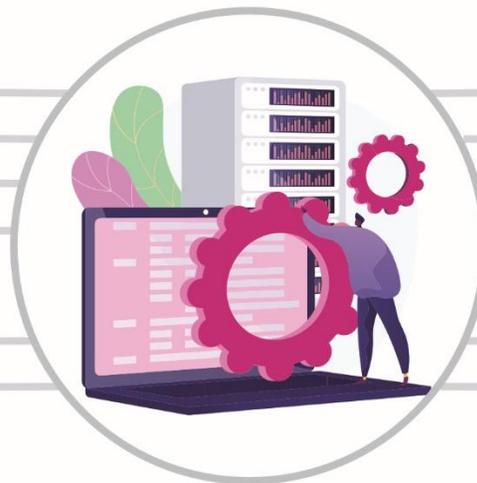


# PROCEDIMIENTO DE INFORMACIÓN DOCUMENTADA



**Sistema de Gestión de la Calidad 2024**

## 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 Dirección 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 Dirección.

## 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"> <li>• Revisar e implementar, la información documental del SGC (procesos, procedimientos, instructivos, formatos, formularios, manuales y metodologías).</li> <li>• Controlar y conservar los registros (físicos y/o electrónicos) en el tiempo de retención asignado en cada proceso del SGC.</li> </ul> <p><b>Nota:</b> 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"> <li>• Recibir las propuestas sobre la necesidad de elaborar, modificar o eliminar un documento.</li> <li>• Verificar si el cambio o mejora en la documentación del SGC se puede realizar consultando al área pertinente.</li> <li>• 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.</li> <li>• Realizar la difusión adecuada de la información documentada del SGC en toda la Dirección.</li> <li>• Revisar y asegurar que se cumplan los requisitos de la norma ISO 9001:2015 en la Dirección, para el cumplimiento de los objetivos que establece la Alta Dirección.</li> </ul>

No.	Rol	Responsabilidades
		<ul style="list-style-type: none"> <li>Vigilar el uso de las versiones vigentes de los procesos, procedimientos, instructivos, formatos, formularios, manuales y metodologías.</li> <li>Validar y actualizar la <b>Lista Maestra de Documentos del SGC</b>.</li> </ul>
4.3	Alta Dirección	<ul style="list-style-type: none"> <li>Aprobar y firmar la información documentada del SGC de la Dirección.</li> </ul>
4.4	Coordinadores del SGC	<ul style="list-style-type: none"> <li>Elaborar la documentación normativa del SGC y fichas de procesos sustantivos.</li> </ul>

## 5. Términos y definiciones del proceso

<b>Alta documental</b>	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.
<b>Baja documental</b>	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.
<b>Conservación</b>	Es el mantenimiento y/o el cuidado de la información documentada para mantener intactas sus cualidades o propiedades entre otros aspectos.
<b>Control de cambios</b>	Es el registro documental de las actualizaciones, modificaciones, altas y/o bajas que sufre el SGC.
<b>Disponibilidad</b>	Facilidad que se tiene para poder consultar la información documentada.
<b>Documento</b>	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.
<b>Documento externo</b>	Toda aquella información contenida en normas, leyes, reglamentos, lineamientos, documentos, formatos y/o registros que no dependen del SGC su actualización, emisión y aprobación.
<b>Documento interno</b>	Toda aquella información creada y aprobada dentro del ámbito del SGC.
<b>Formato</b>	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.
<b>Registro</b>	Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades desempeñadas.
<b>Aprobación</b>	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.

<b>Difusión</b>	Dar a conocer al personal involucrado el documento oficial y aprobado.
<b>Instructivo de trabajo</b>	Descripción detallada de los pasos a seguir para realizar una tarea.
<b>Manual de la Calidad</b>	Conjunto de referencias y especificaciones para el SGC.
<b>Procedimiento</b>	Descripción de actividades específicas para llevar a cabo un proceso.
<b>Revisión</b>	Proceso de verificar paso a paso el documento antes de considerarse elaborado o actualizado, asegurando su conveniencia, adecuación y eficacia.
<b>Sistema de Gestión de la Calidad</b>	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 <b>Planear-Hacer-Verificar y Actuar (PHVA)</b> .
<b>Información documentada</b>	Información que una organización debe de controlar y mantener perteneciente al SGC.
<b>Preservación</b>	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.
- 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 la Dirección de Operación y Seguimiento** 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 la Dirección de Operación y Seguimiento”**

**7. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES**

No de actividad	Responsable	Actividad
<b>7.1 CREACIÓN Y ACTUALIZACIÓN</b>		
7.1.2	Coordinadores del SGC	<p>Elabora y actualiza la información documentada de la Dirección referente al SGC, cuando aplique.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Procedimientos.</li> <li>• Registros, y</li> <li>• Formatos.</li> </ul> <p><b>Nota:</b> Asegurar que se cumpla con la estructura definida en el <b>Anexo A</b> Estructura general de documentos, cuando aplique.</p>
<b>7.2 REVISIÓN, APROBACIÓN Y LIBERACIÓN</b>		
7.2.1	Alta Dirección	<p>Revisa y aprueba la información documentada de la Dirección referente al SGC para su liberación y difusión.</p>
<b>7.3 DIFUSIÓN DE LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA</b>		
7.3.1	Coordinadores del SGC	<p>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.</p>
7.3.2		<p>Realiza la difusión de la información documentada normativa del SGC, procesos sustantivos e información documentada de la Dirección referente al SGC por los medios de comunicación establecidos.</p>
<b>7.4 CONTROL DE LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA</b>		
7.4.1	Coordinadores del SGC	<p>Verifica los documentos del SGC en la <b>Lista Maestra de Documentos del SGC</b>.</p>
7.4.2		<p>Actualiza la <b>Lista Maestra de Documentos del SGC</b>, si ocurre alguna de las siguientes situaciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Alta de información documentada normativa del SGC e información documentada propia de la Dirección.</li> <li>• Baja de información documentada normativa del SGC e información documentada propia de la Dirección.</li> <li>• Modificación en el contenido o estructura de información documentada normativa del SGC e información documentada propia de la Dirección.</li> </ul>
<b>7.5 DISPONIBILIDAD Y USO DE LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA</b>		
7.5.1	Integrantes del SGC	<p>Aseguran que la información documentada se encuentre disponible y sea idónea para su uso en el</p>

No de actividad	Responsable	Actividad
		SGC mediante las <b>plataformas, aplicaciones institucionales y página de internet institucional.</b>
7.5.2	<b>Integrantes del SGC, Coordinadores del SGC</b>	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 <b>Lista Maestra de Documentos del SGC</b> , 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
0	Julio 2024	Creación de documento

<b>ELABORO</b>
María Eugenia Guerrero Corona Ricardo González González Joaquín Ruíz Arias
<b>REVISÓ</b>
Lic. Pablo David Trejo Piñón Ing. Alberto Rojas Carbajal
<b>APROBÓ</b>
Mtro. Leobardo Javier Mendoza Castillo

## 9 ANEXOS

### Anexo A

#### ESTRUCTURA GENERAL DE DOCUMENTOS

##### Imagen 1



VERSIÓN:0 FECHA DE EMISIÓN: JULIO 2024

Todo documento deberá contener:

1. Logo de la Institución.
2. Nombre del documento
3. Mes en que se generó el documento.
4. Versión del documento.

#### APROBACIÓN

##### Imagen 2

<b>ELABORO</b>
María Eugenia Guerrero Corona Ricardo González González Joaquín Ruíz Arias
<b>REVISÓ</b>
Lic. Pablo David Trejo Piñón Ing. Alberto Rojas Carbajal
<b>APROBÓ</b>
Mtro. Leobardo Javier Mendoza Castillo

#### ESTRUCTURA DE UN PROCEDIMIENTO

1. **OBJETIVO:** Describe la razón de ser del procedimiento, señala su propósito.
2. **ALCANCE:** Delimita el campo de acción del procedimiento, es decir, departamentos, actividades, funciones, documentos, procesos o productos a los que aplica.
3. **DOCUMENTOS DE REFERENCIA:** Lista de documentos a los que se hace referencia, pero no están incluidos en el procedimiento.
4. **ROLES Y RESPONSABILIDADES:** Identifica el rol y describe las responsabilidades del personal involucrado para la correcta aplicación del procedimiento.
5. **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.
6. **POLÍTICAS DE OPERACIÓN:** Son lineamientos generales, aplicables para la ejecución de un proceso.
7. **DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES:** Describe paso a paso las actividades necesarias para llevar a cabo el procedimiento, definiendo a los responsables y la actividad.
8. **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.
9. **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.

**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

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

**Anexo B**

**ESTRUCTURA GENERAL DE UNA FICHA DE PROCESO**

Imagen 1

FICHA DE PROCESO 1		VERSION: 2	FECHA EMISION:
PROPIETARIO DEL PROCESO: 3		DOCUMENTACIÓN:	
FUNCIÓNES Y RESPONSABILIDADES: 4		6	
MISIÓN: 5			
ENTRADA 7	PROCESO/ACTIVIDADES 9	SALIDA 10	
PROVEEDORES 8		CLIENTES 11	
INDICADOR DE DESEMPEÑO	El indicador para medir este proceso se encuentra documentado en el tablero de indicadores de los procesos sustantivos vigente 12		
IDENTIFICACIÓN 13	CONSIDERACIONES GENERALES RECURSOS NECESARIOS 14	ESPECIFICACIONES MINIMAS 15	
TABLA DE RESPONSABLES			
Elaboró Firma	Revisó Firma 16	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.

