

# INTERPRETACIÓN DE LA NORMA ISO 9001:2015



Al finalizar el curso los participantes contarán con las competencias, técnicas y herramientas necesarias que les permitan implementar un Sistema de Gestión de la Calidad, cumpliendo con los requisitos de la norma ISO 9001:2015

## Temario

1 Introducción a la Norma ISO 9001

2 Principios de la Gestión de la Calidad

3 Términos y definiciones

4 Requisitos de la Norma ISO 9001:2015

5 Bibliografía

## ¿Que es ISO?



- **ISO** - Organización Internacional de Estandarización, se dedica a la creación de normas.



Foro Internacional de Acreditación,



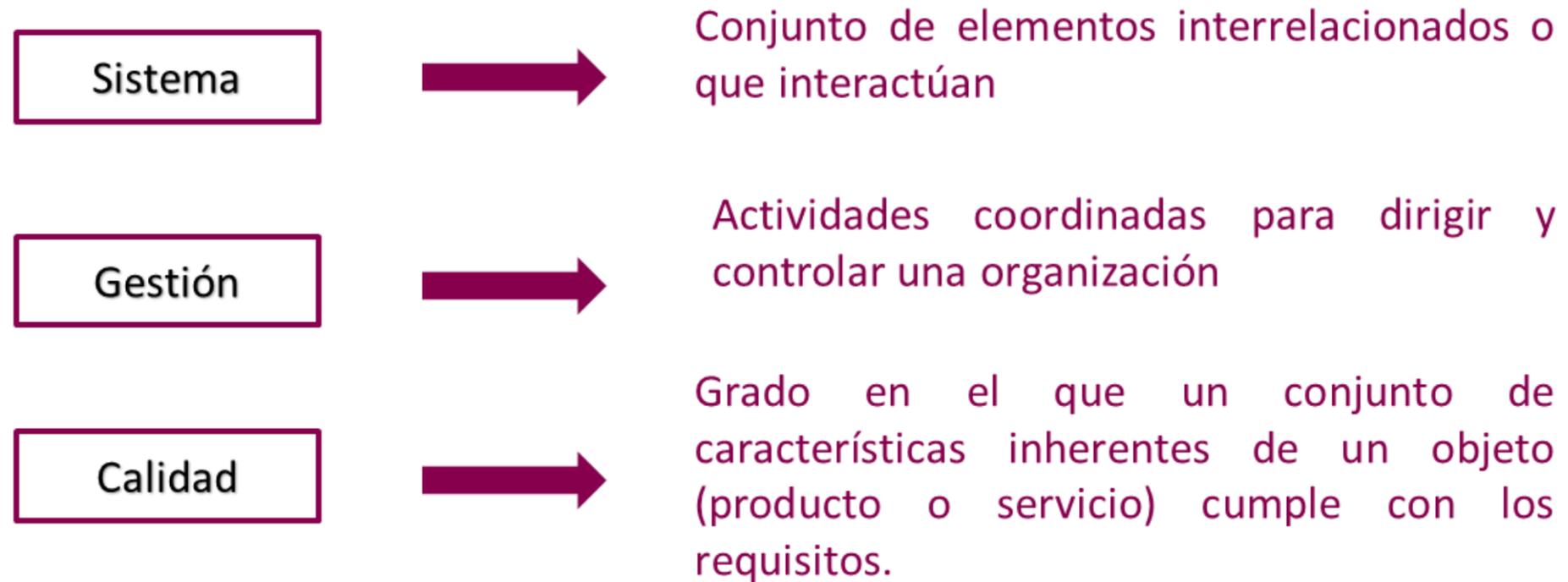
- Su oficina central esta en Ginebra, Suiza formada por aproximadamente 156 países.



- La **Norma 9001:2015** se enfoca en productos o servicios de calidad satisfaciendo al cliente.

## ¿Que es un sistema de Gestión de la Calidad – SGC?

---



Conjunto de elementos interrelacionados o que interactúan coordinadamente para dirigir y controlar una organización con el fin de cumplir con los requisitos de los productos y servicios.

## Estructura de Alto Nivel:

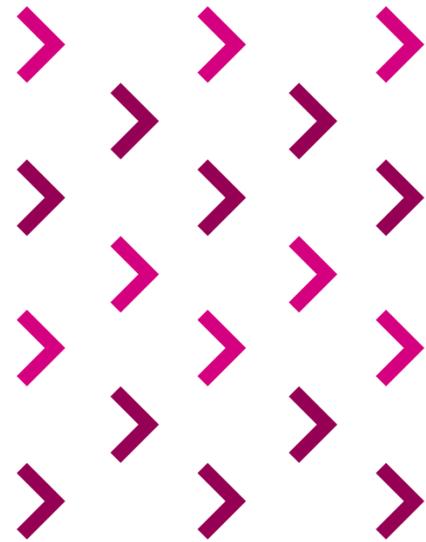
Estructura definida para escribir normas correspondientes a diferentes Sistemas de Gestión (Calidad, Medio ambiente, Seguridad alimentaria, Seguridad de la información, Continuidad del negocio y Gestión de la energía).

Capítulo	Descripción
0	Introducción
1	Objeto y campo de aplicación
2	Referencias normativas
3	Términos y definiciones
4	Contexto de la organización
5	Liderazgo
6	Planificación
7	Apoyo
8	Operación
9	Evaluación del desempeño
10	Mejora

## Beneficios de implementar la Norma ISO 9001:2015

- Aumenta la satisfacción de la ciudadanía.
- Estandariza los procesos en los MAC.
- Aborda los riesgos y oportunidades asociados al contexto y objetivos de la Institución.
- Incrementa la eficacia de las Delegaciones del INE en el logro de sus objetivos.
- Promueve la mejora en los procesos y servicios.
- Reduce las incidencias negativas en la prestación de servicios.

## Formas Verbales



**DEBE:** Indica un requisito

**DEBERÍA:** Indica una recomendación

**PUEDE:** Indica un permiso, una posibilidad o capacidad

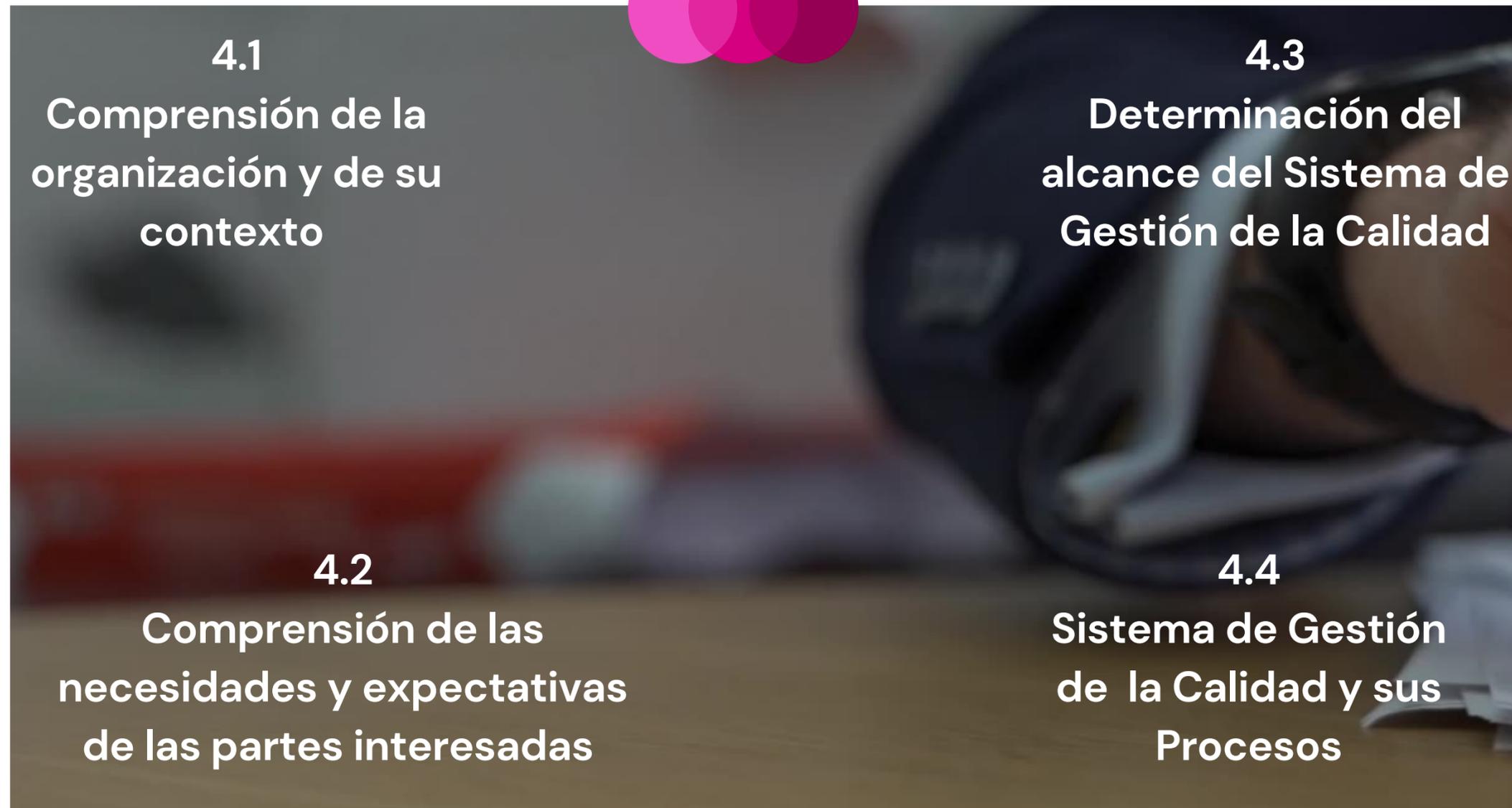


Los 7 Principios de la  
Gestión de la

**CALIDAD**



## 4. Contexto de la Organización



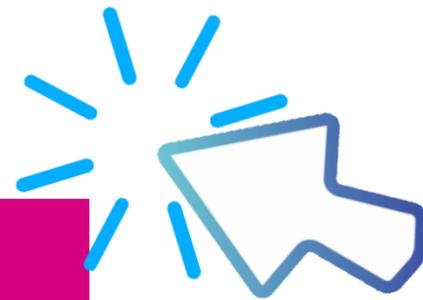
## 4.1 Comprensión de la organización y de su contexto

FORTALEZA

OPORTUNIDADES

DEBILIDADES

AMENAZAS



La organización debe determinar las **cuestiones externas e internas** que son pertinentes para su propósito y su dirección estratégica, y que afectan a su capacidad para lograr los resultados previstos.

Realizar el **seguimiento y la revisión** de la información sobre estas cuestiones externas e internas.



INTERNAS

EXTERNAS



La organización debe determinar:

- a) Las **partes interesadas** pertinentes al SGC;
- b) Los **requisitos pertinentes** de estas partes interesadas.

Realizar el seguimiento y la revisión de la información sobre estas partes interesadas y sus requisitos.



## 4.3 Determinación del alcance del Sistema de Gestión de la Calidad

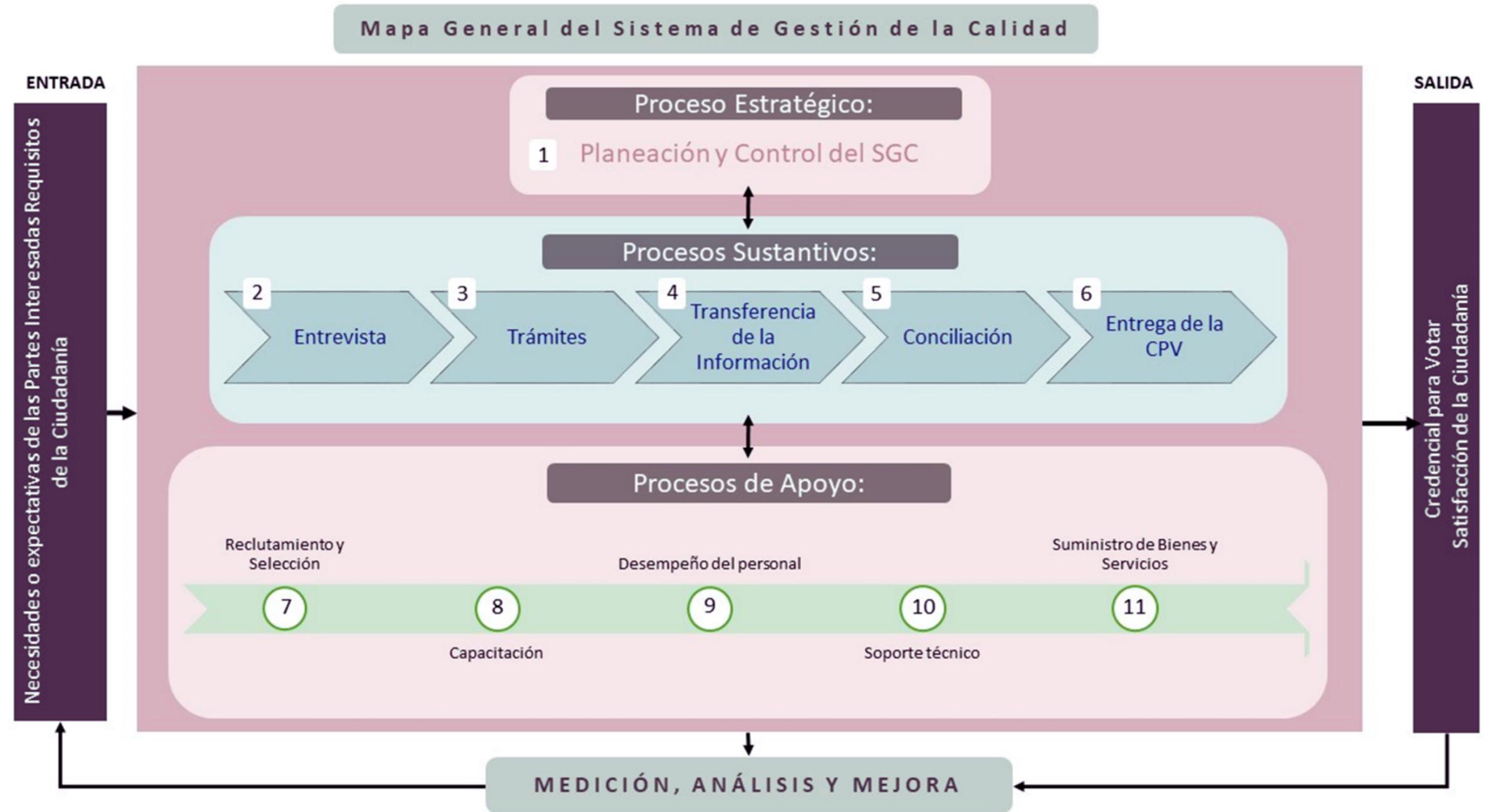
La organización debe:

- Determinar los **límites y la aplicabilidad** del SGC.
- Aplicar todos los requisitos de esta norma si son aplicables.
- El alcance debe estar disponible y mantenerse como información documentada.





# 4.4 Sistema de Gestión de la Calidad y sus Procesos



## Requisito 4.4.1:

- A) Determinar las entradas y salidas.
- B) Determinar la secuencia e interacción.
- C) Determinar y aplicar los criterios y los métodos necesarios (indicadores de desempeño).
- D) Determinar los recursos necesarios.
- E) Asignar las responsabilidades y autoridades.
- F) Abordar los riesgos y oportunidades (6.1).
- G) Evaluar estos procesos e implementar cualquier cambio necesario.
- H) Mejorar los procesos y el sistema de gestión de la calidad.

FICHA DE PROCESO SUSTANTIVO: ENTREVISTA		VERSIÓN: 6.6	FECHA DE EMISIÓN: NOVIEMBRE 2021
<b>PROPIETARIO DEL PROCESO:</b>	<b>AUXILIAR DE ATENCIÓN CIUDADANA</b>		<b>DOCUMENTACIÓN:</b>
<b>FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES:</b>	Anexo A Instrucciones para el Modelo de Atención Ciudadana.		<ul style="list-style-type: none"> <li>Instrucciones de Trabajo para el Modelo de Atención Ciudadana. Versión vigente.</li> <li>Protocolo de Atención a los Adultos Mayores en los Módulos de Atención Ciudadana. Versión vigente.</li> <li>Actividades para la atención en Módulo de Atención Ciudadana, en el marco del regreso a "la nueva normalidad" en el Instituto Nacional Electoral. Versión vigente.</li> </ul>
<b>MISIÓN:</b>	Recabar la información necesaria para definir el tipo de trámite que requiere la Ciudadanía.		
<b>ENTRADA</b>	<b>PROCESO / ACTIVIDADES</b>	<b>SALIDA</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Medios de Identificación de la ciudadanía.</li> <li>Reporte de citas programadas (Cuando aplica).</li> <li>Comprobante de trámite impreso, digital o solicitar nombre completo de la o el Ciudadano (Entrega de Credencial para votar).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Aplicar el protocolo de sanidad.</li> <li>Dar la bienvenida.</li> <li>Brindar la atención a la Ciudadanía.</li> <li>Identificar el tipo de trámite programadas (Cuando aplica).</li> <li>Verificar reporte de citas programadas (Cuando aplica).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ficha de Atención (MAC fijos).</li> <li>Medios de identificación del ciudadano.</li> <li>Comprobante de trámite impreso, digital (Entrega de Credencial para votar).</li> <li>Notificación de improcedencia de trámite (Cuando aplique).</li> </ul>	
<b>PROVEEDORES</b>		<b>CLIENTES</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Ciudadanía.</li> <li>SIIRFE-MAC.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Verificar que los ciudadanos cumplan con los requisitos.</li> <li>Orientar a la ciudadanía.</li> <li>Requisitar la ficha de atención (MAC fijos).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Proceso Sustantivo de Trámite.</li> <li>Proceso Sustantivo de Entrega de la Credencial para Votar.</li> </ul>	
<b>INDICADOR DE DESEMPEÑO</b>	<b>EVALUACIÓN</b>	<b>FÓRMULA</b>	<b>UNIDAD</b>
	Semanal	<b>Efectividad de la entrevista</b> = (Número de trámites aplicados / Número de fichas requisitadas-Notificaciones de improcedencia de trámite) x 100	%
			<b>META</b>
			90%
<b>CONSIDERACIONES GENERALES</b>			
<b>IDENTIFICACIÓN</b>	<b>RECURSOS NECESARIOS</b>		<b>ESPECIFICACIONES MINIMAS</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Indumentaria acorde a la Imagen Institucional</li> <li>Gafete vigente.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Instalaciones del Módulo.</li> <li>Papelería y consumibles.</li> <li>Equipo tecnológico.</li> <li>RED INE (MAC conectividad).</li> <li>SIIRFE-MAC.</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>Esquema de operación (F, FA, SF, M).</li> <li>Indispensables para la operación.</li> <li>Correspondiente al trámite.</li> <li>Banda ancha adecuada.</li> <li>Versión vigente.</li> </ul>
<b>TABLA DE RESPONSABLES</b>			
<b>Elaboró</b>	<b>Revisó</b>	<b>Aprobó</b>	
Firma	Firma	Firma	
Ing. Ricardo Sánchez Sánchez Sistema de Gestión de la Calidad	Mtra. Elsa Etelvina Sánchez Díaz Dirección de Operación y Seguimiento	Mtro. Leobardo Mendoza Castillo	

### Evidencias para el SGC:

- Plan estratégico de la entidad
- Análisis FODA
- Matriz de partes interesadas internas y externas
- Determinación del alcance y requisitos no aplicables
- Mapa General de procesos del SGC
- Fichas de procesos del SGC
- Procedimientos e instrucciones operativas aplicables al alcance del SGC
- Manual del SGC





5.

# Liderazgo



5.1

Liderazgo y  
compromiso

5.2

Política  
de la calidad

5.3

Roles, responsabilidades y  
autoridades de la  
organización

# Política de la Calidad

En el Instituto Nacional Electoral INE, estamos comprometidos en proporcionar a la ciudadanía un servicio eficiente y de calidad en el trámite de expedición de su credencial para votar, desde la entrevista hasta la entrega de la credencial para votar, para contribuir al derecho a la identidad ciudadana, con base en el marco normativo, reglamentario y en un entorno de mejora continua con apego a los requisitos de la norma ISO 9001:2015.

### Evidencias para el SGC:

- Nombramiento de los Coordinadores del SGC
- Acta de Integración de la Alta Dirección
- Acta de Integración del Comité de Calidad
- Política de la Calidad del SGC
- Documento del Comité de la Calidad
- Matriz de Responsabilidades
- Calendario del SGC
- Organigrama del SGC
- Manual del SGC



## 6. Planificación

### 6.1 Acciones para abordar Riesgos y oportunidades

Al planificar el sistema de gestión de la calidad, la organización debe considerar las cuestiones referidas en el apartado 4.1 y los requisitos referidos en el apartado 4.2, y determinar los riesgos y oportunidades que es necesario abordar con el fin de:

- a) Asegurar que el sistema de gestión de la calidad pueda lograr sus resultados previstos;
- b) Aumentar los efectos deseables;
- c) Prevenir o reducir efectos no deseados;
- d) Lograr la mejora.





## 6.2 Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos

Los objetivos de la calidad deben:

- a) Ser coherentes con la política de la calidad;
- b) Ser medibles;
- c) Tener en cuenta los requisitos aplicables;
- d) Ser pertinentes para la conformidad de los productos y servicios y para el aumento de la satisfacción del cliente;
- e) Ser objeto de seguimiento;
- f) Comunicarse;
- g) Actualizarse, según corresponda.

La organización debe mantener información documentada sobre los objetivos de la calidad

## 6.3 Planificación de los cambios

Cuando la organización determine la necesidad de cambios en el sistema de gestión de la calidad, estos cambios se deben llevar a cabo de manera planificada.

# Objetivos de la Calidad

1

Actualizar el Padrón Electoral en la entidad mediante la captación de solicitudes de credencial requeridas por la ciudadanía en los Módulos de Atención Ciudadana Instalados.

2

Elevar el porcentaje de utilización de la capacidad en los Módulos de Atención Ciudadana de la Entidad.

3

Brindar el servicio en todos los Módulos de Atención Ciudadana autorizados en el estado, conforme al calendario de operación de Módulos de Atención Ciudadana de la campaña de actualización en turno.

4

Promover la inscripción de jóvenes al Padrón Electoral.

5

Mantener el servicio de atención a domicilio, acorde a lo que establece el artículo 141 de la Ley General de Instituciones y Procedimientos Electorales (LGIPE).

6

Conocer la opinión ciudadana sobre el servicio de los Módulos de Atención Ciudadana.

### Evidencias para el SGC:

- Análisis de riesgos procesos sustantivos
- Análisis de riesgos proces de apoyo
- Objetivos de la calidad
- Plan de cambios y mejoras
- Matriz de contexto (Plan estratégico)

#### Procedimientos normativos

- Procedimiento de riesgos y oportunidades
- Procedimiento de acciones correctivas





### Evidencias para el SGC:

- Fichas de proceso de apoyo:  
(Reclutamiento y Selección del Personal, Soporte Técnico, Desempeño del Personal, Capacitación)
- Procedimiento de Reclutamiento y Selección del Personal
- Procedimiento de Soporte Técnico
- Procedimiento de Desempeño del personal
- Procedimiento de Capacitación
- Evaluación del clima Organizacional
- Evaluación del Desempeño del Personal
- Matriz de Comunicación del SGC
- Procedimiento de Información Documentada
- Lista Maestra de Documentos



# 8. Operación



## 8.1 Planificación y control operacional



## 8.2 Requisitos para los productos y servicios

- 8.2.1 Comunicación con el cliente
- 8.2.2 Determinación de los requisitos para los productos y servicios
- 8.2.3 Revisión de los requisitos para los productos y servicios
- 8.2.4 Cambios en los requisitos para los productos y servicios.

## 8.3 Diseño y desarrollo de los productos y servicios

## 8.4 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente



## 8.5 Producción y provisión del servicio

8.5.1 Control de la producción y de la provisión del servicio

8.5.2 Identificación y trazabilidad

8.5.3 Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos

8.5.4 Preservación

8.5.5 Actividades posteriores a la entrega

8.5.6 Control de los cambios



## 8.6 Liberación de los productos y servicios

## 8.7 Control de las salidas no conformes

### Evidencias para el SGC:

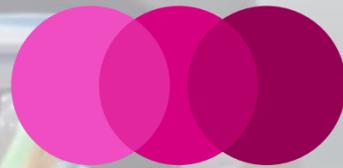
- Fichas de procesos sustantivos  
(Entrevista, Tramite, Transferencia de la información, Conciliación y Entrega de la CPV)
- Ficha de proceso de apoyo de Suministros de Bienes y Servicios
- Procedimiento de Suministro de Bienes y Servicios

#### Documentos normativos

- Instrucciones de Trabajo para la operación del Modelo de Atención Ciudadana
- Instrucciones de Trabajo para la operación Tomo I, II y III
- Los formatos y registros generados por medio de las instrucciones de operación



# 9. EVALUACIÓN del desempeño



**9.1 Seguimiento, medición,  
análisis y evaluación**

**9.1.2 Satisfacción del cliente**

**9.1.3 Análisis y evaluación**

**9.2 Auditoría interna**

**9.3 Revisión por la dirección**

**9.3.2 Entradas de la revisión por la dirección**

**9.3.3 Salidas de la revisión por la dirección**

:

### Evidencias para el SGC:

- Tableros de indicadores de procesos Sustantivos y Apoyo
- Tablero de indicadores de objetivos de la calidad
- Informe de las Encuestas de satisfacción ciudadana
- Procedimiento de Auditorías internas
- Programa de auditoria
- Plan de auditoria
- Lista de verificación
- Evaluación de auditores
- Informe de auditoria
- Minuta de revisión por la Alta Dirección



# 10 Mejora

## 10.2

No conformidad y acciones correctivas

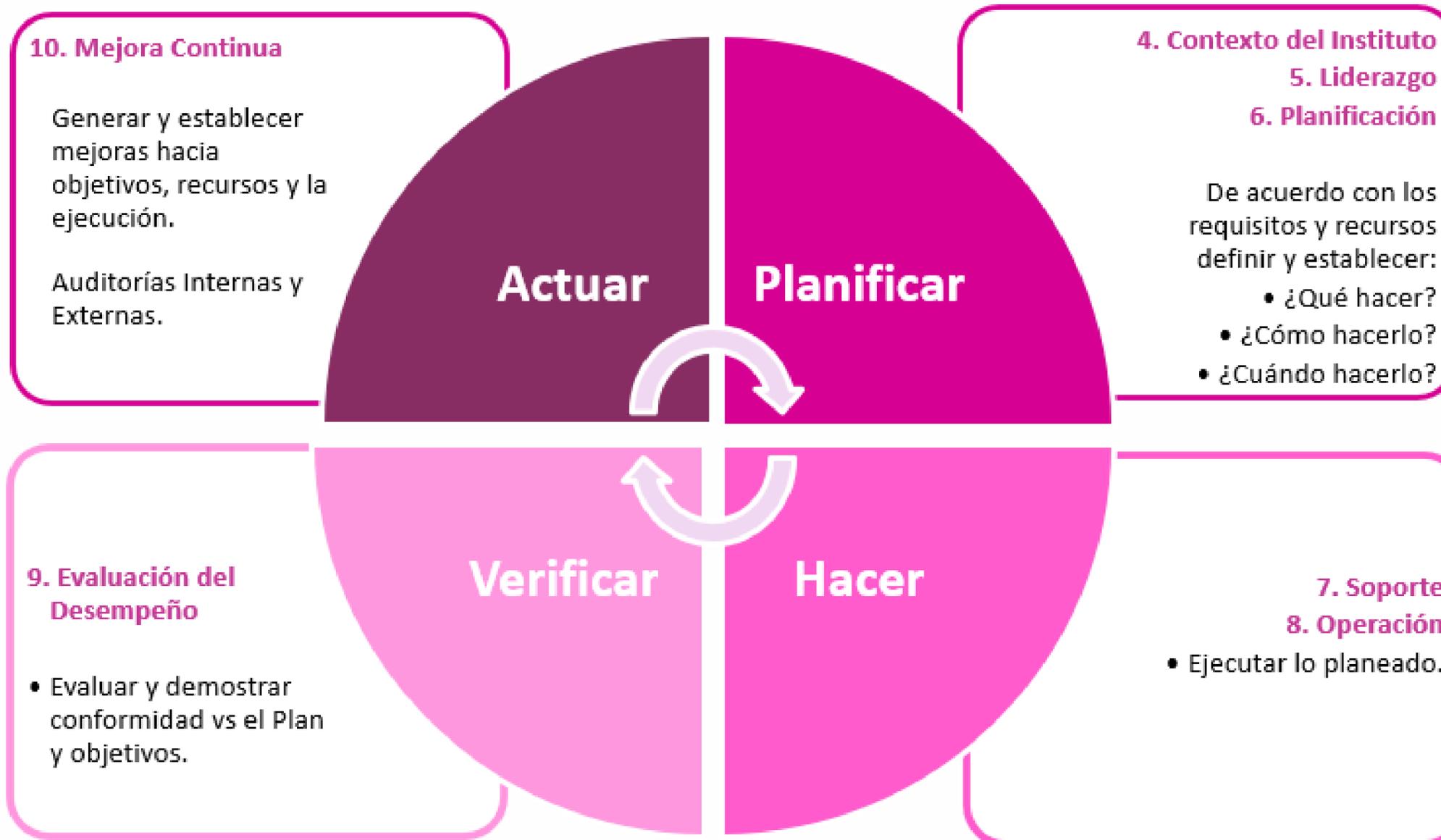


## 10.3

Mejora continua

10

# Mejora



### Evidencias para el SGC:

- Procedimiento de Acciones Correctivas
- Cédula de No Conformidad
- Plan de Cambios y Mejoras al SGC
- Reporte de Seguimiento de a las Cédulas de No Conformidad y Plan de Cambios y Mejoras.



# Bibliografía

- ISO 9000:2015, Sistemas de gestión de la calidad – Fundamentos y vocabulario
- ISO 9004:2018, Gestión de la calidad – Orientación para lograr el éxito sostenido.
- ISO 31000:2018, Gestión del Riesgo – Directrices.
- ISO/IEC 31010:2009, Gestión del riesgo – Técnicas de apreciación del riesgo
- ISO/TR 10013:2001, Directrices sobre la Documentación del SGC
- ISO 19011:2018, Directrices para la auditoría de los sistemas de gestión

**GRACIAS  
POR SU ATENCIÓN**

