

La presente guía constituye una herramienta para crear y actualizar la información documentada del Sistema de Gestión de Calidad Electoral (SGCE).

1.- Documentos de soporte y operativos

Para los documentos de soporte que son aquellos que describe(n) la forma de realizar las actividades dentro de un proceso tales como: **estrategia, manual, procedimiento, plan guía, instrucción de trabajo, así como para los documentos del proceso que son aquellos que contienen un resumen de los elementos que forman parte de un proceso y de los controles que se le pueden aplicar para verificar su eficacia, tales como: ficha de proceso y declaración de cumplimiento normativo** deberán presentar la siguiente estructura y cumplir con los criterios técnicos que se especifican en cada uno de los siguientes apartados.

1.1 Recuadro de identificación

El recuadro tiene como finalidad ubicar de manera inmediata el título del documento y llevar un control secuencial del número de páginas, fecha de emisión y revisiones realizadas. Este recuadro se colocará como encabezado en todas las páginas del documento.

	Título del documento	a) Identificador de aprobación
		b) Página X de X
		c) Revisión: # Consecutivo/Año
		d) Fecha de emisión: día-mes-año

- **Logotipo del Instituto Electoral**, de acuerdo con las especificaciones del [Manual de Identidad Gráfica del Instituto Electoral de la Ciudad de México](#). En el lado superior izquierdo.
- **Título del documento**, escribir el título completo del documento, que haga claramente referencia a su función, de forma sencilla y concreta, todos los documentos del SGCE, se identificarán por el nombre del documento.
- **Identificador de aprobación**, número de acuerdo que emite el órgano colegiado que aprobó el documento ya sea por creación o actualización el mismo. Cuando los documentos no son aprobados por un órgano colegiado se colocará el número de folio del formato "Control y publicación de información documentada del SGCE".

- **Paginado en el lado superior derecho**, todas las plantillas lo tienen de forma automática, por lo que no es necesario modificar. En caso de requerirse, el paginado se puede colocar en otro lugar del documento, pero en ningún caso omitirse.
- **Control de revisión**, indica el número de veces que el documento ha sido revisado para asegurar su adecuación y pertinencia al proceso. Las revisiones, independientemente de si implican cambios en el contenido de los documentos en cuestión, deben indicarse y señalarse en este control, actualizandose cada vez que se realice una. Este control inicia con 01 y conforme se revisa el documento se asigna el número consecutivo. Cuando cambia de año vuelve a iniciar con 01, por ejemplo 01/2020, 02/2020, 01/2021. Para documento nuevos, se iniciará con cero y el año de creación, por ejemplo 0/2020.
- **Fecha de emisión**, se refiere a la fecha en que el documento entra vigor y, en consecuencia, en aplicación.

1.2 Contenido del documento

El contenido puede variar de acuerdo con el tipo de documento, sin embargo, en la siguiente tabla, se muestran los rubros que idealmente cada tipo de documento debería de observar:

Contenido del documento	TIPO DE DOCUMENTO					
	Estrategia	Manual	Procedimiento	Plan	Guía	Instrucción de trabajo
Objetivo	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Alcance	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Marco Normativo	✓	✓	✓			
Definiciones		✓	✓			
Responsabilidades	✓		✓			
Políticas de operación	Opcional	Opcional	Opcional	Opcional	Opcional	Opcional
Diagrama de flujo			✓			
Descripción de las actividades	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Anexos o formatos	✓		✓		✓	✓

Nota. Los rubros en esta tabla son enunciativos, más no limitativos.

Para la creación de los documentos anteriores deberá utilizarse como base el formato “Plantilla para elaborar documentos” el cual contiene cada uno de los rubros que a continuación se describen.

1. Objetivo

Especifica la finalidad del documento y se formula tomando como base la respuesta a las siguientes preguntas: qué, mediante qué, para qué y para quién; la redacción deberá ser coherente, breve y precisa e iniciar con un verbo en infinitivo (elaborar, diseñar, procesar, adquirir, remitir, etcétera) observando un lenguaje incluyente.

2. Alcance

Establece claramente los límites de acción del documento, indicando dónde inician y terminan las actividades documentadas.

3. Marco normativo

Se hará referencia al formato “Declaración de cumplimiento normativo” específico a cada proceso del SGCE. En este formato se identificará toda disposición legal y normativa que regula la operación del proceso y que guarda correspondencia directa con las atribuciones y funciones de las áreas responsables e involucradas en su ejecución. Dichas disposiciones deberán enlistarse en orden jerárquico conforme a lo siguiente:

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos;
- Tratados internacionales;
- Constitución Política de la Ciudad de México;
- Códigos;
- Leyes;
- Reglamentos;
- Acuerdos.

4. Definiciones.

En este apartado se identificarán y definirán los conceptos y términos técnicos relevantes que permitan la comprensión del documento y se enlistarán en orden alfabético.

5. Responsabilidades

Se describen las responsabilidades que le corresponden a puestos específicos, por ejemplo: persona Titular del Centro de Formación, y a continuación señalar qué responsabilidad le corresponde realizar de acuerdo con el alcance definido en el documento. Es importante no redactar actividades propias del desarrollo del proceso en esta sección, sino solo identificar las responsabilidades principales del proceso.

6. Políticas de operación (opcional)

Las políticas de operación son lineamientos generales regulan el curso de las actividades ante situaciones determinadas que pudieran interferir en el desarrollo del proceso. Estas políticas

considerarán disposiciones institucionales tales como horarios, requisitos, trámites, tiempo estimado de ejecución, entre otros detalles necesarios para su operación.

Las políticas de operación deberán redactarse con el verbo auxiliar (*deber*) en tiempo futuro, seguido inmediatamente de uno en infinitivo (comprar, nombrar, considerar, etcétera). Ejemplo: *La persona titular de la unidad responsable deberá designar a la persona responsable del control de documentos.*

Por la naturaleza de algunos procesos y por la normativa que los regula (lineamientos, manuales, acuerdos), es posible omitir esta sección en el contenido de los documentos, con el propósito de evitar duplicidad de información.

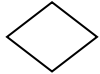
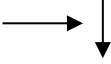
7. Diagrama de flujo

Representa gráficamente la secuencia de las actividades que son necesarias para el desarrollo de un trabajo determinado. Deberá incluir la totalidad de actividades y áreas responsables de la ejecución y estar acorde con la cédula de descripción de actividades. En caso de que los nombres de las actividades sean extensos, redactar en frases breves y sencillas que permitan su comprensión.

Se elaborará en formato tabular y vertical, el cual consiste en establecer tantas columnas como áreas involucradas. El flujo de las actividades inicia de izquierda a derecha en forma descendente, pero puede retroceder si así lo requiere el documento.

Para su elaboración, se utilizará la simbología básica que se establece en el cuadro siguiente, aunque se podrán incluir otras figuras convencionales de los diagramas de flujo.

Simbología básica

SÍMBOLO	SIGNIFICADO	APLICACIÓN
	Inicio o fin	Representa el inicio o el fin del procedimiento.
	Operación	Representa la realización de una actividad.
	Decisión	Indica que se debe tomar una decisión en el procedimiento (Sí o No).
	Documento	Representa cualquier documento o formato del procedimiento. Se utiliza en combinación con otros símbolos cuando se elabora, recibe o turna un documento.
	Flujo	Conecta los símbolos, señalando el orden secuencial en que se deben realizar las diferentes actividades.
	Datos almacenados	Representa el almacenamiento de información en una base de datos, en otros medios magnéticos o electrónicos disponibles.
	Conector	Representa una conexión o enlace de una parte del diagrama de flujo con otra parte lejana del mismo; para su conexión se utiliza un número arábigo, indicando la tarea con la que se debe continuar.

SÍMBOLO	SIGNIFICADO	APLICACIÓN
	Conector de página	Representa un enlace o conexión de una página a otra, se utilizarán letras que indiquen la tarea con la que continúa el diagrama.

La simbología deberá apegarse a los siguientes criterios técnicos:

- I. Entre dos símbolos sólo deberá haber una línea de unión, con excepción de los símbolos de decisión, los cuales podrán llevar hasta tres líneas de unión.
- II. Cuando un símbolo deba llevar más de una línea de unión, se evitará el cruce de líneas; si se requiere separar el flujo del diagrama, se podrá realizar utilizando los conectores.

8. Descripción de las actividades

Presentación secuencial de cada una de las actividades que conforman el proceso; para el caso de procedimientos e instrucciones de trabajo, se realiza a través de una cédula en la que se indica el número, la actividad, el área responsable de ejecutarla y los documentos empleados.

Previo a la redacción de las actividades, es necesario tener una visión clara del inicio y término de trabajo a documentar, así como de los requerimientos técnicos y de las partes interesadas pertinentes, así como los insumos para su ejecución. Para ello, es recomendable hacer un análisis enlistando en forma cronológica y secuencial las actividades requeridas, así como las personas o áreas responsables de su ejecución; posteriormente, valorarlas para detectar la funcionalidad del procedimiento e incorporar posibles mejoras. Este ejercicio es importante, ya que, de no realizarse, es probable que las actividades configuren un documento poco eficiente.

Para el caso de procedimientos e instrucciones de trabajo, la descripción de las actividades se anotará en la cédula como se indica a continuación:

Cédula de descripción de actividades

a) Núm.	b) Actividad	c) Unidad Responsable	d) Documento empleado
1.			
2.			
(...)			

a) **Número:** anota el consecutivo de la actividad con números arábigos. Las decisiones o alternativas (subactividades) que no forman parte de la secuencia principal del procedimiento, se deberán numerar con fracciones decimales.

b) **Actividad:** redacta las actividades de forma clara, sencilla y concisa, pero con la precisión necesaria que permita la comprensión secuencial del procedimiento. Inicia con un verbo en tiempo presente, en tercera persona del singular (elabora, diseña, adquiere, remite, etcétera).

Cuando una actividad presente una disyuntiva condicionada por diversas situaciones, ésta deberá anotarse dentro de la misma. Posteriormente establece dos actividades subsecuentes, determinando lo procedente para la opción negativa, iniciando con la expresión **No**; enseguida anota lo correspondiente a la opción afirmativa, iniciando con la expresión **Sí**.

c) **Unidad responsable:** señala la unidad responsable de la ejecución de la actividad del procedimiento.

d) **Documento empleado:** especifica el formato, registro o cualquier otro documento que se utilice para realizar la actividad; en caso de no ser necesario, se deberá anotar "N/A". Cuando se considere necesario, se anotará el término "anexo" y se incluirá el apartado correspondiente.

Para el caso de manuales, guías y otro tipo de documentos, la descripción de actividades se hará en formato libre, siempre observando la idoneidad y claridad en la descripción de las actividades.

Al pie de página del documento siempre se deberá incluir la leyenda: "La versión vigente de este documento se encuentra en el repositorio del SGCE", esta indicación no aplica para formatos.

El formato "Plantilla para elaborar documentos" contiene cada uno de los elementos que se describen previamente y se muestra un ejemplo del llenado, para que se tome como referencia en la elaboración de los distintos documentos.

2. Formatos (registros)

Un formato es simplemente el medio físico en el que se anotan los datos o registros. Un formato se vuelve un registro cuando se anotan datos en él. Para este tipo de documentos se deberá considerar lo siguiente:

2.1 Recuadro de identificación

En el caso de este tipo de documentos, solo contarán con los siguientes elementos de identificación.

 INSTITUTO ELECTORAL CIUDAD DE MÉXICO	Título del documento
---	----------------------

- **Logotipo del Instituto Electoral**, de acuerdo con las especificaciones del [Manual de Identidad Gráfica del Instituto Electoral de la Ciudad de México](#). En el lado superior izquierdo.
- **Título del documento**, escribir el título completo del documento, que haga claramente referencia a su función, de forma sencilla y concreta, todos los documentos del SGCE, se identificarán por el nombre del documento.

2.2 Contenido del formato

- Al documentar un proceso y sus documentos de soporte y de proceso, se determinan también los formatos a desarrollar para registrar las evidencias de éstos. La revisión y aprobación de estos documentos incluye también la revisión y aprobación de dichos formatos para asegurar que cumplan con la información que ahí se va a registrar.
- La estructura y diseño de los formatos dependerá de las necesidades de las personas responsables del proceso, independientemente del diseño deberá contener los elementos del recuadro de identificación.
- Los registros, es decir, el formato ya lleno, con información del proceso, no llevan número de revisión e identificador de aprobación porque no se requiere. Sin embargo, si es necesario, el registro podrá llevar las firmas de quien llenó el mismo.
- La persona responsable de llenar un formato y registrar uno o más datos deberá tomar en cuenta los siguientes criterios: a) Los registros deben ser legibles, b) deberán incluir toda la

información solicitada y en caso de espacios no utilizados o no aplicables cancelar los mismos con una línea o con la palabra “no aplica” (N/A), c) ningún registro deberá tener tachaduras, borrones o enmiendas.

- Los formatos, al pie de página, deberán hacer referencia al procedimiento o instrucción de trabajo del cual se originan para establecer la trazabilidad de los mismos.
- La leyenda: “La versión vigente de este documento se encuentra en el repositorio del SGCE”, no aplica para formatos, ya que estos documentos no se encuentran disponibles en el repositorio del SGCE dado que contienen las evidencias del proceso y son resguardados por las personas responsables del mismo.

3. Anexo

Son los documentos que se agregan al final de un documento de soporte para ampliar la información presentada, su inclusión se considera de valor agregado, ya que aportan datos relevantes que no están mencionados en el cuerpo de los documentos. Los anexos son incluidos aparte del documento principal debido a su naturaleza o debido a su longitud. Estos anexos pueden ser, reportes estadísticos, fotografías, infografías, mapas cartográficos, resultados de encuestas, entre otros.

3.1 Recuadro de identificación

En el caso de este tipo de documentos, solo contarán con los siguientes elementos de identificación.

	Título del documento
---	----------------------

- **Logotipo del Instituto Electoral**, de acuerdo con las especificaciones del Manual de Identidad Gráfica del Instituto Electoral de la Ciudad de México. En el lado superior izquierdo.
- **Título**, escribir el título completo del documento, que haga claramente referencia a su función, de forma sencilla y concreta, todos los documentos del SGCE, se identificarán por el nombre del documento.

3.2 Contenido del anexo

- Las imágenes o recursos que se utilicen deben aparecer en el mismo orden en el que se mencionan en el documento;
- El diseño y elaboración de los anexos dependerá de las necesidades de la persona responsable del proceso, independientemente del diseño deberá contener los elementos del recuadro de identificación;
- Los anexos no llevan número de revisión e identificador de aprobación;
- No llevan la leyenda: “La versión vigente de este documento se encuentra en el repositorio del SGCE”;
- Los anexos, al pie de página, deberán hacer referencia al procedimiento o instrucción de trabajo del cual se originan para establecer la trazabilidad de los mismos.