

	DIRECCIÓN EJECUTIVA DEL REGISTRO FEDERAL DE ELECTORES COORDINACIÓN DE OPERACIÓN EN CAMPO DIRECCIÓN DE OPERACIÓN Y SEGUIMIENTO SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	VERSIÓN 6.6
	PROCEDIMIENTO DE INFORMACIÓN DOCUMENTADA	FECHA DE EMISIÓN: SEPTIEMBRE 2023

PROCEDIMIENTO DE INFORMACIÓN DOCUMENTADA

	DIRECCIÓN EJECUTIVA DEL REGISTRO FEDERAL DE ELECTORES COORDINACIÓN DE OPERACIÓN EN CAMPO DIRECCIÓN DE OPERACIÓN Y SEGUIMIENTO SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	VERSIÓN 6.6
	PROCEDIMIENTO DE INFORMACIÓN DOCUMENTADA	FECHA DE EMISIÓN: SEPTIEMBRE 2023

TABLA DE RESPONSABLES			
Elaboró:	Sistema de Gestión de la Calidad	<ul style="list-style-type: none"> • Ing. Ricardo Sánchez Sánchez. 	
Revisó	Dirección de Operación y Seguimiento	<ul style="list-style-type: none"> • Lic. Pablo David Trejo Piñón • Ing. Alberto Rojas Carbajal 	
Aprobó:		<ul style="list-style-type: none"> • Mtro. Leobardo Javier Mendoza Castillo 	

	DIRECCIÓN EJECUTIVA DEL REGISTRO FEDERAL DE ELECTORES COORDINACIÓN DE OPERACIÓN EN CAMPO DIRECCIÓN DE OPERACIÓN Y SEGUIMIENTO SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	VERSIÓN 6.6
	PROCEDIMIENTO DE INFORMACIÓN DOCUMENTADA	FECHA DE EMISIÓN: SEPTIEMBRE 2023

1. OBJETIVO

Establecer y determinar los lineamientos para la elaboración y control de documentos internos y externos del Sistema de Gestión de la Calidad que apoyen la operación eficaz de los procesos en todas las áreas de la entidad basados en los lineamientos del requisito 7.5 de la norma ISO 9001 vigente.

2. ALCANCE

Estos lineamientos son aplicables a todos los que participan en la elaboración de procesos, procedimientos, instructivos, diagramas de flujo y formatos, así como para la aprobación, emisión, distribución, disposición y actualización de los documentos del Sistema de Gestión de la Calidad, para su cuidado, legibilidad y fácil identificación.

Para fines de auditoría y de acuerdo con el alcance de ésta, este procedimiento aplica para todas las áreas involucradas de la entidad.

3. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- ✓ ISO 9000:2015 Sistemas de Gestión de la Calidad Fundamentos y Vocabulario.
- ✓ ISO 9001:2015 Sistemas de Gestión de la Calidad Requisitos.
- ✓ ISO 10013 Directrices para la documentación de Sistemas de Gestión de la Calidad.
- ✓ Manual de Gestión de la Calidad.

4. ROLES Y RESPONSABILIDADES

No.	Rol	Responsabilidades
4.1	Integrantes del SGC	<ul style="list-style-type: none"> • Revisar e implementar, la información documental del SGC (procesos, procedimientos, instructivos, formatos, formularios, manuales y metodologías). • Controlar y conservar los registros (físicos y/o electrónicos) en el tiempo de retención asignado en cada proceso del SGC. <p>Nota: Cuando los registros y/o documentos generados como evidencia de los procesos sustantivos y de apoyo del SGC sean físicos, se deberán resguardar en el lugar designado por el responsable de la información documentada.</p>
4.2	Coordinador del SGC	<ul style="list-style-type: none"> • Recibir las propuestas sobre la necesidad de elaborar, modificar o eliminar un documento. • Verificar si el cambio o mejora en la documentación del SGC se puede realizar consultando al área pertinente. • Asegurar que se cuente con la actualización vigente de la documentación del SGC (procesos, procedimientos, instructivos, formatos, formularios, manuales y metodologías) en las plataformas o aplicaciones institucionales.

	DIRECCIÓN EJECUTIVA DEL REGISTRO FEDERAL DE ELECTORES COORDINACIÓN DE OPERACIÓN EN CAMPO DIRECCIÓN DE OPERACIÓN Y SEGUIMIENTO SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	VERSIÓN 6.6
	PROCEDIMIENTO DE INFORMACIÓN DOCUMENTADA	FECHA DE EMISIÓN: SEPTIEMBRE 2023

No.	Rol	Responsabilidades
		<ul style="list-style-type: none"> Realizar la difusión adecuada de la información documentada del SGC en toda la entidad. Revisar y asegurar que se cumplan los requisitos de la norma ISO 9001:2015 en la entidad, para el cumplimiento de los objetivos que establece la Alta Dirección. Vigilar el uso de las versiones vigentes de los procesos, procedimientos, instructivos, formatos, formularios, manuales y metodologías. Validar y actualizar la Lista Maestra de Documentos del SGC.
4.3	Alta Dirección	<ul style="list-style-type: none"> Aprobar y firmar la información documentada del SGC de la entidad.
4.4	Dirección de Operación y Seguimiento (DOS)	<ul style="list-style-type: none"> Revisar y aprobar la documentación normativa del SGC y fichas de procesos sustantivos y procesos de apoyo que apliquen.
4.5	Sistema de Gestión de la Calidad	<ul style="list-style-type: none"> Elaborar la documentación normativa del SGC y fichas de procesos sustantivos.

5. Términos y definiciones del proceso

Alta documental	Registro documental que se identifica como los generados en el Sistema de Gestión de la Calidad y que se encuentran aprobados y autorizados para su operación.
Baja documental	Eliminación de aquella documentación que no sea de utilidad por la actualización, modificación, reemplazo y/o adaptación de una nueva alta en el Sistema de Gestión de la Calidad.
Conservación	Es el mantenimiento y/o el cuidado de la información documentada para mantener intactas sus cualidades o propiedades entre otros aspectos.
Control de cambios	Es el registro documental de las actualizaciones, modificaciones, altas y/o bajas que sufre el SGC.
Disponibilidad	Facilidad que se tiene para poder consultar la información documentada.
Documento	Es la información y su medio de soporte. De acuerdo con ISO 9001 los podemos encontrar en cualquier formato o soporte. Un documento menciona cómo llevar a cabo una actividad.
Documento externo	Toda aquella información contenida en normas, leyes, reglamentos, lineamientos, documentos, formatos y/o registros que no dependen del SGC su actualización, emisión y aprobación.

	DIRECCIÓN EJECUTIVA DEL REGISTRO FEDERAL DE ELECTORES COORDINACIÓN DE OPERACIÓN EN CAMPO DIRECCIÓN DE OPERACIÓN Y SEGUIMIENTO SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	VERSIÓN 6.6
	PROCEDIMIENTO DE INFORMACIÓN DOCUMENTADA	FECHA DE EMISIÓN: SEPTIEMBRE 2023

Documento interno	Toda aquella información creada y aprobada dentro del ámbito del SGC.
Formato	Plantilla desarrollada para usarse como base para la elaboración de un documento, así como para realizar el registro de los datos que demuestran el cumplimiento de los requisitos del SGC.
Registro	Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades desempeñadas.
Aprobación	Se refiere a evaluar y firmar de visto bueno el documento elaborado o actualizado, ya que cumple con todos los lineamientos marcados por el SGC.
Difusión	Dar a conocer al personal involucrado el documento oficial y aprobado.
Instructivo de trabajo	Descripción detallada de los pasos a seguir para realizar una tarea.
Manual de la Calidad	Conjunto de referencias y especificaciones para el SGC.
Procedimiento	Descripción de actividades específicas para llevar a cabo un proceso.
Revisión	Proceso de verificar paso a paso el documento antes de considerarse elaborado o actualizado, asegurando su conveniencia, adecuación y eficacia.
Sistema de Gestión de la Calidad	Conjunto de elementos mutuamente relacionados o que interactúan en forma coordinada para establecer políticas, objetivos y procesos, relacionados con la Calidad. En cada actividad se considera el ciclo de Planear-Hacer-Verificar y Actuar (PHVA) .
Información documentada	Información que una organización debe de controlar y mantener perteneciente al SGC.
Preservación	Designar un lugar físico y/o electrónico que garantice la conservación y cuidado de la información documentada.

6. POLÍTICAS DE OPERACIÓN

- a. La creación y/o actualización de los documentos en el SGC deberán cumplir con el ciclo documental que hace referencia en el apartado **7.5 Información documentada** de la norma ISO 9001:2015.

	DIRECCIÓN EJECUTIVA DEL REGISTRO FEDERAL DE ELECTORES COORDINACIÓN DE OPERACIÓN EN CAMPO DIRECCIÓN DE OPERACIÓN Y SEGUIMIENTO SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	VERSIÓN 6.6
	PROCEDIMIENTO DE INFORMACIÓN DOCUMENTADA	FECHA DE EMISIÓN: SEPTIEMBRE 2023

- b. El control de la información documentada en el SGC deberá considerar las características mencionadas en el apartado **7.5.3.2 Control de la información documentada** de la norma ISO 9001:2015, que se refieren a su identificación, distribución, acceso, recuperación, uso, almacenamiento, preservación, control de cambios, conservación y disposición, las cuales están consideradas en la **Lista Maestra de Documentos del SGC**.
- c. La información y documentación contenida en el presente procedimiento y en el Sistema de Gestión de la Calidad es para uso exclusivo de las y los funcionarios de los Módulos de Atención Ciudadana y del personal involucrado en las Juntas Locales y Distritales para el ejercicio de sus funciones y responsabilidades, por lo tanto, no puede reproducirse de manera parcial o total bajo ningún medio electrónico o físico de manera externa al **Instituto Nacional Electoral**. Y tendrán la siguiente leyenda: **INE ◆ DERFE ◆ Para uso exclusivo de las y los funcionarios de MAC y Vocalías del RFE**”

7. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

No de actividad	Responsable	Actividad
7.1 CREACIÓN Y ACTUALIZACIÓN “NORMATIVO”		
7.1.1	Sistema de Gestión de la Calidad	<p>Elabora y actualiza la información documentada del SGC normativa, solicitada por la norma ISO 9001:2015.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Procedimiento de Acciones Correctivas. • Procedimiento de Riesgos y Oportunidades. • Procedimiento de Información Documentada. • Procedimiento de Auditoría Interna. • Documento del Comité de la Calidad, y • Manual del SGC. <p>En caso de procedimientos nuevos, debe aplicar los siguientes elementos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Título, nombre del documento y fecha de emisión. • Versión (un documento nuevo se emite con versión 0 (cero)), y • Tabla de responsables. <p>Nota: Asegurar que se cumpla con la estructura definida en el Anexo A Estructura general de documentos, cuando aplique.</p>

	DIRECCIÓN EJECUTIVA DEL REGISTRO FEDERAL DE ELECTORES COORDINACIÓN DE OPERACIÓN EN CAMPO DIRECCIÓN DE OPERACIÓN Y SEGUIMIENTO SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	VERSIÓN 6.6
	PROCEDIMIENTO DE INFORMACIÓN DOCUMENTADA	FECHA DE EMISIÓN: SEPTIEMBRE 2023

No de actividad	Responsable	Actividad
7.1.2		Elabora y actualiza la información documentada del SGC referente a la operación basada en la normativa vigente del Instituto. <ul style="list-style-type: none"> Fichas de procesos sustantivos. Nota: Asegurar que se cumpla con la estructura definida en el Anexo B Estructura general de una ficha de proceso.
7.2 REVISIÓN, APROBACIÓN Y LIBERACIÓN “NORMATIVO”		
7.2.1	Dirección de Operación y Seguimiento (DOS)	Revisa y aprueba los procedimientos normativos y fichas de procesos sustantivos para su liberación y difusión.
7.2.2	Sistema de Gestión de la Calidad	Difunde la documentación liberada a las entidades para su aplicación.
7.3 CREACIÓN Y ACTUALIZACIÓN “ENTIDAD”		
7.3.1	Coordinador del SGC	Elabora y actualiza la información documentada de la entidad referente al SGC, cuando aplique. <ul style="list-style-type: none"> Procedimientos. Registros, y Formatos. Nota: Asegurar que se cumpla con la estructura definida en el Anexo A Estructura general de documentos, cuando aplique.
7.4 REVISIÓN, APROBACIÓN Y LIBERACIÓN “ENTIDAD”		
7.4.1	Alta Dirección	Revisa y aprueba la información documentada de la entidad referente al SGC para su liberación y difusión.
7.5 DIFUSIÓN DE LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA		
7.5.1	Coordinador del SGC	Asegura que la información documentada cumpla con los requerimientos de este procedimiento, así mismo revisa que el documento cumpla con los requisitos de la norma ISO 9001 versión vigente.
7.5.2		Realiza la difusión de la información documentada normativa del SGC, procesos sustantivos e información documentada de la entidad referente al SGC por los medios de comunicación establecidos.
7.6 CONTROL DE LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA		

	DIRECCIÓN EJECUTIVA DEL REGISTRO FEDERAL DE ELECTORES COORDINACIÓN DE OPERACIÓN EN CAMPO DIRECCIÓN DE OPERACIÓN Y SEGUIMIENTO SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	VERSIÓN 6.6
	PROCEDIMIENTO DE INFORMACIÓN DOCUMENTADA	FECHA DE EMISIÓN: SEPTIEMBRE 2023

No de actividad	Responsable	Actividad
7.6.1	Coordinador del SGC	Verifica los documentos del SGC en la Lista Maestra de Documentos del SGC .
7.6.2		Actualiza la Lista Maestra de Documentos del SGC , si ocurre alguna de las siguientes situaciones: <ul style="list-style-type: none"> Alta de información documentada normativa del SGC e información documentada propia de la entidad. Baja de información documentada normativa del SGC e información documentada propia de la entidad. Modificación en el contenido o estructura de información documentada normativa del SGC e información documentada propia de la entidad.
7.7 DISPONIBILIDAD Y USO DE LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA		
7.7.1	Integrantes del SGC	Aseguran que la información documentada se encuentre disponible y sea idónea para su uso en el SGC mediante las plataformas, aplicaciones institucionales y página de internet institucional .
7.7.2	Integrantes del SGC, Coordinador del SGC	Aseguran que la información documentada esté protegida adecuadamente contra pérdida de confidencialidad, uso inadecuado o pérdida de la integridad con base en los criterios establecidos en la Lista Maestra de Documentos del SGC , así como en lo establecido en la política de operación "C" de este procedimiento.

8. CONTROL DE CAMBIOS

Número de Versión	Fecha de Actualización	Descripción del Cambio
6.6	Agosto 2022	Se realiza el cambio de versión del documento por actualización del SIIRFE-MAC a la versión 6.6
6.6	Septiembre 2023	Se realiza el cambio en la fecha de emisión del documento por la actualización de la Instrucciones de Trabajo para la Operación de los Módulos de Atención Ciudadana septiembre 2023

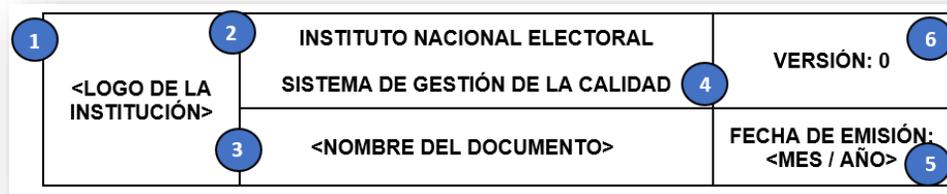
	DIRECCIÓN EJECUTIVA DEL REGISTRO FEDERAL DE ELECTORES COORDINACIÓN DE OPERACIÓN EN CAMPO DIRECCIÓN DE OPERACIÓN Y SEGUIMIENTO SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	VERSIÓN 6.6
	PROCEDIMIENTO DE INFORMACIÓN DOCUMENTADA	FECHA DE EMISIÓN: SEPTIEMBRE 2023

9 ANEXOS

Anexo A

ESTRUCTURA GENERAL DE DOCUMENTOS

Imagen 1



Todo documento deberá contener:

1. Logo de la Institución.
2. Nombre de la Institución.
3. Nombre del documento.
4. Donde se origina el documento.
5. Fecha en que se generó el documento.
6. Versión del documento.

APROBACIÓN

Imagen 2

TABLA DE RESPONSABLES			
Elaboró:		•	
Revisó		•	
Aprobó:		•	

Nota: En el caso de los formatos, para la aprobación, se deberá rubricar dicho formato por los responsables, únicamente en el documento original.

	DIRECCIÓN EJECUTIVA DEL REGISTRO FEDERAL DE ELECTORES COORDINACIÓN DE OPERACIÓN EN CAMPO DIRECCIÓN DE OPERACIÓN Y SEGUIMIENTO SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	VERSIÓN 6.6
	PROCEDIMIENTO DE INFORMACIÓN DOCUMENTADA	FECHA DE EMISIÓN: SEPTIEMBRE 2023

ESTRUCTURA DE UN PROCEDIMIENTO

- OBJETIVO:** Describe la razón de ser del procedimiento, señala su propósito.
- ALCANCE:** Delimita el campo de acción del procedimiento, es decir, departamentos, actividades, funciones, documentos, procesos o productos a los que aplica.
- DOCUMENTOS DE REFERENCIA:** Lista de documentos a los que se hace referencia, pero no están incluidos en el procedimiento.
- ROLES Y RESPONSABILIDADES:** Identifica el rol y describe las responsabilidades del personal involucrado para la correcta aplicación del procedimiento.
- TÉRMINOS Y DEFINICIONES:** Definición de términos aplicables al SGC de acuerdo con la norma ISO 9000:2015, Fundamentos y Vocabulario.
Nota: Puede incluirse terminología de uso técnico que se utilice normalmente.
- POLÍTICAS DE OPERACIÓN:** Son lineamientos generales, aplicables para la ejecución de un proceso.
- DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES:** Describe paso a paso las actividades necesarias para llevar a cabo el procedimiento, definiendo a los responsables y la actividad.
- CONTROL DE CAMBIOS:** Muestra el historial de las últimas tres modificaciones, números de versión, fecha de actualización y descripción del cambio, iniciando por la última de ellas.
- ANEXOS:** En esta sección se puede incluir todo aquello necesario para la aplicación del procedimiento, como un diagrama, tablas de datos, apoyos gráficos, entre otros.

ESTRUCTURA DE UNA INSTRUCCIÓN DE TRABAJO

- ALCANCE:** Delimita el campo de acción de la instrucción, es decir, departamentos, actividades, funciones, documentos, procesos o productos a los que aplica.
- DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES:** Describe paso a paso las actividades necesarias para llevar a cabo el protocolo, estableciendo los responsables y la actividad.
- REGISTROS:** Es la relación de información documentada a través de registros que se deriva de las actividades descritas en el protocolo.
- ANEXOS:** En esta sección se puede incluir todo aquello necesario para la aplicación del protocolo, como un diagrama, tablas de datos, apoyos gráficos, entre otros.
- CONTROL DE CAMBIOS:** Muestra el historial de las últimas tres modificaciones, números de versión, fecha de actualización y descripción del cambio, iniciando por la última de ellas.

Nota: El contenido de éste podrá variar según la necesidad.

CONTROL DE CAMBIOS

Imagen 3

Número de versión ¹	Fecha de Actualización ²	Descripción del cambio ³
0	N/A	Creación y autorización de todo el documento

- Número de versión (un documento nuevo se emite con versión 0 (cero)).
- Fecha de actualización.
- Descripción del cambio.

	DIRECCIÓN EJECUTIVA DEL REGISTRO FEDERAL DE ELECTORES COORDINACIÓN DE OPERACIÓN EN CAMPO DIRECCIÓN DE OPERACIÓN Y SEGUIMIENTO SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	VERSIÓN 6.6
	PROCEDIMIENTO DE INFORMACIÓN DOCUMENTADA	FECHA DE EMISIÓN: SEPTIEMBRE 2023

Anexo B

**ESTRUCTURA GENERAL DE UNA FICHA DE PROCESO
Imagen 1**

		INSTITUTO NACIONAL ELECTORAL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	
FICHA DE PROCESO		1	VERSION:
PROPIETARIO DEL PROCESO:		3	FECHA EMISIÓN:
FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES:		4	DOCUMENTACIÓN:
MISIÓN:		5	6
ENTRADA	PROCESO/ACTIVIDADES		SALIDA
7			10
PROVEEDORES	9		CLIENTES
8			11
INDICADOR DE DESEMPEÑO	El indicador para medir este proceso se encuentra documentado en el tablero de indicadores vigentes de los procesos sustantivos		12
CONSIDERACIONES GENERALES			
IDENTIFICACIÓN	RECURSOS NECESARIOS	ESPECIFICACIONES MÍNIMAS	
13	14	15	
TABLA DE RESPONSABLES			
Elaboró Firma	16	Revisó Firma	Aprobó Firma

Toda ficha de procesos deberá de contener:

1. Nombre del proceso en cuestión.
2. Versión de la ficha y fecha de emisión.
3. Nombre del propietario o dueño del proceso.
4. Funciones y responsabilidades del dueño del proceso.
5. Misión del proceso.
6. Documentación de referencia.
7. Entradas del proceso.
8. Proveedores del proceso.
9. Actividades de forma general.
10. Salidas del proceso.
11. Clientes del proceso.
12. Indicador de desempeño.
13. Identificación.
14. Recursos necesarios.
15. Especificaciones mínimas, y
16. Tabla de responsables.

