## Contenido

**1. Objeto y campo de aplicación ..... 2**

**2. Referencias normativas ..... 2**

**3. Términos y definiciones ..... 2**

**4. Contexto de la organización ..... 3**

**5. Liderazgo ..... 36**

**6. Planeación ..... 41**

**7. Apoyo ..... 43**

**8. Operación ..... 72**

**9. Evaluación del desempeño ..... 86**

**10. Mejora. ..... 88**

# ISO/TS 54001:2019 Sistemas de gestión de calidad – requisitos particulares para la aplicación de la norma ISO 9001:2015 a organismos electorales en todos los niveles de gobierno.

## 1. Objeto y campo de aplicación

Esta declaración de aplicabilidad especifica los requisitos de la ISO/TS 54001:2019 que son pertinentes para el Sistema de Gestión de Calidad Electoral (SGCE) del Instituto Electoral de la Ciudad de México (IECM).

## 2. Referencias normativas

a) Marco normativo que regula el actuar del IECM y que se encuentra referenciado en la página web del instituto .

b) La Unidad Técnica de Asuntos Jurídicos (UTAJ), es responsable de mantener actualizado este marco normativo y, de forma específica, se realiza un análisis de cumplimiento normativo aplicable a cada proceso a través del formato declaración *de cumplimiento normativo*.

c) **ISO/TS 54001:2019** Sistemas de gestión de calidad–Requisitos específicos para la aplicación de la norma ISO 9001:2015 a organismos electorales en todos los niveles de gobierno.

d) **ISO 9001:2015** Sistemas de gestión de calidad–Fundamentos y vocabulario.

## 3. Términos y definiciones

Para el propósito de este documento, son aplicables los términos y definiciones dados en la norma ISO 9001:2015, así como los términos relativos al SGCE que establece la ISO/TS 54001:2019.

# 4. Contexto de la organización

## 4.1 Comprensión de la organización y de su contexto

El IECM determina las cuestiones externas e internas que pueden afectar su propósito y dirección estratégica mediante un informe de evaluación de factores internos y externos (FODA).

Para llevar a cabo la evaluación de los factores internos y externos, la Secretaría Administrativa de manera semestral analiza las fortalezas, las oportunidades, las debilidades y las amenazas (FODA), a efecto de identificar con oportunidad los cambios sustantivos derivados de la dinámica del entorno y, en su caso, establecer acciones.

El informe de evaluación de factores internos y externos se integra al informe de cumplimiento y resultados, el cual es remitido a la Junta Administrativa para su aprobación y remisión al Consejo General, una vez aprobado, el informe de evaluación de factores internos y externos se publica en el repositorio temporal del SGCE para que sea del conocimiento de las y los funcionarios.

El análisis FODA (fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas) que se presenta deriva del Plan General de Desarrollo 2020-2023 (Plan), su propósito es analizar los cambios sustantivos del entorno interno y externo en el que se desenvuelven las actividades del IECM a fin de anticipar cambios que pudieran afectar su operación.

Respecto al contexto sanitario actual, se han llevado a cabo diversas acciones con relación a los servicios que presta el Instituto.

Tabla 1. Evaluación de factores internos y externos

(enero 2022)

| INTERNO | | EXTERNO | |
|---|---|---|---|
| **Fortalezas** | **Debilidades** | **Oportunidades** | **Amenazas** |
| 1. Autonomía del IECM | 1. Continuar con una tendencia negativa en la participación de las y los ciudadanos en la Consulta sobre Presupuesto Participativo. | 1. Vinculación estratégica con organismos externos especializados en la materia electoral para mejorar la labor institucional y compartir buenas prácticas | 1. Pérdida de eficacia y oportunidad para publicitar contenidos en la plataforma digital, por falta de información oportunapor parte de terceros. |
| 2. Personal profesionalizado y comprometido con la educación cívica, la participación ciudadana, la cultura democrática y la construcción de ciudadanía. | 2. El IECM no ha logrado posicionar la modalidad del Sistema Electrónico por Internet (SEI) para emitir opinión y/o voto. | 2. Incrementar el número de votosrecibidos en el extranjero. | 2. La estructura operativa de los órganos desconcentrados puede resultar insuficiente para promover la educación cívica y la participación ciudadana. |
| 3. Campañas de educación cívica constantes a diferentes sectores de la población para fomentar el ejercicio delvoto. | 3. Debido a las atribuciones institucionales de las autoridades electorales no ha sido posible explotar el uso del Sistema Electrónico de Internet para votaciones en el extranjero | 3. Aprovechar el impulso del entorno electoral respecto a la democracia digital. | 3. Afectación en la prestación de servicios a causa de los desastres naturales tales como terremotos, lluvias, deslaves o inundaciones, entre otros, y considerando también los efectos de la pandemia por el COVID-19. |
| 4. Enfoque de accesibilidad en materiales electorales y electivos para mecanismos de participación ciudadana y procesos electorales que garanticen la participación de grupos vulnerables. | 4. Las direcciones distritales no con espacios accesibles e incluyentes para atender a personas con alguna discapacidad o requerimiento especial, lo que puede reducir la atención a laciudadanía con estas condiciones. | 4. Mayor interacción con la ciudadanía a través de asambleas de deliberación y diagnóstico del presupuestoparticipativo. | 4. Características y variables sociodemográficas de las distintas poblaciones que pueden influir de forma negativa |

| INTERNO | | EXTERNO | |
|---|---|---|---|
| **Fortalezas** | **Debilidades** | **Oportunidades** | **Amenazas** |
| 5. Incremento constante en la participación de las consultas para niñas, niños y adolescentes. | 5. No hay una estrategia unificada de redes sociales que permita potenciar el impacto de la comunicación e interesar a audiencias más jóvenes. | 5. Incorporar mejoras a la Consulta Ciudadana sobre Presupuesto Participativo, a partir de lo que señala la LPCCM, y aprovechar el seguimiento a los proyectos para incrementar la confianza en estos mecanismos. | 5. No utilizar el sistema de voto electrónico por internet generado por el IECM. |
| 6. Convocatorias de selección de personal que promueven acciones afirmativas e incluyentes. | 6. Lenguaje institucional y comunicación lejana a los grupos de jóvenes o adolescentes. | 6. Aprovechar el impulso a las políticas de equidad de género, inclusión y derechos humanos para fortalecer la participación de los grupos de atención prioritaria. | 6. Incremento en el costo de los servicios que el INE le brinda al IECM. |
| 7. Posicionamiento del IECM a como el único Organismo Público Electoral Local certificado en la Norma ISO Electoral (ISO/TS 54001 :2019). | 7. Desarticulación en campañas institucionales de promoción para la participación. | 7. Fomentar la participación de grupos y poblaciones de atención prioritaria que, dada su condición, ejercen poco o nada sus derechos político-electorales. | 7. Posibilidad latente de recesión económica que impacta en el ánimo de la ciudadanía y su interés por participar en mecanismos de participación ciudadana y procesos electorales. |
| 8. Control de la gestión de los procesos estratégicos, sustantivos y de apoyo- a través de un SGCE certificado bajo la Norma ISO/TS 54001 :2019. | 8. No anclar el enfoque de procesos y de mejora continua en la cultura organizacional y no reconocer los beneficios que el SGCE otorga, perdiendo la oportunidad de aprovechar su valor al interior del IECM. | 8. Incorporar acciones para mejorar el bienestar de las y los funcionarios a partir del cumplimiento de la norma NOM-035-STPS-2018, Factores de riesgo psicosocial en el trabajo. Identificación, análisis y prevención, que es de carácter obligatorio para el IECM. | 8. Disminución de presupuesto a los órganos electorales para los próximos periodos; *(el déficit en el Presupuesto de Egresos 2022 generará la cancelación de diversas actividades fundamentales a las que está obligado hacer por Ley el Instituto Electoral de la Ciudad de México, por lo que en consecuencia se desincentivará la participación de* |

| INTERNO | | EXTERNO | |
|---|---|---|---|
| **Fortalezas** | **Debilidades** | **Oportunidades** | **Amenazas** |
| | | | *las y los ciudadanos en asuntos de suma importancia para la capital del país.)* |
| 9. Recertificación del IECM, en diciembre de 2019, con el distintivo ORO bajo la Norma Mexicana en Igualdad Laboral y No Discriminación (NMX-R-025-SCFI2015). | 9. Perdida de capital intelectual de personas funcionarias altamente competentes y experimentadas al no contar con gestión del conocimiento. | 9. Acercamiento estratégico, en materia de comunicación, con organismos externos, instituciones académicas, OSC e iniciativa privada que apoyen al IECM a promover la cultura democrática. | 9. Reducción de la libre participación en los procesos electorales locales y mecanismos de participación ciudadana a causa del incremento de la violencia e inseguridad en los espacios públicos de la Ciudad de México. |
| | 10. No existen los mecanismos que aseguren la atención oportuna de cualquier riesgo de violencia política en razón de género y verifiquen que cualquier señalamiento se observe con prontitud. | 10. Rediseñar los procesos para realizar los Mecanismos de Participación Ciudadana de forma ágil, adaptable y eficiente. | 10. Desmotivación para participar de forma activa en 105 mecanismos e instrumentos de participación ciudadana y procesos electorales, derivado de la percepción de altos índices de discriminación por cualquier condición. |
| | | 11. Fomentar la cultura democrática desde la infancia a partir de lo que establece la CPCM y la LPCCM acerca del derecho de las niñas, niños, adolescentes y personas jóvenes a participar en la toma de decisiones públicas en los ámbitos | 11. Incremento en el discurso de odio en redes sociales en la medida que más mujeres pueden acceder a cargos de elección popular y que derivado de esta acción obstaculice la participación de las mujeres o el voto a su favor. |

| INTERNO | | EXTERNO | |
|---|---|---|---|
| **Fortalezas** | **Debilidades** | **Oportunidades** | **Amenazas** |
| | | familiar, escolar, social, comunitario o cualquier otro. | |
| | | 12. Crear vínculos para realizar actividades coordinadas de capacitación y difusión en cultura democrática y mecanismos e instrumentos de participación ciudadana. | 12. Contexto de violencia y discriminación de género y falta de armonización entre las normativas locales con las federales, y la ausencia de tipificación de diversas acciones que violentan, vulneran, precarizan y amenazan a las mujeres. |
| | | 13. Consolidar el posicionamiento del IECM ante las personas habitantes de la Ciudad de México, gracias a su involucramiento en 11 de los 20 mecanismos e instrumentos de participación ciudadana. | 13. Baja participación de la ciudadanía en el ejercicio del voto y de la opinión por no transitar hacia formatos que sean aptos para fomentar la cultura democrática en las nuevas poblaciones/ distintos sectores de la población. |
| | | 14. Aprovechar las experiencias y de otras organizaciones para crear una estrategia para manejo de crisis y atención a noticias falsas que permita verificar e informar con oportunidad la veracidad de las notas que | 14. Desinformación de la ciudadanía a través de noticias falsas que impactan negativamente en los procesos electorales locales y mecanismos de participación ciudadana. |

| INTERNO | | EXTERNO | |
|---|---|---|---|
| **Fortalezas** | **Debilidades** | **Oportunidades** | **Amenazas** |
| | | se presenten antes, durante y después de la jornada electoral. | |
| | | 15. Involucrar a los diferentes nichos poblacionales en espacios de análisis para identificar e implementar mejoras en las actividades que el IECM realiza. | 15. Modificaciones a las normas de carácter electoral y de participación ciudadana, que interfieren con las atribuciones encomendadas al IECM. |
| | | 16. Aprovechar las plataformas digitales para ampliar la difusión de las actividades que el IECM realiza y fomentar la cultura democrática entre los nativos digitales. | |
| | | 17. Mejorar los procesos estratégicos, sustantivos y de apoyo para operar con mayor eficiencia. | |

Cuadro 1Fuente: Elaborado por la Secretaría Administrativa, con base en la información del Acuerdo del Consejo General, IECM/ACU/011/20 del 31 de enero de 2020, del Instituto Electoral de la Ciudad de México por el que se aprueba el Plan General de Desarrollo del Instituto Electoral de la Ciudad de México para el período 2020-2023, que presenta la Comisión Provisional encargada de elaborar la propuesta del Plan General de Desarrollo Institucional para el periodo 2020-2023, en cumplimiento al Acuerdo IECM/ACU/058/19.

### 4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas

- A través de reuniones con las personas responsables de los procesos[1] se identifican las necesidades y expectativas de las partes interesadas pertinentes al SGCE, y que a su vez están relacionadas con los servicios brindados por el IECM, con el fin de asegurar su adecuación y pertinencia la revisión se realiza por tipo de servicio y de acuerdo a la periodicidad en la que se realiza cada uno de ellos:
- Proceso electoral local: cada tres años y las áreas involucradas son, DEAP, DEOEyG, UTDyDH, UTVOE
- Mecanismos de participación Ciudadana: anualmente y las áreas involucradas son DEPCyC, UTGyDH, UTVOE.
- Educación cívica y construcción de la ciudadanía: DEECyCC

La matriz de partes interesadas por servicio se encuentra disponibles en el repositorio del SGCE.

Tabla 2. Matriz de partes interesadas del servicio electoral local.

(Rev. oct 2020)

| N° | PARTES INTERESADAS | NECESIDADES | EXPECTATIVAS | REQUISITOS | SEGUIMIENTO | FRECUENCIA DE SEGUIMIENTO |
|---|---|---|---|---|---|---|
| **1** | **Ciudadanía con especial énfasis en grupos de atención prioritaria** | • Ejercer su derecho al voto.<br>• Acceso a materiales electorales incluyentes.<br>• Acceso a la información relativa al proceso electoral. | • Tener la confianza y la certeza de que su voluntad será respetada.<br>• Eliminar la corrupción política-electoral.<br>• Elecciones claras e integras que garanticen la confianza y participación de la ciudadanía.<br>• Fomentar el ejercicio pleno de los derechos político-electorales de los grupos de atención prioritaria | • Cumplir con lo que establece el art 24 numeral 2 de la Constitución Política de la Ciudad de México.<br>• Cumplir con lo que establece el art 2, párrafo 3 del Código de Instituciones y Procedimientos Electorales de la Ciudad de México. | • Estadística de participación electoral desagregando grupos de atención prioritaria<br>• Publicación de la información relativa al proceso electoral en los medios de comunicación, radio, televisión y redes sociales.<br>• A fin de garantizar el derecho al voto de la ciudadanía, así como de la observación electoral, con miras a cuidar la salud de todas las personas involucradas en la operación y funcionamiento de la casilla única, así como de los demás que acudan a la misma el día de la Jornada Electoral. El Modelo de Casilla Única para la elección concurrente intermedia | Trianual |

[1] ISO/TS 9002:2016 Directrices para la aplicación de ISO: 9001:2015, establece que, para comprender las necesidades y expectativas de las partes interesadas relevantes, pueden considerarse entre otros métodos, trabajar con los responsables de los procesos.

| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | para el Proceso Electoral 2020 – 2021, muestra la adopción de medidas de atención sanitaria, a fin de hacer frente al entorno actual como lo es la presencia de la pandemia de COVID 19.[i] | |
| **2** | **Partidos Políticos**<br><br>**(Candidaturas de partido)** | • Registro de convenio de coalición.<br>• Registro de candidatura común considerando acciones afirmativas<br>• Registro de plataformas.<br>• Registro de candidaturas considerando acciones afirmativas<br>• Aprobación de Acuerdo y Resoluciones.<br>• Constancia de registro de candidaturas. | • Asesoría y orientación oportuna para el registro<br>• Procesos electorales libres de violencia, en especial política contra las mujeres en razón de género. | Cumplimiento de requisitos legales para el registro de candidaturas de Partidos Políticos y para el desarrollo de los procesos electorales, previstos en:<br>• Código de Instituciones y Procedimiento Electorales de la Ciudad de México; y<br>• Manuales y formatos para el registro y sustitución de candidaturas de partidos políticos. | • Encuestas de satisfacción.<br>• Indicadores del proceso de registro de candidaturas y asociaciones políticas.<br>• Estadística de casos de violencia política contra las mujeres en razón de género, durante procesos electorales | Trianual |
| **3** | **Candidaturas sin partido** | • Registro de aspirantes a candidatura.<br>• Registro de plataformas.<br>• Registro de candidaturas sin partido.<br>• Acuerdos y dictámenes de cumplimiento de apoyos ciudadanos.<br>• Constancias de registro de candidaturas.<br>• Desarrollo de los procesos | • Asesoría y orientación oportuna para el registro<br>• Procesos electorales libes de violencia, en especial política contra las mujeres en razón de género | Cumplimiento de los requisitos legales para acreditar a las personas aspirantes a una candidatura sin partido, establecidos en:<br>• Código de Instituciones y Procedimiento Electorales de la Ciudad de México;<br>• Lineamientos para el registro de candidaturas sin partido; y | • Encuestas de satisfacción.<br>• Indicadores del proceso de registro de candidaturas y asociaciones políticas.<br>• Estadística de casos de violencia política contra las mujeres en razón de género, durante procesos electorales. | Trianual |

| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | electorales con garantías de prevención protección y sanción de violencia política contra las mujeres en razón de género. | | • Manuales y formatos para el registro y sustitución de registro de candidaturas sin partido.<br>• Protocolos de atención a víctimas de violencia política contra las mujeres en razón de género | | |
| **4** | **Organización ciudadana** | Ejercer su derecho a asociación y libre afiliación | Obtener el registro como Organización Ciudadana o Asociación Política (agrupación política local o partido político local) | Art. 9 Constitucional Art. 239, 249 y 260 - 268 del Código de Instituciones y Procedimientos Electorales de la CDMX | • Encuesta de satisfacción<br>• Indicadores | Trianual APL |
| **5** | **Agrupación política Local** | | | | | Sexenal APL |
| **6** | **Congreso de la Ciudad de México** | Ejercicio eficiente del presupuesto aprobado para el desarrollo de las actividades programadas. | Reducción de los gastos durante la ejecución de las actividades programadas | Cumplir con lo establecido en la Ley de Presupuesto y Gasto Eficiente de la Ciudad de México y su Reglamento, los Lineamientos para optimizar el presupuesto y realizar un gasto eficiente en el IECM, las Nomas generales de programación, presupuesto y contabilidad del IECM. | • De acuerdo al desarrollo de las actividades programadas a través de SIIAD.<br>• A través de comparecencias | Anual |
| **7** | **INE** | Cumplir con la normatividad emitida para la organización y desarrollo de las elecciones locales. | El proceso electoral local se desarrolle conforme a lo previsto en la normatividad y convenio de coordinación y colaboración INE-IECM. | Cumplir con lo que establece:<br>• La Constitución Política de la Ciudad de México.<br>• LEGIPE<br>• Reglamento de elecciones<br>• Convenio general de coordinación y colaboración INE-IECM. | • Catálogo de actividades convenidas en el convenio INE-IECM relativas al proceso electoral. | Trianual |
| **8** | **Quejoso / Denunciante** | Autoridad sustanciadora cumpla con los principios rectores de la función electoral, perspectiva de género y enfoque de derechos humanos | Uso de recursos públicos y medios de comunicación en forma imparcial, equitativa y con respeto hacia las normas legales. | Cumplir con lo señalado en los artículos 2 al 5 de la Ley Procesal Electoral de la Ciudad de México. | • Indicadores de la ficha de proceso de Resolución de disputas electorales.<br>• Formato de seguimiento a los medios de impugnación presentados, respecto de las determinaciones adoptadas dentro de los | Anual y Trianual |

| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | procedimientos administrativos sancionadores electorales.<br><br>• De manera transitoria y derivado de la emergencia sanitaria generada por la epidemia del virus SARS 2-Covid 19, el Consejo General de este Instituto Electoral aprobó el Acuerdo IECM/ACU-CG-047 /2020 relativo a los " Lineamientos para el uso de tecnologías de la información en la presentación y trámite de las quejas y medios de impugnación, lo anterior, hasta que el Comité de Monitoreo de la Ciudad de México determine el color amarillo en su Semáforo Epidemiológico y con ello se autorice el regreso del personal a las oficinas del Instituto Electoral | |
| **9** | **Autoridades electorales jurisdiccionales locales.** | Resolver las controversias en materia electoral local. | Generar confianza en los procesos electorales y legitimidad en los candidatos que resultan ganadores. | Garantizar los principios democráticos plasmados en La Constitución Política de la Ciudad de México. | • Formato de seguimiento a los medios de impugnación presentados, respecto de las determinaciones adoptadas dentro de los procedimientos administrativos<br><br>• De manera transitoria y derivado de la emergencia sanitaria generada por la epidemia del virus SARS 2-Covid 19, el Consejo General de este Instituto Electoral aprobó el Acuerdo IECM/ACU-CG-047 /2020 relativo a los " Lineamientos para el uso de tecnologías de la información en la presentación y trámite de las quejas y medios de impugnación, lo anterior, hasta que el Comité de Monitoreo de la Ciudad de México determine el color | anual |

| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | amarillo en su Semáforo Epidemiológico y con ello se autorice el regreso del personal a las oficinas del Instituto Electoral | |
| **10** | **Proveedores** | Conducción del proceso de acuerdo a los procedimientos de adquisiciones, arrendamientos y prestación de servicios del IECM | Relaciones comerciales estables y duraderas con el IECM | • Pago oportuno por el producto o servicio brindado.<br>• Especificaciones de los productos o servicios claras, específicas y oportunas. | Evaluación de proveedores. | Anual |

Tabla 3. Partes interesadas para el registro de proyectos para la consulta de presupuesto participativo

(Rev. oct 2020)

| N° | PARTES INTERESADAS | NECESIDADES | EXPECTATIVAS | REQUISITOS | SEGUIMIENTO | FRECUENCIA DE SEGUIMIENTO[2] |
|---|---|---|---|---|---|---|
| **1** | Personas ciudadanas y habitantes | • Ejercer su derecho a la participación ciudadana.<br>• Tener acceso a la información relativa al proceso registro de proyectos | • Recibir asesoría y orientación oportuna para el registro de proyectos.<br>• Que el proceso de registro de proyectos se realice en tiempo y forma de acuerdo con el marco normativo aplicable.<br>• Conocer la programación de las asambleas de diagnóstico y deliberación; de información y selección; de casos especiales; y de evaluación y rendición de cuentas. | • Cumplir con lo que establecen los artículos; 25, Apartado A, numeral 1; y, 26, apartado B de la Constitución Política de la Ciudad de México (Constitución local).<br>• Cumplir con lo que establecen los artículos 6, fracciones I y XV; 7, fracción VI; 10, 362, 364 y 365 del Código de Instituciones y Procedimientos Electorales de la Ciudad de México (Código).<br>• Cumplir con lo que establecen los artículos 116; 120; 121; 123; 126; y, 129 de la Ley de Participación Ciudadana de la Ciudad de México (Ley de Participación). | • Encuesta de satisfacción aplicada en OD.<br>• Publicación del dictamen de los proyectos en la Plataforma de Participación, en los estrados de cada DD, página de Internet del Instituto Electoral y en las redes sociales.<br>• Publicación de los proyectos que serán opinados durante la jornada consultiva conforme al número aleatorio asignado en la Plataforma de Participación, en los estrados de cada DD, página de Internet del Instituto Electoral y en las redes sociales.<br>• Publicación de la Agenda de las Asambleas en la Plataforma de Participación, en los estrados de cada DD, página de Internet del Instituto Electoral y en las redes sociales. | Anual (encuestas)<br>Semanal (publicaciones) |
| **2** | Organizaciones Ciudadanas | • Ejercer su derecho a la participación ciudadana.<br>• Tener acceso a la información relativa al proceso registro de proyectos | • Recibir asesoría y orientación oportuna para el registro de proyectos.<br>• Que el proceso de registro de proyectos se realice en tiempo y forma de acuerdo al marco normativo aplicable.<br>• Conocer la programación de | • Cumplir con lo que establecen los artículos 25, Apartado A, numeral 1; y, 26, apartado B de la Constitución local.<br>• Cumplir con lo que establecen los artículos 6, fracciones I y XV; 10, 362, 364 y 365 del Código.<br>• Cumplir con lo que establecen los artículos 110, | • Encuesta de satisfacción aplicada en OD.<br>• Publicación en la página institucional del dictamen de los proyectos<br>• Publicación en la página institucional de los proyectos que serán opinados durante la jornada consultiva conforme al | Anual (encuestas)<br>Semanal (publicaciones) |

[2] Durante proceso electoral el seguimiento será bianual

| N° | PARTES INTERESADAS | NECESIDADES | EXPECTATIVAS | REQUISITOS | SEGUIMIENTO | FRECUENCIA DE SEGUIMIENTO[2] |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | las asambleas de diagnóstico y deliberación; de información y selección; de casos especiales; y de evaluación y rendición de cuentas. | fracción II, 116; 120; 121; 123; 126; y, 129 de la Ley de Participación. | número aleatorio asignado.<br>• Publicación de la Agenda de las Asambleas en la Plataforma de Participación, en los estrados de cada DD, página de Internet del Instituto Electoral y en las redes sociales. | |
| **3** | Jefatura de Gobierno | • Coadyuvar en la difusión de la Convocatoria de la consulta de presupuesto participativo<br>• Incluir en el decreto anual de presupuesto de egresos de la Ciudad de México, el monto total de recursos al que asciende el presupuesto por demarcación. | • Recibir la Convocatoria e información respecto al proceso de registro para coadyuvar en la difusión<br>• Garantizar que se cuente con los recursos necesarios para que pueda cumplirse con lo dispuesto en la norma. | • Cumplir con lo que establecen los artículos 25, Apartado A, numeral 2; 26, Apartado A, numeral 2 y 4 de la Constitución local.<br>• Cumplir con lo que establece el artículo 364 del Código.<br>• Cumplir con lo que establecen los artículos 116; 117; 121; 123; 124, fracción I; y, 129 de la Ley de Participación. | • Oficio de envío de la Convocatoria a Jefatura de Gobierno.<br>• Publicación del Decreto anual de presupuesto de egresos de la Ciudad de México. | Anual |
| **4** | Congreso | • Aprobar en el decreto anual de presupuesto de egresos de la Ciudad de México, el monto total de recursos al que asciende el presupuesto por demarcación. | • Que se difunda el monto total de recursos al que asciende el presupuesto por demarcación, para el registro de proyectos.<br>• Garantizar que se cuente con los recursos necesarios para que pueda cumplirse con lo dispuesto en la norma. | • Cumplir con lo que establecen los artículos 25, Apartado A, numeral 2; 26, Apartado A, numeral 2 y 4 de la Constitución local.<br>• Cumplir con lo que establece el artículo 364 del Código.<br>• Cumplir con lo que establecen los artículos 116; 117; 121; y, 124, fracción VI de la Ley de Participación. | • Difusión del monto total de recursos al que asciende el presupuesto por demarcación<br>• Publicación del Decreto anual de presupuesto de egresos de la Ciudad de México. | Anual |
| **5** | Secretaría de Inclusión y Bienestar Social | • Establecer los criterios para la creación y ejecución de proyectos de presupuesto participativo con cargo al capítulo 4000 “Transferencias, asignaciones, | • Que las personas interesadas en registrar un proyecto tengan claro los criterios para poder ejercer el presupuesto en el capítulo 4000.<br>• Que el órgano dictaminador conozca los | • Cumplir con lo que establecen los artículos 25, Apartados A, numeral 2; 26, apartado B de la Constitución local.<br>• Cumplir con lo que establece el | • Criterios publicados.<br>• Publicación y difusión de los criterios elaborados por la Secretaría de Inclusión y Bienestar Social. | Anual |

| N° | PARTES INTERESADAS | NECESIDADES | EXPECTATIVAS | REQUISITOS | SEGUIMIENTO | FRECUENCIA DE SEGUIMIENTO[2] |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | subsidios y otras ayudas", para que se pueda asesorar a las personas interesadas en registrar proyecto. | criterios para ejercer el presupuesto participativo en el capítulo 4000, para poder realizar un dictamen correcto. | artículo 364 del Código.<br>• Cumplir con lo que establecen los artículos 117 y 120 de la Ley de Participación. | | |
| **6** | Secretaría de Administración y Finanzas | • Establecer el índice y asignación de recursos correspondiente a los criterios y objetivos sociales establecidos antes de que el IECM publique la convocatoria. | • Que se difundan el índice y asignación de recursos correspondiente a los criterios y objetivos sociales establecidos. | • Cumplir con lo que establecen los artículos 25, Apartado A, numeral 2; y, 26, apartado B de la Constitución local.<br>• Cumplir con lo que establece el artículo 364 del Código.<br>• Cumplir con lo que establece el artículo 118; 120; y, 124, fracción II de la Ley de Participación. | • Publicación de la distribución del presupuesto participativo por unidad territorial. | Anual |
| **7** | Secretaría de la Contraloría General | • Vigilar y supervisar la dictaminación de los proyectos de Presupuesto Participativo. | • Que se dictaminen todos los proyectos de presupuesto participativo conforme a la norma aplicable. | • Cumplir con lo que establecen los artículos 25, Apartado A, numeral 2; y, 26, apartado B de la Constitución local.<br>• Cumplir con lo que establece el artículo 364 del Código.<br>• Cumplir con lo que establecen los artículos 116; 120; 124, fracción III; 126 y 128 de la Ley de Participación. | • Integración del Órgano Dictaminador en cada Alcaldía con la participación de un contralor o contralora ciudadana.<br>• Publicación de la integración de los 16 Órganos Dictaminadores, en la Plataforma de Participación, en los estrados de cada DD, página de Internet del Instituto Electoral y en las redes sociales.<br>• Publicación del dictamen de proyectos registrados en la Plataforma de Participación, en los estrados de cada DD, página de Internet del Instituto Electoral y en las redes sociales.<br>• Publicación de los Proyectos que serán opinados durante la jornada consultiva | Anual<br><br>Semanal (publicaciones) |

| N° | PARTES INTERESADAS | NECESIDADES | EXPECTATIVAS | REQUISITOS | SEGUIMIENTO | FRECUENCIA DE SEGUIMIENTO[2] |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | conforme al número aleatorio asignado en la Plataforma de Participación, en los estrados de cada DD, página de Internet del Instituto Electoral y en las redes sociales. | |
| **8** | Alcaldías | • Coadyuvar en la difusión de la Convocatoria de la consulta de presupuesto participativo<br>• Coadyuvar con el IECM para organizar las asambleas de diagnóstico y deliberación.<br>• Integrar el Órgano Dictaminador.<br>• Remitir en tiempo a los Órganos Desconcentrados los dictámenes de los proyectos de presupuesto participativo presentados. | • Recibir la Convocatoria para coadyuvar en la difusión<br>• Contar con los especialistas requeridos para integrar el Órgano Dictaminador.<br>• Recibir los proyectos de presupuesto participativo conforme lo dispuesto en la Convocatoria.<br>• Orientar a los promoventes en aquellos casos en que los proyectos sean dictaminados inviables. | • Cumplir con lo que establecen los artículos 25, Apartado A, numeral 2; 26, Apartado A, numeral 2 y 4 de la Constitución local.<br>• Cumplir con lo que establece el artículo 364 del Código.<br>• Cumplir con lo que establecen los artículos 116; 120; 121; 123; 124, fracción VII; 125 y 126 de la Ley de Participación | • Oficio de envío de la Convocatoria a las Alcaldías.<br>• Publicación de la integración de los órganos dictaminadores, en la Plataforma de Participación, en los estrados de cada DD, página de Internet del Instituto Electoral y en las redes sociales<br>• Envío de los proyectos registrados para dictamen.<br>• Envío a OD de dictámenes de proyectos | Anual<br>Semanal (publicaciones) |
| **9** | Tribunal Electoral | • Coadyuvar en la difusión de la Convocatoria de la consulta de presupuesto participativo<br>• Resolver todas las controversias que se generen con motivo de la consulta de presupuesto participativo. | • Que el registro de los proyectos se realice conforme a lo previsto en la norma aplicable.<br>• Resolver en el menor tiempo las controversias para garantizar el derecho a la participación ciudadana de los promoventes.<br>• Asesorar y orientar oportunamente para garantizar que los actos de autoridad estén fundados y motivados.<br>• Contar con información suficiente y expedita sobre las | • Cumplir con lo que establecen los artículos 25, Apartado A, numeral 2; 26, Apartado A, numeral 2 y 4 de la Constitución local.<br>• Cumplir con lo que establecen los artículos 30; 165; 179, fracción II; 192; y, 193 del Código.<br>• Cumplir con lo que establecen los artículos 124, fracción V; 135 y, 136 de la Ley de Participación. | • Oficio de envío de la Convocatoria a las Alcaldías.<br>• Solicitudes de información al IECM sobre las controversias generadas<br>• Resoluciones emitidas. | Anual |

| N° | PARTES INTERESADAS | NECESIDADES | EXPECTATIVAS | REQUISITOS | SEGUIMIENTO | FRECUENCIA DE SEGUIMIENTO[2] |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | controversias generadas | | | |
| **10** | InfoDF | Coadyuvar en la difusión de la Convocatoria de la consulta de presupuesto participativo | • Recibir la Convocatoria para coadyuvar en la difusión | • Cumplir con lo que establecen los artículos 25, Apartado A, numeral 2; 26, Apartado A, numeral 2 y 4 de la Constitución local.<br>• Cumplir con lo que establecen los artículos 123 y 124 | • Oficio de envío de la Convocatoria a las Alcaldías. | Anual |
| **11** | Comité Técnico Permanente (UNAM, IPN, UAM, Colmex, UACM, GDF e IECM) | • Garantizar la modalidad digital de los mecanismos de democracia directa e instrumentos de democracia participativa.<br>• Acudir y participar en las reuniones ordinarias y extraordinaria del comité que convoque el IECM | • Ser convocado en tiempo forma a las reuniones del Comité.<br>• Verificar que la Plataforma de participación digital del IECM, garantice las condiciones relativas a integridad de la información resguardada en ella, protocolos de ciber seguridad, interoperabilidad, protección de datos personales y todos los demás necesarios.<br>• Que le IECM provea la infraestructura tecnológica para el alojamiento y operación de la Plataforma | • Cumplir con lo que establecen los artículos 24, numeral 4; y, 26, apartado B de la Constitución local.<br>• Cumplir con lo que establecen los artículos 362; 363; 364 y 366 del Código.<br>• Cumplir con lo que establecen los artículos 188, 189, 191; 192; 195; y, 196 de la Ley de Participación. | • Convocatorias, órdenes del día y minutas de las reuniones del Comité.<br>• Plataforma de Participación en funcionamiento. | Anual |
| **12** | Quejoso/ Impugnante | • Entregar su escrito para iniciar el proceso de impugnación, con los elementos necesarios y en el lugar indicado. | • Recibir orientación sobre el trámite de su queja o medio de impugnación. | • Cumplir con lo que establece el artículo; 25, Apartado A, numeral 3 y, 26, apartado B de la Constitución local.<br>• Cumplir con lo que establecen los artículos 6, fracción XIII; 165; 179, fracción II; y 192 del Código.<br>• Cumplir con lo que establecen los artículos 116, 120 y 136 de la Ley de Participación Ciudadana de la Ciudad de México. | • Expediente de la queja o medio de impugnación. | Cada que se active una queja o un medio de impugnación |

Tabla 4. Registro de candidaturas para integrar las Comisiones de Participación Comunitaria
(Rev. oct 2020)

| N° | PARTES INTERESADAS | NECESIDADES | EXPECTATIVAS | REQUISITOS | SEGUIMIENTO | FRECUENCIA DE SEGUIMIENTO |
|---|---|---|---|---|---|---|
| **1** | Personas ciudadanas | • Ejercer su derecho a la participación ciudadana.<br>• Tener acceso a la información relativa a la elección de comisiones de participación comunitaria. | • Contar con requisitos y plazos claros para el registro de candidaturas.<br>• Recibir asesoría y orientación oportuna para el registro de candidaturas.<br>• Que el registro de candidaturas para integrar las COPACO se realice garantizando los principios rectores establecidos en la Ley de Participación Ciudadana de la Ciudad de México.<br>• Que la integración de las COPACO se realice garantizando los principios rectores establecidos en la Ley de Participación Ciudadana de la Ciudad de México | • Cumplir con lo que establece el artículo 56 numeral 4 de la Constitución Política de la Ciudad de México (Constitución local).<br>• Cumplir con lo que establecen los artículos 6, fracciones I y XV; 7, fracción VI; 10; 362; 364 y, 367 del Código de Instituciones y Procedimientos Electorales de la Ciudad de México (Código).<br>• Cumplir con lo que establecen los artículos 83; 85; 96; 98; 99 y 102 de la Ley de Participación Ciudadana de la Ciudad de México (Ley de Participación). | • Encuesta de satisfacción aplicada en OD.<br>• Publicación de candidatas y candidatos registrados en la Plataforma de Participación, en los estrados de cada DD, página de Internet del Instituto Electoral y en las redes sociales.<br>• Publicación del dictamen de las candidaturas en la Plataforma de Participación, en los estrados de cada DD, página de Internet del Instituto Electoral y en las redes sociales.<br>• Publicación de las candidaturas que podrán ser votadas con el número de identificación asignado en la Plataforma de Participación, en los estrados de cada DD, página de Internet del Instituto Electoral y en las redes sociales. | Trianual (encuestas)<br>Semanal (publicaciones) |
| **2** | Tribunal Electoral | • Resolver todas las controversias que se generen con motivo de la elección de Comisiones de | • Que el registro de candidaturas a la elección de Comisiones de Participación Comunitaria se realice conforme a lo previsto en | • Cumplir con lo que establece el artículo 25, Apartado A, numeral 3; 26, Apartado A, numeral 2 y 4 de la | • Solicitudes de información al IECM sobre las controversias generadas<br>• Resoluciones emitidas. | Trianual |

| N° | PARTES INTERESADAS | NECESIDADES | EXPECTATIVAS | REQUISITOS | SEGUIMIENTO | FRECUENCIA DE SEGUIMIENTO |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | Participación Comunitaria. | la norma aplicable.<br><br>• Resolver en el menor tiempo las controversias para garantizar el derecho a la participación ciudadana de los promoventes.<br><br>• Asesoría y orientación oportuna para garantizar que los actos de autoridad estén fundados y motivados.<br><br>• Que la autoridad competente funde y motive las comunicaciones dirigidas a los aspirantes que no cumplen con los requisitos.<br><br>• Contar con información suficiente y expedita sobre las controversias generadas | Constitución local.<br><br>• Cumplir con lo que establecen los artículos 30; 165; 179, fracción II, III y VI; y 192 del Código.<br><br>• Cumplir con lo que establecen los artículos 83, 85, 96, 98; 99; 107; 135 y 136 de la Ley de Participación. | | |
| **3** | Comité Técnico Permanente (UNAM, IPN, UAM, Colmex, UACM, GDF e IECM) | • Garantizar la modalidad digital de los mecanismos de democracia directa e instrumentos de democracia participativa.<br>• Acudir y participar en las reuniones ordinarias y extraordinaria del comité que convoque el IECM | • Ser convocado en tiempo forma a las reuniones del Comité.<br>• Que la Plataforma de participación digital del Instituto Electoral de la Ciudad de México, garantice las condiciones relativas a integridad de la información resguardada en ella, protocolos de ciber seguridad, | • Cumplir con lo que establecen los artículos 24, numeral 4; y, 26, apartado B de la Constitución local.<br><br>• Cumplir con lo que establecen los artículos 10, 362, 366 y 367 del Código.<br><br>• Cumplir con lo que establecen los artículos 99, b), 188, 189, 191, 192, 195 y | • Plataforma de Participación en funcionamiento.<br>• Convocatorias, órdenes del día y minutas de las reuniones del Comité. | Trianual |

| N° | PARTES INTERESADAS | NECESIDADES | EXPECTATIVAS | REQUISITOS | SEGUIMIENTO | FRECUENCIA DE SEGUIMIENTO |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | interoperabilidad, protección de datos personales y todos los demás necesarios.<br><br>• Que le IECM provea la infraestructura tecnológica para el alojamiento y operación de la Plataforma | 196 de la Ley de Participación. | | |
| **4** | Quejoso/ Impugnante | • Entregar su escrito para iniciar el proceso de impugnación, con los elementos necesarios y en el lugar indicado. | • Recibir orientación sobre el trámite de su queja o medio de impugnación. | • Cumplir con lo que establece el artículo; 25, Apartado A, numeral 3 y, 26, apartado B de la Constitución local.<br><br>• Cumplir con lo que establecen los artículos 6, fracción XIII; 165; 179, fracción II; y 192 del Código.<br><br>• Cumplir con lo que establecen los artículos 83, 85, 96, 98; 99; 107; 135 y 136 de la Ley de Participación. | • Expediente de la queja o medio de impugnación. | Cada que se active una queja o un medio de impugnación |
| **5** | InfoDF | • Coadyuvar en la difusión de la Convocatoria de la elección de Comisiones de Participación Comunitaria. | • Recibir la Convocatoria para coadyuvar en la difusión | • Cumplir con lo que establecen los artículos 25, Apartado A, numeral 2; 26, Apartado A, numeral 2 y 4 de la Constitución local.<br>• Cumplir con lo que establecen los artículos 123 y 124 | • Oficio de envío de la Convocatoria a las Alcaldías. | Anual |

Tabla 4. Partes interesadas educación cívica y construcción de la ciudadanía

(Rev. oct 2020)

| EDUCACIÓN CÍVICA Y CONSTRUCCIÓN DE LA CIUDADANÍA | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| **N°** | **PARTES INTERESADAS** | **NECESIDADES** | **EXPECTATIVAS** | **REQUISITOS** | **SEGUIMIENTO** | **FRECUENCIA DE SEGUIMIENTO** |
| **1** | **Habitantes de la CDMX.** | Recuperar la confianza interpersonal para promover la participación ciudadana. | Solucionar sus problemas tales como seguridad y confianza interpersonal entre la ciudadanía | • Gratuidad del servicio.<br>• Cumplir con los contenidos de los programas educativos.<br>• Contenidos atractivos y en lenguaje ciudadano, incluyente y no discriminatorio.<br>• Impartir, a través de actividades educativas, temas actuales y de interés para los ciudadanos. | Encuestas de satisfacción. | Al término de cada actividad educativa que se imparte. |
| **2** | **Instituciones educativas Públicas y privadas.** | Fortalecer los valores democráticos | Recibir herramientas por parte del IECM para solucionar sus problemas de convivencia interna | | | |
| **3** | **Instituciones públicas.** | Incrementar la confianza hacia los órganos del estado, a partir de la mejora en los ejercicios democráticos. | | | | |
| **4** | **Órganos de representación ciudadana.** | Contar con elementos para llevar a cabo convivencias pacíficas y democráticas para el desarrollo de sus actividades como órganos de representación. | | | | |

Tabla 5. Partes interesadas internas

(Rev. oct 2020)

| INTERNAS | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| **N°** | **PARTES INTERESADAS** | **NECESIDADES** | **EXPECTATIVAS** | **REQUISITOS** | **SEGUIMIENTO** | **FRECUENCIA DE SEGUIMIENTO** |
| **1** | **Alta Dirección** | • Promover acciones conducentes para que el Instituto garantice el cumplimiento de sus atribuciones haciendo uso eficiente de los recursos asignados. | Contribuir al desarrollo y adecuado funcionamiento de la institucionalidad democrática, en el ámbito de atribuciones del IECM. | Cumplir con las atribuciones del IECM, establecidas en:<br>• Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos;<br>• Constitución Política de la Ciudad de México.<br>• Código de Instituciones y procedimientos electorales de la Ciudad de México, en el titulo primero art 30 al 37.<br>• Reglamento Interior del Instituto Electoral de la Ciudad de México. | • Plan General de Desarrollo.<br>• Informe de seguimiento y resultados al cumplimiento de las actividades institucionales. | • Trianual<br>• Anual |
| **2** | **Direcciones Ejecutivas y Unidades Técnicas del IECM** | Coordinar y supervisar que se cumplan las atribuciones del IECM, a partir del adecuado manejo de los recursos financieros, materiales y humanos que se les asignen. | Cumplimiento cabal de sus atribuciones y uso adecuado de los recursos asignados en las partidas presupuestales. | • Código de Instituciones y procedimientos electorales de la Ciudad de México, titulo primero, artículos 30 al 37.<br>• Reglamento Interior del Instituto Electoral de la Ciudad de México. | Sistema Informático Integral de administración (SIIAD) | Trimestral |

| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| **3** | **Funcionarias (os) del IECM** | • Remuneración por el trabajo realizado.<br>• Ambiente de trabajo incluyente y no discriminatorio.<br>• Proteger su salud a través de un entorno laboral salubre y seguro. | • Estabilidad laboral y económica.<br>• Ambiente de reconocimiento y valorización de su trabajo. | • Cumplimiento a las condiciones contractuales.<br>• Descripción clara de la función a desempeñar.<br>• Equidad en la contratación, formación y promoción. | • Pago de nómina.<br>• Catálogo de cargos y puesto de la rama administrativa del IECM.<br>• Resultados de la encuesta de clima laboral.<br>• La aprobación del acuerdo IECM/ACCU-CG-031/2020, a través del cual se aprobaron las medidas de prevención y contención del COVID-19.<br>• La aprobación del "Protocolo de seguridad para reanudar la asistencia y actividad laboral presencial en las instalaciones del Instituto Electoral de la Ciudad de México 2020", como un mecanismo que permita el retorno del personal a las instalaciones del Instituto Electoral en un ambiente libre de riesgos de contagio, que garanticen su derecho a la vida y a la salud. Aprobado por el Consejo General del Instituto Electoral mediante acuerdo IECM/ACU-CG-046/2020.<br>• La aprobación de los lineamientos para el desarrollo de trabajo en campo así como la atención al público en Sede Distrital del Instituto Electoral de la Ciudad de México, en el marco del " Plan gradual hacia la nueva normalidad de la Ciudad de México 2020 aprobado por el consejo general mediante acuerdo IECM/ACU-CG-104/2020 el 29 de noviembre del 2020, en | • Quincenal<br>• Con base a los cambios en la estructura del IECM.<br>• Anual |

| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | el cual se abordan diversas actividades a cargo de los órganos desconcentrados, y las oficinas centrales, tales como la promoción y difusión de las etapas del Proceso Electoral Local Ordinario 2020-2021; promoción del desarrollo de elecciones extraordinarias para Comisiones de Participación Comunitaria 2020 y de la Consulta de Presupuesto Participativo 2020 y 2021; y la capacitación presencial.<br>Considerando en este último aspecto las medidas preventivas necesarias para la actividad de esta índole, que realizan los órganos desconcentrados al impartir temas de participación ciudadana. | |

El seguimiento y la revisión al cumplimiento de las necesidades y expectativas se realizan conforme a las actividades y frecuencia establecida en la misma matriz.

### 4.3 Determinación del alcance del sistema de gestión de calidad

El IECM de acuerdo con las funciones que establece la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos en el art. 41 apartado C, establece el siguiente alcance para su SGCE.

Tabla 5. Alcance de los procesos electorales por servicio

| Servicio (conforme al marco legal aplicable) | Procesos electorales (Conforme a la ISO/TS 54001:2019) |
|---|---|
| **Proceso electoral local** | Registro de asociaciones políticas y candidatos. |
| | Logística electoral |
| | Emisión del Voto |
| | Conteo de votos y declaración de resultados |
| | Resolución de disputas electorales |
| **Mecanismo de participación ciudadana** | Registro de proyecto / Registro de candidatos |
| | Logística consultiva / electiva |
| | Emisión de la opinión / voto |
| | Conteo de votos/opiniones y declaración de resultados |
| | Resolución de disputas (medios de impugnación) |
| **Educación Cívica y construcción de la ciudadanía** | Educación cívica |

Así mismo el alcance se extiende a los siguientes procesos. (Ver mapa de proceso del SGCE, sección 4.4)

**Procesos estratégicos:**

- Planeación institucional
- Gestión de calidad

**Procesos de apoyo**

- Gestión de infraestructura
- Gestión del recurso humano
- Gestión de tecnologías de la información
- Comunicación interna y externa
- Adquisiciones
- Vinculación con organismos externos
- Género y derechos humanos
- Archivo y apoyo logístico

**Alcance por sitios involucrados**:

Tabla 6. Direcciones de Órganos Desconcentrados

| Sitio | Dirección |
|---|---|
| **Oficina central** | Huizaches 25, Colonia Rancho los Colorines, C.P. 14386, Alcaldía Tlalpan, Ciudad de México. |
| **Distrito 1** | Primera Privada de Venustiano Carranza 7, Colonia Palmatitla, Alcaldía Gustavo A. Madero, C.P. 07170, Ciudad de México. |
| **Distrito 2** | Calzada de los Misterios 670, Colonia Industrial, C.P. 07800, Cabecera Alcaldía Gustavo A. Madero, Ciudad de México. |
| **Distrito 3** | San Isidro 202-D, Colonia Santa Lucía, Fraccionamiento Industrial San Antonio, Cabecera Alcaldía Azcapotzalco, C.P. 02760, Ciudad de México. |
| **Distrito 4** | Calle Oriente 153, número 3406, Colonia Salvador Díaz Mirón, Alcaldía Gustavo A. Madero, C.P. 07400, Ciudad de México. |
| **Distrito 5** | Avenida 22 de Febrero 251, Colonia Santa María Malinalco, Alcaldía Azcapotzalco - Miguel Hidalgo, C.P. 02050, Ciudad de México. |
| **Distrito 6** | Avenida 603 #152, U.H. San Juan de Aragón 3a Sección, Alcaldía Gustavo A. Madero C.P. 07970, Ciudad de México. |
| **Distrito 7** | Cuauhtémoc Norte 84, Col. San Pedro Actopan Cabecera Alcaldía Milpa Alta, C.P.12200, Ciudad de México |
| **Distrito 8** | Calle General Manuel M. Flores 35, Colonia Barrio de Santa Ana Zapotitlán, Cabecera Alcaldía Tláhuac, C.P. 13300, Ciudad de México. |

| Sitio | Dirección |
|---|---|
| **Distrito 9** | Maple 80, Colonia Santa María Insurgentes, Cabecera Alcaldía Cuauhtémoc, C.P. 06430, Ciudad de México. |
| **Distrito 10** | Manuel Rivera Cambas 61, Colonia Jardín Balbuena, Cabecera Alcaldía Venustiano Carranza, C.P. 15900, Ciudad de México. |
| **Distrito 11** | Oriente 243-B 101, Colonia Agrícola Oriental, Alcaldía Iztacalco, C.P. 08500, Ciudad de México. |
| **Distrito 12** | Río Amazonas 36, Colonia Cuauhtémoc, Alcaldía Cuauhtémoc, C.P. 06500, Ciudad de México. |
| **Distrito 13** | Constitución No. 35 Colonia Escandón, Cabecera Alcaldía Miguel Hidalgo, C.P. 11800, Ciudad de México. |
| **Distrito 14** | Tzinal 347, Colonia Héroes de Padierna, Alcaldía Tlalpan, C.P. 14200, Ciudad de México. |
| **Distrito 15** | Avenida Santiago 138, Barrio Santiago Sur, Cabecera Alcaldía Iztacalco, C.P.08800, Ciudad de México. |
| **Distrito 16** | 5 de mayo 43, Pueblo de San Pedro Mártir, Cabecera Alcaldía Tlalpan, C.P.14650, Ciudad de México. |
| **Distrito 17** | Amores 1021, Colonia del Valle Centro, Cabecera Alcaldía Benito Juárez, C.P.03100, Ciudad de México |
| **Distrito 18** | Puerto Hidalgo, Mz 11, Lt 20, Colonia Ampliación Piloto Adolfo López Mateos, Cabecera Alcaldía Álvaro Obregón, C.P. 01299, Ciudad de México. |
| **Distrito 19** | Avenida México 5601, Colonia Huichapan, Alcaldía Xochimilco, C.P. 16030, Ciudad de México. |
| **Distrito 20** | Avenida Arteaga y Salazar 453 (antes 28), Colonia el Contadero, Cabecera Alcaldía Cuajimalpa de Morelos, C.P. 05500, Ciudad de México. |
| **Distrito 21** | Nardo 26, Colonia Los Ángeles Apanoaya, Alcaldía Iztapalapa, C.P. 09710, Ciudad de México. |
| **Distrito 22** | Justo Sierra No. 68, colonia Santa María Aztahuacán, Alcaldía a Iztapalapa, C.P.09500, Ciudad de México. |
| **Distrito 23** | Calzada Desierto de los Leones 4762, Colonia Tetelpan, Alcaldía Álvaro Obregón, C.P. 01780, Ciudad de México. |
| **Distrito 24** | Avenida Cardiólogos (Eje 6 sur) No. 122 (antes 128), Colonia Ampliación el Triunfo Cabecera Alcaldía Iztapalapa, C.P. 09430, Ciudad de México. |
| **Distrito 25** | Avenida 5 de mayo 107, Barrió Xaltocán, Cabecera Alcaldía Xochimilco, C.P. 16090, Ciudad de México. |
| **Distrito 26** | Francisco Peñuñuri 27, Casa A, Colonia del Carmen, Cabecera Alcaldía Coyoacán, C.P. 04100, Ciudad de México, Coyoacán - Benito Juárez. |
| **Distrito 27** | Calle Oyamel Lt 4. Mz 12, Primer Piso, Colonia Segunda Ampliación de Santiago Acahualtepec, Alcaldía Iztapalapa, C.P. 09609, Ciudad de México. |
| **Distrito 28** | Agricultores 315, Colonia Minerva, Alcaldía Iztapalapa, C.P. 09810, Ciudad de México. |
| **Distrito 29** | Miguel Hidalgo Mz 67, Lt 27, Pueblo de Santa Cruz Meyehualco, Alcaldía Iztapalapa, C.P. 09700, Ciudad de México. |
| **Distrito 30** | Avenida Ejido San Francisco Culhuacán 170, Colonia San Francisco Culhuacán, Alcaldía Coyoacán, C.P. 04420, Ciudad de México. |
| **Distrito 31** | Jardín de los Claveles; Mz. 11, Teniente 4. Colonia Jardines de San Lorenzo Alcaldía Iztapalapa. CP 09940. Ciudad de México |
| **Distrito 32** | Calle Luis Murillo 1, Colonia Bosques de Tetlameya, Alcaldía Coyoacán, C.P. 04730, Ciudad de México. |
| **Distrito 33** | Avenida Santiago 493, Colonia Lomas Quebradas, Cabecera Alcaldía Magdalena Contreras, C.P. 10000, Ciudad de México. |

**No aplicabilidad.**

Conforme al marco legal aplicable al IECM se declara la no aplicabilidad de los siguientes requisitos de la norma ISO/TS 54001:2019 para los servicios de proceso electoral local y mecanismos de participación ciudadana, dichas exclusiones no contravienen la Declaración Universal de Derechos Humanos y el Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos, tal como lo refiere el documento Obligaciones legales internacionales para elecciones democráticas.

Tabla 7. Requisitos no aplicables al servicio electoral local

| **Servicio Electoral local** | | | |
|---|---|---|---|
| **Requisito** | **No Aplicabilidad** | | **Justificación** (Con base al marco legal aplicable) |
| | Total | Parcial | |
| 1. Registro de electores | X | | Con motivo de la reforma constitucional en materia político-electoral, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 10 de febrero de 2014, en la cual se estableció un nuevo modelo de integración y distribución de competencias entre las autoridades electorales administrativas locales (hoy llamadas Organismos Públicos Locales Electorales) y la federal, el ahora denominado Instituto Nacional Electoral (antes Instituto Federal Electoral). Específicamente en el artículo 41, fracción V, apartado B, de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, se estableció que corresponde al Instituto Nacional Electoral para los procesos electorales federales y locales:<br>Apartado B. Corresponde al Instituto Nacional Electoral en los términos que establecen esta Constitución y las leyes:<br>a) Para los procesos electorales federales y locales:<br>3. El padrón y la lista de electores;<br>6. La fiscalización de los ingresos y egresos de los partidos políticos y candidatos, |
| 2. Registro de organizaciones políticas y candidatos | | X | |
| 3. Logística electoral | | X | |
| 4. Emisión del voto | | X | |
| 5. Conteo de votos y declaración de resultados | | X | |
| 6. Educación electoral | | X | |
| 7. Fiscalización del financiamiento de campañas electorales | X | | |
| 8. Resolución de disputas electorales | | X | |
| 7.1.2 Personas y<br><br>7.2.2 Generalidades para el órgano electoral | | X | La Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos en el artículo 41, específicamente en el apartado D, establece que, el Servicio Profesional Electoral Nacional (SPEN) comprende la selección, ingreso, capacitación, profesionalización, promoción, evaluación, rotación, permanencia y disciplina, de los servidores públicos de los órganos ejecutivos y técnicos del Instituto Nacional Electoral y de los organismos públicos locales de las entidades federativas en materia electoral. El Instituto Nacional Electoral regulará la organización y funcionamiento de este servicio. |

| | | | |
|---|---|---|---|
| 7.1.3.2 Infraestructura para el proceso de registro de electores y de organizaciones políticas y candidatos. | | X | El artículo 41, fracción V, apartado B, de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, establece que corresponde al Instituto Nacional Electoral para los procesos electorales federales y locales:<br>1. La capacitación electoral;<br>2. La geografía electoral, así como el diseño y determinación de los distritos electorales y división del territorio en secciones electorales;<br>3. El padrón y la lista de electores;<br>4. La ubicación de las casillas y la designación de los funcionarios de sus mesas directivas;<br>5. Las reglas, lineamientos, criterios y formatos en materia de resultados preliminares; encuestas o sondeos de opinión; observación electoral; conteos rápidos; impresión de documentos y producción de materiales electorales;<br>6. La fiscalización de los ingresos y egresos de los partidos políticos y candidatos, y<br>7. Las demás que determine la ley.<br><br>Asimismo, la Constitución Política en el artículo 41, fracción V, apartado C establece que en las entidades federativas las elecciones locales estarán a cargo de organismos públicos locales en los términos de esta Constitución, que ejercerán funciones en las siguientes materias:<br>1. Derechos y el acceso a las prerrogativas de los candidatos y partidos políticos;<br>2. Educación cívica;<br>3. Preparación de la jornada electoral;<br>4. Impresión de documentos y la producción de materiales electorales;<br>5. Escrutinios y cómputos en los términos que señale la ley;<br>6. Declaración de validez y el otorgamiento de constancias en las elecciones locales;<br>8. Resultados preliminares; encuestas o sondeos de opinión; observación electoral, y conteos rápidos, conforme a los lineamientos establecidos en el apartado anterior;<br>10. Todas las no reservadas al Instituto Nacional Electoral, y<br>11. Las que determine la ley. |
| 7.1.3.3 Infraestructura para la logística electoral. | | X | |
| 7.1.3.4 Infraestructura para la emisión del voto. | | X | |
| 7.1.3.5 Infraestructura para el conteo y declaración de resultados | | X | |
| 7.1.4 Ambiente para la operación de los procesos | | X | |
| 7.2.3 Educación y capacitación de los miembros de las mesas de votación | X | | Específicamente en el artículo 41, fracción V, apartado B, de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, se estableció que corresponde al Instituto Nacional Electoral para los procesos electorales federales y locales:<br>1. La capacitación electoral;<br>4. La ubicación de las casillas y la designación de los funcionarios de sus mesas directivas;<br>Así mismo, el Reglamento de elecciones en el capítulo V artículo 110, numeral 2, establece que el Instituto Nacional Electoral será el responsable de aprobar e implementar la |

| | | | |
|---|---|---|---|
| | | | capacitación para funcionarios de mesas directivas de casilla, tanto en el ámbito federal como local. En el caso de elecciones locales, concurrentes o no con una federal, los OPL podrán coadyuvar al Instituto Nacional en los términos que, en su caso y con base en la estrategia de capacitación y asistencia electoral, se precisen en los convenios generales de coordinación y colaboración que suscriban. |
| 7.5.4.2 Requisitos mínimos de la documentación para el proceso de registro de votantes | X | | El artículo 41, fracción V, apartado B, de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, establece que corresponde al Instituto Nacional Electoral para los procesos electorales federales y locales:<br>1. La capacitación electoral;<br>2. La geografía electoral, así como el diseño y determinación de los distritos electorales y división del territorio en secciones electorales;<br>3. El padrón y la lista de electores;<br>4. La ubicación de las casillas y la designación de los funcionarios de sus mesas directivas;<br>5. Las reglas, lineamientos, criterios y formatos en materia de resultados preliminares; encuestas o sondeos de opinión; observación electoral; conteos rápidos; impresión de documentos y producción de materiales electorales;<br>6. La fiscalización de los ingresos y egresos de los partidos políticos y candidatos, y<br>7. Las demás que determine la ley.<br><br>Asimismo, la Constitución Política en el artículo 41, fracción V, apartado C establece que en las entidades federativas las elecciones locales estarán a cargo de organismos públicos locales en los términos de esta Constitución, que ejercerán funciones en las siguientes materias:<br>1. Derechos y el acceso a las prerrogativas de los candidatos y partidos políticos;<br>2. Educación cívica;<br>3. Preparación de la jornada electoral;<br>4. Impresión de documentos y la producción de materiales electorales;<br>5. Escrutinios y cómputos en los términos que señale la ley;<br>6. Declaración de validez y el otorgamiento de constancias en las elecciones locales;<br>8. Resultados preliminares; encuestas o sondeos de opinión; observación electoral, y conteos rápidos, conforme a los lineamientos establecidos en el Apartado anterior;<br>10. Todas las no reservadas al Instituto Nacional Electoral, y<br>11. Las que determine la ley. |
| 7.5.4.4 Requisitos mínimos de la documentación para la logística electoral. | | X | |
| 7.5.4.5 Para la emisión del voto. | | X | |
| 7.5.4.8 Requisitos mínimos de la documentación para la fiscalización de la financiación de campañas políticas. | X | | |
| 7.5.3.5.2 (4.2.4.2.2) 7.5.6.2 Requisitos mínimos de los registros para el registro electoral | X | | |
| 7.5.6.4 Para la logística electoral. | | X | |
| 7.5.6.5 Para la emisión del voto. | | X | |
| 7.5.6.8 Requisitos mínimos de los registros de la fiscalización de campañas políticas. | X | | |

Tabla 8. Requisitos no aplicables a los mecanismos de participación ciudadana

| Requisito | No Aplicabilidad | | Justificación (con base al marco normativo aplicable) |
|---|---|---|---|
| | Total | Parcial | |
| Registro de electores | X | | De conformidad con el artículo 99, inciso a) de la Ley de Participación Ciudadana de la Ciudad de México, el IECM es la autoridad responsable de registrar, en la Plataforma del Instituto, a las personas aspirantes a integrar las Comisiones de Participación Comunitaria. Por lo tanto, no registra electores, sólo candidatos y candidatas. |
| Registro de proyectos para la consulta de presupuesto participativo / Registro de candidaturas para comisiones de participación comunitaria | | | |
| Logística consultiva / electiva | | | |
| Emisión de la opinión / voto | | | |
| Conteo de votos / opiniones y declaración de resultados | | | |
| Educación cívica | | | |
| Fiscalización del financiamiento de campañas electorales | X | | La ley de participación ciudadana en el capítulo V referente a la consulta ciudadana en el artículo 50 establece que la Consulta Ciudadana es el mecanismo de democracia directa a través del cual las autoridades someten a consideración de la ciudadanía, por medio de preguntas directas, foros o algún otro instrumento de consulta, cualquier tema.<br><br>Por tanto, no hay un financiamiento para el desarrollo de la consulta ciudadana<br><br>Así mismo la ley de participación ciudadana en el capítulo 84 referente a las comisiones de participación comunitaria, establece cuales son las atribuciones entre las cuales se encuentran por mencionar algunas las siguientes:<br>I. Representar los intereses colectivos de las personas habitantes de la unidad territorial, así como<br>conocer, integrar, analizar y promover las soluciones a las demandas o propuestas de los vecinos de<br>su ámbito territorial;<br>II. Instrumentar las decisiones de la Asamblea Ciudadana;<br>III. Elaborar, y proponer programas y proyectos de desarrollo comunitario en su |

| | | | |
|---|---|---|---|
| | | | ámbito territorial que deberán ser propuestos y aprobados por la Asamblea Ciudadana;<br>Por tanto, no hay un financiamiento para el registro de las comisiones de participación comunitaria. |
| 7.1.3.2 Infraestructura para el registro de electores y registro de organizaciones políticas y candidatos | | X | De conformidad con el artículo 99, inciso a) de la Ley de Participación Ciudadana de la Ciudad de México, el IECM es la autoridad responsable de registrar, en la Plataforma del Instituto, a las personas aspirantes a integrar las Comisiones de Participación Comunitaria. Por lo tanto, no registra electores, sólo candidatos y candidatas. |
| 7.5.4.9 Requisitos mínimos de la documentación para la solución de conflictos. | | X | 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. | | X | 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. |

## 4.4 Sistema de gestión de calidad y sus procesos

**4.4.1** El Instituto Electoral de la Ciudad de México en la búsqueda de la mejora continua de sus procesos para lograr la mayor satisfacción de sus partes interesadas, ha establecido un SGCE basado en los requisitos de la norma ISO/TS 54001:2019.

a) A través de fichas de proceso que se encuentran en el repositorio temporal del SGCE por cada proceso se determinan las entradas requeridas y salidas previstas de cada proceso.
b) La interacción de los procesos se refleja en el mapa de procesos del SGCE , mientras que el detalle de la interacción en las fichas de proceso.
c) El seguimiento y medición de los procesos se realiza a través de indicadores que son alimentados por las áreas en el Sistema Informático Integral de Administración (SIIAD).

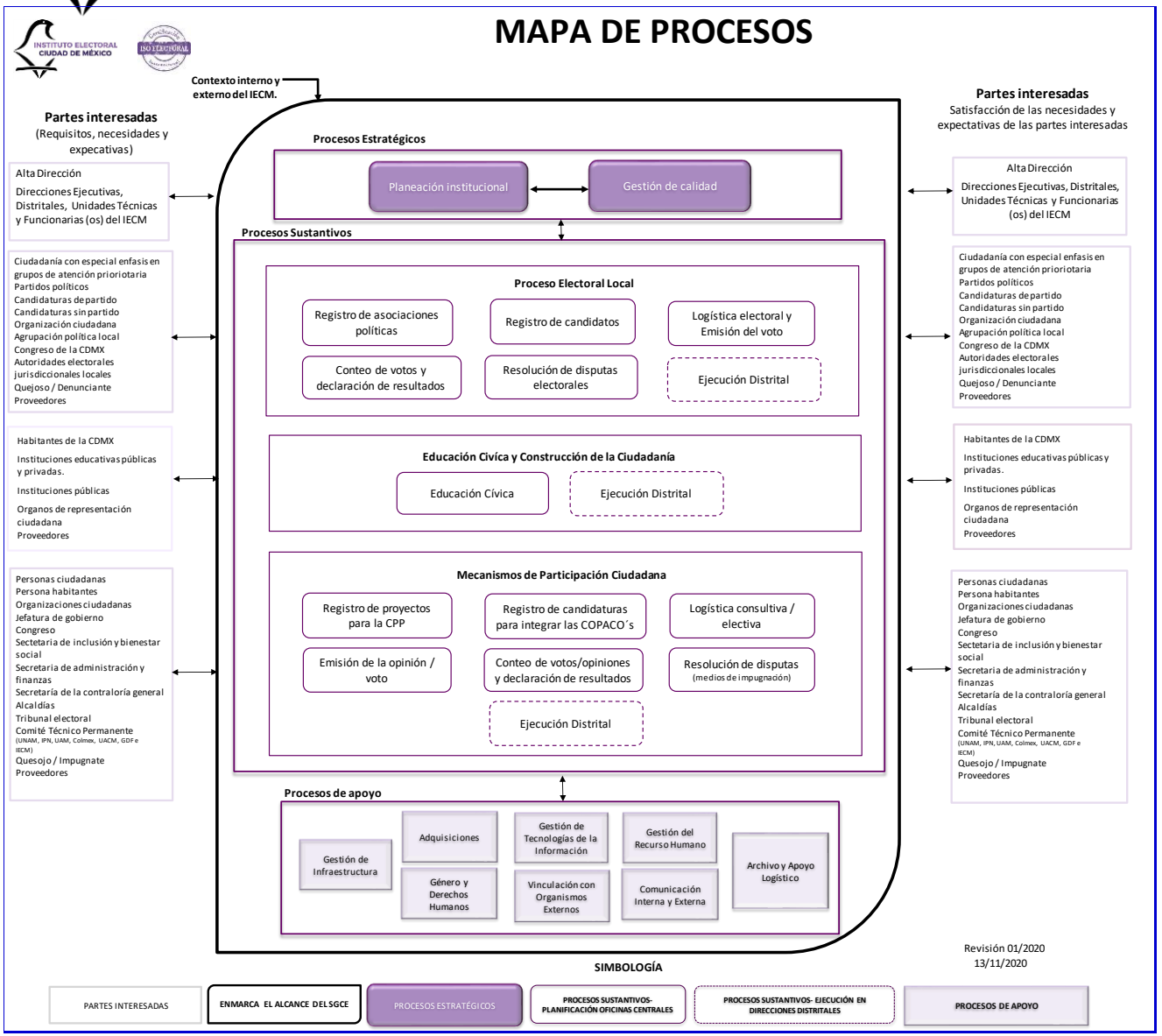
d) La asignación de recursos humanos, económicos y financieros a cada proceso se establece en los programas operativos anuales (POA) conforme a la aprobación de las actividades institucionales y/o específicas.
e) Las responsabilidades y autoridades están disponibles en el organigrama así como en el manual de organización y funcionamiento del IECM, el catálogo de cargos y puestos para la rama administrativa y del Servicio Profesional Electoral Nacional ( SPEN)
f) Los riesgos de cada proceso son abordados conforme a lo establecido en el manual de planeación institucional en el anexo 16 y conforme a los lineamientos que establece el procedimiento de gestión de riesgos.
g) Para implementar cualquier cambio en el proceso se consideran: las necesidades propias del proceso, los resultados de los indicadores y los cambios normativos que impactan en él.
Las acciones de mejora se determinan y se les da seguimiento conforme al procedimiento de registro de acciones de mejora.

**4.4.2** La información documentada que requiere ser controlada, mantenida y conservada por el SGCE se encuentra en el repositorio documental del SGCE, derivado de las condiciones sanitarias actuales, se ha creado un repositorio documental temporal del SGCE, accesible desde cualquier ubicación, toda vez que a la RIE sólo se accede en las oficinas centrales y en las 33 direcciones distritales.

La evidencia documentada que demuestra la conformidad de las actividades de cada proceso es mantenida y resguardada de acuerdo con la operación y control de cada área.

**4.4.3** La justicia y la imparcialidad son garantizadas apegándose a lo dispuesto por las leyes en materia electoral y mecanismos de participación ciudadana. Para garantizar la observación sin impedimentos a observadores acreditados, la Unidad Técnica de Vinculación con Organismos Externos (UTVOE) da el seguimiento y acompañamiento, conforme a lo documentado en la ficha de proceso de vinculación con organismos externos.

# MAPA DE PROCESOS



# 5. Liderazgo

## 5.1 Liderazgo y compromiso

La alta dirección demuestra su compromiso a través de las siguientes acciones:

a) Comprende la estructura y funcionamiento del SGCE aun cuando las responsabilidades sean delegadas a las direcciones ejecutivas y unidades técnicas. Como alta dirección asume la responsabilidad de sus actividades al ser capaz de explicar los resultados que se logran con el SGCE. Su compromiso lo muestra desde las capacitaciones que ha recibido para tener pleno conocimiento de los requisitos a cumplir en el SGCE con base en la ISO/TS 54001:2019 y en las revisiones por la dirección donde se revisa el estado que guarda el SGCE.

b) Se asegura de que la política de calidad y los objetivos estén alineados a la planeación estratégica, al presidir la comisión provisional que elabora el Plan General de Desarrollo (PGD). Para asegurar la pertinencia de los objetivos de calidad, se revisan de manera anual en las revisiones por la dirección y, tanto a la política de calidad como los objetivos, son comunicados a través de la página institucional , así como por medio de activaciones que coordina la Oficina de Gestión de Calidad de manera conjunta con la Unidad Técnica de Comunicación Social y Difusión (UTCSyD).

c) Por medio de reuniones con la OGC, se asegura de que los procesos declarados en el mapa de procesos, conforme al alcance establecido, contemplan los procesos electorales sustantivos de acuerdo con el marco legal aplicable a las atribuciones del IECM y con base en la planeación institucional y operativa.

d) El enfoque basado en procesos se promueve a través de las fichas de proceso que permiten ordenar y gestionar las actividades y plasmar la forma en que van creando valor para los clientes internos y otros clientes electorales.

e) El seguimiento a las cargas de trabajo y la planificación de recursos se hace a través de las fichas operativas anuales y, el seguimiento al cumplimiento de las actividades y recursos se realiza a través del Sistema Informático Integral de Administración (SIIAD), que administra la Secretaría Administrativa (SA).

f) Mediante activaciones, sesiones de los círculos de calidad y reuniones del comité de calidad, la alta dirección promueve la importancia y los beneficios del SGCE.

g) A través de las revisiones de seguimiento trimestrales con las y los titulares de las direcciones ejecutivas y responsables de unidades técnicas y, de manera anual, en las revisiones por la dirección se asegura que se esté cumpliendo con lo planificado, se tomen las acciones pertinentes y se determinen los recursos necesarios para la operación eficaz del SGCE.

h) Para contribuir a la eficacia del SGCE, se promueven círculos de calidad que gestiona la OGC con el fin de promover la participación de las y los funcionarios del IECM en temas de calidad y mejora. Comité de calidad y todos los procesos de activación

i) Para fomentar la mejora se llevan a cabo activaciones donde se promueve que las y los funcionarios aporten ideas que permitan enfocar las ideas hacia la mejora de los procesos, mismas que se documentan con base a lo establecido en el procedimiento para el registro de acciones de mejora

j) El apoyo de la alta dirección a otros puestos directivos se promueve a partir de las acciones de formación que gestiona la OGC con la finalidad de que se genere mayor involucramiento y participación en el SGCE para fortalecer la toma de decisiones e impulsar acciones de mejora cuando sea pertinente.

**5.1.2 Enfoque al cliente.**

Se demuestra a través:

a) Del conocimiento que tiene de las necesidades y expectativas de las partes interesadas en cumplimiento con los requisitos legales y reglamentarios, como lo refieren las matrices de partes interesadas en el punto 4.2
b) La identificación de los riesgos y oportunidades que pueden afectar la conformidad del servicio se atiende conforme a lo que establece el manual de planeación institucional en el anexo 16 y el procedimiento de gestión de riesgos.

El IECM determina como clientes electorales los establecidos en la tabla 2, 3 y 4 de la sección 4.2.

## 5.2 Política.

### 5.2.1 Establecimiento de la política de calidad.

La alta dirección declara su compromiso con el SGCE, a través de la siguiente política de calidad.

***La Alta Dirección*** *establece su compromiso, mediante el establecimiento de la siguiente política de calidad.*

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

Rev. 1/2022
Enero 2022

### 5.2.2 Comunicación de la política de calidad.

La política de calidad electoral:

a) Está disponible y se mantiene como información documentada con el número de revisión vigente en el repositorio del SGCE.

   La política de calidad se encuentra disponible en la página del Institucional del IECM.

b) Se comunica a través de activaciones donde participan todas y todas las personas funcionarias, estas activaciones tienen como objetivo que se comprenda y aplique la política de calidad dentro de la institución.

c) Está disponible para las partes interesadas en la página del IECM, para el caso de comunicarla a los proveedores externos, en los siguientes procedimientos:

   Procedimiento para celebrar invitación restringida a cuando menos tres proveedores, Procedimiento para celebrar adjudicaciones directas y el Procedimiento para celebrar licitaciones públicas en los cuales se incorporó como actividad del proceso enviar la carta de conocimiento de la política de calidad.

**5.3 Roles, responsabilidades y autoridades en la organización.**

El IECM cuenta con los siguientes instrumentos: el Catálogo de cargos y puestos de la rama administrativa, el del SPEN y el Manual de organización y funcionamiento del IECM.

**El Catálogo de Cargos y Puestos**: contiene las fichas de cada uno de los cargos y puestos de la estructura organizacional autorizada por el Consejo General del IECM; en dicho instrumento se identifican las características profesionales que debe acreditar una persona para ocupar un determinado cargo y puesto. Asimismo, se establecen las funciones y competencias que se deben desarrollar para alcanzar un nivel óptimo de desempeño.

**El Manual de Organización y Funcionamiento:** es el instrumento que ubica a cada cargo y puesto dentro de la estructura organizacional del IECM con el objetivo de determinar sus relaciones de autoridad y comunicación; además, dicho instrumento contempla el contexto legal y organizacional, así como las directrices en materia de planeación institucional.

**En cuanto al SPEN:** conforme a lo establecido en el artículo 41, apartado D de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, corresponde al Instituto Nacional Electoral (INE) regular la organización y funcionamiento de éste, de tal suerte que, conforme al artículo 38 del Estatuto del servicio profesional electoral nacional y del personal administrativo, el catálogo de cargos y puestos del SPEN es aprobado y actualizado por la Junta General Ejecutiva del Instituto Nacional Electoral.

**Personal de la Rama Administrativa**: el artículo 83, fracción XX del Código de Instituciones y Procedimientos Electorales de la Ciudad de México le atribuye a la Junta Administrativa del IECM la facultad de aprobar el Catálogo de cargos y puestos de la rama administrativa, y con base en este último precepto, también se le atribuye a la Junta Administrativa la facultad de aprobar el Manual de organización y funcionamiento del IECM.

A partir de tales consideraciones, la versión más reciente del Catálogo del SPEN es la aprobada por la Junta General Ejecutiva mediante Acuerdo INE/JGE116/2019 del 20 de junio de 2019; por su parte, la versión más reciente del Catálogo de la rama administrativa y del Manual de organización y funcionamiento fueron aprobadas por la Junta Administrativa mediante Acuerdo IECM-JA080-19 del 15 de mayo de 2019.

Los documentos mencionados se encuentran a disposición del personal del IECM, así como de la ciudadanía en los respectivos sitios de internet del INE (www.ine.mx) y del IECM (www.iecm.mx); asimismo, los expedidos por la Junta Administrativa fueron difundidos de manera específica a través de la Circular SA-023/2019, del 22 de mayo de 2019, emitida por el Secretario Administrativo.

Las responsabilidades y autoridades con antelación al proceso electoral local o mecanismo de participación ciudadana están definidas en los cronogramas de actividades por proceso que se desarrollan bajo la coordinación del Secretario Ejecutivo y, en el caso del servicio electoral, el convenio de colaboración entre el INE y el IECM especifica las tareas y responsabilidades que cada organismo debe cumplir.

a) La alta dirección a través de la Oficina de Gestión de Calidad (OGC) y de reuniones que preside con el comité de calidad se asegura que el SGCE de cumplimiento a los requisitos de la norma ISO/TS 54001:2019.

b) Para asegurar las salidas previstas, se cuenta con fichas de proceso en las cuales se encuentran identificadas las salidas y la forma de seguimiento y medición se da a través del sistema Informático Integral de Administración (SIIAD).

c) El desempeño del SGCE es informado a la alta dirección en las reuniones de revisión por la dirección y en reuniones de los comités de calidad.

d) El enfoque al cliente se promueve a través de activaciones que coordina la OGC de manera conjunta con la Unidad Técnica de Comunicación Social (UTCSyD), se refuerza en las revisiones por la dirección y en las reuniones de los comités de calidad.

e) A través del formato de planificación y control de cambios IECM/FR/OGC/SGCE/8/2019, se analizan planifican y controlan cualquier cambio que pudiera impactar el SGCE.

Respecto al servicio electoral las responsabilidades que son atribuibles al IECM y al personal del SPEN se establecen en el convenio de colaboración entre el INE y el IECM

# 6. Planeación

## 6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades.

**6.1.1** Al planificar el SGCE se consideran las cuestiones internas y externas a las que se hace referencia en el punto 4.1, así como a las necesidades y expectativas referidas en el punto 4.2. Con el fin de asegurar:

a) Lograr los resultados previstos en el SGCE, como lo refiere el informe de cumplimiento y resultados que es aprobado trimestralmente por Junta Administrativa y es publicado en la sección de transparencia y acceso a la información de la página del IECM.

b) Mejorar la eficacia de los procesos a partir de la identificación de acciones de mejora como lo refiere el procedimiento de acciones de mejora

c) Prevenir o reducir los riesgos conforme la metodología de gestión de riesgos que establece el manual de planeación institucional en su anexo 16 y el procedimiento de gestión de riesgos los cuales están vinculados a las actividades instituciones de los POA .

En el caso de los riesgos relacionados a las actividades de las direcciones distritales estará en función de las actividades que determinan las direcciones ejecutivas y unidades técnicas que se establecen en el Calendario Anual de Actividades para los Órganos Desconcentrados (CAAOD), el cual contempla las actividades relativas al proceso electoral, mecanismos de participación ciudadana y las actividades ordinarias, y el cual es integrado por la Unidad Técnica de Archivo, Logística y Apoyo a Órganos Desconcentrados. El análisis de riesgo correspondiente se realizará contemplando el contexto particular que supone para cada dirección distrital el cumplimiento de las actividades del CAAOD.

d) Asegurar la conformidad de los requisitos en la prestación de los servicios y que lo anterior se vea reflejado en el incremento de la participación ciudadana.

**6.1.2** El IECM planifica

a) Las acciones para reducir los riesgos se determinan en el manual de planeación institucional en el anexo 16 y el procedimiento de gestión de riesgos.

b) En caso de ser necesario, las acciones establecidas en el tratamiento de riesgos se incorporarán en los documentos de soporte que se identifican en las fichas de proceso.

**6.1.3** La alta dirección se asegura de que:

a) La planificación del SGCE incluya todos los procesos electorales conforme al marco normativo aplicable a sus atribuciones. Mapa de procesos del SGCE.

b) Se protejan los derechos fundamentales de las partes interesadas electorales a través de las acciones que determina el documento Obligaciones legales internacionales para elecciones democráticas, Por su parte, las obligaciones legales nacionales se especifican en la declaración de cumplimiento normativo por proceso.

## 6.2 Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos.

El IECM establece como objetivos estratégicos para el periodo 2020-2023, dentro de los cuales ahora se integran los objetivos de calidad a fin de orientar los esfuerzos al logro de los mismos objetivos.:

Tabla 9. Objetivos estratégicos (PGD-2020-2023)

| N° | Objetivo | Base de cálculo | Meta | Seguimiento |
|---|---|---|---|---|
| 1 | Garantizar que los procesos electorales locales se desarrollen de manera eficiente conforme a los principios rectores y los requisitos legales aplicables. | (Número de actividades institucionales realizadas por cada objetivo / Número de actividades institucionales programadas para cada objetivo) *100 | 80 % de las actividades programadas sean realizadas en los periodos planificados en las fichas POA. | Trimestral con base en el Sistema Informático Integral de administración (SIIAD) |
| 2 | Asegurar que los mecanismos de participación ciudadana se lleven a cabo conforme a la normativa aplicable y de forma eficiente, en términos de agilidad, calidad y economía de recursos, de tal forma que el IECM cuente con un sistema de respuesta adaptable a las necesidades de la ciudadanía. | | | |
| 3 | Incrementar la participación de las personas habitantes de la Ciudad de México y residentes en el extranjero en los mecanismos e instrumentos de participación ciudadana y en los procesos electorales locales. | | | |
| 4 | Articular acciones que permitan aprovechar las herramientas y mecanismos disponibles para fomentar la deliberación y la construcción de ciudadanía. | | | |
| 5 | Visibilizar y transparentar la función del quehacer institucional para promover los servicios que presta el IECM y fomentar la cultura democrática | | | |
| 6 | Promover y facilitar el uso de las nuevas tecnologías en los procesos electivos y desarrollar contenidos que permitan al IECM forjar confianza hacia la democracia. | | | |
| 7 | Anclar a la cultura organizacional el enfoque a las personas usuarias, la mejora continua y la eficiencia de procesos como parte cotidiana del quehacer institucional | | | |

**6.2.2** En las fichas operativas anuales se determina qué acciones se llevarán a cabo para lograr los objetivos planteados, los recursos, los responsables, la fecha de término y la evaluación de los resultados; el seguimiento se realiza mediante oficios donde se informa a las unidades y direcciones responsables del IECM, que a partir de las fechas señaladas, podrán ingresar al módulo de administración de proyectos del Sistema Informático Integral de Administración (SIIAD), para reportar los avances alcanzados en sus actividades institucionales correspondientes al mes señalado. De esa forma es posible evaluar los resultados obtenidos en ese mes, por lo que se supervisa el registro y su respectiva armonización con las fichas que integran el Programa Operativo Anual, las cuales fueron realizadas por las Unidades Responsables del Gasto y registradas en el SIIAD.

### 6.3 Planificación de los cambios.

Cualquier cambio que pueda afectar la integridad del SGCE es analizado a través del formato Control y publicación de información documentada del SGCE en el cual se analiza el propósito de los cambios, sus consecuencias, la afectación al SGCE, los recursos requeridos y en caso de ser necesario considerar la asignación o reasignación de responsabilidades.

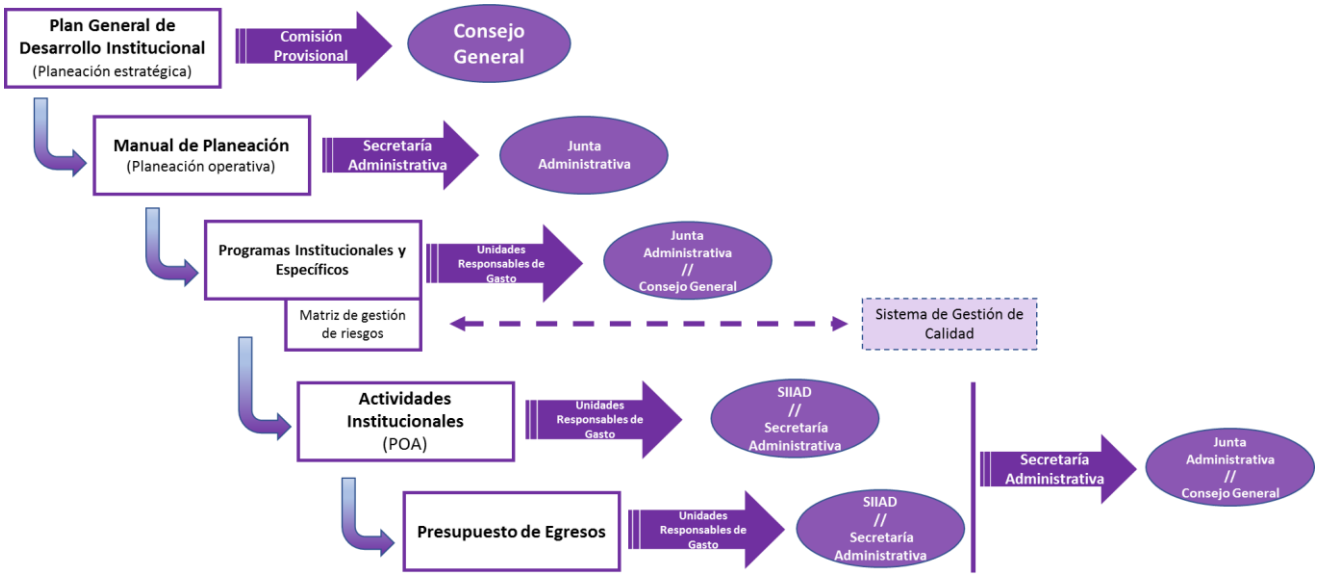
## 7. Apoyo

### 7.1 Recursos.

#### 7.1.1 Generalidades

a) La determinación de los recursos para la prestación de los servicios inicia con la planificación estratégica que aprueba el consejo general, a partir de la aprobación se actualiza y aprueba el manual de planeación institucional por parte de la junta administrativa, las unidades responsables del gasto elaboran los programas institucionales y específicos que son aprobados por junta administrativa y consejo general, una vez aprobado las unidades responsables del gasto elaboran los POA (el cual contiene las actividades institucionales las cuales son registradas en el Sistema Informático Integral de Administración (SIIAD), teniendo así el presupuesto de egresos que es elaborado por la unidades responsables del gasto, mismo que es aprobado en primer instancia por la secretaria administrativa y es remitido a junta administrativa y consejo general.

Esquema 1: adecuación de los recursos para la prestación de los servicios




Respecto a los recursos de infraestructura requeridos para la prestación de los servicios se determinan conforme a lo establecido en el procedimiento para la contratación en arrendamiento de un inmueble y el procedimiento para solicitar y asignar el mantenimiento de bienes muebles e inmuebles.

b) Las unidades responsables realizan una consulta interna a toda la organización con el objetivo de que cada área solicite y especifique sus requerimientos para el año siguiente, una vez que éstos se reciben, se analizan, ya sea por algún comité técnico o la comisión respectiva. El resultado del análisis se envía a la Dirección de Adquisiciones, Control Patrimonial y Servicios (DAPS) gestiona la adquisición de bienes o servicios requeridos conforme lo establece la ficha de procesos de adquisiciones.

A través de los acuerdos que genera el CG se hace un análisis que ejecutan los titulares de las áreas o líderes de proceso, se realiza la evaluación de las capacidades de las áreas para ejecutar los procesos para llevar a cabo la prestación de los servicios.

### 7.1.2 Personas.

El IECM, como un organismo constitucionalmente autónomo, es responsable de determinar su estructura organizacional conforme a lo dispuesto en el artículo 50, fracción LI del Código de Instituciones y Procedimientos Electorales de la Ciudad de México; misma que se muestra en el organigrama general del IECM IECM/OR/UTCFyD/SGCE/01/201, a partir de ello, el Consejo General

mediante diversos acuerdos aprobó su estructura orgánica más reciente; en la cual se consideró la operación de las actividades sustantivas que se desarrollan a través de los órganos ejecutivos y desconcentrados; asimismo, las actividades adjetivas que se desarrollan a través de los órganos técnicos y la Secretaría Administrativa.

A nivel de cargo y puesto, el IECM cuenta con una estructura de personal del SPEN, en quien recaen principalmente las funciones sustantivas en materia electoral y de participación ciudadana; asimismo, cuenta con una rama administrativa que desarrolla funciones de carácter adjetivo que otorgan soporte a la organización.

Cada uno de los sistemas, SPEN y rama administrativa, cuenta con sus respectivos mecanismos de selección e ingreso basados en competencias laborales, a partir de los cuales se determina a la persona idónea para ocupar un cargo o puesto en cada plaza de la estructura del IECM.

En dicha estructura se prevé, por un lado, un órgano de control interno que asegura la legalidad en los procesos que se desarrollan en el IECM; asimismo, se prevé una Oficina de Gestión de Calidad que está encargada del seguimiento y mantenimiento del SGCE.

### 7.1.3 Infraestructura.

a) El Instituto Electoral mantiene en condiciones óptimas para el desarrollo de los procesos electorales locales y los mecanismos de participación ciudadana, las instalaciones de oficinas centrales y de los órganos desconcentrados (OD). Esta tarea está a cargo de la Dirección de Adquisiciones, Control Patrimonial y Servicios (DACPyS), ver ficha de proceso infraestructura.

b) Los equipos, incluyendo hardware y software están a cargo de la Unidad Técnica de Servicios Informáticos (UTSI), ver ficha de proceso gestión de tecnologías de la información

c) La necesidad de recursos de transporte es gestionada por la Dirección de Adquisiciones, Control Patrimonial y Servicios (DACPyS), quien es la responsable de su administración y control.

d) La gestión de la información y la comunicación está a cargo de la Unidad Técnica de Servicios Informáticos (UTSI), ver ficha de procesos gestión de tecnologías de la información.

La infraestructura necesaria para la prestación de los servicios es solicitada por cada unidad técnica quienes realizan una consulta interna a toda la organización con el objetivo de que cada área solicite y especifique sus requerimientos para el año siguiente, una vez que éstos se reciben, se analizan,

ya sea por algún comité técnico o la comisión respectiva. El resultado del análisis se envía a la Dirección de Adquisiciones, Control Patrimonial y Servicios (DAPS) gestiona la adquisición de bienes o servicios requeridos conforme lo establece la ficha de procesos de adquisiciones.

**7.1.3.2 Infraestructura para el proceso de registro electoral y de registro de organizaciones políticas y candidatos**.

Para el proceso electoral de registro de las organizaciones políticas locales se cuenta con el Sistema Informático *Sistema de Registro de Partidos Políticos Locales* del INE donde se cargan los datos de las personas asistentes y se generan las listas de asistencia durante la asamblea, dicho sistema solo se facilitó al IECM por parte del INE para el proceso de registro de partidos políticos locales 2019-2020.

La disponibilidad de estos datos y su integridad se encuentran garantizadas por el sistema informático mencionado. El acceso o la consulta de estos datos solo está permitido conforme a la Ley de Protección de Datos Personales de la Ciudad de México, artículo 23, fracción XIII. Esta información está referida en el art.38 del Reglamento para el registro de partidos políticos locales ante el Instituto Electoral de la Ciudad de México, y mediante el aviso de privacidad integral previsto en cada una de las cédulas de afiliación de las personas asistentes a las asambleas en sitio. Los datos personales de las cédulas de afiliación solo pueden ser consultados por el o la titular de la Dirección Ejecutiva de Asociaciones Políticas, la Coordinación de Prerrogativas y Partidos Políticos, la Jefatura de Unidad de Prerrogativas y Partidos Políticos y la Jefatura de Departamento de Prerrogativas y Partidos Políticos Locales 1

En cuanto a la seguridad de la información, el acceso al Sistema de Registro de Partidos Políticos Locales del INE se realiza únicamente a través de tres claves de acceso otorgadas al Coordinador de Prerrogativas y Partidos Políticos, y a los Jefes de Departamento de Prerrogativas y Partidos Políticos Locales 1 y 2.

Para el proceso electoral de registro de candidatos se cuenta con el Sistema Informático *Sistema de Registro de Candidatos*, donde se cargan los datos personales de los candidatos.

La disponibilidad de estos datos y su integridad se encuentran garantizadas por el *Sistema de Registro de Candidatos*. El acceso o la consulta de estos datos solo está permitido conforme a la Ley de Protección de Datos Personales de la Ciudad de México, artículo 23, fracción XIII. Esta información es dada a conocer al candidato mediante el formato de *Manifestación de que el candidato reúne los requisitos de elegibilidad*. Los datos personales de los candidatos solo pueden

ser consultados por el o la titular de la Dirección Ejecutiva de Asociaciones Políticas, la Coordinación de Prerrogativas y Partidos Políticos, la Jefatura de Unidad de Prerrogativas y Partidos Políticos y la Jefatura de Departamento de Prerrogativas y Partidos Políticos Locales 1.

En cuanto a la seguridad de la información, el acceso al Sistema de Registro de Candidatos se realiza únicamente a través de claves de acceso otorgadas por UTSI al personal contratado para la captura de datos.

Para el Registro de Candidaturas para integrar las Comisiones de Participación Comunitaria se cuenta con el sistema para el registro y seguimiento de candidaturas a las Comisiones de Participación Comunitaria (SIRESCA). Con respecto al registro de proyectos para la consulta de presupuesto participativo se cuenta con el sistema para el Registro de Proyectos Específicos (SIPROE).

En cuanto a la seguridad de la información, el acceso al Sistema de Registro de Candidatos se realiza únicamente a través de claves de acceso otorgadas por UTSI.

El registro de electores no es un requisito aplicable al IECM (ver tabla 7, Requisitos no aplicables al servicio electoral local).

**7.1.3.3 Infraestructura para la logística electoral.**

A través de la ficha de proceso logística electoral y emisión del voto se detallan las actividades que, conforme al marco normativo, la Dirección Ejecutiva de Organización Electoral y Geoestadística (DEOEyG) realiza respecto a la infraestructura para la logística electoral. Lo concerniente a los mecanismos de participación ciudadana se describe en la ficha de proceso logística consultiva /electiva.

El manejo del producto no conforme se detalla en el requisito 8.7 control de las salidas no conformes

**7.1.3.4 Infraestructura para la emisión del sufragio**

A través de la ficha de proceso logística electoral y emisión del voto se detallan las actividades que, conforme al marco normativo, la Dirección Ejecutiva de Organización Electoral y Geoestadística (DEOEyG) realiza respecto a la infraestructura para la emisión del sufragio en el proceso electoral local. Lo concerniente a los mecanismos de participación ciudadana se describe en la ficha de proceso emisión del voto /opinión

### 7.1.3.5 Infraestructura para el escrutinio de votos y la declaración de resultados

A través de la ficha de proceso de conteo de votos y declaración de resultados se detallan las actividades que, conforme al marco normativo, la Dirección Ejecutiva de Organización Electoral y Geoestadística (DEOEyG) realiza respecto a la infraestructura para el escrutinio de votos y la declaración de resultados en el proceso electoral local. Lo concerniente a los mecanismos de participación ciudadana se describe en la ficha de proceso conteo de votos /opiniones y declaración de resultados.

### 7.1.4 Ambiente para la operación de los procesos.

El IECM determina, proporciona y mantiene un ambiente necesario para la operación de sus procesos, al ejecutar acciones tales como:

a) **Sociales:** a través de la Unidad Técnica de Género y Derechos Humanos (UTGyDH) se realizan actividades que promueven la transversalización de la perspectiva de género y el enfoque en derechos humanos en todas las actividades del IECM. Ver ficha de procesos Género y Derechos Humanos.

Dentro de los factores sociales, el IECM cuenta con la Certificación de la Norma Mexicana en Igualdad Laboral y No Discriminación NMX-R-025-SCFI-2015 (Norma Mexicana 025), con nivel oro.

Entre sus principales ejes se encuentran:

- Incorporar la perspectiva de género y la no discriminación en el reclutamiento, selección, movilidad y capacitación;
- Garantizar la igualdad salarial;
- Implementar acciones para prevenir y atender la violencia laboral, y
- Realizar acciones de corresponsabilidad entre la vida laboral, familiar y personal de quienes integran el centro de trabajo con igualdad de trato y oportunidades.

Es oportuno mencionar que, de conformidad con lo establecido en la Norma Mexicana 025, a los cuatro años de vigencia del certificado original, los centros de trabajo, en este caso, el Instituto Electoral de la Ciudad de México (Instituto Electoral) deberá demostrar este año en una Auditoría de Recertificación el mantenimiento de las condiciones que propiciaron su certificación inicial, con el

objetivo de conservarlo y ratificar su compromiso en el respeto de los derechos laborales y el desarrollo integral en igualdad de oportunidades de su personal.

En este contexto, el Grupo de Vigilancia del Desarrollo e Implementación de Prácticas de Igualdad *Laboral y No Discriminación* (Grupo de Vigilancia) tiene especial relevancia, por ello, se elaboró y aprobó el *Plan de trabajo del Grupo de Vigilancia para la recertificación del IECM en la Norma 025*, a fin de contar con una planeación que estableciera las directrices a considerar.

En dicho Plan de trabajo se incorporó una acción de capacitación respecto de las funciones de las personas integrantes del Grupo de Vigilancia, la cual se llevó a cabo los días 3 y 4 de febrero de 2021.

Actualmente, las personas integrantes del Grupo de Vigilancia, se encuentran revisando los documentos normativos del IECM relativos a la Norma 025 para su actualización; y determinando el el seguimiento que darán a las tareas a realizarse para hacer frente a la Auditoría de Recertificación en diciembre del presente año.

b) **Psicológicos:** La UTGyDH, como área coadyuvante en los trabajos relativos a la *Norma Oficial Mexicana NOM-035-STPS-2018. Factores de riesgo psicosocial en el trabajo. Identificación, análisis y prevención* (Norma 035), promueve acciones con el fin de desarrollar una cultura en la que se procure el trabajo digno y la mejora continua de las condiciones de trabajo.

De manera especifica, se llevaron a cabo las siguientes actividades:

- Partiendo del convenio de colaboración celebrado entre el IECM y la Facultad de Psicología de la Universidad Nacional Autónoma de México, se han recibido tres generaciones de personas estudiantes, dirigidas por un tutor académico, para realizar sus prácticas en materia de psicología organizacional en este Instituto.
- *Curso de introducción a la NOM-035-STPS-2018*.
- *Curso de enfoque del proyecto de implementación de la NOM-035-STPS-2018*.
- Grupos focales para la intervención de dos áreas a fin de contar con una primera aproximación de identificación de los factores de riesgo psicosocial en el IECM.
-

También se han llevado a cabo diversas acciones de prevención, capacitación e implementación de la Norma 035 que se describen a continuación:

**I. Acciones de prevención.**

**Charlas de la salud a favor de la prevención del deterioro psicosocial.**

El IECM preocupado por las implicaciones físicas, emocionales y sociales que pueden presentarse ante el confinamiento en casa decretado por la emergencia sanitaria por COVID-19, a través de la Comisión Permanente de Igualdad de Género y Derechos Humanos, organizó el programa *EN CONEXIÓN* para transmitir al personal del IECM y al público en general, pláticas de manera virtual, impartidas por profesionales de la salud, todos los lunes de mayo a noviembre de 2020 a las 17:00 horas a través del canal YouTube del IECM.

Los lunes 4, 11, 18 y 25 de mayo se abordaron los temas: *Confinamiento, salud mental y trabajo en casa; Convivencia y manejo de emociones; Hábitos e higiene del sueño;* y *Afrontamiento positivo del confinamiento*, respectivamente.

Asimismo, los lunes 1, 8, 15, 22 y 29 de junio, se abordaron los temas: *Duelo y manejo de las pérdidas; Manejo de ansiedad, miedo y frustración; Organización de las cargas y condiciones de trabajo en el confinamiento; La nueva interacción social, empatía y no discriminación;* y *Protocolo para el regreso a la actividad presencial en la nueva normalidad.*

A su vez, los lunes 6, 13, 20 y 27 de julio se abordaron los temas: *Inteligencia emocional en el trabajo; Conciliación, vida-trabajo ante la nueva normalidad; Violencia laboral como factor de riesgo psicosocial;* y *Calidad de vida laboral hacia la nueva normalidad*.

Respecto de los lunes 3, 10, 17, 24 y 31 de agosto, se presentaron los siguientes temas: *Autoregulación para el cuidado de la salud en la nueva normalidad laboral; y Comunicación asertiva; Crianza positiva de padres y madres trabajadoras en la nueva normalidad; Manejo de conflictos en las relaciones interpersonales en el trabajo;* y *Trabajo en equipo para un entorno organizacional favorable en la nueva normalidad, como herramienta para un entorno organizacional favorable*.

Por lo que hace a los lunes 7, 14, 21 y 28 de septiembre, se transmitieron los temas: *¿Qué son los factores de riesgo psicosocial en el trabajo?; ¿Qué es un entorno organizacional favorable?; Panorama de implementación de la NOM-035-STPS-2018 en el IECM;* y *Acontecimientos traumáticos severos con motivo del trabajo*.

Los lunes 5, 12, 19 y 26 de octubre se trataron los temas: *Liderazgo y relaciones negativos en el trabajo; Acoso psicológico, hostigamiento y malos tratos en el trabajo; Consecuencias psicológicas negativas de los factores de riesgo psicosocial en el trabajo;* y *Ayuda mutua, trabajo en equipo y solución de problemas en el trabajo.*

El lunes 2 de noviembre, inició la última temporada, con el tema: *Hacía un liderazgo sano y positivo en las organizaciones. Asimismo, los lunes 9, 16, 23 y 30 de noviembre se presentaron los temas: Autonomía, control y adaptación del puesto de trabajo; Estar quemado por el trabajo o síndrome de desgaste ocupacional (Burnout); Comunicación, reconocimiento y prácticas saludables en la relación Líder-Colaborador;* y *Mecanismos de quejas sobre factores de riesgos psicosocial y prácticas opuestas al entorno organizacional favorable.*

El 17 de febrero de 2021, se difundió por correo electrónico masivo un PDF que concentra todas las temporadas de *En Conexión* 2020, a fin de que el personal del IECM pudiera contar con un material de consulta de las charlas con las recomendaciones emitidas por las personas profesionales de la salud psicosocial.

Por otro lado, considerando que la emergencia sanitaria se mantiene y continúa impactado en todos los aspectos de nuestra vida; además, en ese contexto la comunidad del IECM desarrolla el actual proceso electoral, se planeó continuar con el programa *En Conexión*.

De esta manera, los días 12 y 26 de abril y 10 y 24 de mayo de 2021, se transmitieron las siguientes charlas:

- *El trabajo electoral en el contexto de la contingencia sanitaria por COVID-19;*
- *Qué hacer a más de un año de crisis, pérdidas y duelo;*
- *Medidas sanitarias en el procedimiento de conteo, sellado, agrupamiento de boletas, integración de paquetes electorales; jornada electoral y cómputo de resultados;* y
- *Conciliar el trabajo con la vida personal y familiar: Un reto difícil pero posible.*

**Infografías y videos.**

Con el fin de presentar a las personas trabajadoras del IECM, recomendaciones para cuidar la estabilidad psicosocial, así como la salud mental de las personas mayores y de niñas y niños durante la pandemia del COVID-19, se difundieron los siguientes materiales.

a) Infografía *Cuida tu salud, recomendaciones para tu estabilidad psicosocial durante la pandemia del COVID-19*. El 11 de mayo.

b) Video *Recomendaciones para el cuidado de la salud mental de las personas mayores durante la pandemia del COVID-19*. El 15 de mayo.

c) Video *¿Cómo cuidar la salud mental de niñas y niños durante el brote de COVID-19?* El 18 de mayo.

**Podcast.**

Tomando en consideración las recomendaciones de las personas profesionales de la salud emitidas en la primera temporada del programa En Conexión, se realizaron un total de 4 podcast con los temas: *Confinamiento, salud mental y trabajo en casa; Convivencia y manejo de emociones; Hábitos e higiene del sueño;* y *Afrontamiento positivo del confinamiento*, respectivamente, los cuales se difundieron mediante correo electrónico masivo al personal del IECM los días 19 de junio, 3 y 16 de julio y 12 de agosto de 2020.

**II. Acciones de capacitación.**

Los días 29 y 30 de septiembre, así como el día 01 de octubre de 2020, como parte del seguimiento al tema de factores de riesgo psicosocial, se llevó a cabo el curso: *Entrenamiento básico de comunicación asertiva*, con el objetivo de capacitar a las personas servidoras públicas para que identifiquen las principales características de la comunicación asertiva y conozcan las técnicas básicas para utilizar este estilo de comunicación en el ambiente laboral.

Asimismo, los días 7, 8 y 9 de octubre del presente año, se impartió el curso: *Construcción de relaciones sanas y productivas en el trabajo*, con el fin de capacitar al personal del IECM para identificar sus actitudes, conductas, prejuicios, estilos de comunicación y colaboración, a fin de interiorizar la importancia de construir relaciones laborales, personales y sociales sanas y productivas, con apoyo de un plan de compromisos personales que les ayudará en su vida personal, en su equipo de trabajo y labor institucional.

Los días 17 y 27 de noviembre de 2020, se impartió el curso *Aproximación inicial al desarrollo de un modelo de liderazgo saludable para el Instituto Electoral de la Ciudad de México*, dirigido a las personas que ocupan puestos de dirección en el IECM, para la identificación y prevención de riesgos

psicosociales; así como la sugerencia de analizar el liderazgo institucional establecido en el Plan General de Desarrollo para el IECM 2020-2023 y la elaboración en conjunto de una propuesta al modelo inicial para la prevención de los factores de riesgo psicosocial y la promoción de un entorno organizacional favorable y sustentable.

Cabe mencionar que, este Modelo se remitió, mediante oficio IECM/CIGyDH/ST/070/2020, a la Unidad Técnica del Centro de Formación y Desarrollo (UTCFyD) a fin de que se considere su incorporación en la próxima actualización del Diccionario de Competencias, así como lo que, en su caso, impacte en el Programa de Capacitación para el personal de la Rama Administrativa.

De febrero a la fecha, la UTGyDH ha sostenido reuniones con la con la UTCFyD para trabajos de actualización de l Diccionario de Competencias a los que el grupo de prácticas en psicología organizacional se incorporó para apoyasr estos trabajos en abril de este año.

Asimismo, del 22 al 26 de febrero de 2021, se impartió el curso: *Fortalecimiento de resiliencia en escenarios de estrés, cambio y desafío*, con el objetivo de brindar herramientas al personal del IECM participante para que en los trabajos inherentes al Proceso Electoral Local 2020-2021, identifiquen, desarrollen y apliquen habilidades para asumir con flexibilidad situaciones límite y escenarios de estrés, cambio y desafío; sobreponerse a ellas y utilizarlas como parte de su desarrollo personal, laboral y social.

Finalmente, durante febrero, marzo y abril de 2021, se llevaron a cabo *Reuniones con los Órganos Desconcentrados para prevenir los factores de riesgo psicosocial y promover un entorno organizacional favorable*, con el fin de brindar a las personas participantes herramientas para conocer, reconocer, reflexionar y prevenir los factores de riesgo psicosocial en el trabajo, así como identificar medidas para la promoción de un entorno organizacional favorable, en términos de la Norma 035.

**III. Acciones de implementación.**

El 07 de octubre de 2020, mediante acuerdo IECM/CCSyST/01/2020, la Comisión Central de Seguridad y Salud en el Trabajo del IECM, aprobó la *Política de Prevención de Riesgos Psicosociales del Instituto Electoral de la Ciudad de México*, elaborada por la Unidad Técnica de Género y Derechos Humanos, como área coadyuvante.

Se elaboró la propuesta de *Mecanismo para la recepción y atención de quejas, y sugerencias sobre los factores de riesgo psicosocial en el trabajo, por prácticas opuestas al entorno organizacional*

*favorable y actos de violencia laboral en el Instituto Electoral de la Ciudad de México*, que tiene como objetivo implementar un medio seguro y confidencial a su personal para la recepción de quejas y/o sugerencias respecto de actividades, actitudes o situaciones de riesgo psicosocial que afecten la promoción del entorno organizacional favorable o constituyan actos de violencia laboral.

Asimismo, se elaboró la propuesta de cuestionario relativo a identificar a las personas trabajadoras del IECM que han sido sujetas a Acontecimientos Traumáticos Severos, y que, en su caso, requieran valoración clínica, tomando como base la Guía de Referencia I.

También se ha elaborado la propuesta de cuestionario para identificar los factores de riesgo psicosocial y la evaluación del entorno organizacional en el IECM, basado en la Guía de Referencia III.

Finalmente, a partir del 16 de abril de 2021, en el marco de estos trabajos y del compromiso del IECM con su personal, se incorporó al equipo de trabajo una persona profesional en psicología, situación que fue difundida por correo electrónico masivo al personal para que, en caso de requerirlo, solicite el servicio de apoyo psicológico.

**Físicos:** a través de la Dirección de Adquisiciones, Control Patrimonial y Servicios (DACPyS) el IECM se asegura de brindar las condiciones ambientales, físicas y ergonómicas necesarias tales como temperatura, iluminación e higiene para el buen desarrollo del trabajo, como lo refiere la ficha de proceso de infraestructura.

Dentro de los factores físicos el IECM cumple con la siguiente normativa obligatoria local:

- Ley de Gestión Integral de Riesgos y Protección Civil de la Ciudad de México
- Ley del Sistema de Protección Civil del Distrito Federal
- Reglamento de la Ley del Sistema de Protección Civil del Distrito Federal
- Términos de Referencia para la Elaboración de Programas Internos de Protección Civil, TR-SPC-001-PIPC-2016.
- El IECM cuera con un Programa Interno de Protección Civil del Instituto Electoral de la Ciudad de México, compuesto por:
    a) Subprograma de prevención.
    b) Subprograma de Auxilio
    c) Subprograma de Recuperación.
- Reglamento Federal de Seguridad, Higiene y Medio Ambiente de Trabajo.

- Ley del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado, Artículos 6, fracción X, 69, 71, 72 Y 73.
- Reglamento de Seguridad, Higiene y Medio Ambiente en el Trabajo del Sector Público Federal, Artículos
- Manual de funcionamiento de la Comisión Central de Seguridad y Salud en el Trabajo del Instituto Electoral del Distrito Federal.
- Programa de Prevención de Riesgos de Trabajo del Instituto Electoral del Distrito Federal.

Respecto al ambiente de trabajo requerido específicamente para la prestación de los servicios electorales se especifican en:

- Plan de desarrollo del Servicio Electoral local
- Plan de desarrollo para mecanismos de participación ciudadana.
- Educación cívica y construcción de la ciudadanía: se procede conforme a lo establecido en la ficha de proceso educación cívica

**7.1.5.1 Generalidades**

a) El Programa Operativo Anual (POA), documento que cuantifica los objetivos, las metas y las prioridades previstas en los programas institucionales, programas específicos y en las actividades institucionales, es el eje rector mediante el cual se elabora el presupuesto anual del IECM para asegurar la conformidad de los servicios.

b) El seguimiento se da a través del SIIAD para asegurar la idoneidad de los recursos con base en las fichas POA.

El seguimiento a las actividades de supervisión y verificación en los servicios electorales se detalla en las fichas de proceso correspondientes: para proceso electoral en la ficha de proceso de logística electoral y emisión del voto; para mecanismos de participación ciudadana, en la fichas de registro de comisiones de participación comunitaria, y de registro de proyectos para la consulta ciudadana sobre presupuesto participativo; finalmente, para educación cívica y construcción de la ciudadanía, en la ficha de educación cívica.

**7.1.5.2 Trazabilidad de las mediciones.**

Todos los dispositivos de medición utilizados en la prestación de los servicios corresponden a aplicaciones de software, la siguiente tabla muestra la relación de todos los programas informáticos empleados. No se utilizan dispositivos físicos.

Tabla 10. Relación de sistemas informáticos empleados en Proceso Electoral Local y Mecanismos de Participación Ciudadana

(Nov 2020)

| N° | Nombre del sistema | Descripción | Proceso donde se utiliza | Área responsable del proceso | Criticidad | Tipo de validaciones funcionales | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | | Pruebas funcionales internas y de usuario | Simulacros de operación | Revisiones externas / Auditorias |
| **1** | **Sistema de Seguimiento de Personal Eventual para Mecanismos de Participación Ciudadana (SISPE)** | Sistema para el seguimiento de las actividades relativas al proceso de registro, designación y capacitación de las personas requeridas para integrar las Mesas Receptoras de Opinión. | Procesos de Participación Ciudadana | UTCFyD | Media | SI | NO | NO |
| **2** | **Sistema de Proyectos Específicos (SIPROE)** | Sistema para el registro de proyectos a contender en la Consulta de Presupuesto Participativo por parte de los habitantes de la Ciudad de México, así como su seguimiento hasta la recepción del dictamen de viabilidad por parte de las Alcaldías. | Procesos de Participación Ciudadana | DEPCyC | Alta | SI | SI | NO |
| **3** | **Sistema para Registro y Seguimiento de Candidaturas a las Comisiones de Participación Comunitaria (SIRESCA)** | Sistema para el registro y verificación de representantes de candidatas o candidatos a Comisiones de Participación Ciudadana. | Procesos de Participación Ciudadana | DEPCyC | Alta | SI | SI | NO |
| **4** | **Sistema de Aleatorización de Candidatos para la Elección de Comisiones de Participación Comunitaria** | Sistema para la asignación de números de identificación de candidatos a contender en la Elección de Comisiones de Participación Comunitaria. | Procesos de Participación Ciudadana | DEPCyC | Media | SI | NO | NO |
| **5** | **Sistema de Aleatorización de proyectos para la Consulta de Presupuesto Participativo** | Sistema para la asignación de números de identificación de proyectos a contender en la Consulta de Presupuesto Participativo. | Procesos de Participación Ciudadana | DEPCyC | Media | SI | NO | NO |

| N° | Nombre del sistema | Descripción | Proceso donde se utiliza | Área responsable del proceso | Criticidad | Tipo de validaciones funcionales | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | | Pruebas funcionales internas y de usuario | Simulacros de operación | Revisiones externas / Auditorias |
| **6** | **Sistema de Ubicación de Mesas para Mecanismos de Participación Ciudadana (SUMPAC)** | Sistema para el control y seguimiento de los trabajos relativos a la ubicación y difusión de las Mesas Receptoras de Votación y/u Opinión. | Procesos de Participación Ciudadana | DEOEyG | Alta | SI | SI | NO |
| **7** | **Sistema Informático del Programa de Capacitación para la Integración de las Mesas Receptoras de Votación y/u Opinión (SIPCECC)** | Sistema para el seguimiento de las actividades relativas al proceso de registro, designación y capacitación de las personas requeridas para integrar las Mesas Receptoras de Votación y/u Opinión. | Procesos de Participación Ciudadana | DEPCyC | Alta | SI | SI | NO |
| **8** | **Sistema de Difusión de Proyectos participantes en la Consulta de Presupuesto Participativo** | Sitio que permite la publicación de los proyectos que serán opinados en la Consulta de Presupuesto Participativo, con manejo de filtros por Demarcación, Sección Electoral y Unidad Territorial. | Procesos de Participación Ciudadana | DEPCyC | Media | SI | NO | NO |
| **9** | **Sistema de Difusión de Candidaturas participantes en la Elección de Comisiones de Participación Comunitaria** | Sitio que permite la publicación de las candidaturas que serán votadas en la Elección de Comisiones de Participación Comunitaria, con manejo de filtros por Demarcación, Sección Electoral y Unidad Territorial. | Procesos de Participación Ciudadana | DEPCyC | Media | SI | NO | NO |
| **10** | **Sistema de Pre-registro para el Sistema Electrónico por Internet (Pre-registro)** | Sistema para el pre-registro de ciudadanos interesados en emitir su votación y/u opinión por medio del SEI remoto, así como para la validación de las solicitudes, emisión e impresión de claves de opinión por internet a nivel central. | Procesos de Participación Ciudadana | DEOEyG | Muy Alta | SI | SI | SI |
| **11** | **Sistema Electrónico por Internet (SEI)** | Sistema para la recepción de opiniones por medio de un dispositivo con acceso a internet en su modalidad remota. | Procesos de Participación Ciudadana | UTSI | Muy Alta | SI | SI | SI |

| N° | Nombre del sistema | Descripción | Proceso donde se utiliza | Área responsable del proceso | Criticidad | Tipo de validaciones funcionales | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | | Pruebas funcionales internas y de usuario | Simulacros de operación | Revisiones externas / Auditorias |
| **12** | **Sistema de Seguimiento a la Distribución de Documentación y Materiales Electivos y Recepción de Paquetes Consultivos (SEDIMDECC)** | Sistema para el registro de actividades relativas a la entrega, llegada y recepción de la documentación, materiales y paquetes consultivos para el seguimiento a nivel central. | Procesos de Participación Ciudadana | DEOEyG | Alta | SI | SI | NO |
| **13** | **Sistema de Seguimiento a la Jornada Consultiva (SIJECC)** | Sistema para el registro de actividades, eventos e incidentes relativos al desarrollo de la Jornada Participativa para el seguimiento a nivel central. | Procesos de Participación Ciudadana | UTALAOD | Alta | SI | SI | NO |
| **14** | **Sistema de Validación de la Consulta Ciudadana sobre Presupuesto Participativo (SIVACC)** | Sistema para la captura de las opiniones emitidas para cada proyecto para la validación de los resultados y la emisión de la constancia de cada proyecto ganador por Unidad Territorial. | Procesos de Participación Ciudadana | DEOEyG | Alta | SI | SI | NO |
| **15** | **Sistema de Cómputo de Votos e Integración de las Comisiones de Participación Comunitaria (SICOVICC)** | Sistema para la captura de los votos emitidos para cada candidatura para la validación de los resultados y la integración de cada Comisión de Participación Comunitaria por Unidad Territorial. | Procesos de Participación Ciudadana | DEOEyG | Alta | SI | SI | NO |
| **16** | **Sistema de resultados del Cómputo de Votos de la Elección de Comisiones de Participación Comunitaria y la Consulta de Presupuesto Participativo** | Sitio donde se integran los resultados de votación de la Elección de Comisiones de Participación Comunitaria y/o de la Consulta de Presupuesto Participativo, así como las actas digitalizadas para su consulta por la ciudadanía, con manejo de filtros por Demarcación, Sección Electoral y Unidad Territorial. | Procesos de Participación Ciudadana | DEOEyG | Media | SI | NO | NO |

| N° | Nombre del sistema | Descripción | Proceso donde se utiliza | Área responsable del proceso | Criticidad | Tipo de validaciones funcionales | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | | Pruebas funcionales internas y de usuario | Simulacros de operación | Revisiones externas / Auditorias |
| **17** | **Sistema de Seguimiento a los Recorridos de Inspección en Materia de Propaganda Electoral** | Sistema que apoya en el seguimiento de la propaganda electoral distribuida en la Ciudad de México, por medio de la planeación de recorridos de inspección y registro de los hallazgos encontrados en su ejecución. | Proceso Electoral Local Ordinario | UTALAOD | Media | SI | NO | NO |
| **18** | **Sistema de Notificaciones por Internet (SNI)** | Realizar por vía electrónica los avisos y/o notificaciones que se generen durante el trámite y gestión de las y los ciudadanos que soliciten su registro como aspirantes a candidatas y candidatos sin partido, de manera sistematizada por medio de un portal de notificación. | Proceso Electoral Local Ordinario | DEAP | Media | SI | NO | NO |
| **19** | **Sistema de Notificaciones por Internet para Fiscalización (SNI UTEF)** | Realizar por vía electrónica los avisos y/o notificaciones que se generen durante los procesos de disolución y liquidación de las asociaciones civiles constituidas por las personas aspirantes a candidatas y candidatos sin partido, de manera sistematizada por medio de un portal de notificación. | Proceso Electoral Local Ordinario | UTEF | Media | SI | NO | NO |

| N° | Nombre del sistema | Descripción | Proceso donde se utiliza | Área responsable del proceso | Criticidad | Tipo de validaciones funcionales | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | | Pruebas funcionales internas y de usuario | Simulacros de operación | Revisiones externas / Auditorias |
| **20** | **Sistema de Notificaciones Electrónicas (SINE)** | Realizar vía electrónica los avisos y/o notificaciones que se generan durante la atención de un proceso administrativo sancionador, integrando la firma electrónica de cada documento, de acuerdo con lo establecido en la Ley Procesal Electoral de la Ciudad de México. | Proceso Electoral Local Ordinario | DEAP | Media | SI | NO | NO |
| **21** | **Sistema de Gestión de Quejas** | Sistema que apoya en la administración de las quejas que se reciben en el Instituto Electoral, por medio de la creación de su expediente digital, registrando en él la evolución de su atención para su seguimiento. | Proceso Electoral Local Ordinario | DEAP | Media | SI | NO | NO |
| **22** | **Sistema de Seguimiento a las Actividades del Convenio General de Coordinación INE-IECM** | Realiza el seguimiento de los compromisos que se deriven del Convenio General de Coordinación INE-IECM, para el Proceso Electoral Local Ordinario y sus Anexos Técnicos. | Proceso Electoral Local Ordinario | UTVOE | Media | SI | NO | NO |
| **23** | **Sistema de Seguimiento de Personal Eventual (SISPE)** | Sistema para el registro, selección y evaluación de personal eventual para las diversas convocatorias de contratación que se emitan. | Proceso Electoral Local Ordinario | UTCFyD | Alta | SI | NO | NO |
| **24** | **Sistema para la Selección de los Consejeras y Consejeros Distritales (SISCOD)** | Sistema para el registro, selección y evaluación de la ciudadanía interesadas en integrar los Consejos Distritales en los 33 Órganos Desconcentrados. | Proceso Electoral Local Ordinario | UTCFyD | Alta | SI | NO | NO |

| N° | Nombre del sistema | Descripción | Proceso donde se utiliza | Área responsable del proceso | Criticidad | Tipo de validaciones funcionales | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | | Pruebas funcionales internas y de usuario | Simulacros de operación | Revisiones externas / Auditorias |
| **25** | **Sistemas de Seguimiento a las Sesiones de los Consejos Distritales (SISECED)** | Sistema de apoyo para el seguimiento del desarrollo de las sesiones de los Consejos Distritales, registrando información sobre su inicio y fin, sentido de las votaciones que se emitan en las sesiones, intervenciones relevantes que generen los participantes y los incidentes que se presenten durante las mismas. | Proceso Electoral Local Ordinario | DEOEyG | Alta | SI | SI | NO |
| **26** | **Sistema de Registro de Candidaturas (SIREC)** | Sistema que permite registrar los datos de las y los ciudadanos que sean postulados por los partidos políticos a los diversos cargos de elección popular en la Ciudad de México, la validación de los requisitos para evaluar su cumplimiento, así como la emisión de las actas de registro correspondientes. | Proceso Electoral Local Ordinario | DEAP | Alta | SI | NO | NO |
| **27** | **Sistema de Seguimiento a la Producción de la Documentación Electoral (SIPDE)** | Sistema de apoyo al seguimiento y control de los avances de la producción de la documentación electoral, desde su cálculo, impresión, cumplimiento de sus especificaciones técnicas, y distribución. | Proceso Electoral Local Ordinario | DEOEyG | Media | SI | NO | NO |
| **28** | **Sistema de Seguimiento a la Distribución del Material y Documentación Electoral (SEDIMDE)** | Registra la entrega de documentación y materiales electorales a las y los Capacitadores Asistentes Electorales (CAE), registra la llegada y recepción de los Paquetes Electorales y los canceles modulares a las sedes distritales y genera los acuses de recibo y los reportes de avance de entrega. | Proceso Electoral Local Ordinario | DEOEyG | Alta | SI | SI | NO |

| N° | Nombre del sistema | Descripción | Proceso donde se utiliza | Área responsable del proceso | Criticidad | Tipo de validaciones funcionales | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | | Pruebas funcionales internas y de usuario | Simulacros de operación | Revisiones externas / Auditorias |
| **29** | **Programa de Resultados Electorales Preliminares (PREP)** | Sistema donde se realiza la captura y validación de los datos asentados en las Actas PREP con el objetivo de informar oportunamente, a la ciudadanía, al Consejo General del IECM, Partidos Políticos, coaliciones, candidaturas comunes y sin partido y medios de comunicación, los resultados preliminares y no definitivos de las elecciones locales, a fin de garantizar la seguridad, transparencia, confiabilidad, credibilidad e integridad de la información del Proceso Electoral Local Ordinario. | Proceso Electoral Local Ordinario | UTSI | Muy Alta | SI | SI | SI |
| **30** | **Sistema de Información para los Cómputos Distritales y de Demarcación (SICODID)** | Sistema que permite la realización del cómputo el día de la Jornada Electoral, por medio de la captura de las Actas de Escrutinio y Cómputo en los Consejos Distritales, así como dar seguimiento del avance en el desarrollo de dicho proceso al Consejo General del IECM. | Proceso Electoral Local Ordinario | DEOEyG | Alta | SI | SI | NO |
| **31** | **Sistema de apoyo a la Observación Electoral** | Sistema donde las observadoras y observadores electorales acreditados por el INE puedan responder los Formularios de Observación dentro de la Plataforma del Proceso Electoral 2020-2021. | Proceso Electoral Local Ordinario | UTVOE | Media | SI | NO | NO |
| **32** | **Sistema Integral de la Función de la Oficialía Electoral (SIFOE)** | Sistema para llevar el control y seguimiento de los expedientes que se generen con motivo del ejercicio de la Oficialía Electoral | Proceso Electoral Local Ordinario | Secretaría Ejecutiva | Media | SI | NO | NO |

| | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **33** | **Sistema de Notificaciones Electrónicas para Procedimientos Administrativos Sancionadores (SIN PAS)** | Realizar las notificaciones dirigidas a los sujetos obligados en el marco de procedimientos administrativos sancionadores en materia de fiscalización. | Proceso Electoral Local Ordinario | UTEF | Media | SI | NO | NO |

Los sistemas informáticos enlistados operan en la infraestructura instalada en el Centro de Datos del IECM, la cual cuenta con mecanismos de monitoreo que apoyan en el seguimiento de varios componentes tecnológicos, como son:

- **Estado de la red de telecomunicaciones:** censado por medio de un software de monitoreo de red con el que se analizan factores como el uso del ancho de banda o el tiempo de actividad de la red, recopilando estadísticas de los equipos de telecomunicaciones que integran la red del IECM.

- **Estado de los servidores y bases de datos:** su monitoreo se lleva a cabo por medio de un software que revisa el estado y el rendimiento de cada servidor. También proporciona alertas generadas de acuerdo con la identificación de situaciones de disponibilidad, seguridad, configuración o rendimiento con el objetivo de aplicar las medidas preventivas de manera anticipada a un incidente operativo.

### 7.1.6 Conocimientos de la organización.

A los efectos de la correcta operación de sus procesos y de garantizar la conformidad de los servicios, se ha determinado que los conocimientos necesarios adquiridos conforme a experiencias de éxito y de fracaso se documentan mediante:

- A través del manual de cargos y puestos;
- Capacitación y programas de formación;
- Programa de capacitación y evaluaciones de cada puesto;
- Entrenamientos individuales;
- Programas de formación puntuales como la formación del equipo auditor, enlaces de calidad, las personas titulares de unidades técnicas y direcciones ejecutivas, en temas referentes al SGCE sobre la ISO/TS 54001:2019;
- Proyecto de contenido, estadística de las elecciones locales, del ejercicio de participación ciudadana correspondiente;
- Proyecto de contenido, estadística de las elecciones locales, del ejercicio de proceso electoral correspondiente;
- Desarrollo de procedimientos de soporte y fichas de proceso que reúnen la experiencia de las y los funcionarios;
- Forma de operar los procesos;

- Desarrollo de programas informáticos;
- Posicionamiento del IECM como órgano referente en el desarrollo de procesos electorales a partir de la participación y organización de congresos nacionales e internaciones.

**7.2.1 Generalidades.**

**7.2.1 Competencia.**

Considerando los tipos de personal que componen el capital humano del IECM, este requisito se cumple a través de diversos documentos y mecanismos, cuya emisión y aplicación se realiza a través del INE o del IECM.

**Personal de la Rama Administrativa**: el Catálogo de cargos y puestos y el Manual de organización y funcionamiento, ambos aprobados por la Junta Administrativa del IECM, establecen de igual manera la identificación de cada puesto, su posición jerárquica, los requisitos formativos y profesionales, conocimientos y habilidades deseables, las funciones específicas y las competencias institucionales, transversales y técnicas para cada uno de ellos, de igual modo, se establecen las líneas de comunicación y responsabilidad de cada puesto dentro de la estructura organizacional.

Para la ocupación de las plazas, el Reglamento en materia de Relaciones Laborales del IECM, aprobado por el Consejo General, establece como mecanismos primordiales para el ingreso, el Concurso, ya sea interno o abierto y el examen de ingreso; el primero de ellos consiste en un mecanismo público de oposición dirigido a personal del Instituto o a la ciudadanía en general, según sea el caso, en el cual se establece una etapa de registro de aspirantes, una evaluación curricular, un examen de conocimientos generales y específicos, y una entrevista de tipo conductual; por su parte, el examen de ingreso, que solo se aplica durante el tiempo en el que se desarrolla un proceso electoral, está orientado a satisfacer la ocupación inmediata de una plaza, en la que, al cabo de seis meses de trabajo, se evalúan los conocimientos y desempeño de la persona que ocupa en forma temporal la vacante, a fin de identificar el grado de dominio de las competencias y el cumplimiento de metas establecidas para el puesto.

Asimismo, a todo el personal de la rama administrativa se le brinda un Programa de capacitación de forma anual, el cual está orientado al desarrollo permanente de las competencias determinadas para cada puesto; dichas actividades de capacitación son de carácter obligatorio y requieren de una evaluación para determinar el aprovechamiento de cada persona.

Para asegurarse de que el personal es competente se realiza una evaluación de conocimientos de manera anual con base en el programa de capacitación, que complemente la educación, formación o experiencia adquirida.

**7.2.2 Generalidades para el órgano electoral.**

**Para el caso del Servicio Profesional Electoral Nacional**, el Catálogo de Cargos y Puestos que aprueba la Junta General Ejecutiva del INE, contiene la identificación de cada puesto, es decir, la denominación, adscripción, sistema al que corresponde, cuerpo, así como el superior jerárquico; además, considera el fundamento jurídico del puesto, su misión, objetivo y funciones específicas; de igual modo, el perfil académico y profesional que se requiere para desempeñar las funciones y las competencias clave, directivas y técnicas que se requieren desarrollar a lo largo de la carrera laboral para alcanzar el óptimo desempeño en cada cargo.

Para la ocupación de dichas plazas, el Estatuto del Servicio Profesional Electoral Nacional y del Personal Administrativo aprobado por el Consejo General del INE establece como mecanismo primordial para la ocupación de plazas del SPEN, el concurso público, cuya implementación corre a cargo de la Dirección Ejecutiva del Servicio Profesional Electoral Nacional y que se desarrolla a través de los Lineamientos específicos y la Convocatoria que se emita en cada caso. Dicho mecanismo contempla una etapa de registro y postulación de aspirantes, la cual está abierta a la ciudadanía en general; posteriormente, aquellas personas que quedaron registradas son convocadas a un examen de conocimientos generales, técnicos y por competencias; las personas aspirantes que acrediten dichas evaluaciones con una calificación mínima de siete, son convocadas a una etapa de cotejo documental para evidenciar el cumplimiento de requisitos personales, profesionales y académicos; después de ello, se convoca a la aplicación de una evaluación psicométrica y posteriormente a una entrevista conductual basada en competencias.

La selección de las personas ganadoras del concurso público se realiza con base en las mejores calificaciones en cada una de las evaluaciones aplicadas en el Concurso Público, y atendiendo a las cuotas de género que, en su caso, se determinen en la Convocatoria respectiva.

Una vez que el personal se ha incorporado al SPEN, comienza un proceso formativo y de evaluación permanente el cual está orientado a medir el grado de dominio de las competencias establecidas para el puesto, así como el grado de cumplimiento de metas individuales y colectivas.

**Respecto del personal eventual,** el Reglamento en materia de Relaciones Laborales del IECM establece como mecanismo, el concurso de oposición abierto para la selección de personal que apoyará a los procesos electorales y de participación ciudadana, en el cual se establece una etapa de registro abierto a la ciudadanía y se aplica a las personas aspirantes un examen de conocimientos generales y específicos, una evaluación curricular y una entrevista de tipo conductual por competencias.

Las evidencias de la competencia tanto del SPEN como del personal de rama administrativa y personal eventual son resguardadas por la coordinación de recursos humanos.

**7.2.3 Educación y capacitación de los miembros de mesas de votación.**

Ver justificación de no aplicabilidad para proceso electoral, en el requisito 4.3, en la sección de no aplicabilidad.

Para mecanismos de participación ciudadana, la capacitación se realiza conforme a lo establecido en el Manual de Geografía, Organización y Capacitación para la Preparación y Desarrollo de las Comisiones de Participación Comunitaria 2020 y de la Consulta de Presupuesto Participativo 2020 y 2021 , en la sección 10.

**7.3 Toma de conciencia.**

A través de activaciones que promueve la Oficina de Gestión de Calidad en coordinación con la Unidad Técnica de Comunicación Social y Difusión (UTCSyD) y las capacitaciones continuas que promueve la OGC a todos los niveles de la organización, se promueve la toma de conciencia de la política y objetivos de calidad, así como la contribución del trabajo de las personas funcionarias a la eficacia del SGCE, los beneficios de la mejora del desempeño o lo que implica un incumplimiento de los requisitos en la prestación de los servicios.

De manera permanente se exhibe la política de calidad en lugares clave del Instituto, como la página del IECM, el repositorio documental del SGCE en la RIE y durante los cursos de inducción para el personal de nuevo ingreso.

**7.4 Comunicación.**

El IECM ha determinado las comunicaciones internas y externas pertinentes al SGCE a través de la matriz de comunicación interna y externa .

## Información documentada.

### 7.5.1 Generalidades.

La estructura documental que conforma el SGCE, incluye:

- Manual de calidad
- Plan de desarrollo del servicio electoral que contempla los cronogramas de actividades para los mecanismos de participación ciudadana y el proceso electoral local.
- Fichas de proceso
- Documentos de soporte (manuales, procedimientos, instrucciones)
- Matriz de gestión de riesgos por proceso y servicio
- Evidencias documentadas

La declaración explicita del alcance del SGCE se encuentra documentada en el requisito 4.3 de esta declaración de aplicabilidad y cumplimiento.

### 7.5.2 Creación y actualización.

A través del procedimiento para el control de la información documentada del Sistema de Gestión se establecen los lineamientos para crear, actualizar, identificar; así como el formato y los responsables de revisar y aprobar cada documento pertinente al SGCE.

### 7.5.3 Control de la información documentada.

**7.5.3.1** La información documentada pertinente al SGCE está disponible para todas y todos los funcionarios, en el repositorio documental del SGE, el cual se aloja en la Red Institucional Electoral (RIE), donde se encuentran los documentos disponibles en formato electrónico para su descarga. Para asegurar su idoneidad, los documentos están clasificados por área.

Asimismo, a partir de las condiciones sanitarias actuales, se ha establecido un repositorio documental temporal, accesible a todas las personas funcionarias, desde cualquier ubicación.

A fin de evitar un uso inadecuado de los documentos, se suben al repositorio documental en archivo pdf y todos deben contar con la leyenda *La versión vigente de este documento se encuentra en el repositorio del SGCE.* Mensualmente la jefatura del departamento de control de documentos y registros de la Oficina de Gestión de Calidad realiza un respaldo en archivo electrónico para evitar pérdida de la integridad de la documentación.

**7.5.3.2** Para el control de la información documentada se determina lo siguiente:

a) La distribución, acceso y uso se realiza a través del repositorio documental del SGCE alojado en la página del IECM y en el repositorio documental temporal; la recuperación se hace a través de las copias de respaldo.
b) El almacenamiento y preservación de la información documentada dependerá de la naturaleza y características de cada proceso. Podrá estar almacenada en carpetas físicas, carpetas electrónicas, discos, respaldo digital, por mencionar algunos.
c) El control de cambios para la información documentada como procedimientos, manuales o instructivos se realizará en la sección de control de cambios donde se describen de manera puntual las modificaciones realizadas al documento, en el caso de documentos como fichas de proceso y formatos, los cambios solo se controlarán conforme al número de revisión que aparece en el encabezado.

   Los documentos (manuales, estrategias, lineamientos, protocolos, guías, formatos) generados por las distintas áreas del IECM y que por su naturaleza se formulan anualmente, dando cumplimiento a normativas y lineamientos del propio Instituto o de otras autoridades electorales, deberán incluir la hoja de control y codificación del documento conforme lo señala el procedimiento para el control de información documentada y sus anexos deberán señalar el mismo código al pie de página, para que sean fácilmente identificables cuando estén en uso. Algunos de estos documentos se refieren a los manuales de organización electoral, capacitación electoral, operación logística, guías de sistemas de voto electrónico, entre otros.

d) Los registros deben resguardarse en las ubicaciones (físicas o electrónicas) que se hayan determinado por el área y, una vez cumplido el plazo se procederá conforme lo señala el Catálogo de disposición documental que emite el comité técnico interno de administración de documentos. En el caso de registros que no cuenten con un tiempo de conservación establecido por el IECM, el tiempo de resguardo físico (papel) será de un año

Los documentos de origen externo se concentran en la sección de Marco Jurídico del sitio web del IECM y son de acceso público. Este espacio se deberá actualizar trimestralmente por la Unidad Técnica de Asuntos Jurídicos (UTAJ) a fin de cumplir con las obligaciones de transparencia establecidas en la Ley de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Rendición de Cuentas de la Ciudad de México, así como en los lineamientos y criterios que emita el Instituto de

Transparencia, Información Pública, Protección de Datos y Rendición de Cuentas de la Ciudad de México (INFODF).

### 7.5.3.3 Control de la información documentada.

Con base en lo expuesto en el punto 7.5.3, se determinan los controles para la información documentada del SGCE.

### 7.5.4 Requisitos mínimos de la documentación.

Tabla 11. Requisitos mínimos de la documentación y el documento de cumplimiento ante el SGCE

| Requisito | Documento del SGCE que hace referencia al cumplimiento del requisito |
|---|---|
| 7.5.4.1 Generalidades. | Los requisitos de cada proceso se establecen conforme a la documentación que contienen las fichas de proceso, así como con relación al marco normativo aplicable |
| 7.5.4.2 Requisitos mínimos de la documentación para el proceso de registro de votantes. | |
| 7.5.4.3 Requisitos mínimos de la documentación para el registro de organizaciones políticas y candidatos | |
| 7.5.4.4 Requisitos mínimos de la documentación para la logística electoral | |
| 7.5.4.5 Requisitos mínimos de la documentación para le emisión del sufragio | |
| 7.5.4.6 Requisitos mínimos de la documentación para el escrutinio y declaración de resultados | |
| 7.5.4.7 Requisitos mínimos de la documentación para la educación electoral | |
| 7.5.4.8 Requisitos mínimos de la documentación para la fiscalización de la financiación de campañas políticas | |
| 7.5.4.9 Requisitos mínimos de la documentación para la solución de conflictos | |

### 7.5.5 Control de registros

Tabla 12. Requisitos mínimos de los registros

| Requisito | Documento del SGCE que hace referencia al cumplimiento del requisito |
|---|---|
| 7.5.6.1 Generalidades | Los requisitos de cada proceso se establecen conforme a la documentación que contienen las fichas de proceso, así como en relación al marco normativo aplicable |
| 7.5.3.5.2 Requisitos mínimos de los registros para el proceso de registro electoral. | |
| 7.5.6.6 Requisitos mínimos de los registros para el registro de organizaciones políticas y candidatos | |
| 7.5.6.4 Requisitos mínimos de los registros para la logística electoral | |
| 7.5.6.5 Requisitos mínimos de los registros para la emisión del sufragio | |
| 7.5.6.6 Requisitos mínimos de los registros para el escrutinio y declaración de resultados | |
| 7.5.6.7 Requisitos mínimos de los registros de la educación electoral | |
| 7.5.6.8 Requisitos mínimos de los registros de la fiscalización de la financiación de campañas | |
| 7.5.6.9 Requisitos mínimos de los registros para la resolución de conflictos | |

## 8. Operación

### 8.1 Planificación y control operacional

La planificación y el control operacional se llevan a cabo en cada proceso:

a) Determinando los requisitos de los servicios con base en el documento de análisis de cumplimiento normativo de cada proceso.

b) A través de las fichas de proceso se establecen los criterios y aceptación de las salidas de cada proceso de manera que se asegure la conformidad de los servicios.

c) La determinación de los recursos para cada servicio se realiza a través de las fichas POA, tal como se describe en la sección 7.1 Recursos.

d) La implementación de los controles de cada proceso se determina en las fichas de proceso y con la medición de los indicadores en el sistema SIIAD.

e) La determinación, el mantenimiento, la conservación de la información documentada que demuestre el cumplimiento de la conformidad del proceso es responsabilidad de los responsables del proceso se encuentra definida en el catálogo de disposición documental del Instituto Electoral de la Ciudad de México IECM/CA/COTECIAD/SGCE/01/2019

La salida de esta planificación está diseñada conforme a las características y naturaleza del IECM.

Cualquier cambio que pueda impactar en la planificación de los procesos que conforman el SGCE, se analiza conforme al formato de control de cambios en el diseño y desarrollo del servicio.

Los servicios contratados externamente son controlados conforme a lo establecido en la ficha de proceso de adquisiciones.

El resultado de la planificación de los servicios se encuentra en los planes de desarrollo correspondientes a cada servicio electoral, para el servicio electoral local y para mecanismos de participación ciudadana.

**Requisitos para los productos y servicios.**

**8.2.1 Comunicación con el cliente.**

La comunicación con los clientes electorales incluye:

a) La rendición de cuentas en el ejercicio de la función pública y atribuciones del IECM de conformidad con la ley de transparencia y acceso a la información pública.

b) El proceso electoral local o mecanismo de participación ciudadana se difunden a través de la página del IECM y en redes sociales y a través de la oficina de transparencia.

c) La retroalimentación de los clientes electorales, incluyendo sus quejas para proceso electoral, se recaban conforme a lo establecido en el proceso de resolución de disputas electorales; para mecanismos de participación ciudadana, conforme al proceso de resolución de disputas (medios de impugnación).y, en el caso de educación cívica, la retroalimentación de los clientes se obtiene con base en encuestas de satisfacción que se realizan al término de cada acción educativa.

d) La propiedad de los datos de los clientes electorales se controla con base en lo que establece la Ley General de Protección de Datos Personales en posesión de sujetos obligados.,

adicional la propiedad del cliente y los controles asociados se determinan en el requisito 8.5.3 propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos.

e) Los planes de contingencia para la prestación de los servicios electorales se encuentran definidos en los planes de desarrollo correspondientes a cada servicio electoral, para el servicio electoral local y para mecanismos de participación ciudadana en la sección actuar.

**8.2.2 Determinación de los requisitos para los productos y servicios.**

Los requisitos legales y reglamentarios se encuentran definidos en los planes de desarrollo correspondientes a cada servicio electoral, para el servicio electoral local y para mecanismos de participación ciudadana en la sección de planificar en él numeral identificación de la normativa aplicable a cada proceso.

**Respecto al servicio de educación cívica y construcción de la ciudadanía** los requisitos que se deben cumplir están determinador por el marco legal aplicable, mismo que se determina en el documento declaración de cumplimiento normativo.

**8.2.3 Revisión de los requisitos para los productos y servicios.**

**8.2.3.1** Con base en los requisitos que determina la normativa aplicable para cada servicio, las direcciones ejecutivas y los responsables de las unidades técnicas se aseguran de cumplir con lo establecido en el marco normativo para cumplir:

a) Los requisitos identificados por los clientes y partes interesadas se encuentran definidos en la matriz de partes interesadas referidas en las tablas 2,3 y 4 del presente manual.

b) Los requisitos no establecidos por el cliente, pero necesarios para cumplir con el servicio, son determinados por los responsables de los procesos en las fichas de proceso.

c) Los requisitos especificados por el IECM se determinan e identifican en las fichas de proceso.

d) Los requisitos legales y reglamentarios se identifican en el formato de análisis de cumplimiento normativo de cada proceso.

e) Las diferencias existentes entre lo requerido por la normativa y los requeridos por los procesos se analizan en las reuniones de las comisiones o comités pertinentes que atienden asuntos sustantivos para la prestación de los servicios.

**8.2.3.2** A través de las reuniones de Consejo General o de las comisiones pertinentes, se revisan y aprueban los requisitos a cumplir para asegurar la prestación de los servicios. La evidencia de las revisiones se documenta en los acuerdos aprobados que están disponibles en la página del IECM.

**8.2.3.3** Cualquier decisión que se tome durante las revisiones para asegurar que los requisitos a cumplir estén completos, se deja asentada en acuerdos o minutas.

### 8.2.4 Cambios en los requisitos para los productos y servicios

Cuando hay cambios en los requisitos normativos o en los determinados de manera específica por los procesos, son analizados a través del formato control y movimientos del repositorio del SGCE

**Diseño y desarrollo de los productos y servicios.**

El diseño y planificación de los servicios electorales se realiza conforme a lo establecido en el procedimiento para el diseño y desarrollo de los servicios.

El resultado de este procedimiento son los planes de desarrollo de los servicios electorales planes de desarrollo correspondientes a cada servicio electoral, para el servicio electoral local y para mecanismos de participación ciudadana.

Con relación al diseño y desarrollo de los materiales electorales se deberá proceder conforme al procedimiento de diseño y desarrollo de documentación y materiales electorales IECM/PR/OGC/SGCE/07/2019.

## 8.4 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente

### 8.4.1 Generalidades

Los productos y servicios que sean comprados o contratados a proveedores externos, se verifican con base en lo que se establece en la ficha de proceso de adquisiciones.

### 8.4.2 Tipo y alcance de control

a) Los proveedores que afectan la prestación de los servicios se encuentran dentro del alcance del SGCE y para ello se les hace llegar una carta de conocimiento de la política de calidad y en los contratos se reafirma que serán evaluados respecto al servicio brindado.

b) Los controles a aplicar a los proveedores están determinados en la normativa aplicable en materia de adquisiciones, la cual se identifica en el documento análisis de cumplimiento normativo.

Tabla 13. Controles asociados a los proveedores críticos de los servicios.

| **Proceso Electoral Local** | |
|---|---|
| **Área** | **DEOEyG** |
| **Proveedor de** | Materiales electorales |
| **Cliente o proveedor** | Se define en Secretaría Administrativa por medio de las modalidades de Licitación Pública. Adjudicación directa o Invitación restringida. |
| **Cómo se controla** | Se realiza un plan de muestreo sobre el total de materiales basada en ISO 2859, por militar standard. |
| **Documento soporte** | Contrato y Anexo Técnico |
| **Proveedor de** | Documentación electoral |
| **Cliente o proveedor** | Talleres gráficos de México |
| **Cómo se controla** | Se realizan inspecciones en sitio para asegurar que las etapas y requisitos de la documentación electoral sean conformes. |
| **Documento soporte** | Contrato y Anexo Técnico |
| **Área** | **DEOEyG** |
| **Proveedor de** | Tintas indelebles |
| **Cliente o proveedor** | IPN |
| **Cómo se controla** | Contrato |
| **Documento soporte** | Convenio IPN-IECM |

| **Educación cívica** | |
|---|---|
| **Área** | **DEECyCC** |
| **Proveedor de** | Materiales y promocionales para la consulta de niños y adolescentes |
| **Cliente o proveedor** | Definido por SA |
| **Cómo se controla** | A través de la validación del diseño, muestra o dummy por parte de DEECyCC. Se especifica en el anexo técnico y contrato. |
| **Documento soporte** | Anexo técnico y contrato. |

| **Participación ciudadana** | |
|---|---|
| **Área** | **DEPCyC** |
| **Proveedor de** | Actas de asamblea de diagnóstico y deliberación |
| **Cliente o proveedor** | Órgano de Representación ciudadana |
| **Cómo se controla** | Distrito lo acompaña y le da seguimiento. |
| **Documento soporte** | Se colocará en el procedimiento pertinente realizado por DEPCyC |

| Participación ciudadana | |
|---|---|
| **Área** | **UTALAOD** |
| **Proveedor de** | Tablones |
| **Cliente o proveedor** | Se realiza por licitación, invitación restringida o Adjudicación directa. |
| **Cómo se controla** | Dirección Distrital presenta el proyecto de instalación a la empresa ganadora. La empresa indica cómo puede realizar la instalación. |
| **Documento soporte** | Contrato y Anexo Técnico |
| **Área:** | **UTALAOD** |
| **Proveedor de** | Sillas |
| **Cliente o proveedor** | Se realiza por licitación, invitación restringida o adjudicación directa. |
| **Cómo se controla** | Dirección Distrital presenta el proyecto de instalación a la empresa ganadora. La empresa indica cómo puede realizar la instalación. |
| **Documento soporte** | Contrato y Anexo Técnico<br>Planeación de instalación (no es un documento oficial) |
| **Área** | **UTALAOD** |
| **Proveedor de** | Carpas |
| **Cliente o proveedor** | Se realiza por licitación, invitación restringida o adjudicación directa. |
| **Cómo se controla** | Dirección Distrital presenta el proyecto de instalación a la empresa ganadora. La empresa indica cómo puede realizar la instalación. |
| **Documento soporte** | Contrato y Anexo Técnico<br>Planeación de instalación (no es un documento oficial) |
| **Área** | **UTALAOD** |
| **Proveedor de** | vehículos de transporte |
| **Cliente o proveedor** | Se realiza por licitación, invitación restringida o adjudicación directa. |
| **Cómo se controla** | Dirección Distrital presenta el proyecto de instalación a la empresa ganadora. La empresa indica cómo puede realizar la instalación. |
| **Documento soporte** | Contrato y Anexo Técnico |
| **Área** | **UTALAOD** |
| **Proveedor de** | lonas de rafia |
| **Cliente o proveedor** | Se realiza por licitación, invitación restringida o adjudicación directa. |
| **Cómo se controla** | Dirección Distrital presenta el proyecto de instalación a la empresa ganadora. La empresa indica cómo puede realizar la instalación. Si está roto o feo se tiene que usar. |
| **Documento soporte** | Contrato y Anexo Técnico<br>Planeación de instalación (no es un documento oficial) |
| **Área** | **UTALAOD** |
| **Proveedor de** | Plantas de luz para los Distritos |
| **Cliente o proveedor** | Se realiza por licitación, invitación restringida o adjudicación directa. |
| **Cómo se control** | Se realizan pruebas a la planta previas a un proceso.<br>El usuario da visto bueno del servicio. |
| **Documento soporte** | Contrato y anexo técnico |

| Gestión de Tecnologías de la Información | |
|---|---|
| **Área** | Infraestructura de UTSI |
| **Proveedor de** | De servicios de internet, de la WAN, telefonía digital y analógica |
| **Cliente o proveedor** | Enlace principal Telmex<br>Enlace redundante Total Play |
| **Cómo se controla** | El contrato indica en las cláusulas la posibilidad de notificación de UTSI sobre incumplimiento al servicio.<br>le da seguimiento el área de infraestructura de UTSI y lo notifica a SA |
| **Documento soporte** | Contrato<br>Anexo técnico<br>Oficio con evidencias: no de reporte y graficas a través de la herramienta de PRTG que evidencian la caída. |
| **Área** | Infraestructura de UTSI |
| **Proveedor de** | I cloud |
| **Cliente o proveedor** | Microsoft |
| **Cómo se controla** | Seguimiento al contrato con Microsoft. |
| **Documento soporte** | Contrato y oficios enviados a la SA en caso de falla. |
| **Área** | Dirección de desarrollo de sistemas |
| **Proveedor de** | Sistemas Informáticos |
| **Cliente o proveedor** | Seleccionado por normativa de adquisiciones |
| **Cómo se controla** | Se genera un anexo técnico que especifica el alcance del servicio con las fases a cubrir.<br>Se realiza un plan de trabajo con UTSI y las áreas<br>Se establecen fechas límite para la entrega de fases.<br>Se indican los entregables del proyecto. |
| **Documento soporte** | Contratos<br>Anexo técnico |

c) En la normativa que rige el proceso de adquisiciones se plasman los criterios para la valoración de los proveedores, las propuestas y la aceptación de los productos y servicios contratados, así como las acciones a seguir en caso de incumplimiento.

d) La verificación de los productos o servicios suministrados externamente son responsabilidad de los solicitantes, quienes deben asegurar la conformidad de los productos o servicios adquiridos.

### 8.4.3 Información para los proveedores externos

La Dirección de Adquisiciones, Control Patrimonial y Servicios (DACPyS), comunica los requisitos a sus proveedores externos para:

a) A través de un contrato u orden se servicio

b) La aprobación de los productos o servicios se da mediante la formalización del contrato u orden de servicio.

c) La competencia o cualquier calificación requerida para el proceso es determinada por el área solicitante en el anexo técnico.

d) Las interacciones del proveedor son directamente a través de la Dirección de Adquisiciones, Control Patrimonial y Servicios (DACPyS).

e) El control y seguimiento del desempeño lo realiza el área lo comunica a la DACPyS, quien comunica el resultado de la evaluación al proveedor y procede conforme a lo establecido en el procedimiento criterios de evaluación de los proveedores respecto a la calidad IECM/CRT/SA/DACPS/SGE/1/2017.

El área de adquisiciones se asegura de la adecuación de los requisitos de compra especificados antes de comunicárselos al proveedor externo, mediante la requisición de compra, de acuerdo a lo que establece la ficha de proceso de adquisiciones.

La Dirección de Adquisiciones, Control Patrimonial y Servicios (DACPyS), mantiene la información que es relevante y pertinente relacionada con las compras de productos y servicios que impactan la prestación de los servicios y cuenta con un Catálogo de Proveedores controlado por el Área de Adquisiciones a través del SIIAD.

### 8.5 Producción y provisión del servicio.

#### 8.5.1 Control de la producción y de la provisión del servicio

El IECM planifica, implementa y controla los procesos mediante documentos guías para el SGCE, tales como el Manual de Calidad y el Plan de desarrollo del Servicio Electoral, estos documentos contienen las especificaciones técnicas operativas de cómo se realizará la provisión de los productos o servicios dentro del alcance del SGCE, los controles asociados consisten en:

a) La identificación y cumplimiento del marco normativo aplicable a cada proceso, que se define en el formato análisis de cumplimiento normativos IECM/FR/OGC/SGE/4/2018.

b) El establecimiento de los criterios de los procesos se define en las fichas de proceso.

c) La determinación de los recursos necesarios para lograr la conformidad de los servicios se realiza conforme a la planeación operativa anual (POA), como lo describe el requisito 7.1 Recursos.

d) El uso de la infraestructura y el entorno adecuado para la operación de los procesos se realiza conforme se definió en el requisito 7.1.3 y 7.1.4.

e) La designación de personas competentes se realiza conforme a lo definido en el punto 7.1.2 y 7.2.

f) La validación y revalidación periódica se da mediante el seguimiento a los indicadores de cada proceso, que se registran en el SIIAD.

La implementación para prevenir errores humanos se realiza conforme a los establecido en el procedimiento para el registro y control de las salidas no conformes.

g) Para el proceso electoral local, el proceso de observación se realiza de acuerdo a lo establecido en la ficha de proceso de vinculación con organismos externos , considerando lo que establezca el Convenio General de Coordinación y Colaboración entre el INE – IECM para el proceso electoral local. Para los mecanismos de participación ciudadana se realiza de acuerdo a lo establecido en el manual de geografía, organización y capacitación para la preparación y desarrollo de la consulta ciudadana.

h) Las actividades de liberación y entrega se establecen en los manuales operativos de cada proceso y respecto a los servicios en los planes de desarrollo de los servicios electorales y mecanismos de participación ciudadana y en el caso de educación cívica con la aprobación del programa de Educación Cívica y Construcción de la Ciudadanía (PECyCC).

**8.5.2 Identificación y trazabilidad.**

La trazabilidad del servicio esta regulada por normativa electoral local y nacional correspondiente y por la ley de participación ciudadana según corresponda.

La trazabilidad de los procesos que impactan la prestación de los servicios se realiza conforme a lo siguiente:

Servicio electoral local: Almacenamiento, formación de paquetes electorales y su seguimiento en la entrega-recepción que se hace a los órganos desconcentrados, se realiza conforme a los siguientes procedimientos Procedimiento para la distribución y recuperación de equipo de votación, Procedimiento para el almacenamiento de Equipo de Votación, Procedimiento para la impresión de los materiales electorales.

Las salidas se encuentran definidas en las fichas de los procesos electorales, la trazabilidad se realiza de acuerdo a los requerimientos normativos aplicables y se ejecuta de acuerdo a lo establecido en el Manual en materia de paquetes electorales

Respecto a los mecanismos de participación ciudadana, la recepción, almacenamiento, formación de paquetes electivos/de opinión y su seguimiento en la entrega que se hace a los órganos desconcentrados, se lleva a cabo conforme al Manual de Geografía, Organización y Capacitación para la Preparación y Desarrollo de la Elección de las Comisiones de Participación Comunitaria 2020 y de la Consulta de Presupuesto Participativo 2020 y 2021, el cual se actualiza en cada mecanismo, mientras que la impresión de los materiales electorales se lleva a cabo conforme a lo que establece el procedimiento para la impresión de los materiales electorales.

### 8.5.3 Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos.

Los datos personales proporcionados por los clientes o proveedores que se utilizan durante la prestación de los servicios se identifican, protegen y salvaguardan de acuerdo a la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados.

Tabla 14. Controles asociados a la propiedad de clientes y proveedores críticos de los servicios.

| **Servicio Electoral Local** | |
|---|---|
| **Área** | **DEOEyG** |
| **Propiedad del cliente o proveedor** | Lista Nominal |
| **Cliente o proveedor** | INE |
| **Cómo se identifica** | Listado de cuadernillos por Distrito y Sección Electoral y en su caso, por Unidad territorial y Mesa.<br>Acta circunstanciada de la entrega-recepción de la Lista Geoestadística Nominal y la Adenda. |
| **Cómo se salvaguarda** | A través de un procedimiento que norma el uso de la lista desde que la recibe el IECM hasta que es devuelta por los funcionarios de casilla. |
| **Documento soporte** | Procedimiento para la entrega-recepción, uso y devolución de la Lista Nominal de Electores definitiva con Fotografía, así como la Lista Nominal de Electores producto de instancias administrativas y Resoluciones del Tribunal Electoral del Poder Judicial de la Federación. |

| Mecanismos de Participación ciudadana | |
|---|---|
| **Área** | **Candidatos y Proyectos**: DEPCyC |
| **Propiedad del cliente o proveedor** | Datos personales |
| **Cliente o proveedor** | Ciudadanos |
| **Cómo se identifica** | De acuerdo a los criterios normativos en materia de transparencia y protección de datos personales. |
| **Cómo se salvaguarda** | A través del sistema de protección de datos personales |
| **Documento soporte** | Normativa en materia de transparencia |
| **Área** | **Presupuesto Participativo:** Dirección Distrital (cabecera) |
| **Propiedad del cliente o proveedor** | Dictamen de los proyectos |
| **Cliente o proveedor** | **Alcaldía** |
| **Cómo se identifica** | De acuerdo a los criterios normativos en materia de transparencia y protección de datos personales. |
| **Cómo se salvaguarda** | Dirección Distrital escanea y resguarda el Dictamen físico. |
| **Documento soporte** | Procedimiento para el registro de proyectos para la consulta de Presupuesto**por emitirse. |
| **Área** | **UTALAOD** |
| **Propiedad del cliente o proveedor** | Plantas de luz |
| **Cliente o proveedor** | Definido por SA |
| **Cómo se salvaguarda** | Se cuenta con un seguro en caso de daño o robo. |
| **Documento soporte** | Póliza de seguro |

| Educación Cívica | |
|---|---|
| **Área** | **DEECyCC, RH y OD** |
| **Propiedad del cliente o proveedor** | Datos personales |
| **Cliente o proveedor** | Servicio social para educación cívica en distritos |
| **Cómo se identifica** | De acuerdo a los criterios normativos en materia de transparencia y protección de datos personales. |
| **Cómo se salvaguarda** | Sistema de Protección de Datos personales |
| **Documento soporte** | Aviso de privacidad integral anexo en el Formato de Registro de servicio social |

| Gestión de Tecnologías de la Información | |
|---|---|
| **Área** | Área de Infraestructura de UTSI |
| **Propiedad del cliente o proveedor** | Routers para operación de la WAN (33 en Distritos, 1 en almacén de Tláhuac y 1 en nodos centrales) |
| **Cliente o proveedor** | Totalplay |
| **Cómo se identifica** | Etiquetado |
| **Cómo se salvaguarda** | Los cuidan por lógica, pero no por documentación normativa. En el contrato se establecen cláusulas que indican que los equipos dañados se sustituyen o se reparan por el proveedor. |
| **Documento soporte** | Contrato |
| **Área** | Área de Infraestructura de UTSI |
| **Propiedad del cliente o proveedor** | Router de internet |
| **Cliente o proveedor** | Telmex enlace principal y total play enlace secundario |
| **Cómo se identifica** | Con etiqueta que indica que el router es de total play o rack de Telmex |
| **Cómo se salvaguarda** | Los cuidan por lógica, pero no por documentación normativa. En el contrato se establecen cláusulas que indican que los equipos dañados se sustituyen o se reparan por el proveedor. |
| **Documento soporte** | Contrato |

| Infraestructura | |
|---|---|
| **Área** | DACPyS |
| **Propiedad del cliente o proveedor** | Inmuebles arrendados |
| **Cliente o proveedor** | Dueño del inmueble |
| **Cómo se identifica** | Se definen cláusulas en el contrato de arrendamiento. |
| **Cómo se salvaguarda** | Se definen cláusulas en el contrato de arrendamiento. Se coloca como responsable del inmueble al Coordinador Distrital. |
| **Documento soporte** | Procedimiento de arrendamiento<br>contrato de arrendamiento |
| **Área** | DACPyS |
| **Propiedad del cliente o proveedor** | 11 fotocopiadoras |
| **Cliente o proveedor** | Atención Corporativa |
| **Cómo se identifica** | Etiqueta “Propiedad de Atención Corporativa” |
| **Cómo se salvaguarda** | Contrato |
| **Documento soporte** | Contrato y etiquetas |

### 8.5.4 Preservación

Las condiciones de almacenamiento de los materiales electorales en proceso electoral se llevan a cabo conforme a lo establecido en los siguientes procedimientos:

- Almacenamiento de equipo de votación.
- Procedimiento para el resguardo de Materiales Electorales y equipo de votación en Órganos Desconcentrados

- Procedimiento para la distribución y recuperación de Equipo de Votación

Respecto a los mecanismos de participación ciudadana, se procede conforme a lo que establece el Manual de geografía, organización y capacitación para la Preparación y Desarrollo de la Elección de las Comisiones de Participación Comunitaria 2020 y de la Consulta de Presupuesto Participativo 2020 y 2021 .

Nota: La preservación se establece en cada manual operativo de cada área.

**8.5.5 Actividades posteriores a la entrega**

Las actividades posteriores a la entrega corresponden a la eliminación de los materiales electorales, y para ello se procede conforme a los siguientes procedimientos:

1.- Procedimiento para la Seguridad en el Almacén de Materiales Electorales.

https://www.iecm.mx/www/sgce/Documentacionporareas/DEOEyG/DocumentosdesoportePELyMPC/0010.pdf

2.- Procedimiento para el Almacenamiento del Equipo de Votación.

https://www.iecm.mx/www/sgce/Documentacionporareas/DEOEyG/DocumentosdesoportePELyMPC/0005.pdf

3. Procedimiento para el resguardo de Materiales Electorales y Electorales equipo de votación en Órganos Desconcentrados

https://www.iecm.mx/www/sgce/Documentacionporareas/DEOEyG/DocumentosdesoportePELyMPC/0015.pdf

4. Procedimiento para la distribución y recuperación de Equipo de Votación.

https://www.iecm.mx/www/sgce/Documentacionporareas/DEOEyG/DocumentosdesoportePELyMPC/0007.pdf

5.-Procedimiento para la destrucción de materiales electorales y equipos de votación.

https://www.iecm.mx/www/sgce/Documentacionporareas/DEOEyG/DocumentosdesoportePELyMPC/0006.pdf

El IECM se asegura de que las actividades posteriores a la entrega se realicen de acuerdo a los requerimientos legales y reglamentarios analizados en la declaración de cumplimiento normativo IECM/FR, las salidas no conformes de cada proceso se identifican y controlan conforme al procedimiento para el registro y control de las salidas no conformes .

a) La naturaleza, uso y vida útil de los servicios está determinada por el marco normativo aplicable a cada servicio.

b) Los requisitos del cliente están determinados con base a los requisitos legales y reglamentarios

c) La retroalimentación del cliente está definida en el requisito 9.1.2.

**8.5.6 Control de los cambios.**

Los cambios para la prestación del servicio electoral se analizan conforme al formato Control de cambios en el diseño y desarrollo del servicio.

**8.6 Liberación de los productos y servicios.**

La liberación de los servicios electorales corresponde a la implementación de cada una de las etapas comprendidas en los cronogramas de actividades que se integran en el Plan de desarrollo del servicio electoral.

**8.7 Control de las salidas no conformes**

**8.7.1** La identificación y control de las salidas no conformes se realiza conforme al procedimiento para el registro y control de las salidas no conformes.

**8.7.2** Los registros de las salidas no conformes se realiza en el formato de registro de salidas no conformes.

**8.7.3** A efecto de asegurarse de que la documentación y los materiales electorales no conformes sean identificados y controlados para prevenir su uso o entrega no intencionada, la DEOEyG implementa medidas de revisión, supervisión y control de la producción de la documentación y los materiales electorales, basadas en la norma internacional ISO 2859-1:2012, a fin de comprobar que éstos cumplen al 100% con las especificaciones técnicas respectivas.

Adicionalmente, se cuenta con el apoyo de la Universidad Nacional Autónoma de México para realizar pruebas a los materiales electorales, tanto de resistencia, como para confirmar que cumplen con las características técnicas necesarias.

En el caso de mecanismos de participación ciudadana se definen en el Manual de geografía, organización y capacitación para la Preparación y Desarrollo de la Elección de las Comisiones de Participación Comunitaria 2020 y de la Consulta de Presupuesto Participativo 2020 y 2021.

## 9. Evaluación del desempeño.

### 9.1. Seguimiento, medición, análisis y evaluación.

#### 9.1.1 Generalidades

A través de los indicadores de seguimiento que están ligados a las fichas operativas anuales (fichas POA), se determinan los aspectos que deben ser medibles en cada proceso y la frecuencia de seguimiento es trimestral a través del Sistema Informático Integral de administración (SIIAD), con el fin de asegurar que se cumplan los objetivos planificados y, en caso de no lograrlos, se procede conforme a los lineamientos del procedimiento de acciones correctivas.

#### 9.1.2 Satisfacción de los clientes

El IECM obtiene información sobre el nivel de satisfacción de sus clientes electorales, a través de los siguientes mecanismos.

- **Proceso electoral local:** con base en el número de quejas recibidas a través de los Procedimientos Extraordinarios Sancionadores (PES) y Procedimientos Ordinarios Sancionadores (POS) (ver ficha de proceso resolución de disputas electorales).
- **Red de observación electoral:** a través de la plataforma de la red de observación electoral, la cual busca facilitar y dar seguimiento a las actividades de los observadores electorales, asi mismo a través del correo observacion@iecm.mx se obtienen los comentarios o sugerencias a fin de fortalecer la ejecución de sus actividades
- **Mecanismos de participación ciudadana:** con base en el número de impugnaciones recibidas (ver ficha de proceso resolución de disputas (medios de impugnación).

- **Educación cívica y construcción de la ciudadanía:** con base en la aplicación de encuestas de satisfacción después de cada acción educativa.

Así mismo, un factor referente de la satisfacción de los clientes electorales respecto al servicio que brinda el IECM, es el porcentaje de participación ciudadana en cada proceso electoral, el cual se mide con base en el documento denominado proyecto de contenido de la estadística de las elecciones locales que elabora la DEOEyG; así mismo, en la página del IECM se reportan los porcentajes de participación.

Para los mecanismos de participación ciudadana, el porcentaje se mide con base en el documento llamado Procedimiento para validar y consolidar la base de datos exportada del sistema de información relativo al cómputo de resultados del proceso electoral local, así como de los mecanismos de democracia directa e instrumentos de democracia participativa

Las felicitaciones, quejas o sugerencias que realizan los clientes electorales se recaban a través de la página del IECM en el correo de webmaster@iecm.mx, que administra la UTCSyD.

### 9.1.3 Análisis y evaluación

Los responsables de los procesos analizan y evalúan los datos e información derivados del seguimiento para evaluar el grado de cumplimiento de lo planificado, el grado de satisfacción de los clientes electorales y partes interesadas, el desempeño del SGCE, la eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y el desempeño de los proveedores externos.

## 9.2 Auditoría Interna

Se llevan a cabo auditorías internas anuales según lo establecido en el procedimiento de auditoría interna.

La planificación del programa anual de auditorías internas se realiza en el primer bimestre del año en curso.

## 9.3 Revisión por la dirección.

### 9.3.2 Entradas de la revisión por la dirección.

La alta dirección del IECM efectúa, por lo menos, una revisión formal al año al SGCE, tomando en cuenta lo siguiente:

a) El estado de las acciones de las revisiones por la dirección previas.

b) Los cambios en las cuestiones externas e internas que sean pertinentes al SGCE.

c) La información sobre el desempeño y la eficacia del SGCE, incluidas las tendencias relativas a:

- La satisfacción del cliente y la retroalimentación de las partes interesadas pertinentes
- El grado en que se han logrado los objetivos estratégicos
- El desempeño de los procesos y conformidad de los servicios
- Las no conformidades y acciones correctivas
- Los resultados de seguimiento y medición
- Los resultados de las auditorías
- El desempeño de los proveedores externos

d) La adecuación de los recursos.

e) La eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y las oportunidades.

f) Las oportunidades de mejora.

**9.3.3 Salidas de la revisión por la dirección**.

A través de las minutas generadas durante la revisión, se establecen las decisiones y acciones relacionadas con las: oportunidades de mejora, cualquier necesidad de cambios en el SGCE o de recursos. Los resultados de la revisión por la dirección se publicarán a través de la página institucional.

## 10. Mejora.

### 1.2 Generalidades.

La alta dirección en las reuniones de revisión por la dirección revisa las propuestas presentadas por las y los funcionarios, selecciona y define las oportunidades de mejora que considere pertinentes para asegurar el cumplimiento de las expectativas de los clientes electorales y partes interesadas

### 1.3 No conformidad y acción correctiva.

Para eliminar las causas de no conformidades en el SGCE, se procede conforme a lo que establece el procedimiento de acciones correctivas.

**10.3 Mejora continua.**

Con el fin de recabar las oportunidades de mejora que impacten en la calidad de los servicios, se procede conforme al procedimiento registro de acciones de mejora.

[i] Página 3, Modelo de Casilla Única para la elección concurrente intermedia Proceso Electoral 2020-2021, Instituto Nacional Electoral (INE)