





CONTRALORÍA INTERNA
SUBCONTRALORÍA DE AUDITORÍA, CONTROL Y EVALUACIÓN
CÉDULA DE OBSERVACIONES.

HOJA NÚMERO 1 DE 3
NÚMERO REVISIÓN: 02/21
NÚMERO DE OBSERVACIÓN: 01
MONTO DE LA IRREGULARIDAD: 0.00
CLASIFICACIÓN DE LA OBSERVACIÓN: B/R

ÁREA REVISADA: Unidad Técnica de Servicios Informáticos

TIPO DE REVISIÓN: De Cumplimiento

OBSERVACIÓN	RECOMENDACIÓN	FECHA COMPROMISO
<p>OMISIÓN EN LA ACTUALIZACIÓN DEL SITIO DE INTERNET EN CUANTO AL MARCO NORMATIVO APLICABLE.</p> <p>Del análisis a las disposiciones vigentes y aplicables a la Unidad Técnica de Servicios Informáticos en el año 2020, mismas que fueron proporcionadas por la Unidad Técnica, se observó lo siguiente:</p> <p>Omisión en la actualización del marco normativo en el sitio de internet, aplicable a los procesos dentro de los cuales la Unidad Técnica de Servicios Informáticos tiene competencia, en razón de que posterior a una búsqueda exhaustiva, no fue posible localizar el enlace en el apartado de normatividad vigente del Instituto, para el Procedimiento para los Casos de Extravío o Pérdidas de Bienes Informáticos.</p> <p>Además de ello, en cuanto al "Procedimiento para realizar la Afectación, Destino Final y Baja de Bienes Muebles", al ingresar al apartado de Normatividad del IECM, desde su enlace: https://www.iecm.mx/normatividad-y-transparencia/marco-normativo/normatividad-vigente/procedimientos/, se aprecia que el enlace para la consulta de dicho documento es erróneo, ya que dirige al Procedimiento para el Registro, Control y Resguardo de Activo Fijo y Bienes Controlables:</p>	<p>La Unidad Técnica de Servicios Informáticos deberá:</p> <p>Correctiva:</p> <p>1.- Llevar a cabo las acciones necesarias para que sean publicados en el apartado de "marco normativo vigente" de la página oficial del IECM, el Procedimiento para los Casos de Extravío o Pérdidas de Bienes Informáticos, y el Procedimiento para Realizar la Afectación, Destino Final y Baja de Bienes Muebles.</p> <p>Preventiva:</p> <p>1.- Realizar acciones que aseguren la actualización del marco normativo en el que intervenga el área, por lo menos cada tres meses.</p> <p>De las acciones antes mencionadas deberá remitir a esta Contraloría Interna la</p>	<p> Lic. Estefanía Mena Ibarra Titular de la Unidad Técnica de Servicios Informáticos</p> <p> Mtro. Netzahualcoyotl Flores Rodríguez Director de Infraestructura Informática</p> <p><u>11/NOVIEMBRE/2021.</u> Fecha compromiso.</p>

Elaboró
Jefa de Departamento de Mejora de
Procesos y Evaluación

Lic. María Alejandra Lebrija Clavel

Supervisó
Subdirectora de Auditoría

L.C. Lydia Berstain Garza

Autorizó
Subcontralor de Auditoría, Control
y Evaluación

C.P. Juan Manuel Rodríguez Martínez



CONTRALORÍA INTERNA
SUBCONTRALORÍA DE AUDITORÍA, CONTROL Y EVALUACIÓN
CÉDULA DE OBSERVACIONES.

HOJA NÚMERO 2 DE 3
NÚMERO REVISIÓN: 02/21
NÚMERO DE OBSERVACIÓN: 01
MONTO DE LA IRREGULARIDAD: 0.00
CLASIFICACIÓN DE LA OBSERVACIÓN: B/R

ÁREA REVISADA: Unidad Técnica de Servicios Informáticos

TIPO DE REVISIÓN: De Cumplimiento

OBSERVACIÓN	RECOMENDACIÓN	FECHA COMPROMISO
<p>https://www.iecm.mx/www/marconormativo/docs/PROCREGISTR O.pdf</p> <p>Por lo que, conforme a las obligaciones de transparencia que rigen a este Instituto, en el artículo 121 fracción I de la Ley de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Rendición de Cuentas de la Ciudad de México, los sujetos obligados, deberán difundir y mantener actualizada a través de los medios electrónicos y de sus sitios de internet el marco normativo aplicable al sujeto obligado, en este caso el sitio electrónico institucional del IECM, en su apartado de normatividad vigente.</p> <p>Y que el área, al ser generadora del "Procedimiento para los casos de extravío o pérdidas de bienes informáticos" debe constatar su publicación y en su caso hacer del conocimiento tanto del área de transparencia, como de comunicación social, la actualización o modificación de los procedimientos de los que es parte, por lo menos cada tres meses, ello con fundamento en el artículo 116 de la Ley de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Rendición de Cuentas de la Ciudad de México.</p> <p>A su vez, incumple lo dispuesto en la fracción XVI del artículo 28 y III del artículo 29 del Reglamento Interior del Instituto Electoral de la Ciudad de México, toda vez que a la Unidad Técnica de Servicios Informáticos le corresponde atender los servicios en materia informática que se requieran para las actividades ordinarias; así</p>	<p>evidencia documental que acredite su cumplimiento.</p>	

Elaboró
Jefa de Departamento de Mejora de
Procesos y Evaluación

Lic. María Alejandra Lebrija Clavel

Supervisó
Subdirectora de Auditoría

L.C. Lydia Beristain Garza

Autorizó
Subcontralor de Auditoría, Control
y Evaluación

C.P. Juan Manuel Rodríguez Martínez



CONTRALORÍA INTERNA
SUBCONTRALORÍA DE AUDITORÍA, CONTROL Y EVALUACIÓN
CÉDULA DE OBSERVACIONES.

HOJA NÚMERO 3 DE 3
NÚMERO REVISIÓN: 02/21
NÚMERO DE OBSERVACIÓN: 01
MONTO DE LA IRREGULARIDAD: 0.00
CLASIFICACIÓN DE LA OBSERVACIÓN: B/R

ÁREA REVISADA: Unidad Técnica de Servicios Informáticos

TIPO DE REVISIÓN: De Cumplimiento

OBSERVACIÓN	RECOMENDACIÓN	FECHA COMPROMISO
<p>como apoyar a la Unidad Técnica de Comunicación Social y Difusión en la supervisión, actualización y mantenimiento al sitio de internet del IECM.</p> <p>Causa: La falta de apego a las obligaciones de actualización al sitio de internet institucional del IECM, en los términos indicados por las disposiciones vigentes.</p> <p>Efecto: El impedimento para realizar consulta de documentos normativos la ciudadanía interesada en conocer las disposiciones aplicables a la Unidad Técnica de Servicios Informáticos de este Instituto, como al personal interno.</p> <p>Fundamento Legal: Ley de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Rendición de Cuentas de la Ciudad de México.</p> <p>Reglamento Interior del Instituto Electoral de la Ciudad de México.</p>		

Elaboró
Jefa de Departamento de Mejora de
Procesos y Evaluación

Lic. María Alejandra Lebrija Clavel

Supervisó
Subdirectora de Auditoría

L.C. Lydia Beristain Garza

Autorizó
Subcontralor de Auditoría, Control
y Evaluación

C.P. Juan Manuel Rodríguez Martínez





CONTRALORÍA INTERNA
SUBCONTRALORÍA DE AUDITORÍA, CONTROL Y EVALUACIÓN
CÉDULA DE OBSERVACIONES.

HOJA NÚMERO 1 DE 6
NÚMERO REVISIÓN: 02/21
NÚMERO DE OBSERVACIÓN: 02
MONTO DE LA IRREGULARIDAD: 0.00
CLASIFICACIÓN DE LA OBSERVACIÓN: B/R

ÁREA REVISADA: Unidad Técnica de Servicios Informáticos

TIPO DE REVISIÓN: De Cumplimiento

OBSERVACIÓN	RECOMENDACIÓN	FECHA COMPROMISO
<p>OMISIÓN EN LA EJECUCIÓN DE SIMULACROS DE MANERA SIMULTÁNEA Y EN UBICACIONES APEGADAS A LA REALIDAD.</p> <p>Del análisis a la evidencia documental de la metodología, planeación, ejecución y resultados de los simulacros realizados para el voto electrónico, solicitada a la Unidad Técnica, esta remitió la siguiente información:</p> <p>1) Informe sobre la Operación del Tercer Simulacro del Sistema Electrónico por Internet de fecha 06 de marzo de 2020 donde señala:</p> <p><i>"El simulacro realizado el día 6 de marzo permitió registrar la votación de 1,380 registros y conocer las áreas de oportunidad y la usabilidad de esta, mismas que fueron aplicadas en su totalidad.</i></p> <p>[...]</p> <p><i>Identificar el estado que guardaba cada una de las tabletas electrónicas, se pudo monitorear de forma remota todas las actividades que realizaba el SEI, sin embargo, al ser un ejercicio escalonado, no se pudo probar la carga total de la infraestructura con las 249 IPAD's de forma simultánea."</i></p>	<p>La Unidad Técnica de Servicios Informáticos deberá:</p> <p>Preventiva:</p> <p>1.- Elaborar un plan de trabajo que contenga los elementos necesarios para la planeación, ejecución y conclusión de simulacros para el uso del Sistema Electrónico por Internet (SEI); así como de los controles aplicables para verificar la eficacia de dichos simulacros.</p> <p>De las acciones antes mencionadas deberá remitir a esta Contraloría Interna la evidencia documental que acredite su cumplimiento.</p>	<p> Lic. Estefanía Mena Ibarra Titular de la Unidad Técnica de Servicios Informáticos</p> <p> Mtro. Netzahualcoyotl Flores Rodríguez Director de Infraestructura Informática</p> <p><u>11/ NOVIEMBRE/2021.</u> Fecha compromiso.</p>

Elaboró
Jefe de Departamento de Mejora de
Procesos y Evaluación

Lic. María Alejandra Lebrija Clavel

Supervisó
Subdirectora de Auditoría

L.C. Lydia Beristain Garza

Autorizó
Subcontralor de Auditoría, Control
y Evaluación

C.P. Juan Manuel Rodríguez Martínez



CONTRALORÍA INTERNA
SUBCONTRALORÍA DE AUDITORÍA, CONTROL Y EVALUACIÓN
CÉDULA DE OBSERVACIONES.

HOJA NÚMERO 2 DE 6
NÚMERO REVISIÓN: 02/21
NÚMERO DE OBSERVACIÓN: 02
MONTO DE LA IRREGULARIDAD: 0.00
CLASIFICACIÓN DE LA OBSERVACIÓN: B/R

ÁREA REVISADA: Unidad Técnica de Servicios Informáticos

TIPO DE REVISIÓN: De Cumplimiento

OBSERVACIÓN	RECOMENDACIÓN	FECHA COMPROMISO
-------------	---------------	------------------

2) Remediación sobre la Operación del Tercer Simulacro del Sistema Electrónico por Internet de fecha 06 de marzo de 2020.

AREAS OPORTUNIDAD DETECTADAS	DE	REMEDIACIÓN	ESTADO
Realizar un ejercicio con todas las IPAD's de manera simultánea.		Se requiere de un ejercicio con la totalidad de IPAD'S operando de manera simultánea y no escalonada como se llevó a cabo	No realizado

3) Informe sobre la Operación del Sistema Electrónico por Internet del Instituto Electoral de la Ciudad de México, que presenta la Unidad Técnica de Servicios Informáticos, Versión 3.0, de Abril de 2020.

"a) Primer simulacro:

Tuvo verificativo el 24 de febrero de 2020, en un horario comprendido de las 10:00 a las 14:00 horas, **en las oficinas centrales del Instituto Electoral.**

[...]

b) Segundo Simulacro

Tuvo verificativo el 28 de febrero de 2020, en un horario comprendido de las 10:00 a las 14:00 horas, **en las oficinas centrales del Instituto Electoral.**

[...]

c) Tercer Simulacro

Elaboró
Jefa de Departamento de Mejora de
Procesos y Evaluación

Lic. María Alejandra Lebrija Clavel

Supervisó
Subdirectora de Auditoría

L.C. Lydia Beristain Garza

Autorizó
Subcontralor de Auditoría, Control
y Evaluación

C.P. Juan Manuel Rodríguez Martínez



CONTRALORÍA INTERNA
SUBCONTRALORÍA DE AUDITORÍA, CONTROL Y EVALUACIÓN
CÉDULA DE OBSERVACIONES.

HOJA NÚMERO 3 DE 6
NÚMERO REVISIÓN: 02/21
NÚMERO DE OBSERVACIÓN: 02
MONTO DE LA IRREGULARIDAD: 0.00
CLASIFICACIÓN DE LA OBSERVACIÓN: B/R

ÁREA REVISADA: Unidad Técnica de Servicios Informáticos

TIPO DE REVISIÓN: De Cumplimiento

OBSERVACIÓN	RECOMENDACIÓN	FECHA COMPROMISO
<p>Tuvo verificativo el 6 de marzo de 2020, en un horario comprendido de las 10:00 a las 18:00 horas, en los Órganos Desconcentrados 5, 9, 12 y 13.</p> <p>[...]</p> <p>De igual manera permitió identificar el estado que guardaba cada una de las tabletas electrónicas y, a pesar de que el tercero de éstos se llevó a cabo como un ejercicio escalonado, lo cual no permitió probar el rendimiento de la infraestructura con una carga total, es decir con las 239 tabletas electrónicas de forma simultánea, se monitoreó de manera central todas las acciones que realizaba el SEI, permitiendo probar todos sus módulos en la totalidad de tabletas electrónicas que operarían el día 15 de marzo.</p> <p>Derivado de lo anterior, se llevó a cabo un análisis de la información que remitió la Unidad Técnica de Servicios Informáticos observando lo siguiente:</p> <p>La omisión en la ejecución simultánea de simulacros en ubicaciones apegadas a la realidad; es decir, desde cada una de las ubicaciones aprobadas para la colocación de las Mesas Receptoras de Voto y Opinión (MRVyO), en razón de que los primeros dos simulacros se realizaron desde las oficinas centrales del IECM, y el tercero desde la sede de los Órganos Desconcentrados, pero no desde la ubicación de las MRVyO; situación que no permitió igualar las condiciones reales de la</p>		

Elaboró
Jefa de Departamento de Mejora de
Procesos y Evaluación

Lic. María Alejandra Lebrija Clavel

Supervisó
Subdirectora de Auditoría

L.C. Lydia Beristain Garza

Autorizó
Subcontralor de Auditoría, Control
y Evaluación

C.P. Juan Manuel Rodríguez Martínez



CONTRALORÍA INTERNA
SUBCONTRALORÍA DE AUDITORÍA, CONTROL Y EVALUACIÓN
CÉDULA DE OBSERVACIONES.

HOJA NÚMERO 4 DE 6
NÚMERO REVISIÓN: 02/21
NÚMERO DE OBSERVACIÓN: 02
MONTO DE LA IRREGULARIDAD: 0.00
CLASIFICACIÓN DE LA OBSERVACIÓN: B/R

ÁREA REVISADA: Unidad Técnica de Servicios Informáticos

TIPO DE REVISIÓN: De Cumplimiento

OBSERVACIÓN	RECOMENDACIÓN	FECHA COMPROMISO
<p>consulta, ni simular el volumen de transacciones simultaneas reales que existirían el día de la Jornada Electiva.</p> <p>Aunado a ello, la Unidad Técnica detectó la necesidad de llevar a cabo el ejercicio con la totalidad de IPAD'S operando de manera simultánea y no escalonada como se llevó a cabo, tal como se concluyó en su "Informe Sobre la Operación del Tercer Simulacro del Sistema Electrónico por Internet" de fecha 06 de marzo de 2020, donde manifiesta que "al ser un ejercicio escalonado, no se pudo probar la carga total de la infraestructura con las 249 iPad's de forma simultanea"; sin embargo en la UTSI, a pesar de estimarlo pertinente, no se realizaron acciones para corregir dicha omisión, ni para ejecutar un simulacro adicional, donde el ejercicio no se realizara de manera escalonada sino simultánea.</p> <p>Las anteriores, omisiones que impidieron prevenir el incidente tecnológico en el que, entre otros factores técnicos, se generaron condiciones en las que el Sistema Electrónico por Internet fallara el día de la consulta.</p> <p>Cabe mencionar que según el artículo 29 del Reglamento Interior del Instituto Electoral de la Ciudad de México, a la Unidad Técnica de Servicios Informáticos corresponde:</p> <p>[...] III. Atender los servicios en materia informática, cómputo y telecomunicación que se requieran para las actividades</p>		

Elaboró
Jefe de Departamento de Mejora de
Procesos y Evaluación

Lic. María Alejandra Lebrija Clavel

Supervisó
Subdirectora de Auditoría

L.C. Lydia Beristain Garza

Autorizó
Subcontralor de Auditoría, Control
y Evaluación

C.P. Juan Manuel Rodríguez Martínez



CONTRALORÍA INTERNA
SUBCONTRALORÍA DE AUDITORÍA, CONTROL Y EVALUACIÓN
CÉDULA DE OBSERVACIONES.

HOJA NÚMERO 5 DE 6
NÚMERO REVISIÓN: 02/21
NÚMERO DE OBSERVACIÓN: 02
MONTO DE LA IRREGULARIDAD: 0.00
CLASIFICACIÓN DE LA OBSERVACIÓN: B/R

ÁREA REVISADA: Unidad Técnica de Servicios Informáticos

TIPO DE REVISIÓN: De Cumplimiento

OBSERVACIÓN	RECOMENDACIÓN	FECHA COMPROMISO
<p><i>ordinarias y procesos electorales y procedimientos de participación ciudadana;</i> <i>[...]</i> <i>V. Coadyuvar con las áreas del Instituto Electoral, para implementar sistemas informáticos;</i></p> <p>Así como lo previsto en los Lineamientos Generales del Sistema Electrónico por Internet del Instituto Electoral de la Ciudad de México:</p> <p><i>Artículo 34. La UTSI deberá monitorear la infraestructura informática que opera el SEI; para prevenir algún incidente tecnológico.</i></p> <p><i>Artículo 47. Previo a la operación del Sistema se deberán realizar las pruebas de funcionalidad, capacidad, continuidad y seguridad a las herramientas informáticas que se estimen pertinentes y, al menos, dos simulacros que incluyan la ejecución de todas las fases del Sistema. La realización de los simulacros se hará del conocimiento a quienes integran el Consejo General.</i></p> <p>Causa: La falta de atención a los requerimientos del Sistema Electrónico por Internet, así como a las condiciones reales necesarias para la ejecución de pruebas y simulacros.</p>		

Elaboró
Jefa de Departamento de Mejora de
Procesos y Evaluación


Lic. María Alejandra Lebrija Clavel

Supervisó
Subdirectora de Auditoría


L.C. Lydia Beristain Garza

Autorizó
Subcontralor de Auditoría, Control
y Evaluación


C.P. Juan Manuel Rodríguez Martínez





CONTRALORÍA INTERNA
SUBCONTRALORÍA DE AUDITORÍA, CONTROL Y EVALUACIÓN
CÉDULA DE OBSERVACIONES.

HOJA NÚMERO 6 DE 6
NÚMERO REVISIÓN: 02/21
NÚMERO DE OBSERVACIÓN: 02
MONTO DE LA IRREGULARIDAD: 0.00
CLASIFICACIÓN DE LA OBSERVACIÓN: B/R

ÁREA REVISADA: Unidad Técnica de Servicios Informáticos

TIPO DE REVISIÓN: De Cumplimiento

OBSERVACIÓN	RECOMENDACIÓN	FECHA COMPROMISO
<p>Efecto: Imposibilidad para probar dentro de los simulacros el rendimiento de la infraestructura con una carga total.</p> <p>Fallas no previstas, consecuencia de la ejecución de simulacros escalonados y en ubicaciones diferentes a las reales, en el funcionamiento del Sistema Electrónico por Internet, y por lo tanto en la captación del voto el día de la Jornada Electiva.</p> <p>Fundamento Legal: Reglamento Interior del Instituto Electoral de la Ciudad de México.</p> <p>Lineamientos Generales del Sistema Electrónico por Internet del Instituto Electoral de la Ciudad de México.</p>		

Elaboró
Jefa de Departamento de Mejora de
Procesos y Evaluación

Lic. María Alejandra Lebrija Clavel

Supervisó
Subdirectora de Auditoría

L.C. Lydia Beristain Garza

Autorizó
Subcontralor de Auditoría, Control
y Evaluación

C.P. Juan Manuel Rodríguez Martínez





CONTRALORÍA INTERNA
SUBCONTRALORÍA DE AUDITORÍA, CONTROL Y EVALUACIÓN
CÉDULA DE OBSERVACIONES.

HOJA NÚMERO	1 DE 6
NÚMERO REVISIÓN:	02/21
NÚMERO DE OBSERVACIÓN:	03
MONTO DE LA IRREGULARIDAD:	0.00
CLASIFICACIÓN DE LA OBSERVACIÓN:	B/R

ÁREA REVISADA: Unidad Técnica de Servicios Informáticos

TIPO DE REVISIÓN: De Cumplimiento

OBSERVACIÓN	RECOMENDACIÓN	FECHA COMPROMISO
<p>ATENCIÓN INSUFICIENTE A LAS NECESIDADES DE CAPACITACIÓN PARA EL USO DEL SISTEMA ELECTRÓNICO POR INTERNET.</p> <p>La Unidad Técnica de Servicios Informáticos remitió la siguiente información sobre su participación en el programa de capacitación a los responsables de Mesas Receptoras de Votación y Opinión (MRVyO), aplicado para la implementación del SEI:</p> <p><i>"La UTSI en coordinación con la Dirección Ejecutiva de Organización Electoral y Geoestadística y la Dirección Ejecutiva de Participación Ciudadana y Capacitación, llevó acabo la capacitación en dos rubros, el primero fue en relación con los aspectos técnicos que deberían de validar en los dispositivos electrónicos IPad y el segundo en las consideraciones operativas para el uso correcto de la aplicación, a través de cuatro video conferencias de una hora aproximadamente a los Órganos Desconcentrados de las demarcaciones de Cuauhtémoc y Miguel Hidalgo."</i></p> <p>Por lo anterior, se solicitó que se especificara, mediante tabla (nombre, fecha y cargo) el recurso humano y técnico con el que se contó en las capacitaciones y que se anexara copia de listas de asistencia, por lo que la Unidad Técnica remitió la siguiente información:</p> <p>1.- Nota informativa para la atención del requerimiento 4 de la auditoría de cumplimiento 02/21 "Sistema Electrónico por Internet</p>	<p>La Unidad Técnica de Servicios Informáticos deberá:</p> <p>Preventiva:</p> <p>1.- Elaborar un plan educativo en la que se realice tanto una etapa detección de necesidades, como la descripción de las actividades a seguir por parte de la UTSI para brindar una capacitación oportuna, que contemple los elementos a considerar para brindar y fortalecer conocimientos y habilidades del personal a capacitarse para el uso del Sistema Electrónico por Internet, en apego a la normatividad.</p> <p>De las acciones antes mencionadas deberá remitir a esta Contraloría Interna la evidencia documental que acredite su cumplimiento.</p>	<p> Lic. Estefanía Mena Ibarra Titular de la Unidad Técnica de Servicios Informáticos</p> <p> Mtro. Netzahualcoyotl Flores Rodríguez Director de Infraestructura Informática</p> <p><u>11/ NOVIEMBRE /2021</u> Fecha compromiso.</p>

Elaboró
Jefa de Departamento de Mejora de
Procesos y Evaluación

Lic. María Alejandra Lebrija Clavel

Supervisó
Subdirectora de Auditoría

L.C. Lydia Beristain Garza

Autorizó
Subcontralor de Auditoría, Control
y Evaluación

C.P. Juan Manuel Rodríguez Martínez



CONTRALORÍA INTERNA
SUBCONTRALORÍA DE AUDITORÍA, CONTROL Y EVALUACIÓN
CÉDULA DE OBSERVACIONES.

HOJA NÚMERO 2 DE 6
NÚMERO REVISIÓN: 02/21
NÚMERO DE OBSERVACIÓN: 03
MONTO DE LA IRREGULARIDAD: 0.00
CLASIFICACIÓN DE LA OBSERVACIÓN: B/R

ÁREA REVISADA: Unidad Técnica de Servicios Informáticos

TIPO DE REVISIÓN: De Cumplimiento

OBSERVACIÓN	RECOMENDACIÓN	FECHA COMPROMISO
<p>durante la Consulta Ciudadana sobre Presupuesto Participativo 2020 – 2021 y Elección de las Comisiones de Participación Comunitaria 2020”:</p> <p>“La capacitación a la totalidad de y los responsables de Mesa Receptora de Votación y Opinión (MRVyO) se realizó el 7 de marzo de manera virtual, dividiéndola en 4 horarios para distribuir la totalidad de personal a asistir a cada uno de los cuatro Órganos Desconcentrados que utilizarían el SEI como método de votación y opinión.</p> <p><i>La convocatoria fue enviada a las y los Titulares de los Órganos Desconcentrados 5, 9, 12 y 13, a sus cuentas de correo institucional, indicándoles la liga de acceso a la sesión de WEBEX dispuesta para dicho ejercicio [...] en cada sede distrital habilitaron espacios con pantallas para que las y los responsables de MRVyO tomaran la capacitación.”</i></p> <p>[...]</p> <p><i>Es importante mencionar que durante la ejecución de los dos primeros simulacros del SEI se realizaron tareas de capacitación personalizada a las y los participantes de los Órganos Desconcentrados 5, 9, 12 y 13, así como que se generó material de capacitación de apoyo para las y los responsables de MRVyO con SEI, como fue la “Guía para el desarrollo de la Elección de las Comisiones de Participación Comunitaria 2020 y la Consulta de</i></p>		

Elaboró
Jefa de Departamento de Mejora de
Procesos y Evaluación

Lic. María Alejandra Lebrija Clavel

Supervisó
Subdirectora de Auditoría

L.C. Lydia Beristain Garza

Autorizó
Subcontralor de Auditoría, Control
y Evaluación

C.P. Juan Manuel Rodríguez Martínez



CONTRALORÍA INTERNA
SUBCONTRALORÍA DE AUDITORÍA, CONTROL Y EVALUACIÓN
CÉDULA DE OBSERVACIONES.

HOJA NÚMERO 3 DE 6
NÚMERO REVISIÓN: 02/21
NÚMERO DE OBSERVACIÓN: 03
MONTO DE LA IRREGULARIDAD: 0.00
CLASIFICACIÓN DE LA OBSERVACIÓN: B/R

ÁREA REVISADA: Unidad Técnica de Servicios Informáticos

TIPO DE REVISIÓN: De Cumplimiento

OBSERVACIÓN	RECOMENDACIÓN	FECHA COMPROMISO
<p><i>Presupuesto Participativo 2020 y 2021 en Mesas Receptoras de Votación y Opinión con SEI".</i></p> <p>A su vez, se solicitó que se remitiera copia de las actas de incidentes requisitadas por los responsables de las MRVyO, mismas que arrojan el efecto que tuvo la capacitación en los responsables de MRVyO, en las que se detectaron, entre otros, incidentes como los siguientes:</p> <p><i>UT:06-001, Distrito 5: "Ya no agarró el IPad."</i></p> <p><i>UT: 16.009, Distrito 05: "Un ciudadano pidió corrección de voto de medio digital pero al hacerlo el sistema lo sacó, al volver a introducir su credencial el sistema tomó que ya había votado y se procedió a que votara en boletas."</i></p> <p><i>UT:16-011, Distrito 5: "La aplicación no permitía iniciar la votación, enviaba directamente a los resultados de la votación, se informó al encargado de la zona 8 para la solución del problema, el cual nos proporcionó un número de atención para la solución del fallo."</i></p> <p><i>UT:16-057, Distrito 5: "El sistema solo recibió un voto y se bloqueó."</i></p> <p><i>UT:16-064, Distrito 5: "Dejó de funcionar bien el Ipad, se conectó la batería externa y la batería no subía por lo tanto se canceló votación por SEI y comenzamos con boletas."</i></p>		

Elaboró
Jefa de Departamento de Mejora de
Procesos y Evaluación

Lic. María Alejandra Lebrija Clavel

Supervisó
Subdirectora de Auditoría

L.C. Lydia Belistain Garza

Autorizó
Subcontralor de Auditoría, Control
y Evaluación

C.P. Juan Manuel Rodríguez Martínez



CONTRALORÍA INTERNA
SUBCONTRALORÍA DE AUDITORÍA, CONTROL Y EVALUACIÓN
CÉDULA DE OBSERVACIONES.

HOJA NÚMERO 4 DE 6
NÚMERO REVISIÓN: 02/21
NÚMERO DE OBSERVACIÓN: 03
MONTO DE LA IRREGULARIDAD: 0.00
CLASIFICACIÓN DE LA OBSERVACIÓN: B/R

ÁREA REVISADA: Unidad Técnica de Servicios Informáticos

TIPO DE REVISIÓN: De Cumplimiento

OBSERVACIÓN	RECOMENDACIÓN	FECHA COMPROMISO
<p>UT:16-031, Distrito 13: "A partir de las 9:10 se comenzó a tener dificultades con la operación de la tableta electrónica [...]"</p> <p>Por lo anterior, se detectó que las actividades de capacitación fueron insuficientes en razón de que la capacitación únicamente consistió en una videoconferencia con duración de 1 hora por Distrito, para capacitar a las personas responsables del uso de dispositivos con SEI.</p> <p>Por lo tanto, se aprecia que la capacitación a distancia y por medios digitales no permite la identificación de los distintos perfiles de las y los usuarios del Instituto Electoral a efecto de atender las necesidades de capacitación de cada uno de ellos, como se ordena en la fracción IV del artículo 29 del Reglamento Interior del IECM; así como tampoco el obtener una eficiente retroalimentación entre el expositor y el oyente.</p> <p>Cabe destacar que a pesar de que la UTSI refiere haber brindado capacitación personalizada en los dos primeros simulacros, el área no presentó evidencia alguna de ello, y que en las Actas de Incidentes de la Consulta no se refleja el resultado de las capacitaciones, puesto que en la descripción de los actos motivados por los errores en el SEI, no se reflejan destrezas, habilidades específicas, ni acción derivada del aprendizaje en la capacitación para resolver el problema. Además de ello, el área no remitió listas de asistencia ni documentación que comprobara la asistencia y el número de personas que fueron capacitadas para</p>		

Elaboró
Jefa de Departamento de Mejora de
Procesos y Evaluación

Lic. María Alejandra Lebrija Clavel

Supervisó
Subdirectora de Auditoría

L.C. Lydia Beristain Garza

Autorizó
Subcontralor de Auditoría, Control
y Evaluación

C.P. Juan Manuel Rodríguez Martínez



CONTRALORÍA INTERNA
SUBCONTRALORÍA DE AUDITORÍA, CONTROL Y EVALUACIÓN
CÉDULA DE OBSERVACIONES.

HOJA NÚMERO 5 DE 6
NÚMERO REVISIÓN: 02/21
NÚMERO DE OBSERVACIÓN: 03
MONTO DE LA IRREGULARIDAD: 0.00
CLASIFICACIÓN DE LA OBSERVACIÓN: B/R

ÁREA REVISADA: Unidad Técnica de Servicios Informáticos

TIPO DE REVISIÓN: De Cumplimiento

OBSERVACIÓN	RECOMENDACIÓN	FECHA COMPROMISO
<p>dar uso de los dispositivos electrónicos como responsables de MROyV.</p> <p>Por lo que el artículo 29 del Reglamento Interior del Instituto Electoral de la Ciudad de México, a la Unidad Técnica de Servicios Informáticos corresponde:</p> <p>[...]</p> <p>III. Atender los servicios en materia informática, cómputo y telecomunicación que se requieran para las actividades ordinarias y procesos electorales y procedimientos de participación ciudadana;</p> <p>IV. Identificar y determinar distintos perfiles de las y los usuarios del Instituto Electoral a efecto de atender las necesidades de capacitación y asesoría en el área de sistemas informáticos y de comunicaciones;</p> <p>V. Coadyuvar con las áreas del Instituto Electoral, para implementar sistemas informáticos;</p> <p>Causa: La falta de planeación y de acciones que llevaran a la identificación de los distintos perfiles de las y los usuarios del Instituto Electoral a efecto de atender las necesidades de capacitación y asesoría en el uso del Sistema Electrónico por Internet.</p>		

Elaboró
Jefa de Departamento de Mejora de
Procesos y Evaluación

Lic. María Alejandra Lebrija Clavel

Supervisó
Subdirectora de Auditoría

L.C. Lydia Beristain Garza

Autorizó
Subcontralor de Auditoría, Control
y Evaluación

C.P. Juan Manuel Rodríguez Martínez



CONTRALORÍA INTERNA
SUBCONTRALORÍA DE AUDITORÍA, CONTROL Y EVALUACIÓN
CÉDULA DE OBSERVACIONES.

HOJA NÚMERO 6 DE 6
NÚMERO REVISIÓN: 02/21
NÚMERO DE OBSERVACIÓN: 03
MONTO DE LA IRREGULARIDAD: 0.00
CLASIFICACIÓN DE LA OBSERVACIÓN: B/R

ÁREA REVISADA: Unidad Técnica de Servicios Informáticos

TIPO DE REVISIÓN: De Cumplimiento

OBSERVACIÓN	RECOMENDACIÓN	FECHA COMPROMISO
<p>Efecto: El desconocimiento del personal encargado de las iPad's, en cuanto a su manejo y resolución de problemas el día de la jornada electiva, en las Mesas Receptoras de Votación y Opinión.</p> <p>Fundamento Legal: Reglamento Interior del Instituto Electoral de la Ciudad de México.</p>		

Elaboró
Jefa de Departamento de Mejora de
Procesos y Evaluación

Lic. María Alejandra Lebrija Clavel

Supervisó
Subdirectora de Auditoría

L.C. Lydia Beristain Garza

Autorizó
Subcontralor de Auditoría, Control
y Evaluación

C.P. Juan Manuel Rodríguez Martínez

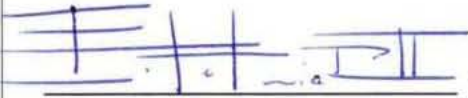



CONTRALORÍA INTERNA
SUBCONTRALORÍA DE AUDITORÍA, CONTROL Y EVALUACIÓN
CÉDULA DE OBSERVACIONES.

HOJA NÚMERO	1 DE 6
NÚMERO REVISIÓN:	02/21
NÚMERO DE OBSERVACIÓN:	04
MONTO DE LA IRREGULARIDAD:	0.00
CLASIFICACIÓN DE LA OBSERVACIÓN:	B/R

ÁREA REVISADA: Unidad Técnica de Servicios Informáticos

TIPO DE REVISIÓN: De Cumplimiento

OBSERVACIÓN	RECOMENDACIÓN	FECHA COMPROMISO
<p>FALTA DE ATENCIÓN EN CUANTO A LAS ACCIONES DE SOPORTE TÉCNICO PARA EL USO DEL SEI EN LA CONSULTA.</p> <p>A la Unidad Técnica de Servicios Informáticos, dentro de sus atribuciones, según el Artículo 29 del Reglamento Interior del Instituto Electoral de la Ciudad de México le corresponde:</p> <p>[...]</p> <p>III. Atender los servicios en materia informática, cómputo y telecomunicación que se requieran para las actividades ordinarias y procesos electorales y procedimientos de participación ciudadana;</p> <p>[...]</p> <p>V. Coadyuvar con las áreas del Instituto Electoral, para implementar sistemas informáticos;</p> <p>[...]</p> <p>XII. Desarrollar sistemas informáticos en materia electoral y administrativa como una herramienta que apoye el cumplimiento de los fines del Instituto Electoral.</p>	<p>La Unidad Técnica de Servicios Informáticos deberá:</p> <p>Preventiva:</p> <p>1.- Elaborar un documento de control y registro, en el que se deje constancia de las acciones realizadas en cuanto a soporte técnico para el uso del SEI, donde se especifique fecha, hora, el incidente presentado y la solución que se le dio; así como los nombres del solicitante, del servidor público que atendió, y de aquel que supervisó.</p> <p>De las acciones antes mencionadas deberá remitir a esta Contraloría Interna la evidencia documental que acredite su cumplimiento.</p>	<p> Lic. Estefanía Mena Ibarra Titular de la Unidad Técnica de Servicios Informáticos</p> <p> Mtro. Netzahualcoyotl Flores Rodríguez Director de Infraestructura Informática</p> <p><u>11/ NOVIEMBRE /2021.</u> Fecha compromiso.</p>

Elaboró
Jefa de Departamento de Mejora de
Procesos y Evaluación

Lic. María Alejandra Lebrija Clavel

Supervisó
Subdirectora de Auditoría

L.C. Lydia Beristain Garza

Autorizó
Subcontralor de Auditoría, Control
y Evaluación

C.P. Juan Manuel Rodríguez Martínez



CONTRALORÍA INTERNA
SUBCONTRALORÍA DE AUDITORÍA, CONTROL Y EVALUACIÓN
CÉDULA DE OBSERVACIONES.

HOJA NÚMERO 2 DE 6
NÚMERO REVISIÓN: 02/21
NÚMERO DE OBSERVACIÓN: 04
MONTO DE LA IRREGULARIDAD: 0.00
CLASIFICACIÓN DE LA OBSERVACIÓN: B/R

ÁREA REVISADA: Unidad Técnica de Servicios Informáticos

TIPO DE REVISIÓN: De Cumplimiento

OBSERVACIÓN	RECOMENDACIÓN	FECHA COMPROMISO
-------------	---------------	------------------

Así como lo indicado por los Lineamientos Generales del Sistema Electrónico por Internet del Instituto Electoral de la Ciudad de México que indican:

Artículo 22. Durante la operación del SEI, en la Jornada Electoral y en los Mecanismos e Instrumentos de Participación Ciudadana, se deberá operar un Centro de Atención telefónica las 24 horas del día, para proporcionar soporte técnico a las y los ciudadanos referente a aspectos técnicos del SEI. Asimismo, se podrá considerar la posibilidad de brindar soporte técnico en línea para cualquier eventualidad.

Artículo 31. En esta fase, la UTSI deberá implementar los módulos para el monitoreo del estado de la operación del SEI.

Artículo 34. La UTSI deberá monitorear la infraestructura informática que opera el SEI; para prevenir algún incidente tecnológico.

Derivado de ello, en la Nota Informativa sobre la asesoría y orientación operativa y/o técnica para el uso del SEI al personal de los Órganos Desconcentrados, la UTSI indica que "describió las consideraciones para la operación de los dispositivos electrónicos iPad, que deberían revisar los Representantes de MRVyO, antes y durante la operación de la aplicación del SEI, así como la asesoría en la resolución de los posibles incidentes que se llegaran a presentar con los dispositivos electrónicos para tal efecto", por lo

Elaboró
Jefe de Departamento de Mejora de
Procesos y Evaluación

Lic. María Alejandra Lebrija Clavel

Supervisó
Subdirectora de Auditoría

L.C. Lydia Beristain Garza

Autorizó
Subcontralor de Auditoría, Control
y Evaluación

C.P. Juan Manuel Rodríguez Martínez



CONTRALORÍA INTERNA
SUBCONTRALORÍA DE AUDITORÍA, CONTROL Y EVALUACIÓN
CÉDULA DE OBSERVACIONES.

HOJA NÚMERO 3 DE 6
NÚMERO REVISIÓN: 02/21
NÚMERO DE OBSERVACIÓN: 04
MONTO DE LA IRREGULARIDAD: 0.00
CLASIFICACIÓN DE LA OBSERVACIÓN: B/R

ÁREA REVISADA: Unidad Técnica de Servicios Informáticos

TIPO DE REVISIÓN: De Cumplimiento

OBSERVACIÓN	RECOMENDACIÓN	FECHA COMPROMISO
<p>que en el apartado de incidentes con "la aplicación del Sistema Electrónico por Internet", se señala que:</p> <p><i>"En caso de que, aun habiendo realizado las indicaciones anteriores, la aplicación no responda, se debe documentar el incidente y escalar el incidente a Soporte Técnico Remoto."</i></p> <p>Por ello, la UTSI informó que "para la operación del SEI en MRVyO el 15 de marzo de 2020 la UTSI conformó un grupo de soporte para la atención de llamadas que reportaran los Órganos Desconcentrados en el uso de los dispositivos móviles" conformado por 3 Ingenieros de Soporte Central para Dispositivos Móviles (Externos), 6 Técnicos de Soporte en Sitio para Dispositivos Móviles (Externos), 5 Técnicos de Apoyo de Soporte en el Centro de Atención Telefónico para detectar y atender incidentes básicos sobre la operación de la MRVyO con SEI, un Jefe de Departamento de Soporte Técnico y Mesa de Ayuda, 4 Analistas del Departamento de Soporte Técnico y Mesa de Ayuda, y 3 Técnicos Especializados "A" del Departamento de Soporte Técnico y Mesa de Ayuda, todos ellos, asignados al monitoreo y soporte técnico en cuanto al uso del SEI en Mesas Receptoras de Votación y Opinión (MRVyO); sin embargo, de las Actas de Incidentes de la Elección de las Comisiones de Participación Comunitaria 2020 y la Consulta de Presupuesto Participativo 2020 y 2021, se aprecia que existió falta de atención y soporte técnico para con el personal que se</p>		

Elaboró
Jefe de Departamento de Mejora de
Procesos y Evaluación

Lic. María Alejandra Lebrija Clavel

Supervisó
Subdirectora de Auditoría

L.C. Lydia Bernstein Garza

Autorizó
Subcontralor de Auditoría, Control
y Evaluación

C.P. Juan Manuel Rodríguez Martínez



CONTRALORÍA INTERNA
SUBCONTRALORÍA DE AUDITORÍA, CONTROL Y EVALUACIÓN
CÉDULA DE OBSERVACIONES.

HOJA NÚMERO 4 DE 6
NÚMERO REVISIÓN: 02/21
NÚMERO DE OBSERVACIÓN: 04
MONTO DE LA IRREGULARIDAD: 0.00
CLASIFICACIÓN DE LA OBSERVACIÓN: B/R

ÁREA REVISADA: Unidad Técnica de Servicios Informáticos

TIPO DE REVISIÓN: De Cumplimiento

OBSERVACIÓN	RECOMENDACIÓN	FECHA COMPROMISO
<p>encontraba ubicado en las demarcaciones elegidas para el uso del SEI, por lo que se menciona una muestra de los incidentes presentados el día de la elección:</p> <p>1.- UT: 16-010, Distrito 5: "El número telefónico que se nos otorgó no nos atiende."</p> <p>2.- UT:16-057, DISTRITO 5: "El sistema solo recibió un voto y se bloqueó [...] no llegaba auxilio."</p> <p>3.- UT: 16088, Distrito 5: "Aún no había sistema y en el dispositivo se presenta la leyenda "Error interno, favor de contactar al IECM [...] Se realizó el procedimiento correspondiente para la posible solución de las fallas en el sistema pero no obtuvimos respuesta."</p> <p>4.- UT: 16-088, Distrito 5: "Todo fue reportado repetidas veces hasta que nos notificaron que se optaría por usar las boletas."</p> <p>5.- UT:16-092, Distrito 5: "10:37: Falló otra vez el sistema se reporta en ambas ocasiones al distrito 5 y a oficinas centrales: se reanudó la votación a las 11:58 hrs. 12:10: Nuevamente falló el sistema se llamó a oficinas centrales y dijeron que marcara al distrito 5 para ver una solución: se reanudó a las 12:18 hrs."</p> <p>6.- UT: 16-031, Distrito 13: "[...] esperando alguna notificación para el apoyo o arreglo de esta eventualidad. Esta situación genera molestia en los ciudadanos."</p>		

Elaboró
Jefe de Departamento de Mejora de
Procesos y Evaluación

Lic. María Alejandra Lebrija Clavel

Supervisó
Subdirectora de Auditoría

L.C. Lydia Bernstein Garza

Autorizó
Subcontralor de Auditoría, Control
y Evaluación

C.P. Juan Manuel Rodríguez Martínez



CONTRALORÍA INTERNA
SUBCONTRALORÍA DE AUDITORÍA, CONTROL Y EVALUACIÓN
CÉDULA DE OBSERVACIONES.

HOJA NÚMERO 5 DE 6
NÚMERO REVISIÓN: 02/21
NÚMERO DE OBSERVACIÓN: 04
MONTO DE LA IRREGULARIDAD: 0.00
CLASIFICACIÓN DE LA OBSERVACIÓN: B/R

ÁREA REVISADA: Unidad Técnica de Servicios Informáticos

TIPO DE REVISIÓN: De Cumplimiento

OBSERVACIÓN	RECOMENDACIÓN	FECHA COMPROMISO
<p>7.- UT:15-003, Distrito 12: No fue posible iniciar la votación. La pantalla del sistema electrónico arroja mensajes "espere un momento", [...] "error de conexión" verifica tu conexión a internet". Se intentó contactar al 54833800 ext. 4690 UTSI sin éxito. Siendo 9:10 se logró contactar. [...]</p> <p>11:06 Se intentó establecer comunicación vía telefónica al 54833800, ext. 4690 sin éxito.</p> <p>Derivado de lo anterior y con base en la normatividad antes citada, conforme al análisis de la información que remitió la Unidad Técnica de Servicios Informáticos, se observó lo siguiente:</p> <p>La omisión por parte de la Unidad Técnica de Servicios Informáticos, en cuanto a realizar acciones oportunas y eficientes para brindar soporte técnico el día de la jornada electiva, siendo que a pesar de que la Unidad Técnica manifestó haber instalado un grupo de soporte para la atención de llamadas que se reportaran por parte de los Órganos Desconcentrados en el uso de los dispositivos móviles, en las incidencias (parte íntegra de las Actas de Jornada Electiva) requisitadas por los responsables de las MRVyO se concluye que la atención, monitoreo y solución no fue suficiente ante las necesidades de soporte técnico y monitoreo a la infraestructura informática que operó el SEI.</p>		

Elaboró
Jefa de Departamento de Mejora de
Procesos y Evaluación

Lic. María Alejandra Lebrija Clavel

Supervisó
Subdirectora de Auditoría

L.C. Lydia Beristain Garza

Autorizó
Subcontralor de Auditoría, Control
y Evaluación

C.P. Juan Manuel Rodríguez Martínez



CONTRALORÍA INTERNA
SUBCONTRALORÍA DE AUDITORÍA, CONTROL Y EVALUACIÓN
CÉDULA DE OBSERVACIONES.

HOJA NÚMERO 6 DE 6
NÚMERO REVISIÓN: 02/21
NÚMERO DE OBSERVACIÓN: 04
MONTO DE LA IRREGULARIDAD: 0.00
CLASIFICACIÓN DE LA OBSERVACIÓN: B/R

ÁREA REVISADA: Unidad Técnica de Servicios Informáticos

TIPO DE REVISIÓN: De Cumplimiento

OBSERVACIÓN	RECOMENDACIÓN	FECHA COMPROMISO
<p>Causa: La falta de atención oportuna a las solicitudes y reportes emitidos por las personas responsables de las MRVyO el día de la elección vía SEI, en relación al funcionamiento y desempeño de los dispositivos electrónicos destinados para su uso.</p> <p>Efecto: La imposibilidad para los responsables de las mesas receptoras (MRVyO) para actuar y solucionar conforme a las indicaciones previstas por el personal autorizado para enfrentar fallas en el Sistema Electrónico por Internet.</p> <p>Fundamento Legal: Reglamento Interior del Instituto Electoral de la Ciudad de México. Lineamientos Generales del Sistema Electrónico por Internet del Instituto Electoral de la Ciudad de México</p>		

E-11

Elaboró
Jefa de Departamento de Mejora de
Procesos y Evaluación

Lic. María Alejandra Lebrija Clavel

Supervisó
Subdirectora de Auditoría

L.C. Lydia Beristain Garza

Autorizó
Subcontralor de Auditoría, Control
y Evaluación

C.P. Juan Manuel Rodríguez Martínez

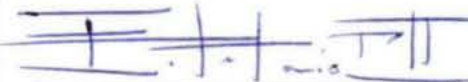



CONTRALORÍA INTERNA
SUBCONTRALORÍA DE AUDITORÍA, CONTROL Y EVALUACIÓN
CÉDULA DE OBSERVACIONES.

HOJA NÚMERO	1 DE 3
NÚMERO REVISIÓN:	02/21
NÚMERO DE OBSERVACIÓN:	05
MONTO DE LA IRREGULARIDAD:	0.00
CLASIFICACIÓN DE LA OBSERVACIÓN:	B/R

ÁREA REVISADA: Unidad Técnica de Servicios Informáticos

TIPO DE REVISIÓN: De Cumplimiento

OBSERVACIÓN	RECOMENDACIÓN	FECHA COMPROMISO
<p>OMISIÓN EN LA IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS.</p> <p>De la información enviada por la Unidad Técnica de Servicios Informáticos, se aprecia que el área cuenta con un Plan de Seguridad para la Operación del SEI, una Matriz de Gestión de Riesgos, un Guion del Simulacro de Funcionamiento del SEI, y un Manual para la Operación Cat, Soporte Técnico Remoto y en Sitio Mesa Receptora de Voto y Opinión con Sistema Electrónico por Internet, entre otros, para guiar al personal que se encontró en oficinas centrales para la atención de incidentes; sin embargo, en ninguno de estos documentos se prevé el riesgo específico que generó la falla del SEI, y que el área enuncia como saturación en el proceso de Autenticación en el servidor debido a que en el momento que los usuarios no recibían respuesta, reintentaban la conexión dejando sesiones en espera; por lo que dicho aspecto debe de ser tomado como un riesgo a considerar, y por lo tanto, realizarse acciones para su mitigación.</p> <p>Lo anterior en concordancia con el artículo 29 del Reglamento Interior del Instituto Electoral de la Ciudad de México, a la Unidad Técnica de Servicios Informáticos corresponde:</p> <p>[...]</p> <p><i>III. Atender los servicios en materia informática, cómputo y telecomunicación que se requieran para las actividades ordinarias</i></p>	<p>La Unidad Técnica de Servicios Informáticos deberá:</p> <p>Preventiva:</p> <p>1.- Incluir en su Matriz de Gestión de Riesgos, los errores y/o fallas suscitadas el día de la Jornada Electiva como supuestos específicos identificados; así como las medidas necesarias para contrarrestar dichos riesgos y su tratamiento, probabilidad e impacto.</p> <p>De las acciones antes mencionadas deberá remitir a esta Contraloría Interna la evidencia documental que acredite su cumplimiento.</p>	<p> Lic. Estefanía Mena Ibarra Titular de la Unidad Técnica de Servicios Informáticos</p> <p> Mtro. Netzahualcoyotl Flores Rodríguez Director de Infraestructura Informática</p> <p><u>11/ NOVIEMBRE 2021</u> Fecha compromiso.</p>

Elaboró
Jefa de Departamento de Mejora de
Procesos y Evaluación

Lic. María Alejandra Lebrija Clavel

Supervisó
Subdirectora de Auditoría

L.C. Lydia Beristain Garza

Autorizó
Subcontralor de Auditoría, Control
y Evaluación

C.P. Juan Manuel Rodríguez Martínez



CONTRALORÍA INTERNA
SUBCONTRALORÍA DE AUDITORÍA, CONTROL Y EVALUACIÓN
CÉDULA DE OBSERVACIONES.

HOJA NÚMERO 2 DE 3
NÚMERO REVISIÓN: 02/21
NÚMERO DE OBSERVACIÓN: 05
MONTO DE LA IRREGULARIDAD: 0.00
CLASIFICACIÓN DE LA OBSERVACIÓN: B/R

ÁREA REVISADA: Unidad Técnica de Servicios Informáticos

TIPO DE REVISIÓN: De Cumplimiento

OBSERVACIÓN	RECOMENDACIÓN	FECHA COMPROMISO
<p>y procesos electorales y procedimientos de participación ciudadana;</p> <p>Así como el artículo 51 de los Lineamientos Generales del Sistema Electrónico por Internet del Instituto Electoral de la Ciudad de México, que indica que:</p> <p>El Sistema deberá contemplar lo siguiente:</p> <p>a) La implementación de un plan de recuperación en caso de desastre informático, basado en análisis de riesgos;</p> <p>[...]</p> <p>Causa: El no prever la posibilidad de que se presentaran las fallas ocurridas en la implementación del SEI para la elección de Comisiones de Participación Comunitaria 2020 y la Consulta de Presupuesto Participativo 2020 y 2021.</p> <p>Efecto: El impedimento para contar con medidas para contrarrestar el riesgo ocurrido, basadas en una matriz de riesgos previamente generada.</p>		

Elaboró
Jefe de Departamento de Mejora de
Procesos y Evaluación

Lic. María Alejandra Lebrija Clavel

Supervisó
Subdirectora de Auditoría

L.C. Lydia Beristain Garza

Autorizó
Subcontralor de Auditoría, Control
y Evaluación

C.P. Juan Manuel Rodríguez Martínez



CONTRALORÍA INTERNA
SUBCONTRALORIA DE AUDITORÍA, CONTROL Y EVALUACIÓN
CÉDULA DE OBSERVACIONES.

HOJA NÚMERO 3 DE 3
NÚMERO REVISIÓN: 02/21
NÚMERO DE OBSERVACIÓN: 05
MONTO DE LA IRREGULARIDAD: 0.00
CLASIFICACIÓN DE LA OBSERVACIÓN: B/R

ÁREA REVISADA: Unidad Técnica de Servicios Informáticos

TIPO DE REVISIÓN: De Cumplimiento

OBSERVACIÓN	RECOMENDACIÓN	FECHA COMPROMISO
<p>Fundamento Legal:</p> <p>Reglamento Interior del Instituto Electoral de la Ciudad de México.</p> <p>Lineamientos Generales del Sistema Electrónico por Internet del Instituto Electoral de la Ciudad de México.</p>		

Elaboró
Jefa de Departamento de Mejora de
Procesos y Evaluación

Lic. María Alejandra Lebrija Clavel

Supervisó
Subdirectora de Auditoría

L.C. Lydia Beristain Garza

Autorizó
Subcontralor de Auditoría, Control
y Evaluación

C.P. Juan Manuel Rodríguez Martínez

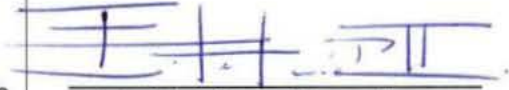




CONTRALORÍA INTERNA
SUBCONTRALORÍA DE AUDITORÍA, CONTROL Y EVALUACIÓN
CÉDULA DE OBSERVACIONES.

HOJA NÚMERO 1 DE 6
NÚMERO REVISIÓN: 02/21
NÚMERO DE OBSERVACIÓN: 06
MONTO DE LA IRREGULARIDAD: 0.00
CLASIFICACIÓN DE LA OBSERVACIÓN: B/R

ÁREA REVISADA: Unidad Técnica de Servicios Informáticos

TIPO DE REVISIÓN: De Cumplimiento

OBSERVACIÓN	RECOMENDACIÓN	FECHA COMPROMISO
<p>INCONSISTENCIAS EN LA INFORMACIÓN PRESENTADA POR LA UTSI EN CUANTO AL RESTABLECIMIENTO DEL SEI POSTERIOR A LA FALLA.</p> <p>De la información enviada por la Unidad Técnica de Servicios Informáticos, se aprecian inconsistencias, tanto en cuanto a la hora de restablecimiento del Sistema Informático por Internet (SEI), como en el número de dispositivos en los que esto ocurrió posterior a la falla del sistema, en donde la UTSI afirma que:</p> <p><i>"Alrededor de las 9:45 horas del mismo día se inició con el restablecimiento general del servicio, el cual consistió en realizar ajustes en las configuraciones de la infraestructura central donde operó el SEI, entre los cuales destacan el incrementar el parámetro de tiempo de espera de las solicitudes generadas por Módulo de Autenticación a la base de datos del servidor, permitiendo así, la afluencia constante de las peticiones de apertura y operación de las MRVyO con SEI, así como reducir el tiempo de vida de las solicitudes de acceso generadas por la Aplicación de SEI en MRVyO que no lograrán conseguir una respuesta positiva de parte del servidor para evitar la saturación en el Módulo Central de Autenticación, <u>logrando así la continuidad operativa del sistema y su restablecimiento a las 11:30 horas.</u> Es de mencionarse que al tratarse de ajustes a las configuraciones de los servidores centrales de la infraestructura operativa del SEI</i></p>	<p>La Unidad Técnica de Servicios Informáticos deberá:</p> <p>Correctiva:</p> <p>1.- Mediante informe pormenorizado, aclarar las inconsistencias observadas en cuanto al número de dispositivos y la temporalidad en que se dio el restablecimiento del Sistema Electrónico por Internet.</p> <p>De las acciones antes mencionadas deberá remitir a esta Contraloría Interna la evidencia documental que acredite su cumplimiento.</p>	<p> Lic. Estefanía Mena Ibarra Titular de la Unidad Técnica de Servicios Informáticos</p> <p> Mtro. Netzahualcoyotl Flores Rodríguez Director de Infraestructura Informática</p> <p> 11/NOVIEMBRE/2021. Fecha compromiso.</p>

Elaboró
Jefa de Departamento de Mejora de
Procesos y Evaluación

Lic. María Alejandra Lebrija Clavel

Supervisó
Subdirectora de Auditoría

L.C. Lyda Beristain Garza

Autorizó
Subcontralor de Auditoría, Control
y Evaluación

C.P. Juan Manuel Rodríguez Martínez



CONTRALORÍA INTERNA
SUBCONTRALORÍA DE AUDITORÍA, CONTROL Y EVALUACIÓN
CÉDULA DE OBSERVACIONES.

HOJA NÚMERO 2 DE 6
NÚMERO REVISIÓN: 02/21
NÚMERO DE OBSERVACIÓN: 06
MONTO DE LA IRREGULARIDAD: 0.00
CLASIFICACIÓN DE LA OBSERVACIÓN: B/R

ÁREA REVISADA: Unidad Técnica de Servicios Informáticos

TIPO DE REVISIÓN: De Cumplimiento

OBSERVACIÓN	RECOMENDACIÓN	FECHA COMPROMISO
<p><i>no fue necesario realizar ningún despliegue aplicativo o de tabletas electrónicas diferentes a las que ya se encontraban instaladas en las MRVyO, es decir, los ajustes realizados de manera central aplicaron de forma general a la totalidad de tabletas electrónicas desplegadas, sin necesidad de actualizaciones del sistema o sustituciones de equipos."</i></p> <p>Por lo anterior, se aprecia que a pesar de que la UTSI manifestó que posterior a diversos ajustes en el sistema, a las 11:30 horas del día la votación el sistema se logró restablecer en su totalidad, (logrando así su continuidad operativa), de manera contraria, en los reportes de la ubicación de las MRVyO con SEI adjuntos a la "Nota informativa para la atención del requerimiento 7 de la Auditoría de Cumplimiento 02/21" se deja en evidencia que el SEI no se logró restablecer a las 11:30 horas como lo afirma la UTSI en su "Informe sobre la operación el Sistema Electrónico por Internet del Instituto Electoral de la Ciudad de México que presenta la Unidad Técnica de Servicios Informáticos", ni que como se enuncia, "a partir de las 11:30 horas del 15 de marzo de 2020 se detectó la normalización de las 121 MRVyO que continuaron operando con el SEI", que "la corrección implementada a nivel de infraestructura central permitió que el 100% de las tabletas electrónicas pudieran acceder al SEI" y que del total de 239 MRVyO con SEI continuaron operando mediante esta modalidad 121 de ellas, lo que corresponde al 50.62% del total de MRVyO con SEI, distribuidas de la siguiente manera:</p>		

Elaboró
Jefa de Departamento de Mejora de
Procesos y Evaluación

Lic. María Alejandra Lebrija Clavel

Supervisó
Subdirectora de Auditoría

L.C. Lydia Beristain Garza

Autorizó
Subcontralor de Auditoría, Control
y Evaluación

C.P. Juan Manuel Rodríguez Martínez



CONTRALORÍA INTERNA
SUBCONTRALORÍA DE AUDITORÍA, CONTROL Y EVALUACIÓN
CÉDULA DE OBSERVACIONES.

HOJA NÚMERO	3 DE 6
NÚMERO REVISIÓN:	02/21
NÚMERO DE OBSERVACIÓN:	06
MONTO DE LA IRREGULARIDAD:	0.00
CLASIFICACIÓN DE LA OBSERVACIÓN:	B/R

ÁREA REVISADA: Unidad Técnica de Servicios Informáticos

TIPO DE REVISIÓN: De Cumplimiento

OBSERVACIÓN	RECOMENDACIÓN	FECHA COMPROMISO
<p>1.- Órgano Desconcentrado 5 – 28 MRVyO 2.- Órgano Desconcentrado 9 – 27 MRVyO 3.- Órgano Desconcentrado 12 – 44 MRVyO 4.- Órgano Desconcentrado 13 – 22 MRVyO"</p> <p>Por lo anterior, del análisis de los listados correspondientes a los reportes de la ubicación de las MRVyO con SEI, se detecta lo siguiente:</p> <p>1.- En las Mesas Receptoras de Voto y Opinión (MRVyO) instaladas en la Dirección Distrital 5, Miguel Hidalgo, se observa que de los 39 existentes fueron restablecidos 15 dispositivos, de los cuales 12 se restablecieron de manera lenta y únicamente 3 al 100%.</p> <p>2.- En las Mesas Receptoras de Voto y Opinión (MRVyO) instaladas en la Dirección Distrital 9, Cuauhtémoc, se observa que de los 62 existentes únicamente 3 se restablecieron al 100%.</p> <p>Cabe mencionar que debido a falta de registro en las tablas remitidas, no fue posible establecer el restablecimiento o no de 2 de los dispositivos.</p> <p>3.- En las Mesas Receptoras de Voto y Opinión (MRVyO) instaladas en la Dirección Distrital 12, Cuauhtémoc, se observa que de los 64 existentes fueron restablecidos 29 dispositivos, de los cuales 27 se restablecieron de manera lenta y únicamente 2 al 100%.</p>		

Elaboró
Jefe de Departamento de Mejora de
Procesos y Evaluación

Lic. María Alejandra Lebrija Clavel

Supervisó
Subdirectora de Auditoría

L.C. Lidia Beristain Garza

Autorizó
Subcontralor de Auditoría, Control
y Evaluación

C.P. Juan Manuel Rodríguez Martínez



CONTRALORÍA INTERNA
SUBCONTRALORÍA DE AUDITORÍA, CONTROL Y EVALUACIÓN
CÉDULA DE OBSERVACIONES.

HOJA NÚMERO 4 DE 6
NÚMERO REVISIÓN: 02/21
NÚMERO DE OBSERVACIÓN: 06
MONTO DE LA IRREGULARIDAD: 0.00
CLASIFICACIÓN DE LA OBSERVACIÓN: B/R

ÁREA REVISADA: Unidad Técnica de Servicios Informáticos

TIPO DE REVISIÓN: De Cumplimiento

OBSERVACIÓN	RECOMENDACIÓN	FECHA COMPROMISO
<p>4.- En las Mesas Receptoras de Voto y Opinión (MRVyO) instaladas en la Dirección Distrital 13, Miguel Hidalgo, se observa que no se restableció ningún dispositivo de los 74 existentes.</p> <p>Por lo que de la información proporcionada en los Anexos 2 (OD5), 3 (OD9), 4 (OD12) y 5 (OD13) de la Nota Informativa antes citada, se observa que las inconsistencias en diversos casos persistieron después de las 11:30, por lo que la evidencia documental no deja constancia de que el SEI se haya normalizado a partir de las 11:30 horas como es manifestado por parte de la UTSI, ello independientemente de la utilización de papeletas como consecuencia de la aplicación del Plan de Contingencia para la atención de situaciones que interrumpan la emisión del sufragio a través del Sistema Electrónico por Internet en los Distritos Electorales Locales 5, 9, 12 y 13 de las Demarcaciones Cuauhtémoc y Miguel Hidalgo", además de las constantes intermitencias que no arrojan un sistema completamente normalizado, ni que el número de 47 dispositivos en los que se restableció según los listados remitidos por la UTSI coincida con los 121 dispositivos que menciona en su Informe sobre la operación del SEI.</p> <p>En ese sentido, según el artículo 7, y la fracción X del artículo 49 de la Ley de Responsabilidades Administrativas de la Ciudad de México:</p>		

Elaboró
Jefa de Departamento de Mejora de
Procesos y Evaluación

Lic. María Alejandra Lebrija Clavel

Supervisó
Subdirectora de Auditoría

L.C. Lydia Beristain Garza

Autorizó
Subcontralor de Auditoría, Control
y Evaluación

C.P. Juan Manuel Rodríguez Martínez



CONTRALORÍA INTERNA
SUBCONTRALORÍA DE AUDITORÍA, CONTROL Y EVALUACIÓN
CÉDULA DE OBSERVACIONES.

HOJA NÚMERO 5 DE 6
NÚMERO REVISIÓN: 02/21
NÚMERO DE OBSERVACIÓN: 06
MONTO DE LA IRREGULARIDAD: 0.00
CLASIFICACIÓN DE LA OBSERVACIÓN: B/R

ÁREA REVISADA: Unidad Técnica de Servicios Informáticos

TIPO DE REVISIÓN: De Cumplimiento

OBSERVACIÓN	RECOMENDACIÓN	FECHA COMPROMISO
<p>"Artículo 7. Las Personas Servidoras Públicas observarán en el desempeño de su empleo, cargo o comisión, los principios de transparencia como principio rector, disciplina, legalidad, objetividad, profesionalismo, honradez, lealtad, imparcialidad, integridad, rendición de cuentas, eficacia y eficiencia que rigen el servicio público.</p> <p>Para la efectiva aplicación de dichos principios, las Personas Servidoras Públicas observarán las siguientes directrices:</p> <p>I. Actuar conforme a lo que las leyes, reglamentos y demás disposiciones jurídicas les atribuyen a su empleo, cargo o comisión, por lo que deben conocer y cumplir las disposiciones que regulan el ejercicio de sus funciones, facultades y atribuciones."</p> <p>"Artículo 49. Incurrirá en Falta administrativa no grave la persona servidora pública cuyos actos u omisiones incumplan o transgredan lo contenido en las obligaciones siguientes:</p> <p>X. Atender en tiempo y en forma las solicitudes de colaboración, información o documentación formuladas por autoridades judiciales o administrativas, siempre y cuando ello sea en el legítimo ejercicio de sus atribuciones y no exista impedimento legal para ello, lo cual deberá justificarse fundada y motivadamente."</p>		

Elaboró
Jefa de Departamento de Mejora de
Procesos y Evaluación

Lic. María Alejandra Lebrija Clavel

Supervisó
Subdirectora de Auditoría

L.C. Lydia Beristain Garza

Autorizó
Subcontralor de Auditoría, Control
y Evaluación

C.P. Juan Manuel Rodríguez Martínez



CONTRALORÍA INTERNA
SUBCONTRALORÍA DE AUDITORÍA, CONTROL Y EVALUACIÓN
CÉDULA DE OBSERVACIONES.

HOJA NÚMERO 6 DE 6
NÚMERO REVISIÓN: 02/21
NÚMERO DE OBSERVACIÓN: 06
MONTO DE LA IRREGULARIDAD: 0.00
CLASIFICACIÓN DE LA OBSERVACIÓN: B/R

ÁREA REVISADA: Unidad Técnica de Servicios Informáticos

TIPO DE REVISIÓN: De Cumplimiento

OBSERVACIÓN	RECOMENDACIÓN	FECHA COMPROMISO
<p>Causa: Documentación con discrepancias sustanciales en la información presentada ante esta Contraloría Interna.</p> <p>Efecto: Obstrucción en las actividades de fiscalización de esta Contraloría Interna como consecuencia de la entrega de información contradictoria; así como la incertidumbre sobre la efectividad real de las acciones ejercidas por la UTSI para dar solución a la falla, como del desempeño del propio Sistema Electrónico por Internet.</p> <p>Fundamento Legal: Ley de Responsabilidades Administrativas de la Ciudad de México.</p>		

Elaboró
Jefa de Departamento de Mejora de
Procesos y Evaluación

Lic. María Alejandra Lebrija Clavel

Supervisó
Subdirectora de Auditoría

L.C. Lydia Beristain Garza

Autorizó
Subcontralor de Auditoría, Control
y Evaluación

C.P. Juan Manuel Rodríguez Martínez