformó un equipo de trabajo formado por 6 elementos; 4 elementos del IECM y 2 auditores acreditado por la casa certificadora NEMT y con certificado vigente de Lead Assessor expedido por el IEAB. Para la segunda parte de la auditoria, se conformaron dos equipos de trabajo formado por 3 elementos cada uno; 2 elementos del IECM y 1 auditor acreditado por la casa certificadora NEMT y con certificado vigente de Lead Assessor expedido por el IEAB.

La primera parte de la auditoria consistió en el desarrollo de entrevistas, recolección de evidencias y observancia de las operaciones dentro del alcance; Estas actividades fueron desarrolladas en la sede central bajo el siguiente programa de trabajo

Sede Central	9:00	9:30	Reunión de Apertura	Todos
Sede Central	9:30	11:30	Conteo de Votos y Declaración de Resultados	Enrique San Vicente Dante Mayorga
Sede Central	11:30	13:30	Resolución de disputas electorales	Enrique San Vicente Dante Mayorga
Sede Central	15:00	17:00	Gestión de Calidad	Dante Mayorga
Sede Central	15:00	17:00	Gestión de Tecnologías de Información	Enrique San Vicente

Para la ejecución de la segunda parte de la auditoria se dividió el grupo en dos equipos de auditoria y cada equipo se dirigió al distrito asignado de acuerdo al siguiente programa de trabajo, la auditoria consistió en el desarrollo de entrevistas y recolección de evidencias con el objetivo de asegurar la estandarización de la ejecución de las actividades enunciadas por la sede central.

Distrito 13	9:00	10:30	Conteo de Votos y Declaración de Resultados / Resolución de Disputas Electorales	Dante Mayorga
Distrito 20	9:00	10:30	Conteo de Votos y Declaración de Resultados / Resolución de Disputas Electorales	Enrique San Vicente
Distrito 26	11:15	13:00	Conteo de Votos y Declaración de Resultados / Resolución de Disputas Electorales	Dante Mayorga
Distrito 9	11:15	13:00	Conteo de Votos y Declaración de Resultados / Resolución de Disputas Electorales	Enrique San Vicente

## 4. Hallazgos

Los hallazgos que se reportaran en este documento se dividirán en dos, los que son atribuibles a la responsabilidad del IECM y tienen un impacto directo con los resultados de la auditoria y los que NO SON atribuibles al IECM y NO TIENE un impacto en el resultado de la auditoria

### 4.1 Atribuibles al IECM

Durante los tres ejercicios de auditoria con enfoque a los procesos electorales en las etapas pre-electoral, electoral y post-electoral lo siguientes procesos fueron verificados: Registro de Candidatos, Registro de Organización Políticas y Candidatos Independientes, Logística Electoral, Emisión del Voto, Conteo y Declaración de Resultados, Capacitación Electoral, Resolución de Disputas. Así como los procesos de soporte requeridos para la ejecución de los antes mencionados.

Los resultados generados por ambos equipos de trabajo tienen como resultado un total de: 0 (cero) No Conformidades Mayores; 2 (dos) No Conformidades Menores; 4 (cuatro) oportunidades de mejora y 8 (ocho) fortalezas. Tal como se muestra en la imagen a continuación

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

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

##### Proceso Electoral: Registro de Organizaciones Políticas y Candidatos

1. Durante la verificación de registro de candidatos se encontró una buena práctica que es la generación de un check list de verificación de los requisitos legales establecidos para el registro de candidatos a través de dos sistemas de información. PRESIRECC Sistema Prellenado de Solicitudes y el SIRECC2018 Sistema de Registro de Candidatos
2. Registro generado por la salida de verificación de salida del proceso de verificación.

##### Proceso Electoral: Logística Electoral

3. Durante la verificación del proceso de voto en el extranjero se encontró que el IECM envió al INE un paquete que adicional a los sobres y boletas electorales contenía un documento denominado políptico de candidato a Jefatura de Gobierno.
4. La Dirección Ejecutiva de Organización Electoral y Geoestadística implementó una solución informática de tecnología de vanguardia en código de barras (RFID) para el monitoreo de los paquetes electorales locales en las 33 direcciones distritales a cargo del IECM y así como en las del INE con la finalidad de monitorear en tiempo real la llegada de los paquetes electorales

##### Proceso de Soporte: Tecnologías de Información

5. El sistema método de gestión de riesgo utilizado por la UTSI que se describe en el Plan de Seguridad para la operación del PREP 2018.
6. La Unidad Técnica de Servicios Informáticos del IECM desarrollo e implemento exitosamente una herramienta de inteligencia de negocios (POWER BI) para monitorear en tiempo real el desempeño de diversos procesos electorales a través de un dashboard de control.

### Proceso de Soporte: Gestión de Calidad

7. El IECM llevó a cabo una dinámica para reforzar el conocimiento de la política de calidad en la cual, cada empleado del IECM definió y plasmó con sus propias palabras como participa en la consecución efectiva de la política de calidad

### Observación Electoral

8. El IECM estableció un proyecto de observación llamado Red de Observación IECM y de las observaciones recibidas se han escrito tres libros 2015, 2016 y 2017.

## **4.1.2 No Conformidades Menores**

### No Conformidad Menor No. 1

Durante la verificación de los procesos electorales de Logística Electoral, Emisión del Voto, Capacitación Electoral y Registro de organizaciones políticas y candidatos se encontró información documentada como registros que se generan como salida de los procesos los cuales no se encuentran dados de alta en el sistema de control documental como lo requiere la norma ISO/TS 17582 en su cláusula 4.2.4.

### No Conformidad Menor No. 2

Durante el despliegue del uso de la aplicación PREP CASILLA no se encontró evidencia de cómo sería el proceso de capacitación y aseguramiento de la participación de todos los CAEs involucrados que participaran en el simulacro electoral programado para el Domingo 10 de Junio 2018 como lo requiere la norma ISO/TS 17582 en su cláusula 7.5.1.

### Notas.

- Al cierre del tercer ejercicio de auditoría llevado a cabo el 2 y 3 de Agosto 2018 se verificaron las acciones implementadas para cerrar las brechas operativas detectadas en las no conformidades levantadas el 7 y 8 de Junio. Esta revisión permitió concluir y aprobar el cierre de las acciones correctivas, por lo anterior al cierre de este ejercicio ya no queda ningún pendiente por revisar.
- Es loable destacar adicionalmente a lo antes mencionado en las fortalezas que obtuvo el IECM como resultado de este ejercicio de auditoría que el enfoque hacia la mejora continua demostrado en el cierre de las no conformidades en un corto periodo aún con múltiples actividades electorales en pleno de desarrollo es un reflejo de un claro grado de madurez de la organización entorno a la normalización del enfoque de mejora continua requerido por esta norma de calidad con enfoque a organización electorales.

### 4.1.3 Oportunidades de Mejora

#### No. 1

Inducción al sistema de gestión de calidad al personal servicio social y eventual.

#### No. 2

Incluir dentro del sistema de control documental los documentos externos como acuerdos entre el INE y el IECM.

#### No. 3

Fortalecer el plan de servicio electoral definiendo los diferentes escenarios operativos, documentando la matriz de requerimiento a partir del marco normativo y exclusiones para cada uno.

#### No. 4

Asegurar que sólo los CAE capacitados puedan utilizar la aplicación PREP CASILLA.

## 4.2 NO Atribuibles al IECM

Durante el ejercicio de la jornada electoral la parte correspondiente a los siguientes procesos electorales fueron verificados. Logística Electoral, Emisión del Voto y Conteo y Declaración de Resultados.

Los hallazgos más relevantes que se encontraron fueron:

- La casilla especial del aeropuerto T1 fue aperturada casi 1 hora tarde
- Las 750 boletas asignadas a la casilla especial del aeropuerto T1 no fueron suficientes para subsanar el trafico regular del aeropuerto.
- No se instalaron casillas especiales contiguas para satisfacer la demanda de votantes
- Las casillas especiales en general fueron sobrepasadas por la demanda de votantes, las boletas fueron insuficientes en todos los casos. Se recomienda replantear el análisis de estadístico de población móvil durante el proceso electoral.
- La ubicación de las urnas dentro de las casillas no seguía un orden estandarizados, algunas urnas estaban sobre una mesa y otras en el piso.
- El espació de algunas ubicaciones era insuficiente para albergar el tráfico de votantes y darle fluidez al proceso de sufragio.
- El uso de las bases para las urnas no estuvo estandarizado, se ensambló de formas distintas.
- El uso de base para urnas no estuvo estandarizado algunas casillas las usaron y otras no.

- Habilitar espacio para montar una mampara o espacio para que las y los ciudadanos mexicanos emitieran el sufragio no estuvo estandarizado, en algunas casillas se encontraron y en otras no.
- No se pudo encontrar un proceso estandarizado para sacarle punta a los lápices provistos por el INE para marcar la boleta.
- Las urnas no están diseñadas para facilitar la inserción de la boleta por ciudadanos con capacidades diferentes o problemas de salud degenerativos.

## 5. Conclusiones

El sistema de gestión tiene operando ya 2 años certificado y de acuerdo a los resultados de la observancia realizada, demuestra la capacidad de producir resultados estandarizados y confiables de manera continua, así también, que es un sistema de gestión de calidad en plena inmersión hacia la cotidianidad operativa, lo cual en el largo plazo, permitirá una fusión integral con la operación del IECM independizando la vida del sistema de gestión del personal a cargo de la organización.

En un futuro próximo se espera ver un sistema de gestión más robusto en donde la innovación a la operación a través de la implementación de tecnologías de vanguardia permita generar resultados aún más confiables y así garantizar a los ciudadanos que reciben proceso de primer nivel que garantizan la integridad, confiabilidad y promueven la certeza en los procesos electorales.

**Como resultado general de esta auditoría de seguimiento me es grato recomendar se mantenga la certificación del Instituto Electoral de la Ciudad de México bajo los requerimientos del estándar de calidad ISO/TS 17582:2014**

## 6. Puntos de Contacto

### 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

## Auditor Líder

<b>Name</b>	Enrique San Vicente Contreras
<b>Lead Appraiser ID</b>	000096
<b>Organizational Affiliation</b>	NEMT Register
<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>

**MSc Ing. Enrique San Vicente Contreras**  
**Lead Assesor**  
IEAB Lead Appraiser ID 000096