



**SEGUNDO INFORME TRIMESTRAL DE ACTIVIDADES DEL PROGRAMA
DE EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO DE LAS COMISIONES DE
PARTICIPACIÓN COMUNITARIA 2021**

DIRECCIÓN EJECUTIVA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y CAPACITACIÓN

JULIO, 2021

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN	1
1. ACTIVIDADES	2
1.1 Fortalecer el modelo de evaluación diseñado para las Comisiones de Participación Comunitaria e incorporar a las Coordinadoras de Participación Comunitaria.	3
1.1.1 Actualizar la metodología de evaluación y diagnóstico de las Comisiones de Participación Comunitaria y Coordinadoras de Participación Comunitaria.	3
1.1.2 Realizar un análisis de las alternativas de difusión sobre las atribuciones de las Comisiones de Participación Comunitaria y las Comisiones de Participación Ciudadana	7
2. OTRAS ACTIVIDADES	10
2.1 Pruebas al sistema web para mejorar y potencializar la interacción de la ciudadanía en materia de participación ciudadana.	10
3. OBJETIVOS ALCANZADOS	11
4. DIRECTRICES Y ACTIVIDADES A FUTURO.....	12

INTRODUCCIÓN

El Instituto Electoral tiene a su cargo el diseño e implementación de estrategias, programas, materiales y demás acciones orientadas a fomentar la educación cívica y la construcción de ciudadanía, además de organizar, desarrollar y vigilar los procesos electorales locales, según lo establecido en el artículo 50, numeral 1 de la Constitución Política de la Ciudad de México (Constitución).

La Comisión Permanente de Participación Ciudadana y Capacitación (Comisión) tiene como atribución orientar y aprobar los mecanismos e instrumentos de evaluación de los órganos de representación ciudadana y el Programa de Evaluación, de conformidad con el artículo 61, fracción IV del Código de Instituciones y Procedimientos Electorales de la Ciudad de México (Código).

Derivado de lo anterior, la Dirección Ejecutiva de Participación Ciudadana y Capacitación (Dirección Ejecutiva) elaboró y presentó el Programa de Evaluación del Desempeño de las Comisiones de Participación Comunitaria 2021 (Programa de Evaluación) a la Comisión en su Octava Sesión Ordinaria del 28 de agosto de 2020. Ésta emitió opinión favorable y remitió el documento a la Junta Administrativa que lo aprobó, mediante acuerdo IECM-JA066-20, en su Décima Segunda Sesión Extraordinaria del 14 de septiembre de 2020.

Con el objetivo de dar seguimiento al Programa de Evaluación y, en apego a lo establecido en el artículo 91 del Código, la Dirección Ejecutiva presenta el Segundo Informe Trimestral que da cuenta del avance y cumplimiento de las acciones establecidas en él. Este documento fue elaborado atendiendo el Manual para la elaboración de Informes trimestrales y anuales del Instituto Electoral de la Ciudad de México.

El Informe se estructura en cuatro apartados: el primero corresponde a la Introducción; el segundo a las Actividades, en el cual se reporta lo realizado por actividad institucional y acciones programadas; en el tercero se detallan los objetivos alcanzados durante el segundo trimestre del año 2021 y, en el cuarto apartado, se presentan las actividades que deberán realizarse en los próximos trimestres.

1. ACTIVIDADES

El Programa de Evaluación 2021 tiene como finalidad consolidar el seguimiento institucional del desempeño de las Comisiones de Participación Comunitaria, para identificar oportunidades de mejora, a través de las actividades y acciones siguientes:

Actividad institucional 1. *Fortalecer el modelo de evaluación diseñado para las Comisiones de Participación Comunitaria e incorporar a las Coordinadoras de Participación Comunitaria.* Ésta busca dar continuidad al modelo institucional para brindar seguimiento a las actividades de los primeros órganos e incluir en las actividades de seguimiento a las Coordinadoras, además de obtener datos a partir de los cuales se puedan tomar decisiones para mejorar el proceso de seguimiento y difusión de éstos; para esto, se plantean las tres acciones siguientes:

1. Actualizar la metodología de evaluación y diagnóstico de las Comisiones de Participación Comunitaria y Coordinadoras de Participación Comunitaria.
2. Elaborar un modelo de retroalimentación y diagnóstico de los sistemas informáticos utilizados para las Comisiones de Participación Comunitaria y la Plataforma Digital de Participación Ciudadana
3. Realizar un análisis de las alternativas de difusión sobre las atribuciones de las Comisiones de Participación Comunitaria y las Coordinadoras de Participación Comunitaria. Difundir del modelo de evaluación.

Actividad institucional 2. *Evaluar las acciones institucionales realizadas para el desarrollo y organización de los mecanismos e instrumentos de participación ciudadana,* tiene como objetivo identificar actividades exitosas que se puedan implementar en próximos ejercicios, a través de dos acciones:

1. Diseñar parámetros de medición e indicadores para atender lo establecido en el artículo 133 segundo párrafo de la Ley de Participación Ciudadana.
2. Realizar análisis y estudios de caso sobre alternativas digitales y herramientas tecnológicas para la implementación de mecanismos e instrumentos de participación ciudadana.

En este sentido, el Informe que se presenta da cuenta de las acciones calendarizadas para el segundo trimestre del 2021.

1.1 Fortalecer el modelo de evaluación diseñado para las Comisiones de Participación Comunitaria e incorporar a las Coordinadoras de Participación Comunitaria

1.1.1 Actualizar la metodología de evaluación y diagnóstico de las Comisiones de Participación Comunitaria y Coordinadoras de Participación Comunitaria

De acuerdo con lo reportado durante el primer trimestre, la Dirección Ejecutiva fortaleció y realizó actualizaciones a las metodologías de seguimiento y desempeño de las Comisiones de Participación Comunitaria (COPACO), a partir de la retroalimentación de las oficinas del Consejero y las Consejeras integrantes de la Comisión.

Una vez realizado lo anterior, la Dirección Ejecutiva presentó a la Comisión la *Metodología para el seguimiento a las actividades de las Comisiones de Participación Comunitaria de la Ciudad de México* (Metodología de seguimiento) y la *Metodología para medir el desempeño de las Comisiones de Participación Comunitaria de la Ciudad de México* (Metodología de desempeño), durante la Quinta Sesión Ordinaria el 27 de mayo de 2021. Éstas fueron aprobadas mediante acuerdos, CPCyC/016/2021 y CPCyC/017/2021, respectivamente.

La Metodología de seguimiento tiene como objetivo definir la forma en que el Instituto Electoral, a través de las Direcciones Distritales, brindará acompañamiento a las COPACO en la realización de sus actividades de acuerdo con lo establecido en la Ley de Participación Ciudadana de la Ciudad de México (Ley de Participación).

Para ello, se precisa el marco normativo que rige las actividades y obligaciones de las COPACO establecido en la Ley de Participación, el Reglamento del Instituto Electoral de la Ciudad de México en materia de Asambleas Ciudadanas y el Reglamento para el Funcionamiento Interno de los Órganos de Representación previstos en la Ley de Participación.

A partir de ello, se identifican las 20 actividades sobre las cuales se aplicará la metodología, que se clasifican en 4 grupos generales: gestiones con oficinas de gobierno, reuniones de trabajo, capacitación y asambleas ciudadanas. En el siguiente esquema se muestra dicha clasificación con las actividades que cada una incluye:



Posteriormente, se definen las evidencias que serán consideradas para las 20 actividades definidas, a saber: convocatoria a asamblea ciudadana, acta de asamblea ciudadana, convocatoria a reunión de trabajo, minuta de reunión de trabajo, bitácora de trámites, listas de asistencia a la capacitación y reporte de la aplicación web. En este sentido, esta metodología cuenta con los siguientes formatos:

- Formato de Convocatoria a Asamblea Ciudadana
- Formato de Acta de Asamblea Ciudadana
- Formato de Convocatoria a reunión de trabajo
- Formato de Minuta de reunión de trabajo
- Formato de Bitácora de gestiones con oficinas de Gobierno

De igual forma, se describen los procesos que se llevarán a cabo para recolectar y sistematizar las evidencias mencionadas. Se establecen diagramas de flujo que esquematizan las actividades que las COPACO, las Direcciones Distritales y la Dirección Ejecutiva deben realizar de acuerdo con su ámbito de competencia para la generación, seguimiento y publicación de las evidencias. Finalmente,

se menciona el sistema informático que auxiliará en la sistematización de la información recolectada, el cual lleva por nombre “Sistema de Seguimiento para el Diagnóstico de las Comisiones de Participación Comunitaria” (SEDICOP).

Por otro lado, la Metodología de desempeño tiene como objetivo definir la forma como se medirá el desempeño de las COPACO, a partir del alcance institucional respecto al seguimiento de sus actividades, así como las obligaciones que este Instituto Electoral tiene sobre la publicación de los trabajos de las COPACO en la Plataforma Digital de Participación Ciudadana, con la intención de identificar áreas de oportunidad y casos de éxito que orienten acciones institucionales que abonen al desempeño de estos órganos e incentiven a sus integrantes para realizar actividades en beneficio de la unidad territorial que representan.

El alcance de la metodología está definido a partir de tres factores:

- Personas involucradas: las COPACO, las Direcciones Distritales y la Dirección Ejecutiva.
- Evidencias requeridas: se conforman por las actas de asambleas ciudadanas, las minutas de reuniones de trabajo, las bitácoras de trámites, los reportes generados del SEDICOP y la Plataforma Digital de Participación Ciudadana.
- Las actividades que se valorarán: corresponden a las 20 actividades a las que se dará seguimiento para valorar el desempeño de las COPACO y que se mencionaron previamente.

Una vez precisado el alcance, se definen y describen los indicadores que se utilizarán para cada actividad, así como su ponderación. Respecto a la ponderación se establecen cuatro niveles que responden a la complejidad que implica la ejecución de la actividad y por tanto del indicador; estos niveles son Bajo, Medio, Alto y Sobresaliente.

El nivel **Bajo** incluye acciones que derivan del funcionamiento básico u ordinario de una COPACO, como son convocar y asistir a reuniones de trabajo o asambleas ciudadanas, seleccionar a la persona representante del órgano y documentar y publicar sus trabajos en la Plataforma de Participación.

El nivel **Medio** considera acciones que derivan de la interacción entre las personas integrantes de la COPACO y de ésta con la comunidad que representan, además requieren de la ejecución de alguna de las actividades comprendidas en el nivel “Bajo” para llevarse a cabo. Este nivel incluye acciones que requieren planteamientos para revisar, acordar e informar, por ejemplo, la elaboración de planes de trabajo, informar a la asamblea ciudadana sobre sus actividades y cumplimiento de acuerdos, someter a votación diversos asuntos en la asamblea ciudadana o participar en los trabajos de las coordinaciones de trabajo durante las reuniones de trabajo.

El nivel **Alto** implica acciones que promueven la participación ciudadana y fomentan la capacitación ciudadana, como deliberar en asambleas ciudadanas, atender acuerdos en asamblea ciudadana, acordar con otras COPACO o asistir a cursos de capacitación impartidos por el IECM, realizar cursos de capacitación y elaborar materiales de capacitación. Las acciones de este nivel están relacionadas con la discusión, seguimiento, atención y organización de asuntos comunitarios y la adquisición, difusión y desarrollo de conocimientos.

El nivel más alto es el **Sobresaliente** que comprende acciones que buscan facilitar, resolver, tramitar, comprometer o representar soluciones a las problemáticas comunitarias. En este nivel se encuentra la atención de las necesidades de las personas que representan las COPACO a través de la asamblea ciudadana y la realización de gestiones con las diferentes autoridades.

En la siguiente tabla se muestran los indicadores de cada una de las 20 actividades a las que se les dará seguimiento, así como el nivel que les corresponde y el puntaje asignado.

No.	Indicador específico	Nivel	Puntos obtenidos
1.	Porcentaje de representantes insaculados	Bajo	1
2.	Porcentaje de miembros de COPACO que participaron en la elaboración de un plan de trabajo aprobado por la Asamblea Ciudadana	Medio	2
3.	Promedio de Actas en las que se informe a la Asamblea Ciudadana sobre sus actividades y el cumplimiento de acuerdos	Medio	2
4.	Promedio de Debates o deliberaciones en Asambleas Ciudadanas	Alto	4
5.	Porcentaje de Asuntos sometidos a votación al año	Medio	2
6.	Porcentaje de necesidades de la unidad territorial atendidas por las autoridades	Sobresaliente	8
7.	Porcentaje de incidencias reportadas en la Plataforma, que fueron atendidas (con alguna oficina de gobierno)	Sobresaliente	8
8.	Porcentaje de acuerdos atendidos en las sesiones del pleno	Sobresaliente	8
9.	Porcentaje de sesiones del pleno a las que asistió la mayoría de integrantes	Bajo	1
10.	Porcentaje de sesiones de las Asambleas a las que asistió la mayoría de integrantes	Bajo	1
11.	Porcentaje de acuerdos atendidos en la Asamblea Ciudadana	Alto	4
12.	Promedio de actividades en las coordinaciones de trabajo	Medio	2
13.	Porcentaje de asistencia de habitantes a cursos de capacitación	Alto	4
14.	Promedio de cursos atendidos por la COPACO	Alto	4
15.	Promedio de cursos impartidos por la COPACO	Alto	4
16.	Promedio de materiales de capacitación creados por la COPACO	Alto	4

No.	Indicador específico	Nivel	Puntos obtenidos
17.	Porcentaje de Convocatorias de Asambleas Ciudadanas publicadas en tiempo y forma	Bajo	1
18.	Porcentaje de Convocatorias de reuniones COPACO publicadas en tiempo y forma	Bajo	1
19.	Promedio de acuerdos tomados en conjunto con otras COPACO	Alto	4
20.	Cantidad de gestiones con autoridades para resolver necesidades de la comunidad	Sobresaliente	8

De esta forma, el puntaje se acumula durante un año para definir el distintivo que se le dará a cada COPACO de acuerdo con su desempeño, los cuales son bronce, plata, oro y platino. Los rangos requeridos para alcanzar los distintivos son los siguientes:

Distintivo	Nivel	Rango
	Platino	<i>De 43 a 73 puntos acumulados de los indicadores</i>
	Oro	<i>De 14 a 42 puntos acumulados de los indicadores</i>
	Plata	<i>De 6 a 13 puntos acumulados de los indicadores</i>
	Bronce	<i>De 1 a 5 puntos acumulados de los indicadores.</i>

Los periodos en los que se medirá el desempeño de las COPACO serán anuales, comenzarán en junio y finalizarán en el último día de mayo del año siguiente. Los resultados serán publicados en la Plataforma de Participación durante la segunda quincena del mes de julio del año en que finalice la valoración del desempeño.

1.1.2 Realizar un análisis de las alternativas de difusión sobre las atribuciones de las Comisiones de Participación Comunitaria y las Comisiones de Participación Ciudadana

A partir de la aprobación de las metodologías, descritas en el apartado anterior, se cuenta con los elementos específicos para integrar los comunicados que ofrecerán asesoraría a las personas

integrantes de las COPACO sobre las actividades y acciones específicas que servirán para medir su desempeño.

A respecto, los comunicados atenderán asuntos vinculados a las actividades e indicadores definidos en ambas metodologías, buscando con dichos contenidos orientar a las COPACO sobre temas que abonarán en el buen desempeño de sus quehaceres al interior del pleno y con su comunidad.

En este contexto, con corte al 15 de junio del 2021, han tramitado la toma de protesta 11,827 personas integrantes, pertenecientes a 1,745 COPACO, de las cuales se han instalado formalmente 1,126, quedando así un universo de 7,654 personas integrantes en funciones.

Cabe señalar, que la distribución de las cuentas de correo electrónico de las personas integrantes, por proveedor de servicio, se observa de la siguiente forma:

- Gmail: 4530 (59.18%)
- Hotmail: 2038 (26.63%)
- Yahoo: 555 (7.25%)
- Outlook: 228 (2.98%)
- Live: 123 (1.61%)
- Otros: 180 (2.35%)

La anterior distribución, permite agrupar condiciones y recomendaciones de los proveedores más destacados (Gmail y Hotmail) sobre el envío de correos, para de esta forma evitar, en la medida de lo posible, que los comunicados seas considerados SPAM (correo no deseado o basura). Al respecto, a continuación se describen las recomendaciones que están al alcance de la Dirección Ejecutiva para ser atendidas, en morado las acciones específicas:

- 1) Asegúrate de que los usuarios se suscriban ([este proceso se atendió durante la toma de protesta](#));
- 2) Asegúrate de que los usuarios acepten recibir tus mensajes ([se reiterará la aceptación en el comunicado inicial](#));
- 3) Confirma la dirección de correo electrónico de cada destinatario antes de suscribirlo ([se efectuó una revisión de estructura de correo electrónico y se hará depuración periódica por rechazo de mensaje](#));
- 4) Considera enviar periódicamente mensajes para confirmar que los usuarios deseen permanecer suscritos ([se tiene previsto enviar al menos un comunicado al mes](#));
- 5) Considera anular la suscripción de usuarios que no lean tus mensajes ([no hay acción definida para esta recomendación, sin embargo, estudiaremos la posibilidad de](#)

implementar un ejercicio de retroalimentación para medir la actividad o utilidad de la estrategia);

- 6) Permite que los usuarios anulen la suscripción (todos los comunicados ofrecerán la posibilidad de solicitar la baja);
- 7) No compres direcciones de correo electrónico de otras empresas (las cuentas de correo electrónico fueron proporcionadas por las personas integrantes de las COPACO);
- 8) No envíes correos electrónicos a usuarios que no se hayan registrado para recibir mensajes tuyos (los comunicados serán enviados únicamente a las personas que otorgaron su consentimiento en la toma de protesta);
- 9) Da formato a los mensajes según el estándar de formato de Internet (los comunicados están ajustados al estándar RFC 5322 recomendado por Gmail);
- 10) Si tus mensajes están en formato HTML, debes darles formato según los estándares de HTML (los mensajes se crearán en Outlook y de acuerdo con los estándares ahí definidos);
- 11) No uses HTML ni CSS para ocultar el contenido de tus mensajes. Si ocultas el contenido, es posible que los mensajes se marquen como spam (no se utilizarán estas prácticas en los comunicados);
- 12) Los encabezados *De:* de los mensajes deben incluir solo una dirección de correo electrónico, como se muestra en este ejemplo: De: notificaciones@tu-empresa.net (los comunicados estarán referidos de la cuenta difusioncopaco@iecm.mx, no se incluirán otras cuentas);
- 13) Los vínculos del cuerpo del mensaje deben ser visibles y fáciles de entender. Los usuarios deben saber adónde irán cuando hagan clic en los vínculos (se indicará a detalle a que documento o información referirán los vínculos en todos los comunicados);
- 14) La información del remitente debe ser clara y visible (se incluye el logo y los datos de contacto del IECM); y
- 15) Los asuntos de los mensajes deben ser pertinentes y no engañosos (todos los mensajes tendrán de tres a cuatro revisiones y se compartirán con personas de las Direcciones Distritales antes de remitirlos a las COPACO).

Finalmente, con la intención de realizar la difusión de los comunicados sin violar alguna medida técnica sobre la emisión masiva de correos electrónicos, se solicitó a la Unidad Técnica de Servicios Informáticos, mediante Oficio IECM/DEPCyC/333/2021, el apoyo para hacer sus recomendaciones y asesorarnos sobre el envío masivo de comunicados, de lo cual la Dirección Ejecutiva espera respuesta para incorporar sus recomendaciones antes de comenzar con la actividad.

2. OTRAS ACTIVIDADES

2.1 Pruebas al sistema web para mejorar y potencializar la interacción de la ciudadanía en materia de participación ciudadana

Las pruebas de aceptación de usuario realizadas por parte de la Dirección Ejecutiva para el sistema web para mejorar y potencializar la interacción de la ciudadanía en materia de participación ciudadana, desarrollado por la empresa Kata Software S.A. de C.V., se desarrollaron durante 33 días comenzando el 12 de abril de 2021 y hasta el 14 de mayo del mismo año. De estas pruebas desatacaremos que, de los 95 procesos probados a petición de la empresa, 37 manifestaron fallas, es decir, 38.95% de los procesos presentaron inconsistencias críticas en sus flujos. Aunado a lo anterior, el personal de la Dirección Ejecutiva encontró 42 errores adicionales vinculados a flujos no considerados en la lista propuesta por la empresa para revisar.

De esta forma, debido al volumen de errores en el sistema, el proceso de pruebas se extendió provocando retrasos en el traslado de la aplicación al ambiente de producción. Así, ya con el sistema funcionando en los servidores del IECM y en ambiente de producción, se realizó una **prueba piloto** con 22 personas adscritas a la Dirección Ejecutiva y con una dinámica que permitió verificar la funcionalidad real de la aplicación.

En tal dinámica, 8 personas se registraron con perfil ciudadano y requirieron el apoyo de su COPACO correspondiente desde la aplicación, destacando que tales perfiles no se asignaron anticipadamente, sino que fueron en las unidades territoriales de cada persona para probar la correcta funcionalidad de la georreferencia en el sistema en tiempo real. Además, se probó la funcionalidad del perfil COPACO con 3 personas, el de Coordinadora de Participación Comunitaria con 2, el perfil Dirección Distrital con 6 y con 3 personas se realizaron pruebas en procesos críticos.

El resultado de la prueba piloto entregó 11 errores en el perfil ciudadano, 3 en el perfil COPACO, 4 en el perfil de Coordinadora y 3 en el perfil Dirección Distrital, los cuales no se han reportado a la Dirección Ejecutiva como corregidos para su eventual revisión.

Adicional a las pruebas de aceptación de usuario y la prueba piloto, la Dirección Ejecutiva revisó el manual de usuario elaborado por la empresa. De tal revisión, se hicieron 8 observaciones aplicables para todo el documento para mejora de elementos gráficos, homologación de términos y organización de contenidos, 42 sugerencias sobre redacción, detalles de conceptos y contenidos específicos y 117 correcciones ortográficas y de puntuación; fueron atendidas las que la empresa consideró aplicables.

3. OBJETIVOS ALCANZADOS

PROGRAMA DE EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO DE LAS COMISIONES DE
PARTICIPACIÓN COMUNITARIA
Segundo Informe Trimestral de 2021

ACTIVIDAD/ACCIÓN	METAS				ACUMULADO A LA FECHA DEL INFORME	OBSERVACIONES
	UNIDAD DE MEDIDA	PROGRAMADO	LOGRADO	PORCENTAJE DE AVANCE DEL TRIMESTRE		
Actividad Institucional						
Fortalecer el modelo de evaluación diseñado para las Comisiones de Participación Comunitaria e incorporar a las Coordinadoras de Participación Comunitaria.						
Acción						
Actualizar la metodología de evaluación y diagnóstico de las Comisiones de Participación Comunitaria y las Coordinadoras de Participación Comunitaria.	Documento	1	1	100%	100%	
Realizar un análisis de las alternativas de difusión sobre las atribuciones de las Comisiones de Participación Comunitaria y las Comisiones de Participación Ciudadana.	Documento	1	1	100%	100%	

4. DIRECTRICES Y ACTIVIDADES A FUTURO

Finalmente, en este apartado se indican las actividades a realizar para los meses subsecuentes, conforme a lo siguiente:

PROGRAMA INSTITUCIONAL DE EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO DE LAS COMISIONES DE PARTICIPACIÓN COMUNITARIA

PROYECTO	ACTIVIDADES A REALIZAR	# DE ACTIVIDADES	OBSERVACIONES
Fortalecer el modelo de evaluación diseñado para las Comisiones de Participación Comunitaria e incorporar a las Coordinadoras de Participación Comunitaria.	Elaborar un modelo de retroalimentación y diagnóstico de los sistemas informáticos utilizados para las Comisiones de Participación Comunitaria y la Plataforma.	1	Esta acción está programada para el tercer trimestre
Evaluar las acciones institucionales realizadas para el desarrollo y organización de los mecanismos e instrumentos de participación ciudadana.	Realizar análisis y estudios de caso sobre alternativas digitales y herramientas tecnológicas para la implementación de mecanismos e instrumentos de participación ciudadana.	1	Esta acción está programada para el cuarto trimestre