

Procedimiento de Información Documentada

Índice

Contenido	
1. Presentación.....	4
2. Objetivo.	4
3. Alcance.....	4
4. Documentos de referencia.	4
5. Roles y responsabilidades.	5
6. Términos y definiciones.	6
7. Políticas de operación.....	7
8. Descripción de actividades.	8
9. Control de cambios.....	9
10. Anexos.....	10

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. Elizabeth Rodríguez Saro Vargas • Lic. Pablo David Trejo Piñón 	
Aprobó:		<ul style="list-style-type: none"> • Mtro. Leobardo Javier Mendoza Castillo 	

1. Presentación.

Este instrumento surge de la participación de los integrantes del Sistema de Gestión de la Calidad que a partir de su experiencia contribuyeron con sus observaciones, recomendaciones y propuestas para establecer las acciones del control y actualización documental y que el Sistema de Gestión de la Calidad obtenga un buen desempeño para la operación del servicio de los Módulos de Atención Ciudadana.

2. 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.

3. Alcance.

Estos lineamientos son aplicables a todos los que participan en la elaboración documental 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 todos los procesos declarados en el Sistema de Gestión de la Calidad.

4. 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.
- ✓ Manual de Gestión de la Calidad.

5. Roles y responsabilidades.

No.	Rol	Responsabilidades
5.1	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>
5.2	Coordinador del SGC	<ul style="list-style-type: none"> Recibir y analizar las propuestas sobre la necesidad de elaborar, modificar o eliminar un documento. Mantener actualizadas las versiones, control de cambios y comunicar la documentación del SGC derivada de procesos, procedimientos, instructivos, formatos, formularios, manuales y metodologías en las plataformas o aplicaciones institucionales. 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. Validar y actualizar la Lista Maestra de Documentos del SGC.
5.3	Alta Dirección	<ul style="list-style-type: none"> Aprobar y firmar la información documentada del SGC de la entidad.
5.4	Dirección de Operación y Seguimiento (DOS)	<ul style="list-style-type: none"> Revisar y aprobar la documentación normativa aplicable al SGC.
5.5	Sistema de Gestión de la Calidad	<ul style="list-style-type: none"> Elaborar la documentación normativa aplicable al SGC.

6. Términos y definiciones.

Término	Definición
Conservación	Es el mantenimiento y/o el cuidado de la información documentada para mantener intactas sus cualidades o propiedades entre otros aspectos.
Preservación	Designar un lugar físico y/o electrónico que garantice la conservación y cuidado de la información documentada.
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.
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.
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.
Procedimiento	Descripción de actividades específicas para llevar a cabo un proceso.
Control de Cambios	Es el registro documental de las actualizaciones, modificaciones, altas y/o bajas que sufre el SGC.

7. Políticas de operación.

- 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.
- 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**.
- La información y documentación contenida 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, 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”**
- La documentación del SGC que así lo requiera, podrá firmarse con tinta autógrafamente, en caso de ser firmado electrónicamente, deberá anexar la siguiente leyenda: **“Este documento ha sido firmado electrónicamente de conformidad con el artículo 22 del Reglamento para el uso y operación de la Firma Electrónica Avanzada en el Instituto Nacional Electoral.”**

8. Descripción de actividades.

No.	Responsable	Actividades
8.1 Creación y actualización “NORMATIVO”.		
8.1.1	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>Se asegura de cumplir el anexo 1.</p>
8.1.2		<p>Elabora y actualiza la información documentada del SGC referente a la operación basada en la normativa vigente del Instituto.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fichas de procesos sustantivos y de apoyo que apliquen. <p>Se asegura de cumplir el anexo 2.</p>
8.2 Revisión, aprobación y liberación “NORMATIVO”.		
8.2.1	Dirección de Operación y Seguimiento (DOS)	Revisa y aprueba los procedimientos normativos y fichas de procesos sustantivos para su liberación y difusión.
8.2.2	Sistema de Gestión de la Calidad	Difunde la documentación liberada a las entidades para su aplicación.
8.3 Creación y actualización “ENTIDAD”.		
8.3.1	Coordinador del SGC	<p>Elabora y actualiza la información documentada de la entidad referente al SGC, como procedimientos, formatos y registros.</p> <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). • Tabla de responsables. <p>Se asegura de cumplir el anexo 1 cuando aplique.</p>
8.4 Revisión, aprobación y liberación “ENTIDAD”.		
8.4.1	Alta Dirección	Revisa y aprueba la información documentada de la entidad referente al SGC para su liberación y difusión.
8.5 Difusión de la información documentada.		
8.5.1	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. Difunde la documentación de acuerdo con lo

No.	Responsable	Actividades
		establecido en la Matriz de Comunicación del SGC vigente.
8.6 Control de la información documentada.		
8.6.1	Coordinador del SGC	<p>Verifica los documentos del SGC y actualiza la Lista Maestra de Documentos del SGC, si ocurre alguna de las siguientes situaciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> Alta o Baja de información documentada normativa del SGC e información documentada propia de la entidad. Modificación en el contenido o estructura de información documentada del SGC, normativa o de la propia entidad.
8.7 Disponibilidad y uso de la información documentada.		
8.7.1	Integrantes del SGC, Coordinador 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.
8.7.2		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 "3" de este procedimiento.

9. Control de cambios.

Número de Versión	Fecha de Actualización	Descripción del Cambio
6.6	Agosto 2024	Se realiza actualización del documento por parte de la DOS.
6.6	Agosto 2025	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 agosto 2025

10. Anexos

1. Estructura documental para los Procedimientos del SGC (Normativos)

Portada



Índice

Índice

Contenido	
1. Presentación	4
2. Objetivo	4
3. Alcance	4
4. Documentos de referencia	4
5. Roles y responsabilidades	5
6. Términos y definiciones	6
7. Políticas de operación	6
8. Descripción de actividades	7
9. Control de cambios	13
10. Anexos	14

Tabla de responsables

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

- 1.- Presentación
- 2.- Objetivo
- 3.- Alcance
- 4.- Documentos de referencia
- 5.- Roles y responsabilidades
- 6.- Términos y definiciones
- 7.- Políticas de operación
- 8.- Descripción de actividades
- 9.- Control de cambios
- 10.- Anexos (si aplica)

Nota: Para las Instrucciones de trabajo para la operación de los Módulos de Atención Ciudadana, la Dirección de Operación y Seguimiento elabora su estructura documental, con base a sus criterios implementados.

2.- Estructura documental para fichas de proceso

FICHA DE PROCESO:		1	2
DUEÑO DE PROCESO: FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES:	3	4	DOCUMENTACIÓN: 6
MISIÓN:			
ENTRADA 7	PROCESO/ACTIVIDADES 9	SALIDA 1	
PROVEEDORES 8		CLIENTES 11	
INDICADOR DE DESEMPEÑO	EVALUACION	FORMULA 12	UNIDAD META
CONSIDERACIONES GENERALES			
IDENTIFICACION 13	RECURSOS NECESARIOS 14	ESPECIFICACIONES MINIMAS 15	
TABLA DE RESPONSABLES			
Elaboró	Revisó	16	Aprobó
Sistema de Gestión de la Calidad		Dirección de Operación y Seguimiento	

INE ◆ DERFE ◆ Para uso exclusivo de las y los funcionarios de MAC y Vocalías del RFE

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.

