

# MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD DE LA SALA REGIONAL MONTERREY

**Objetivo.** Asegurar que los servicios brindados al interior y exterior de la Sala Regional Monterrey, satisfagan los requisitos de nuestros clientes (usuarios) de forma consistente y mejorando continuamente.

## Contenido.

Introducción.....	3
Antecedentes.....	3
Misión, Visión y Objetivos Estratégicos del Tribunal Electoral del Poder Judicial de la Federación.....	4
Estructura Orgánica-Funcional de la Sala Regional Monterrey.....	5
Enfoque basado en procesos.....	6
Alcance.....	9
Aplicabilidad.....	9
Referencias normativas.....	11
Conceptos.....	12
Dirección Estratégica.....	15
Contexto de la Organización.....	16
Ambiente de trabajo.....	17
Lista de distribución.....	18
Anexo A. Macroproceso sustantivo.....	19
Anexo B. Acta constitutiva del Comité de Calidad de la Sala Regional Monterrey.....	20
Anexo C. Relación Objetivos de Calidad vs Procesos del SGC.....	33
Anexo D. Ficha de procesos.....	34
Control de Cambios.....	69

## Revisión y aprobación del documento.

Actividad	Puesto	Nombre	Firma
Elaboró y Revisó:	Coordinador del Sistema de Gestión de Calidad	José Angel Ramos Cabrera	



TRIBUNAL ELECTORAL  
del Poder Judicial de la Federación

# **MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD DE LA SALA REGIONAL MONTERREY**

## **I. Introducción**

El presente documento es el marco de referencia para que los procesos de la Sala Regional Monterrey, se realicen conforme a la normativa aplicable y los requisitos que señala la norma ISO 9001:2015.

Este manual, también expresa nuestro compromiso con la calidad, para brindar servicios que satisfagan las necesidades de nuestros clientes (usuarios) externos (partidos políticos, coaliciones, ciudadanos, candidatos, organizaciones o agrupaciones políticas o de ciudadanos y autoridades electorales, según aplique) e internos, a través de la mejora continua en el Sistema de Gestión de Calidad (S.G.C.).

## **II. Antecedentes**

Esta Sala Regional, como órgano de impartición de justicia electoral, tiene como visión fundamental perfeccionar con un enfoque integral, los procesos específicos de atención, recepción y tramitación de medios de impugnación que atañen esta labor. Con ello se busca reforzar la confianza ciudadana, cubriendo sus expectativas y la de los diversos actores políticos, mediante la implantación del Sistema de Gestión de Calidad que avale el sólido compromiso de esta institución.

Este proyecto inició en septiembre de 2009, con el propósito de disminuir fases y tiempos en los procedimientos que inciden en el trámite de un asunto jurisdiccional, desde el proceso de recepción e integración de expedientes de los medios de impugnación, hasta la notificación y archivo de las sentencias dictadas. Asimismo, exige implantar los controles de registro y documentación atinente, y las acciones para el tratamiento de los riesgos y las oportunidades que repercutan en la mejora continua del servicio.

A inicios del 2011, la Sala determinó extender el alcance del Sistema de Gestión de Calidad y documentar diversos procesos de apoyo de delegación administrativa y coordinaciones regionales. A partir del 2012 este proyecto se entiende en relación con los procedimientos de apoyo que dado la desaparición



TRIBUNAL ELECTORAL  
del Poder Judicial de la Federación

## **MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD DE LA SALA REGIONAL MONTERREY**

de las coordinaciones regionales fueron incorporadas a la Delegación Administrativa y a la Secretaría General Regional.

El 7 de marzo de 2013, la Sala Regional Monterrey, cambia la integración de Magistrados y una vez instalado todo el personal del órgano colegiado, implementó como una de sus primeras acciones, modificar la estructura del Comité de Calidad, así como de su Alta Dirección, para quedar integrada a partir de ese momento por los tres Magistrados de reciente ingreso; esto con la finalidad de mantener y mejorar el Sistema de Gestión de Calidad implementado en el año 2010.

Después de algunos cambios y mejoras del Sistema de Gestión de la Calidad en la Sala Regional Monterrey, el primero de octubre de 2013, aparece en el portal de Internet de nuestro órgano certificador, el documento que oficializa la recertificación al sistema de gestión de calidad, bajo la norma ISO 9001-2008 por tres años más (2013-2016).

El 12 de agosto de 2014, bajo la premisa de la mejora continua, los Magistrados de la Sala Regional, instruyen al Comité de Calidad indicar los trabajos necesarios para lograr la certificación de un nuevo procedimiento, el Procedimiento para la Elaboración del Informe Mensual del Programa Anual de Trabajo de la SRM.

Para el año de 2016, cambia La Presidencia de la Sala Regional Monterrey y los Magistrados de la Sala Regional Monterrey al concluir el periodo del Magistrado Marco Antonio Zavala Arredondo y la designación del Magistrado Reyes Rodríguez Mondragón como Magistrado de Sala Superior; con lo anterior, inicia el periodo de la Magistrada Claudia Valle Aguilasocho como Presidenta de la Sala Regional Monterrey y la designación del Magistrado Jorge Emilio Sánchez-Cordero Grossmann. Asimismo, inicia el proceso de certificación del "Procedimiento de Recepción de Expediente y Sustanciación de Medios de Impugnación"; cubriendo totalmente la cadena de valor para el trámite de un medio de impugnación.

Finalmente, en el año 2017, se inician los trabajos para la migración de la norma ISO 9001:2008 a la norma ISO 9001:2015.

### **III. Misión, Visión y Objetivos estratégicos del Tribunal Electoral del Poder Judicial de la Federación (TEPJF).**



TRIBUNAL ELECTORAL  
del Poder Judicial de la Federación

## **MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD DE LA SALA REGIONAL MONTERREY**

**Misión** Actuar como la máxima autoridad en materia de justicia electoral, que garantiza los principios de constitucionalidad y legalidad en los actos y resoluciones electorales.

**Visión** Como máxima autoridad jurisdiccional en la materia, constituirse en un órgano a la vanguardia en la impartición de justicia electoral mediante esquemas de modernización, eficiencia, transparencia y rendición de cuentas.

**Objetivos Estratégicos del TEPJF.**

1. Reforzar el aspecto jurisdiccional (Confirmación y/o desechamiento de demandas por parte de Sala Superior en un mínimo del 90 % semestral);
2. Vigorizar la austeridad institucional (Manteniendo el ejercicio de presupuesto en lo establecido o por debajo del mismo);
3. Abrir al máximo de nuestras capacidades la transparencia en beneficio de la ciudadanía. (Respuesta a solicitudes de transparencia)

#### **IV. Política de Calidad de la Sala Regional Monterrey y los objetivos estratégicos del Sistema de Gestión de Calidad.**

##### **Política de Calidad de la Sala Regional Monterrey<sup>1</sup>**

“Como Sala Regional Monterrey nos COMPROMETEMOS a una impartición de JUSTICIA electoral, apegándonos al marco constitucional y legal, a través de políticas de CALIDAD y MEJORA CONTINUA en nuestros procedimientos sustantivos y de apoyo, para garantizar las EXPECTATIVAS de la ciudadanía”

##### **Objetivos Estratégicos del Sistema de Gestión de Calidad:**

1. Establecer procesos jurisdiccionales y administrativos eficaces y eficientes, con apego a las disposiciones constitucionales y legales;
2. Diseñar procesos operativos funcionales e interrelacionados, que permitan la optimización en la gestión de capital humano y los recursos materiales, tecnológicos y financieros;

---

<sup>1</sup> Versión 2017

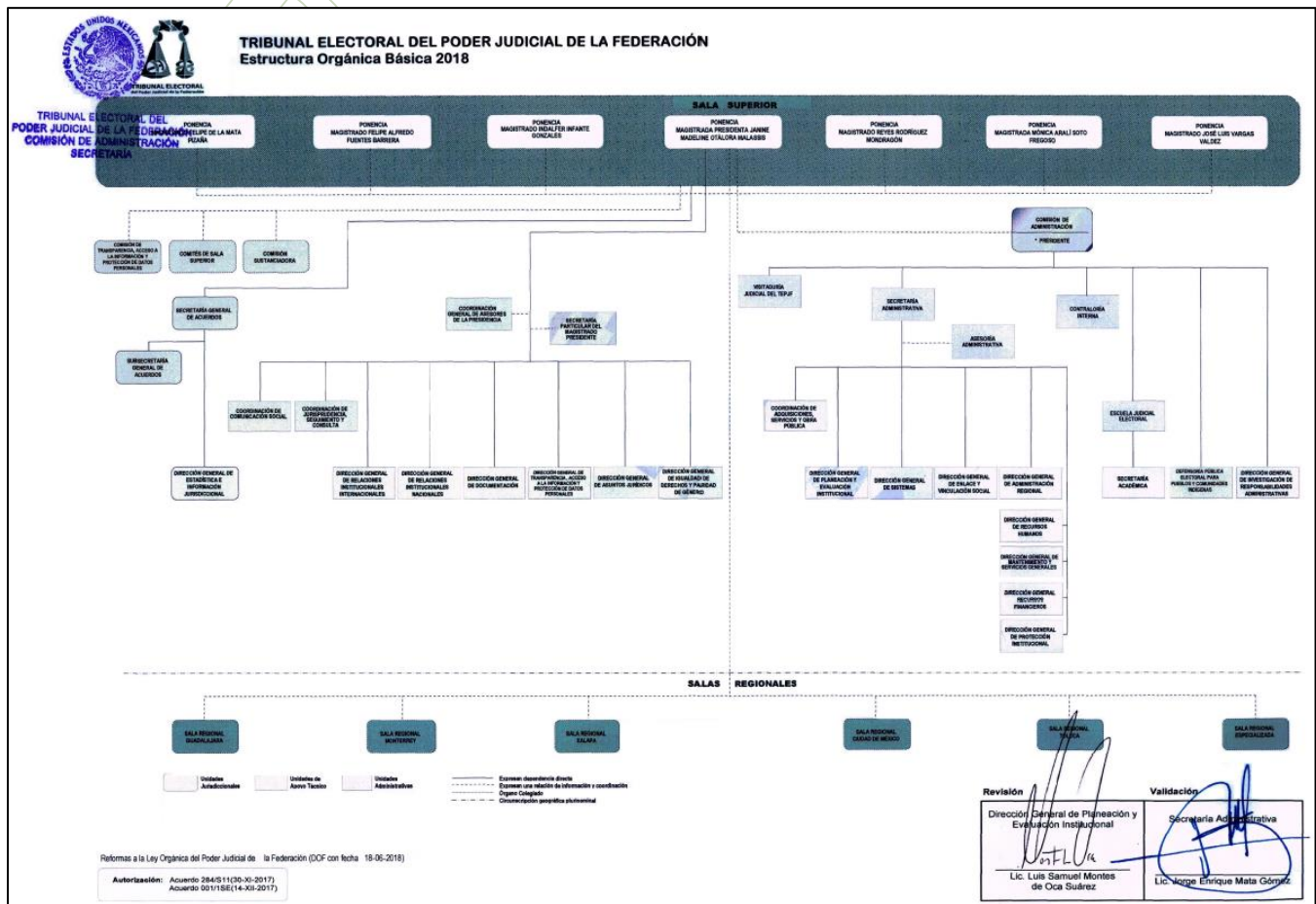


**TRIBUNAL ELECTORAL**  
del Poder Judicial de la Federación

# MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD DE LA SALA REGIONAL MONTERREY

- Desarrollar una cultura institucional, conformada por valores y conductas que favorezcan la mejora continua en el desempeño de los procesos y la calidad de vida de los colaboradores;
- Fomentar la excelencia en el servicio, hacia la ciudadanía y al interior, a través de metodologías de trabajo apropiadas.

## V. Estructura Orgánica-Funcional del Tribunal Electoral del Poder judicial de la Federación y de la Sala Regional Monterrey

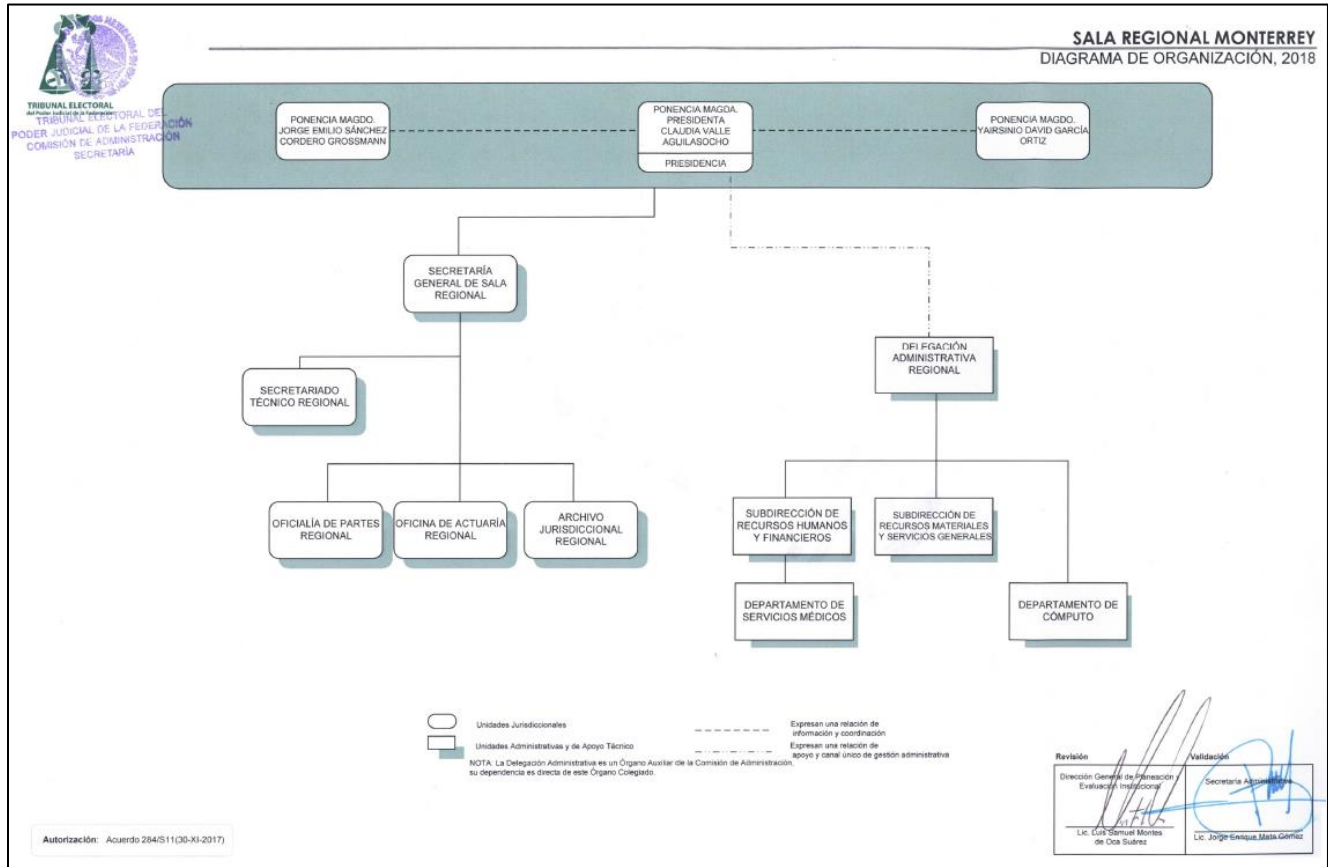


Para mejor visualización, verifique: <http://sitios.te.gob.mx/dgpei-tepfj/media/files/725463d2e9cf8a9.pdf>



TRIBUNAL ELECTORAL  
del Poder Judicial de la Federación

# MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD DE LA SALA REGIONAL MONTERREY



## 1. Enfoque basado en procesos

El Sistema de Gestión de Calidad de la Sala Regional Monterrey, se basa en un enfoque de procesos que incorpora el ciclo Planificar-Hacer-Verificar –Actuar (PHVA), así como el enfoque basado en riesgos y oportunidades; con el propósito de satisfacer los requisitos de nuestros clientes (usuarios) y mejorar la eficacia de los servicios que presta.

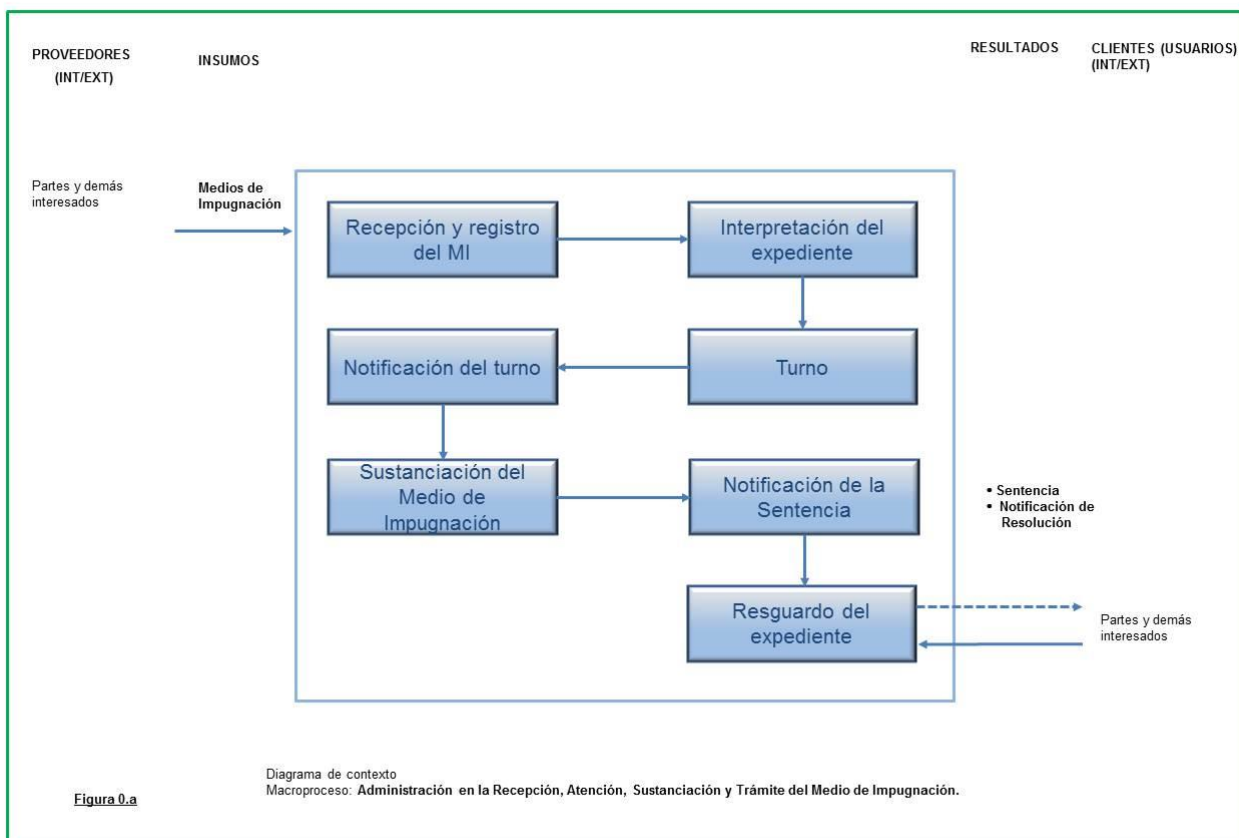
Para ello hemos determinado, a través de un diagrama de contexto (Figura 0.a): entradas, proveedores, procesos básicos, salidas y clientes (usuarios) del macroproceso sustantivo, denominado “Administración en la Recepción, Atención, Trámite y Sustanciación del Medio de Impugnación”. Así mismo, y con el objetivo de identificar las interrelaciones entre las áreas que componen la Secretaría General de Acuerdos, Delegación Administrativa y Ponencias, se diseñó el diagrama (anexo A), en el cual se define claramente el flujo e interacción entre procesos, esto permite gestionar nuestro sistema para producir el resultado deseado.





TRIBUNAL ELECTORAL  
del Poder Judicial de la Federación

## MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD DE LA SALA REGIONAL MONTERREY



El modelo del sistema de gestión en el que se sustenta este manual, enfatiza la importancia de:

- La capacidad para proporcionar regularmente servicios que satisfagan los requisitos del cliente (usuario) y legales y reglamentarios que marca la normativa interna del TEPJF y la norma ISO 9001:2015,
- Facilitar oportunidades de aumentar la satisfacción del cliente (usuario),
- Abordar los riesgos y oportunidades asociadas con su contexto y objetivos, y
- La capacidad de demostrar la conformidad con requisitos del sistema de gestión de la calidad especificados.

El modelo del Sistema de Gestión de Calidad basado en procesos que aparecen en la Figura 0.b, muestra la relación entre los procesos necesarios para el sistema, verificando el cumplimiento de lo establecido en la norma ISO 9001:2015. Esta figura enfatiza la importancia del papel del cliente (usuario), tanto en la definición de los requisitos, como en la retroalimentación que brinda para mejorar continuamente el sistema.







TRIBUNAL ELECTORAL  
del Poder Judicial de la Federación

# MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD DE LA SALA REGIONAL MONTERREY

## 2. Referencias normativas

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
- Ley Orgánica del Poder Judicial de la Federación.
- Ley General del Sistema de Medios de Impugnación en Materia Electoral.
- Ley General de Instituciones y Procedimientos Electorales.
- Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental.
- Ley Federal de Responsabilidades Administrativas de los Servidores Públicos.
- Legislación local (de los estados de la segunda circunscripción plurinominal).
- Código Federal de Procedimientos Civiles.
- Reglamento Interno del Tribunal Electoral del Poder Judicial de la Federación.
- Reglamento de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental.
- Manual General de Organización del Tribunal Electoral del Poder Judicial de la Federación vigente.
- Manual de las Secretarías Generales de Acuerdos de las Salas del Tribunal Electoral del Poder Judicial de la Federación.
- Manual del usuario del Sistema de Información de la Secretaría General de Acuerdos (SISGA).
- Lineamientos Generales para la Identificación e Integración de expedientes del TEPJF vigente.
- Acuerdo General de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales del Tribunal Electoral del Poder Judicial de la Federación.
- Acuerdos Generales emitidos por la Sala Superior o su Presidente.
- Acuerdos y circulares emitidas por la Comisión de Administración del Tribunal Electoral del Poder Judicial de la Federación.
- Acuerdos dictados por la Sala Regional Monterrey o su Presidente.
- ISO 9000:2015 Sistemas de Gestión de la Calidad --- Fundamentos y Vocabulario.
- ISO 9001:2015 Sistemas de Gestión de la Calidad --- Requisitos.
- ISO 9004:2018 Gestión de la Calidad - Calidad de una Organización – Guía para lograr el éxito sostenido.
- Guía para la Integración del Programa Anual de Trabajo.



TRIBUNAL ELECTORAL  
del Poder Judicial de la Federación

## **MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD DE LA SALA REGIONAL MONTERREY**

- Acuerdo General del Sistema de Gestión de Control Interno y de mejora continua en el Tribunal Electoral del Poder Judicial de la Federación
- Acuerdo General por el que se establecen las reglas de competencia de la Contraloría Interna y la Visitaduría Judicial, para la atención de quejas y denuncias, substanciación de procedimientos de investigación y disciplinarios.
- Acuerdo general para el ingreso, promoción y desarrollo de la Carrera Judicial con Paridad de Género en el TEPJF.
- Lineamientos de operación de los servicios médicos del TEPJF;
- Manual de Procedimientos para el Mantenimiento Preventivo, correctivo y Adecuaciones en Instalaciones de las Salas Regionales.

Aprobado



TRIBUNAL ELECTORAL  
del Poder Judicial de la Federación

## MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD DE LA SALA REGIONAL MONTERREY

### 3. Conceptos

Para efectos de este Manual se entenderá como:

<b><u>Alta Dirección:</u></b>	Persona o grupo de personas que dirigen y controlan al más alto nivel en la organización. Para la Sala Regional Monterrey se refiere a la Presidencia de la Sala Regional y Magistrados.
<b><u>Acción Correctiva</u></b>	Medida tomada para eliminar la causa de una No Conformidad detectada, u otra situación indeseable
<b><u>Acción Preventiva:</u></b>	Medida tomada para eliminar la causa de una No Conformidad potencial u otra situación potencial no deseable.
<b><u>Acciones de Mejora:</u></b>	Acciones correctivas, preventivas o proyectos de mejora para eliminar las causas de No conformidades reales, potenciales o fortalecer las áreas de oportunidad.
<b><u>Auditoría:</u></b>	Proceso sistemático, independiente y documentado, para obtener evidencias de la auditoría y evaluarlas de manera objetiva, con el fin de determinar la extensión en la que se cumplen los criterios de auditoría.
<b><u>Auto:</u></b>	Actuación procesal emitida durante la sustanciación de los medios de impugnación, o bien, una vez resueltos éstos.
<b><u>Causa Raíz:</u></b>	Causa principal que dio origen a una No Conformidad y que al corregirla es posible que no vuelva a aparecer.
<b><u>Cliente (usuario)<sup>2</sup>:</u></b>	Para efectos de éste manual de calidad, se identificará como el usuario que recibe el resultado de una serie de procesos interrelacionados entre sí, el usuario puede ser interno o externo.
<b><u>Clima Organizacional:</u></b>	Conjunto de condiciones humanas y físicas bajo las cuales se realiza el trabajo cotidiano.
<b><u>Comité de Calidad:</u></b>	Grupo de trabajo integrado por un representante de la Dirección, un Coordinador de Calidad, un Auditor Líder, un Representante de Presidencia, un Representante de la Secretaría General de la Sala Regional y un Representante de la Delegación Administrativa, mismos que tienen como propósito el control del seguimiento del Sistema de Gestión de Calidad de la Sala Regional Monterrey.
<b><u>Contraloría Interna</u></b>	Contraloría Interna del TEPJF, órgano de inspección encargada de la revisión de los aspectos administrativos, a saber: Delegación Administrativa, Subdirección de

<sup>2</sup> Para la Sala Regional Monterrey, el Usuario es el equivalente al Cliente en el sector privado. Lo anterior con base en la norma ISO 9000:2015, específicamente los puntos 3.2.4.



TRIBUNAL ELECTORAL  
del Poder Judicial de la Federación

## **MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD DE LA SALA REGIONAL MONTERREY**

	Recursos Humanos y Financieros, Subdirección de Recursos Materiales, Cómputo, Centro de Documentación, Servicio Médico, Servicio de Comedor, Control del Archivo Administrativo, Trámite de Contratos y Fianzas, Requisiciones, Fondo Fijo o Revolvente, Plantilla Vehicular, Secretaría Ejecutiva, Programa Anual de Trabajo, así como el descuento por inasistencias no justificadas.
<b><u>Coordinador(a) del Sistema de Gestión de Calidad:</u></b>	Coordinador del Sistema de Gestión de Calidad: Integrante del Comité de Calidad que coordina la implementación y mejora de los procedimientos que interactúan entre las áreas certificadas de la Sala Regional, su participación y la calidad de los servicios que proporcionan, así como las diversas funciones que se describen en el Acta constitutiva del Comité de Calidad (CCSRM01).
<b><u>COSO</u></b>	Siglas en inglés que corresponden al Committee of Sponsoring Organizations; y es la metodología empleada para el establecimiento del Sistema de Gestión de Control Interno y de Mejora Continua en el Tribunal Electoral del Poder Judicial de la Federación
<b><u>Criterios de auditoría:</u></b>	Conjunto de políticas, procedimientos o requisitos. (Se utilizan como una referencia frente a la cual se compara la evidencia de la auditoría).
<b><u>Documento:</u></b>	Información y su medio de soporte.
<b><u>Documento no controlado:</u></b>	Documentos en los que no se pretende el control de cambios, por lo que no se obliga a mantener la última versión.
<b><u>Escuela Judicial Electoral (Antes Centro de Capacitación Judicial Electoral (CCJE))</u></b>	Institución educativa especializada con registro ante la Secretaría de Educación Pública, facultada para impartir diplomados, especialidades, maestrías y doctorados, conforme a los planes y programas académicos correspondientes, y para establecer las directrices y los objetivos generales para el desarrollo de sus tareas de investigación, formación, difusión, capacitación y actualización, a fin de profesionalizar y especializar al personal jurídico y administrativo que requiere el Tribunal Electoral, así como cuando lo soliciten otras instituciones electorales, partidos y agrupaciones políticas nacionales o ciudadanas, a efecto de contribuir a la generación y difusión del conocimiento en materia electoral. (Reglamento Interno del TEPJF Artículo 183)
<b><u>Evaluación de Servicio:</u></b>	Percepción del cliente (usuario) sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos.
<b><u>Formato:</u></b>	Documento utilizado para registrar los datos requeridos por el Sistema de Calidad. Un formato se transforma en un registro cuando se incorporan datos
<b><u>Hallazgo de auditoría:</u></b>	Resultados de la evaluación de la evidencia de la auditoría recopilada frente a los criterios de auditoría.
<b><u>Instrucción de trabajo:</u></b>	Descripción detallada de cómo realizar y registrar las tareas



TRIBUNAL ELECTORAL  
del Poder Judicial de la Federación

## **MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD DE LA SALA REGIONAL MONTERREY**

<b><u>Manual de Gestión de Calidad de la Sala Regional Monterrey</u></b>	Especificación para el sistema de gestión de la calidad de la Sala Regional Monterrey. (También llamado Manual de Calidad)
<b><u>Medio de impugnación:</u></b>	Es la totalidad de vías jurídicas que existen a disposición de partidos, coaliciones y agrupaciones políticas, nacionales o locales; autoridades electorales y ciudadanos, para poder hacer la defensa de un derecho presuntamente violentado por alguna autoridad u órgano partidista electoral.
<b><u>Mejora continua:</u></b>	Actividad recurrente para aumentar la capacidad de cumplir con los requisitos que marca la normativa interna del TEPJF y la norma ISO 9001:2015.
<b><u>No Conformidad:</u></b>	Incumplimiento de un requisito.
<b><u>Objetivo de la Calidad:</u></b>	Algo ambicionado o pretendido, relacionado con Calidad.
<b><u>Plan de auditoría:</u></b>	Descripción de las actividades y detalles acordados para una auditoría.
<b><u>Política de Calidad:</u></b>	Intenciones globales de una organización, relativas a Calidad, como se expresan formalmente por La Presidencia de la Sala Regional Monterrey y los Magistrados.
<b><u>Ponencia:</u></b>	Área del Tribunal dirigida por uno de los Magistrados que la integran, con el propósito de elaborar los proyectos de sentencia referentes a los medios de impugnación turnados.
<b><u>Proyecto Específico del Proceso Electoral Federal 2018</u></b>	(PEPEF) Reglas de operación que constituyen un conjunto de disposiciones de observancia general para todas las áreas del TEPJF y que sirven como un instrumento normativo coadyuvante para la consecución de las actividades que lo integran, así como transparentar el destino, manejo y resultados de los recursos públicos que se utilizarán para el proceso electoral federal de 2018. (Aprobadas por la Comisión de Administración del TEPJF, mediante el acuerdo 285/S11(30-XI-2017).
<b><u>PRELRED:</u></b>	Programa de Registro Electrónico, Localización, Recepción y Entrega de Documentación.
<b><u>Programa Anual de Trabajo:</u></b>	(PAT) Planeación anual realizada por la Comisión de Administración del Tribunal Electoral y Poder Judicial de la Federación, que monitorea mensualmente el desempeño de la Sala Regional.
<b><u>Programa de auditoría:</u></b>	Conjunto de una o más auditorías planificadas para un período determinado, y dirigidas hacia un propósito específico.
<b><u>Proyectos de mejora:</u></b>	Conjunto de acciones orientadas a la búsqueda de las áreas de oportunidad para fortalecer el servicio de la Secretaría General de Acuerdos de la Sala Regional y demás unidades de apoyo.





TRIBUNAL ELECTORAL  
del Poder Judicial de la Federación

## **MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD DE LA SALA REGIONAL MONTERREY**

<b><u>Registro:</u></b>	Documento que presenta resultados obtenidos, o proporciona evidencia de actividades desempeñadas
<b><u>Riesgo:</u></b>	Aquella causa detectada que pueda impedir la consecución de los objetivos de un procedimiento. Efecto de la incertidumbre (el efecto puede ser negativo o positivo (oportunidad). ISO-9000:2015 3.7.9)
<b><u>Representante de la Dirección:</u></b>	Representante de la Dirección: Integrante del Comité de Calidad que administra, planifica, e informa a La Presidencia de la Sala Regional Monterrey y los Magistrados sobre el Desempeño del Sistema de Gestión de Calidad. Puede apoyarse en el (la) Coordinador (a) del Sistema de Gestión de Calidad.
<b><u>SRM</u></b>	Sala Regional Monterrey del Tribunal Electoral del Poder Judicial de la Federación
<b><u>Sentencia:</u></b>	Determinación pronunciada por el pleno de la Sala Regional para resolver la controversia planteada
<b><u>SISGA</u></b>	El Sistema de Información de la Secretaría General de Acuerdos (SISGA) es una herramienta que permite registrar, dar seguimiento, publicar y obtener reportes estadísticos de la información de los medios de impugnación que se reciben, instruyen y resuelven en cada una de las Salas de Tribunal Electoral del Poder Judicial de la Federación y con ello dar cumplimiento a las diferentes funciones que tienen encomendadas cada una de las Secretarías Generales de Acuerdos de las Salas y sus áreas de apoyo de conformidad con el Reglamento Interno del Tribunal.
<b><u>TEPJF</u></b>	Tribunal Electoral del Poder Judicial de la Federación
<b><u>Visitaduría Judicial</u></b>	Visitaduría Judicial del TEPJF, órgano de inspección que se ocupa únicamente del ámbito jurisdiccional, toda vez que su finalidad es garantizar el derecho que tiene la ciudadanía de que en los procedimientos judiciales se imparta justicia de manera pronta, completa e imparcial, de conformidad con el artículo 17 constitucional, además de obtener y proporcionar información objetiva que permita evaluar el desempeño de los servidores públicos atinentes.
<b><u>Las Partes</u></b>	A la persona que ejercita la acción se llama “actor” (el que actúa), “parte actora”, o bien “demandante”. A la persona que se resiste a una acción se la llama “parte demandada”, o simplemente demandado”. Litis: del latín lis, litis. Femenino, Derecho. Pleito (II litigio judicial).



TRIBUNAL ELECTORAL  
del Poder Judicial de la Federación

## MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD DE LA SALA REGIONAL MONTERREY

<b><u>Tratamiento de Riesgo</u></b>	Opciones para abordar los riesgos pueden incluir: evitar riesgos, asumir riesgos para perseguir una oportunidad, eliminar la fuente de riesgo, cambiar la probabilidad o las consecuencias, compartir el riesgo o mantener riesgos mediante decisiones informadas, el tratamiento debe demostrar efectividad de la acción tomada.
<b><u>Incertidumbre</u></b>	Estado, incluso parcial, de deficiencia de información relacionada con la comprensión o conocimiento de un evento, su consecuencia o su probabilidad. (ISO-9000:2015 3.7.9 Nota 2.)

### 4. Contexto de la organización

#### 4.1. Conocimiento de la organización y de su contexto.

El Tribunal Electoral del Poder Judicial de la Federación (TEPJF), por mandato Constitucional, específicamente en su artículo 99, es la máxima autoridad jurisdiccional en la materia y órgano especializado del Poder Judicial de la Federación.

Para el ejercicio de sus atribuciones, el Tribunal funciona en forma permanente con una Sala Superior y salas regionales; sus sesiones de resolución son públicas y en los términos que precisa la ley.

Al Tribunal Electoral le corresponde resolver en forma definitiva e inatacable, en los términos de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos y según lo disponga la ley sobre lo que se establece en el referido artículo, en sus fracciones de la I a la X.

Asimismo, la Ley Orgánica del Poder Judicial de la Federación, en su Título Décimo Primero, establece la integración, funcionamiento y atribuciones del referido Tribunal.

Para ello, las Salas del Tribunal Electoral harán uso de los medios de apremio necesarios para hacer cumplir de manera expedita sus sentencias y resoluciones, en los términos que fije la ley.

Bajo este andamiaje Constitucional y normativo, se desarrolló el Anteproyecto de Presupuesto 2018 el cual está conformado por tres componentes fundamentales:

- Presupuesto Base. Gasto fijo, irreducible e indispensable. Bajo este concepto quedan comprendidos sueldos, prestaciones y gastos de operación; representa un rubro presupuestal permanente.
- Proyectos Específicos. Recursos básicos y necesarios para llevar a cabo diversas actividades específicas por parte de las áreas, teniendo como objetivo el fortalecimiento de la infraestructura tecnológica, la optimización de los inmuebles, la mejora de gestión administrativa, la consolidación de alianzas institucionales y el desarrollo



TRIBUNAL ELECTORAL  
del Poder Judicial de la Federación

## **MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD DE LA SALA REGIONAL MONTERREY**

de políticas públicas enfocadas a garantizar la igualdad de derechos y obligaciones entre mujeres y hombres, la paridad entre géneros, la no discriminación y la tutela de los derechos políticos.

- Proyecto Específico del proceso Electoral Federal. En este rubro se contienen los recursos financieros para atender la carga jurisdiccional y administrativa adicional derivada de los procesos electorales federales y locales de 2017-2018.

La Labor jurisdiccional consiste en atender y resolver conforme a la normativa atinente todos aquellos medios de impugnación competencia de este TEPJF y que, estarán relacionados con el proceso Electoral Federal Ordinario 2017-2018, donde se elegirán al Titular del Ejecutivo, 128 Senadores y 500 Diputados Federales.

A nivel local para el año 2018, se celebran elecciones para elegir Gobernadores en 8 de los Estados de la República Mexicana: Chiapas, Guanajuato, Jalisco, Morelos, Puebla, Tabasco, Veracruz y Yucatán y 1 Jefe de Gobierno en la Ciudad de México.

Asimismo, se elegirán 984 Diputados de Congresos Locales y 1,598 Ayuntamientos, 16 Alcaldías, en 30 entidades federativas (Aguascalientes, Baja California Sur, Campeche, Chiapas, Chihuahua, Coahuila, Colima, Ciudad de México, Durango, Estado de México, Guanajuato, Guerrero, Hidalgo, Jalisco, Michoacán, Morelos, Nuevo León, Oaxaca, Puebla, Querétaro, Quintana Roo, San Luis Potosí, Sinaloa, Sonora, Tabasco, Tamaulipas, Tlaxcala, Veracruz, Yucatán y Zacatecas). Haciendo un total de 3,236 cargos de elección popular, de manera concurrente en un año, algo completamente novedoso para el sistema electoral mexicano.

La actividad jurisdiccional electoral y, por consiguiente, la administrativa a desempeñar, será verdaderamente intensa, al ser el TEPJF la instancia terminal para la resolución de conflictos electorales.

En ese tenor, y con el firme propósito de asegurar una justicia electoral pronta y expedita a la ciudadanía, el 30 de noviembre de 2017, la Comisión de Administración, aprobó las reglas de operación del Proyecto Específico del proceso Electoral Federal (PEPEF) 2018 del Tribunal Electoral del Poder Judicial de la Federación.

El TEPJF debe asegurar que la aplicación de los recursos públicos utilizados para la resolución de los medios de impugnación electoral, se realice con criterios de eficiencia, eficacia, economía, racionalidad, austeridad, honradez y transparencia. Para lograr lo anterior se emiten las presentes Reglas de Operación del Proyecto Específico del Proceso Electoral Federal.

Las reglas de operación constituyen un conjunto de disposiciones de observancia general para todas las áreas de este órgano Jurisdiccional, y sirven como un instrumento normativo coadyuvante para la consecución de las actividades que lo integran, así como transparentar el destino, manejo y resultados de los recursos públicos que se utilizarán para atender este importante evento en la vida democrática del país.

### **4.2. Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas.**



TRIBUNAL ELECTORAL  
del Poder Judicial de la Federación

## MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD DE LA SALA REGIONAL MONTERREY

Debido al efecto o efecto potencial del TEPJF en proporcionar justicia en materia electoral, se ha determinado las siguientes partes interesadas que son pertinentes al sistema de gestión de la calidad de la Sala Regional Monterrey:

Tabla de necesidades y expectativas de las partes interesadas hacia la SRM			
Parte Interesada	Necesidades y expectativas	Parte Interesada	Necesidades y expectativas
<b>Comisión de Administración del TEPJF</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Cumplimiento al presupuesto asignado, de acuerdo al Artículo 134 Constitucional;</li> <li>* Lineamientos programáticos presupuestales;</li> </ul>	<b>Tribunales Locales y Estatales</b>	
<b>Sala Superior del TEPJF (Con toda su estructura orgánica)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Información en materia electoral, laboral y de desempeño de la SRM;</li> <li>* Impartición de justicia pronta y expedita;</li> <li>* Cumplimiento de la legislación y normativa.</li> <li>* Correcto ejercicio del presupuesto</li> </ul>	<b>Candidatos Nacionales y de la Segunda Circunscripción Electoral</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Impartición de justicia pronta y expedita</li> </ul>
<b>Instituto Nacional Electoral</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Impartición de justicia pronta y expedita</li> </ul>	<b>Organismos Públicos Locales Electorales de Entidades Federativas</b>	
Tabla de necesidades y expectativas de las partes interesadas hacia la SRM			
Parte Interesada	Necesidades y expectativas	Parte Interesada	Necesidades y expectativas
<b>Partidos Políticos Nacionales y de la Segunda Circunscripción</b>		<b>Legisladores</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Cumplimiento de la legislación</li> </ul>
<b>Las Partes</b>		<b>Medios de Comunicación Masiva (Periódicos, Radio, Televisión, Redes Sociales)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Brindarles información de acuerdo a los lineamientos de transparencia</li> </ul>
<b>Proveedores</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Pago por servicios cumplidos en tiempo y forma;</li> <li>* Respeto al Artículo 134 Constitucional</li> </ul>	<b>Empleados del TEPJF</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Cumplimiento de los derechos y obligaciones laborales, como: Ley federal de los trabajadores al servicio del estado, reglamentaria del artículo 123 Constitucional, Ley Orgánica del P.J.F, Ley de responsabilidades Administrativas, entre otras.</li> </ul>



TRIBUNAL ELECTORAL  
del Poder Judicial de la Federación

## MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD DE LA SALA REGIONAL MONTERREY

Ciudadanos	* Impartición de justicia pronta y expedita * Solicitud de información	Organización de Estados Americanos (OEA)- Departamento para la Cooperación y Observación Electoral (DECO)	* Impartición de justicia pronta y expedita * Respeto a tratados internacionales
------------	---	--	---

La Sala Regional Monterrey del Tribunal Electoral deberá apegarse en todo momento al respectivo marco normativo para la resolución de los medios de impugnación electoral que se le presenten, así como para que cada tarea administrativa, se realice con criterios de eficiencia, eficacia, economía, racionalidad, austeridad, honradez y transparencia; lo anterior en cumplimiento de los requisitos de las partes interesadas.

### 4.3. Determinación del alcance del sistema de gestión de la calidad.

La Sala Regional Monterrey ha establecido en este Manual de Calidad, su alcance, determinando los límites y la aplicabilidad del sistema de Gestión de calidad, como se explica a continuación.

#### Alcance.

El Sistema de Gestión de Calidad descrito en este manual comprende el macroproceso sustantivo denominado “Administración en la Recepción, Atención, Sustanciación y Trámite del Medio de Impugnación”, así como los procesos de apoyo referentes a: a) cobertura y difusión de actividades institucionales, b) de monitoreo y análisis de contenido político-electoral, c) atención a solicitudes de información, d) de préstamo de acervo bibliográfico, e) de soporte técnico a clientes (usuarios) y f) elaboración del informe del programa anual de trabajo.

**El Sistema de Gestión de Calidad de la Sala Regional Monterrey, se basa en la norma internacional ISO 9001:2015** Sistemas de Gestión de Calidad – Requisitos--, **mas no la antepone a la normativa que rige al TEPJF.** Así también, tiene como propósito sistematizar la capacidad operativa para proporcionar consistentemente servicios que cumplan los requisitos de nuestros clientes (usuarios), de igual forma, planificar e implementar acciones para abordar los riesgos y oportunidades.

Este manual es aplicable a todas las áreas que se incluyen en el apartado IV, donde se muestra la estructura orgánica-funcional de la Sala Regional Monterrey.

#### Aplicabilidad

La Sala Regional Monterrey, opera con base en la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos y las disposiciones legales en materia electoral concernientes al Poder Judicial de la Federación, por lo que no se aplica en el Sistema de Gestión de Calidad los puntos 7.1.5 Recursos de seguimiento y medición, 8.3 Diseño y desarrollo de los productos y servicios; ambos de la norma ISO 9001:2015.





TRIBUNAL ELECTORAL  
del Poder Judicial de la Federación

## **MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD DE LA SALA REGIONAL MONTERREY**

El apartado 7.1.5 Recursos de Seguimiento y Medición no requiere ser aplicado debido a que no son recursos necesarios para asegurarse de la validez y fiabilidad de los resultados cuando se realice el seguimiento o la medición para verificar la conformidad de los productos y servicios con los requisitos.

En la Sala Regional Monterrey no aplica el apartado 8.3 Diseño y desarrollo de los productos y servicios, debido a disposiciones legales vigentes. Si existiera una reforma de la ley, en donde sea necesario incluir diseño y desarrollo de productos y servicios, se activará este tema.

Para el caso del proceso de Sustanciación de Medios de Impugnación se excluye el requisito 8.3 Diseño y desarrollo con la siguiente justificación:

La sentencia que se elabora por la SRM del TEPJF es un documento con la interpretación de la legislación según sea aplicable a cada medio de impugnación presentado por las partes interesadas, pudiendo ser, partidos políticos, instituciones públicas y personas civiles, entre otros. Dado esto, cada sentencia plasmada en un documento será diferente a la otra por la misma naturaleza del caso a juzgar. Es por eso que consideramos que la sentencia es un producto y se compone de los siguientes elementos constitutivos:

- Estructura documental
- Legislación aplicable, incluyendo estatutos y documentación partidaria
- Proceso de elaboración de la sentencia
- Criterios de aceptación

Para estos elementos constitutivos se considera la siguiente como:

- Estructura documental
  - Se basa en el artículo 22 de la Ley General del Sistema de Medios de Impugnación en Materia Electoral. Es importante aclarar que la Ley enlista las partes del documento de sentencia, no necesariamente un orden determinado. La sentencia debe de cumplir con el mencionado artículo 22.
  - Para facilitar un mejor estilo del documento de sentencia, la Sala Regional Monterrey, utiliza como referencia no obligatoria el “Manual para Elaboración de Sentencias. Justicia Electoral Cercana a la Ciudadanía”, editado por el Tribunal Electoral del Poder Judicial de la Federación en el año 2015.
  - Se tiene una guía con estructura genérica de la sentencia que puede ser adaptada según cada caso y Ponencia.
- Legislación aplicable, incluyendo estatutos y documentación partidaria
  - La legislación, incluyendo estatutos y documentación partidaria a que se requiere es variable según cada medio de impugnación presentado, así como el momento en el que ocurrieron los hechos. Es responsabilidad del Secretario de Estudio y Cuenta asegurarse que se utiliza y proporciona la versión correcta del documento aplicable para todos quienes participen en la sustentación y fallo de la sentencia. Esta legislación debe ser obtenida de fuentes oficiales según aplique a cada caso.
- Proceso de elaboración de la sentencia



TRIBUNAL ELECTORAL  
del Poder Judicial de la Federación

## **MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD DE LA SALA REGIONAL MONTERREY**

- Se ha desarrollado el PRPNSRM01 Procedimiento de Recepción de Expediente y Sustanciación de Medios de Impugnación como criterio de elaboración de la Sentencia el cual establece la manera controlada de actuación que aplica a cada Ponencia.
- Criterios de aceptación
  - En el PRPNSRM01 Procedimiento de Recepción de Expediente y Sustanciación de Medios de Impugnación, se establecen las etapas de revisión y criterios para aceptación y actuación según corresponda a cada caso, así los registros donde se evidenciará la decisión tomada en cada etapa del proceso.

La Magistrada Presidenta y los Magistrados son “Autoridad” y su decisión es definitiva e inatacable según el artículo 99 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, ellos son quienes tienen la decisión final en cada resolución.

### **4.4. Sistema de gestión de la calidad y sus procesos.**

El sistema de gestión de la calidad de la SRM se encuentra integrado por 12 procedimientos certificados, los cuales son:

- Procedimiento de Archivo y Préstamo de Expedientes;
- Procedimiento de Atención de Solicitudes de Acceso a la Información y/o Datos Personales;
- Procedimiento de Cobertura y Difusión de Actividades Institucionales;
- Procedimiento de Elaboración del Informe Mensual del Programa Anual de Trabajo;
- Procedimiento de Monitoreo y Análisis de la Información Político-Electoral;
- Procedimiento de Notificación;
- Procedimiento de Preparación de Sesiones;
- Procedimiento de Préstamo del Acervo Bibliográfico;
- Procedimiento de Recepción de Expediente y Sustanciación de Medios de Impugnación
- Procedimiento de Recepción de Medios de Impugnación;
- Procedimiento de Soporte Técnico a Usuarios;
- Procedimiento de Turno de Medios de Impugnación

Cada uno de los referidos procedimientos cuenta con su respectivo manual, documento en el que se especifican responsabilidades, entradas, salidas, desarrollo, riesgos y oportunidades y, en su caso, la interacción con otros procesos. Asimismo, el manual de calidad en su Anexo D. “Fichas de Procesos”, complementa y resume la información contenida en cada uno de los manuales de los procedimientos certificados.

Así también, el Sistema de gestión de la calidad de la SRM, cuenta con los siguientes procesos de soporte:

- Control de documentos y registros;
- Revisión por la dirección;
- Auditoría interna;



TRIBUNAL ELECTORAL  
del Poder Judicial de la Federación

# MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD DE LA SALA REGIONAL MONTERREY

- Acciones de mejora;
- Gestión de conocimientos de la organización;
- Gestión de la competencia del personal;
- Evaluación de la satisfacción de los clientes;
- Compras y pago a proveedores;
- Selección y evaluación de proveedores.

## 5. Liderazgo

### 5.1 Liderazgo y compromiso

#### 5.1.1 Generalidades

La Presidencia de la Sala Regional Monterrey y los Magistrados, se comprometen a desarrollar e implementar el Sistema de Gestión de Calidad, así como buscar su eficacia y la mejora continua, a través de los siguientes puntos:

- a) Asumiendo la responsabilidad y obligación de rendir cuentas con relación a la eficacia del sistema de gestión de la calidad;
- b) Asegurando se establezcan la política de la calidad y los objetivos de la calidad para el sistema de gestión de la calidad, y que éstos sean compatibles con el contexto y la dirección estratégica de la SRM;
- c) Asegurándose de la integración de los requisitos del sistema de gestión de la calidad en los procesos de la SRM;
- d) Promoviendo el uso del enfoque a procesos y el pensamiento basado en riesgos;
- e) Asegurándose de que los recursos necesarios para el sistema de gestión de la calidad estén disponibles;
- f) Comunicando la importancia de una gestión de la calidad eficaz y conforme con los requisitos del sistema de gestión de la calidad;
- g) Asegurándose de que el sistema de gestión de la calidad logre los resultados previstos;
- h) Comprometiendo, dirigiendo y apoyando a las personas, para contribuir a la eficacia del sistema de gestión de la calidad;
- i) Promoviendo la mejora;
- j) Apoyando otros roles pertinentes de la dirección, para demostrar su liderazgo en la forma en la que aplique a sus áreas de responsabilidad.

#### 5.1.2 Enfoque al cliente (usuario)

La Sala Regional Monterrey, demuestra liderazgo y compromiso con respecto al enfoque al cliente (usuarios), asegurándose del cumplimiento de los indicadores de cada uno de sus procedimientos certificados, esto con la finalidad de asegurar al usuario la impartición de justicia pronta, expedita y con total apego a derecho.

Asimismo, verifica que cada procedimiento tenga plenamente identificados los riesgos y oportunidades que pueden afectar a la conformidad de los productos y/o servicios.

# MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD DE LA SALA REGIONAL MONTERREY

No obstante lo expuesto en los párrafos precedentes, la Sala Regional Monterrey está sujeta a revisiones periódicas de la Visitaduría Judicial y la Contraloría interna, órganos de inspección con los que cuenta este Tribunal y que sin estar ligados directamente al sistema de gestión de la calidad, la ejecución de las observaciones y recomendaciones realizadas por estas áreas revisoras encaminadas al cumplimiento normativo y satisfacción del usuario de esta institución, apoya el mantenimiento del enfoque en el aumento de la satisfacción del usuario.

La Sala Regional Monterrey aplica el Pensamiento Basado en Riesgos para gestionar el sistema de gestión de calidad según el alcance establecido y actuará según sea necesario para asegurar la eficacia del sistema y fortalecer el enfoque al cliente (usuarios).

## 5.2 Política

### 5.2.1 Establecimiento de la política de calidad

La alta dirección de la Sala Regional Monterrey, con el apoyo del Representante de la Dirección y del Comité de Calidad, se asegura y vigila que la Política de Calidad<sup>3</sup> sea:

- Es adecuada al propósito de la Sala Regional.
- Proporciona un marco de referencia para establecer y revisar los Objetivos de Calidad.
- Incluye el compromiso de cumplir con los requisitos y de mejorar continuamente la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad.

### 5.2.2 Comunicación de la política de calidad

La política de calidad debe:

- Estar disponible y mantenerse como información documentada;
- Comunicarse, entenderse y aplicarse dentro de la organización;
- Estar disponible para las partes interesadas pertinentes; según corresponda;

## 5.3 Roles, responsabilidades y autoridades en la organización

La normativa interna define las responsabilidades y niveles de autoridad del personal y se encuentra estipulado en la Estructura Orgánica y el Catálogo de Puestos A vigente y en el anexo "D" Tabla de Responsabilidades.

Para lo referente al Sistema de Gestión de la Calidad, la Presidencia de la Sala Regional Monterrey y los Magistrados, se apoyan del comité de calidad quien se hace responsable de:

<sup>3</sup> Establecida en el apartado 1. Enfoque basado en procesos y apartado IV. Política de Calidad de la Sala Regional Monterrey y los objetivos estratégicos del Sistema de Gestión de Calidad, de este manual.



TRIBUNAL ELECTORAL  
del Poder Judicial de la Federación

## **MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD DE LA SALA REGIONAL MONTERREY**

- Asegurarse de que el sistema de gestión de la calidad es conforme con los requisitos de esta Norma Internacional;
- Asegurarse de que los procesos están generando y proporcionando las salidas previstas;
- Informar, en particular, a la alta dirección sobre el desempeño del sistema de gestión de la calidad y sobre las oportunidades de mejora (véase punto 10):
- Asegurarse de que se promueve el enfoque al cliente en toda la organización;
- Asegurarse de que la integridad del sistema de gestión de la calidad se mantiene cuando se planifican e implementan cambios en el sistema de gestión de la calidad.

Las responsabilidades y niveles de autoridad del comité de calidad y del personal de la sala regional, descritas en el acta constitutiva y el catálogo de puestos, respectivamente, se comunicarán a través de cualquiera de los siguientes canales: correo electrónico, acta constitutiva del comité de calidad, manual de calidad o manuales de procedimientos, intranet e Internet<sup>4</sup>.

Nota: La responsabilidad del representante de la dirección puede incluir relaciones con partes externas sobre asuntos relacionados con el sistema de gestión de la calidad.

### **6 Planificación**

#### **6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades**

**6.1.1** Al planificar el sistema de gestión de la calidad, la SRM está considerando las cuestiones referidas en el apartado 4.1 y los requisitos referidos en el apartado 4.2, así como se ha asegurado de determinar los riesgos y oportunidades que son necesarios abordar con el fin de:

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

**6.1.2** La Sala Regional Monterrey realiza las respectivas acciones planificadas para abordar riesgos y oportunidades en apego al Acuerdo General del Sistema de Gestión de Control Interno y de mejora continua en el Tribunal Electoral del Poder Judicial de la Federación<sup>5</sup>.

---

<sup>4</sup> Intranet y/o Internet: <http://portal.te.gob.mx/> - Normateca/Búsqueda avanzada/Catálogo de puestos/vigente;

<sup>5</sup> Acuerdo que tiene por objeto establecer las bases y normas generales para la consolidación del Sistema de Gestión de Control Interno y de Mejora Continua en el Tribunal Electoral del Poder Judicial de la Federación y se encuentra fundamentado en la metodología base COSO.





TRIBUNAL ELECTORAL  
del Poder Judicial de la Federación

## **MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD DE LA SALA REGIONAL MONTERREY**

Asimismo, cada manual de procedimiento prevé los posibles riesgos, su probabilidad de ocurrencia, impacto y acción de contingencia para posibles eventualidades en el desarrollo de cada proceso. (4.4)

### **6.2 Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos**

**6.2.1** La Sala Regional Monterrey con el apoyo del comité de calidad, se asegura que los objetivos de calidad establecidos:

- Son coherentes con la política de la calidad
- Son medibles;
- Toman en cuenta los requisitos aplicables;
- Son pertinentes para la conformidad de los productos y servicios y para el aumento de la satisfacción del cliente;
- Son objeto de seguimiento;
- Se comunican;
- Se actualizan, según corresponda;

**6.2.2** Al planificar cómo lograr los objetivos de la calidad de la Sala Regional Monterrey, se determinó:

- Qué sé va a hacer;
- Qué recursos se requerirán;
- Quién será responsable;
- Cuándo se finalizará;
- Cómo se evaluarán los resultados

Lo anterior se puede verificar en los documentos que describe el apartado 4.4 y en las fichas de procesos descritas en el Anexo F, de este manual.

### **6.3 Planificación de los cambios**

La SRM determina sus cambios en el sistema de gestión de la calidad de forma planificada (4.4) y tomando en cuenta los siguientes factores:



TRIBUNAL ELECTORAL  
del Poder Judicial de la Federación

# MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD DE LA SALA REGIONAL MONTERREY

- El propósito de los cambios y sus consecuencias potenciales;
- La integridad del sistema de gestión de la calidad;
- La disponibilidad de recursos;
- La asignación o reasignación de responsabilidades y autoridades.

## 7. Apoyo

### 7.1 Recursos

#### 7.1.1 Generalidades

Según lo establecido en el artículo 188 del Reglamento Interno del Tribunal Electoral del Poder Judicial de la Federación, los titulares de las Delegaciones Administrativas tienen la atribución de apoyar a la persona titular de la Presidencia de la Sala Regional en la gestión de los recursos humanos, financieros, materiales, de seguridad, de mantenimiento y servicios generales necesarios para el buen funcionamiento de la Sala Regional, conforme a la normativa aplicable.

Además de lo expuesto, la Sala Regional considera:

- Las capacidades y limitaciones de los recursos internos existentes;
- Qué se necesita obtener de los proveedores externos.

#### 7.1.2 Personas

La Sala Regional Monterrey, con el apoyo del comité de calidad, determina y selecciona al personal necesario para la implementación eficaz del sistema de gestión de la calidad; mientras que, para la operación y control de los procesos de la institución, la Comisión de Administración autorizará las plazas que considere suficientes. Pudiendo modificarse en cualquier momento, priorizando las necesidades administrativas y jurisdiccionales de esta SRM.

El procedimiento de contratación de personal está descrito en los Lineamientos de movimiento de personal 086-S4(6-IV-2017).

#### 7.1.3 Infraestructura

La Sala Regional Monterrey, determina, gestiona y mantiene la infraestructura necesaria para lograr la conformidad con los requisitos del servicio. La infraestructura incluye, cuando sea aplicable:

- Edificios, espacios de trabajo y servicios asociados.
- Equipo para los procesos, tanto hardware como software.
- Servicios de apoyo, como transporte, comunicación y sistemas de información.



TRIBUNAL ELECTORAL  
del Poder Judicial de la Federación

## **MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD DE LA SALA REGIONAL MONTERREY**

(Véanse los programas de mantenimiento a vehículos, equipos informáticos y maquinaria y equipo diverso, el Procedimiento de soporte técnico a clientes (usuarios) (PRDSSRM02) y el Manual de procedimientos para el mantenimiento preventivo, correctivo y reparaciones en las instalaciones de las Salas Regionales vigente en la normativa del Tribunal Electoral)

### **7.1.4 Ambiente para la operación de los procesos**

La Sala Regional Monterrey, procura y gestiona un ambiente adecuado de trabajo. Para ello se apega a la normativa interna del TEPJF la cual combina los factores humanos (sociales y psicológicos) como físicos, necesario para lograr la conformidad con los requisitos del servicio.

El control del ambiente laboral en la SRM es de observancia y cumplimiento obligatorio, ya que se encuentra reglamentado por:

- Reglamento interno del TEPJF, artículo 188 fracciones III, V, VI, VIII, XII<sup>6</sup>.
- Acuerdo general para el ingreso, promoción y desarrollo de la Carrera Judicial con Paridad de Género en el TEPJF;
- Lineamientos de operación de los servicios médicos del TEPJF;
- Manual de Procedimientos para el Mantenimiento Preventivo, correctivo y Adecuaciones en Instalaciones de las Salas Regionales.

En ese sentido, la Visitaduría Judicial durante sus visitas evalúa el adecuado cumplimiento del tema en cuestión, emitiendo un dictamen de acuerdo a la información recopilada durante su visita y en caso de tratarse de una verificación a distancia, la información se sustentará mediante el Cuestionario Diagnóstico proporcionado por la Visitaduría Judicial.

### **7.1.5 Recursos de seguimiento y medición.**

#### **7.1.5.1 Generalidades**

#### **7.1.5.2 Trazabilidad de las mediciones**

---

<sup>6</sup> Artículo 188: Las personas titulares de las Delegaciones Administrativas tendrán las facultades siguientes:

III. Formular el anteproyecto del presupuesto anual de egresos, el programa anual de trabajo y el programa anual de ejecución de adquisiciones, arrendamientos y prestación de servicios de la Sala Regional, de acuerdo a las políticas y criterios emitidos por la Presidencia del Tribunal Electoral y la Secretaría Administrativa, mismos que deberán estar vinculados al modelo de planeación estratégica institucional;

V. Llevar un inventario actualizado de los bienes muebles e inmuebles asignados a cada Sala Regional y mantenerlos en resguardo, conforme a los lineamientos respectivos;

VI. Mantener en óptimo estado las instalaciones, mobiliario y equipo asignado a la Sala Regional;

VIII. Presentar en tiempo y forma los informes mensuales, trimestrales, semestrales o anuales que requiera la Secretaría Administrativa para su conocimiento, control y evaluación;

XII. Supervisar que la administración de los recursos humanos y materiales a su cargo se lleve a cabo en los términos de la Política Institucional de la tutela al derecho de la no discriminación de conformidad con la normativa aplicable;



TRIBUNAL ELECTORAL  
del Poder Judicial de la Federación

# MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD DE LA SALA REGIONAL MONTERREY

El servicio brindado por la Sala Regional Monterrey, no requiere equipos para el seguimiento y medición, por lo que excluye este punto del alcance del Sistema de Gestión de Calidad. Tal como se explica en el 4.3 en su apartado “Aplicabilidad”.

## 7.1.6 Conocimientos de la organización

Los conocimientos necesarios para la operación de los procesos y para lograr la conformidad de los productos y servicios que se realizan en la SRM, están establecidos en el Catálogo de Puestos Apartado A y B del TEPJF.

Asimismo, considerando los conocimientos actuales y las necesidades de capacitación del personal de la Sala Regional Monterrey, anualmente, en el Plan Académico Editorial, se solicitan recursos para realizar conferencias, seminarios u otro tipo de eventos encaminados a la actualización o incremento de los conocimientos del personal. No se omite decir que los conocimientos del TEPJF, son específicos y se adquieren generalmente con la experiencia.

Finalmente, en lo que refiere a la preservación del conocimiento en el aspecto jurisdiccional, el Tribunal Electoral del Poder Judicial de la Federación y con ello, la Sala Regional Monterrey; cuenta con una vasta compilación de Jurisprudencia y Tesis en Materia Electoral la cual se puede consultar en el sistema de consulta de jurisprudencia y tesis en materia electoral, denominado “IUS Electoral”<sup>7</sup> y; en caso de alguna sentencia que pueda servir como referencia o apoyo para la elaboración de un nuevo proyecto de sentencia, se cuenta con un repositorio de sentencias, el cual puede ser consultado en la página de intranet: <http://interno.te.gob.mx/intranet/>.

## 7.2 Competencia

La Sala Regional Monterrey:

- Observa la competencia necesaria para el personal que realiza, bajo su control, trabajos que afectan a la conformidad de los requisitos de los procesos para la prestación del servicio
- Proporciona formación a través del Centro de Capacitación Judicial Electoral o en su caso, toma otras acciones para satisfacer dichas necesidades. Así también, puede apoyarse en otras instancias del TEPJF o entidades externas al TEPJF. Todo ello para proporcionar la educación, formación o experiencia adecuada.
- Evalúa la la eficacia de las acciones tomadas respecto a la competencia, cuando lo amerita.
- Mantiene los registros apropiados de la educación, formación y experiencia. Los registros cotejados se encuentran en la Sala Superior del TEPJF y la Sala Regional Monterrey mantiene copia fotostática o electrónica para referencia.

Para realizar las capacitaciones se debe evidenciar la asistencia de los participantes y proporcionales los recursos necesarios.

## 7.3 Toma de conciencia

---

<sup>7</sup> [http://sitios.te.gob.mx/ius\\_electoral/](http://sitios.te.gob.mx/ius_electoral/)



TRIBUNAL ELECTORAL  
del Poder Judicial de la Federación

# MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD DE LA SALA REGIONAL MONTERREY

La Sala Regional Monterrey, con apoyo del comité de calidad, mediante el manual de calidad, los manuales de procedimientos, correo electrónico, visitas al área de trabajo del personal y/o reuniones, se asegura de que su toma conciencia de:

- la política de la calidad;
- los objetivos de la calidad pertinentes;
- su contribución a la eficacia del sistema de gestión de la calidad, incluidos los beneficios de una mejora del desempeño;
- las implicaciones del incumplimiento de los requisitos del sistema de gestión de la calidad.

## 7.4 Comunicación

La Sala Regional Monterrey, con el apoyo del comité de calidad, determina que las comunicaciones internas y externas pertinentes al sistema de gestión de la calidad, se realizarán mediante la unidad de almacenamiento compartido, correo electrónico, entrevistas, Internet, intranet y/o llamadas telefónicas.

Mediante estas vías de comunicación, se informará y darán a conocer a todo el personal de la Sala Regional y en su caso, personas externas interesadas, la documentación del sistema de gestión de calidad, manuales, indicadores, informes de auditoría, Noconformidades, entre otros.

En vista que el sistema de gestión de calidad tiene una responsabilidad colectiva y distribuida entre todo el personal de la SRM, cualquier persona podrá poner a consideración del Comité de calidad y/o Coordinador de calidad, la información que considere de importancia para el enriquecimiento del sistema de gestión de calidad. En su caso, serán estos últimos los responsables de su difusión.

## 7.5 Información documentada

### 7.5.1 Generalidades

El sistema de gestión de la calidad de la SRM incluye la información documentada requerida por la norma ISO 9001:2015 y la normativa interna expuesta en este manual de calidad y los manuales de procedimientos expuestos en el apartado 4.4, así como los documentos de trabajo que en ellos se determine.

### 7.5.2 Creación y actualización

Al crear y actualizar la información documentada, la SRM se asegura mediante el Procedimiento de Control de Documentos y Registros (PRCCSRM01) de que lo siguiente sea apropiado:

- La identificación y descripción;
- El formato y los medios de soporte (por ejemplo, papel, electrónico);
- La revisión y aprobación con respecto a la conveniencia y adecuación.

### 7.5.3 Control de la información documentada



TRIBUNAL ELECTORAL  
del Poder Judicial de la Federación

# MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD DE LA SALA REGIONAL MONTERREY

**7.5.3.1** La información documentada requerida por el sistema de gestión de la calidad y por esta Norma Internacional se controla para asegurarse de que:

- a) esté disponible y sea idónea en la unidad de almacenamiento compartido de “Calidad”;
- b) esté protegida adecuadamente, ya que cualquiera puede consultarla, pero solo el coordinador de calidad y el controlador de documentos, puede modificarla.

**7.5.3.2** Para el control de la información documentada, la SRM toma en cuenta las siguientes actividades, según corresponda:

- distribución, acceso, recuperación y uso;
- almacenamiento y preservación, incluida la preservación de la legibilidad;
- control de cambios;
- conservación y disposición.

La Sala Regional Monterrey se apega a lo establecido en los Lineamientos para la Organización, Descripción y Conservación del Archivo Institucional.

## 8 Operación

### 8.1 Planificación y control operacional

La Sala Regional Monterrey, planifica implementa y controla los procesos (4.4) para la prestación efectiva del servicio que proporciona. La planificación de los procesos es coherente a lo establecido en la normativa aplicable y el apartado 6 de la norma ISO 9001:2015.

En la planificación de los procesos de la Sala Regional Monterrey, se establecen:

- La normativa aplicable a cada caso que determinación de los requisitos para los productos y servicios;
- El establecimiento de los criterios y la aceptación de los productos y servicios;
- Los recursos necesarios para lograr la conformidad con los requisitos de los productos y servicios;
- Los controles de los procesos de acuerdo con los criterios;
- Los criterios de determinación, mantenimiento y conservación de la información documentada para tener certeza en que los procesos se han llevado a cabo según lo planificado demostrando la conformidad de los productos y servicio con los requisitos.
- La organización controla los cambios de manera planificada y revisa las consecuencias de los cambios no previstos, tomando acciones para mitigar cualquier efecto adverso, según sea necesario.

El resultado de la planificación se presenta de acuerdo a la metodología de operación de los diferentes procesos de la Sala Regional Monterrey. (Véase Fichas de Proceso Anexo F.)

### 8.2 Requisitos para los productos y servicios

#### 8.2.1 Comunicación con el cliente.





TRIBUNAL ELECTORAL  
del Poder Judicial de la Federación

## **MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD DE LA SALA REGIONAL MONTERREY**

La Sala Regional Monterrey, mediante la página de internet: <http://sitios.te.gob.mx/srm/> ; brinda a los usuarios, información relativa a sus competencias, obligaciones, acuerdos de trámite, estadísticas, boletines, información financiera y sentencias.

Asimismo, ofrece un canal de contacto para que las partes<sup>8</sup>, soliciten audiencias de alegatos con los magistrados y puedan presentar sus argumentos o razones verbales o escritos, vertidos en el juicio, con la finalidad de sustentar sobre la razón que se tiene en la litis<sup>9</sup>.

De igual modo, en la página en comento, se puede encontrar un apartado para evaluar el servicio prestado en la SRM, que, junto con las encuestas de evaluación al cliente (usuario) externo (FOCCSRM26), se utilizan para obtener retroalimentación de los usuarios relativa a lo que compete a esta sala.

Por otra parte, esta sala regional, brinda al usuario la seguridad de controlar la propiedad del cliente y en su caso implementar las acciones de contingencia que se encuentren estipuladas en la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados y demás normativa aplicable a los medios de impugnación que se resuelven en esta sala.

### **8.2.2 Determinación de los requisitos para los productos y servicios.**

La Sala Regional Monterrey, determina:

- a) los requisitos para los productos y servicios se definen, incluyendo:
  - Cualquier requisito legal y reglamentario aplicable;
  - Aquellos considerados necesarios por la organización;
- b) la organización puede cumplir con las declaraciones acerca de los productos y servicios que ofrece.

Lo anterior con fundamento en la normativa aplicable. [Véase apartado 2 Referencia Normativa].

### **8.2.3 Revisión de los requisitos para los productos y servicios**

8.2.3.1 La Sala Regional se asegura de que tiene la capacidad de cumplir los requisitos para los productos y servicios que se van a ofrecer a los clientes e incluye:

- Los requisitos especificados por el cliente, incluyendo los requisitos para las actividades de entrega y las posteriores a la misma;

---

<sup>8</sup> A la persona que ejercita la acción se llama “actor” (el que actúa), “parte actora”, o bien “demandante”. A la persona que se resiste a una acción se la llama “parte demandada”, o simplemente demandado”.

<sup>9</sup> Litis: del latín lis, litis. Femenino, Derecho. Pleito (II litigio judicial).



TRIBUNAL ELECTORAL  
del Poder Judicial de la Federación

## **MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD DE LA SALA REGIONAL MONTERREY**

- Los requisitos no establecidos por el cliente, pero necesarios para el uso especificado o previsto, cuando sea conocido;
- Los requisitos especificados por la organización;
- Los requisitos legales y reglamentarios aplicables a los productos y servicios;
- Las diferencias existentes entre los requisitos del contrato o pedido y los expresados previamente.
- La organización debe asegurarse de que se resuelven las diferencias existentes entre los requisitos del contrato o pedido y los expresados previamente.
- La organización debe confirmar los requisitos del cliente antes de la aceptación, cuando el cliente no proporcione una declaración documentada de sus requisitos.

Para el caso de los medios de impugnación deberán presentarse por escrito, en caso contrario, no serán recibidos por la Secretaría General de Acuerdos.

**8.2.3.2** La Sala Regional conservará la información documentada, cuando sea aplicable.

- Sobre los resultados de la revisión;
- Sobre cualquier requisito nuevo para los productos y servicios.

### **8.2.4 Cambios en los requisitos para los productos y servicios**

Los medios de prueba serán valorados por la SRM para resolver los medios de impugnación, atendiendo a las reglas de la lógica, de la sana crítica y de la experiencia.

En ningún caso se tomarán en cuenta para su resolución, las pruebas ofrecidas o aportadas fuera de los plazos legales. La única excepción a esta regla será la de pruebas supervenientes, entendiéndose por tales los medios de convicción surgidos después del plazo legal en que deban aportarse los elementos probatorios, y aquellos existentes desde entonces, pero que el promovente, el compareciente o la autoridad electoral no pudieron ofrecer o aportar por desconocerlos o por existir obstáculos que no estaban a su alcance superar, siempre y cuando se aporten antes del cierre de la instrucción.

La Sala Regional, al resolver los medios de impugnación establecidos en ley general de medios de impugnación en materia electoral, deberá suplir las deficiencias u omisiones en los agravios cuando los mismos puedan ser deducidos claramente de los hechos expuestos. Lo anterior con excepción de lo establecido en el Título Quinto del Libro Segundo y en el Libro Cuarto de la citada ley.



TRIBUNAL ELECTORAL  
del Poder Judicial de la Federación

## **MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD DE LA SALA REGIONAL MONTERREY**

En todo caso, si se omite señalar los preceptos jurídicos presuntamente violados o se citan de manera equivocada, la Sala resolverán tomando en consideración los que debieron ser invocados o los que resulten aplicables al caso concreto.<sup>10</sup>

### **8.3 Diseño y desarrollo de los productos y servicios.**

En la Sala Regional Monterrey no aplica este apartado, debido a disposiciones legales vigentes. Si existiera una reforma de la ley, en donde sea necesario incluir diseño y desarrollo, se activará este tema.

Para el caso del proceso de Sustanciación de Medios de Impugnación se excluye el requisito 8.3 Diseño y desarrollo con la siguiente justificación:

La sentencia que se elabora por la SRM del TEPJF es un documento con la interpretación de la legislación según sea aplicable a cada medio de impugnación presentado por las partes interesadas, pudiendo ser, partidos políticos, instituciones públicas y personas civiles, entre otros. Dado esto, cada sentencia plasmada en un documento será diferente a la otra por la misma naturaleza del caso a juzgar.

La sentencia es un producto y se compone de los siguientes elementos constitutivos:

- Estructura documental
- Legislación aplicable, incluyendo estatutos y documentación partidaria
- Proceso de elaboración de la sentencia
- Criterios de aceptación

Para estos elementos constitutivos se considera la siguiente como:

- Estructura documental
  - Se basa en el artículo 22 de la Ley General del Sistema de Medios de Impugnación en Materia Electoral. Es importante aclarar que la Ley enlista las partes del documento de sentencia, no necesariamente un orden determinado. La sentencia debe de cumplir con el mencionado artículo 22.
  - Para facilitar un mejor estilo del documento de sentencia, la Sala Regional Monterrey, utiliza como referencia no obligatoria el “Manual para Elaboración de Sentencias. Justicia Electoral Cercana a la Ciudadanía”, editado por el Tribunal Electoral del Poder Judicial de la Federación en el año 2015.
  - Se tiene una guía con estructura genérica de la sentencia que puede ser adaptada según cada caso y Ponencia.
- Legislación aplicable, incluyendo estatutos y documentación partidaria
  - La legislación, incluyendo estatutos y documentación partidaria a que se requiere es variable según cada medio de impugnación presentado, así como el momento en el que ocurrieron los hechos. Es responsabilidad del Secretario de Estudio y Cuenta asegurarse que se utiliza y proporciona la versión correcta del documento aplicable para todos quienes participen en la sustentación y fallo de la sentencia. Esta legislación debe ser obtenida de fuentes oficiales según aplique a cada caso.

---

<sup>10</sup> Ley General de Medios de Impugnación en Materia Electoral, artículo 16, artículo 16 numeral 4, artículo 23 numeral 1 y 2; y artículo 23 numeral 3.



TRIBUNAL ELECTORAL  
del Poder Judicial de la Federación

# MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD DE LA SALA REGIONAL MONTERREY

- Proceso de elaboración de la sentencia
  - Se ha desarrollado el PRPNSRM01 Procedimiento de Recepción de Expediente y Sustanciación de Medios de Impugnación como criterio de elaboración de la Sentencia el cual establece la manera controlada de actuación que aplica a cada Ponencia.
- Criterios de aceptación
  - En el PRPNSRM01 Procedimiento de Recepción de Expediente y Sustanciación de Medios de Impugnación, se establecen las etapas de revisión y criterios para aceptación y actuación según corresponda a cada caso, así los registros donde se evidenciará la decisión tomada en cada etapa del proceso.
  - La Magistrada Presidenta y los Magistrados son “Autoridad” y su decisión es definitiva e inatacable según el artículo 99 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, ellos son quienes tienen la decisión final en cada resolución.

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

### 8.4.1 Generalidades

Los registros de las adquisiciones realizadas se mantienen conforme lo establece el Manual de Procedimientos para la Adquisición de Bienes, Arrendamientos y Prestación de Servicios Mediante Adjudicación Directa en Salas Regionales vigente en la normativa del Tribunal Electoral. Las compras que se realizan en Sala Regional Monterrey y que afectan directamente la calidad del servicio otorgado, son proporcionadas por proveedores a los que se evalúa semestralmente a través del formato FODASRM01.

### 8.4.2 Tipo y alcance del control

La Sala Regional Monterrey, establece e implementa las actividades relevantes para la inspección de los productos adquiridos, para asegurar que tales productos cumplen con los requisitos de compra especificados. (Véase Manual de Procedimientos para la Adquisición de Bienes, Arrendamientos y Prestación de Servicios Mediante Adjudicación Directa en Salas Regionales vigente en la normativa del Tribunal Electoral)

### 8.4.3 Información para los proveedores externos

De acuerdo a lo establecido en el Manual de Procedimientos para la Adquisición de Bienes, Arrendamientos y Prestación de Servicios Mediante Adjudicación Directa en Salas Regionales vigente en la normativa del Tribunal Electoral, las Unidades de la Sala Regional, dirigirán sus requisiciones de los bienes y servicios que necesiten a la Delegación Administrativa, a través del formato de requisición de suministros, justificando en éste, su petición. Así mismo la Delegación Administrativa debe asegurarse que los bienes y servicios se encuentren debidamente descritos, conteniendo en su caso, las especificaciones o características técnicas necesarias.

## 8.5 Producción y provisión del servicio

R01/2018

Fecha de revisión: 01/15/2018

Fecha de liberación: 01/15/2018

33 de 113

MCSR01



TRIBUNAL ELECTORAL  
del Poder Judicial de la Federación

## **MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD DE LA SALA REGIONAL MONTERREY**

### **8.5.1 Control de la producción y de la provisión del servicio**

La Sala Regional Monterrey, planifica y lleva a cabo los procesos bajo condiciones controladas por las leyes vigentes y por la normativa interna, de acuerdo con lo que establecen los procedimientos de:

- Procedimiento de recepción de medios de Impugnación (PROPSRM01).
- Procedimiento de turno de los medios de impugnación (PRSGSRM01).
- Procedimiento para la preparación de sesiones (PRSGSRM02).
- Procedimiento de Notificación (PROASRM01).
- Procedimiento de archivo y préstamo de expedientes (PRAJSRM01).
- Procedimiento de cobertura y difusión de actividades institucionales (PRCSSRM01).
- Procedimiento de monitoreo y análisis de información político-electoral (PRCSSRM02).
- Procedimiento de atención a solicitudes de información (PRTISRM01).
- Procedimiento de préstamo del acervo bibliográfico (PRTISRM02).
- Procedimiento de soporte técnico a usuarios (PRDSSRM01).
- Procedimiento de elaboración del informe mensual del Programa Anual de Trabajo (PRAGSRM01).
- Procedimiento de Recepción de Expediente y Sustanciación de Medios de Impugnación (PRPNSRM01)

Las condiciones controladas incluyen, cuando sea aplicable:

- La disponibilidad de información que describa las características de los servicios.
- La disponibilidad de instrucciones de trabajo, cuando sea necesario.
- El uso del equipo apropiado.
- La implementación del seguimiento y de la medición.
- La implementación de actividades de liberación, entrega y posteriores a la entrega.

No es requerida la validación de los procesos de producción y de la prestación de los servicios debido a que los resultados de los procesos deben conocerse antes de la entrega a los clientes (usuarios), tanto para el proceso de sustanciación (aplica artículo 99 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos) como para el caso de los demás procesos.

El control de los procesos, se efectúa conforme con la normativa vigente aplicable.

### **8.5.2 Identificación y trazabilidad**

Las Ponencias, así como la Secretaría General de Acuerdos de la Sala Regional Monterrey, identifica y rastrea el servicio de sus procesos como se establece en los Lineamientos Generales para la Identificación e Integración de



TRIBUNAL ELECTORAL  
del Poder Judicial de la Federación

## **MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD DE LA SALA REGIONAL MONTERREY**

Expedientes del Tribunal Electoral del Poder Judicial de la Federación vigentes y demás leyes que le apliquen. Así también, en el procedimiento de recepción, registro y envío de Medios de Impugnación (PROPSRM01).

La Sala Regional Monterrey, identifica el estado del servicio con respecto a los requisitos de seguimiento y medición. Se mantiene control de la identificación y rastreabilidad del servicio en el sistema de cómputo diseñado para tal fin.

### **8.5.3 Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos**

La Sala Regional Monterrey, se asegura de identificar, verificar, proteger y salvaguardar los documentos y accesorios que son propiedad del cliente (usuario), suministrados para su utilización o incorporación dentro del servicio, con base en lo establecido en los Lineamientos para la organización, descripción y conservación del archivo institucional y de los procedimientos de Recepción de Medios de Impugnación (PROPSRM01) y del procedimiento de Archivo y préstamo de expedientes (PRAJSRM01). Para los procesos de apoyo no aplica el requisito de control de la propiedad del cliente (usuario).

### **8.5.4 Preservación**

Todas las áreas de la Sala Regional Monterrey, son responsables de preservar la conformidad del servicio y de sus partes constituyentes, durante el procesamiento interno y hasta la entrega, lo cual incluye (cuando sea aplicable) la identificación, manejo, almacenamiento y protección de los documentos que integran el producto [véanse procedimiento de Archivo y préstamo de expedientes (PRAJSRM01)] y Procedimiento de préstamo del acervo bibliográfico (PRTISRM02).

### **8.5.5 Actividades posteriores a la entrega**

Para el cumplimiento de los requisitos para las actividades posteriores a la entrega asociadas con los productos y servicios, la sala regional Monterrey, se auxiliará de:

- El manual de Procedimiento de Notificación (PROASRM01);
- La Ley General del Sistema de Medios de Impugnación en Materia Electoral<sup>11</sup>.

### **8.5.6 Control de los cambios**

La Sala Regional Monterrey, específicamente en el procedimiento de Recepción de Expediente y Sustanciación de Medios de Impugnación, identifica las propuestas de proyectos de sentencias que, durante la sesión privada, la magistrada y los magistrados acordaran realizar modificaciones para dar mayor claridad y sustento al mismo. Los

---

<sup>11</sup> Específicamente en el CAPÍTULO XIII; Del cumplimiento y ejecución de las resoluciones de las Salas del Tribunal, de las medidas de apremio de las correcciones disciplinarias.





TRIBUNAL ELECTORAL  
del Poder Judicial de la Federación

# MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD DE LA SALA REGIONAL MONTERREY

proyectos de sentencia que sean modificados, se identificarán con la leyenda en marca de agua, “Proyecto modificado N<sup>12</sup>”.

No sobra decir, que los proyectos de sentencia son documentos de trabajo y por tanto, no se tiene la obligación de conservarlo, lo anterior según el numeral 27 de los Lineamientos para la organización, descripción y conservación del archivo institucional<sup>13</sup>.

## 8.6 Liberación de los productos y servicios

La Sala Regional Monterrey, lleva a cabo el seguimiento y mide las características del servicio para verificar que se cumplen los requisitos. Esto se realiza en las etapas apropiadas del proceso de prestación del servicio, de acuerdo con las disposiciones planificadas (véase documentación de 8.1).

Se conserva la evidencia de la conformidad con los criterios de aceptación, indicando en los registros la(s) persona(s) que autoriza(n) la liberación del servicio (véase 7.5.3).

## 8.7 Control de las salidas no conformes

**8.7.1** La Sala Regional Monterrey, asegura que el servicio que no sea conforme con los requisitos, se identifica y controla para prevenir su uso o entrega no intencional. Los controles, responsabilidades y autoridades relacionadas con el tratamiento del servicio No Conforme, están definidas en la instrucción de trabajo Control de Servicio no Conforme (ITCCSRM03).

Cuando sea aplicable, el servicio no conforme se realiza mediante:

- Corrección;
- Separación, contención, devolución o suspensión de provisión de productos y servicios;
- Información al cliente;
- Obtención de autorización para su aceptación bajo concesión.

Y se deberá de verificar la conformidad con los requisitos cuando se corrigen las salidas no conformes.

**8.7.2** En cualquiera de los casos anteriores, se mantienen registros conforme al requerimiento 7.5.3, de la Norma ISO 9001:2015 [Véase Control de Documentos y Registros (PRCCSRM01)]. En ellos se describe la naturaleza de las no conformidades y de cualquier acción tomada posteriormente, incluyendo las concesiones que se hayan

<sup>12</sup> Siendo “N” igual al número de modificaciones que se realice en el proyecto de sentencia.

<sup>13</sup> Lineamientos para la organización, descripción y conservación del archivo institucional numeral 27: Los papeles de trabajo que no constituyen un documento de archivo son aquellos documentos que de manera aislada se utilizan como apoyo informativo, considerándose entre ellos los manuales de otras áreas, directorios, minutarios, publicaciones (libros y revistas), periódicos (incluido el Diario Oficial de la Federación), instructivos, folletos, trípticos, propaganda, invitaciones personales, cualquier fotocopia o duplicado de documentos originales no certificados o de aquellos documentos que no estén relacionados con el asunto del expediente, por lo que no estarán sujetos al proceso archivístico.



TRIBUNAL ELECTORAL  
del Poder Judicial de la Federación

# MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD DE LA SALA REGIONAL MONTERREY

obtenido. En caso de haber corregido un servicio no conforme, éste se somete a una nueva verificación para demostrar su conformidad con los requisitos y lineamientos establecidos en el Control de Servicio No Conforme (ITCCSRM03)

## 9 Evaluación del desempeño

### 9.1 Seguimiento, medición análisis y evaluación.

#### 9.1.1 Generalidades

La sala Regional Monterrey determina:

- Qué necesita seguimiento y medición;
- Los métodos de seguimiento, medición, análisis y evaluación necesarios para asegurar resultados válidos;
- Cuándo se deben llevar a cabo el seguimiento y la medición;
- Cuándo se deben analizar y evaluar los resultados del seguimiento y la medición.

La SRM evaluará el desempeño y la eficacia de su sistema de gestión de la calidad, por lo menos una vez al año y conservará la información necesaria para dar sustento a los resultados.

#### 9.1.2 Satisfacción del cliente

Como una de las medidas del desempeño del Sistema de Gestión de Calidad, la Sala Regional Monterrey, realiza el seguimiento de la información relativa a la percepción del cliente (usuario) respecto al cumplimiento de sus requisitos, a través de la aplicación de cualquiera de las siguientes alternativas: encuestas de evaluación del servicio, reuniones de retroalimentación, felicitaciones y/o informes, presentando los resultados en la próxima Revisión por la Dirección.

#### 9.1.3 Análisis y evaluación

La Sala Regional Monterrey, determina, recopila y analiza los datos y la información apropiada que para demostrar la idoneidad y eficiencia del sistema de gestión de la calidad. Esto incluye los datos generados del resultado del seguimiento, medición y de cualquier otra fuente pertinente como las auditorías internas realizadas por el comité de calidad, los órganos internos de control del TEPJF y/o las revisiones efectuadas por la Dirección.

Los resultados obtenidos del análisis se utilizarán para evaluar:

- La conformidad de los productos y servicios;
- El grado de satisfacción del cliente;
- El desempeño y la eficacia del sistema de gestión de la calidad;



TRIBUNAL ELECTORAL  
del Poder Judicial de la Federación

# MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD DE LA SALA REGIONAL MONTERREY

- Si lo planificado se ha implementado de forma eficaz;
- La eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y oportunidades;
- El desempeño de los proveedores externos;
- La necesidad de mejoras en el sistema de gestión de la calidad.

## 9.2 Auditoría Interna

**9.2.1** La Sala Regional Monterrey, ha definido el procedimiento “Auditoría Interna (PRCCSRM03) que contempla las responsabilidades y requisitos para su ejecución”, de tal manera que pueda asegurar que mediante ellas, el Sistema de Gestión de Calidad opere conforme a las disposiciones planeadas, con los requisitos de la Norma Internacional ISO 9001:2015 y con los requisitos de nuestro propio Sistema de Gestión de Calidad. Además, el procedimiento de auditoría interna permitirá verificar que el sistema se ha implantado, y se mantiene de manera eficaz.

**9.2.2** La Sala Regional Monterrey, en su procedimiento de Auditorías Internas (PRCCSRM03) establece los lineamientos para la realización de esa revisión. Se incluye la planeación de los programas (tomando en consideración el estado y la importancia de los procesos), las áreas a auditar y los resultados de auditorías anteriores. En el mismo procedimiento se encuentran definidos los criterios de auditoría, su alcance, su frecuencia y metodología, así como la transmisión del informe de resultados y conservación de los registros.

Los auditores internos han sido seleccionados de tal forma, que se asegura que la ejecución se lleve a cabo de manera imparcial y objetiva, evitando que los auditores revisen su propio trabajo.

Es obligación de los titulares de cada área involucrada con los procesos, proporcionar por sí o a través de la persona designada para tal efecto, los datos y documentos solicitados por los auditores, para verificar el cumplimiento de la Norma.

Los responsables de cada una de las áreas que se estén auditando, conocen la importancia de aplicar las correcciones y acciones correctivas necesarias sin demora injustificada, para eliminar las No Conformidades detectadas y sus causas. Es responsabilidad de éstos y del auditor líder, realizar las actividades de seguimiento, incluyendo la verificación de las acciones tomadas y el informe de los resultados de la verificación.

Los registros de las auditorías son tratados conforme al Procedimiento Control de Documentos y Registros PRCCSRM01.

Las auditorías internas pueden llevarse a cabo por proveedores especializados en Sistemas de Calidad basados en la norma ISO-9001:2015.

## 9.3 Revisión por la dirección



TRIBUNAL ELECTORAL  
del Poder Judicial de la Federación

# MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD DE LA SALA REGIONAL MONTERREY

## 9.3.1 Generalidades

La Presidencia de Sala Regional Monterrey, la magistrada, los Magistrados y el Comité de Calidad, deben revisar el Sistema de Gestión de Calidad a intervalos planeados para asegurarse de su conveniencia, adecuación, eficacia y alineación continuas, con el Proyecto Específico del Proceso Electoral Federal 2018; de acuerdo al procedimiento de Revisión por la Dirección (PRCCSRM02). La revisión incluye la evaluación de las oportunidades de mejora y la necesidad de efectuar cambios en el Sistema de Gestión de Calidad, incluyendo la Política y los Objetivos de Calidad.

La Presidencia de Sala Regional Monterrey y los Magistrados, por medio del Comité de Calidad, mantienen registros de las revisiones del Sistema de Gestión de Calidad a través de la Minuta (FOAGSRM01), y los controla de acuerdo a lo establecido en el requerimiento de la Norma ISO 9001:2015, 7.5.3, [Véase Control de Documentos y Registros (PRCCSRM01).]

## 9.3.2 Entradas de la revisión por la dirección

La revisión por la dirección se planifica y se lleva a cabo incluyendo las siguientes consideraciones:

- El estado de las acciones de las revisiones por la dirección previas;
- Los cambios en las cuestiones externas e internas que sean pertinentes al sistema de gestión de la calidad;
- La información sobre el desempeño y la eficacia del sistema de gestión de la calidad, incluidas las tendencias relativas a:
  - La satisfacción del cliente y de las partes interesadas pertinentes;
  - El grado en que se han logrado los objetivos de la calidad;
  - El desempeño de los procesos y conformidad de los productos y servicios;
  - Las no conformidades y acciones correctivas;
  - Los resultados de seguimiento y medición;
  - Los resultados de las auditorías;
  - El desempeño de los proveedores externos;
- La adecuación de los recursos;
- La eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y las oportunidades (véase 6.1);
- Las oportunidades de mejora.

## 9.3.3 Salidas de la revisión por la dirección

Los resultados de la Revisión del Sistema de Gestión de Calidad, son comunicados por el Representante de la Dirección a través de la Minuta (FOAGSRM01). Dichos documentos incluyen todas las decisiones y acciones relacionadas con una mayor eficacia del Sistema de Gestión de Calidad, la mejora del servicio en relación con los requisitos del cliente (usuario), y las necesidades de recursos. Esto puede dar como resultado la ejecución del procedimiento Acciones de Mejora (PRCCSRM04).

# MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD DE LA SALA REGIONAL MONTERREY

## 10 Mejora

### 10.1 Generalidades

La Sala Regional Monterrey determina y selecciona las oportunidades de mejora e implementa acciones necesarias para cumplir los requisitos del cliente y aumentar su satisfacción. Estas acciones van encaminadas a:

- Mejorar los productos y servicios para cumplir los requisitos, así como considerar las necesidades y expectativas;
- Corregir, prevenir y/o reducir los efectos no deseados;
- Mejorar el desempeño y la eficacia del sistema de gestión de la calidad.

### 10.2 No conformidad y acción correctiva

La Sala Regional Monterrey, tiene documentado el “Procedimiento de Acciones de Mejora” (PRCCSRM04), el cual se utiliza:

#### 10.2.1 Cuando ocurre una no conformidad, incluida cualquiera originada por quejas, la SRM:

- Reacciona ante la no conformidad y, cuando es aplicable:
  - Toma acciones para controlarla y corregirla;
  - Hace frente a las consecuencias;
- Evalúa la necesidad de acciones para eliminar sus causas, con el fin de que no vuelva a ocurrir, ni ocurra en otra parte, mediante:
  - La revisión y el análisis de la no conformidad;
  - La determinación de las causas de la no conformidad;
  - La determinación de si existen no conformidades similares, o que potencialmente puedan ocurrir;
- Implementar cualquier acción necesaria;
- Revisar la eficacia de cualquier acción correctiva tomada;
- Si fuera necesario, actualizar los riesgos y oportunidades determinados, durante la planificación; y
- Si fuera necesario, hacer cambios al sistema de gestión de la calidad.

Las acciones correctivas serán apropiadas a los efectos de las no conformidades encontradas.

#### 10.2.2 La SRM, conservará información documentada como evidencia de:

- La naturaleza de las no conformidades y cualquier acción tomada posteriormente;
- Los resultados de cualquier acción correctiva.

### 10.3 Mejora continua

La Sala Regional Monterrey, mejora continuamente la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad mediante el enfoque de procesos y el pensamiento basado en riesgos; pudiéndose apoyar a través del uso de la Política de



TRIBUNAL ELECTORAL  
del Poder Judicial de la Federación

## MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD DE LA SALA REGIONAL MONTERREY

Calidad, objetivos de calidad, resultados de las auditorías, análisis de datos, acciones correctivas y la Revisión por la Dirección (PRCCSRM02).

### XIII. Lista de Distribución

El presente documento deberá ser distribuido entre el personal de la Sala Regional Monterrey, listado a continuación:

Distribución a través de:	Área	Ubicación física o electrónica
Medio electrónico	Presidencia	Unidad de almacenamiento de Calidad
	Secretaría Ejecutiva Regional	
	Ponencias	
	Secretaría General de Sala Regional	
	Secretariado Técnico General	
	Oficialía de Partes Regional	
	Oficina de Actuarios Regional	
	Archivo Judicial Regional	
	Delegación Administrativa	
	Departamento de Cómputo	
	Subdirección de Recursos Humanos y Financieros	

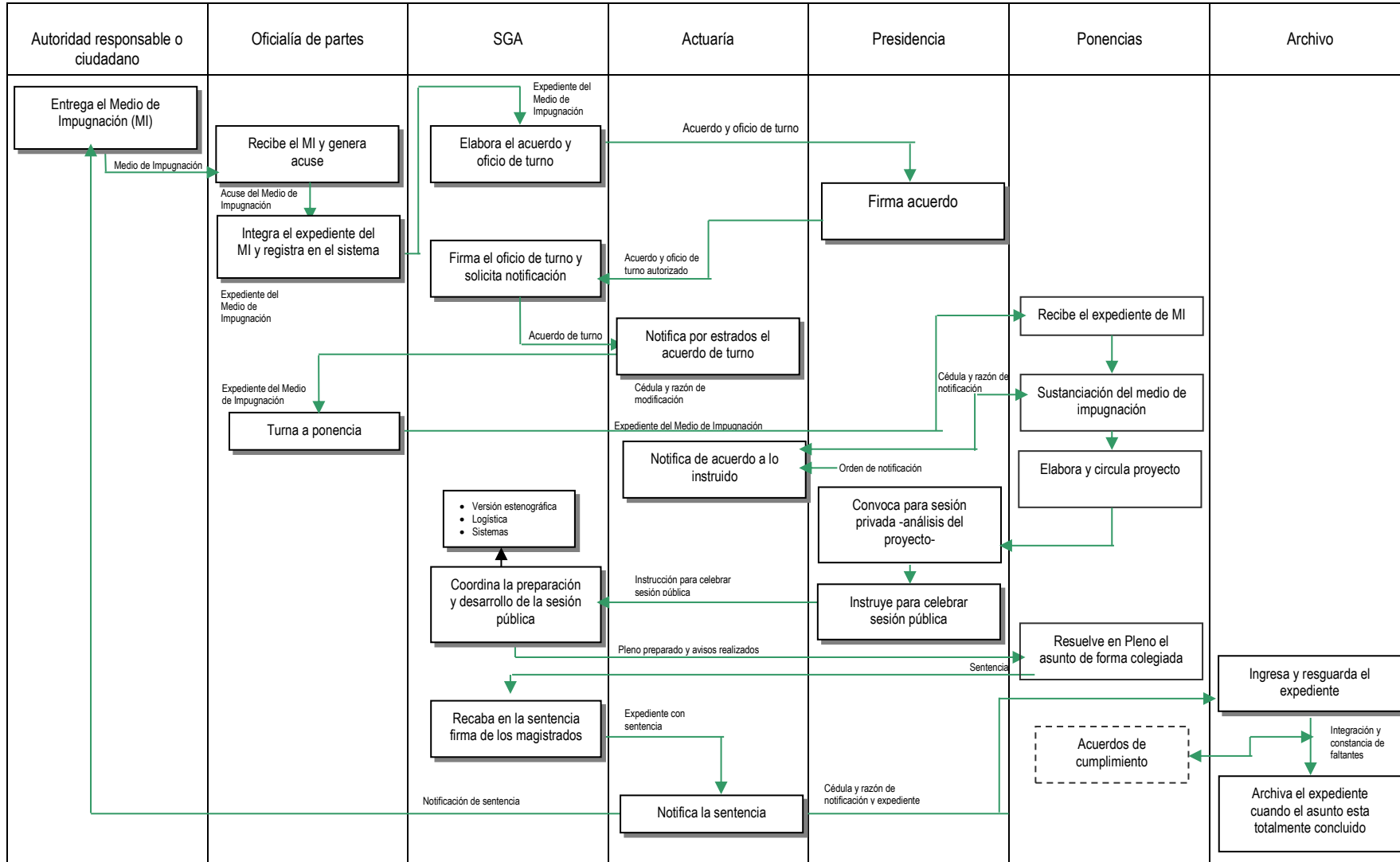




TRIBUNAL ELECTORAL  
del Poder Judicial de la Federación

# MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD DE LA SALA REGIONAL MONTERREY

**Anexo A. Diagrama: Administración en la Recepción, Atención, Sustanciación y Trámite del Medio de Impugnación**



R01/2018

Fecha de revisión: 01/15/2018

Fecha de liberación: 01/15/2018

42 de 113

MCSR01



TRIBUNAL ELECTORAL  
del Poder Judicial de la Federación

# MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD DE LA DE SALA REGIONAL MONTERREY

## Anexo B.



TRIBUNAL ELECTORAL  
del Poder Judicial de la Federación

## ACTA CONSTITUTIVA DEL COMITÉ DE CALIDAD

Monterrey, Nuevo León a 17 de junio de 2013

### Acta Constitutiva del Comité de Calidad de la Sala Regional Monterrey

#### Presentación.

La constitución de este Comité de Calidad permitirá que las áreas administrativas y jurisdiccionales que integran la Sala Regional Monterrey, lleven a cabo las directrices normativas que especifica el Manual de Gestión de Calidad y genere el reforzamiento de las políticas estratégicas tendientes a fortalecer la funcional jurisdiccional y administrativa de la Sala Regional.

El Comité de Calidad tendrá la finalidad de proponer y aprobar las acciones necesarias para mejorar continuamente en la operación y el seguimiento de nuestros procesos, actividades y servicios para eficientar las funciones institucionales y contribuir a mejorar la calidad y cultura organizacional para la satisfacción de nuestros clientes internos y externos.

Aunado a lo anterior, el Comité de Calidad deberá brindar el apoyo requerido para eliminar obstáculos que se presenten en la implantación del proceso de mejoramiento de la calidad, evaluar y reconocer los logros obtenidos en diferentes áreas en el proceso de mejora continua de la calidad, así como llevar un seguimiento periódico.

#### Políticas del Comité.

- El Comité de Calidad se constituye como un órgano colegiado de asesoría, gestión y apoyo en lo relacionado al Sistema de Gestión de Calidad de esta Sala Regional.
- La vigencia del Comité de Calidad es permanente.
- Establecer mecanismos de difusión entre el personal, para que se conozca la organización y procedimientos que rigen el Comité de Calidad.
- En su caso, proponer se modifiquen y/o ratifiquen las normas y procedimientos de la Sala Regional.

R01/2013  
Fecha de revisión: 14/06/2013  
Fecha de liberación: 17/06/2013

1 de 13

CCSRM01

La impresión o copia de este documento lo hace un documento no controlado



TRIBUNAL ELECTORAL  
del Poder Judicial de la Federación

# MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD DE LA DE SALA REGIONAL MONTERREY



TRIBUNAL ELECTORAL  
del Poder Judicial de la Federación

## ACTA CONSTITUTIVA DEL COMITÉ DE CALIDAD

- El Comité solamente podrá ser renovado en un 50% al terminar el periodo de algún magistrado, no en su totalidad para evitar que se pierda la continuidad en las actividades y compromisos establecidos.
- Los integrantes del Comité deben de ser capacitados en materia de calidad con la finalidad de que desempeñen sus actividades eficientemente.
- Las sesiones ordinarias y extraordinarias deben efectuarse de manera puntual.
- La ausencia de cualquiera de los miembros debe ser comunicada por correo electrónico y/o llamada telefónica al Representante de la Dirección con copia al Coordinador de Calidad para que justifiquen su ausencia. La inasistencia injustificada por tres ocasiones consecutivas será motivo de una primera llamada de atención por escrito con copia para los tres Magistrados y de continuar será dado de baja del Comité.

### Integración.

- El Comité de Calidad estará integrado por un grupo de servidores públicos de diversas áreas de la Sala Regional y deberán tener conocimiento sobre gestión de la calidad o en su caso, deberán de ser capacitados.
- De acuerdo con las características propias del Comité, contará con miembros permanentes e invitados.

#### Los miembros permanentes son:

- a) Representante de la Dirección;
- b) Coordinador de Calidad;
- c) Auditor Líder;
- d) Representante de Presidencia;
- e) Representante de la Secretaría General de Sala Regional;
- f) Representante de la Delegación Administrativa;
- g) Así como, de considerarlo necesario, personal designado por los Magistrados.

R01/2013  
Fecha de revisión: 14/06/2013  
Fecha de liberación: 17/06/2013

2 de 13

CCSRM01

La impresión o copia de este documento lo hace un documento no controlado



TRIBUNAL ELECTORAL  
del Poder Judicial de la Federación

# MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD DE LA DE SALA REGIONAL MONTERREY



TRIBUNAL ELECTORAL  
del Poder Judicial de la Federación

## ACTA CONSTITUTIVA DEL COMITÉ DE CALIDAD

Los invitados internos podrán ser:

- a) Personal que por su experiencia específica y/o responsabilidad contribuyan a la evolución del Sistema de Gestión de Calidad;
- b) Un representantes de cada Ponencia;
- c) Titular de la Secretaría General de Sala Regional;
- d) Titular de la Delegación Administrativa Regional;
- e) Titular del Secretariado Técnico Regional;
- f) Titular de Oficialía de Partes Regional;
- g) Titular Oficina de Actuarios Regional;
- h) Titular de Archivo Jurisdiccional Regional;
- i) Representante de la Subdirección de Recursos Humanos y Financieros;
- j) Representante de la Subdirección de Recursos Materiales y Servicios Generales;
- k) Representante de Departamento de Servicios Médicos;
- l) Representante del Departamento de Cómputo;
- m) Personal interno o externo que demuestre interés por la calidad y la mejora de los procesos;
- n) Así como, de considerarlo necesario, personal designado por los Magistrados.

Los anteriormente mencionados se integrarán al Comité por incidente crítico y/o cuando sean necesarios por su experiencia específica y responsabilidad, en el ámbito de su competencia, así como con fines de la evolución del Sistema de Gestión de Calidad. A los titulares de las áreas, cuando asistan como invitados a las sesiones del comité, se les reconocerá el cargo de Gerente de Calidad.

Los invitados a las sesiones del Comité de Calidad tendrán voz pero no voto.

R01/2013  
Fecha de revisión: 14/06/2013  
Fecha de liberación: 17/06/2013

3 de 13

CCSRM01

La impresión o copia de este documento lo hace un documento no controlado



TRIBUNAL ELECTORAL  
del Poder Judicial de la Federación

# MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD DE LA DE SALA REGIONAL MONTERREY



TRIBUNAL ELECTORAL  
del Poder Judicial de la Federación

## ACTA CONSTITUTIVA DEL COMITÉ DE CALIDAD

### Atribuciones.

- Proponer y/o modificar las directrices y políticas de calidad para el Tribunal, misión, visión y objetivos, siempre y cuando se apeguen a la Normativa del Tribunal Electoral y al Sistema de Gestión de Calidad.
- Emitir observaciones y recomendaciones para adecuar procesos, procedimientos instructivos y situaciones en materia de calidad.
- Evaluación de problemas y propuesta de medidas preventivas, correctivas y de mejora para la eficiencia y eficacia de los servicios, así como para la evaluación de los resultados alcanzados.
- Fomentar la integración del personal hacia la cultura de calidad institucional.
- Previa evaluación y autorización del Comité, incorporar Asesores Externos, que con su criterio enriquezcan la mejora continua de los procedimientos.
- Llevar a cabo a intervalos programados, Auditorías Internas y Externas de Calidad, además de Revisiones por la dirección para determinar si el Sistema de Gestión de Calidad es conforme con las disposiciones de la norma y por la Sala Regional.

### Funciones de los Miembros Permanentes e Integrantes del Comité de Calidad:

#### a) Representante de la Dirección:

- Asegurar que se establezcan, implementen y mantengan los procesos necesarios para el Sistema de Gestión de Calidad.
- Informar a la Alta Dirección sobre el desempeño del Sistema de Gestión de Calidad, y de cualquier necesidad de mejora.
- Verificar que se promueva la toma de conciencia sobre los requerimientos de los clientes.
- La responsabilidad del Representante de la Dirección puede incluir relaciones con partes externas sobre asuntos relacionados con el sistema de Gestión de la Calidad.
- Coordinar la discusión de los alcances del Sistema de Gestión de la Calidad.
- Representar al Coordinador de Calidad en ausencia e informarle de los asuntos tratados y los compromisos adoptados.

R01/2013  
Fecha de revisión: 14/06/2013  
Fecha de liberación: 17/06/2013

4 de 13

CCSRM01

La impresión o copia de este documento lo hace un documento no controlado





TRIBUNAL ELECTORAL  
del Poder Judicial de la Federación

# MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD DE LA DE SALA REGIONAL MONTERREY



TRIBUNAL ELECTORAL  
del Poder Judicial de la Federación

## ACTA CONSTITUTIVA DEL COMITÉ DE CALIDAD

- Emitir voto de calidad en caso de empate.
- b) Coordinador de Calidad:
- Coordinar entre las diferentes áreas de la Sala regional su participación en la calidad de los servicios.
  - Coordinar la creación de conciencia del personal de la sala sobre su responsabilidad en las acciones de mejora continua de la calidad.
  - Coordinar las reuniones ordinarias y extraordinarias del Comité de Calidad así como la orden del día que se llevará a cabo en las reuniones mencionadas.
  - Apoyar al Auditor Líder en la coordinación de las auditorías interna y externas de calidad que realicen a la Sala Regional.
  - Presentar conclusiones que permitan a la Alta Dirección establecer las medidas o estrategias correctivas para solucionar y evitar los problemas detectados tendientes a mejorar los servicios que presta la Sala Regional.
  - Supervisar las acciones emitidas por el Sistema de Gestión de Calidad y a las cuales dan seguimiento los auditores.
  - Suplir al Representante de la Dirección en ausencia e informarle de los asuntos tratados y los compromisos adoptados.
  - Coordinar el control de documentos y registros del Sistema de Gestión de Calidad.
- c) Auditor Líder.
- Informar a los miembros del Comité sobre el estado que guardan las acciones emitidas por el Sistema de Gestión de Calidad.
  - Supervisar las acciones emitidas por el Sistema de Gestión de Calidad y a las cuales darán seguimiento los Auditores Internos.
  - Dar información al Comité y a la Alta Dirección referente a las auditorías internas y externas.
  - Coordinar y elaborar el plan de trabajo de las auditorías internas y externas de calidad que realicen a la Sala Regional.

R01/2013  
Fecha de revisión: 14/06/2013  
Fecha de liberación: 17/06/2013

5 de 13

CCSRM01

La impresión o copia de este documento lo hace un documento no controlado





TRIBUNAL ELECTORAL  
del Poder Judicial de la Federación

# MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD DE LA DE SALA REGIONAL MONTERREY



TRIBUNAL ELECTORAL  
del Poder Judicial de la Federación

## ACTA CONSTITUTIVA DEL COMITÉ DE CALIDAD

- Coordinar las recomendaciones y sugerencias técnicas decididas por el Comité para la corrección de los problemas detectados en auditorías internas, externas o como método de mejora continua.
  - Coordinar la elaboración de un informe escrito de los casos presentados y el avance en su solución y presentarlo bimestralmente al Comité.
- d) Representante de Presidencia
- Fungir como controlador de acciones de mejora y seguimiento de no conformidades.
  - Elaboración de un informe escrito de los casos presentados y el avance en su solución, y presentarlo bimestralmente al Comité.
  - Representar al área de su adscripción en el Comité de Calidad.
- e) Representante de la Secretaría General de Sala Regional
- Apoyar al Auditor Líder en la elaboración del plan de trabajo de las auditorías internas y externas de calidad que realicen a la Sala Regional.
  - Representar al área de su adscripción en el Comité de Calidad.
- f) Representante de la Delegación Administrativa.
- Apoyar en el procedimiento de Control de Documentos y Registros del Sistema de Gestión de Calidad.
  - Informar al Comité de Calidad los cambios que se realicen en la documentación del Sistema de Gestión de Calidad.
  - Representar al área de su adscripción en el Comité de Calidad.

### **Funciones de los Invitados Internos:**

- a) Auditor Interno.
- Participar en las auditorías internas y externas de calidad para la revisión de las desviaciones del Sistema de Gestión de Calidad y otros elementos de calidad implementados en la Sala Regional.

R01/2013  
Fecha de revisión: 14/06/2013  
Fecha de liberación: 17/06/2013

6 de 13

CCSRM01

La impresión o copia de este documento lo hace un documento no controlado



TRIBUNAL ELECTORAL  
del Poder Judicial de la Federación

# MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD DE LA DE SALA REGIONAL MONTERREY



TRIBUNAL ELECTORAL  
del Poder Judicial de la Federación

## ACTA CONSTITUTIVA DEL COMITÉ DE CALIDAD

- Dar seguimiento, desde su inicio hasta su cierre, a las acciones que le correspondan y que le fueron asignadas para su análisis por el comité.
  - Ser gestores de calidad designados en representación de sus respectivas áreas de trabajo para dar seguimiento al correcto funcionamiento del Sistema de Gestión de Calidad.
  - Recibir capacitación, interna o externa como auditores internos.
- b) Gerentes de Calidad.
- Conocer los procedimientos de sus respectivas áreas.
  - Ser el enlace entre el área que representa y los Auditores Internos para dar seguimiento y cumplimiento a las no conformidades generadas en su servicio, en auditorías internas, externas o encontradas en el trabajo de rutina.
  - Debe dar cumplimiento de los procesos y en los formatos correspondientes para el desempeño en tiempo y forma de las No conformidades, Acción Correctiva, Preventiva o de Mejora.
  - Entrega bimestral de los resultados analizados y obtenidos a través de diversos medios (encuestas, evaluaciones), además de los referentes a indicadores del Sistema de Gestión de Calidad.
- c) Invitados.
- Serán invitados por algún miembro del Comité en caso que se requiera presentar algún problema al seno del mismo.
  - Asistir a las reuniones del Comité cuando sean requeridos y pueden ser miembros de la Institución o personal externo
  - Apoyar a otros miembros del Comité cuando así se requiera
  - Presentar a los integrantes del Comité, casos y problemas para su discusión, proponiendo las herramientas necesarias para su análisis y aprobación.

R01/2013  
Fecha de revisión: 14/06/2013  
Fecha de liberación: 17/06/2013

7 de 13

CCSRM01

La impresión o copia de este documento lo hace un documento no controlado



TRIBUNAL ELECTORAL  
del Poder Judicial de la Federación

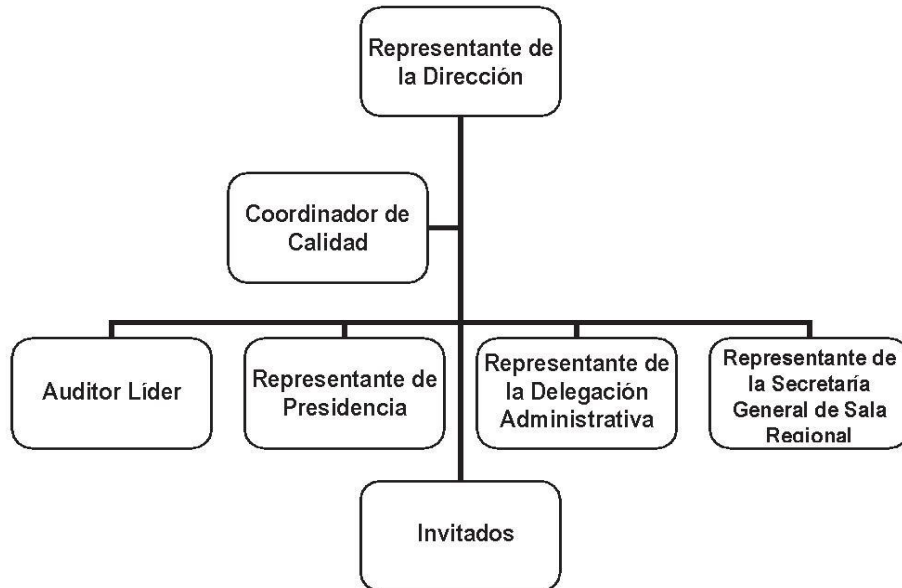
# MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD DE LA DE SALA REGIONAL MONTERREY



TRIBUNAL ELECTORAL  
del Poder Judicial de la Federación

## ACTA CONSTITUTIVA DEL COMITÉ DE CALIDAD

Organigrama del Comité de Calidad de la Sala Regional.



R01/2013  
Fecha de revisión: 14/06/2013  
Fecha de liberación: 17/06/2013

8 de 13

CCSRM01

La impresión o copia de este documento lo hace un documento no controlado



TRIBUNAL ELECTORAL  
del Poder Judicial de la Federación

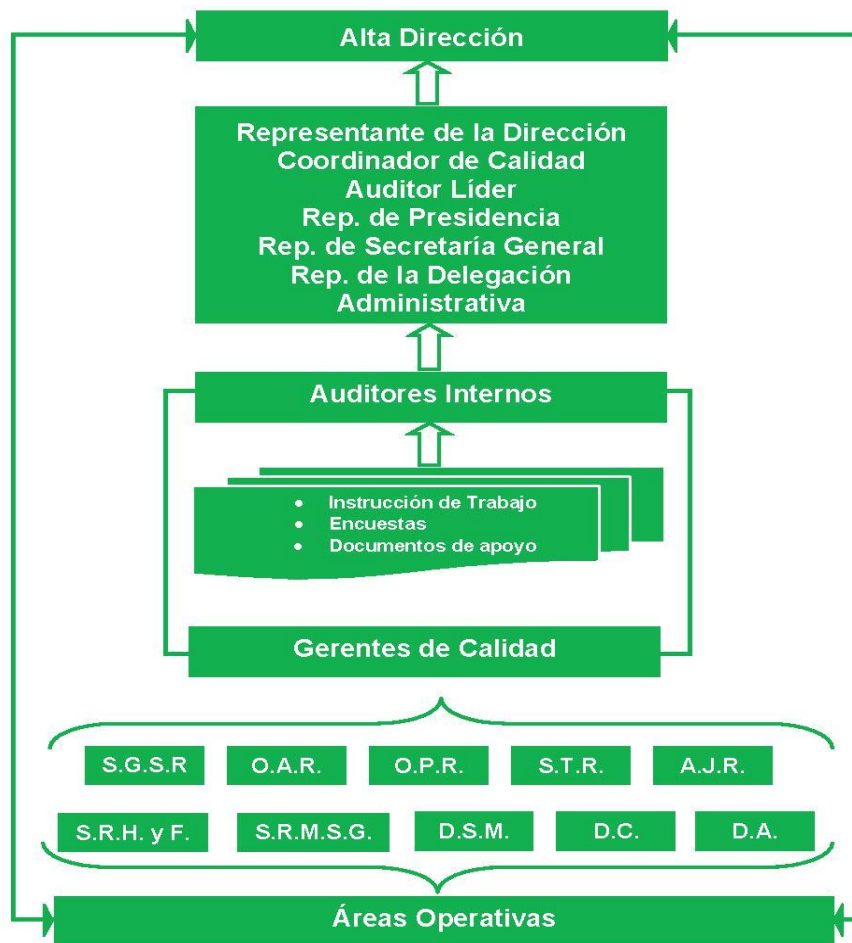
# MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD DE LA DE SALA REGIONAL MONTERREY



TRIBUNAL ELECTORAL  
del Poder Judicial de la Federación

## ACTA CONSTITUTIVA DEL COMITÉ DE CALIDAD

Diagrama Estructural para la Información en el Sistema de Gestión de  
Calidad – Comité de Calidad de Sala Regional.



R01/2013  
Fecha de revisión: 14/06/2013  
Fecha de liberación: 17/06/2013

9 de 13

CCSRM01

La impresión o copia de este documento lo hace un documento no controlado

R01/2018  
Fecha de revisión: 01/15/2018  
Fecha de liberación: 01/15/2018

51 de 113

MCSR01

La impresión o copia de este documento lo hace un documento no controlado



TRIBUNAL ELECTORAL  
del Poder Judicial de la Federación

# MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD DE LA DE SALA REGIONAL MONTERREY



TRIBUNAL ELECTORAL  
del Poder Judicial de la Federación

## ACTA CONSTITUTIVA DEL COMITÉ DE CALIDAD

ASISTENTES A LAS JUNTAS DEL COMITÉ DE CALIDAD		
ASISTENTES	VOZ	VOTO
Representante de la Dirección	X	X
Coordinador de Calidad	X	X
Auditor Líder	X	X
Representante de Presidencia	X	X
Representante de la Secretaría General	X	X
Representante de la Delegación Administrativa	X	X
Audidores Internos	X	
Invitados	X	

### Políticas de Operación.

- El Comité sesionará mensualmente en una reunión ordinaria mensual o en sesiones extraordinarias cuando las convoque el Coordinador de Calidad o a solicitud de sus miembros integrantes.
- Las reuniones extraordinarias podrán ser solicitadas por cualquiera de los miembros del Comité, señalando los asuntos que las justifiquen. El Comité podrá convocar sesión extraordinaria si lo estima necesario.
- La convocatoria para las sesiones ordinarias y/o extraordinaria, se comunicará por lo menos con 48 hrs. de anticipación, mediante comunicación oficial escrita, telefónica o por medio electrónico en la que se señale la hora, sitio y orden del día.
- En caso de no reunirse el 50% del Comité se hará una segunda convocatoria dentro de las siguientes 24 horas. En este supuesto, la sesión extraordinaria debe celebrarse con miembros que asistan, tomándose los acuerdos necesarios que acatará todo el Comité.
- De cada sesión se levantará un Acta y/o Minuta de trabajo señalando los temas tratados.

R01/2013  
Fecha de revisión: 14/06/2013  
Fecha de liberación: 17/06/2013

10 de 13

CCSRM01

La impresión o copia de este documento lo hace un documento no controlado



TRIBUNAL ELECTORAL  
del Poder Judicial de la Federación

# MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD DE LA DE SALA REGIONAL MONTERREY



TRIBUNAL ELECTORAL  
del Poder Judicial de la Federación

## ACTA CONSTITUTIVA DEL COMITÉ DE CALIDAD

- La modificación o actualización de este documento estará a cargo del Comité de Calidad y se realizará según las necesidades y/o desarrollo del Sistema de Gestión de Calidad.

### **Cierre del Acta Constitutiva del Comité de Calidad de la Sala Regional Monterrey.**

Habiendo quedado aclarado los roles y las responsabilidades de los integrantes del Comité de Calidad, siendo las 11:00 hrs. del día de la fecha, queda formalmente constituido el Comité de Calidad de la Sala Regional Monterrey y se procede al cierre del acta constitutiva, firmando al margen y al calce quienes en ella intervinieron.

#### Alta Dirección

\_\_\_\_\_  
Yairisnio D. García Ortiz

Magistrado

\_\_\_\_\_  
Marco Antonio Zavala  
Arredondo

Magistrado Presidente

\_\_\_\_\_  
Reyes Rodríguez Mondragón

Magistrado

#### Comité de Calidad

\_\_\_\_\_  
Agustín Pável Ávila García

Representante de la  
Dirección

\_\_\_\_\_  
José Ángel Ramos Cabrera

Coordinador de Calidad

\_\_\_\_\_  
Raúl Domínguez Pinales

Auditor Líder

R01/2013  
Fecha de revisión: 14/06/2013  
Fecha de liberación: 17/08/2013

11 de 13

CCSRM01

La impresión o copia de este documento lo hace un documento no controlado





TRIBUNAL ELECTORAL  
del Poder Judicial de la Federación

# MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD DE LA DE SALA REGIONAL MONTERREY



TRIBUNAL ELECTORAL  
del Poder Judicial de la Federación

## ACTA CONSTITUTIVA DEL COMITÉ DE CALIDAD

### Comité de Calidad

Jennifer Pacheco Arellano

Sandra Isabel Gaspar García

Olivia Adriana García Herrera

---

Rep. de Presidencia

---

Rep. de la Secretaría General

---

Rep. de la Deleg.  
Administrativa

### Audidores Internos

Daniel Valderrama Chairez

Irene Maldonado Cavazos

Luis G. Zumarán Aguilar

---

Auditor Interno

---

Auditora Interno

---

Auditor Interna

Macarena García Rius

Sandra Liliana Ambriz  
Hernandez

Xochitl Luna Álvarez

---

Auditora Interna

---

Auditora Interna

---

Auditora Interna

R01/2013  
Fecha de revisión: 14/06/2013  
Fecha de liberación: 17/06/2013

12 de 13

CCSRM01

La impresión o copia de este documento lo hace un documento no controlado



TRIBUNAL ELECTORAL  
del Poder Judicial de la Federación

# MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD DE LA DE SALA REGIONAL MONTERREY



TRIBUNAL ELECTORAL  
del Poder Judicial de la Federación

## ACTA CONSTITUTIVA DEL COMITÉ DE CALIDAD

### Gerentes de Calidad

Guillermo Sierra Fuentes

Francisca E. Meier Morell

María Elena Cruz Sauza

---

Titular de la Secretaría  
General de Sala Regional

---

Titular de la Delegación  
Administrativa Regional

---

Titular del Secretariado  
Técnico Regional

Azalia Lujano Díaz

Jorge M. Zarazúa Arredondo

Jorge A. Sáenz Marínes

---

Titular de Oficialía de Partes  
Regional

---

Titular Oficina de Actuarios  
Regional

---

Titular de Archivo  
Jurisdiccional Regional

Liliana Herrera Villanueva

Luis Castillo Medina

Luis G. Zumarán Aguilar

---

Titular de la Subdirección de  
Recursos Humanos y  
Financieros

---

Titular de la Subdirección de  
Recursos Materiales y  
Servicios Generales

---

Titular del Departamento de  
Servicios Médicos

Roberto Gaitán Martos

---

Titular del Departamento de  
Cómputo

R01/2013  
Fecha de revisión: 14/06/2013  
Fecha de liberación: 17/06/2013

13 de 13

CCSRM01

La impresión o copia de este documento lo hace un documento no controlado



TRIBUNAL ELECTORAL  
del Poder Judicial de la Federación

# MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD DE LA DE SALA REGIONAL MONTERREY

## Anexo. C

### Relación Objetivos de Calidad vs Procesos del SGC

Objetivos de Calidad	Recepción de Medios de Impugnación	Turno de Medios de Impugnación	Preparación de Sesiones	Notificación	Archivo y Préstamo de Expedientes	Cobertura y difusión de actividades institucionales	Monitoreo y análisis de información político-electoral	Atención de solicitudes de acceso a la información y/o datos personales	Préstamo del Acervo Bibliográfico	Soporte Técnico a usuarios	Elaboración del Informe Mensual del Programa Anual d Trabajo	Recepción de Expediente y Sustanciación de Medios de Impugnación
Establecer procesos jurisdiccionales y administrativos, eficaces y eficientes, con apego a las disposiciones constitucionales y legales.	✓	✓	✓	✓	✓	---	---	---	---	---	---	✓
Diseñar procesos operativos funcionales e interrelacionados, que permitan la optimización en la gestión de capital humano y los recursos materiales, tecnológicos y financieros.	---	---	---	---	---	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Desarrollar una cultura institucional, conformada por valores y conductas que favorezcan la mejora continua en el desempeño de los procesos y la calidad de vida de los colaboradores.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Fomentar la excelencia en el servicio, hacia la ciudadanía y al interior, a través de metodologías de trabajo apropiadas.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓



TRIBUNAL ELECTORAL  
del Poder Judicial de la Federación

## MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD DE LA DE SALA REGIONAL MONTERREY

Procesos del SGC de la SRM	Control de documentos y registros	Revisión por la dirección	Auditoría Interna	Acciones de mejora	Gestión de conocimientos de la organización	Gestión de la competencia del personal	Evaluación de la satisfacción de los clientes	Compras y pago a proveedores	Selección y evaluación de proveedores
<b>Objetivos de Calidad</b>									
Establecer procesos jurisdiccionales y administrativos, eficaces y eficientes, con apego a las disposiciones constitucionales y legales.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	---
Diseñar procesos operativos funcionales e interrelacionados, que permitan la optimización en la gestión de capital humano y los recursos materiales, tecnológicos y financieros.	✓	✓	✓	✓	✓	---	---	✓	✓
Desarrollar una cultura institucional, conformada por valores y conductas que favorezcan la mejora continua en el desempeño de los procesos y la calidad de vida de los colaboradores.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Fomentar la excelencia en el servicio, hacia la ciudadanía y al interior, a través de metodologías de trabajo apropiadas.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	---	---



TRIBUNAL ELECTORAL  
del Poder Judicial de la Federación

# MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD DE LA DE SALA REGIONAL MONTERREY

## Anexo D. Tabla de Responsabilidades

	PUNTOS DE LA NORMA ISO 9001 : 2015	Presidencia	Secretaría Ejecutiva	Secretaría General	Ponencias	Secretariado Técnico	Oficialía de Partes	Oficina de Actuarios	Archivo Judicial	Delegación Administrativa	Sistemas	Comité de Calidad	DOCUMENTOS DE REFERENCIA
<b>4</b>	<b>Contexto de la Organización</b>												
4.1	Conocimiento de la organización y de su contexto	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, Ley Orgánica del Poder Judicial de la Federación, Anteproyecto de Presupuesto 2018.
4.2	Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas	R	P	R	R	P	P	P	P	R	P	P	Manual de Calidad de la SRM, Diagrama de partes interesadas
4.3	Determinación del alcance del sistema de gestión de la calidad	R	R	R	R	P	P	P	P	R	P	R	Manual de Calidad de la SRM
4.4	Sistema de gestión de la calidad y sus procesos	R	R	R	R	P	P	P	P	R	P	R	Manual de Calidad de la SRM
<b>5</b>	<b>Liderazgo</b>												
5.1	Liderazgo y compromiso	R	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	Política y Objetivos de Calidad. Revisión por la Dirección (PRCCSRM02)
5.1.2	Enfoque al cliente	R	P	P	P	P	P	P	P	P	P	R	Acciones de Mejora (PRCCSRM04)
5.2	Política	R	R	R	R	P	P	P	P	R	P	P	Política y Objetivos de Calidad. Revisión por la Dirección (PRCCSRM02)
5.2.1	Establecimiento de la política de la calidad	R	R	R	R	P	P	P	P	R	P	P	Política y Objetivos de Calidad. Revisión por la Dirección (PRCCSRM02)
5.2.2	Comunicación de la política de la calidad	R	R	R	R	P	P	P	P	R	P	P	Revisión por la Dirección
5.3	Roles responsabilidades y autoridades en la organización	R	R	R	R	P	P	P	P	R	P	P	Reglamento Interno, Ley Orgánica del Poder Judicial de la Federación, Catálogo de Puestos, Matriz de Responsabilidades.
<b>6</b>	<b>Planificación</b>												
6.1.	Acciones para abordar riesgo y oportunidades	R	R	R	R	P	P	P	P	R	P	P	Fichas de proceso, Clasificador de Riesgo, Manuales de Procedimientos



TRIBUNAL ELECTORAL  
del Poder Judicial de la Federación

## MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD DE LA DE SALA REGIONAL MONTERREY

	PUNTOS DE LA NORMA ISO 9001 : 2015	Presidencia	Secretaría Ejecutiva	Secretaría General	Ponencias	Secretariado Técnico	Oficialía de Partes	Oficina de Actuarios	Archivo Judicial	Delegación Administrativa	Sistemas	Comité de Calidad	DOCUMENTOS DE REFERENCIA
6.2.	Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos	R	R	R	R	P	P	P	P	R	P	P	Política y Objetivos de Calidad. Revisión por la Dirección (PRCCSRM02)
6.3	Planificación de los cambios	R	R	R	R	R	R	R	R	R		R	Acciones de Mejora (PRCCSRM02)
<b>7</b>	<b>Apoyo</b>												
7.1	Recursos	P	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	R	N/A	N/A	Elaboración de presupuesto (PAE)
7.1.2	Personas	P	P	P	P	P	P	P	P	R	P	N/A	Lineamientos para Movimientos de Personal, Manual de Procedimientos para Movimientos de Personal, Lineamientos para la Integración del Expediente Personal de las servidoras y servidores públicos del TEPJF; Manual de Procedimientos para la Integración del expediente Personal de las Servidoras y Servidores Públicos del TEPJF.
7.1.3	Infraestructura	P	P	P	P	P	P	P	P	R	P	N/A	Manual de Procedimientos para el Mantenimiento Preventivo, Correctivo y Adecuaciones en Instalaciones de las Salas Regionales.
7.1.4	Ambiente para la operación de los procesos	R	R	R	R	P	P	P	P	R	P	P	Reglamento interno del TEPJF, artículo 188 fracciones; Acuerdo general para el ingreso, promoción y desarrollo de la Carrera Judicial con Paridad de Género en el TEPJF; Lineamientos de operación de los servicios médicos del TEPJF; Manual de Procedimientos para el Mantenimiento Preventivo, correctivo y Adecuaciones en Instalaciones de las Salas Regionales.
7.1.5	Recursos de seguimiento y medición	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	Exclusión del SGC
7.1.5.1	Generalidades	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	Exclusión del SGC
7.1.5.2	Trazabilidad de las mediciones	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	Exclusión del SGC





TRIBUNAL ELECTORAL  
del Poder Judicial de la Federación

# MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD DE LA DE SALA REGIONAL MONTERREY

	PUNTOS DE LA NORMA ISO 9001 : 2015	Presidencia	Secretaría Ejecutiva	Secretaría General	Ponencias	Secretariado Técnico	Oficialía de Partes	Oficina de Actuarios	Archivo Judicial	Delegación Administrativa	Sistemas	Comité de Calidad	DOCUMENTOS DE REFERENCIA
7.1.6	Conocimientos de la organización	R	R	R	R	P	P	P	P	R	P	N/A	Catálogo de Puestos Apartado A y B del TEPJF; Plan Académico editorial; experiencia.
7.2	Competencia	R	R	R	R	P	P	P	P	R	P	N/A	Catálogo de Puestos Apartado A y B del TEPJF; Plan Académico editorial; experiencia.
7.3	Toma de conciencia	R	R	R	R	P	P	P	P	R	P	R	Catálogo de Puestos Apartado A y B del TEPJF; Plan Académico editorial; experiencia.
7.4	Comunicación	R	R	R	R	P	P	P	P	R	P	R	
7.5	Información documentada	R	R	R	R	P	P	P	P	R	P	R	
7.5.1	Generalidades	P	R	R	R	R	R	R	R	P	R	R	Manual de Calidad, Control de documentos y registros, Elaboración de Documentos.
7.5.2	Creación y actualización	P	R	R	R	R	R	R	R	P	R	R	Manual de Calidad, Control de documentos y registros, Elaboración de Documentos.
7.5.3	Control de la información documentada	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	R	Manual de Calidad, Control de documentos y registros, Elaboración de Documentos.
<b>8</b>	<b>Operación</b>												
8.1	Planificación y control operacional	P	R	R	R	R	R	R	R	R	R	P	Diagrama de interrelación de Procesos
8.2	Requisitos para los productos y servicios	P	R	R	R	R	R	R	R	P	R	N/A	Procedimientos certificados
8.2.1	Comunicación con el cliente	P	R	R	R	R	R	R	R	P	R	N/A	Procedimientos certificados
8.2.2	Determinación de los requisitos para los productos y servicios	P	R	R	R	R	R	R	R	P	R	N/A	Procedimientos certificados
8.2.3	Revisión de los requisitos para los productos y servicios	R	P	P	R	P	P	P	P	R	P	N/A	Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, Ley Orgánica del Poder Judicial de la Federación, Anteproyecto de Presupuesto 2018
8.2.4	Cambios en los requisitos para los productos y servicios	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	Exclusión del SGC
8.3	Diseño y desarrollo de los productos	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	Exclusión del SGC
8.3.1	Generalidades	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	Exclusión del SGC
8.3.2	Planificación del diseño y desarrollo	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	Exclusión del SGC
8.3.3	Entradas para el diseño y desarrollo	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	Exclusión del SGC
8.3.4	Controles del diseño y desarrollo	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	Exclusión del SGC



TRIBUNAL ELECTORAL  
del Poder Judicial de la Federación

## MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD DE LA DE SALA REGIONAL MONTERREY

	PUNTOS DE LA NORMA ISO 9001 : 2015	Presidencia	Secretaría Ejecutiva	Secretaría General	Ponencias	Secretariado Técnico	Oficialía de Partes	Oficina de Actuarios	Archivo Judicial	Delegación Administrativa	Sistemas	Comité de Calidad	DOCUMENTOS DE REFERENCIA
8.3.5	Salidas del diseño y desarrollo	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	Exclusión del SGC
8.3.6	Cambios del diseño y desarrollo	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	Exclusión del SGC
8.4	Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente	P	P	P	P	P	P	P	P	R	P	N/A	Manual de Procedimientos para la Adquisición de Bienes, Arrendamientos y Prestación de Servicios mediante Adjudicación Directa en Salas Regionales
8.4.2	Tipo y alcance de control	P	P	P	P	P	P	P	P	R	P	N/A	Manual de Procedimientos para la Adquisición de Bienes, Arrendamientos y Prestación de Servicios mediante Adjudicación Directa en Salas Regionales
8.4.3	Información para los proveedores externos	P	P	P	P	P	P	P	P	R	P	N/A	Manual de Procedimientos para la Adquisición de Bienes, Arrendamientos y Prestación de Servicios mediante Adjudicación Directa en Salas Regionales
8.5	Producción y provisión del servicio	P	R	R	R	R	R	R	R	P	R	R	Procedimientos certificados
8.5.1	Control de la producción y de la provisión del servicio	P	R	R	R	R	R	R	R	P	R	R	Procedimientos certificados
8.5.2	Identificación y trazabilidad	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	N/A	Lineamientos Generales para la Identificación e Integración de Expedientes del TEPJF, Procedimiento de recepción, registro y envío de Medios de Impugnación
8.5.3	Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	N/A	Lineamientos para la organización, descripción y conservación del archivo institucional, Procedimiento de Recepción de Medios de Impugnación, Procedimiento de Archivo y préstamo de expedientes
8.5.4	Preservación	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	N/A	Procedimiento de Archivo y préstamo de expedientes, Procedimiento de préstamo del acervo bibliográfico
8.5.5	Actividades posteriores a la entrega	P	N/A	R	P	P	P	R	P	N/A	P	N/A	El manual de Procedimiento de Notificación (PROASRM01); La Ley General del Sistema de Medios de Impugnación en Materia Electoral
8.5.6	Control de cambios	P	N/A	P	R	P	P	P	P	N/A	N/A	N/A	Lineamientos para la organización, descripción y conservación del archivo institucional
8.6	Liberación de los productos y servicios	R	P	P	P	P	P	P	P	P	P	R	Manual de Calidad, Control de documentos y registros, Procedimientos certificados



TRIBUNAL ELECTORAL  
del Poder Judicial de la Federación

# MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD DE LA DE SALA REGIONAL MONTERREY

	PUNTOS DE LA NORMA ISO 9001 : 2015	Presidencia	Secretaría Ejecutiva	Secretaría General	Ponencias	Secretariado Técnico	Oficialía de Partes	Oficina de Actuarios	Archivo Judicial	Delegación Administrativa	Sistemas	Comité de Calidad	DOCUMENTOS DE REFERENCIA
		R	R	R	R	P	P	P	P	R	P	R	
8.7	Control de las salidas no conformes	R	R	R	R	P	P	P	P	R	P	R	Control de servicio No conforme
<b>9 Evaluación del desempeño</b>													
9.1	Seguimiento, medición, análisis y evaluación	R	P	P	P	P	P	P	P	P	P	R	Revisión por la Dirección y Auditorías Internas
9.1.2	Satisfacción del cliente	R	P	P	P	P	P	P	P	P	P	R	Manejo eficaz de quejas, Control de Servicio No Conforme.
9.1.3	Análisis y evaluación	R	R	R	R	P	P	P	P	R	P	R	Fichas de proceso, Revisión por la Dirección, Evaluación del Servicio.
9.2	Auditoría interna	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	R	Auditorías Internas
9.3	Revisión por la dirección	R	R	R	R	P	P	P	P	R	P	R	Revisión por la Dirección
9.3.1	Generalidades	R	P	P	P	P	P	P	P	P	P	R	Revisión por la Dirección
9.3.2	Entradas de la revisión por la dirección	P	R	R	R	R	R	R	R	R	R	P	Revisión por la Dirección
9.3.3	Salidas de la revisión por la dirección	R	R	R	R	P	P	P	P	R	P	P	Revisión por la Dirección, Acción de Mejora
<b>10 Mejora</b>													
10.1	Generalidades	R	R	R	R	P	P	P	P	R	P	P	Acciones de Mejora, Revisión por la Dirección.
10.2	No conformidades y acción correctiva	R	R	R	R	P	P	P	P	R	P	P	Acciones de Mejora, Revisión por la Dirección.
10.3	Mejora continua	R	R	R	R	P	P	P	P	R	P	P	Acciones de Mejora, Revisión por la Dirección.

R	RESPONSABLE
P	PARTICIPA
N/A	NO APLICA



TRIBUNAL ELECTORAL  
del Poder Judicial de la Federación

## MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD DE LA SALA REGIONAL MONTERREY

### Anexo F. Fichas de procesos

Documentación  
Aprobada



TRIBUNAL ELECTORAL  
del Poder Judicial de la Federación

## MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD DE LA SALA REGIONAL MONTERREY

<b>Nombre del Procedimiento: RECEPCIÓN DE MEDIOS DE IMPUGNACIÓN</b>					
<b>Objetivo:</b>	Asegurar que las actividades de recepción, registro y control de los medios de impugnación se encuentren apegadas a la legislación aplicable				
<b>Alcance del Proceso</b> Comprende desde la presentación del medio de impugnación hasta la remisión a la ponencia correspondiente.					
<b>Entradas:</b> (procesos que llegan) Medio de impugnación	<b>Principales actividades del proceso:</b>			<b>Salidas:</b> (procesos que salen) Expediente integrado	
<b>Proveedores:</b> (quien entrega el proceso) Promovente (partidos políticos, coaliciones, ciudadanos, candidatos, organizaciones o agrupaciones políticas o de ciudadanos y los servidores públicos del Instituto Nacional Electoral)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Recibe medio de impugnación</li> <li>2. Comunica sobre recepción a SGA</li> <li>3. Ordena documentación conforme a la normativa</li> <li>4. Elabora acuse</li> <li>5. Registra en SISGA</li> <li>6. Integra expediente</li> <li>7. Se escanea el expediente</li> <li>8. Se imprime papeleta</li> <li>9. Remite a la ponencia</li> </ol>			<b>Cliente (Usuario):</b> (quien recibe el proceso) Secretaría General de Acuerdos	
<b>Interacción con otros procesos:</b>	Cód. Id	Nombre del proceso	<b>Procesos de apoyo:</b>	Cód. Id	Nombre del proceso
	PRSGSRM01	Procedimiento de Turno de Medio de Impugnación		ITOPSRM01	-Instrucción de Trabajo de recepción de aviso.
				ITOPSRM02	-Instrucción de trabajo Recepción de Promoción
				ITOPSRM03	-Instrucción de Trabajo de Cambio de vía y/o escisión
				ITOPSRM04	- Instrucción de Trabajo de Recurso de Reconsideración
<b>Recursos necesarios:</b>	<b>Indicadores:</b>				
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Equipos de cómputo</li> <li>2. Impresoras</li> <li>3. Escáner de alto volumen</li> <li>4. Reloj checador</li> <li>5. Acceso al SISGA</li> <li>6. Fax</li> </ol>	Nombre:	Responsable:	Periodicidad:	Método de cálculo:	Meta mínima:



TRIBUNAL ELECTORAL  
del Poder Judicial de la Federación

## MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD DE LA SALA REGIONAL MONTERREY

7. Línea de voz 8. Papelería e insumos	1. Expediente integrado conforme a lineamientos (salvo expedientes que no ingresen con oficios de remisión)	Titular de Oficialía de Partes	Mensual	Integración de expedientes conforme a lineamientos	85%
	2. Evaluación de la percepción del servicio		Mensual	Encuestas de evaluación del servicio	85% como servicio muy bueno o bueno

Documento Aprobado





TRIBUNAL ELECTORAL  
del Poder Judicial de la Federación

## MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD DE LA SALA REGIONAL MONTERREY

<b>Documentos de control requeridos:</b>	<b>Normatividad aplicable:</b>	<b>Responsable del proceso:</b>
<p>(Formatos)</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Constancia de recepción de documentación.</li><li>2. Carátula.</li><li>3. Expediente.</li><li>4. Cuaderno de antecedentes (cuando aplique)</li><li>5. Acuerdo de remisión.</li><li>6. Papeleta de entrega.</li><li>7. Libro de Gobierno o registro en sistema informático.</li></ol>	<ul style="list-style-type: none"><li>-</li><li>- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.</li><li>- Ley General del Sistema de Medios de Impugnación en Materia Electoral</li><li>- Ley Orgánica del Poder Judicial de la Federación.</li><li>- Ley General de Instituciones y Procedimientos Electorales.</li><li>- Código Federal de Procedimientos Civiles.</li><li>- Reglamento Interno del Tribunal Electoral del Poder Judicial de la Federación.</li><li>- Acuerdo General 5/2008 de la Sala Superior, de veinticinco de junio de dos mil ocho, relativo a las reglas de turno de los asuntos competencia de las Salas del Tribunal Electoral del Poder Judicial de la Federación.</li><li>- Acuerdo General de la Sala Superior del Tribunal Electoral del Poder Judicial de la Federación número 3/2008, de treinta de abril de dos mil ocho, relativo a la determinación de los días inhábiles, para los efectos del cómputo de los plazos procesales en los asuntos jurisdiccionales del Tribunal Electoral del Poder Judicial de la Federación y anexos del uno al cinco.</li><li>- Acuerdo General de la Sala Superior del Tribunal Electoral del Poder Judicial de la Federación número 1/2013, de primero de abril de dos mil trece, relativo a la implementación de una cuenta de correo electrónico para la recepción de los avisos de interposición de medios de impugnación.</li><li>- Acuerdo General de la Sala Superior del Tribunal Electoral del Poder Judicial de la Federación Número 1/2014, de veinte de enero de dos mil catorce, por el que se aprueba la implementación de reglas relativas al trámite de los medios de impugnación que reciban las Salas Regionales en contra de sus resoluciones y medidas generales aplicables</li><li>- Lineamientos Generales para la Identificación e Integración de Expedientes del Tribunal Electoral del Poder Judicial de la Federación, del 30 de julio de 2008, 20 de julio de 2009 y del 8 de febrero de 2010.</li></ul>	<p>Responsable del proceso:</p> <p>Titular de Oficialía de Partes</p>

R01/2018

Fecha de revisión: 01/15/2018

Fecha de liberación: 01/15/2018

66 de 113

MCSR01



TRIBUNAL ELECTORAL  
del Poder Judicial de la Federación

## MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD DE LA SALA REGIONAL MONTERREY

Documentación  
Aprobada



TRIBUNAL ELECTORAL  
del Poder Judicial de la Federación

## MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD DE LA SALA REGIONAL MONTERREY

<b>Nombre del Procedimiento:</b> TURNO DE MEDIOS DE IMPUGNACIÓN						
<b>Objetivo:</b>		Auxiliar en las actividades que tiene encomendadas la Secretaría General de Acuerdos, para que éstas se realicen con oportunidad y conforme a la legislación y normativa aplicable.				
<b>Alcance del Proceso:</b> Este procedimiento inicia con la comunicación de la Oficialía de Partes sobre la recepción del medio de impugnación presentado, y concluye con el turno a la Ponencia del Magistrado que corresponda.						
<b>Entradas:</b> (procesos que llegan) Expediente integrado		<b>Principales actividades del proceso:</b>		<b>Salidas:</b> (procesos que salen) Turno del medio de impugnación (expediente)		
<b>Proveedores:</b> (quien entrega el proceso) Oficialía de Partes		<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Recibe copia de oficio de remisión, informe y demanda</li> <li>2. Confirma telefónicamente la asignación del turno a Oficialía de Partes</li> <li>3. Imprime carátula</li> <li>4. Elabora auto y oficio de turno</li> <li>5. Aprueba auto de turno (Presidencia)</li> <li>6. Envía a notificación</li> <li>7. Actuaría Notifica y remite a SGA</li> <li>8. Oficialía turna expediente a la Ponencia</li> </ol>		<b>Cliente (Usuario):</b> (quien recibe el proceso) Ponencia de SRM		
<b>Interacción con otros procesos:</b>		Cód. Id	Nombre del proceso	<b>Procesos de apoyo:</b>	Cód. Id	Nombre del proceso
		PROPSRM01	Procedimiento de Recepción de Medios de Impugnación			
		PROASRM01	Procedimiento de notificación			
<b>Recursos necesarios:</b>		<b>Indicadores:</b>				
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Equipos de cómputo</li> <li>2. Impresoras</li> <li>3. Escáner</li> <li>4. Reloj checador</li> <li>5. Acceso al sistema informático</li> <li>6. Copiadora</li> <li>7. Línea de voz</li> <li>8. Papelería e insumos</li> </ol>		Nombre:	Responsable:	Periodicidad:	Método de cálculo:	Meta mínima:



TRIBUNAL ELECTORAL  
del Poder Judicial de la Federación

## MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD DE LA SALA REGIONAL MONTERREY

	1. Medios de impugnación recibidos y turnados en máximo 19 horas <sup>14</sup>	Titular de Secretaría General de Acuerdos Titular de Oficialía de Partes Titular de Oficina de Actuarios	Mensual	Expedientes turnados dentro de las 19 horas.	95%
--	--	--	---------	--	-----

Documentación Aprobada

<sup>14</sup> A excepción de los medios de impugnación presentados en proceso electoral dentro del mes previo al de la jornada comicial, así como durante el mes de celebración de la misma, relacionados con el procedimiento de expedición de credencial para votar, y en los casos de recepción en carga masiva de expedientes.



TRIBUNAL ELECTORAL  
del Poder Judicial de la Federación

## MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD DE LA SALA REGIONAL MONTERREY

<p><b>Documentos de control requeridos:</b> (Formatos)</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Auto de turno</li><li>2. Oficio de turno</li><li>3. Papeleta de entrega</li></ol>	<p><b>Normatividad aplicable:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.</li><li>- Ley General del Sistema de Medios de Impugnación en Materia Electoral.</li><li>- Ley Orgánica del Poder Judicial de la Federación.</li><li>- Ley General de Instituciones y Procedimientos Electorales.</li><li>- Código Federal de Procedimientos Civiles.</li><li>- Reglamento Interno del Tribunal Electoral del Poder Judicial de la Federación.</li><li>- Acuerdo General 3/2008 de la Sala Superior del Tribunal Electoral del Poder Judicial de la Federación, de treinta de abril de dos mil ocho, relativo a la determinación de los días inhábiles, para los efectos del cómputo de los plazos procesales en los asuntos jurisdiccionales del Tribunal Electoral del Poder Judicial de la Federación y anexos del uno al cinco.</li><li>- Acuerdo General 5/2008 de la Sala Superior, de veinticinco de junio de dos mil ocho, relativo a las reglas de turno de los asuntos competencia de las salas del Tribunal Electoral del Poder Judicial de la Federación.</li><li>- Acuerdo General 2/2010 de la Sala Superior del Tribunal Electoral del Poder Judicial de la Federación, de cinco de abril de dos mil diez, relativo a la implementación de los “estrados electrónicos”.</li><li>- Acuerdo SM 3/2012, emitido por los magistrados integrantes de la Sala Regional del Tribunal Electoral del Poder Judicial de la Federación, correspondiente a la Segunda Circunscripción Plurinominal, relativo a la suspensión en el cómputo de los plazos legales para la sustanciación y resolución de los juicios laborales, y en cualquier otro asunto de naturaleza laboral recibido o radicado en este órgano jurisdiccional.</li><li>- Acuerdo General 1/2013 de la Sala Superior del Tribunal Electoral del Poder Judicial de la Federación, de primero de abril de dos mil trece, relativo a la implementación de una cuenta de correo electrónico para la recepción de los avisos de interposición de medios de impugnación.</li><li>- Acuerdo General 2/2013 de la Sala Superior del Tribunal Electoral del Poder Judicial de la Federación, de catorce de junio de dos mil trece, relativo al trámite electrónico interno en la remisión, tramitación y turno de las solicitudes de ejercicio de facultad de atracción.</li><li>- Acuerdo General 1/2014 de la Sala Superior del Tribunal Electoral del Poder Judicial de la Federación, de veinte de enero de dos mil catorce, por el que se aprueba la implementación de reglas relativas al trámite de los medios de</li></ul>	<p><b>Responsable del proceso:</b></p> <p>Titular de Secretaría General de Acuerdos Titular de Oficialía de Partes Titular de Oficina de Actuarios</p>
---	---	--

R01/2018

Fecha de revisión: 01/15/2018

Fecha de liberación: 01/15/2018

70 de 113

MCSR01



TRIBUNAL ELECTORAL  
del Poder Judicial de la Federación

## MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD DE LA SALA REGIONAL MONTERREY

	<p>impugnación que reciban las Salas Regionales en contra de sus resoluciones y medidas generales aplicables.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Acuerdo General 2/2014 de la Sala Superior del Tribunal Electoral del Poder Judicial de la Federación, por el que se establecen reglas para el mejor despacho de asuntos recibidos en las Salas Regionales que se remiten a la Sala Superior y de la tramitación electrónica de los auxilios de notificación entre salas del propio Tribunal Electoral.</li><li>- Lineamientos Generales para la Identificación e Integración de Expedientes del Tribunal Electoral del Poder Judicial de la Federación, del 30 de julio de 2008, 20 de julio de 2009 y del 8 de febrero de 2010.</li><li>- Manual General de Organización del Tribunal Electoral del Poder Judicial de la Federación aprobado por la Comisión de Administración mediante acuerdo 192/S7 (13-VI-2207).</li><li>- Manual del usuario del Sistema de Información de la Secretaría General de Acuerdos (SISGA).</li></ul>	
--	--	--

ADVERTENCIA  
Aprobado





TRIBUNAL ELECTORAL  
del Poder Judicial de la Federación

## MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD DE LA SALA REGIONAL MONTERREY

<b>Nombre del Procedimiento:</b> PREPARACIÓN DE SESIONES									
<b>Objetivo:</b>	Asegurar que las actividades que se realizan por la Secretaría General de Acuerdos para preparar las Sesiones Públicas de resolución en el Salón de Plenos, así como las acciones implementadas para el seguimiento de las sentencias emitidas, se lleven a cabo con oportunidad.								
<b>Alcance del Proceso:</b> Este procedimiento comprende desde el momento en que la Secretaría General de Acuerdos conoce fecha y hora en que se celebrará la Sesión Pública, hasta que remite la sentencia a la Oficina de Actuarios para que se realice el trámite de notificación.									
<b>Entradas:</b> (procesos que llegan) Indicación de sesión pública	<b>Principales actividades del proceso:</b> 1. Recibe fecha y hora de sesión pública 2. Elabora aviso de sesión y convocatoria a Magistrados. 3. Elabora listado de asuntos a resolver y guión 4. Durante la sesión verifica quórum y da cuenta de los asuntos a resolver. 5. Recaba votación de Magistrados. 6. Recaba las sentencias para su firma. 7. Firma sentencias y turna para notificación. 8. Elabora proyecto de acta circunstanciada.								
<b>Proveedores:</b> (quien entrega el proceso) Presidencia de Sala Regional Monterrey									
<b>Salidas:</b> (procesos que salen) Sentencia notificada									
<b>Cliente (Usuario):</b> (quien recibe el proceso) Partes involucradas									
<b>Interacción con otros procesos:</b>	<table border="1" style="width: 100%;"> <tr> <td style="width: 25%;">Cód. Id</td> <td style="width: 50%;">Nombre del proceso</td> <td style="width: 25%;">Cód. Id</td> <td style="width: 25%;">Nombre del proceso</td> </tr> <tr> <td>PROASRM01</td> <td>Procedimiento de Notificación</td> <td></td> <td> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Servicio informático</li> <li>• Servicio de versión estenográfica</li> <li>• Servicios generales</li> </ul> </td> </tr> </table>	Cód. Id	Nombre del proceso	Cód. Id	Nombre del proceso	PROASRM01	Procedimiento de Notificación		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Servicio informático</li> <li>• Servicio de versión estenográfica</li> <li>• Servicios generales</li> </ul>
Cód. Id	Nombre del proceso	Cód. Id	Nombre del proceso						
PROASRM01	Procedimiento de Notificación		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Servicio informático</li> <li>• Servicio de versión estenográfica</li> <li>• Servicios generales</li> </ul>						
<b>Recursos necesarios:</b>	<b>Indicadores:</b>								



**TRIBUNAL ELECTORAL**  
del Poder Judicial de la Federación

## MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD DE LA SALA REGIONAL MONTERREY

1. Equipo de cómputo 2. Impresora 3. Escáner 4. Reloj checador 5. Acceso al sistema informático 6. Papelería e insumos	Nombre:	Responsable:	Periodicidad:	Método de cálculo:	Meta mínima:
	1. Sesiones preparadas en tiempo y forma de acuerdo con la fecha y hora establecida. 2. Proyecto de acta circunstanciada realizada al día siguiente de la sesión.	Titular de Secretaría General de Acuerdos	Mensual  Mensual	Lista de verificación de Preparación de sesiones  Comparativo de fecha de sesión contra fecha del acta circunstanciada.	100%  100%



TRIBUNAL ELECTORAL  
del Poder Judicial de la Federación

## MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD DE LA SALA REGIONAL MONTERREY

<p><b>Documentos de control requeridos:</b> (Formatos)</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Guión</li><li>2. Aviso de sesión pública</li><li>3. Sentencia</li><li>4. Acta de sesión pública</li><li>5. Cuadro de secretarios</li><li>6. Aviso complementario/Diferimiento</li><li>7. Agenda jurisdiccional</li><li>8. Lista provisional</li><li>9. Lista complementaria</li><li>10. Razón de fijación de aviso de sesión</li></ol>	<p><b>Normatividad aplicable:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.</li><li>- Ley General del Sistema de Medios de Impugnación en Materia Electoral.</li><li>- Ley Orgánica del Poder Judicial de la Federación.</li><li>- Ley General de Instituciones y Procedimientos Electorales.</li><li>- Código Federal de Procedimientos Civiles.</li><li>- Reglamento Interno del Tribunal Electoral del Poder Judicial de la Federación.</li><li>- Acuerdo General 1/2014 de la Sala Superior, de veinte de enero de dos mil catorce, por el que se aprueba la implementación de reglas relativas al trámite de los medios de impugnación que reciban las salas regionales en contra de sus resoluciones y medidas generales aplicables.</li><li>- Acuerdo General de la Sala Superior del Tribunal Electoral del Poder Judicial de la Federación número 3/2008, de treinta de abril de dos mil ocho, relativo a la determinación de los días inhábiles, para los efectos del cómputo de los plazos procesales en los asuntos jurisdiccionales del Tribunal Electoral del Poder Judicial de la Federación y anexos del uno al cinco.</li><li>- Acuerdo General 5/2008 de la Sala Superior, de veinticinco de junio de dos mil ocho, relativo a las reglas de turno de los asuntos competencia de las salas del Tribunal Electoral del Poder Judicial de la Federación.</li><li>- Lineamientos Generales para la Identificación e Integración de Expedientes del Tribunal Electoral del Poder Judicial de la Federación, del 30 de julio de 2008, 20 de julio de 2009 y del 8 de febrero de 2010.</li><li>- Manual General de Organización del Tribunal Electoral del Poder Judicial de la Federación aprobado por la Comisión de Administración mediante acuerdo 192/S7 (13-VI-2007).</li><li>- Manual de las Secretarías Generales de Acuerdos de las Salas del Tribunal Electoral del Poder Judicial de la Federación, aprobado el doce de junio de dos mil catorce.</li></ul>	<p><b>Responsable del proceso:</b></p> <p>Titular de Secretaría General de Acuerdos Secretaria Auxiliar de Pleno</p>
--	---	--



TRIBUNAL ELECTORAL  
del Poder Judicial de la Federación

## MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD DE LA SALA REGIONAL MONTERREY

	- Manual del Usuario del Sistema de Información de Secretaría General de Acuerdos (SIGA)	
--	--	--

<b>Nombre del Procedimiento:</b>		<b>NOTIFICACIÓN</b>			
<b>Objetivo:</b>		Asegurar que se realicen las actividades necesarias en la Oficina de Actuarios para que las notificaciones ordenadas por la Presidencia, los Magistrados y el titular de la Secretaría General de Acuerdos se practiquen en tiempo y forma.			
<b>Alcance del Proceso.</b> Este procedimiento comprende desde la recepción de los autos, acuerdos, avisos o sentencias para su notificación o publicación y/o la orden de la práctica de diligencias, hasta la integración y entrega del expediente con las cédulas de notificación y razones correspondientes, y en su caso constancias.					
<b>Entradas:</b> (procesos que llegan) Solicitud de notificación		<b>Principales actividades del proceso:</b>		<b>Salidas:</b> (procesos que salen) Cédula de notificación	
<b>Proveedores:</b> (quien entrega el proceso) Presidencia, Magistrados y Secretaria General de Acuerdos de la Sala Regional Monterrey		<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Recibe acuerdos, autos, resoluciones o sentencias a notificar, y avisos a publicar</li> <li>2. Asigna a actuario</li> <li>3. Actuario elabora cédula de notificación y notifica de acuerdo con lo ordenado.</li> <li>4. Levanta razón de la notificación</li> <li>5. Registrá en sistema electrónico</li> <li>6. Integra al expediente</li> <li>7. Envía a Ponencia o a Archivo Judicial</li> </ol>		<b>Cliente (Usuario):</b> (quien recibe el proceso) Ponencia, Archivo Judicial o Secretaría General de Acuerdos	
<b>Interacción con otros procesos:</b>		<b>Procesos de apoyo:</b>			
	Cód. Id	Nombre del proceso	Cód. Id	Nombre del proceso	
	PROPSRM01	Procedimiento de Recepción de Medios de Impugnación			
	PRSGSRM01	Procedimiento de Turno de Medio de Impugnación			
	PRSGSRM02	Procedimiento de Preparación de Sesiones			
	PRAJSRM01	Procedimiento de Archivo y Préstamo de expedientes			
<b>Recursos necesarios:</b>		<b>Indicadores:</b>			
1. Equipo de cómputo.		Nombre:	Responsable:	Periodicidad:	Método de cálculo:
					Meta mínima:



TRIBUNAL ELECTORAL  
del Poder Judicial de la Federación

## MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD DE LA SALA REGIONAL MONTERREY

<p>2. Impresora. 3. Escáner. 4. Reloj chocador. 5. Acceso al sistema informático. 6. Papelería e insumos.</p>	<p>1. Notificaciones realizadas en tiempo y forma. 2. Notificaciones realizadas el mismo día o al día siguiente.</p>	<p>Titular de Oficina de Actuarios</p>	<p>Mensual  Mensual</p>	<p>Notificaciones realizadas en tiempo y forma/Notificaciones realizadas  Notificaciones realizadas el mismo día o día siguiente/Notificaciones realizadas</p>	<p>100%  90%</p>
<p><b>Documentos de control requeridos:</b> (Formatos) 1. Cédula de notificación. 2. Razón de notificación.</p>	<p><b>Normatividad aplicable:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.</li> <li>- Ley General del Sistema de Medios de Impugnación en Materia Electoral.</li> <li>- Ley Orgánica del Poder Judicial de la Federación.</li> <li>- Ley Federal de los Trabajadores al Servicio del Estado.</li> <li>- Ley Federal del Trabajo.</li> <li>- Código Federal de Procedimientos Civiles.</li> <li>- Reglamento Interno del Tribunal Electoral del Poder Judicial de la Federación.</li> <li>- Acuerdo General de la Sala Superior del Tribunal Electoral del Poder Judicial de la Federación Número 3/2008, de treinta de abril de dos mil ocho, relativo a la determinación de los días inhábiles, para los efectos del cómputo de los plazos procesales en los asuntos competencia del Tribunal Electoral.</li> <li>- Acuerdo SM 2/2009 de fecha doce de enero de dos mil nueve emitido por los Magistrados Integrantes de la Sala Regional del Tribunal Electoral del Poder Judicial de la Federación correspondiente a la Segunda Circunscripción Plurinominal, por el que se determina que podrá ordenarse la práctica de notificaciones personales o por oficio, a las partes que intervengan en los medios de impugnación de su competencia, cuando señalen domicilio para ese efecto, en los municipios de la zona metropolitana de monterrey, Nuevo León.</li> </ul>	<p><b>Responsable del proceso:</b>  Titular de Oficina de Actuarios</p>			



TRIBUNAL ELECTORAL  
del Poder Judicial de la Federación

## MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD DE LA SALA REGIONAL MONTERREY

- Acuerdo General de la Sala Superior del Tribunal Electoral del Poder Judicial de la Federación número 2/2010 de cinco de abril de dos mil diez, relativo a la implementación de los “Estrados Electrónicos”.
- Acuerdo General de la Sala Superior del Tribunal Electoral del Poder Judicial de la Federación número 3/2010, de seis de septiembre de dos mil diez, relativo a la implementación de las notificaciones por correo electrónico.
- Acuerdo General de la Sala Superior del Tribunal Electoral del Poder Judicial de la Federación número 5/2010, de veintisiete de octubre de dos mil diez, por el que se aprueban las prácticas de certificación de la unidad de certificación electrónica y el manual de operación de las notificaciones por correo electrónico.
- Acuerdo General de la Sala Superior del Tribunal Electoral del Poder Judicial de la Federación número 1/2011, de veintitrés de febrero de dos mil once, por el que se modifica el manual de operación de las notificaciones por correo electrónico contenido en el anexo 2 del acuerdo general de la Sala Superior del Tribunal Electoral del Poder Judicial de la Federación número 5/2010.
- Acuerdo General que regula las notificaciones de los procedimientos administrativos ordenados por la Comisión de administración del TEPJF, la Visitaduría Judicial y la Contraloría Interna.
- Manual General de Organización del Tribunal Electoral del Poder Judicial de la Federación aprobado por la Comisión de Administración mediante acuerdo 192/S7 (13-VI-2007).
- Manual de Sistemas de Información de la Secretaría General de Acuerdos (SISGA)
- Manual de las Secretarías Generales de Acuerdos de las Salas del Tribunal Electoral del Poder Judicial de la Federación, aprobado el doce de junio de dos mil catorce.





TRIBUNAL ELECTORAL  
del Poder Judicial de la Federación

## MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD DE LA SALA REGIONAL MONTERREY

<b>Nombre del Procedimiento:</b> ARCHIVO Y PRÉSTAMO DE EXPEDIENTES					
<b>Objetivo:</b>		Asegurar que las actividades de registro, resguardo, conservación, préstamo y baja de expedientes, efectuadas en el Archivo Jurisdiccional se realicen conforme a la legislación y normativa aplicables, así como, garantizar su eficaz remisión al Archivo Institucional.			
<b>Alcance del Proceso:</b> Este documento contiene los siguientes procedimientos: a) desde la recepción del expediente por parte del Archivo Jurisdiccional hasta la elaboración de la constancia de integración, registro, control, archivo y baja; b) desde la solicitud de préstamo y/o retorno de un expediente hasta su devolución; y c) desde la elaboración de la constancia de integración hasta su remisión al archivo institucional					
<b>Entradas:</b> (procesos que llegan) Expediente		<b>Principales actividades del proceso:</b>		<b>Salidas:</b> (procesos que salen) Expediente integrado para préstamo	
<b>Proveedores:</b> (quien entrega el proceso) Oficina de Actuarios		<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Recibe y revisa expediente</li> <li>2. Elabora carátula</li> <li>3. Integra constancias a expediente</li> <li>4. Archiva expediente</li> <li>5. Registra en sistema informático</li> <li>6. Prestar expedientes</li> <li>7. Remitir expedientes al archivo institucional</li> </ol>		<b>Cliente (Usuario):</b> (quien recibe el proceso) Solicitante de expediente	
<b>Interacción con otros procesos:</b>		Cód. Id	Nombre del proceso	<b>Procesos de apoyo:</b>	Cód. Id      Nombre del proceso
		PROASRM01	Procedimiento de Notificación		
		PRSGSRM02	Procedimiento de Preparación de Sesiones		
<b>Recursos necesarios:</b>		<b>Indicadores:</b>			
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Equipo de cómputo.</li> <li>2. Impresora.</li> <li>3. Escáner de alto volumen.</li> <li>4. Acceso al sistema informático.</li> </ol>		Nombre:	Responsable:	Periodicidad:	Método de cálculo:
		1. Expedientes integrados con carátula final y constancia de integración (cuando aplique)	Titular de Oficina de Archivo Jurisdiccional	Mensual	Expedientes revisados y correctamente integrados/ Expedientes revisados
		2. Expedientes integrados, archivados registrados en el sistema electrónico		Mensual	Expedientes registrados en el sistema
					Meta mínima:
					100%
					100%



**TRIBUNAL ELECTORAL**  
del Poder Judicial de la Federación

## **MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD DE LA SALA REGIONAL MONTERREY**

<p><b>Documentos de control requeridos:</b> (Formatos)</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Libro de Registro de Medios de Impugnación y Documentos ingresados al Archivo.</li> <li>2. Carátula.</li> <li>3. Constancia de integración de expediente.</li> <li>4. Ficha de préstamo Y devolución.</li> <li>5. Oficio de transferencia.</li> <li>6. Inventario de transferencia.</li> <li>7. Acta de revisión y transferencia documental.</li> <li>8. Sistema electrónico de captura.</li> <li>9. Acta de sesión privada donde se valora la propuesta de clasificación</li> </ol>	<p><b>Normatividad aplicable:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.</li> <li>- Ley General del Sistema de Medios de Impugnación en Materia Electoral.</li> <li>- Ley Orgánica del Poder Judicial de la Federación.</li> <li>- Reglamento Interno del Tribunal Electoral del Poder Judicial de la Federación.</li> <li>- Manual de las Secretarías Generales de Acuerdos de las Salas del Tribunal Electoral del Poder Judicial de la Federación.</li> <li>- Manual del Usuario del Sistema de Información de la Secretaría General de Acuerdos (SIGSA).</li> <li>- Lineamientos generales para la identificación e integración de expedientes del Tribunal Electoral del Poder Judicial de la Federación del 8 de febrero de 2010.</li> <li>- Acuerdo general de transparencia, acceso a la información y protección de datos personales del Tribunal Electoral del Poder Judicial de la Federación, del 24 de septiembre de 2008.</li> <li>- Acuerdo general 4/2013 relativo a la valoración, transferencia y baja documental de expedientes judiciales del Tribunal Electoral del Poder Judicial de la Federación, del 19 de noviembre de 2013.</li> <li>- Manual del Archivo Jurisdiccional de 19 de febrero de 1997.</li> </ul>	<p><b>Responsable del proceso:</b></p> <p>Titular de Oficina de Archivo Jurisdiccional</p>
---	---	--

<b>Nombre del Procedimiento:</b>	<b>COBERTURA Y DIFUSIÓN DE ACTIVIDADES INSTITUCIONALES</b>	
<b>Objetivo:</b>	Asegurar que las actividades institucionales que se realizan en la Sala Regional Monterrey cuenten con cobertura informativa y difusión oportunas por parte de la Secretaría Ejecutiva.	
<b>Alcance del Proceso:</b> Comprende desde la recepción de la solicitud de cobertura de un evento institucional hasta la entrega de un reporte final.		
<b>Entradas:</b> (procesos que llegan)	<b>Principales actividades del proceso:</b>	<b>Salidas:</b> (procesos que salen)

R01/2018  
Fecha de revisión: 01/15/2018  
Fecha de liberación: 01/15/2018

79 de 113

MCSRMO1



TRIBUNAL ELECTORAL  
del Poder Judicial de la Federación

## MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD DE LA SALA REGIONAL MONTERREY

Solicitud de cobertura de evento institucional o aviso de sesión pública. <b>Proveedores:</b> (quien entrega el proceso) Magistrados, SRM y TEPJF.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Recibe solicitud de cobertura de evento.</li> <li>2. Realiza cobertura informativa de evento.</li> <li>3. Redacta boletín informativo.</li> <li>4. Remite, para revisión, boletín informativo a la Presidencia de la Sala Regional.</li> <li>5. Publica boletín informativo en sitio de Internet del TEPJF.</li> <li>6. Envía, a través de correo electrónico, boletín informativo y versión estenográfica a medios de comunicación de la circunscripción.</li> </ol>	Reporte final de cobertura.  <b>Cliente (Usuario):</b> (quien recibe el proceso) Servidores públicos de la Sala Regional Monterrey, representantes de medios de comunicación, ciudadanos, partidos políticos y usuarios en general del sitio de Internet del TEPJF.			
<b>Interacción con otros procesos:</b>		<b>Procesos de apoyo:</b>			
<b>Recursos necesarios:</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Equipo de cómputo.</li> <li>2. Equipo de video.</li> <li>3. Equipo fotográfico.</li> <li>4. Acceso a red informática del TEPJF.</li> <li>5. Directorio de medios de la circunscripción.</li> <li>6. Contratación de proveedor externo del servicio de estenografía, por parte de Delegación Administrativa.</li> <li>7. Papelería e insumos</li> </ol>	<b>Indicadores:</b>				
	<b>Nombre:</b>	<b>Responsable:</b>	<b>Periodicidad:</b>	<b>Método de cálculo:</b>	<b>Meta mínima:</b>
	1. Eventos cubiertos.	Secretaría Ejecutiva	Mensual.	Eventos cubiertos/solicitudes de cobertura*100	Realizar la cobertura del 95% de los eventos solicitados.
2. Difusión oportuna.		Mensual.	Reportes finales entregados dentro de las 24 horas posteriores a la conclusión del evento/reportes finales solicitados*100	Entregar 95% de los reportes en las siguientes 24 horas.	
<b>Documentos de control requeridos:</b> (Formatos o registros) <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Solicitud de cobertura.</li> </ol>	<b>Normatividad aplicable:</b>			<b>Responsable del proceso:</b>  Secretaría Ejecutiva	



TRIBUNAL ELECTORAL  
del Poder Judicial de la Federación

## MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD DE LA SALA REGIONAL MONTERREY

<ol style="list-style-type: none"><li>2. Invitaciones a medios de comunicación para asistir actividades institucionales.</li><li>3. Boletines.</li><li>4. Fotografías.</li><li>5. Videos.</li><li>6. Directorio de medios</li></ol>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Reglamento Interno del Tribunal Electoral del Poder Judicial de la Federación</li><li>- Catálogo de Puestos del Tribunal Electoral del Poder Judicial de la Federación</li></ul>	
---	--	--

Documento Aprobado



TRIBUNAL ELECTORAL  
del Poder Judicial de la Federación

## MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD DE LA SALA REGIONAL MONTERREY

<b>Nombre del Procedimiento:</b> MONITOREO Y ANÁLISIS DE INFORMACIÓN POLÍTICO-ELECTORAL						
<b>Objetivo:</b>		Asegurar que la Secretaría Ejecutiva realice el monitoreo y análisis oportunos de la información político-electoral que publican medios de comunicación de la Segunda Circunscripción.				
<b>Alcance del Proceso:</b> Comprende desde el monitoreo de la información político-electoral publicada en medios de comunicación de la circunscripción hasta el envío del análisis semanal de contenido a la Coordinación de Comunicación Social de Sala Superior.						
<b>Entradas:</b> (procesos que llegan) Publicación de información político-electoral en medios de comunicación de la circunscripción.		<b>Principales actividades del proceso:</b>		<b>Salidas:</b> (procesos que salen) Análisis de contenido.		
<b>Proveedores:</b> (quien entrega el proceso) Periódicos diarios matutinos editados en Monterrey que destacan por su información político-electoral (El Norte, Milenio, El Porvenir, El Regio y El Horizonte).		<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Monitorea información político-electoral en medios de comunicación de la circunscripción.</li> <li>2. Elabora resumen informativo.</li> <li>3. Envía resumen informativo a servidores públicos del TEPJF.</li> <li>4. Publica en la red el resumen matutino.</li> <li>5. Analiza información periodística relacionada con el TEPJF.</li> <li>6. Envía análisis de contenido a los Magistrados de la Sala Monterrey</li> </ol>		<b>Cliente (Usuario):</b> (quien recibe el proceso) Funcionarios de la Sala Monterrey, Coordinación de Comunicación Social de Sala Superior y usuarios en general del sitio de Internet del TEPJF.		
<b>Interacción con otros procesos:</b>		Cód. Id	Nombre del proceso	<b>Procesos de apoyo:</b>	Cód. Id	Nombre del proceso
					ITCSSRM02	Instrucción de Trabajo Resúmenes informativos
					ITCSSRM03	Instrucción de Trabajo Análisis de Contenido
<b>Recursos necesarios:</b>		<b>Indicadores:</b>				
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Suscripción a los periódicos impresos matutinos de Monterrey.</li> <li>2. Equipo de cómputo.</li> <li>3. Acceso a red informática del TEPJF.</li> <li>4. Acceso a internet</li> <li>5. Equipo fotográfico.</li> </ol>		Nombre:	Responsable:	Periodicidad:	Método de cálculo:	Meta mínima:



TRIBUNAL ELECTORAL  
del Poder Judicial de la Federación

## MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD DE LA SALA REGIONAL MONTERREY

6. Directorio de medios de la circunscripción. 7. Papelería e insumos	1. Resumen informativo matutino.	Secretaría Ejecutiva	Mensual	Resúmenes informativos matutinos difundidos antes de las 11:30 horas / días hábiles del mes*100	90%
	2. Análisis de contenido.		Trimestral	Análisis semanal de contenido distribuido antes de las 18:00 horas del viernes / cantidad de días viernes del mes*100	90%
<b>Documentos de control requeridos:</b> (Formatos o registros) 1. Resumen matutino 2. Análisis de contenido 3. Documento en versión PDF con notas incluidas en resúmenes	<b>Normatividad aplicable:</b> - Reglamento Interno del Tribunal Electoral del Poder Judicial de la Federación  - Catálogo de Puestos del Tribunal Electoral del Poder Judicial de la Federación			<b>Responsable del proceso:</b> Secretaría Ejecutiva	





TRIBUNAL ELECTORAL  
del Poder Judicial de la Federación

## MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD DE LA SALA REGIONAL MONTERREY

<b>Nombre del Procedimiento:</b> ATENCIÓN DE SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN Y/O DATOS PERSONALES.						
<b>Objetivo:</b>		Verificar que las actividades para la atención de las solicitudes de Acceso a la Información y/o de Datos Personales que se realizan a la Sala Regional Monterrey se lleven a cabo conforme a la normativa aplicable.				
<b>Alcance del Proceso:</b> Comprende desde la notificación de la solicitud de acceso por parte de la Unidad de Enlace de la CIDT, hasta el envío del proyecto de respuesta de la solicitud, vía el Sistema INFOMEX, a dicha Unidad.						
<b>Entradas:</b> (procesos que llegan) Solicitud de información vía oficio y/o correo electrónico		<b>Principales actividades del proceso:</b> 1. Verifica la existencia de solicitudes de acceso turnadas mediante correo electrónico o en el sistema INFOMEX. 2. Gestión de atención a solicitud 3. Elabora el proyecto de respuesta. 4. Ingresa de respuesta en el sistema INFOMEX, para continuar con su tramitación en SS		<b>Salidas:</b> (procesos que salen) Envío de información solicitada		
<b>Proveedores:</b> (quien entrega el proceso) Unidad de Enlace de la CIDT Unidades de Enlace				<b>Cliente (Usuario):</b> (quien recibe el proceso) Dirección General de Enlace y Transparencia		
<b>Interacción con otros procesos:</b>		Cód. Id	Nombre del proceso:	<b>Procesos de apoyo:</b>	Cód. Id	Nombre del proceso
<b>Recursos necesarios:</b>		<b>Indicadores:</b>				
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Equipo de cómputo.</li> <li>• Acceso a red para el Sistema Infomex.</li> <li>• Acceso a Internet para búsqueda de información.</li> <li>• Enlaces de Transparencia designados por las áreas administrativas y jurisdiccionales.</li> <li>• Insumos de oficina</li> </ul>		Nombre:	Responsable:	Periodicidad:	Método de cálculo:	Meta mínima:



TRIBUNAL ELECTORAL  
del Poder Judicial de la Federación

## MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD DE LA SALA REGIONAL MONTERREY

	1. Días transcurridos para la atención de las solicitudes de acceso que realiza la Unidad de Enlace de Sala Superior	Enlaces de Transparencia.	Semestralmente	Número de días en los que se atiende la solicitud de acceso	90% de las solicitudes recibidas en el periodo, atendidas dentro del plazo de quince días hábiles o veinte en caso de prórroga
<b>Documentos de control requeridos:</b> (Formatos o registros) <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Correo electrónico con alerta de notificación de turno de ingreso de solicitud de información</li> <li>2. Acuse de recepción</li> <li>3. Notificación de turno</li> <li>4. Correo electrónico y/o oficio de remisión al área administrativa y/o jurisdiccional</li> <li>5. Respuesta del área administrativa y/o jurisdiccional (en caso de que proceda)</li> <li>6. Proyecto respuesta</li> <li>7. Impresión de pantalla del estatus de la solicitud de acceso en el sistema INFOMEX</li> </ol>	<b>Normatividad aplicable:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos</li> <li>- Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental.</li> <li>- Reglamento Interno del Tribunal Electoral del Poder Judicial de la Federación.</li> <li>- Acuerdo General de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales del Tribunal Electoral del Poder Judicial de la Federación.</li> <li>- Manual de Procedimientos para el Trámite de Solicitudes de Acceso a la Información</li> </ul>	<b>Responsable del proceso:</b> Enlaces de Transparencia			



TRIBUNAL ELECTORAL  
del Poder Judicial de la Federación

## MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD DE LA SALA REGIONAL MONTERREY

<b>Nombre del Procedimiento:</b>		<b>SOPORTE TÉCNICO A USUARIOS</b>			
<b>Objetivo:</b>		Asegurar que las solicitudes de soporte técnico de los usuarios de la red de voz y datos se resuelvan de manera eficiente.			
<b>Alcance del Proceso:</b> Este procedimiento comprende desde que un usuario solicita un soporte técnico, hasta su cumplimiento, o en su defecto se escale al área respectiva de la Dirección General de Sistemas.					
<b>Entradas:</b> (procesos que llegan) Solicitudes de Soporte Técnico		<b>Principales actividades del proceso:</b> 1. Solicitud de Soporte Técnico 2. Registro en el Sistema OTRS. 3. Análisis y gestión de insumos. 4. Proporcionar soporte técnico. 5. Validación del Soporte. 6. Cierre de Reporte en el Sistema OTROS		<b>Salidas:</b> (procesos que salen) Solicitud Resuelta o escalada debidamente.	
<b>Proveedores:</b> (quien entrega el proceso) Usuarios de la red de voz y datos de la Sala Regional Monterrey y de Sala Superior.		<b>Cientes (Usuarios):</b> (quien recibe el proceso) Usuarios de la red de voz y datos de la Sala Regional Monterrey y Sala Superior.			
<b>Interacción con otros procesos:</b>	Cód. Id	Nombre del proceso	<b>Procesos de apoyo:</b>	Cód. Id	Nombre del proceso
				ITDSSRM01	Transmisión de Videoconferencias.
<b>Recursos necesarios:</b>		<b>Indicadores:</b>			
1. Capacitación 2. Equipo informático (hardware) 3. Programas (software) 4. Refacciones 5. Artículos de mantenimiento.		<b>Nombre:</b> 1. Atención de solicitudes de soporte técnico.	<b>Responsable:</b> Titular de la Jefatura del Departamento de Sistemas Sala Regional	<b>Periodicidad:</b> Mensual	<b>Método de cálculo:</b> Solicitudes resueltas en máximo 24 horas/Solicitudes recibidas que no requieran escalamiento o servicio externo al Departamento de Sistemas
					<b>Meta mínima:</b> 92%



TRIBUNAL ELECTORAL  
del Poder Judicial de la Federación

## MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD DE LA SALA REGIONAL MONTERREY

<p><b>Documentos de control requeridos:</b> (Formatos o registros)</p> <ol style="list-style-type: none"><li>4. Registro electrónico en el Sistema OTRS</li><li>5. Correo electrónico para validar servicio.</li></ol>	<p><b>Normatividad aplicable:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Manual de Procedimientos de la Dirección General de Sistemas.</li><li>- Manual de Organización Específico de la Dirección General de Sistemas.</li><li>- Políticas Informáticas del Poder Judicial de la Federación.</li><li>- Políticas de Seguridad Informática del Poder Judicial de la Federación.</li><li>- Acuerdo General de Administración del tribunal Electoral del Poder Judicial de la Federación.</li><li>- Políticas Homogéneas en Materia de Administración de las Salas Regionales.</li><li>- Políticas de Distribución, Asignación y Sustitución de los Bienes Informáticos del Tribunal Electoral.</li></ul>	<p><b>Responsable del proceso:</b></p> <p>Titular de la Jefatura del Departamento de Sistemas Sala Regional</p>
--	--	---

Procedimiento no controlado



TRIBUNAL ELECTORAL  
del Poder Judicial de la Federación

## MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD DE LA SALA REGIONAL MONTERREY

Nombre del Procedimiento:		PRÉSTAMO DEL ACERVO BIBLIOGRÁFICO			
<b>Objetivo:</b>		Satisfacer oportunamente las solicitudes de préstamo del acervo bibliográfico.			
<b>Alcance del Proceso:</b> Comprende desde el momento en que el usuario solicita el material bibliográfico, hasta su reincorporación a la estantería, o devolución en caso de que pertenezca a otra Sala.					
<b>Entradas:</b> (procesos que llegan) Petición del Usuario de material bibliográfico	<b>Principales actividades del proceso:</b> 1. Recibe la petición de préstamo. 2. Busca en el sistema Janium la disponibilidad del material requerido. 3. Gestión de préstamo bibliográfico. 4. Seguimiento a devolución. 5. Incorpora en la estantería el material bibliográfico.			<b>Salidas:</b> (procesos que salen) Reincorporación del material bibliográfico a la estantería del Centro de Documentación.	
<b>Proveedores:</b> (quien entrega el proceso) Usuarios de los Centros de Documentación				<b>Cientes (Usuarios):</b> (quien recibe el proceso) Usuarios de los Centros de Documentación	
<b>Interacción con otros procesos:</b>	Cód. Id	Nombre del proceso Préstamo del Acervo Documental	<b>Procesos de apoyo:</b>	Cód. Id	Nombre del proceso
<b>Recursos necesarios:</b> 1) Acervo bibliográfico del Centro de Documentación 2) Equipo de cómputo e impresora especial. 3) Acceso a red para el Sistema Janium • Insumos de papelería • Papel especial para impresión de recibos	<b>Indicadores:</b>				
	Nombre:	Responsable:	Periodicidad:	Método de cálculo:	Meta mínima:
	1. Publicaciones solicitadas en calidad de préstamo interbibliotecario 2. Publicaciones del Cendoc otorgadas en calidad de préstamo	Titular del Centro de Documentación	Mensual  Mensual	Número de publicaciones solicitadas como préstamo interbibliotecario/Número de publicaciones disponibles remitidas por Sala Superior. Número de publicaciones disponibles del Cendoc prestadas/Número de publicaciones solicitadas	95% de préstamos interbibliotecarios remitidos a través de Sala Superior  Atender el 95% de los préstamos



TRIBUNAL ELECTORAL  
del Poder Judicial de la Federación

## MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD DE LA SALA REGIONAL MONTERREY

### Documentos de control requeridos:

(Formatos o registros)

4) Recibos de préstamo y devolución de material

5) Papeletas de préstamo.

6) Libro de Registro de Préstamo.

7) Correo electrónico solicitando préstamo interbibliotecario

8) Oficio informe sobre pérdida o daño de material bibliográfico

9) Copia del recibo de préstamo interbibliotecario

10) Recibo de préstamo interbibliotecario

### Normatividad aplicable:

- Procedimiento préstamo del acervo bibliográfico.

### Responsable del proceso:

Titular del Centro de Documentación

Docu  
Aprobado





TRIBUNAL ELECTORAL  
del Poder Judicial de la Federación

## MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD DE LA SALA REGIONAL MONTERREY

<b>Nombre del Proceso:</b> ELABORACIÓN DEL INFORME MENSUAL DEL PROGRAMA ANUAL DE TRABAJO						
<b>Objetivo:</b>		Asegurar el registro eficaz y oportuno de los datos que reportan las áreas de la Sala Regional Monterrey, en el módulo del Subsistema de Planeación y Evaluación Institucional del Sistema Administrativo Institucional del Tribunal Electoral (SAITE).				
<b>Alcance del Proceso:</b> Este proceso mensual comienza desde la recepción mensual de la notificación de la apertura del Subsistema de Planeación y Evaluación Institucional del SAITE hasta el registro de los datos obtenidos por: 1) Presidencia, 2) Ponencias de los Magistrados, 3) Secretaría Ejecutiva, 4) Secretaría General de Acuerdos y 5) Delegación Administrativa hasta su correcta y oportuna captura, revisión y validación.						
<b>Entradas:</b> (procesos que llegan) Programa Anual de Trabajo aprobado por la Comisión de Administración de la Sala Superior. Desempeño mensual de cada una de las áreas.		<b>Principales actividades del proceso:</b> 1. Recepción del correo de apertura del SAITE 2. Generar y recolectar datos por área. 3. Revisar datos por área. 4. Verificar la información 5. Capturar información en SAITE 6. Validar información capturada en SAITE 7. Firmar y enviar las actividades y registros del Programa Anual de Trabajo.		<b>Salidas:</b> (procesos que salen) Dato registrado en SAITE Informe mensual del avance del PAT		
<b>Proveedores:</b> (quien entrega el proceso) <ul style="list-style-type: none"> <li>• Presidencia</li> <li>• Ponencias de los Magistrados</li> <li>• Secretaría Ejecutiva</li> <li>• Secretaría General de Acuerdos</li> <li>• Delegación Administrativa</li> </ul>				<b>Clientes:</b> (quien recibe el proceso) Dirección General de Planeación y Evaluación Institucional		
<b>Interacción con otros procesos:</b>		Cód. Id	Nombre del proceso	<b>Procesos de apoyo:</b>	Cód. Id	Nombre del proceso
					MCSR01 FOCCSRM23	Manual de Calidad Encuesta a Cliente Externo Procedimiento de Elaboración del Informe Mensual del Programa Anual de Trabajo
<b>Recursos necesarios:</b>		<b>Indicadores:</b>				
1) Equipo de cómputo 2) Impresora 3) Escáner 4) Acceso al SISGA, SAITE, OTRS, Janium, Intranet 5) Herramientas de Productividad 6) Guía para la Integración del Programa Anual de Trabajo (PAT) 7) e-Token		Nombre:	Responsable:	Periodicidad:	Método de cálculo:	Meta mínima:

R01/2018

90 de 113

MCSR01

Fecha de revisión: 01/15/2018

Fecha de liberación: 01/15/2018



TRIBUNAL ELECTORAL  
del Poder Judicial de la Federación

## MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD DE LA SALA REGIONAL MONTERREY

	<p>1. Captura de la información requerida en el PAT dentro de los primeros 7 días del mes calendario y/o una vez recibida la notificación de apertura del Subsistema SAITE.<sup>15</sup></p> <p>2. Datos capturados con calidad (exactitud de la información capturada).</p>	<p>Titular: 8) Secretaría Ejecutiva  9) Secretaría General de Acuerdos  10) Delegación Administrativa</p>	<p>Mensual</p> <p>Trimestral</p>	<p>Datos registrados fuera de tiempo permitido por SAITE.</p> <p>Nota: Si se requiere tiempo adicional al normal, se considera como incumplimiento.</p> <p>Cantidad de datos con errores antes de firmado el PAT por cada responsable de área.</p>	<p>Cero</p> <p>Cero</p>
<p><b>Documentos de control requeridos:</b> (Formatos)</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Control de Ponencias</li> <li>2) Representación impresa sin firmas</li> <li>3) Control Interno de Secretaria General de Acuerdos</li> </ol>	<p><b>Normatividad aplicable:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.</li> <li>- Reglamento Interno del Tribunal Electoral del Poder Judicial de la Federación.</li> <li>- Lineamientos programático presupuestales.</li> <li>- Manual de organización específico de la unidad responsable.</li> <li>- Guía para la Integración del Programa Anual de Trabajo.</li> <li>- Manual del Usuario del Sistema de Información de la Secretaría General de Acuerdos</li> </ul>	<p><b>Responsable del proceso:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Representante de Presidencia</li> <li>• Responsable del PAT Ponencias de los Magistrados</li> <li>• Titular Secretaría Ejecutiva.</li> <li>• Secretaria Auxiliar de Pleno de la Secretaría General de Acuerdos.</li> <li>• Técnico Operativo adscrito a la Delegación Administrativa. (Responsable de Biblioteca de la Sala Regional Monterrey)</li> </ul>			

<sup>15</sup> A excepción de períodos de proceso electoral, dentro del mes previo al de la jornada comicial, así como durante el mes de celebración de la misma, y en los casos de recepción de carga masiva de expedientes. En casos de movimiento del personal (altas, bajas, vacaciones, incapacidades, etc.) se deberá de realizar la notificación al área correspondiente antes o durante el tiempo de apertura del Subsistema de Planeación y Evaluación Institucional del SAITE para la suplencia del personal correspondiente. Los tiempos implicados de áreas externas al SGC de la SRM que afecten la entrega a tiempo de la elaboración del informe mensual del PAT, no serán causal de No Conformidad por exceder el tiempo de captura y/o envío de información.



TRIBUNAL ELECTORAL  
del Poder Judicial de la Federación

## MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD DE LA SALA REGIONAL MONTERREY

<b>Nombre del Proceso:</b> PROCEDIMIENTO DE RECEPCIÓN DE EXPEDIENTE Y SUSTANCIACIÓN DE MEDIOS DE IMPUGNACIÓN								
<b>Objetivo:</b>		Documentar eficazmente el sistema utilizado por esta Sala Regional para la sustanciación y debida integración de los medios de impugnación en ponencia, desde su recepción, turno al secretario, estudio, formulación de proyectos, sentencias y el cumplimiento de las mismas; respetando los plazos y términos otorgados en la legislación y normativa aplicable.						
<b>Alcance del Proceso:</b>		Este procedimiento comprende desde la recepción en ponencia del expediente remitido por el personal de la Secretaría General de Acuerdos de la Sala Regional, hasta, en su caso, el Acuerdo Plenario de cumplimiento de resolución emitido por el Pleno de este órgano jurisdiccional.						
<b>Entradas:</b> (procesos que llegan)  Turno del medio de impugnación (expediente)		<b>Principales actividades del proceso:</b> 1. Recepción de expediente. 2. Turno a Secretaria/o de estudio y cuenta 3. Redactar radicación y admisión de medio de impugnación 4. Redactar propuesta de sentencia 5. Discutir propuesta con Magistrada/o 6. Realizar sesión privada entre Magistrados 7. Rubricar sentencia 8. Realizar Sesión Pública 9. Confirmar o revocar sentencia 10. Ordenar archivo de expediente				<b>Salidas:</b> (procesos que salen)  Expediente con sentencia integrada		
<b>Proveedores:</b> (quien entrega el proceso)  Oficialía de Partes						<b>Clientes:</b> (quien recibe el proceso)  Secretaría General de Sala Regional		
<b>Interacción con otros procesos:</b>	<b>Cód. Id</b>	<b>Nombre del proceso</b>			<b>Procesos de apoyo:</b>	<b>Cód. Id</b>	<b>Nombre del proceso</b>	
	PRSGSRM01	Procedimiento de Turno de Medios de Impugnación				PRDSSRM02	Procedimiento de Soporte Técnico a Usuarios	
	PRSGSRM02	Procedimiento de Notificación				PRIDSRM02	Procedimiento de Préstamo del Acervo Bibliográfico	
	PRAJSRM01	Procedimiento de Archivo y Préstamo de Expediente						
<b>Recursos necesarios:</b>	Expediente	Leyes	Jurisprudencias	Acuerdos Generales	Internet / Intranet.	Equipo de cómputo	Papelería e insumos	SISGA
<b>Documentos de control requeridos:</b> (Formatos o registros)		<b>Normatividad aplicable:</b>					<b>Responsable del proceso:</b>	

R01/2018

92 de 113

MCSRM01

Fecha de revisión: 01/15/2018

Fecha de liberación: 01/15/2018



**TRIBUNAL ELECTORAL**  
del Poder Judicial de la Federación

## **MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD DE LA SALA REGIONAL MONTERREY**

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Papeleta</li> <li>• PRELRED</li> <li>• Tabla de control de ponencia<sup>(xslx)</sup></li> <li>• Expediente</li> <li>• Proyecto de Sentencia, Proyecto de Sentencia Circulado, Proyecto de Sentencia Modificado</li> <li>• Propuesta de sentencia</li> <li>• Sentencia de desechamiento, sobreseimiento o tener por no interpuesto o por no presentado el medio de impugnación</li> <li>• Auto de Admisión, Requerimiento</li> <li>• Acuerdo</li> <li>• Sentencia</li> <li>• Constancia de cumplimiento</li> <li>• Acta de Sesión Privada</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.</li> <li>• Tratados y convenios Internacionales</li> <li>• Ley Orgánica del Poder Judicial de la Federación</li> <li>• Reglamento Interno del Tribunal Electoral del Poder Judicial de la Federación.</li> <li>• Ley Federal de Consulta Popular</li> <li>• Ley Federal de los Trabajadores al Servicio del Estado</li> <li>• Ley Federal del Trabajo</li> <li>• Ley General de Instituciones y Procedimientos Electorales</li> <li>• Ley General del Sistema de Medios de Impugnación en Materia Electoral.</li> <li>• Ley General de Partidos Políticos</li> <li>• Ley General de Transparencia y Acceso a la Información</li> <li>• Legislación local aplicable para cada uno de los ocho estados de la circunscripción</li> <li>• Código Federal de Procedimientos Civiles</li> <li>• Acuerdo General de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de datos Personales del TEPJF</li> <li>• Acuerdo general de la sala superior del Tribunal Electoral del Poder Judicial de la Federación número 4/2013.</li> <li>• Normas intrapartidistas, estatutos y reglamentos.</li> </ul>	<p>Secretaria/o de Estudio y Cuenta</p>			
<b>Indicadores:</b>	Nombre:	Responsable:	Periodicidad:	Método de cálculo:	Meta mínima:



TRIBUNAL ELECTORAL  
del Poder Judicial de la Federación

## MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD DE LA SALA REGIONAL MONTERREY

	1. Medios de impugnación resueltos por la Sala Regional Monterrey	Secretaria/os de Estudio y Cuenta	Mensual	(Impugnaciones resueltas / (impugnaciones recibidas en el periodo, más impugnaciones recibidas en periodos anteriores pendientes de resolución))*100	Resolver el 70% de los medios de impugnación recibidos
	2. Tiempo de resolución de medios de impugnación	Secretaria/os de Estudio y Cuenta	Mensual	Promedio del tiempo de resolución de los medios de impugnación que se reciben en la Sala Regional Monterrey	Promediar un máximo de 20 días para la resolución de los medios de impugnación que se presentan en la Sala Regional Monterrey

Nota: El incumplimiento del primer indicador podrá justificarse cuando la naturaleza del medio así lo requiera o la carga de trabajo rebase la capacidad instalada de la sala.



TRIBUNAL ELECTORAL  
del Poder Judicial de la Federación

## MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD DE LA SALA REGIONAL MONTERREY

Nombre del Procedimiento:		Control de Documentos y Registros.	
<b>Objetivo:</b>	Establecer las directrices para desarrollar, mantener y controlar los documentos y registros del Sistema de Gestión de Calidad de la Sala Regional Monterrey.		
<b>Alcance del Proceso:</b> Aplica para todos los documentos y registros del Sistema de Gestión de Calidad de la Sala Regional Monterrey.			
<b>Entradas:</b> Elaboración y/o actualización de documentos	<b>Principales actividades del proceso:</b>	<b>Salidas:</b> Documento aprobado y/o actualizado	
<b>Proveedores:</b> Responsables del proceso	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Elabora y/o actualiza documento;</li> <li>2) Revisa procedencia y requisitos mínimos;</li> <li>3) Asegurar la correlación de documentos;</li> <li>4) Publica en la unidad de almacenamiento de calidad;</li> <li>5) Se hace del conocimiento de los involucrados;</li> <li>6) Registra el movimiento en la lista maestra de documentos.</li> </ol> <p><b>Del control de registros</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Digitalizar los documentos que hayan cumplido periodo;</li> </ol>	<b>Clientes (Usuarios):</b> Personal relacionado con el sistema de gestión de la calidad.	





TRIBUNAL ELECTORAL  
del Poder Judicial de la Federación

## MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD DE LA SALA REGIONAL MONTERREY

<p><b>Interacción con otros procesos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Procedimiento de Archivo y Préstamo de Expedientes;</li> <li>• Procedimiento de Atención de Solicitudes de Acceso a la Información y/o Datos Personales;</li> <li>• Procedimiento de Cobertura y Difusión de Actividades Institucionales;</li> <li>• Procedimiento de Elaboración del Informe Mensual del Programa Anual de Trabajo;</li> <li>• Procedimiento de Monitoreo y Análisis de la Información Político-Electoral;</li> <li>• Procedimiento de Notificación;</li> <li>• Procedimiento de Preparación de Sesiones;</li> <li>• Procedimiento de Préstamo del Acervo Bibliográfico;</li> <li>• Procedimiento de Recepción de Expediente y Sustanciación de Medios de Impugnación</li> <li>• Procedimiento de Recepción de Medios de Impugnación;</li> <li>• Procedimiento de Soporte Técnico a Usuarios;</li> <li>• Procedimiento de Turno de Medios de Impugnación</li> </ul>	<p><b>Procesos de apoyo:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Control de documentos y registros;</li> <li>• Revisión por la dirección;</li> <li>• Auditoría interna;</li> <li>• Acciones de mejora;</li> <li>• Gestión de conocimientos de la organización;</li> <li>• Gestión de la competencia del personal;</li> <li>• Evaluación de la satisfacción de los clientes;</li> <li>• Compras y pago a proveedores;</li> <li>• Selección y evaluación de proveedores.</li> </ul>														
<p><b>Recursos necesarios:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Equipo de cómputo;</li> <li>2) Escáner;</li> <li>3) Normativa vigente</li> <li>4) unidad de almacenamiento compartido</li> <li>5) Correo electrónico</li> </ol>	<p style="text-align: center;"><b>Indicadores:</b></p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 15%;">Nombre:</th> <th style="width: 15%;">Responsable:</th> <th style="width: 15%;">Periodicidad:</th> <th style="width: 15%;">Método de cálculo:</th> <th style="width: 15%;">Meta mínima:</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="height: 100px;"></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>					Nombre:	Responsable:	Periodicidad:	Método de cálculo:	Meta mínima:					
Nombre:	Responsable:	Periodicidad:	Método de cálculo:	Meta mínima:											



TRIBUNAL ELECTORAL  
del Poder Judicial de la Federación

## MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD DE LA SALA REGIONAL MONTERREY

<b>Documentos de control requeridos:</b>	<b>Normatividad aplicable:</b> Norma ISO 9000:2015; fundamentos y vocabulario Norma ISO 9001:2015; Requisitos Norma ISO 9004:2015; Recomendaciones para la Mejora del Desempeño Norma ISO 19011; directrices para la auditoría de los sistemas de gestión de la calidad y/o ambiental	<b>Responsable del proceso:</b> Controlador de documentos
<b>Riesgos</b>	<b>Categoría de respuesta</b>	<b>Respuesta</b>
La información documentada no esté actualizada	Vigilar	Vigilar que la información actualizada se encuentre en las carpetas correctas, con la finalidad de que las personas que la consulten tengan la certeza de que es la documentación actual.
Pérdida de la información documentada	Compartir	Mantener un respaldo de la información referente al sistema de gestión de la calidad
<b>Oportunidad:</b>	Implantar un sistema de control de documentos electrónico	
<b>Acción:</b>	Monitorear la lista de control de documentos actual.	



TRIBUNAL ELECTORAL  
del Poder Judicial de la Federación

## MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD DE LA SALA REGIONAL MONTERREY

Nombre del Procedimiento:		Revisión por la Dirección.	
<b>Objetivo:</b>		Asegurar que se lleven a cabo las revisiones del Sistema de Gestión de Calidad por parte de la Alta Dirección, para verificar su conveniencia, adecuación y eficacia; y definir los cambios oportunos para prevenir y corregir desviaciones, y mejorar los resultados alcanzados.	
<b>Alcance del Proceso:</b> Este procedimiento comprende la revisión y evaluación de las oportunidades de mejora y la necesidad de efectuar cambios en el Sistema de Gestión de Calidad, incluyendo la política de calidad y los objetivos de la calidad			
<b>Entradas:</b> Programa anual de revisiones por la dirección	<b>Principales actividades del proceso:</b> 1) Elabora Programa anual de revisiones por la dirección 2) Revisa y ajusta plan y agenda de la revisión por la dirección 3) Solicita información relevante a titulares. 4) Organiza la información y solicita audiencia a la alta dirección 5) Realiza reunión y analiza y discuten la información presentada. 6) Se emiten propuestas y recomendaciones 7) Da seguimiento a los acuerdos para verificar cumplimiento.	<b>Salidas:</b> Minuta y anexos, a los integrantes del Comité de Calidad y las partes involucradas que deban realizar alguna actividad acordada.	<b>Cientes (Usuarios):</b> Personal relacionado con el sistema de gestión de la calidad.
<b>Proveedores:</b> Titulares de área de la Sala Regional Monterrey			
<b>Interacción con otros procesos:</b> Procedimiento de Auditoría Interna Procedimiento de Acciones de Mejora		<b>Procesos de apoyo:</b> Manual del Sistema de Gestión de Calidad ISO 9000 Sistemas de Gestión de la Calidad — Fundamentos y Vocabulario ISO 9001 Sistemas de Gestión de la Calidad — Requisitos ISO 9004 Sistemas de Gestión de la Calidad — Recomendaciones para la Mejora del Desempeño ISO 19011 Directrices para la auditoría de los sistemas de gestión de la calidad y/o ambiental	

R01/2018

Fecha de revisión: 01/15/2018

Fecha de liberación: 01/15/2018

98 de 113

MCSR01



TRIBUNAL ELECTORAL  
del Poder Judicial de la Federación

## MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD DE LA SALA REGIONAL MONTERREY

<b>Recursos necesarios:</b> 1) Equipo de cómputo; 2) Escáner; 3) Normativa vigente 4) unidad de almacenamiento compartido 5) Correo electrónico 6) Proyector	<b>Indicadores:</b>				
	Nombre:	Responsable:	Periodicidad:	Método de cálculo:	Meta mínima:
<b>Documentos de control requeridos:</b> Formato de Minuta	<b>Normatividad aplicable:</b> Norma ISO 9001:2015 Sistemas de Gestión de la Calidad — Requisitos			<b>Responsable del proceso:</b> Alta dirección; Auditor líder; Coordinador de Calidad.	
<b>Riesgos</b>	<b>Categoría de respuesta</b>	<b>Respuesta</b>			
Que la revisión por la dirección no se lleve a cabo en la fecha programada, debido a un asunto de mayor importancia.	Vigilar	Enviar el informe a presentar y reprogramar la revisión por la dirección.			
<b>Oportunidad:</b>	Eficientar la comunicación de la información de la revisión por la dirección, para que esta sea más dinámica, breve y concisa				
<b>Acción:</b>	Capacitar al personal del Comité de Calidad.				



TRIBUNAL ELECTORAL  
del Poder Judicial de la Federación

## MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD DE LA SALA REGIONAL MONTERREY

<b>Nombre del Procedimiento:</b>		<b>Auditoría Interna.</b>	
<b>Objetivo:</b>		Definir el proceso y las actividades que se deben llevar a cabo para realizar auditorías internas.	
<b>Alcance del Proceso:</b> Este procedimiento comprende desde la programación, planeación, ejecución, seguimiento y cierre de una auditoría interna, ya sea parcial o completa, al Sistema de Gestión de Calidad de la Sala Regional Monterrey.			
<b>Entradas:</b> Elaborar el programa anual de auditorías internas	<b>Principales actividades del proceso:</b> 1) Elabora programa anual de auditoría interna; 2) Aprueba el programa de auditoría(s) interna(s) 3) Elabora propuesta de plan de auditoría 4) Se aprueba plan de auditoría 5) Comunica a los responsables la realización de la auditoría 6) Proporciona a Auditores Internos, plan de auditoría, informe de resultados, formato de lista de verificación, lista de seguimiento de acciones de mejora y copia de procedimientos. 7) Realiza reunión de apertura 8) Ejecuta auditoría y registra hallazgos 9) Realiza informe y especifica No conformidades y observaciones detectadas. 10) Realiza reunión de cierre de auditoría 11) Entrega copia de informe a presidencia de la SRM 12) Reúne las observaciones de los auditores 13) Registra las no conformidades, 14) Realiza acciones correctivas y verifica acciones tomadas.	<b>Salidas:</b> Acciones correctivas y acciones tomadas	<b>Clientes (Usuarios):</b> Alta dirección y personal relacionado con el comité de calidad
<b>Proveedores:</b> Auditor líder Auditores internos			



TRIBUNAL ELECTORAL  
del Poder Judicial de la Federación

## MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD DE LA SALA REGIONAL MONTERREY

<b>Interacción con otros procesos:</b> Revisión por la dirección		<b>Procesos de apoyo:</b> Manual del Sistema de Gestión de Calidad Procedimiento de Acciones de Mejora ISO 9000 Sistemas de Gestión de la Calidad — Fundamentos y Vocabulario ISO 9001 Sistemas de Gestión de la Calidad — Requisitos ISO 9004 Sistemas de Gestión de la Calidad — Recomendaciones para la Mejora del Desempeño ISO 19011 Directrices para la auditoría de los Sistemas de Gestión de Calidad y/o ambiental Instrucción de trabajo. Control de Servicio No Conforme			
<b>Recursos necesarios:</b> Equipo de cómputo Correo electrónico Auditores Internos Plan de auditoría Informe de resultados Formato de lista de verificación Lista de seguimiento de Acciones de mejora Copia de procedimientos	<b>Indicadores:</b>				
	Nombre:	Responsable:	Periodicidad:	Método de cálculo:	Meta mínima:
<b>Documentos de control requeridos:</b>		<b>Normatividad aplicable:</b> Norma ISO 9001:2015 Sistemas de Gestión de Calidad — Requisitos		<b>Responsable del proceso:</b> Auditor Líder	
<b>Riesgos</b>		<b>Categoría de respuesta</b>	<b>Respuesta</b>		
Que los recursos financieros existan para asesorías, auditoría externa y capacitación de auditores		Transferir	Solicitar los recursos financieros necesarios en la planeación de egresos anuales		
<b>Oportunidad:</b>	Tener un back up del personal encargado de realizar este procedimiento				
<b>Acción:</b>	Capacitar al personal de la Secretaría General para que desempeñe múltiples funciones en el área				



TRIBUNAL ELECTORAL  
del Poder Judicial de la Federación

## MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD DE LA SALA REGIONAL MONTERREY

Nombre del Procedimiento:		Acciones de Mejora.			
<b>Objetivo:</b>		Definir la metodología para llevar a cabo acciones correctivas, preventivas y de mejora, como resultado de desviaciones del Sistema de Gestión de Calidad, auditorías, quejas del cliente o bien que se planteen para la mejora continua del sistema.			
<b>Alcance del Proceso:</b> Este procedimiento comprende desde la identificación y análisis hasta la verificación de acciones correctivas, preventivas o de mejora.					
<b>Entradas:</b> Desviaciones detectadas en el Sistema de Gestión de la Calidad		<b>Principales actividades del proceso:</b> 1) Reporta acciones de mejora las desviaciones 2) Clasifica reporte 3) Registra solicitud en lista de seguimiento 4) Define responsable para realizar acciones de mejora 5) Envía personal responsable de acciones de mejora 6) Registra fecha de implementación. 7) Coordina con personal involucrado, el análisis de causa raíz. 8) Ejecuta plan y mantiene evidencia del cumplimiento 9) Verifica la eficiencia de las acciones implementadas 10) Determina su la acción implementada fue eficaz		<b>Salidas:</b> Acción de mejora	
<b>Proveedores:</b> Usuarios del Sistema de Gestión de Calidad				<b>Clientes (Usuarios):</b> Usuarios del Sistema de Gestión de Calidad	
<b>Interacción con otros procesos:</b> Procedimiento de Auditoría Interna Manejo Eficaz de Quejas Manual del Sistema de Gestión de Calidad			<b>Procesos de apoyo:</b> Manual del Sistema de Gestión de Calidad		
<b>Recursos necesarios:</b> Equipo de cómputo		<b>Indicadores:</b>			
		Nombre:	Responsable:	Periodicidad:	Método de cálculo:
					Meta mínima:





TRIBUNAL ELECTORAL  
del Poder Judicial de la Federación

## MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD DE LA SALA REGIONAL MONTERREY

<b>Documentos de control requeridos:</b> Lista de seguimiento de acciones de Mejora Solicitud de Proyecto de Mejora Solicitud de Acciones Correctivas	<b>Normatividad aplicable:</b> Norma ISO 9001 Sistemas de Gestión de Calidad — Requisitos. Norma ISO 19011 Directrices para la auditoría de los Sistemas de Gestión de Calidad y/o ambiental. Norma ISO 10002 Gestión de la Calidad – Satisfacción del cliente – Directrices para el tratamiento de las quejas en las organizaciones.	<b>Responsable del proceso:</b> Coordinador de calidad												
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 30%;">Riesgos:</th> <th style="width: 20%;">Categoría de respuesta</th> <th style="width: 50%;">Respuesta</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Que las acciones de mejora no surtan el efecto previsto</td> <td>Vigilar</td> <td>Mantener un constante monitoreo a las acciones a implementar, para prevenir que surja una contingencia al aplicar una acción de mejora</td> </tr> <tr> <td><b>Oportunidad:</b></td> <td colspan="2">Tener un back up del personal encargado de realizar este procedimiento</td> </tr> <tr> <td><b>Acción:</b></td> <td colspan="2">Instruir al personal que proponga una acción de mejora para que esté preparado en la detección de desviaciones al aplicar la mejora.</td> </tr> </tbody> </table>			Riesgos:	Categoría de respuesta	Respuesta	Que las acciones de mejora no surtan el efecto previsto	Vigilar	Mantener un constante monitoreo a las acciones a implementar, para prevenir que surja una contingencia al aplicar una acción de mejora	<b>Oportunidad:</b>	Tener un back up del personal encargado de realizar este procedimiento		<b>Acción:</b>	Instruir al personal que proponga una acción de mejora para que esté preparado en la detección de desviaciones al aplicar la mejora.	
Riesgos:	Categoría de respuesta	Respuesta												
Que las acciones de mejora no surtan el efecto previsto	Vigilar	Mantener un constante monitoreo a las acciones a implementar, para prevenir que surja una contingencia al aplicar una acción de mejora												
<b>Oportunidad:</b>	Tener un back up del personal encargado de realizar este procedimiento													
<b>Acción:</b>	Instruir al personal que proponga una acción de mejora para que esté preparado en la detección de desviaciones al aplicar la mejora.													

Documento no controlado



TRIBUNAL ELECTORAL  
del Poder Judicial de la Federación

## MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD DE LA SALA REGIONAL MONTERREY

Nombre del Procedimiento:		Gestión de Conocimientos de la Organización.			
<b>Objetivo:</b>		Identificar y proveer el conocimiento necesario para que el personal de la SRM realice sus procesos eficazmente y se mantenga actualizado en las prácticas para el ejercicio de sus funciones sustantivas y administrativas.			
<b>Alcance del Proceso:</b> Personal de la Sala Regional Monterrey que realiza funciones sustantivas y administrativas.					
<b>Entradas:</b> IUS Electoral - Jurisprudencia emitida por Sala Superior Repositorio de Sentencias Descripciones de Puesto Planeación Estratégica Contexto Externo e Interno Mejores prácticas actuales. Plan Académico Editorial		<b>Principales actividades del proceso:</b> 1. Identificar puestos y la competencia requerida. 2. Determinar, y en su caso, gestionar la competencia y el conocimiento requerido. 3. Evidenciar competencia y conocimiento adquirido. 4. Actualizar expedientes o repositorio de sentencias o mejores prácticas.		<b>Salidas:</b> Repositorio de Sentencias SRM actualizado Mejores prácticas actualizadas.	
<b>Proveedores:</b> Sala Superior Proveedores de capacitación y en general.				<b>Clientes (Usuarios):</b> Magistrada Presidenta y Magistrados Personal de Ponencias Personal de Delegación Administrativa	
<b>Interacción con otros procesos:</b>		Cód. Id	Nombre del proceso  Gestión de la Competencia del Personal Proceso de Adquisiciones	<b>Procesos de apoyo:</b>	
<b>Recursos necesarios:</b>		<b>Indicadores:</b>			
		Nombre:	Responsable:	Periodicidad:	Método de cálculo:
					Meta mínima:



TRIBUNAL ELECTORAL  
del Poder Judicial de la Federación

## MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD DE LA SALA REGIONAL MONTERREY

IUS Electoral - Jurisprudencia emitida por Sala Superior Repositorio de Sentencias	Confirmación y/o desechamiento de demandas por parte de Sala Superior en un mínimo del 94 %	Coordinador de Calidad	Semestral	((Total de sentencias recurridas ante Sala Superior – Total de rechazadas o modificadas) / Total de Sentencias Recurridas ) * 100	94%
<b>Documentos de control requeridos:</b>  Expediente del Personal (copia del que está en Sala Superior)	<b>Normatividad aplicable:</b>  Catálogo de Puestos A y B			<b>Responsable del proceso:</b>	

APROBADO



TRIBUNAL ELECTORAL  
del Poder Judicial de la Federación

## MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD DE LA SALA REGIONAL MONTERREY

<b>Nombre del Procedimiento:</b>		<b>Gestión de Competencia de Personal.</b>			
<b>Objetivo:</b>		Que los funcionarios de la SRM realicen sus roles eficazmente.			
<b>Alcance del Proceso:</b> Personal de la Sala Regional Monterrey que realiza funciones sustantivas y administrativas.					
<b>Entradas:</b> Catálogo de Puestos A y B Procesos del Sistema de Gestión de Calidad de la SRM Indicaciones de la Escuela Judicial Electoral de la Sala Superior Presupuesto Planeación Estratégica		<b>Principales actividades del proceso:</b> 1. Identificar los roles, responsabilidades y autoridades del personal de la SRM. 2. Determinar la competencia del personal a través de los indicadores de sus procesos y desempeño obtenido. 3. Determinar acciones para lograr la competencia requerida. 4. Aprobar y gestionar las acciones aplicables para el logro de la competencia. 5. Evidenciar los resultados de las acciones tomadas.			<b>Salidas:</b> Personal Competente
<b>Proveedores:</b> Escuela Judicial Electoral de la Sala Superior Proveedores de capacitación					<b>Clientes (Usuarios):</b> Personal de la SRM
<b>Interacción con otros procesos:</b>		Cód. Id Nombre del proceso Gestión de Conocimientos de la Organización Proceso de Adquisiciones	<b>Procesos de apoyo:</b>		
<b>Recursos necesarios:</b>		<b>Indicadores:</b>			
		Nombre:	Responsable:	Periodicidad:	Método de cálculo:
					Meta mínima:



TRIBUNAL ELECTORAL  
del Poder Judicial de la Federación

## MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD DE LA SALA REGIONAL MONTERREY

<p>Presupuesto Espacio físico o virtual y ambiente apropiado para lograr el aprendizaje y competencia. Disponibilidad de tiempo para adquirir la competencia.</p>	<p>1. Cumplimiento con programa de acciones a tomar para el logro de la competencia del personal</p>	<p>Subdirección de Recursos Humanos y Financieros</p>	<p>Anual</p>	<p>Realizar acciones para el mantenimiento y/o mejoramiento del nivel de competencia del personal.</p>	<p>2 acciones para el mantenimiento y/o mejoramiento del nivel de competencia del personal.</p>
<p><b>Documentos de control requeridos:</b> Expediente de personal Plan de Acciones Planificadas para logro de la Competencia Evaluación de Desempeño</p>	<p><b>Normatividad aplicable:</b> Catálogo de Puestos A y B Ley Federal del Trabajo Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, Art. 123.</p>			<p><b>Responsable del proceso:</b> Subdirección de Recursos Humanos y Financieros</p>	



TRIBUNAL ELECTORAL  
del Poder Judicial de la Federación

## MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD DE LA SALA REGIONAL MONTERREY

Nombre del Procedimiento:		Evaluación de la satisfacción de los clientes.			
<b>Objetivo:</b>		Asegurar que las quejas de los clientes internos y externos se atiendan oportuna y eficazmente, ocupándose de sus necesidades y expectativas			
<b>Alcance del Proceso:</b> Desde la presentación de una queja o inconformidad hasta el cierre de la misma.					
<b>Entradas:</b> Queja o inconformidad con el servicio	<b>Principales actividades del proceso:</b> 1) Recibe queja del reclamante; 2) Documenta la queja, describiendo el mayor detalle posible; 3) Analiza la queja; 4) Investiga circunstancias e información de la queja; 5) Mantiene informado al reclamante; 6) Verifica satisfacción del cliente 7) Se cierra la no conformidad			<b>Salidas:</b> Cierre de queja o inconformidad	
<b>Proveedores:</b> Reclamantes				<b>Cientes (Usuarios):</b> Usuario de la Sala Regional Monterrey	
<b>Interacción con otros procesos:</b>	Cód. Id	Nombre del proceso	<b>Procesos de apoyo:</b>		
<b>Recursos necesarios:</b> Instrucción de Trabajo Manejo eficaz de quejas	<b>Indicadores:</b>				
	Nombre:	Responsable:	Periodicidad:	Método de cálculo:	Meta mínima:
	Quejas resueltas	Comité de Calidad	Semestral	Revisión de encuestas y correo electrónico	95% de quejas resueltas
<b>Documentos de control requeridos:</b> Instrucción de Trabajo Manejo eficaz de quejas	<b>Normatividad aplicable:</b> Manual de Procedimientos para la Adquisición de Bienes, Arrendamientos y Prestación de Servicios Mediante Adjudicación Directa en Salas Regionales				<b>Responsable del proceso:</b> Titular del departamento de Servicios Materiales



TRIBUNAL ELECTORAL  
del Poder Judicial de la Federación

## MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD DE LA SALA REGIONAL MONTERREY

<b>Nombre del Procedimiento:</b>		<b>Compras y pago a Proveedores.</b>				
<b>Objetivo:</b>		Establecer las actividades que deberán realizar las personas titulares de la Delegación Administrativa, de la Sala Regional, para la atención de los requerimientos en materia de adquisición de bienes, arrendamiento de bienes muebles y prestación de servicios que requieran las Salas Regionales para su buen funcionamiento.				
<b>Alcance del Proceso:</b> Desde la solicitud a la Delegación Administrativa de bienes y servicios que se requieran, hasta la recepción de los bienes o servicios de acuerdo con la descripción expresada en la requisición.						
<b>Entradas:</b> • Requisición de suministros		<b>Principales actividades del proceso:</b> 1) Se recibe requisición de suministros 2) Consulta de existencias en Almacenes e Inventarios 3) Se realiza estudio de mercado 4) Solicita suficiencia presupuestal 5) Verifica que los proveedores no estén sancionados 6) Solicita cotizaciones 7) Elabora cuadro comparativo 8) Elabora orden de servicio, pedido o contrato 9) Recibe y verifica el bien o servicio 10) Emite pago a proveedor		<b>Salidas:</b> Recepción de los bienes o servicios de acuerdo con la descripción expresada en la requisición.		
<b>Proveedores:</b> Diversos proveedores de bienes y servicios				<b>Clientes (Usuarios):</b> Personal de la Sala Regional Monterrey		
<b>Interacción con otros procesos:</b> Evaluación de la satisfacción de los clientes		Cód. Id	Nombre del proceso	<b>Procesos de apoyo:</b>	Cód. Id	Nombre del proceso
<b>Recursos necesarios:</b> Normativa institucional; Computadora; Intranet e Internet; Presupuesto autorizado; Teléfono; Impresora;		<b>Indicadores:</b>				
		Nombre:	Responsable:	Periodicidad:	Método de cálculo:	Meta mínima:
		Solicitudes recibidas contra atendidas	Titular del área de Recursos Materiales y Servicios Generales	Trimestral	(Requisiciones atendidas/(Requisiciones programadas en el PAE + Requisiciones pendientes de atender de períodos anteriores + Requisiciones adicionales solicitadas en el período))* 100	80% de solicitudes atendidas





TRIBUNAL ELECTORAL  
del Poder Judicial de la Federación

## MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD DE LA SALA REGIONAL MONTERREY

### Documentos de control requeridos:

### Normatividad aplicable:

Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, art. 134  
Reglamento Interno del Tribunal Electoral del Poder Judicial de la Federación, Sección 5ª, numeral I, III, VI y XII.  
Acuerdo General que regula los procedimientos de adquisición, arrendamiento de bienes muebles, prestación de servicios, obra pública y los servicios relacionados con la misma, del Tribunal Electoral del Poder Judicial de la Federación.  
Manual de Procedimientos para la Adquisición de Bienes, Arrendamientos y Prestación de Servicios Mediante Adjudicación Directa en Salas Regionales.  
Manual de Procedimientos para el mantenimiento preventivo, correctivo y adecuaciones en instalaciones de las Salas Regionales.

### Responsable del proceso:

Titular del área de Recursos Materiales y Servicios Generales y Titular del área de Recursos Humanos y Financieros

Documento no controlado



TRIBUNAL ELECTORAL  
del Poder Judicial de la Federación

## MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD DE LA SALA REGIONAL MONTERREY

<b>Nombre del Procedimiento:</b>		<b>Selección y evaluación de proveedores.</b>				
<b>Objetivo:</b>		Establecer las actividades que conlleven a seleccionar y evaluar los proveedores para el suministro de bienes y/o servicios, garantizando transparencia e igualdad de oportunidades, así como la satisfacción de los requerimientos y necesidades específicas.				
<b>Alcance del Proceso:</b> Aplicable para cualquier adquisición o contrato, indistintamente del tipo de proceso que se aplique para llevar a cabo la misma (Licitación Pública, Invitación a cuando menos tres proveedores, Concurso público sumario o Adjudicación Directa)						
<b>Entradas:</b> • Cotizaciones		<b>Principales actividades del proceso:</b> 1) Se solicitan cotizaciones al menos a dos proveedores 2) Se reciben cotizaciones y se procede a analizarlas 3) Se elabora cuadro comparativo o acta 4) Se selecciona al proveedor que ofrece mejores condiciones en términos de calidad, precio y oportunidad 5) Se recibe el bien o servicio 6) Se evalúa al proveedor o elabora oficio de satisfacción		<b>Salidas:</b> Evaluación de proveedores u oficio de satisfacción del cliente final		
<b>Proveedores:</b> Diversos proveedores de bienes y servicios				<b>Clientes (Usuarios):</b> Personal de la Sala Regional Monterrey		
<b>Interacción con otros procesos:</b> Evaluación de la satisfacción de los clientes		Cód. Id	Nombre del proceso	<b>Procesos de apoyo:</b>	Cód. Id	Nombre del proceso
<b>Recursos necesarios:</b> Normativa institucional; Computadora; Intranet e Internet; Presupuesto autorizado; Teléfono; Impresora; Formatos establecidos.		<b>Indicadores:</b>				
		Nombre:	Responsable:	Periodicidad:	Método de cálculo:	Meta mínima:



TRIBUNAL ELECTORAL  
del Poder Judicial de la Federación

## MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD DE LA SALA REGIONAL MONTERREY

**Documentos de control  
requeridos:**  
Formato de Evaluación de  
Proveedores

**Normatividad aplicable:**  
Manual de Procedimientos para la Adquisición de Bienes, Arrendamientos y Prestación de Servicios  
Mediante Adjudicación Directa en Salas Regionales.  
Manual de Procedimientos para el mantenimiento preventivo, correctivo y adecuaciones en  
instalaciones de las Salas Regionales.

**Responsable del proceso:** Titular del  
área de Recursos Materiales y Servicios  
Generales.

Aprobado



TRIBUNAL ELECTORAL  
del Poder Judicial de la Federación

## MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD DE LA SALA REGIONAL MONTERREY

### XIII. Control de Cambios

Para mayor detalle verificar la versión anterior a este documento, ubicado en la unidad de almacenamiento compartido "Calidad".

Documentación  
Aprobado