



HOJA DE CONTROL

Elaboró / Actualizó		Vo. Bo.	Aprobó
Nombre	Rosalía Ruiz Santoyo	Alan Andrade Camacho	Rubén Geraldo Venegas
Puesto	Subdirectora de Análisis, Evaluación y Mejora Continua	Titular de la Oficina de Gestión de Calidad	Secretario Ejecutivo
Firma			
Fecha	31/05/2018	01/06/2018	04/06/2018
Validación			
Nombre	Puesto	Firma	Fecha
Alberto Issac Ibarra García	Departamento de Control de Documentos y Registros		31/05/2018
Actualización			
Número	Descripción		
0-17/11/2016	Nuevo documento		
1-27/11/2016	Se actualiza en función de la pre-auditoría.		
1-27/11/2017	Se cambia el logo del IEDF al IECM, así como la clave IEDF/PL/SE/SGE/1/2016 por la clave IECM/PL/SE/SGE/1/2016. Se modifica el apartado 3 "Definiciones", haciendo referencia al Glosario del Sistema de Gestión Electoral clave IECM/FR/SE/SGE/26/2017. Se cambia Instituto Electoral del Distrito Federal por Instituto Electoral Ciudad de México. Se cambian los códigos de los documentos actualizados con la nueva nomenclatura IECM		
1-31/05/2018	Derivado de la primera Revisión por la Dirección de 2018, se agregan referencias a fichas de proceso propias del proceso electoral. Se diferencian las actividades que tienen que ver con mecanismos de participación ciudadana respecto de las relacionadas con proceso electoral. Se actualizan las referencias documentales.		



Contenido.

HOJA DE CONTROL	1
1 Alcance	4
1.1 Alcance Organizativo	4
1.2 Alcance de Instalaciones	4
1.3 Alcance del Proceso	4
1.4 Exclusiones	4
2 Marco normativo	6
3 DEFINICIONES	8
4 Gestión de Recursos	8
4.1 Roles y Responsabilidades	8
4.1.1 Registro de organizaciones políticas y candidatos	8
4.1.2 Logística electoral	8
4.1.3 Emisión del Voto	9
4.1.4 Conteo de votos y declaración de resultados	9
4.1.5 Educación electoral	9
4.1.6 Resolución de disputas electorales	10
4.2 Infraestructura	10
4.2.1 General	10
4.2.2 Infraestructura para el registro de organizaciones políticas y candidatos	11
4.2.3 Infraestructura para logística electoral	12
4.2.4 Infraestructura para el conteo de votos y declaración de resultados	14
4.3 Ambiente de trabajo	15
4.3.1 Códigos locales y protocolos de seguridad física	15
4.3.2 Ambiente de trabajo para los sitios de votación	16
5 Diseño, Desarrollo y Entrega del Servicio Electoral	17
5.1 Objetivos de calidad	17
5.2 Procesos relacionados con el cliente electoral	17
5.2.1 Requisitos del servicio electoral	17
5.2.2 Revisiones de requisitos	18
5.2.3 Comunicación cliente electoral	19
5.3 Diseño y desarrollo	20
5.3.1 Planificación de diseño y desarrollo	20
5.3.2 Insumos de diseño y desarrollo	21
5.3.3 Productos de diseño y desarrollo	21
5.3.4 Revisión de diseño y desarrollo	22
5.3.5 Verificación de diseño y desarrollo	22



Plan de Desarrollo del Servicio Electoral

Página 3 de 36
Revisión: 01/2018

Código: IECM/PL/OGC/SGE/1/2016
Fecha de expedición: 04-06-2018

5.3.6	<i>Validación de diseño y desarrollo</i>	23
5.3.7	<i>Control de cambios de diseño y desarrollo</i>	24
5.4	<i>Compras</i>	24
5.4.1	<i>Proceso de compra</i>	24
5.4.2	<i>Información de Compras</i>	29
5.4.3	<i>Verificación de artículos o servicios comprados</i>	30
5.5	<i>Provisión del servicio electoral</i>	30
5.5.1	<i>Control de provisión de servicio electoral</i>	30
5.5.2	<i>Validación de procesos para la provisión de servicio electoral</i>	31
5.5.3	<i>Identificación y trazabilidad</i>	31
5.5.4	<i>Propiedad del cliente electoral</i>	32
5.6	<i>Control de equipo de votación</i>	32
5.6.1	<i>Verificación del equipo de votación</i>	32
5.6.2	<i>Mantenimiento y protección del equipo de votación</i>	33
6	<i>Mejora del Servicio Electoral</i>	33
6.1	<i>Monitoreo y medición del servicio electoral</i>	33
6.1.1	<i>Monitoreo y medición de inscripción de organizaciones políticas y candidatos</i>	33
6.1.2	<i>Monitoreo y medición de logística electoral</i>	33
6.1.3	<i>Monitoreo y medición de emisión del voto</i>	34
6.1.4	<i>Monitoreo y medición de cómputo de votos y declaración de resultados</i>	34
6.1.5	<i>Monitoreo y medición de educación electoral</i>	34
6.1.6	<i>Monitoreo y medición de resolución de disputas electorales</i>	34
6.2	<i>Control de materiales electorales, equipo de votación y actividades de emisión de voto de no conformidad</i>	34
6.2.1	<i>Actividades de emisión de voto de no conformidad</i>	35
6.2.2	<i>Controles</i>	35



1 ALCANCE

1.1 Alcance Organizativo

La organización a la cual aplica el Sistema de Gestión Electoral (SGE), es el Instituto Electoral de la Ciudad de México (Instituto Electoral)

1.2 Alcance de Instalaciones

Sujeto al alcance organizativo especificado en 1.1, las instalaciones físicas dentro del alcance del SGE son las siguientes:

- a) Oficinas Centrales, ubicadas en Huizaches 25, Colonia Rancho Los Colorines Delegación Tlalpan C.P. 14386, México, Ciudad de México.
- b) Direcciones Distritales del Instituto Electoral, sus ubicaciones se señalan en el Sitio Web <http://www.iecm.mx>

1.3 Alcance del Proceso

Los procesos electorales que están dentro del alcance de este SGE son:

- a) Registro de organizaciones políticas y de candidatos.
- b) Logística electoral.
- c) Emisión del voto.
- d) Conteo de votos y declaración de resultados.
- e) Educación electoral..
- f) Resolución de conflictos en participación ciudadana y materia electoral.

1.4 Exclusiones

ISO/TS 17582 Cláusulas y Sub-cláusulas excluidas		
Referencia	Título	Justificación
7.5.5	<i>Conservación de Producto</i>	Debido a que el servicio electoral no es un producto físico, la idea de "conservarlo" en los términos especificados en la sub-cláusula ISO/TS 17582 no tiene sentido en este contexto.

ISO/TS 17582 Cláusulas y Sub-cláusulas excluidas		
Referencia	Título	Justificación
4.2.3.2.2	<i>Requisitos mínimos de la documentación para el proceso de registro de votantes.</i>	La reforma constitucional en materia político-electoral, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 10 de febrero de 2014, señala 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: a) la capacitación electoral; c) el padrón y la lista de electores; f) la fiscalización de los ingresos y egresos de los partidos políticos y candidatos; por lo que estos procesos se excluyen de las atribuciones del INSTITUTO ELECTORAL.
4.2.3.2.8.	<i>Requisitos mínimos de la documentación para la fiscalización de la financiación de campañas políticas.</i>	
4.2.4.2.2.	<i>Requisitos mínimos de los registros para el proceso de registro electoral.</i>	
4.2.4.2.8.	<i>Requisitos mínimos de los registros de la fiscalización de la financiación de campañas políticas.</i>	
4.2.3.2.4.	<i>Requisitos mínimos de la documentación para la logística electoral, incisos e) y f)</i>	El artículo 32 de la Ley General de Instituciones y Procedimientos Electorales establece que estos requisitos son atribución del Instituto Nacional Electoral tanto para procesos electorales locales como federales.
4,2,3,2,5.	<i>Requisitos mínimos de la documentación para la emisión del sufragio, inciso a)</i>	
4.2.3.2.8.	<i>Requisitos mínimos de la documentación para la fiscalización de la financiación de campañas políticas</i>	
4.2.4.2.2.	<i>Requisitos mínimos de los registros para el proceso de registro electoral</i>	
4.2.4.2.4.	<i>Requisitos mínimos de los registros para la logística electoral</i>	

ISO/TS 17582 Cláusulas y Sub-cláusulas excluidas		
Referencia	Título	Justificación
4.2.4.2.5.	<i>Requisitos mínimos de los registros para la emisión del sufragio</i>	
4.2.4.2.8.	<i>Requisitos mínimos de los registros de la fiscalización de la financiación de campañas políticas</i>	
6.2.2.2.	<i>Educación y capacitación de los miembros de las mesas de votación</i>	
6.3.2.	<i>Infraestructura para la logística electoral, inciso a).</i>	
6.4.	<i>Ambiente de trabajo (en lo referente a los locales de votación), incisos b), c), d), e) y f).</i>	

2 MARCO NORMATIVO

Los siguientes documentos referenciados son indispensables para la aplicación de este documento. Para las referencias fechadas, solamente aplica la edición citada, y para las no fechadas, aplica la última edición del documento referenciado (incluyendo cualquier enmienda).

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos (Constitución).
- Constitución Política de la Ciudad de México.
- Código de Instituciones y Procedimientos Electorales de la Ciudad de México (Código).
- Catálogo de disposición documental.
- Catálogo de cargos y puestos de la rama administrativa.
- ISO 9000:2005 Sistemas de Gestión de la Calidad - Fundamentos y Vocabulario.
- ISO 9001:2008 Sistemas de Gestión de la Calidad – Requisitos.
- ISO/TS 17582 Sistemas de Gestión de la Calidad. - Requisitos específicos para la aplicación de la Norma ISO 9001:2008 a organizaciones electorales en todos los niveles de gobierno.

- ISO 19011:2002 Directrices para la auditoría de los sistemas de gestión de Calidad y/o ambiental.
- Ley de Participación Ciudadana del Distrito Federal.
- Ley General de Instituciones y Procedimientos Electorales.
- Ley General de Partidos Políticos.
- Ley General del Sistema de Medios de Impugnación en Materia Electoral.
- Ley General en Materia de Delitos Electorales.
- Ley de Transparencia, acceso a la información pública y rendición de cuentas de la Ciudad de México.
- Reglamento de elecciones del Instituto Nacional Electoral.
- Convenio General de Coordinación y Colaboración que Celebran el INE y el IECM con el fin de establecer las bases de coordinación para hacer efectiva la realización del proceso electoral 2017-2018 de la Ciudad de México, para la renovación de cargos a jefe de gobierno, diputados locales y alcaldías cuya jornada electoral será el primero de julio de 2018 y, en su caso, los mecanismos de participación ciudadana.
- Manual de Organización y Funcionamiento del Instituto Electoral del Distrito Federal.
- Manual de Planeación del Instituto Electoral de la Ciudad de México.
- Manual de Organización y Procedimientos de los Archivos de Trámite Concentración e Histórico del Instituto Electoral.
- Reglamento del Instituto Electoral de la Ciudad de México en materia de Propaganda e Inconformidades para el Proceso de Elección de los Comités Ciudadanos y los Consejos de los Pueblos.
- Reglamento del Instituto Electoral de la Ciudad de México para el registro de Organizaciones Ciudadanas
- Reglamento para el registro de Partidos Políticos Locales ante el Instituto Electoral de la Ciudad de México.
- Reglamento del Sistema Institucional de Archivos del Instituto Electoral de la Ciudad de México.
- Reglamento Interior del Instituto Electoral de la Ciudad de México.
- Reglamento para el Trámite y Sustanciación de Quejas y Procedimientos de Investigación del Instituto Electoral de la Ciudad de México.
- Manual de Calidad del Sistema de Gestión Electoral IECM/MN/OGCSGE/1/2016.

3 DEFINICIONES

Para efectos de este documento aplican los términos y definiciones dadas en las referencias normativas, y en el Glosarios del Sistema de Gestión Electoral clave IECM/FR/OGC/SGE/26/2017.

4 GESTIÓN DE RECURSOS

4.1 Roles y Responsabilidades

Los siguientes roles y responsabilidades debe ser implementados para los procesos electorales que comprenden el alcance de este Sistema de Gestión Electoral. La Alta Dirección se asegura que se cumplan los requisitos de educación, capacitación, habilidades y/o experiencia especificados para cada rol y responsabilidad.

4.1.1 Registro de organizaciones políticas y candidatos

Los roles que deben ser implementados para el proceso electoral *de registro de organizaciones políticas y candidatos* se señalan en el *Manual de Organización y Funcionamiento del Instituto Electoral del Distrito Federal* y en el *Catálogo de Cargos y Puestos de la Rama Administrativa del Instituto Electoral de Distrito Federal*, en específico bajo la Dirección Ejecutiva de Asociaciones Políticas (DEAP) y la Coordinación de Prerrogativas y Partidos Políticos, adscrita al área. En el último documento señalando se especifica la instrucción formal requerida, así como la experiencia, conocimientos y habilidades para desarrollar el puesto.

4.1.2 Logística electoral

Para llevar a cabo el proceso de *logística electoral*, los roles que deben ser implementados se definen en el apartado de la Dirección Ejecutiva de Organización Electoral y Geoestadística (DEOEyG), y Órganos Desconcentrados (OD), de los documentos referidos en el punto anterior, así como los establecidos en los siguientes documentos:

- Estrategia Operativa y Didáctica para el seguimiento de la integración de mesas directivas de casilla y capacitación electoral del proceso electoral 2017-2018.
- Manual para la integración de paquetes electorales.
- Lineamientos para la recepción de los Paquetes Electorales Postales emitidos por el INE.
- Lineamientos para cómputos distritales.
- Manual para la integración de expedientes.
- Guía para la capacitación del personal eventual.

4.1.3 Emisión del Voto

Los roles necesarios para el proceso electoral de *emisión del voto* se definen, al igual que el proceso anterior, en el apartado de la DEOEyG y de los OD, señalados tanto en el Manual de organización y Funcionamiento como en el Catálogo de Cargos y Puestos, así como en el siguiente documento.

- Adendas a los materiales de capacitación para los Capacitadores Asistentes Electorales (CAE) y funcionarios de mesas directivas de casilla.

4.1.4 Conteo de votos y declaración de resultados

Los roles que deben ser implementados son los señalados en 4.1.2 y 4.1.3., así como los señalados en Lineamientos para el recuento de votos.

4.1.5 Educación electoral

El Instituto Electoral, a través de la UTCSyD elabora para los procesos electorales locales y mecanismos de participación ciudadana, una estrategia y campaña para la promoción y difusión del voto informado, perfil de las y los candidatos, así como sus propuestas, plataformas electorales, formas de participación, registros de proyectos de presupuesto participativo, mecanismos de opinión, entre otros. De igual forma elabora la estrategia específica para difundir y promover la participación de la ciudadanía de la Ciudad de México que reside en el extranjero.

Para los procesos electorales, la promoción de la participación ciudadana se realiza de acuerdo con los convenios con el INE, cuando así se requiera, o bien de forma autónoma por parte de la Dirección Ejecutiva de Educación Cívica y Construcción de Ciudadanía (DEECyCC) y de la Dirección Ejecutiva de Participación Ciudadana y Capacitación (DEPCyC).

Los roles que deben ser implementados en este proceso se señalan en el *Manual de Organización y Funcionamiento del Instituto Electoral del Distrito Federal* y en el *Catálogo de Cargos y Puestos de la Rama Administrativa del Instituto Electoral de Distrito Federal*, en específico los relativos a las Direcciones Ejecutivas y Unidad Técnica mencionadas, y en Órganos Desconcentrados, el rol de Subcoordinador(a) de Educación Cívica, Organización Electoral y Participación Ciudadana, así como en los siguientes documentos:

- Plan de impulso a la participación ciudadana y el fortalecimiento de la cultura cívica en el proceso electoral local 2017-2018.
- Estrategia de difusión institucional 2018.

4.1.6 Resolución de disputas electorales

Los roles que deben ser implementados para el proceso electoral de resolución de disputas electorales se señalan en el *Manual de Organización y Funcionamiento del Instituto Electoral del Distrito Federal* y en el *Catálogo de Cargos y Puestos de la Rama Administrativa del Instituto Electoral de Distrito Federal*, en específico bajo la Dirección Ejecutiva de Asociaciones Políticas (DEAP) y la Dirección de Quejas adscrita al área, y en Órganos Desconcentrados, el rol de Secretario(a) de Órgano Desconcentrado en OPLE, así como en el Procedimiento para la sustanciación de Procedimientos Administrativos Sancionadores Electorales,

4.2 Infraestructura

4.2.1 General

El Instituto Electoral se asegura que las Oficinas Centrales y los Órganos Desconcentrados (OD) cuenten con las instalaciones y personal necesarios para recibir y atender a los clientes electorales y miembros del público en caso de preguntas o quejas.

Para conservar las instalaciones físicas se lleva a cabo el servicio de atención a solicitudes de mantenimiento a través del Sistema de Ventanilla Única, y se realiza el seguimiento al Programa Anual de Mantenimiento a Bienes Muebles e Inmuebles, a cargo de la Dirección de Adquisiciones, Control Patrimonial y Servicios (DACPyS), adscrita a la Secretaría Administrativa.

Para garantizar que se cuente con el espacio suficiente para el almacenaje de materiales electorales y documentos sensibles, la Dirección Ejecutiva de Organización Electoral y Geoestadística (DEOEyG) lleva a cabo una revisión anual de los almacenes de los OD y realiza un levantamiento de necesidades para que la DACPyS pueda considerarlas en el Programa Anual de Mantenimiento a Bienes Muebles e Inmuebles citado anteriormente.

Asimismo, los documentos: Estrategia Operativa y Didáctica para el seguimiento de la integración de mesas directivas de casilla y capacitación electoral del proceso electoral 2017-2018., Procedimiento para la seguridad en almacén, Procedimiento para el resguardo en Órganos Desconcentrados, así como el convenio de colaboración entre el IECM y el Gobierno de la Ciudad de México responsabilidad de DEOEyG, incluyen medidas y protocolos para salvaguardar la integridad física de los ocupantes y clientes electorales en los módulos y mesas de votación, así como de los materiales electorales y el espacio físico.

4.2.1.1 Equipo del proceso

Los OD, a través de DEOEyG, se aseguran de contar con lo necesario para poder resguardar los materiales electorales. Adicionalmente, se cuenta con un **programa de rehabilitación** de materiales electorales, que se realiza en el almacén general, con personal calificado, insumos y herramientas adecuadas y criterios definidos para decidir la conservación o reemplazo de los mismos.

Para la producción de los materiales electorales se hace una visita a la empresa productora y se hace un muestreo en donde se lleva una lista verificación. Previo a la producción de materiales, se mandan a verificar al Instituto de Investigaciones en Materiales de la UNAM.

4.2.1.2 Servicios de apoyo

Los servicios de apoyo rutinarios, para los mecanismos de participación ciudadana, tales como mantenimiento de infraestructura o servicios de custodia son coordinados a través de OD, DEOEyG, UTALAOD y SA de forma previa al día de la emisión del voto, y se cuenta con reportes programados para asegurarse que las actividades siguen su flujo normal, o bien que los incidentes se han resuelto conforme a lo previsto.

En el caso de procesos electorales, esta tarea se limita a lo establecido en el Reglamento de Elecciones del INE, así como al Convenio General de Coordinación y Colaboración que Celebran el INE y el IECM con el fin de establecer las bases de coordinación para hacer efectiva la realización del proceso electoral 2017-2018 de la Ciudad de México, para la renovación de cargos a jefe de gobierno, diputados locales y alcaldías cuya jornada electoral será el primero de julio de 2018 y, en su caso, los mecanismos de participación ciudadana y sus anexos técnicos.

4.2.2 Infraestructura para el registro de organizaciones políticas y candidatos

4.2.2.1 Integridad y disponibilidad de datos

El Instituto Electoral a través de la DEAP, revisa cada expediente que se integra con respecto al registro de candidatos sin partido, organizaciones políticas y registros de candidatos como señalan los procedimientos/procesos de:

- Registro de Candidatos.
- Registro de Organizaciones Políticas (Agrupaciones Políticas Locales APL)
- Registro de organizaciones Políticas (partidos Políticos Locales PPL)
- Reconocimiento como aspirantes sin partido

En los mecanismos de participación ciudadana, el Instituto Electoral facilita a través de su página Web y en los OD, el registro de fórmulas, y proyectos, además de publicar la ubicación de los módulos y mesas de opinión y votación.

El Instituto Electoral proporciona y mantiene la infraestructura necesaria para garantizar que la información señalada anteriormente esté disponible inmediatamente al público o a solicitud, en conjunto con la Unidad Técnica de Sistemas Informáticos (UTSI), la Unidad Técnica de Comunicación Social y Difusión (UTCSyD), la Secretaría Ejecutiva y la Oficina de Gestión de Calidad.

4.2.2.2 Seguridad de información, privacidad y confidencialidad.

Todas las áreas del Instituto Electoral que deban recabar y mantener datos personales deben, de acuerdo con sus atribuciones, crear un sistema de datos personales y el "Documento de seguridad" asociado, en cumplimiento de la Ley de Protección de Datos Personales en posesión de sujetos obligados de la Ciudad de México.

4.2.2.3 Información personal del candidato

Los elementos de información que describen a las y los candidatos en la base de datos de registro de candidatos deberán ser clasificados como *no sensibles*. (p. ej. Información que esté disponible al público tal como nombre del candidato y afiliación de organización política) o como sensible (p. ej. Información personal tal como dirección, género y fecha de nacimiento que debe ser mantenida confidencial). El Instituto Electoral deberá establecer procesos de acceso especial, salvaguardas, y/o protocolos para garantizar que la información sensible del candidato sea protegida conforme a la normatividad vigente.

4.2.3 Infraestructura para logística electoral

El Instituto Electoral garantiza que los sitios de votación para los mecanismos de participación ciudadana, tengan mobiliario e instalaciones adecuadas para que el personal de los centros de votación, votantes, representantes de organizaciones políticas, observadores y otros testigos legalmente acreditados puedan realizar de manera efectiva sus funciones el día de las elecciones. Para ello los OD envían a UTALAOB sus necesidades de infraestructura, UTALAOB consolida dichas solicitudes, emite una requisición a la DACPyS, y da el seguimiento a la entrega a través de los OD.

En el caso de procesos electorales, esta tarea se limita a lo establecido en el Reglamento de Elecciones del INE, así como al Convenio General de Coordinación y Colaboración que Celebran el INE y el IECM con el fin de establecer las bases de coordinación para hacer efectiva la realización del proceso electoral 2017-2018 de la Ciudad de México, para la renovación de cargos a jefe de gobierno, diputados locales y alcaldías cuya jornada electoral será el primero de julio de 2018 y, en su caso, los mecanismos de participación ciudadana y sus anexos técnicos.

El Instituto Electoral garantiza la preparación, entrega, distribución y recepción de la documentación electiva y materiales electorales genéricos necesarios, señalada en el Manual en Materia de Paquetes Electorales para el Proceso Electoral Local Ordinario 2017 – 2018.

El Instituto Electoral garantiza que los sitios de votación son adecuados y permiten una distribución que proteja el secreto de la opinión/voto a través de la "Cédula de Verificación de Características del Lugar que se Propondrá para la Instalación de Mesas Receptoras de Votación y Opinión" para mecanismos de participación ciudadana.

El Instituto Electoral se asegura para los mecanismos de participación ciudadana, que los materiales electorales tales como lista de votantes, papeletas y declaraciones de mesas puedan estar protegidos durante todo el día de la elección y no sean vulnerables a alteraciones, mediante lo establecido en el Manual de Geografía, Organización y Capacitación para la Preparación y Desarrollo de la Consulta Ciudadana sobre Presupuesto Participativo 2019, específicamente en los "Criterios en materia de entrega-recepción de la Lista Nominal", la "Integración y entrega de documentación consultiva y materiales consultivos a responsables de mesa".

Para los procesos electorales, el equipo electoral que produce el Instituto Electoral se hace de conformidad con lo establecido en el Convenio general de colaboración INE-IECM. Por su parte, el INE es responsable de verificar esta tarea y al Instituto Electoral le corresponde dar seguimiento a la producción de la documentación electoral y proteger los materiales a partir de que son entregados en los OD para su posterior conteo, una vez que concluye el cierre de las casillas de votación.

4.2.3.1 Seguridad física y neutralidad de los centros de votación

El Instituto Electoral garantiza, para los mecanismos de participación ciudadana, la presencia de fuerzas de seguridad en y/o alrededor del lugar de votación para proteger la seguridad física de los votantes, personal de centros de votación y testigos legalmente autorizados y para proteger el equipo y los materiales electorales cuando los responsables de las mesas de votación soliciten, directamente o a través del coordinador del OD, el auxilio de las fuerzas públicas para preservar el orden.

El Instituto Electoral, para los mecanismos de participación ciudadana, se asegura que los sitios de votación sean instalaciones públicas, neutrales que no tengan afiliación con una organización política en particular o un candidato. Esto se cumple a través de la "Cédula de Verificación de Características del Lugar que se Propondrá para la Instalación de Centros y Mesas Receptoras de Opinión", así como lo señalando en las *Características de los inmuebles donde se instalen los módulos*, establecido en el Manual de Organización y Logística Electoral.

En el caso de procesos electorales, el Instituto Electoral acompaña al INE en los recorridos y emite observaciones solamente. Adicionalmente se generan convenios de colaboración entre el Instituto Electoral y el Gobierno de la Ciudad de México para asegurar los traslados de los documentos electorales previos, durante y posteriores a la jornada electoral.

4.2.3.2 Equipo del proceso

El Instituto Electoral garantiza que el equipo de votación esté protegido contra manipulación, mal uso o abuso, para ello señala en el Manual en Materia de Paquetes Electorales para el Proceso Electoral Local Ordinario 2017 – 2018, las instrucciones de seguridad correspondientes para las bodegas distritales en donde se almacena la documentación electiva, así como para las áreas de resguardo del equipo electoral en los procesos de participación ciudadana. Cuenta además con procedimientos como el Procedimiento para la seguridad en almacén, el Procedimiento para el

resguardo en Órgano Desconcentrado, así como los Programas de verificación en coordinación con la Secretaría Administrativa.

4.2.3.3 Acceso a centros de votación y equipo de votación

El Instituto Electoral garantiza con la " Cédula de Verificación de Características del Lugar que se Propondrá para la Instalación de Centros y Mesas Receptoras de Opinión ", que las mesas de votación, para los mecanismos de participación ciudadana, estén ubicadas en la planta baja del lugar de votación para permitir el acceso ininterrumpido a las mesas de votación de los votantes con discapacidad física y otras necesidades especiales. Igualmente, el Manual de Geografía, Organización y Capacitación para la Preparación y Desarrollo de la Consulta Ciudadana sobre Presupuesto Participativo 2019 señala el tratamiento para personas con discapacidad, adultos mayores y mujeres embarazadas, y la distribución de las mesas de votación que faciliten la emisión de la votación y de la opinión, garanticen la libertad y la secrecía en la emisión del voto y de la opinión, asegurando el orden.

Para procesos electorales, el INE es responsable de definir las características del lugar y verificar la accesibilidad a los mismos el día de votación. Sin embargo el IECM, en observancia al Reglamento de Elecciones, y al Convenio de Colaboración, realiza de manera conjunta los recorridos para la localización de los lugares donde se ubicarán las casillas únicas y en su caso realice observaciones. Asimismo, se observará lo dispuesto en el Manual en Materia de Casillas Únicas para el Proceso Electoral Ordinario concurrente 2017- 2018.

4.2.4 Infraestructura para el conteo de votos y declaración de resultados

El Instituto Electoral, para los mecanismos de participación ciudadana, establece en su Estrategia Operativa y Didáctica para el seguimiento de la integración de mesas directivas de casilla y capacitación electoral del proceso electoral 2017-2018. las actividades referentes al escrutinio y cómputo de la votación y opiniones, así como la integración del expediente de la mesa de la elección y de la consulta ciudadana y la integración del paquete electivo, la clausura de la mesa y remisión del paquete. Asimismo, señala lo necesario para llevar a cabo estas tareas de forma segura, cuidando la integridad de la votación y resguardando la integración física de todas las partes involucradas.

Con respecto a los procesos electorales, estas tareas se realizan de acuerdo a lo señalado en la ficha de proceso Conteo de votos y declaración de resultados en proceso electoral, así como a lo dispuesto en los Lineamientos para las sesiones de los cómputos locales, declaratorias de validez y entrega de constancias de mayoría para el Proceso Electoral Local Ordinario 2017-2018

4.2.4.1 Seguridad física y neutralidad de los sitios de conteo

El Instituto Electoral garantiza la presencia de fuerzas de seguridad en y/o alrededor del sitio de cómputo local, para proteger la seguridad física del personal de los Órganos Desconcentrados y

testigos legalmente autorizados por los partidos políticos, así como observadores electorales y visitantes extranjeros, así como para proteger el equipo y los materiales electorales.

4.2.4.2 Protección de materiales electorales

El Instituto Electoral garantiza que los sitios de cómputo tengan instalaciones administrativas apropiadas y almacenamiento seguro para garantizar que los materiales electorales tales como papeletas y declaraciones de mesas estén protegidos durante todo el proceso de cómputo y no sean vulnerables a alteraciones. Tal y como lo establecen los diferentes manuales y lineamientos.

El Instituto Electoral instituye medidas proactivas que garanticen que los materiales electorales finalizados, tales como papeletas y declaraciones finalizadas de mesas de votación, estén protegidas contra pérdida, robo, destrucción, degradación o manipulación durante su almacenamiento en cualquier sitio oficial y durante el tránsito entre los sitios oficiales. Para ello se elaboran las Actas de resguardo derivadas del Programa de verificación a las Órganos Desconcentrados, así como ***Cédulas de información sobre las condiciones físicas de las bodegas de documentación y espacios de almacenamiento de los materiales electorales en los inmuebles de las Direcciones Distritales.***

4.2.4.3 Sistemas para comunicar resultados de votos

El IECM garantiza, a través de diversos medios, la comunicación efectiva y eficiente de los resultados de los cómputos.

Asimismo, durante el proceso electoral local, y únicamente con fines informativos, realiza el Programa de Resultados Preliminares, con la intención de publicar las imágenes de las actas de escrutinio y cómputo de la totalidad de las casillas instaladas en la elección, para todos los cargos en competencia en la Ciudad de México. Las actividades relativas a este programa se encuentran en la ficha de proceso del Programa de Resultados Electorales Preliminares (PREP)

4.3 Ambiente de trabajo

4.3.1 Códigos locales y protocolos de seguridad física

El Instituto Electoral verifica anualmente la infraestructura, en términos de seguridad y protección civil y actualiza su cédula de "Revisión de equipos y sistemas de seguridad en Direcciones Distritales", de igual forma el Departamento de Seguridad y Protección Civil lleva a cabo un programa de capacitación anual en este sentido. La SA a través de la DACPyS, en coordinación con UTALAOD, OD y DEOEyG se aseguran de contar con el apoyo de Seguridad Pública para atender cualquier incidente que se llegará a presentar durante el día de la jornada.

4.3.2 Ambiente de trabajo para los sitios de votación

4.3.2.1 Requisitos de almacenamiento

Ver 4.2.4 para requisitos de almacenamiento para sitios de votación.

4.3.2.2 Colocación y separación mínima de mesas de votación

Para los mecanismos de participación ciudadana, las urnas se colocarán en una mesa o lugar adecuado y a la vista de las (os) representantes de fórmula, de las (os) observadoras (es), de las (os) ciudadanas (os) y de los responsables de mesa, garantizando la secrecía de la opinión. Las mesas de votación deberán estar espaciadas para garantizar que cantidades grandes de votantes puedan hacer fila y ejercitar su derecho al sufragio.

Para los procesos electorales concurrentes, el INE determina estas características a través del Reglamento de Elecciones, y su anexo 8.1 Manual de ubicación, integración y funcionamiento de casillas electorales.

4.3.2.3 Infraestructura física

Ver 4.2.4 para requisitos de infraestructura para sitios de votación.

4.3.2.4 Acceso para personas discapacitadas o con necesidades especiales

Ver 4.2.3.3 para requisitos relacionados con el acceso al sitio de votación para personas discapacitadas o con necesidades

4.3.2.5 Ingreso y salida

Para los mecanismos de participación ciudadana, el Instituto Electoral, a través de los Responsables de Mesa, se asegura que los sitios de votación tengan salidas de emergencia adecuadas que permanezcan sin llave y sin obstrucción durante las horas que estén ocupados o en uso. Asimismo, que las entradas y salidas de los sitios de votación no estén obstruidas, que estén marcadas claramente y ubicadas para minimizar la congestión de multitudes durante la operación del sitio de votación.

Las mesas de votación, particularmente la colocación de las mesas, urnas, y otro equipo de votación deberán ser configuradas de tal manera que faciliten el flujo de votantes.

Para los mecanismos de participación ciudadana las listas parciales de votantes publicadas en las mesas de votación se deben limitar a 5,000 votantes o fracción con el fin de evitar aglomeraciones.

Para los procesos electorales concurrentes, el INE determina estas características a través del Reglamento de Elecciones, y su anexo 8.1 Manual de ubicación, integración y funcionamiento de casillas electorales.

4.3.2.6 Etiquetado de mesas de votación

Para los mecanismos de participación ciudadana, cada mesa de votación debe ser manejada por un mínimo de dos responsables de mesa de votación y opinión, para controlar el flujo de votantes dentro del sitio de votación.

Para los procesos electorales concurrentes, el INE determina estas características a través del Reglamento de Elecciones, y su anexo 8.1 Manual de ubicación, integración y funcionamiento de casillas electorales.

5 DISEÑO, DESARROLLO Y ENTREGA DEL SERVICIO ELECTORAL

5.1 Objetivos de calidad

Los objetivos de calidad se establecen en el punto 5.4.1. del Manual de Calidad del Sistema de Gestión Electoral del Instituto Electoral IECM/MN/OGC/SGE/1/2016.

5.2 Procesos relacionados con el cliente electoral

5.2.1 Requisitos del servicio electoral

Los requisitos clave que aplican al servicio electoral están listados o mencionados en las subcláusulas siguientes. Los cambios a los requisitos deberán ser controlados de conformidad con el proceso 5.3.7..

Los requisitos estatutarios y regulatorios están contenidos en la siguiente normativa:

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos (Constitución).
- Código de Instituciones y Procedimientos Electorales de la Ciudad de México (Código)
- Ley de Participación Ciudadana del Distrito Federal
- Ley General de Instituciones y Procedimientos Electorales
- Ley General de Partidos Políticos
- Ley General del Sistema de Medios de Impugnación en Materia Electoral
- Ley General en Materia de Delitos Electorales

- Ley de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Rendición de Cuentas de la Ciudad de México.
- Reglamento de elecciones del Instituto Nacional Electoral.
- Reglamento del Instituto Electoral de la Ciudad de México para el registro de Organizaciones Ciudadanas
- Reglamento para el registro de Partidos Políticos Locales ante el Instituto Electoral de la Ciudad de México.
- Reglamento del Instituto Electoral de la Ciudad de México en materia de Propaganda e Inconformidades para el Proceso de Elección de los Comités Ciudadanos y los Consejos de los Pueblos.
- Convenio General de Coordinación y Colaboración que Celebran el INE y el IECM con el fin de establecer las bases de coordinación para hacer efectiva la realización del proceso electoral 2017-2018 de la Ciudad de México, para la renovación de cargos a jefe de gobierno, diputados locales y alcaldías cuya jornada electoral será el primero de julio de 2018 y, en su caso, los mecanismos de participación ciudadana.

Requisitos del cliente electoral:

- Atención oportuna y eficaz a sus solicitudes.
- Orientación acerca del servicio electoral (tanto para procesos electorales como para mecanismos de participación ciudadana)
- Comunicación permanente acerca de sus solicitudes y de los procesos electorales y mecanismos de participación ciudadana.
- Observancia de la normatividad nacional y local.

5.2.2 Revisiones de requisitos

Proceso de revisión para los mecanismos de participación ciudadana

El Instituto Electoral desarrolla un proceso formal para llevar a cabo revisiones de requisitos, tanto para la logística electoral, como para el desarrollo de sistemas informáticos que sean utilizados para recabar el voto del ciudadano a través de formato electrónico.

El proceso de revisión considera las siguientes actividades de revisión:

Planificación de la revisión

Los pasos para planificar la revisión incluyen:

- a) La primera versión de los documentos donde se especifican los requisitos son elaborados por los dueños de los procesos, DEOEyG para el caso de la Logística Electoral y UTSI para el desarrollo de sistemas.

- b) Los documentos son circulados en las Comisiones Unidas, donde participan todas las partes involucradas en los procesos electorales y mecanismos de participación ciudadana del Instituto Electoral.
- c) Las Comisiones Unidas cuentan con un plan de trabajo que señala las fechas para las revisiones y aprobación de los documentos.

Ejecución de la revisión

La ejecución de la revisión incluye:

- a) La lectura de los documentos por todas las partes involucradas.
- b) El envío de los comentarios previos a la sesión de las Comisiones Unidas.
- c) La discusión de los puntos que se requieran en las sesiones de las Comisiones Unidas.
- d) El acuerdo de las modificaciones.

Concluir la Revisión

Los pasos para concluir la revisión incluyen

- a) Incorporar al documento los acuerdos formulados en las Comisiones Unidas.
- b) Incluir en el documento el control de las versiones.
- c) Aprobar el documento con todos los cambios incorporados.
- d) Circular el documento aprobado entre los involucrados.

Registros de revisión para los mecanismos de participación ciudadana

Los siguientes registros deben ser mantenidos para cada revisión:

- a) Evidencia del envío de los documentos para revisión,
- b) Comentarios de revisión consolidados, y
- c) Control de versiones del documento,

Métrica de revisión

La siguiente métrica debe ser recolectada para cada revisión:

- a) Número de páginas de material revisado;
- b) Esfuerzo total (en horas-persona) empleado por los revisores durante la fase de ejecución de revisión;
- c) Número de modificaciones efectuadas en el documento y versiones elaboradas.

5.2.3 Comunicación cliente electoral

El Instituto Electoral mantiene comunicación con los clientes electorales de acuerdo con lo señalado en el Código de Instituciones y Procedimientos Electorales de la Ciudad de México, la Ley de Participación Ciudadana del Distrito Federal y la Ley General de Instituciones y Procedimientos Electorales. Adicionalmente mantiene un sitio web oficial para efectos de comunicarse con los

clientes electorales. El sitio web debe, como mínimo, satisfacer los requisitos de comunicación del cliente electoral especificados en el Manual de Calidad del Sistema de Gestión Electoral, y debe actualizarse periódicamente para garantizar la precisión y puntualidad de la información relevante para el cliente electoral.

5.3 Diseño y desarrollo

5.3.1 Planificación de diseño y desarrollo

El diseño y desarrollo deben ser conducidos en dos etapas: la etapa de diseño y la etapa de desarrollo tal como están especificadas abajo. El diseño y desarrollo aplican tanto para la creación o modificación de documentación y materiales electivos, así como para el desarrollo y actualización del Sistema Electrónico por Internet (SEI). En el primer caso, el responsable de la implementación es el Titular de DEOEyG, y para el SEI, el Titular de UTSI, quienes tienen la responsabilidad y autoridad para garantizar que la planificación de desarrollo y diseño cumplan con los requisitos de esta sub-cláusula.

Etapas de diseño

La etapa de diseño debe producir un diseño aprobado y documentado que aborde los siguientes asuntos (cuando proceda) para el elemento de servicio electoral pertinente:

- a) Diagramas de flujo, diagramas de proceso, u otras representaciones apropiadas del proceso esencial para el elemento de servicio electoral pertinente.
- b) Esquemas, diagramas de bloque, u otras representaciones apropiadas para caracterizar las herramientas y equipo (incluyendo hardware y software de computadora con propósitos especiales) que necesite el elemento de servicio electoral pertinente.
- c) Diagramas, planos u otras representaciones apropiadas para caracterizar las instalaciones y mobiliario requeridos por el elemento de servicio electoral pertinente.
- d) Esbozos, descripciones u otras representaciones apropiadas que describan capacitación y/o descripciones de trabajo necesarias para apoyar el elemento del servicio electoral pertinente.
- e) Planificar información, identificar los recursos de desarrollo y diseño necesarios, así como un programa basado en actividades de desarrollo/diseño

Etapas de desarrollo

La etapa de desarrollo deberá producir una implementación funcional del elemento del servicio electoral que sea consistente con el diseño y que incluya los siguientes componentes (cuando proceda):

- a) Procedimientos, instrucciones de trabajo, listas de verificación u otra información de procedimiento que vaya a ser usada por las personas que lleven a cabo el proceso(s) del elemento del servicio electoral pertinente;
- b) Configuraciones de equipo instalados para utilizar en la operación del elemento del servicio electoral como guías o instructivos, entre otros;

- c) Instalaciones provistas para apoyar el elemento de servicio electoral, y
- d) Capacitación documentada y descripciones de trabajo para el personal que va a entregar el elemento de servicio electoral o para el cliente electoral.

5.3.2 Insumos de diseño y desarrollo

Insumos etapa de diseño

Los requisitos aprobados del servicio electoral, desarrollados y mantenidos bajo la sub-cláusula 5.2.1 (o, según corresponda, un sub-set de esto) deberán constituir el set completo de insumos de la etapa de diseño. Así como cualquier otro requisito que se incorpore como decisión de las Comisiones Unidas en beneficio del cliente electoral, o en cumplimiento de recomendaciones o especificaciones de otros entes relacionados.

Insumos etapa de desarrollo

Los productos aprobados de la etapa de diseño deben constituir el set completo de insumos de la etapa de desarrollo.

5.3.3 Productos de diseño y desarrollo

Los productos de diseño y desarrollo están conformados por documentos controlados que son los resultados de la etapa previa, y que puede ser una valoración anterior (cuando se modifica un material existente o se actualiza una versión anterior del SEI) o una nueva especificación.

Antes de la aprobación de cualquier producto de la etapa de desarrollo

- a) Se deberá revisar la idoneidad del producto de la etapa de desarrollo, y
- b) Se deberán abordar, a satisfacción del responsable de implementación, todos los problemas de revisión identificados para el producto de la etapa de desarrollo.

Las Comisiones Unidas tienen la responsabilidad y autoridad para aprobar los productos de diseño y desarrollo y utilizar los resultados de la revisión como un insumo primario para la decisión de aprobación.

Productos etapa de diseño

Los productos de la etapa de diseño consistirán de los siguientes documentos controlados:

- a) Un documento de diseño que incorpora los elementos de diseño especificados en 5.3.1.1 a) - d), y
- b) Un plan de diseño y desarrollo que incorpore la información de planificación especificada en 5.3.1.1 e).

Productos etapa de desarrollo

Los productos de la etapa de desarrollo consistirán en el set completo de documentos controlados necesarios para implementar de forma efectiva el elemento del servicio electoral de conformidad con 5.3.1.2 a) - d), y que serán incorporados en el Estrategia operativa y didáctica para el seguimiento de la integración de mesas directivas de casilla y capacitación electoral del proceso electoral 2017-2018, y en su procedimientos específicos de manera que al citado documento de manera que se promueva una ejecución efectiva y eficiente del elemento asociado del servicio electoral.

5.3.4 Revisión de diseño y desarrollo

La metodología de revisión especificada en 5.2.2 debe ser utilizada para todas las revisiones de productos de diseño y desarrollo.

5.3.5 Verificación de diseño y desarrollo

General

Toda verificación de diseño y desarrollo (excepto por la verificación de equipo de votación o sistemas informáticos fundamental para actividades de emisión de voto o de conteo de votos, ver 5.3.5.2) deben ser llevados a cabo contra requisitos documentados (ver 5.2.1) usando el proceso de revisión estándar de 5.2.2.

Equipo de votación y sistemas informáticos

La verificación de desarrollo del sistema informático fundamental para actividades de emisión de voto o conteo de votos deben realizarse contra requisitos documentados por medio de prueba directa para validar el equipo o software de computadora asociado.

Documentos de prueba de verificación

Como mínimo, se mantienen los siguientes documentos para prueba de verificación.

Especificación de prueba

Para cada caso de prueba, la especificación de prueba debe documentar

- a) Un identificador único de caso de prueba
- b) Los requisitos(s) que van a ser verificados,
- c) Una referencia al procedimiento de prueba asociado
- d) Los insumos requeridos, y
- e) Los productos esperados necesarios para verificar los requisitos(s).

Procedimientos de prueba

El Instituto Electoral deberá documentar y mantener un procedimiento de prueba para cada caso de prueba identificado en la especificación de la prueba.

Cada procedimiento de prueba deberá especificar los pasos que deben ser ejecutados para llevar a cabo el caso de prueba, para producir los productos de la prueba. Como mínimo, cada procedimiento de prueba deberá incluir

- a) Un identificador único de procedimiento de prueba,
- b) Una referencia al identificador(es) del caso de prueba asociado, y
- c) Los pasos procedimentales necesarios para transformar los insumos del caso de prueba [ver 5.3.5.3.1 d)] en productos de caso de prueba [ver 5.3.5.4.1].

Los procedimientos de prueba pueden estar organizados en documentos individuales de modo tal que satisfaga de la mejor manera las necesidades del Instituto Electoral.

Registros de prueba de verificación

Como mínimo, se mantienen los siguientes registros para pruebas de verificación.

Resultados de prueba

Para cada caso de prueba, los productos reales de la ejecución del procedimiento de prueba correspondiente deberán mantenerse como un registro de la actividad de prueba. Como mínimo, los resultados de prueba deberán asociar claramente cada set de productos de prueba con el caso de prueba correspondiente.

Informe de prueba

El informe de prueba deberá resumir el resultado de cada caso de prueba. Como mínimo, el informe de prueba deberá especificar la siguiente información para la actividad de prueba:

- a) Identificadores de documento de la especificación de la prueba y de los procedimientos de prueba asociados,
- b) Identificador de registro de los resultados de prueba asociados,
- c) Resumen de discrepancias entre los productos esperados y los productos reales para cada caso de prueba, y
- d) Lista de acciones requeridas para abordar las discrepancias.

5.3.6 Validación de diseño y desarrollo

La validación del diseño y desarrollo se realizará, en los casos que sea posible, con un grupo de enfoque que permita determinar si el diseño y desarrollo cumplen con las expectativas del cliente, lo anterior utilizando la misma secuencia que la señalada en el punto 5.3.5.

En casos para los cuales las expectativas del cliente electoral no son conocidas, y no puedan ser determinadas de manera viable, la Alta Dirección puede eximir un producto de diseño o desarrollo

del proceso formal de validación. En tales casos, se deben mantener registros de la decisión de exención y justificación.

5.3.7 Control de cambios de diseño y desarrollo

Los cambios de diseño y desarrollo se definen en los procedimientos específicos de UTSI (para el sistema informático) y para DEOEyG (en equipo de votación) para este propósito. La solicitud de cambio debe mantenerse como registro y debe contener la siguiente información:

- Descripción del cambio propuesto,
- Justificación para el cambio propuesto, y
- Una lista de requisitos, productos de diseño, y/o productos de desarrollo que requieran modificación para implementar el cambio.

El Titular del área debe analizar la solicitud de cambio y tomar la decisión de aprobación (esto es, aprobar o rechazar la solicitud). Asimismo, debe documentar la decisión de aprobación sobre la solicitud de cambio con comentarios explicativos y/o (para solicitudes aprobadas) directrices de implementación.

No se deberán realizar cambios de diseño o desarrollo hasta que el Titular del área haya aprobado la solicitud de cambio asociada. Los cambios aprobados de diseño y desarrollo deberán llevarse a cabo de conformidad con 5.2 y 5.3.

5.4 Compras

5.4.1 Proceso de compra

Controles de compra

El Instituto Electoral lleva a cabo su proceso de adquisiciones conforme con los *Lineamientos en materia de Adquisiciones, Arrendamiento y Prestación de Servicios del Instituto Electoral de la Ciudad de México*, los cuales establecen los requisitos mínimos para llevar a cabo los procedimientos de adquisiciones que correspondan.

La Alta Dirección asegura que las adquisiciones de productos o servicios que afecten el servicio electoral sean analizadas y que se les asigne un nivel de riesgo que caracterice el impacto potencial de la adquisición en el servicio electoral, tal como se especifica en la tabla de abajo:

Controles de Compra		
Nivel de Riesgo	Selección de Criterios	Controles de Compra Mínimos
Bajo	No hay impacto significativo en el servicio electoral	• Proveedor Clase D

Controles de Compra		
Nivel de Riesgo	Selección de Criterios	Controles de Compra Mínimos
		Los establecidos en los <i>Lineamientos en materia de Adquisiciones, Arrendamiento y Prestación de Servicios del Instituto Electoral de la Ciudad de México.</i>
Medio	Inconveniencia para el cliente electoral o personal que entregan el servicio electoral	<ul style="list-style-type: none"> • Proveedor Clase C Paquete de documentos señalados en los <i>Lineamientos en materia de Adquisiciones, Arrendamiento y Prestación de Servicios del Instituto Electoral de la Ciudad de México.</i>
Alto	Demora en reportar los resultados de la elección o poner en riesgo la información protegida (incluyendo información personal)	<ul style="list-style-type: none"> • Proveedor Clase B Paquete de documentos señalados en los <i>Lineamientos en materia de Adquisiciones, Arrendamiento y Prestación de Servicios del Instituto Electoral de la Ciudad de México.</i>
Crítico	Desacreditar o invalidar los resultados de la elección	<ul style="list-style-type: none"> • Proveedor Clase A Paquete de documentos señalados en los <i>Lineamientos en materia de Adquisiciones, Arrendamiento y Prestación de Servicios del Instituto Electoral del de la Ciudad de México.</i> <i>Visita a las instalaciones del cliente para verificar capacidad operativa.</i>

Reglas de adquisición, regulaciones y leyes

Las siguientes leyes y regulaciones locales y nacionales rigen las compras hechas por el Instituto Electoral:

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos
- Constitución Política de la Ciudad de México
- Ley de Adquisiciones para el Distrito Federal
- Manual de funcionamiento del Comité de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios Generales del Instituto Electoral de la Ciudad de México.
- Lineamientos en Materia de Adquisiciones, Arrendamiento y Prestación de Servicios del Instituto Electoral de la Ciudad de México.

- f) Procedimiento para celebrar Licitaciones Públicas.
- g) Procedimiento para celebrar invitación restringida a cuando menos tres proveedores.
- h) Procedimiento para celebrar adjudicaciones directas.
- i) Procedimiento para elaborar el Programa anual consolidado de adquisiciones, arrendamientos y servicios.

Evaluación y selección de proveedores

Clase de proveedor

La Alta Dirección debe garantizar que las adquisiciones de productos o servicios que afecten el servicio electoral se hagan con proveedores cuya capacidad de cumplir con los requisitos de compra haya sido establecida por medio de evaluaciones formales de proveedor. Los niveles de formalidad asociados con las evaluaciones del proveedor deberán ser proporcionales con el nivel de riesgo de adquisición asignado (ver 5.4.1.1) y dará como resultado la asignación de una clase de proveedor, tal como se especifica en la tabla de abajo:

Evaluaciones de Proveedor		
Clase de Proveedor	Resumen de Proceso de Evaluación del Proveedor	Controles Mínimos de Evaluación del Proveedor
D	Se realiza la evaluación establecida en el procedimiento de adquisiciones que corresponda	Ninguno requerido
C	Se realiza la evaluación establecida en el procedimiento de adquisiciones que corresponda	Expediente del proveedor, incluido en el expediente de compra.
B	Se realiza la evaluación establecida en el procedimiento de adquisiciones que corresponda	<ul style="list-style-type: none"> • Expediente del proveedor, incluido en el expediente de compra. • Comprobantes de cumplimiento de las especificaciones establecidas en el anexo técnico.
A	Se realiza la evaluación establecida en el procedimiento de adquisiciones que corresponda	<ul style="list-style-type: none"> • Expediente del proveedor, incluido en el expediente de compra. • Comprobantes de cumplimiento de las especificaciones establecidas en el anexo técnico. • Visitas a las instalaciones del proveedor. • Pruebas (en los casos que aplique)

La evaluación del proveedor se realiza como un requisito para cada compra, e incluye una revisión cuantitativa y cualitativa de lo especificado en el anexo técnico. La evaluación también incluye un informe del área requirente donde indica si el proveedor cumple o no cumple con lo solicitado.

Re-evaluación de proveedores

Los proveedores son evaluados en cada proceso de compra conforme lo señalado en el punto anterior.

Exenciones

De conformidad con el numeral 1, párrafo tercero y cuarto no estarán dentro del ámbito de aplicación de estos Lineamientos, los contratos o convenios que celebre el Instituto Electoral de la Ciudad de México con los Órganos Autónomos de la Ciudad de México, dependencias, órganos desconcentrados, delegaciones y entidades de la Administración Pública de la Ciudad de México, así como las erogaciones que se efectúen con cargo a prerrogativas a Asociaciones Políticas. Lo mismo sucederá con los contratos o convenios que se celebren con las dependencias, órganos desconcentrados y entidades de la Administración Pública Federal, con los de la administración pública de los estados de la Federación y con los municipios de cualquier Entidad de la República.

En este supuesto se encuentra Talleres Gráficos de México, que es proveedor de la impresión de papeletas, o el Instituto Politécnico Nacional quien es proveedor del líquido indeleble, sin embargo, se celebran convenios de colaboración que establecen obligaciones de ambas partes y fechas de entrega.

Información del proveedor

El Instituto Electoral cuenta con un catálogo de proveedores que incluye la información general de los mismos. Asimismo, en compras realizadas por adjudicación directa, invitación restringida o licitación pública, cada compra cuenta con la documentación necesaria (para cada caso) en el expediente de compra.

a) Criterios de evaluación de proveedor.

Los criterios de evaluación que el Instituto Electoral aplica son los señalados en cada procedimiento, según sea el caso, ya sea adjudicación directa, invitación restringida o licitación pública, de conformidad con los Lineamientos en materia de Adquisiciones, Arrendamiento y Prestación de Servicios del Instituto Electoral de la Ciudad de México.

1. Criterios de evaluación de los proveedores respecto a la calidad

Para aquellos requerimientos de compra cuyo nivel de riesgo es de medio a crítico, el anexo técnico señala las especificaciones que el producto y/o servicio debe cumplir, así como la

capacidad técnica que el proveedor debe demostrar. De igual forma, deben entregar una carta de cumplimiento.

2. *Criterios relacionados con la habilidad del proveedor para manejar presupuestos de proyecto, programas y contratos de calidad,*

Para aquellos requerimientos de compra cuyo nivel de riesgo es de medio a crítico, el anexo técnico señala los entregables, fechas y demás información relevante que el proveedor debe considerar y cumplir en el caso que le sea asignada la adquisición.

3. *Criterios relacionados a la fortaleza financiera y estabilidad del proveedor,*

Para aquellos requerimientos de compra cuyo nivel de riesgo es de medio a crítico, el proveedor debe demostrar capacidad financiera para dar cumplimiento a la asignación, estados financieros, cumplimiento de obligaciones fiscales, y una garantía de sostenimiento de la oferta.

4. *Criterios relacionados con el sistema de gestión de calidad del proveedor*

Los criterios para evaluar la calidad de los productos y/o servicios se señalan en el anexo técnico, y es responsabilidad del solicitante validar que estos se cumplen, y en caso contrario informar a la DACPyS para que realice las acciones pertinentes

b) Evaluación de proveedor - pasos a seguir.

La evaluación incluye:

1. Valoración documental, donde se verifica el cumplimiento de la entrega de todos los documentos solicitados, en conjunto con la Contraloría General (CG) y la Unidad Técnica de Asuntos Jurídicos (UTAJ) para el caso de los Procedimientos que se adjudican mediante Invitación restringida o Licitaciones Públicas.
2. Verificación de la validez de la información recibida.
3. Evaluación de la propuesta técnica por parte del área solicitante.
4. Visita a las instalaciones del cliente, en caso de estar especificado en el anexo técnico.
5. Evaluación posterior a la entrega para verificar su cumplimiento.

c) Resultados de desempeñar las actividades de evaluación

El expediente de compras incluye los registros de la evaluación, y en su caso informes y actas derivadas de la misma.

d) Justificación para clase de proveedor asignada o exención otorgada

Se incluye la justificación de la clase del proveedor en cada compra, de acuerdo con el producto o servicio a adquirir.

e) Referencia a otros registros relevantes de evaluación de proveedores del Instituto Electoral

5.4.2 Información de Compras

5.4.2.1 Documentos de compra y registros

Los documentos requeridos para llevar a cabo las compras, dependen en cada caso, del tipo de procedimiento y de los *Lineamientos en materia de Adquisiciones, Arrendamiento y Prestación de Servicios del Instituto Electoral de la Ciudad de México*. El filtro para considerar al proveedor en el proceso incluye una evaluación y verificación del cumplimiento de cada requisito que se señala en las bases.

5.4.2.2 Expediente de compras

El Instituto Electoral debe mantener como registro el expediente de compras para cada actividad de compras que realice, el cual incluye:

- a) Requisición de compra con su Identificador único,
- b) Descripción del producto o servicio que se va a comprar
- c) Anexo técnico del producto a comprar o servicio a contratar
- d) Indicación de nivel de riesgo (ver 5.4.1.1) asignado a la compra,
- e) Documentos del proveedor
- f) Propuesta técnica
- g) Propuesta económica
- h) En su caso actas y documentos adicionales relacionados con el proceso de compra.

1. *Requisitos para la aceptación del producto o servicio que se va a comprar,*

Los requisitos de la aceptación del producto o servicio se señalan en el anexo técnico y en las bases, y en cada caso se debe verificar su cumplimiento con la aprobación del solicitante.

2. *Requisitos para la calificación del personal,*

Para los casos en que el servicio incluya mano de obra calificada, se establece en el anexo técnico las competencias del personal y la forma en que el proveedor debe presentar evidencia de su cumplimiento, y es responsabilidad de la DACPyS verificar su validez y del solicitante evaluar si el proveedor está calificado una vez que está operando.

3. *Otros requisitos impuestos al proveedor incluyen, pero no se limitan a, procedimientos de proveedor, procesos, instalaciones, y equipo,*

- i) Pasos de compras que se deben seguir,

Las compras se realizan de acuerdo con los siguientes procedimientos:

Para celebrar adjudicaciones directas (IECM/PR/SA/DACPS/6/2017)

Para celebrar invitación restringida a cuando menos tres proveedores (IECM/PR/SA/DACPS/9/2017)

Para celebrar licitaciones públicas (IECM/PR/SA/DACPS/4/2017)

5.4.2.3 Requisitos de compra

Los requisitos de compra se establecen en la solicitud de cotización y el anexo técnico correspondiente, mismos que son revisados previos a su aceptación por la DACPyS, verificando que contenga toda la información necesaria y correcta, y que cuente con la suficiencia presupuestal para poderse realizar.

5.4.2.4 Procedimiento de Compras

Los procedimientos de compra que el Instituto Electoral lleva a cabo son:

Procedimiento para celebrar adjudicaciones directas (IECM/PR/SA/DACPS/6/2017)

Procedimiento para celebrar invitación restringida a cuando menos tres proveedores (IECM/PR/SA/DACPS/9/2017)

Procedimiento para celebrar licitaciones públicas (IECM/PR/SA/DACPS/4/2017)

5.4.2.5 Plan de aceptación

Mediante un oficio de adjudicación se le informa al proveedor o prestador de servicios que fue adjudicado para proveer bienes o prestar un servicio al Instituto Electoral, mismo que firma de notificado y de aceptación.

5.4.3 Verificación de artículos o servicios comprados

El Instituto Electoral deberá emplear el proceso de aceptación que está definido en 5.4.2.2, h), y 5.4.2.5 para verificar ítems o servicios comprados

5.5 Provisión del servicio electoral

5.5.1 Control de provisión de servicio electoral

El Instituto Electoral planea y proporciona el servicio electoral bajo condiciones controladas que incluyen, según corresponda:

- a) Proporcionar información que describa el servicio electoral por medio del sitio web público del Instituto Electoral,
- b) Proporcionar manuales, procedimientos, instrucciones de trabajo, formatos y cualquier otro documento necesario (incluyendo los requisitos para el uso de equipo, software y materiales apropiados), por medio del repositorio de documentos del SGE y el Sistema de Gestión Documental.

- c) Implementar procesos de medición y/o monitoreo para cada mecanismo de participación ciudadana y proceso electoral dentro del alcance convenido con el INE, incluyendo garantizar la disponibilidad y el uso de procesos y equipo de medición y monitoreo necesarios.
- d) Garantizar que todo lanzamiento de servicio electoral, entrega y actividades subsiguientes sean aprobadas antes de usarse,
- e) Facilitar el monitoreo de elecciones por parte de observadores partidarios y no partidarios, nacionales y/o visitantes extranjeros u otros invitados externos por medio de acuerdo formales con organizaciones acreditadas,
- f) Garantizar acceso, contractualmente acordado, a todos los aspectos del proceso electoral y de los mecanismos de participación ciudadana.

Todo lo anterior se especifica en el Estrategia operativa y didáctica para el seguimiento de la integración de mesas directivas de casilla y capacitación electoral del proceso electoral 2017-2018.

Para los procesos electorales, el control del servicio electoral se lleva de acuerdo con lo especificado en los manuales y lineamientos respectivos, así como en las siguientes fichas de proceso:

- Logística electoral y emisión del voto del proceso Electoral Local
- Conteo de votos y declaración de resultados en proceso electoral.
- Programa de Resultados Electorales Preliminares.

5.5.2 Validación de procesos para la provisión de servicio electoral

El Instituto Electoral valida los procesos para la provisión de servicio electoral a través de la medición y el monitoreo en cada etapa, y mantiene registros de la misma.

5.5.3 Identificación y trazabilidad

El Instituto Electoral, a través de la DEOEyG y UTALAOB implementan un sistema de reporte de incidentes para los mecanismos de participación ciudadana, que se incluye en el Estrategia operativa y didáctica para el seguimiento de la integración de mesas directivas de casilla y capacitación electoral del proceso electoral 2017-2018 (DEOEyG) y el Manual de Geografía, Organización y Capacitación para la preparación y desarrollo de la Consulta Ciudadana sobre presupuesto participativo 2019, por medio del cual el personal del Instituto Electoral pueden reportar, transmitiendo un reporte de incidente, hechos, condiciones o resultados que no cumplan con los requisitos del Instituto Electoral. El reporte de incidentes se realiza a través del Sistema de Información a la Jornada Electiva (SIJECC).

Los incidentes se informan a través del Reporte Distrital de Incidentes (MRVyO) y contienen como mínimo:

- a) Descripción del hecho, condición o resultado de no conformidad,

- b) Identificación del proceso, equipo, software, ítem que generó el incidente, y
- c) Información describiendo el contexto o ambiente en el cual ocurrió el incidente.

Los reportes de incidente se deberán mantener como registros.

Durante la Jornada electoral concurrente, el INE operará el Sistema de Información sobre el Desarrollo de la Jornada Electoral (SIJE), mismo que, según el reglamento de elecciones del INE, servirá para informar al IECM sobre la jornada electoral. En el caso de elecciones concurrentes, los CAE locales auxiliarán al CAE en la atención de las necesidades de información y en la atención de los incidentes, para lo cual deberán recibir la capacitación correspondiente, impartida por el INE, y participar en los simulacros que se realicen. Este procedimiento formará parte del Manual de Operación que aprobará la Comisión respectiva del INE, y que obrará como anexo técnico de los convenios de colaboración correspondientes.

5.5.4 Propiedad del cliente electoral

Todas las áreas del Instituto Electoral que deban recabar y mantener datos personales y cumplir con la Ley de Protección de Datos Personales en posesión de sujetos obligados de la Ciudad de México, deben, de acuerdo con sus atribuciones, crear un sistema de datos personales, y el "Documento de seguridad" asociado.

5.6 Control de equipo de votación

5.6.1 Verificación del equipo de votación

5.6.1.1 Proceso de verificación

El equipo de votación (y el software de computación asociado) debe ser verificado anualmente o previo al uso. Para verificar la funcionalidad de los sistemas informáticos de los mecanismos de participación ciudadana que impactan en la votación/emisión de opiniones y cómputo de votos/opiniones, se llevan a cabo simulacros programados y la contratación de un proveedor para el análisis y puesta a punto de los sistemas informáticos y de la infraestructura a través de un proveedor.

En el caso del equipo de votación necesario para los procesos electorales, se observa lo que el Reglamento de Elecciones del INE, el Convenio de Colaboración INE-IECM y anexos técnicos, así como los manuales y lineamientos del Instituto y que la DEOEyG determinen.

5.6.1.2 Programa de rehabilitación y revisión del material.

En proceso electoral y mecanismos de participación ciudadana se observa el Procedimiento de Rehabilitación de Equipo de Votación, identificado con el código IECM-JA-029-17.

5.6.1.3 Documentación de verificación, registros, y etiquetado

El equipo de votación deberá de seguir el Procedimiento para la producción de equipo de votación, identificado con el código IECM/PR/DEOEyG/01/2016.

5.6.2 Mantenimiento y protección del equipo de votación

El equipo de votación deberá de seguir el Procedimiento para la producción de equipo de votación, identificado con el código IECM/PR/DEOEyG/01/2016. Para protegerle de ajustes que invalidarían el resultado, el equipo de votación es salvaguardado.

6 MEJORA DEL SERVICIO ELECTORAL

6.1 Monitoreo y medición del servicio electoral

El Instituto Electoral implementa procesos de monitoreo y/o medición para los procesos electorales dentro del alcance (ver 1.3). Los procesos de monitoreo y medición están documentados y se mantienen registros de los resultados de monitoreo y medición conforme lo especificado en el 5.5.3

Las deficiencias y no conformidades reveladas por medio del monitoreo y/o medición del servicio electoral son documentadas y abordadas por medio del procedimiento de Acciones de Mejora, llevando a cabo una acción correctiva, preventiva o proyecto de mejora, según corresponda.

La Alta Dirección deberá revisar los resultados del monitoreo y medición del servicio electoral durante la Revisión por la Dirección. La Alta Dirección deberá garantizar que las tendencias significativas en los resultados de monitoreo y medición del servicio electoral sean analizadas y debe también garantizar que se tomen acciones adecuadas para mantener un desempeño positivo.

6.1.1 Monitoreo y medición de inscripción de organizaciones políticas y candidatos

El Instituto Electoral verifica los registros de inscripción para determinar errores en registros de inscripción.

6.1.2 Monitoreo y medición de logística electoral

El Instituto Electoral utiliza listas de verificación y registros que le permiten evaluar el nivel de desempeño de las actividades de logística electoral. El Instituto Electoral define categorías para clasificar los problemas identificados cuando se ejecuten listas de verificación de logística electoral. Luego de cada elección, el Instituto Electoral analiza quejas, incidentes y observaciones en cada categoría y define acciones para mejorar el siguiente ejercicio.

6.1.3 Monitoreo y medición de emisión del voto

El Instituto Electoral desarrolla y mantiene una clasificación de categorías para quejas el día de la elección para los mecanismos de participación ciudadana, en lo que respecta al proceso de votación, así como incidentes y observaciones registradas por el personal de las mesas de votación sobre declaraciones de mesa. Luego de cada elección, el Instituto Electoral analiza quejas, incidentes y observaciones en cada categoría y define acciones para mejorar el siguiente ejercicio.

Para los procesos electorales concurrentes ver 5.5.3.

6.1.4 Monitoreo y medición de cómputo de votos y declaración de resultados

El Instituto Electoral lleva a cabo el proceso de Seguimiento de la Jornada Electiva y Consultiva de Comités Ciudadanos y Presupuesto Participativo, tanto para la votación tradicional en mesas receptoras de votación y opinión, como por el Sistema Electrónico por Internet en Módulos.

El cómputo de voto y declaración de resultados para procesos electorales se lleva de acuerdo con lo señalado en la ficha de proceso Conteo de votos y declaración de resultados en proceso electoral, y con los Lineamientos para las sesiones de los cómputos locales, declaratorias de validez y entrega de constancias de mayoría para el Proceso Electoral Local Ordinario 2017-2018.

Luego de cada elección, el Instituto Electoral verifica que se cuente con toda la información, e identifica áreas de oportunidad para mejorar el siguiente ejercicio.

6.1.5 Monitoreo y medición de educación electoral

Como una aproximación del porcentaje del electorado al que no llegó la educación con respecto a procedimientos correctos de votación, el Instituto Electoral deberá determinar el número de votos nulos.

6.1.6 Monitoreo y medición de resolución de disputas electorales

El Instituto Electoral revisa periódicamente los plazos para la resolución de disputas con el fin de determinar si las quejas elevadas por los clientes electorales fueron abordadas de manera oportuna como lo requiere la ley. Esta actividad se realiza con base en lo establecido en la ficha de proceso Sustanciación de Procedimientos Administrativos Sancionadores Electorales.

6.2 Control de materiales electorales, equipo de votación y actividades de emisión de voto de no conformidad

Las no conformidades de los equipos de votación o materiales electorales deberán ser documentados en registros de no conformidad y deberán ser formalmente enviados al proceso de

acciones de mejora para su resolución previo al siguiente proceso electoral o mecanismo de participación ciudadana.

Los casos de no conformidad de actividades de emisión de voto, el día de la elección, deberán atenderse de manera inmediata, de acuerdo a lo establecido en el Reglamento de elecciones del INE y el Convenio de colaboración INE-IECM.

6.2.1 Actividades de emisión de voto de no conformidad

Las siguientes actividades de emisión de voto/opinión de no conformidad, en proceso electoral o en mecanismos de participación ciudadana deberán ser controladas:

- a) Falta de personal requerido en el lugar de votación;
- b) Casos detectados de fraude de voto;
- c) Fallo de los oficiales de votación en seguir los procedimientos requeridos del día de votación;
- d) Mala conducta de oficiales de votación u observadores; y
- e) Fallo para mantener la infraestructura del lugar de votación y el ambiente de trabajo durante la emisión de voto.

6.2.2 Controles

Para los procesos electorales o mecanismos de participación ciudadana, el Instituto Electoral al darse cuenta de la no conformidad de actividades de emisión de voto, equipo de votación o materiales electorales, recurrirá a lo establecido en el Reglamento de Elecciones del INE y en el Convenio de Colaboración INE-IECM.

En elecciones de la Ciudad de México concurrentes con la Federal, las reglas para la preparación y desarrollo de la jornada electoral serán las que se establecen en la Ley General y los lineamientos que emita el Instituto Nacional, así como los convenios de colaboración que éste suscriba con el Instituto Electoral.

Por otro lado, el Sistema de Información sobre el desarrollo de la Jornada Electoral (SIJE) será responsabilidad del INE y en la norma se ha considerado que los Organismos Públicos Locales como es el caso del IECM, preverán lo necesario para la recepción y distribución de la información en los órganos desconcentrados de su competencia.

La CAE o el CAE local, a requerimiento del INE, podrá colaborar con la o el CAE federal al que sea asignado/a, proporcionándole la información que le solicite durante la jornada electoral para el seguimiento que se realiza en el SIJE. Para ello, las juntas ejecutivas distritales del INE determinarán previamente las secciones y casillas en donde se requerirá el apoyo de las y los CAE locales, haciendo una distribución estratégica al respecto; lo cual deberán acordar previamente, en una reunión de coordinación con el OPL a celebrarse a más tardar en el mes de mayo de 2018.



Plan de Desarrollo del Servicio Electoral

Página 36 de 36
Revisión: 01/2018

Código: IECM/PL/OGC/SGE/1/2016
Fecha de expedición: 04-06-2018

Las y los CAE locales deberán participar en los simulacros a efectuarse, previa capacitación impartida por las juntas distritales ejecutivas del INE, en coordinación con los OPL respectivos.

Es pertinente aprovechar su ubicación en los lugares de las casillas que, temporalmente, no cuenten con la presencia del o la CAE del INE, a efecto de que la o el CAE local pueda detectar incidentes e informarlos al CAE federal de manera inmediata. Este propósito requiere garantizar la disposición de los insumos necesarios para permitir la comunicación permanente entre ambas figuras (equipos de telefonía, dotación de tiempo aire o, en el último de los casos por sus limitaciones y sólo cuando no haya otro medio al alcance, recursos para el uso de telefonía pública).

También se ha previsto que las y los CAE locales podrán, en su caso, apoyar en la implementación de mecanismos de atención de incidentes en su tercer nivel, es decir, cuando se integren comisiones únicamente con personal del OPL para visitar las casillas.