



**INFORME DE RESULTADOS DE LA AUDITORÍA
INTERNA 2023, AL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD
ELECTORAL**



ÍNDICE

1.	Introducción	3
2.	Objetivo de auditoría.	5
3.	Alcance de auditoría.....	5
4.	Criterios de auditoría.....	12
5.	Exclusiones.....	13
6.	Revisión de hallazgos de auditorías internas o externas previas.....	14
7.	Documentación de No conformidades a partir de los hallazgos identificados.....	20
8.	Hallazgos y recomendaciones:.....	20
8.1	Fortalezas.....	20
8.2	Oportunidades de mejora	21
9.	Galería fotográfica	28
10.	Conclusiones	36
11.	Personas auditoras internas	37
12.	Firmas de conformidad.	37
13.	Anexo. Glosario de siglas.	38

1. Introducción

El Plan General de Desarrollo del Instituto Electoral de la Ciudad de México 2023-2026, retoma los esfuerzos institucionales afianzando el funcionamiento de los componentes que conforman el Sistema de Gestión de Calidad Electoral (SGCE), y el enfoque de la mejora continua y evaluación del desempeño para un mejor cumplimiento de los fines institucionales, la optimización de recursos, la transparencia, el impulso a modelos de gobierno abierto y la rendición de cuentas.

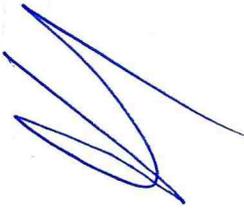
En ese sentido, el Instituto Electoral de la Ciudad de México (IECM), como parte de su compromiso con la calidad de los procesos y servicios que otorga a la ciudadanía y partes interesadas ha implementado y mantenido su Sistema de Gestión de Calidad Electoral (SGCE), certificado bajo la Norma ISO/TS 54001:2019 mejor conocida como la ISO Electoral, es por ello, que en cumplimiento de los requisitos que marca dicha norma se presenta el informe de resultados de la auditoría interna 2023, en observancia al Plan de Auditoría Interna de la Elección de las Comisiones de Participación Comunitaria 2023 y la Consulta de Presupuesto Participativo 2023 y 2024; así como al artículo 83 fracción XXIII, en concatenación con el artículo 86 fracción XVII y artículo 88 fracciones XXIV Bis. y XXIV Ter., del Código de Instituciones y Procedimientos Electorales de la Ciudad de México.

Por medio del presente informe se busca dar cumplimiento al requisito de la norma ISO/TS 54001:2019, en particular a la cláusula 9, Evaluación del desempeño en su apartado 9.2 que hace referencia a que el organismo electoral deberá llevar a cabo un ejercicio de auditoría interna para determinar la conformidad de sus procesos y la prestación del servicio.

La auditoría interna es un proceso independiente y objetivo que está concebido para agregar valor y detectar las fortalezas, las áreas de mejora y posibles riesgos en los procesos, es por ello que se realiza a través de un equipo auditor interno, que son funcionarios propios de la institución con las competencias necesarias, que para poder llevar a cabo esta actividad cumplen con los criterios de integridad, imparcialidad, confidencialidad, objetividad y comunicación efectiva.

Este proceso de auditoría interna se centró en analizar el funcionamiento de las distintas áreas de la institución durante la prestación del servicio, es de mencionar que de acuerdo con la metodología del International Electoral Accreditation Body (IEAB), de la Organización de los Estados Americanos (OEA), el ejercicio de auditoría se realizó en tres momentos, antes, durante y después de la jornada, evaluando los 6 procesos del ciclo electoral que marca la norma ISO/TS 54001:2019 y que son aplicables al SGCE del IECM.

Como resultado de este ejercicio de auditoría interna no se encontraron no conformidades que pudieran impactar de manera negativa a la prestación del servicio, resaltan cuatro áreas con fortalezas y se detectaron áreas de oportunidad en cuatro áreas las cuales se describen en el informe y son de observancia, para ello se impulsará y acompañará un plan de trabajo para su atención por parte de los responsables para que no se conviertan en futuras no conformidades.



N° de auditoría interna	01/23		
Fechas	Marzo a agosto 2023		
Modalidad	Presencial	Virtual	Mixta

2. Objetivo de auditoría.

Evaluar la conformidad de los requisitos de la ISO/TS 54001:2019 en la Elección de las Comisiones de Participación Comunitaria 2023 y Consulta de Presupuesto Participativo 2023 y 2024.

3. Alcance de auditoría.

Conforme a los procesos del SGCE, el alcance comprendió tres momentos: antes, durante y después de la Elección de las Comisiones de Participación Comunitaria 2023 y Consulta de Presupuesto Participativo 2023 y 2024 en los cuales se abarcaron los siguientes procesos y/o actividades.

Previo a la jornada consultiva

- Registro de proyectos.
- Capacitación a observadores electorales.
- Capacitación a los responsables de las mesas receptoras de votación y/o opinión.
- Asignación de número aleatorio para la Elección de las Comisiones de Participación Comunitaria 2023 y el registro de proyectos para la Consulta de Presupuesto Participativo 2023 y 2024.
- Integración de la documentación y los materiales consultivos/electivos a utilizar en la consulta.
- Protección de la documentación y los materiales consultivos/electivos para la consulta.
- Distribución de la documentación y los materiales consultivos.
- Operación del Sistema Electrónico por Internet (SEI).
- Pre-registro y registro para opinar en el SEI vía remota.

Durante la jornada consultiva

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

Posterior a la jornada consultiva

- Constancias de Validación de los resultados de la Elección de las Comisiones de Participación Comunitaria 2023 y el registro de proyectos para la Consulta de Presupuesto Participativo 2023 y 2024.
- Reportes generados por el SIVACC / Reportes generados por el SICOVICC.
- Expedientes de la Elección de las Comisiones de Participación Comunitaria 2023 y el registro de proyectos para la Consulta de Presupuesto Participativo 2023 y 2024.
- Resolución de medios de impugnación.

A continuación, se enlistan los sitios geográficos auditados:

Previo a la jornada consultiva / electiva

N°	Sitio	Dirección
1	Oficinas centrales	Huizaches 25, Colonia Rancho Los Colorines, Tlalpan, C.P. 14386, Ciudad de México.
2	Dirección Distrital 5	Calle Cairo No. 8, colonia Clavería, Demarcación Azcapotzalco.
3	Dirección Distrital 6	Avenida 551 No. 208, colonia San Juan de Aragón 2a Sección, C.P. 07969. Cabecera Gustavo A. Madero, Ciudad de México.
4	Dirección Distrital 8	Calle General Manuel M. Flores 35, Colonia Barrio de Santa Ana Zapotitlán, Cabecera Tláhuac, CP 13300, Ciudad de México.
5	Dirección Distrital 11	Oriente 243-B 101, Colonia Agrícola Oriental, Iztacalco, CP 08500, Ciudad de México.
6	Dirección Distrital 12	Río Amazonas 36, Colonia Cuauhtémoc, Cuauhtémoc, C.P. 06500, Ciudad de México.
7	Dirección Distrital 13	Constitución No. 35 Colonia Escandón, Cabecera Miguel Hidalgo, CP 11800, Ciudad de México.
8	Dirección Distrital 14	Tzinal 347, Colonia Héroes de Padierna, Tlalpan, CP 14200, Ciudad de México.

N°	Sitio	Dirección
9	Dirección Distrital 16	5 de mayo 43, Pueblo de San Pedro Mártir, Cabecera Tlalpan, CP 14650, Ciudad de México.
10	Dirección Distrital 17	Calle Petén, No. 86, Colonia Narvarte Oriente. C.P. 03023, Demarcación Territorial Benito Juárez.
11	Dirección Distrital 19	Avenida México 5601, Colonia Huichapan, Xochimilco, CP 16030, Ciudad de México Xochimilco – Tlalpan.
12	Dirección Distrital 24	Agricultores No. 315, Col. Minerva, C.P. 09810. Ciudad de México Cabecera Iztapalapa.
13	Dirección Distrital 25	Avenida 5 de mayo 107, Barrio Xaltocan, Cabecera Xochimilco, CP 16090, Ciudad de México.
14	Dirección Distrital 26	Francisco Peñuñuri 27, Casa A, Colonia del Carmen, Cabecera Coyoacán, CP 04100, Ciudad de México.
15	Dirección Distrital 28	Av. Paseo de las Galias número 35, colonia Lomas Estrella 2a Sección II, C.P. 09890. Ciudad de México.
16	Dirección Distrital 29	Miguel Hidalgo Mz 67, Lt 27, Pueblo de Santa Cruz Meyehualco, Iztapalapa, CP 09700, Ciudad de México.
17	Dirección Distrital 30	Avenida Ejido San Francisco Culhuacán 170, Colonia San Francisco Culhuacán, Coyoacán, CP 04420, Ciudad de México.
18	Dirección Distrital 31	Jardín de los Claveles; Mz. 11, Teniente 4. Colonia Jardines de San Lorenzo. Iztapalapa. CP 09940. Ciudad de México.
19	Dirección Distrital 32	Puerto Hidalgo, Mz.11, LT. 20, colonia Piloto Adolfo López Mateos, C.P. 01298. Álvaro Obregón.

Durante la jornada consultiva /electiva

N°	MRO	Clave	DD	Demarcación Territorial	Dirección
1	01	02-043	05	Azcapotzalco	Escuela Primaria "Atenoro Monroy" Calle 9, ext. 347. C.P, 02930.
2	01	02-011	05	Azcapotzalco	Explanada del mercado 23 de abril, calle Joaquín Amaro S/N C.P. 02719.
3	02	02-097	05	Azcapotzalco	Juzgado 36 "Registro Civil" Calz Santiago Ahuizotla S/N C.P. 02750.
4	01	02-008	05	Azcapotzalco	C. Floresta No.151. CP. 02080 entre Av. Heliópolis y calle Nilo. Escuela Primaria "Polonia".

Nº	MRO	Clave	DD	Demarcación Territorial	Dirección
1	01	05-242	DD 6	Gustavo A Madero	San Juan de Aragón 1ª sección (U Hab) II, ubicada en Esc. Primaria "Ana María Berlanga".
2	02	05-242,	DD 6	Gustavo A Madero	San Juan de Aragón 1ª sección (U Hab) II, ubicada en Esc. Primaria "Ana María Berlanga".
3	01	05-067	DD 6	Gustavo A Madero	Gertrudis Sanchez 2ª sección, ubicada en Centro de desarrollo social y cultural "Encuentro Juvenil".
4	02	05-067	DD 6	Gustavo A Madero	Gertrudis Sanchez 2ª sección, ubicada en Centro de desarrollo social y cultural "Encuentro Juvenil".
5	01	05-068	DD 6	Gustavo A Madero	Gertrudis Sánchez 3ª sección, ubicada en Centro de desarrollo social y cultural "Encuentro Juvenil".
6	02	05-068	DD 6	Gustavo A Madero	Gertrudis Sanchez 3ª sección, ubicada en domicilio particular.
7	01	05-167	DD 6	Gustavo A Madero	San Pedro el Chico, ubicada en Escuela Primaria González Martínez".
8	01	05-040	DD 6	Gustavo A Madero	DM Nacional, Ubicada en canchas deportivas de la unidad habitacional "Arcos de Aragón".
9	01	05-130	DD 6	Gustavo A Madero	Nueva Tenochtitlan, ubicada en ESC. PRIM "Sixto Nieto Rojas".
10	02	05-130	DD 6	Gustavo A Madero	Nueva Tenochtitlan, ubicada en ESC. PRIM "Sixto Nieto Rojas.
11	01	05-105	DD 6	Gustavo A Madero	La Malinche, ubicada en colegio "El Tesoro del Saber".

Nº	MRO	Clave	DD	Demarcación Territorial	Dirección
1	02	15-009,	DD 12	Cuauhtémoc	C. Río Rhin No. 40. Cp. 06500 entre C. Río Nazas y C. Río

N°	MRO	Clave	DD	Demarcación Territorial	Dirección
					Pánuco, Instituto Superior de Intérpretes y Traductores.
2	01	15-002,	DD 12	Cauhtémoc	C. José Sotero Castañeda S/N. Cp. 06850 entre C. Ventura G. Tena y C. Juan e. Hernández y Dávalos (entrando por C. Ventura G. Tena).
3	02	15-073	DD 12	Cauhtémoc	C. José Rosas Moreno No. 110. Cp. 06470 entre C. Guillermo Prieto y C. Maestro Antonio Caso, casa de la cultura "San Rafael".
4	02	15-074	DD 12	Cauhtémoc	C. Francisco Díaz Covarrubias No. 91. Cp. 06470 entre C. Francisco de Lorenzana y C. Joaquín Velázquez de León.
5	03	15-009	DD 12	Cauhtémoc	C. Río Rhin No. 74. Cp. 06500 entre C. Río Lerma y Av. Paseo de la Reforma, esc. Prim. "Las Tres Américas".

N°	MRO	Clave	DD	Demarcación Territorial	Dirección
1	01	12-175	16	Tlalpan	Av. Insurgentes sur S/N. Cp. 14090 Esq. calz de Tlalpan, canchas de Básquetbol techado.
2	01	12-110	16	Tlalpan	C. Agua Mz. 4 lt. 1. Cp. 14408 esq. C. Arena volcánica.
3	01	12-037	16	Tlalpan	C. 2a CDA. De mirador No. 5 Cp.14406 esq. C. Mirador 4.

N°	MRO	Clave	DD	Demarcación Territorial	Dirección
1	02	03-037	17	Benito Juárez	Unidad Territorial: 03-037 Del Carmen Ubicación: Vía pública exterior del Instituto Juárez.

Nº	MRO	Clave	DD	Demarcación Territorial	Dirección
2	01	14-062	17	Benito Juárez	Narvarte III M01 Ubicación: Escuela primaria "Miguel de Cervantes Saavedra" en Anaxágoras 324 entre Morena y eje 4 sur.
3	02	14-062	17	Benito Juárez	Narvarte III M02 secciones 4310, 4311, 4312, 4313. Ubicación: Mercado 24 de agosto Anaxágoras S/N entre Torres Adalid y Luz Saviñón.

Nº	MRO	Clave	DD	Demarcación Territorial	Dirección
1	01	13-076	19	Tlalpan	C. Plan de Dolores Mz 74 It 9. Cp.16035 entre C. Constitución de1857 (San Lorenzo) y C. 10 de abril.
2	02	13-076	19	Tlalpan	C. Plan de Guadalupe no. 87 y 89. Cp. 16035 entre C.10 de abril y C. Constitución de 1824.
3	01	12-131	19	Tlalpan	Prado Coapa 3ª sección, Potrero Acoxta.
4	01	13-055	19	Xochimilco	C. Gladiolas No. 42. Cp. 16050 entre C. Nezahualcóyotl y C. Cuauhtémoc.

Nº	MRO	Clave	DD	Demarcación Territorial	Dirección
1	01	13-049	25	Xochimilco	C. Adelaida No. 31. Cp. 16040 entre C. Dalia y 1a CDA. Adelaida.
2	01	13-004	25	Xochimilco	C. Nezahualcóyotl S/N. Cp. 16070 entre C. 5 de mayo y C. Violeta (frente a la iglesia del barrio).
3	01	13-017	25	Xochimilco	Av. Hidalgo S/N. Cp. 16040 entre c. Josefa Ortiz de Domínguez y c. Emiliano zapata.
4	02	13-073	25	Xochimilco	C. Azalea No. 46 bis. Cp. 16090

N°	MRO	Clave	DD	Demarcación Territorial	Dirección
					Entre C. Lirio acuático y C. Madreselva.
5	01	13-012	25	Xochimilco	C. Pino No. 36. Cp. 16070 entre Benito Juárez y Cjon Pino

N°	MRO	Clave	DD	Demarcación Territorial	Dirección
1	01	03-037	26	Coyoacán	Del Carmen M01 ubicación: Casa del Adulto Mayor Xicoténcatl.

N°	MRO	Clave	DD	Demarcación Territorial	Dirección
1	01	07-29	28	Iztapalapa	Av. Canal de Chalco S/N. Cp. 09880 entre la capilla y el kiosco, frente a la Chinampa 20.
2	01	07-261	28	Iztapalapa	C. Malagón No. 33. Cp. 09860 esq. C. Monzón.
3	01	07-127	28	Iztapalapa	C. Hidalgo No. 623. Cp. 09880.
4	03	07-290	28	Iztapalapa	C. Nautla S/N. Cp. 09850 entre C. Ciruelos y C. Manzano.
5	02	07-260	28	Iztapalapa	C. Madrid No. 20. Cp. 09860 entre Bilbao y C. Catarroja.

N°	MRO	Clave	DD	Demarcación Territorial	Dirección
1	01	03-074	30	Coyoacán	C. Rancho Vista Hermosa S/N. Cp. 04920 sobre Av. Canal de Miramontes, a un costado del pozo.
2	01	03-075	30	Coyoacán	C. Rancho San Lorenzo S/N. Cp. 04920 entre C. Rancho Guadalupe y C. Rancho Mante.

Nº	MRO	Clave	DD	Demarcación Territorial	Dirección
1	01	07-304	31	Iztapalapa	Valle de San Lorenzo II, Cda. Río Quetzala MZ 63 Lt.1 C.P. 09970.
2	02	07-304	31	Iztapalapa	Valle de San Lorenzo II Calle Río Yaqui MZ 339 Lt.15 C.P. 09970.

Posterior a la jornada consultiva

Sitio	Dirección
Oficinas centrales	Huizaches 25, Colonia Rancho Los Colorines, Tlalpan, C.P. 14386, Ciudad de México.
Distrito 16	5 de mayo 43, Pueblo de San Pedro Mártir, Cabecera Tlalpan, CP 14650, Ciudad de México.
Distrito 19	Avenida México 5601, Colonia Huichapan, Xochimilco, CP 16030, Ciudad de México Xochimilco – Tlalpan.

4. Criterios de auditoría.

- Estrategia para la integración de Mesas Receptoras de Votación y Opinión (MRVyO) para la Elección de las Comisiones de Participación Comunitaria 2023 y la Consulta de Presupuesto Participativo 2023 y 2024.
- Procedimiento para la capacitación de personas Responsables de Mesas Receptoras (MRVyO) en la implementación de mecanismos e instrumentos de participación ciudadana.
- Manual de Geografía, Organización y Capacitación para la Preparación y Desarrollo de la Elección de las Comisiones de Participación Comunitaria 2023 y de la Consulta de Presupuesto Participativo 2023 y 2024 (Manual).
- Acuerdo del Consejo General del Instituto Electoral de la Ciudad de México, por el que se aprueba el uso del Sistema Electrónico por Internet como una modalidad adicional para recabar votos y opiniones en la Elección de las Comisiones de Participación Comunitaria 2023 y la Consulta de Presupuesto Participativo 2023 y 2024.
- Elementos generales para el registro y la emisión de votos y opiniones a través del Sistema Electrónico por Internet Vía Remota en la Elección de las Comisiones de Participación Comunitaria 2023 (Elección) y la Consulta de Presupuesto Participativo 2023 y 2024 (Consulta).

5. Exclusiones.

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

- **7.1.3.2 Infraestructura para el registro de electores y registro de organizaciones políticas y candidatos.**
De conformidad con el artículo 41, sección V, apartado B, inciso a), de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, corresponde al INE, los procesos electorales federales y locales, el padrón y la lista de electores.
- **7.5.4.9 Requisitos mínimos de la documentación para la solución de conflictos.**
De conformidad con el artículo 165, fracción I del Código de Instituciones y Procedimientos Electorales de la Ciudad de México, el Tribunal Electoral de la Ciudad de México es competente para conocer y resolver los medios de impugnación en materia electoral y de participación ciudadana relacionada con probables irregularidades en el desarrollo de estos procesos.
- **7.5.6.9 Requisitos mínimos de los registros para la resolución de conflictos.**
De conformidad con el artículo 165, fracción I del Código de Instituciones y Procedimientos Electorales de la Ciudad de México, el Tribunal Electoral de la Ciudad de México es competente para conocer y resolver los medios de impugnación en materia electoral y de participación ciudadana relacionada con probables irregularidades en el desarrollo de estos procesos.



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

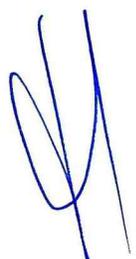
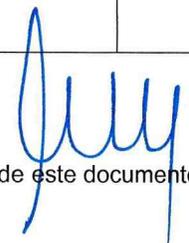
N°	Tipo de auditoría		Descripción de la no conformidad o áreas de oportunidad	Estatus		Comentarios
	Interna	Externa		Atendida	Sin atender	
1	X		<p>Durante la jornada consultiva se observó, en algunas MRO, desconocimiento de las personas responsables en el llenado de actas, en la aplicación de los protocolos sanitarios, en el uso de los materiales electorales y en la revisión del listado de claves de elector de las personas que opinaron a través del SEI.</p> <p>Por lo anterior, se recomienda:</p> <p>A. Hacer adecuaciones a la «Estrategia operativa y didáctica» que permitan identificar aciertos y áreas de oportunidad, en los distintos tramos de control y responsabilidad, respecto de la capacitación ofrecida para la integración de las mesas, tanto en oficinas centrales como por los órganos desconcentrados.</p> <p>B. Incorporar como público objetivo de la etapa de capacitación informativa, a cargo de la DEPCyC, al personal de estructura y eventual, incluyendo su participación en el mecanismo de evaluación de dicha capacitación.</p>	X		<p>a) Se precisa que en las estrategias de años previos se ha incorporado un ejercicio de retroalimentación, dirigido a las direcciones distritales (DD), instrumento que ha permitido evidenciar oportunidades de mejora, mismas que se han analizado y, en su caso, se han incorporado a las siguientes versiones.</p> <p>En el caso de la Estrategia para la Integración de Mesas Receptoras de Votación y Opinión con Personas Responsables para la Elección de Comisiones de Participación Comunitaria 2023 y la Consulta de Presupuesto Participativo 2023 y 2024 (Estrategia</p>

N°	Tipo de auditoria		Descripción de la no conformidad o áreas de oportunidad	Estatus		Comentarios
	Interna	Externa		Atendida	Sin atender	
						<p>Subcoordinadoras, Titulares y con el apoyo de las personas Secretarias, y que se deberá remitir la evidencia de dicha actividad a la DEPCyC.</p> <p>d) Se procurará ampliar el ámbito de atención por parte de la DEPCyC en lo referente al acompañamiento a la capacitación presencial, pues además de realizar el esfuerzo por ampliar el número de visitas a las DD que los soliciten y se verificará que el cuestionario de retroalimentación sea respondido por las personas capacitadas al final de cada sesión.</p>
2			Se observaron deficiencias en el llenado de las Actas de Escrutinio y Cómputo de Mesa Receptora de Opinión para la Consulta de Presupuesto Participativo 2022, ya que existió confusión en algunas personas responsables	X		

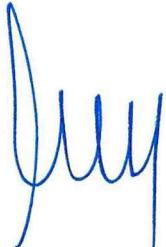
N°	Tipo de auditoria		Descripción de la no conformidad o áreas de oportunidad	Estatus		Comentarios
	Interna	Externa		Atendida	Sin atender	
			C. Incorporar que la responsabilidad de la capacitación práctica procedimental al personal eventual deberá estar a cargo del personal de estructura del respectivo órgano desconcentrado y que dicha capacitación deberá impartirse de forma presencial.			2023, se trabajan ajustes que se verán reflejados en un contenido más ordenado y de más fácil comprensión para las personas usuarias.) b) La estrategia 2023 incorporará la obligatoriedad para todo el personal de las DD, tanto del Servicio Profesional Electoral Nacional como eventual, de tomar el curso auto instruccional en modalidad autogestiva que se colocará en el Aula virtual de Capacitación de Participación Ciudadana, además de que se reforzará con recomendaciones para el proceso de facilitación del aprendizaje. c) En la Estrategia 2023 se incluirá que la capacitación práctica del personal eventual adscrito a las DD se realizará por las personas

N°	Tipo de auditoría		Descripción de la no conformidad o áreas de oportunidad	Estatus		Comentarios
	Interna	Externa		Atendida	Sin atender	
			<p>de MRO con respecto al listado de las claves de elector de la ciudadanía que emitió su opinión a través del SEI y las secciones electorales.</p> <p>Frente a esta situación, el personal de la dirección distrital solicitó a los responsables de las MRO corregir las actas de escrutinio y cómputo de mesa que presentaron errores, sin llevar a cabo el procedimiento respectivo conforme al Manual.</p> <p>Por lo anterior, se requiere reforzar la capacitación a las personas responsables de MRO en lo relativo al llenado de las Actas de Escrutinio y Cómputo de Mesa Receptora de Opinión para la Consulta de Presupuesto Participativo, así como robustecer y garantizar la aplicación y cumplimiento, por parte de las Direcciones Distritales, de los manuales, guías y directrices que emiten las áreas centrales del Instituto.</p>			
3	X		<p>Verificar que la ciudadanía que opinó a través del SEI, cuente con un recibo (registro) oficial de votación.</p>	X		 <p>Sistema Electrónico por Internet</p> <p>Usted finalizó su votación</p> <p>¡GRACIAS!</p> <p>SU PARTICIPACIÓN ES IMPORTANTE PARA SU COMUNIDAD Y HA SIDO GUARDADA CORRECTAMENTE</p> <p>Recuerde que no podrá votar y opinar nuevamente en las Mesas Receptoras</p>

N°	Tipo de auditoría		Descripción de la no conformidad o áreas de oportunidad	Estatus		Comentarios
	Interna	Externa		Atendida	Sin atender	
4	X		Llevar a cabo, posterior a la jornada consultiva, un análisis comparativo entre la base de datos que contiene la clave de elector de la ciudadanía que votó en MRO y Listado de Claves de Elector de quienes ya participaron mediante el SEI con el fin de conocer si existieron casos de doble votación.	X		
5	X		Apegarse a los lineamientos, criterios, instrucciones y directrices que establezcan las Direcciones Ejecutivas y Unidades Técnicas, en los documentos normativos, para la operación de las actividades relativas a la CPP, a fin de garantizar la estandarización y homologación en la ejecución de las actividades.	X		El 51% de las DD revisadas durante este ejercicio, estaban siguiendo las instrucciones, lineamientos y directrices emitidos por las Direcciones Ejecutivas; sin embargo, no hay una comunicación efectiva entre las Direcciones Ejecutivas y las DD para asegurarse que el personal comprende dichas directrices, no se observó una estandarización en la ejecución de las actividades, debido a las características y formas de trabajo que diseña cada DD

N°	Tipo de auditoria		Descripción de la no conformidad o áreas de oportunidad	Estatus		Comentarios
	Interna	Externa		Atendida	Sin atender	
						para poder cumplir con las actividades asignadas.




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

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

8. Hallazgos y recomendaciones:

El ejercicio de auditoría interna se realizó a través de mecanismos de observación, entrevistas y revisión documental estadístico aleatorio para corroborar las evidencias generadas por el Sistema de Gestión de Calidad Electoral. Como parte del resultado de este ejercicio de auditoría interna se identificaron las siguientes fortalezas:

8.1 Fortalezas

Área	Descripción
Direcciones Distritales 8, 12,24,25,26,31	<ul style="list-style-type: none"> La estructura de la capacitación que las Direcciones Distritales desarrollaron fortaleció la comprensión de las responsabilidades y actividades de los responsables de las MRVyO, se realizó a través de ejercicios muy prácticos y enfocados a eventos reales que se pudieran presentar durante la jornada. Esto permitió que los responsables de las MRVyO comprendieran mejor sus funciones y cómo afrontar las situaciones que pudieran presentarse. La capacitación incluyo realizar ejercicios del llenado de la documentación que se usó el día de la jornada.
Dirección Ejecutiva de Participación Ciudadana y de Capacitación (DEPCyC)	<ul style="list-style-type: none"> La aplicación de las tecnologías de información en el Aula Virtual de Capacitación de Participación Ciudadana y

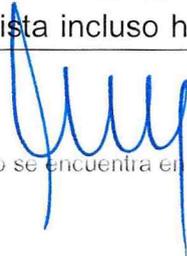
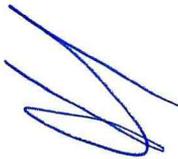
Área	Descripción
	la Plataforma Digital de Participación Ciudadana.
Dirección Ejecutiva de Organización Electoral y Geoestadística (DEOEyG)	<ul style="list-style-type: none"> • La incorporación del SIVOUT, herramienta informática desarrollada para obtener el total de votos y opiniones emitidas en las MRVyO la misma noche de la Jornada Única, datos con los cuales se calculará la participación ciudadana preliminar. • Esta herramienta se ocupó en todas las MRVyO por todos los responsables de mesa 1 (uno).
Compromiso de las personas funcionarias de IECM	<ul style="list-style-type: none"> • A pesar de las afectaciones de la reestructura orgánica del instituto, es de reconocer la labor y compromiso de las personas funcionarias del IECM, para llevar a cabo las actividades con relación a la Elección de las Comisiones de Participación Comunitaria 2023 y la Consulta de Presupuesto Participativo 2023 y 2024.

Adicional a las fortalezas, se identifican las siguientes áreas de oportunidad

8.2 Oportunidades de mejora

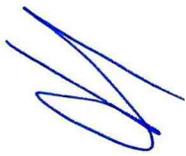
Área responsable	Descripción
DEOEyG	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mejorar la estructura de la presentación que se utiliza durante la capacitación de los observadores electorales, de modo que exista una secuencia y orden en el contenido. 2. En la capacitación de los observadores electorales, se sugiere considerar la participación de la Dirección de Vinculación con Organismos Externos (DVOE) ya que en un momento de la capacitación se nos hace la invitación a formar parte de la red de observadores, sin embargo, no hay conocimiento del personal de la DEOEyG que imparte la capacitación de como las personas observadoras pudieran integrarse a esa red de observación.

Área responsable	Descripción
	<p>3. La hoja de distribución de la documentación para la elección de las COPACO y la CPP 2023 y 2024, hace referencia a los documentos que se deben integrar por cada mesa y se detecta lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none">a. El documento DA CP-27 no se encontraba dentro de la documentación enviada.b. El documento DA-CP-25 marca que no aplica de manera general para todas las mesas y sí aplica cuando la mesa se colocará en una escuela.c. El manual en la sección de “Documentación auxiliar para mesas”, página 152 contempla que se debe contar con el DA C 05 “Cartel de resultados preliminares para la Elección de las Comisiones de Participación Comunitaria 2023”. Tres por Mesa; sin embargo, este cartel no llegó con la documentación enviada, el que se recibió fue el DAC-14 “Cartel de resultados para la elección de las comisiones de participación comunitaria” el cual no está contemplado en la sección de documentación auxiliar que establece el manual. <p>4. Fortalecer y asegurarse que los criterios para la instalación de las MRVyO cumplen con lo establecido en el manual en el punto 6.2.1 “Tipos de lugares que se podrán proponer para instalar Mesas”. <i>Ver anexo 1 evidencia fotográfica de MRVyO que no cumplían con los criterios establecidos.</i></p> <p>5. Revisar y en su caso hacer las adecuaciones pertinentes al formato del acta única de la jornada de manera que el llenado y sobre todo la suma de los votos sea más fácil para los responsables de las MRVyO.</p> <p>6. Considerar que los listados nominales se entreguen completos a los responsables de las MRVyO y no seccionados, ya que se presentaron muchos casos donde los ciudadanos no pudieron votar por no encontrarse en la lista incluso hubo casos donde</p>

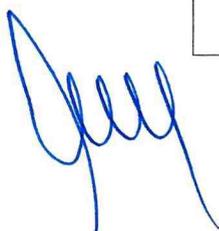
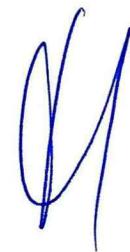


Área responsable	Descripción
	<p>personas que vivían en el mismo domicilio solo una de ellas pudo emitir su voto y la otra no porque no aparecía en el listado.</p> <p>7. Asegurarse que las observaciones emitidas por el personal de las direcciones distritales respecto al funcionamiento de los sistemas durante los simulacros de operación sean atendidas de manera oportuna por la Unidad Técnica de Asuntos Informáticos (UTSI) ya que se presentaron los siguientes casos:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Durante el simulacro del SIVOUT, algunos responsables de las MRVyO no pudieron abrir el enlace enviado para ocupar la aplicación ya que las características y capacidades de sus equipos no les permitían acceder a la liga y no pudieron cargar los datos. b. Se observó que durante el simulacro del SIVOUT, las personas adultas mayores tuvieron más problemas para el manejo del sistema, por lo que en un futuro cercano el IECM deberá considerar estos aspectos y limitantes que ya se tienen al tener una operación tecnológica. c. Al término de la jornada se tuvieron casos en donde los responsables de las MRVyO, no cargaron los datos de la votación en el SIVOUT porque no pudieron acceder a la liga y el personal de la DD tuvo que cargar los datos en el sistema. d. Al finalizar la carga de información por los responsables de mesa en el SIVOUT, no se arroja un mensaje que dé cuenta de que la información fue cargada con éxito. e. Mejorar la comunicación con las Direcciones Distritales a fin de que las instrucciones sean claras y oportunas, ya que durante la verificación de los votos en la sede distrital se presentaron problemas de aplicación en el criterio de desempate para la Elección de las Comisiones de Participación Comunitaria 2023, los paquetes empezaron a recibirse desde las 18:30 hrs en algunas sedes distritales y hasta las 10:22 pm se comunicó a las direcciones distritales por parte de la Dirección de Apoyo a Órganos Desconcentrados (DAOD), la aclaración del criterio de desempate, sin que este quedara claro por lo

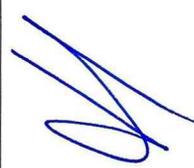
Área responsable	Descripción
	<p>que posteriormente el Secretario Ejecutivo solicitó se convocara a reunión a todos los titulares para aclarar el tema , generando retraso en la etapa de verificación de los votos.</p>
<p>DEPCyC</p>	<p>1. Respecto al registro de proyectos, validar la viabilidad de que la plataforma digital de participación ciudadana, además de proponer, votar y opinar sobre los temas de interés de la ciudadanía también se pueda integrar el seguimiento y estatus de los proyectos; además de considerar la medición de la satisfacción de los ciudadanos respecto a la Elección de las Comisiones de Participación Comunitaria 2023 y la Consulta de Presupuesto Participativo 2023 y 2024.</p> <p>Respecto al aula virtual de capacitación de participación ciudadana:</p> <p>1. Facilitar la identificación de los cursos que las personas interesadas en participar como responsables de las MRVyO deben cursar como parte de la formación autogestiva, ya que al inicio de la página se muestran todos los cursos disponibles, pero no hay una orientación al ciudadano que indique claramente que es el curso para el desarrollo de la Elección de Comisiones de Participación Comunitaria y la Consulta sobre Presupuesto Participativo 2023 y 2024 el que debe cursar.</p> <p>2. Se sugiere revisar el contenido del módulo ya que éste es muy extenso y denso en cuanto a información.</p> <p>3. La navegación dentro del aula virtual no es orientadora y considerando que un buen porcentaje de las personas responsables de las MRVyO son adultos mayores se dificulta el manejo de la tecnología.</p> <p>Respecto la sesión practica:</p> <p>1. Se sugiere que esta sesión sea estandarizada para su aplicación en todas las direcciones distritales, ya que en algunas direcciones, tratando de dar cumplimiento al uso de la presentación enviada se les fue el tiempo en la revisión de la</p>



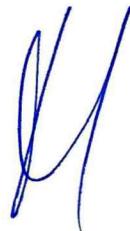
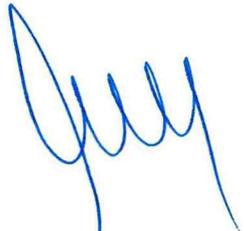

Área responsable	Descripción
	<p>información del recordatorio de la sesión autogestiva y ya no tuvieron tiempo suficiente de realizar los ejercicios prácticos del llenado de actas y armado de los canceles y urnas.</p> <p>2. Considerar las buenas prácticas que algunas de las direcciones distritales tuvieron, en algunos casos no hicieron uso de la primera parte de la presentación enviada de sede central, pero si dieron cumplimiento realizando el repaso de la sesión autogestiva de una manera dinámica y breve, permitiendo que la mayor parte del tiempo estuviera enfocada a la práctica y que los responsables de las mesas pudieran familiarizarse con la documentación, armar canceles, urnas; y en algunos casos se realizaron simulacros donde se ejemplifico el día de la jornada con situaciones reales a las que pudieran enfrentarse, permitiendo con ello que los responsables comprendieran mejor sus responsabilidades y actuar el día de la jornada.</p> <p>3. Aun cuando se tenía el cuadernillo de trabajo en algunas direcciones distritales, no se utilizó éste, y generaron sus propios materiales de trabajo, se recomienda fortalecer el uso del cuadernillo para los ejercicios prácticos del llenado de la documentación.</p> <p>Lo anterior ya que durante la jornada se identificó:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Responsables con dudas en el llenado de las actas y documentación. b. En algunos casos no se respetaron las funciones del R1 y R2. c. En algunas mesas no se revisaba el listado de las personas que votaron a través del SEI. d. No se estuvo realizando oportunamente el llenado del formato de las personas con discapacidad y algunos entendieron que solo debía llenarse si es que la persona con discapacidad solicitaba el apoyo de alguno de los responsables para poder emitir su voto.

Área responsable	Descripción
	<ul style="list-style-type: none"> e. Se presentaron errores en el llenado de las actas, principalmente al momento de realizar la suma de los votos. f. Se identificó en una de las mesas que no se hizo la entrega de las credenciales (INE) a los ciudadanos por parte del R2, Ver anexo de fotografías. g. Se identificó que algunos responsables R1, sobre todo cuando estaban dos mesas en la misma ubicación solo un R1 hizo la apertura de su mesa y el otro R1 ya no lo hizo. h. Se presento que se hizo cambio de ubicación de la mesa porque un vecino les ofreció su espacio para ubicarse.
UTSI	<p>1. Verificar la etapa del reconocimiento biométrico facial del Sistema Electrónico por Internet (SEI), ya que se presentaron muchas dificultades para aceptar el reconocimiento, ocasionando que se abortara el registro, porque no fue tan sencillo como se mencionaba en las campañas de difusión.</p> <p>2. Verificar que los sistemas empleados en las diferentes etapas de los procesos cumplan con las necesidades del servicio previstas, lo anterior derivado de las siguientes fallas presentadas durante la jornada electiva/consultiva.</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Durante la entrega de los paquetes a los R1 el SEDIMDECC falló, ya que al imprimir el formato "Recibo de documentación y materiales entregados a la persona responsable 1", cambiaba o no incluía el nombre del responsable 1 ocasionando retraso en la entrega, retrabajos para el personal de la DD quienes tenían que estar testando los documentos y por otro lado la molestia de los responsables de las MRVyO. <p>Al cuestionar al personal de las DD el por qué no se había identificado esta falla durante el simulacro de operación se mencionó que durante el mismo solo se validaron los datos de la mesa y los datos de la documentación y los datos de los R1 se cargaron posterior al simulacro y ya no se verificó que la carga de los datos fuera correcta.</p>



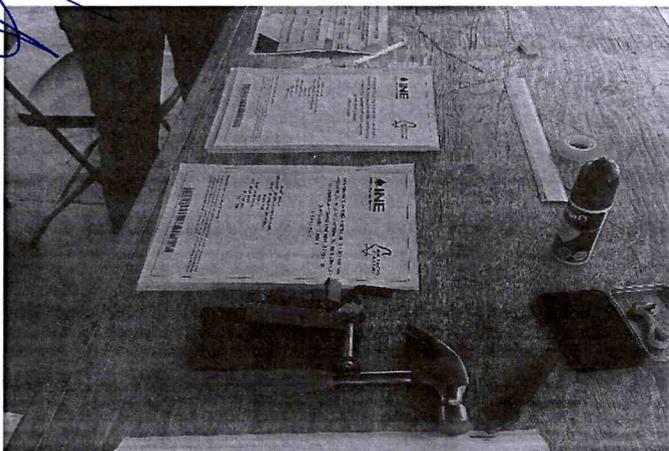
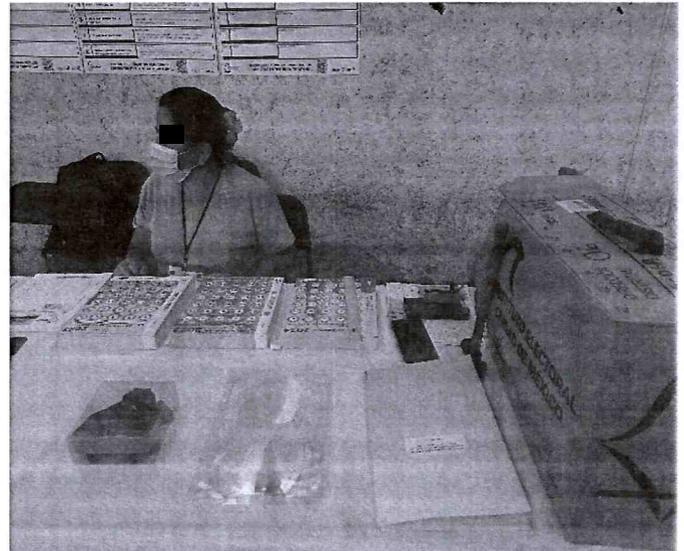

Área responsable	Descripción
	<p>b. Durante la recepción de los paquetes y el registro de los datos del acta de la jornada única en el sistema SICOVICC apareció una alerta que mencionaba que “Los antecedentes capturados en el acta y en el SEI no correspondían”, ya que el sistema no está configurado conforme a los datos que contempla el acta ya que el acta si consideraba los votos de la mesa y los del SEI y el sistema solo estaba considerando los votos de la mesa, hasta que se desactivó esta alerta por parte de UTSI se continuó con el registro de los datos de los paquetes recibidos.</p> <p>De igual manera al cuestionar al personal de la DD por qué no se había identificado esta situación durante el simulacro, se comenta que se emitieron las observaciones, pero estas ya no fueron atendidas.</p> <p>3. Considerar en la medida de lo posible la pertinencia de integrar en una sola plataforma de operación los diferentes sistemas, tomando en cuenta los controles de acceso conforme a los perfiles de atribuciones de cada área.</p>
<p>UTAJ</p>	<p>Durante la revisión de medios de impugnación la cual se realizó en los D16 y D19, se mostró un documento denominado “Formulario para recepción y tramitación de medios de impugnación competencia de los Consejos Distritales o de los Organismos Desconcentrados del IECM” este documento rige el actuar del tratamiento de los medios de impugnación, sin embargo en ambas direcciones distritales no se mostró el documento vigente, la última versión fue de 2021, por lo cual éste documento debe de actualizarse.</p> <p>No se encontraron desvíos en el tratamiento de medios de impugnación, ni en la integración de los expedientes.</p>

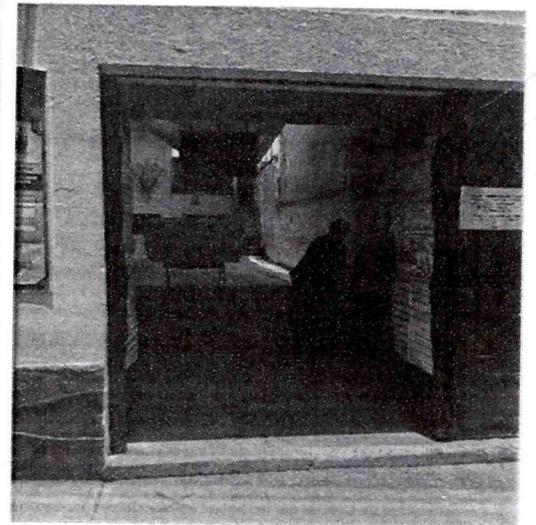
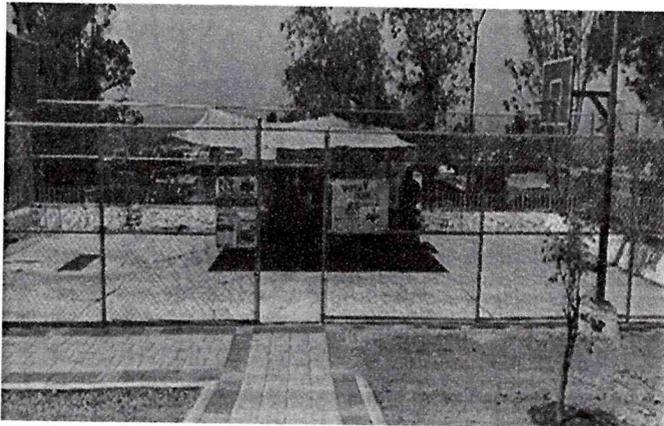
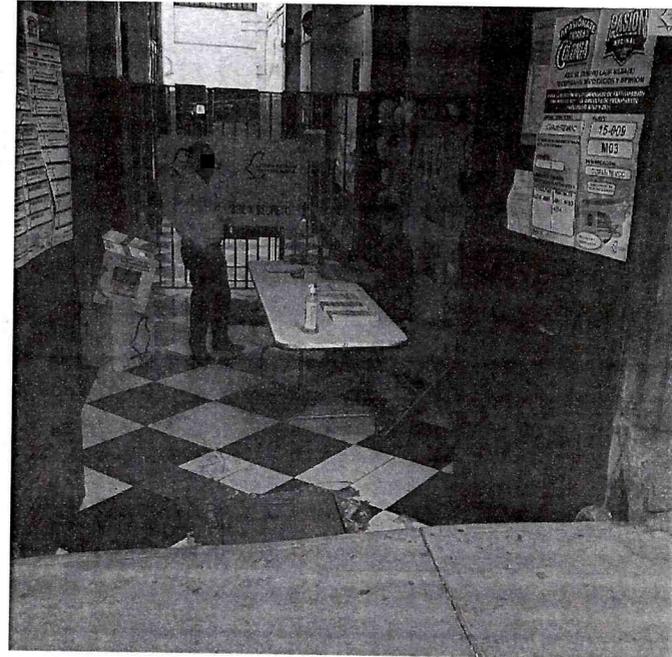
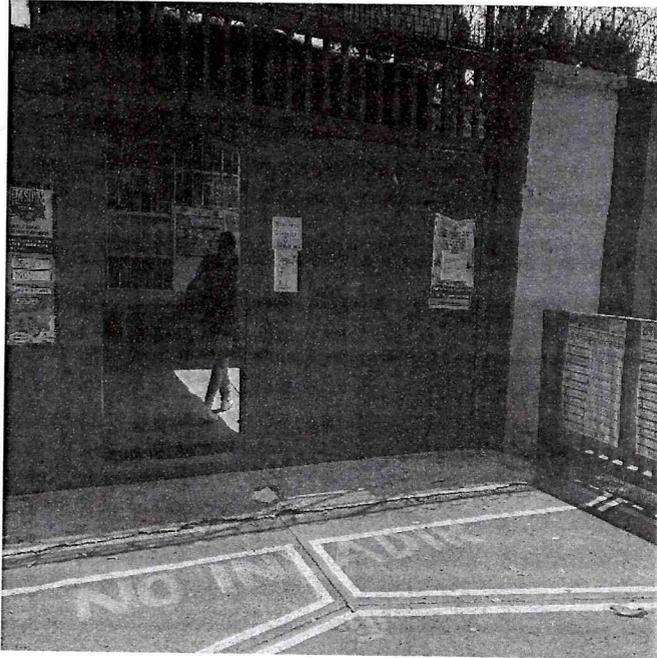
9. Galería fotográfica

Este ejercicio de auditoría interna busca externalizar las áreas de oportunidad identificadas, a fin de que sean consideradas como elementos de entrada para la mejora de los procesos que conforman el alcance del SGCE.

a) Martillos y piedras empleadas para marcar credencial



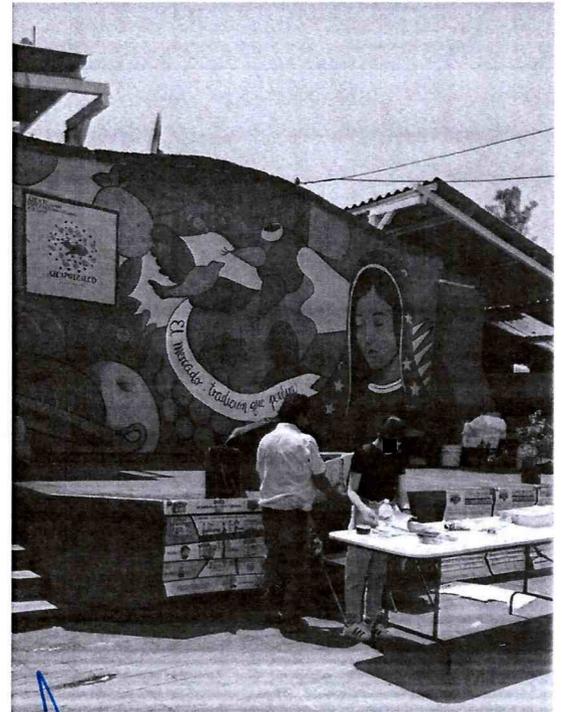
b) Ubicación de las MRVyO
Sin acceso a personas con discapacidad



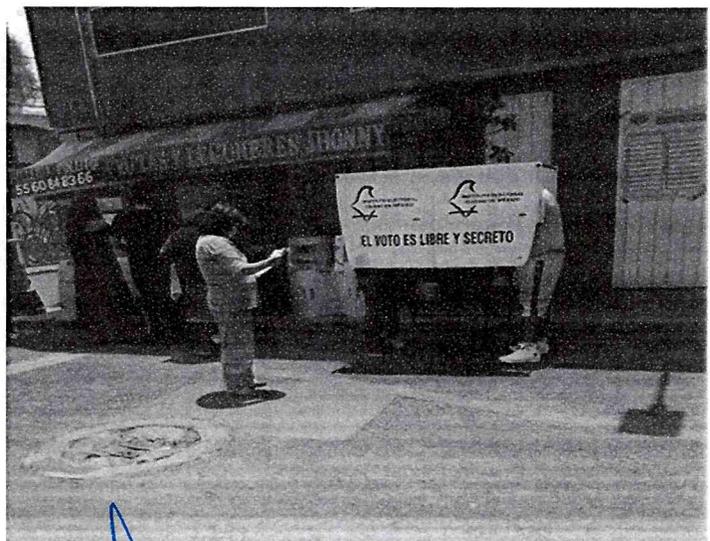
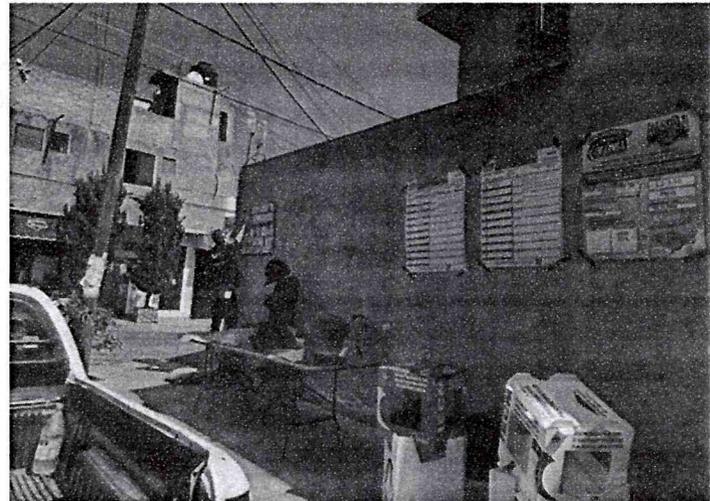
[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

c) Instaladas bajo el pleno rayo del sol y expuestas a cambios climáticos



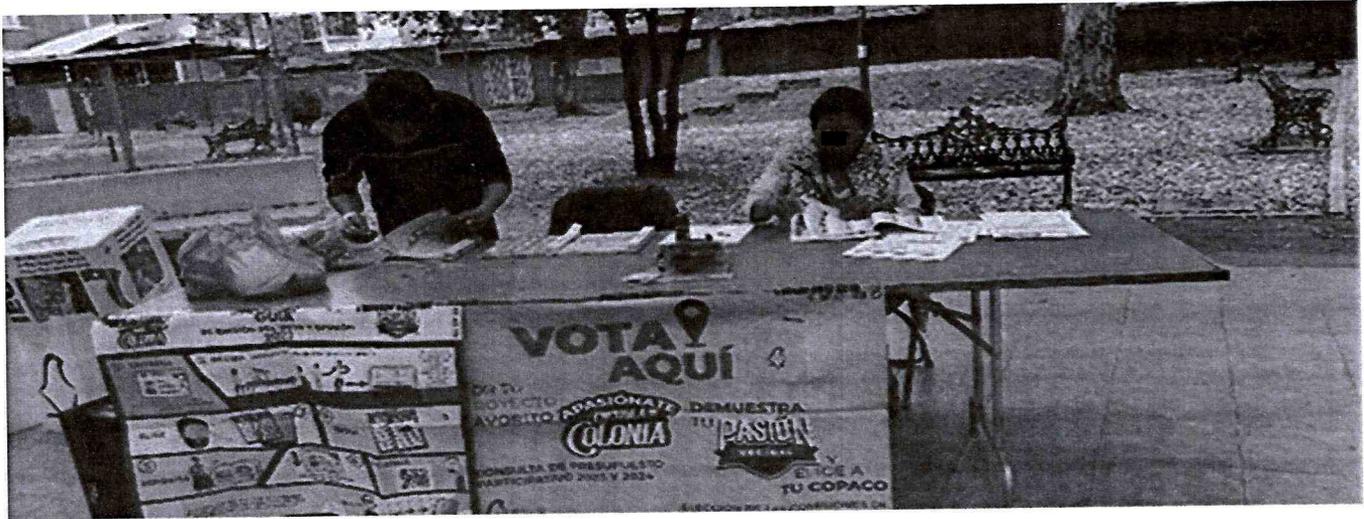
d) Instaladas bajo el pleno rayo del sol y expuestas a cambios climáticos



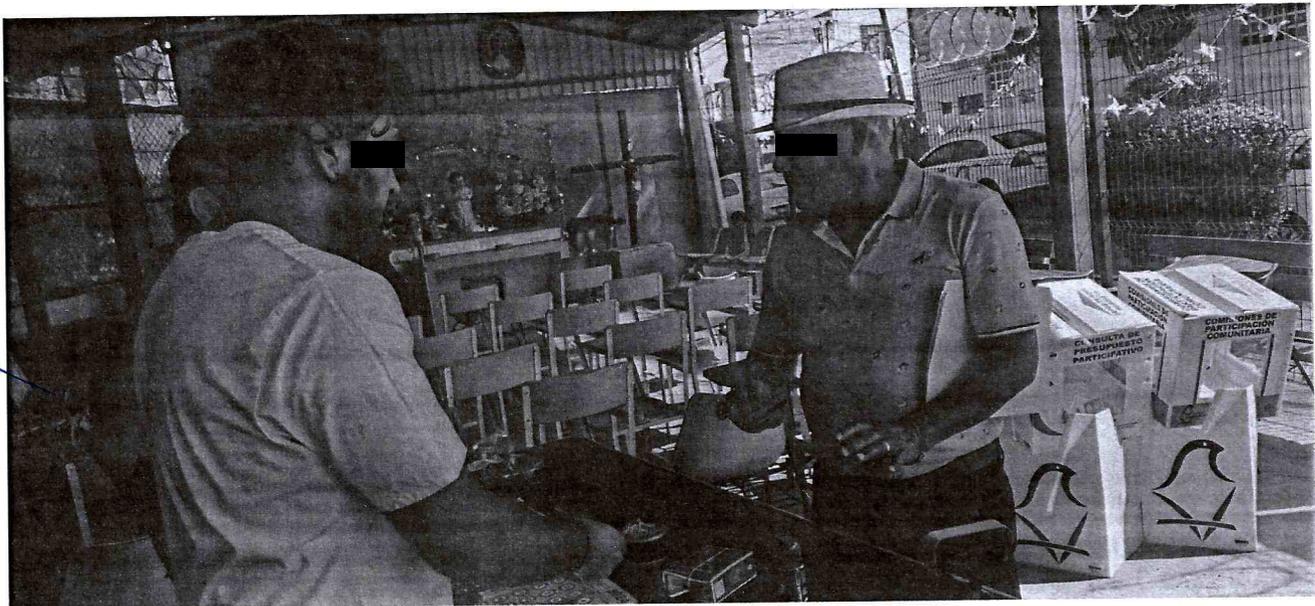
[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

e) Instaladas bajo el pleno rayo del sol y expuestas a cambios climáticos



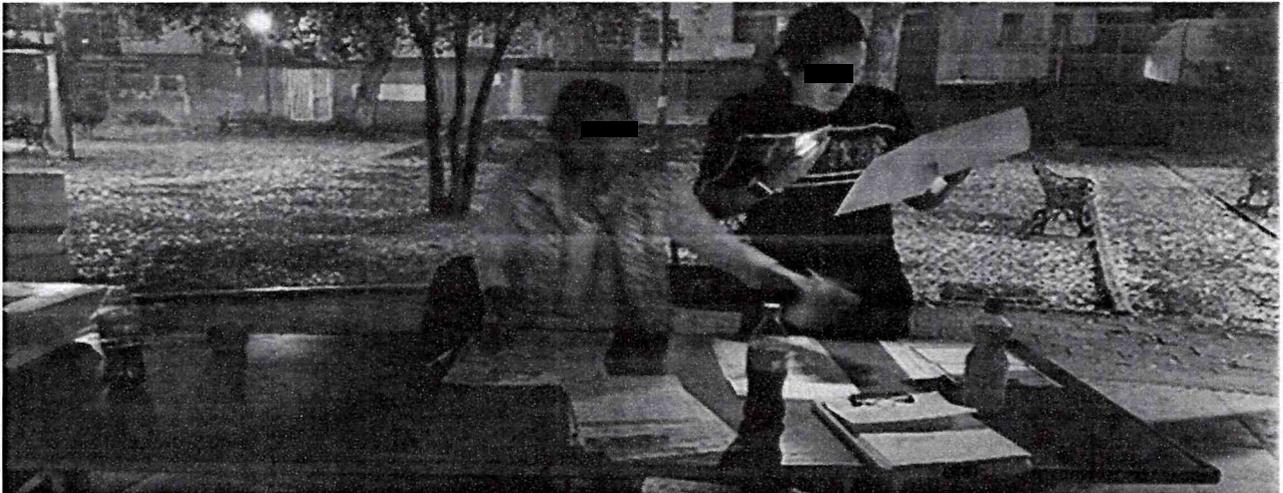
f) Instaladas en centros religiosos



g) Instaladas en centros religiosos

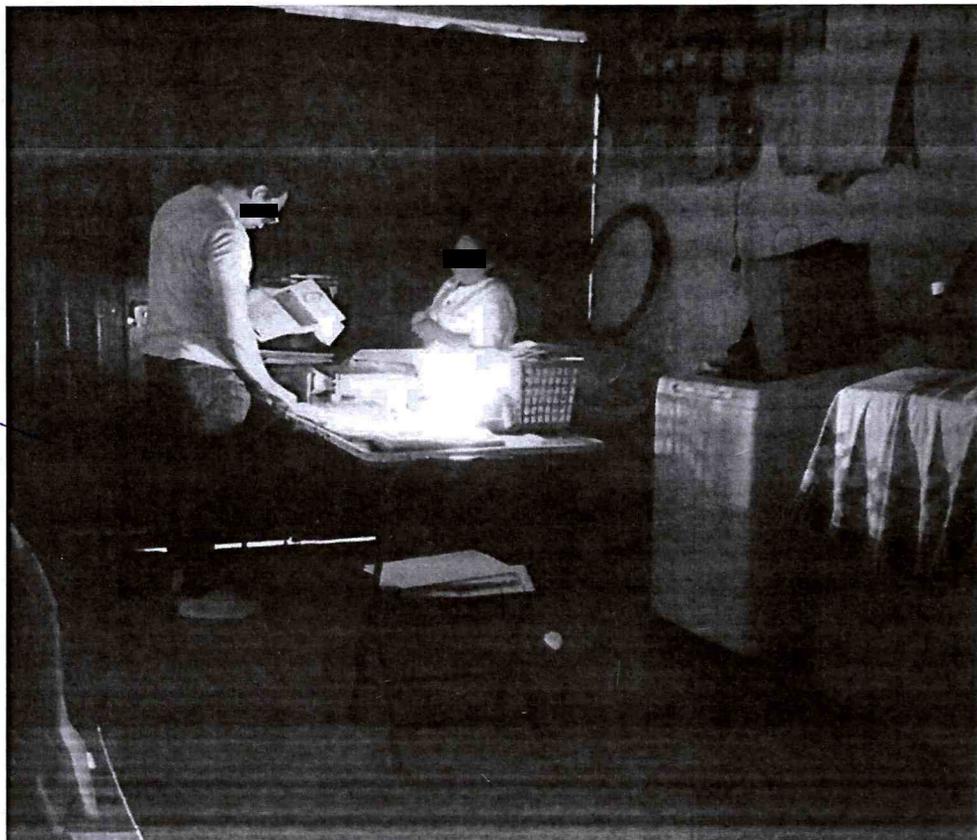
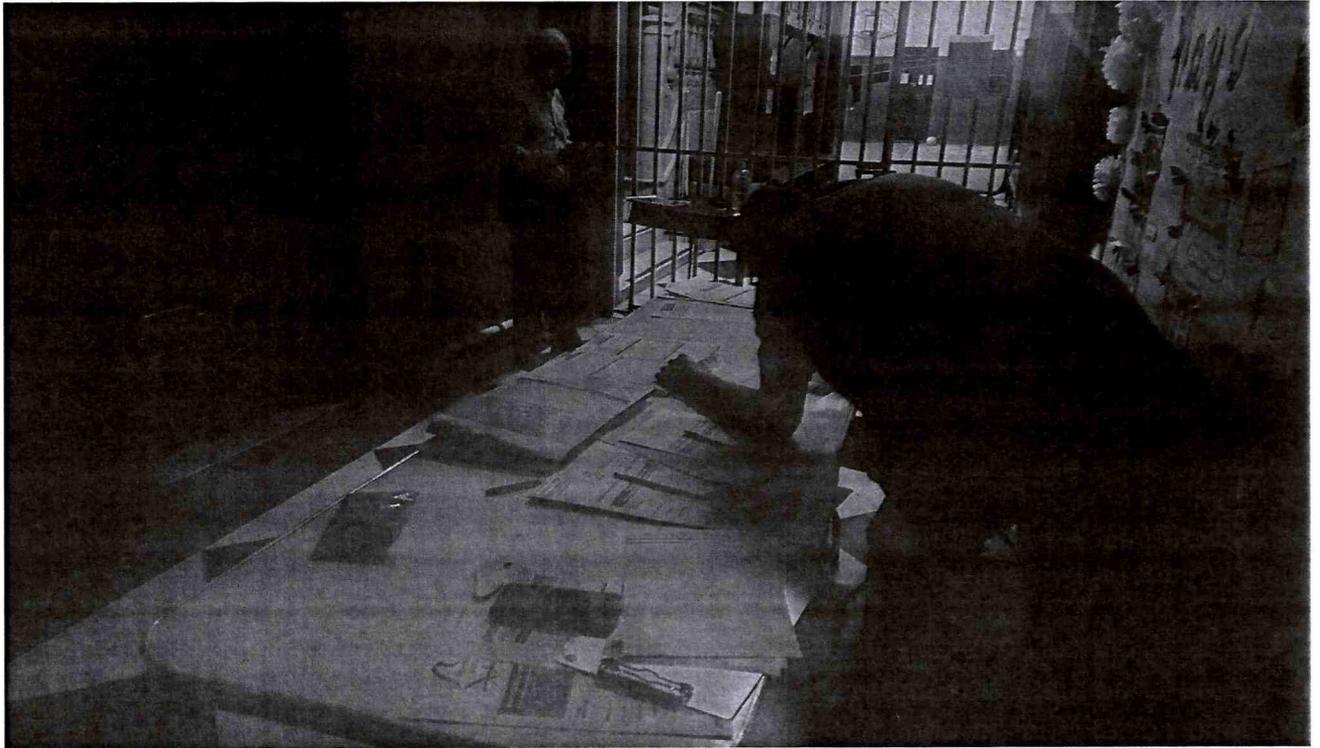


h) Mesas con poca iluminación para realizar el conteo y llenado de la documentación

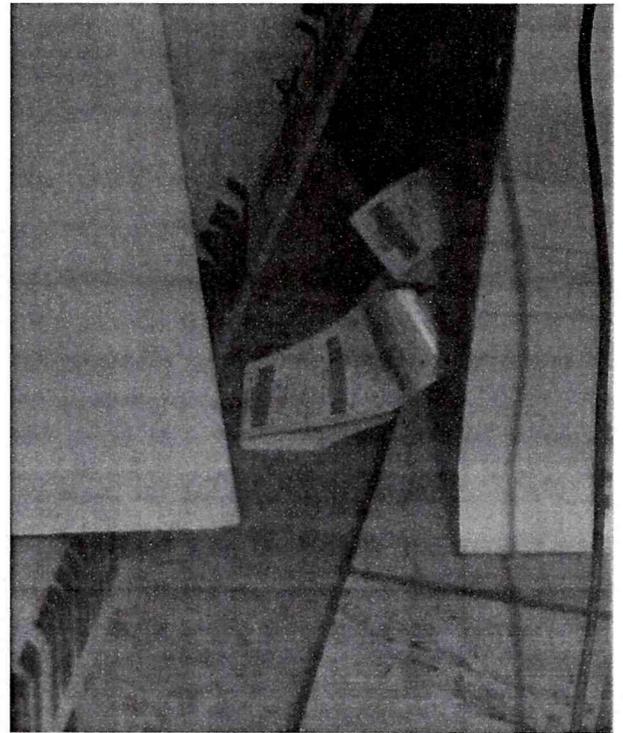
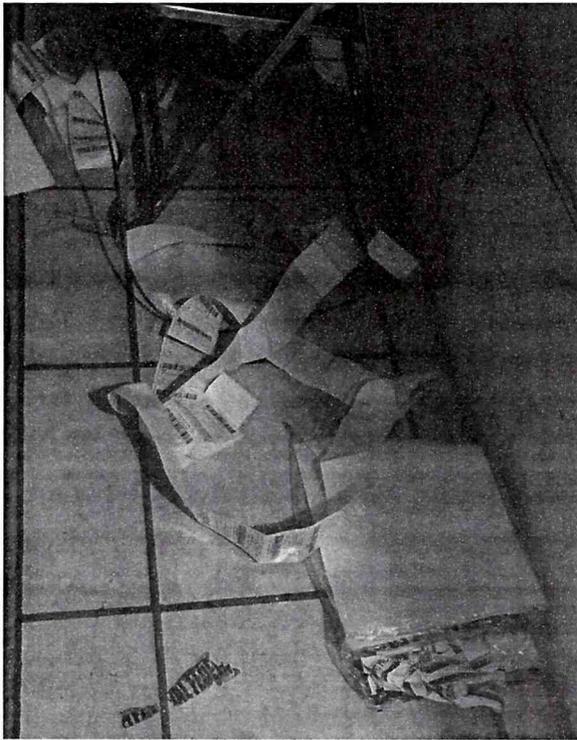


[Handwritten signature]

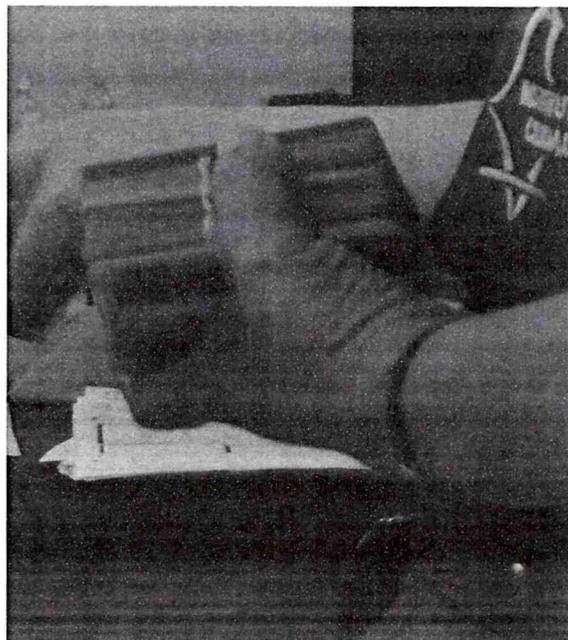
[Handwritten signature]



**i) Etiquetas que no se colocaron a la entrega de la caja paquete y los
canceles**



**j) Credenciales (INE) que no fueron entregadas por los responsables
de una MRVyO**



[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

10. Conclusiones

Durante este ejercicio de auditoría interna, previo a la jornada consultiva se revisaron 18 direcciones distritales de 33 lo que representa un 54.54 % auditado. Durante la jornada se visitaron 7 Alcaldías de las cuales se observaron un total de 45 MROyV, por lo que se concluye que los procesos tienen la capacidad de prestar el servicio con los resultados planificados, sin embargo, sigue habiendo áreas de oportunidad que deben ser analizadas y atendidas para evitar que se conviertan en no conformidades del proceso, para esto es necesario determinar planes de acción que sean pertinentes y oportunos para fortalecer las etapas y controles críticos en la ejecución de los procesos.

Es necesario fortalecer la comunicación entre las áreas y el enfoque basado en procesos a fin de evitar y/o reducir errores y retrabajos que impacten en la prestación de los servicios del IECM.

Se resalta la necesidad de asegurarse que, en la medida de lo posible, la ubicación de las MRVyO cumplan con los criterios determinados, como se podrá apreciar en las evidencias fotografías, hay mesas que no cumplían con los criterios establecidos y se encontraban expuestas a cambios climáticos que ponían en riesgo el ejercicio de emisión de voto y opinión, así como los materiales electorales.

Si bien durante este ejercicio se fortaleció la capacitación de los responsables de mesa, es necesario analizar y contemplar mejoras para la siguiente jornada reforzando los ejercicios y las actividades de las personas de las MRVyO a fin de contemplar un esquema de capacitación más práctica y menos teórica.

Ante el uso de más herramientas tecnológicas para la operación, control y seguimiento de las diferentes etapas de los procesos, implicará que en un futuro cercano se analicen y replanteen nuevos controles en la operación. Durante esta Elección de las Comisiones de Participación Comunitaria 2023 y Consulta de Presupuesto Participativo 2023 y 2024, se presentaron limitantes para hacer uso correcto de esta tecnología, como por ejemplo las personas que desean ser responsables de mesa en su mayoría son adultos mayores para quienes no es tan fácil navegar por las diferentes plataformas con las que cuenta el IECM o bien, no contaban con un dispositivo móvil con las características requeridas para cargar los datos en el SIVOUT.



11. Personas auditoras internas

Nº	Nombre	Puesto	Rol en el equipo auditor
1	Martha Elena Miranda Castro.	Subdirectora de Análisis, Evaluación y Mejora Continua.	Auditora Líder
3	Cindy Magaly Villa Ávila.	Jefa de departamento de Auditoría del Sistema de Gestión de Calidad.	Auditora
4	Mónica Chalchy García.	Directora de Planeación y Recursos Financieros.	Observadora
5	Ma. Elvira Calzada Valera.	Jefa del departamento de Evaluación y Seguimiento.	Observadora
6	Ma. Cristina Escobar Avalos.	Jefa del Departamento de Planeación y Prospectiva.	Observadora
7	Cynthia Juárez Pérez.	Personal de honorarios.	Observadora
8	José Jonathan Ibarra Vargas.	Jefe de departamento de Control de Documentos y Registro.	Observador
9	Guadalupe Serrano García.	Técnica especializada C.	Observadora
10	Gloria Valtierra. García	Técnica especializada C.	Observadora

12. Firmas de conformidad.

Elaboró

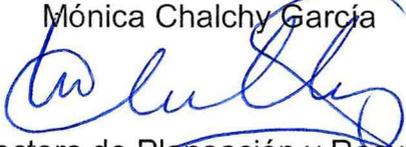
Firma de conformidad

Nombre Cindy Magaly Villa Ávila

Firma 

Puesto Jefa de departamento de Auditoría del Sistema de Gestión de Calidad

Nombre Mónica Chalchy García

Firma 

Puesto Directora de Planeación y Recursos Financieros

13. Anexo. Glosario de siglas.

CPP	Consulta de Presupuesto Participativo 2023 y 2024.
COPACO	Comisión de Participación Comunitaria.
DAOD	Dirección de Apoyo a Órganos Desconcentrados.
DD	Direcciones Distritales.
DEOEyG	Dirección Ejecutiva de Organización Electoral y Geoestadística.
DEPCyC	Dirección Ejecutiva de Participación Ciudadana y de Capacitación.
DVOE	Dirección de Vinculación con Organismos Externos.
Elección	Elección de las Comisiones de Participación Comunitaria 2023.
IECM	Instituto Electoral de la Ciudad de México.
INE	Instituto Nacional Electoral.
Manual	Manual de Geografía, Organización y Capacitación para la Preparación y Desarrollo de la Elección de las Comisiones de Participación Comunitaria 2023 y de la Consulta de Presupuesto Participativo 2023 y 2024.
MRO	Mesas Receptoras de Opinión.
MRVyO	Mesas Receptoras de Votación y Opinión.
R1	Responsable de MRVyO 1.
R2	Responsable de MRVyO 2.
SEDIMDECC	Seguimiento a la Distribución de Documentación y Materiales Consultivos y Recepción de Paquetes Consultivos.
SEI	Sistema Electrónico por Internet.
SGCE	Sistema de Gestión de Calidad Electoral.
SICOVICC	Sistema de Cómputo de Votos de las Comisiones de Participación Comunitaria.
SIVACC	Sistema de Validación de la Consulta Ciudadana sobre Presupuesto Participativo.
SIVOUT	Sistema de Integración de Votación y Opiniones por Unidad Territorial.
UTSI	Unidad Técnica de Asuntos Informáticos.