

Contenido

1. Objetivo	1
2. Alcance	1
3. Marco normativo	1
4. Definiciones	1
5. Responsabilidades	4
6. Políticas de operación	5
7. Diagrama de flujo	6
8. Descripción de actividades.....	7
9. Formatos	9

1. Objetivo

Establecer las actividades que forman parte del diseño y desarrollo en la integración del Plan de Desarrollo del Servicio Electoral (PDSE).

2. Alcance

El presente procedimiento abarca desde la planificación hasta la publicación del Plan del Desarrollo del Servicio para Proceso Electoral Local (PEL) y los Mecanismos e Instrumentos de Participación Ciudadana (MIPC), que ofrece el Instituto Electoral de la Ciudad de México (IECM).

3. Marco normativo

Consultar el formato declaración de cumplimiento normativo del proceso de gestión de calidad.

4. Definiciones

Adenda: es un anexo que se hace a cualquier documento o escrito para incluir información adicional.

Declaración de cumplimiento normativo: documento que permite identificar, dar seguimiento y analizar el marco legal y regulatorio de cada proceso del Sistema de Gestión de Calidad Electoral (SGCE).

Diseño y desarrollo: conjunto de actividades que transforman requisitos (legales, reglamentarios, así como las necesidades y expectativas de las partes interesadas) en el plan de desarrollo del servicio electoral que es la especificación de los requisitos que un organismo electoral debe cumplir.

Documentación de soporte: conjunto de documentos y registros controlados por el SGCE que son necesarios para la ejecución de las actividades de los procesos.

Elementos críticos del servicio: son los recursos tangibles o intangibles que tienen un impacto crítico en la prestación de los servicios del IECM, que requieren de una validación previa a su ejecución.

Gestión de riesgos: hace referencia al proceso de identificación y evaluación de riesgos, y a la creación de un plan para disminuirlos o controlarlos, a fin reducir el efecto que podrían causar en la consecución de los objetivos

Obligaciones legales internacionales: conjunto de normativa internacional a la que se encuentra suscrito México y debe observar para la organización de elecciones democráticas.

Partes interesadas: cualquier organización, grupo o individuo que pueda afectar, ser afectado o percibirse afectado por los servicios que brinda el IECM.

Plan de desarrollo del servicio: especificación documentada de los requisitos legales y administrativos que un organismo electoral de acuerdo con el marco legal aplicable cumple en la prestación del servicio electoral

Programa Integral de actividades: cronograma que identifica las actividades por área y los tiempos asignados para su ejecución a fin de garantizar la prestación de los servicios, Programa Integral Proceso Electoral Local (PIPEL), Programa Integral Presupuesto Participativo (PIPP) y Programa Integral de Elección de Copacos (PIEC).

Protocolo de Contingencia: conjunto de actividades o acciones que se implementan de manera alterna cuando se presentan incidentes en la operación de los procesos, y con ello asegurar la continuidad del servicio.

Mapa de responsabilidades: representación gráfica de las responsabilidades del IECM y el INE en la organización y ejecución de PEL's o MPC.

Requisitos: necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria asociada a un producto o servicio

Verificación: es la acción que se lleva a cabo para asegurar que se cumple con los requisitos establecidos por el proceso o bien con la normativa o criterios aplicables.

Ejemplo:

Proceso	Verificación
Registro de asociaciones políticas locales	• Se verifica que se cumpla con el número de asambleas requeridas conforme a la normativa. • Se verifican los registros de afiliación al INE para garantizar su autenticidad.

	Se verifica la solicitud de registro.
Educación cívica	Se verifica que los procedimientos para la implementación de acciones específicas, así como los materiales didácticos, de operación y de apoyo, cumplan con las necesidades actuales del proceso.
Gestión de Calidad (Auditorías internas)	Se verifica que el equipo auditor cumpla con los requisitos de educación, formación y experiencia conforme a lo establecido en el procedimiento de auditorías internas.
Logística electoral	En el caso de la documentación electoral /electiva se verifica que cumpla con las especificaciones requeridas por el INE o bien por el IECM en el caso de la documentación electiva.

Conforme a los ejemplos anteriores, la verificación está sujeta a asegurar que su cumpla con los requisitos o criterios determinados, pero no están sujetos a ningún tipo de prueba.

Validación: etapa del diseño y desarrollo de un producto o servicio que es sometido a pruebas de funcionalidad, previo a la puesta en marcha de este a fin de asegurar que cumpla con los requisitos y necesidades solicitadas.

Ejemplo:

Proceso	Elemento	Pruebas de validación (Funcionalidad)
Gestión de Tecnologías de la Información	Sistemas informáticos requeridos el día de la jornada electoral, mecanismo o instrumento de participación ciudadana	Revisiones externas / Auditorías Pruebas de funcionalidad con el usuario Simulacros de operación
	Sello X	Pruebas de funcionalidad con el usuario
	Tintas indelebles	Pruebas de funcionalidad
Logística electoral	Urnas	Pruebas de funcionalidad externas (proveedor)

5. Responsabilidades

Persona Secretaria Ejecutiva	- Aprobar del Plan de desarrollo del servicio (PDS) correspondiente. - Revisar los resúmenes semanales sobre el avance de los programas integrales de actividades.
Personas Responsables de los Procesos (Personas Secretaria Administrativa, Titulares de Direcciones Ejecutivas y Responsables de Unidades Técnicas)	- Asegurar la entrega a la OGC de la información generada en cada una de las etapas del diseño y desarrollo del servicio. - Asegurar se identifiquen y registren las Salidas No Conformes de acuerdo con los programas integrales respectivos, de acuerdo con el procedimiento PR06/OGC/SGCE.
Comisiones permanentes y provisionales asociadas al servicio	- Revisar a través de sesiones los avances, cambios y validaciones de las actividades establecidas para la prestación de los servicios.
Enlaces de calidad	- Analizar el impacto de los cambios a las actividades que conlleva el diseño y desarrollo de los servicios a través del formato "control de cambios en el diseño y desarrollo del servicio". - Registrar semanalmente los avances en el o los programas integrales.
Oficina de Gestión de Calidad	- Integrar el Plan de desarrollo del servicio. - Consolidar y dar seguimiento a los programas integrales de actividades. - Generar un resumen semanal dirigido al Secretario Ejecutivo, en el cual se informe el grado de avance en el cumplimiento de las actividades de los programas integrales. - Coordinar con las áreas involucradas las actividades que establece el presente procedimiento.

6. Políticas de operación

6.1 Planeación, ejecución, control y validación.

- Las actividades del presente procedimiento serán solicitadas a través de la Oficina de Gestión de Calidad de la Secretaría Ejecutiva, conforme al calendario de actividades para la integración del Plan de Desarrollo del Servicio.
- La información generada por las áreas deberá ser comunicada vía correo electrónico a la jefatura de la OGC en las fechas establecidas en el calendario de actividades para la integración del Plan de Desarrollo del Servicio.
- De acuerdo con el impacto de aquellos elementos críticos en la prestación del servicio, tales como: materiales y documentación electoral / electiva / consultiva, sistemas y equipos informáticos, las unidades responsables deberán determinar y realizar las pruebas de funcionalidad y validación pertinentes para asegurar el correcto funcionamiento previo a su entrega o ejecución.
- El registro de los avances en las actividades de los programas integrales (PIPEL, PIPP y PIEC) deberá realizarse por los enlaces de calidad semanalmente los lunes antes de las 17:00 hrs, si es feriado se recorre al siguiente día hábil.
- Si por causas de fuerza mayor el inicio formal del servicio cambia o se cancela, la OGC en coordinación con las áreas del Instituto deberá replantear nuevas fechas en el calendario de actividades para la integración del Plan de Desarrollo del Servicio.

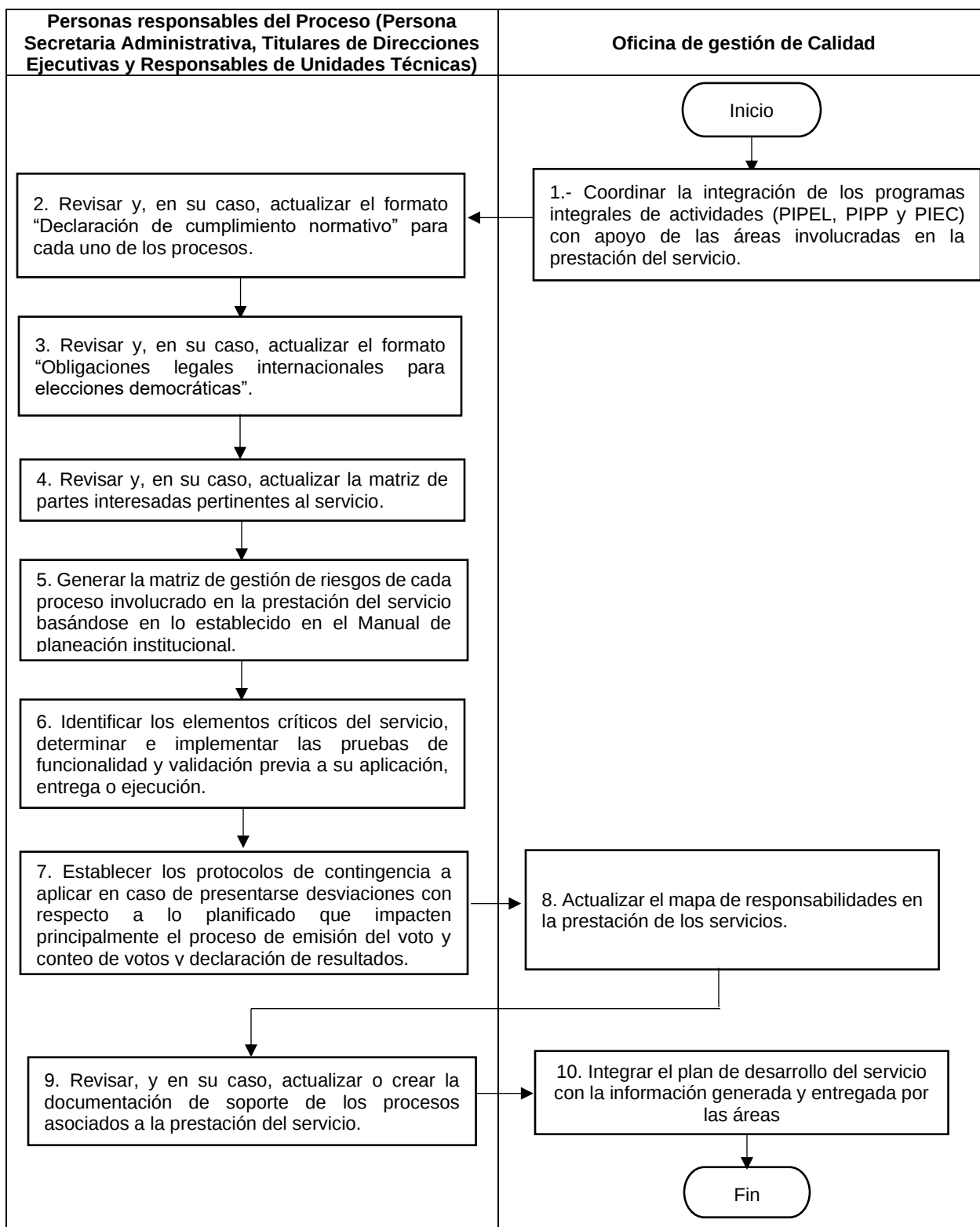
6.2 Cambios en el diseño y desarrollo

- Todo cambio no contemplado dentro de la planificación inicial deberá ser analizado y gestionado a través del formato “control de cambios en el diseño y desarrollo del servicio” por el área responsable del proceso en el que se presenta el cambio con apoyo de la OGC, con el fin de eliminar o minimizar el impacto adverso en la conformidad con los requisitos del servicio.

6.3 Elecciones extraordinarias

En el caso de que el Tribunal Electoral de la Ciudad de México dictamine la realización de una nueva elección local, consulta o instrumento de participación ciudadana extraordinaria en alguna de las Unidades Territoriales (UT) de la Ciudad de México se deberá anexar como adenda al plan de desarrollo del servicio inicial las actividades específicas para llevar a cabo dicha elección.

7. Diagrama de flujo



8. Descripción de actividades

Núm.	Actividad	Área responsable	Documento empleado
1	Coordinar la integración de los programas integrales de actividades (PIPEL, PIPP y PIEC) con apoyo de las áreas involucradas en la prestación del servicio.	OGC	Programas Integrales en SharePoint. Calendario de actividades INE – IECM (En el caso del PEL) Formato calendario de actividades para la integración del Plan de Desarrollo del Servicio
2	Revisar y, en su caso, actualizar el formato “Declaración de cumplimiento normativo” para cada uno de los procesos que correspondan al proceso electoral o mecanismos e instrumentos de participación ciudadana, según corresponda.	Personas Responsables del Proceso (Persona Secretaria Administrativa, Titulares de Direcciones Ejecutivas y Responsables de Unidades Técnicas)	Formato declaración de cumplimiento normativo Formato calendario de actividades para la integración del Plan de Desarrollo del Servicio
3	Revisar y, en su caso, actualizar el formato “Obligaciones legales internacionales para elecciones democráticas”, y posteriormente enviarlo a las Direcciones Ejecutivas para complementar que tipo de acciones se están realizando para dar cumplimiento a las obligaciones internacionales.	OGC, UTAJ, UTGyDH	Formato obligaciones legales internacionales para elecciones democráticas Formato calendario de actividades para la integración del Plan de Desarrollo del Servicio
4	Revisar y, en su caso, actualizar la matriz de partes interesadas pertinentes al servicio correspondiente.	Personas Responsables del Proceso (Persona Secretaria Administrativa, Titulares de Direcciones Ejecutivas y Responsables	Formato Matriz de partes interesadas Formato calendario de actividades para la integración del Plan de Desarrollo del Servicio

		de Unidades Técnicas)	
5	Generar la matriz de gestión de riesgos de cada proceso involucrado en la prestación del servicio basándose en lo establecido en el Manual de planeación institucional.	Direcciones Ejecutivas, Unidades Técnicas y Direcciones Distritales Secretaría Administrativa	Manual de Planeación Institucional Procedimiento para gestionar los riesgos Formato Calendario de actividades para la integración del Plan de Desarrollo del Servicio
6	Identificar los elementos críticos del servicio tales como: materiales y documentación electoral / electiva / consultiva, sistemas y equipos informáticos, para los cuales se debe determinar e implementar las pruebas de funcionalidad y validación pertinentes previo a su aplicación, entrega o ejecución.	Persona titular de la, DEOEyG / UTSI / OGC	Matriz de validación de elementos críticos del servicio Formato calendario de actividades para la integración del Plan de Desarrollo del Servicio
7	Establecer los protocolos de contingencia a aplicar en caso de presentarse desviaciones con respecto a los elementos críticos del servicio en relación con lo planificado que impacten principalmente el proceso de emisión del voto y conteo de votos y declaración de resultados.	Personas Responsables del Proceso (Persona Secretaria Administrativa, Titulares de Direcciones Ejecutivas y Responsables de Unidades Técnicas)	Programas integrales (PIPEL, PIPP y PIEC) Matriz de gestión de riesgos Calendario de actividades para la integración del Plan de Desarrollo del Servicio
8	Actualizar el mapa de responsabilidades en la administración y operación de los servicios.	OGC	Programas Integrales en SharePoint. Calendario de actividades INE – IECM (En el caso del PEL)

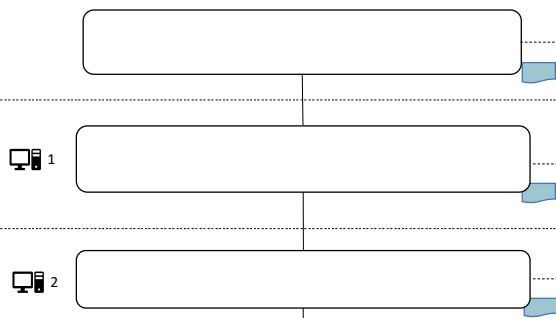
			Calendario de actividades para la integración del Plan de Desarrollo del Servicio
9	Revisar, y en su caso, actualizar o crear la documentación de soporte de los procesos asociados a la prestación del servicio.	Personas Responsables del Proceso (Persona Secretaria Administrativa, Titulares de Direcciones Ejecutivas y Responsables de Unidades Técnicas)	Formato ficha de proceso Formato plantilla para elaborar documentos Calendario de actividades para la integración del Plan de Desarrollo del Servicio
10	Integrar el plan de desarrollo del servicio con la información generada y entregada por las áreas en las actividades anteriores.	Oficina de Gestión de Calidad	Plantilla plan de desarrollo del servicio

9. Formatos

- Ficha de proceso
- Plantilla para elaborar documentos (formato anexo al procedimiento para el control de la información documentada del Sistema de Gestión de Calidad Electoral).
- Declaración de cumplimiento normativo
- Obligaciones legales internacionales para elecciones democráticas
- Matriz de partes interesadas del servicio.
- Control de cambios en el diseño y desarrollo del servicio
- Matriz de validación de elementos críticos del servicio
- Calendario de actividades para la integración del Plan de Desarrollo del Servicio

A continuación, se muestra una imagen de los formatos que evidenciarán el cumplimiento del presente procedimiento.

	FICHA DE PROCESO		Revisión	
			Fecha de emisión	
			Identificador de aprobación	
PROCESO(S)				
OBJETIVOS (s)				
ALCANCE	EMPIEZA			
	TERMINA			

ENTRADA	PROVEEDOR DE LAS ENTRADAS	ACTIVIDADES PRINCIPALES DEL PROCESO	SALIDAS	USUARIOS DE LAS SALIDAS
				

DOCUMENTOS DE SOPORTE AL PROCESO			RECURSOS INFORMÁTICOS	
No.	CÓDIGO	NOMBRE DEL DOCUMENTO	NOMBRE DEL SISTEMA INFORMÁTICO	
1			 1	
2			 2	
3				
		Matriz de gestión de riesgos del proceso		
		Declaración de Cumplimiento Normativo del proceso		
		Indicadores de desempeño (seguimiento y control)		

SEGUIMIENTO Y CONTROL					
No.	INDICADOR	BASE DE CÁLCULO	META	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	BASE DE INFORMACIÓN
1					
2					
3					

Procedimiento de referencia: Diseño y desarrollo del servicio

	DECLARACIÓN DE CUMPLIMIENTO NORMATIVO	Revisión	
		Fecha de emisión	
		Identificador de aprobación	
Proceso(s)			

N°	Normativa que regula el proceso	Fecha de emisión	Fecha de ultima actualización	Requisitos de la normativa con impacto al proceso

Procedimiento de referencia: Diseño y desarrollo del servicio

		Obligaciones Legales Internacionales		Página 1 de 1 Revisión: 01/2020 Fecha de emisión: xx-09-2020			
N°	Origen	Nombre del Documento	Fecha Emisión (día/mes/año)	Vigencia	Servicio relacionado	Requisitos aplicables (numerales, artículos)	Acciones que promueven su cumplimiento

Procedimiento de referencia: Diseño y desarrollo del servicio



**Matriz de partes interesadas
del servicio**

Página 1 de 2
Revisión: 00/Año

Fecha de emisión: día-mes-año

El Instituto Electoral de la Ciudad de México determina como partes interesadas pertinentes al servicio "Indicar el nombre del servicio" las siguientes.



N°	PARTE INTERESADA	NECESIDADES	EXPECTATIVAS	REQUISITOS	SEGUIMIENTO	FRECUENCIA DE SEGUIMIENTO

ISO/TS 9001:2016 Directrices para la aplicación de ISO 9001:2015, establece que para comprender las necesidades y expectativas de las partes interesadas relevantes, pueden considerarse entre otros métodos, trabajar con los responsables de los procesos.

Procedimiento de referencia: Diseño y desarrollo del servicio



Control de cambios en el diseño y desarrollo del servicio

				El cambio en el diseño implica			
N°	Fecha	Área solicitante del cambio	Descripción del cambio solicitado en el diseño del servicio (Antes, durante y Después del servicio electoral, mecanismo o instrumento de participación ciudadana)	El cambio solicitado afecta la prestación del servicio		Acciones que se tomaran para prevenir el impacto de los cambios solicitados	Responsable de la autorización
				SI	NO		

Procedimiento de referencia: Control de la información documentada del Sistema de Gestión de Calidad Electoral



Matriz de validación de elementos críticos del servicio

N°	Elemento crítico (materiales y documentación electoral / electiva / consultiva, sistemas y equipos informáticos)	Descripción	Proceso donde se utiliza	Unidad responsable del proceso	Críticidad	Tipo de validaciones funcionales			
						Pruebas funcionales internas y de usuario	Simulacros de operación	Revisiones externas / Auditorías	Otra

Procedimiento de referencia: Diseño y desarrollo del servicio

	Calendario de actividades para la integración del Plan de Desarrollo del Servicio (PDS)
---	--

Servicio

N°	Actividad	Participantes	Entregable	Junio			Julio			Agosto			Septiembre			Observaciones / Comentarios
				Sem-1	Sem-2	Sem-3	Sem-1	Sem-2	Sem-3	Sem-1	Sem-2	Sem-3	Sem-1	Sem-2	Sem-3	
1	Actualización del Cronograma Integral de Actividades del servicio															
2	Actualización de la Declaración de Cumplimiento Normativo de los procesos															
3	Actualización de la Matriz de Obligaciones Legales Internacionales															
4	Revisión, y en su caso actualización de la matriz de partes interesadas del servicio															
5	Elaborar la Matriz de gestión de riesgos por proceso del servicio															
6	Determinar las pruebas de validación de los elementos críticos del servicio															
7	Establecer los protocolos de contingencia a aplicar en caso presentarse desviaciones con respecto a lo planificado que impacte directamente en el servicio															
8	Actualizar el mapa de responsabilidades del servicio															
9	Determinar la documentación de soporte que será sujeta a actualización / creación.															
10	Integración del Plan de desarrollo del servicio															

Procedimiento de referencia: Diseño y desarrollo de los servicios