



**DIRECCIÓN EJECUTIVA DE  
ORGANIZACIÓN ELECTORAL Y DE  
PARTICIPACIÓN CIUDADANA**

**MANUAL DE CONTROL DE CALIDAD  
DE USO INTERNO**

**PROCESO ELECTORAL LOCAL  
ORDINARIO 2020-2021**

## ÍNDICE

<b>PRESENTACIÓN</b> .....	2
<b>CAPÍTULO I. MARCO LEGAL</b> .....	4
<b>CAPÍTULO II. CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN DE LA PRODUCCIÓN</b> .....	5
<b>CAPÍTULO III. DE LOS FABRICANTES</b> .....	7
SECCIÓN I.- DEL FABRICANTE DE DOCUMENTACIÓN ELECTORAL.....	7
SECCIÓN II.- DEL FABRICANTE DE MATERIAL ELECTORAL.....	8
<b>CAPÍTULO IV. ASPECTOS A CONSIDERAR EN LA SUPERVISIÓN DE LA PRODUCCIÓN</b> .....	10
1.- FACILIDADES QUE DEBE OTORGAR LOS PROVEEDORES AL INSTITUTO ELECTORAL Y DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA DE YUCATÁN.....	10
2.- ÁREA DE RESGUARDO.....	10
<b>CAPÍTULO V. NORMAS APLICABLES EN LA PRODUCCIÓN DE LOS DOCUMENTOS Y MATERIAL ELECTORAL</b> .....	11
<b>CAPÍTULO VI. PROCEDIMIENTO DE LA SUPERVISIÓN</b> .....	12
SECCIÓN I.- DOCUMENTACIÓN ELECTORAL.....	12
SECCIÓN II.- MATERIAL ELECTORAL.....	15
<b>CAPÍTULO VII. DIAGRAMAS DE FLUJO DE LOS PROCEDIMIENTOS DE SUPERVISIÓN DE LA PRODUCCIÓN</b> .....	16
De la Documentación Electoral.....	16
Del material electoral.....	18
DESTRUCCIÓN DE ARCHIVOS ELECTRÓNICOS Y PLACAS.....	21
<b>CAPÍTULO VIII. PARÁMETROS DE EVALUACIÓN PARA LA REVISIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN Y MATERIAL ELECTORAL</b> .....	22
<b>CAPÍTULO IX. FORMATOS PARA ANOTAR LOS RESULTADOS</b> .....	24
<b>CAPÍTULO X. CRITERIOS PARA ACEPTAR O RECHAZAR LA PRODUCCIÓN</b> .....	28
<b>CAPÍTULO XI. DEL ACTO ENTREGA-RECEPCIÓN</b> .....	29
<b>CAPÍTULO XII. CONSIDERACIONES ADICIONALES</b> .....	30

## PRESENTACIÓN

El Instituto Electoral y de Participación Ciudadana de Yucatán, es un organismo público autónomo de carácter permanente, dotado de personalidad jurídica y patrimonio propio, depositario de la autoridad electoral, responsable del ejercicio de la función estatal de organizar las elecciones, con domicilio en la ciudad de Mérida, Yucatán.

En el marco de la reforma político-electoral publicada el 10 de febrero del 2014 en el Diario Oficial de la Federación aprobada por el Honorable Congreso de la Unión, se modificó la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, derivada de la misma el 28 de junio de 2014 se publicó el Decreto 198 en el Diario Oficial del Estado de Yucatán, mediante el cual el H. Congreso del Estado de Yucatán expidió la nueva ley de Instituciones y Procedimientos Electorales del Estado de Yucatán, que modificó la denominación del Instituto, para dar paso al hoy Instituto Electoral y de Participación Ciudadana de Yucatán.

Entre las materias que le corresponde ejercer al Instituto Electoral y de Participación Ciudadana de Yucatán, según el artículo 104 de la Ley General de Instituciones y Procedimientos Electorales, están las siguientes:

a) *Aplicar las disposiciones generales, reglas, lineamientos, criterios y formas que, en ejercicio de las facultades que le confiere la Constitución y esta Ley, establezca el INE;*

...

f) *Llevar a cabo las actividades necesarias para la preparación de la jornada electoral;*

g) *Imprimir los documentos y producir los materiales electorales, en términos de los lineamientos que al efecto emita el INE;*

Respecto a lo señalado en la Ley de Instituciones y Procedimientos Electorales del Estado de Yucatán, en materia de documentación y materiales electorales, los artículos 98 y 123 señalan lo siguiente:

**Artículo 98.** *Los documentos electorales serán elaborados por el Instituto, aplicando en lo conducente lo dispuesto en esta Ley para la elaboración de la documentación y el material electoral.*

**Artículo 123.** *Son atribuciones y obligaciones del Consejo General:*

XVIII.- *Aprobar el formato y características de la documentación y materiales de los mecanismos de participación ciudadana, así como el modelo de boleta y actas;*

XIX.- *Ordenar la impresión de boleta y de la documentación y materiales correspondientes a los procedimientos electorales y de participación ciudadana;*

## **MANUAL DE CONTROL DE CALIDAD DE USO INTERNO PROCESO ELECTORAL LOCAL ORDINARIO 2020-2021**

De igual forma, el Reglamento de Elecciones en su anexo 4.1 denominado Documentos y materiales electorales, en su apartado A, numeral 7, inciso e), señala que los OPLEs deberán elaborar un Manual de Control de uso interno, para supervisar la producción de la documentación electoral y garantizar que se cumplan con las especificaciones técnicas durante su elaboración. Por su parte, en el Apartado B, numeral 7 denominado Supervisión de la Producción de los Materiales Electorales, señala los parámetros para que los OPLES lleven a cabo esta tarea, por lo que se propone en este Manual, que sea la herramienta con la que se supervise la producción de la Documentación y Materiales Electorales.

## **CAPÍTULO I. MARCO LEGAL**

Para la correcta supervisión de la calidad de la documentación y material electoral, el OPLE deberá sujetarse a lo dispuesto por las disposiciones jurídicas contenidas en los siguientes:

- I. Ley General de Instituciones y Procedimientos Electorales;
- II. Reglamento de Elecciones y su Anexo;
- III. Ley de Instituciones y Procedimientos Electorales del Estado de Yucatán
- IV. Reglamento de Adquisiciones y Arrendamiento de Bienes Muebles y de Contratación de Servicios del Instituto Electoral y de Participación Ciudadana de Yucatán
- V. Acuerdos del Consejo General del Instituto Nacional Electoral
- VI. Acuerdos del Consejo General del Instituto Electoral y de Participación Ciudadana de Yucatán
- VII. Las demás normas de derecho común aplicables y en su defecto, por analogía, los principios generales del derecho, siempre y cuando los mismos no contravengan la naturaleza jurídica del presente Manual.

## CAPÍTULO II. CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN DE LA PRODUCCIÓN

El Reglamento de Adquisiciones y Arrendamiento de Bienes Muebles y de Contratación de Servicios del Instituto Electoral y de Participación Ciudadana de Yucatán, en su artículo 12, numeral 1, establece que las adquisiciones y arrendamiento de bienes y contratación de servicios se podrán realizar mediante los siguientes procedimientos:

- a) Adjudicación directa
- b) Adjudicación por invitación restringida
- c) Adjudicación por licitación pública

En dicho Reglamento referido, en sus artículos 13, numeral 1; 14, numeral 1 y 15 numeral 1, indica lo siguiente:

### *“ARTÍCULO 13.*

*1. Las adquisiciones, arrendamiento y contratación de servicios cuyo valor máximo no exceda del equivalente a dos mil veces el valor de la unidad de medida y actualización, se deberán realizar por medio de adjudicación directa.*

### *ARTÍCULO 14.*

*1. Las adquisiciones, arrendamiento y contratación de servicios, cuyo valor máximo no exceda del equivalente a ocho mil veces el valor de la unidad de medida y actualización, se efectuarán mediante adjudicación por invitación restringida.*

### *ARTÍCULO 15.*

*1. Las adquisiciones, arrendamiento y contratación de servicios, cuyo valor exceda del equivalente a ocho mil veces el valor de la unidad de medida y actualización, se efectuarán mediante adjudicación por licitación pública.”*

Asimismo el artículo 27 Bis del referido Reglamento, en su numeral 1, fracción XIV, establece lo siguiente:

### *ARTICULO 27 BIS.*

*1. En el caso previsto por la fracción VII del artículo 18 del presente Reglamento o aun cuando el valor máximo exceda de los límites establecidos en los artículos 13 y 14, se podrán contratar adquisiciones, arrendamiento de bienes muebles y servicios mediante adjudicación directa o por invitación restringida, en los siguientes supuestos:*

*XIV. Cuando las adquisiciones, arrendamiento y contratación de servicios requieran de un desarrollo creativo o servicio especializado;*

### *ARTÍCULO 52 BIS.*

## MANUAL DE CONTROL DE CALIDAD DE USO INTERNO PROCESO ELECTORAL LOCAL ORDINARIO 2020-2021

*1. El Comité de Adquisiciones deberá pactar penas convencionales a cargo del proveedor por atraso en el cumplimiento de las fechas pactadas de entrega o de la prestación del servicio, las que no excederán del monto de la garantía de cumplimiento del contrato, y serán determinadas en función de los bienes o servicios no entregados o prestados oportunamente. En las operaciones en que se pactare ajuste de precios, la penalización se calculará sobre el precio ajustado.*

*2. Los proveedores quedarán obligados ante el Instituto a responder de los defectos y vicios ocultos de los bienes y de la calidad de los servicios, así como de cualquier otra responsabilidad en que hubieren incurrido, en los términos señalados en el contrato respectivo y en la legislación aplicable.*

Tomando en consideración que la documentación y materiales electorales constituyen el medio que hace posible la emisión, verificación y cuantificación del voto ciudadano, es claro que estos poseen características que requieren de una supervisión adecuada.

Es claro que la documentación electoral necesita satisfacer características y medidas de seguridad, que son indispensables para dotar de certeza que los resultados electorales efectivamente corresponden a la voluntad ciudadana expresada en las urnas.

Los proveedores deberán contar con solvencia técnica, moral y financiera, para cumplir con los compromisos, por lo que quedarán obligados ante el Instituto mediante los contratos suscritos, a otorgar las fianzas para responder por el cumplimiento de las obligaciones y por los defectos y vicios ocultos de los bienes y de la calidad de los servicios, así como de cualquier otra responsabilidad en que hubieren incurrido, lo que se traducirá en una garantía de que el servicio será prestado sin poner en riesgo o peligro las actividades que debe desempeñar el Instituto para la recepción del voto el día de la jornada electoral.

## CAPÍTULO III. DE LOS FABRICANTES

### SECCIÓN I.- DEL FABRICANTE DE DOCUMENTACIÓN ELECTORAL

Para designar al fabricante o prestador del servicio, se debe considerar la capacidad e infraestructura técnica y humana a fin de cumplir con las especificaciones señaladas, así como las condiciones legales, técnicas y económicas exigidas, razón por lo cual quien se encargue la elaboración de la documentación electoral deberá tratarse de un ente especializado que deberá contar entre otros requisitos los señalados en el Anexo 4.1, numeral 7, "Adjudicación de la producción de los documentos electorales", inciso c, "Características generales que debe cubrir el fabricante" del Reglamento de Elecciones, con los requisitos siguientes:

- a) Capacidad e infraestructura técnica y humana para cumplir con los requerimientos señalados en las especificaciones técnicas previstas en el procedimiento de contratación correspondiente
- b) Capacidad técnica suficiente para atender los volúmenes de producción requeridos en períodos breves de tiempo, de conformidad con las necesidades del Instituto y tener capacidad de reacción ante posibles contingencias
- c) Garantizar puntualidad en la entrega de los trabajos requeridos
- d) Contar con personal técnicamente calificado y con experiencia en la producción de documentación electoral
- e) Contar con licencias actualizadas de software de diseño.
- f) Tener capacidad financiera para obligarse a la prestación de los servicios de producción de los documentos que se requieren
- g) Contar preferentemente con certificación ISO-9000, lo que asegura altos estándares de calidad cuantitativa y cualitativa, durante sus procesos productivos; y
- h) Contar preferentemente con certificación ISO 2859, o certificaciones especiales en fabricación de documentos de alta seguridad .
- i) Contar preferentemente con la certificación ISO 270001, para garantizar el aseguramiento, la confidencialidad e integridad de los datos y de la información, así como de los sistemas que se estarán procesando.
- j) Brindar todas las facilidades necesarias para que personal del órgano público electoral supervisen el proceso de producción, en los términos previstos
- k) Ofrecer confidencialidad, exclusividad y seguridad durante la producción de la documentación; y contar con certificación de alto grado en gestión de seguridad e información
- l) Proporcionar la seguridad necesaria durante la producción de las boletas electorales; vigilancia, equipo y personal contra incendios, sistema de circuito cerrado de televisión en todas las áreas de producción, bóveda y áreas de seguridad para salvaguardar la documentación y acceso restringido a las áreas de producción.

Para efecto de lo anterior, se deberá prever en el proceso de adjudicación y/o licitación, que el proveedor presente de forma escrita una Carta Bajo Protesta de

## MANUAL DE CONTROL DE CALIDAD DE USO INTERNO PROCESO ELECTORAL LOCAL ORDINARIO 2020-2021

Decir Verdad debidamente signada por el representante legal con facultades para ello, en la cual hará constar que la información proporcionada por este es legítima y veraz.

Una vez adjudicada y formalizada la contratación de bienes y servicios, la entrega de los mismos deberá ser a entera satisfacción por parte del Instituto, para que posterior a ello, la Dirección Ejecutiva de Administración proceda a cumplir sus obligaciones de tipo económico con base en las cláusulas del contrato, así como supervisar que la entrega de los mismos sea conforme al Anexo Técnico.

En el cumplimiento de las obligaciones de tipo económico, la Dirección Ejecutiva de Administración se apegará en todo momento a las disposiciones legales que rijan el ejercicio del gasto de acuerdo con su fuente de financiamiento, así como de los criterios establecidos en la normatividad vigente.

### SECCIÓN II.- DEL FABRICANTE DE MATERIAL ELECTORAL

Para designar al fabricante o prestador del servicio, se debe considerar la capacidad e infraestructura técnica y humana a fin de cumplir con las especificaciones señaladas, así como las condiciones legales, técnicas y económicas exigidas, por lo que el proveedor que se encargue de la elaboración del material electoral, deberá cumplir con los parámetros de evaluación contenidos en el Anexo 4.1, numeral 6, "Adjudicación de la producción de los materiales electorales", párrafo quinto, criterios que se señalan a continuación:

**a) Propuesta técnica:** documentos y requerimientos técnicos solicitados respaldados por certificados de calidad de las muestras que presenten. Debe existir congruencia dimensional y de impresión de las muestras con el anexo técnico; y congruencia en las pruebas mecánicas de los especímenes con los certificados de laboratorio que realicen el INE y el IEPAC, según sea el caso, para comprobar su cumplimiento con respecto a las especificaciones técnicas.

**b) Programas y planes alternativos:** para responder de manera inmediata ante alguna contingencia que pudiera afectar la producción y abastecimiento, y así evitar la aplicación de sanciones económicas, ocasionado por un abastecimiento de materias primas por parte de sus proveedores.

**c) Experiencia y especialidad:** contratos, órdenes de compra o pedidos de compra completos establecidos con otros órganos electorales, en el que demuestre que fabrica materiales de la misma naturaleza del que se pretende contratar, cuya antigüedad no sea mayor a 5 (cinco) años.

**d) Infraestructura técnica suficiente:** para asegurar que las cantidades requeridas se produzcan en los tiempos previstos y con la calidad necesaria. La infraestructura técnica instalada aplica tanto para los fabricantes-transformadores, como a los distribuidores-transformadores.

**e) Capacidad del participante y sus proveedores:** comprobar que cuenta con áreas disponibles y delimitadas dentro de sus instalaciones, para el almacenamiento de

## MANUAL DE CONTROL DE CALIDAD DE USO INTERNO PROCESO ELECTORAL LOCAL ORDINARIO 2020-2021

materia prima, producto terminado; equipamiento en condiciones óptimas de operación; y recursos humanos con experiencia y capacitación, para la elaboración de los productos con la calidad y en las cantidades requeridas.

**f) Visitas de inspección a las instalaciones:** comprobar físicamente la capacidad de producción y almacenamiento con base en un protocolo de visitas, para verificar ocularmente que hay concordancia entre lo señalado en su propuesta técnica y sus instalaciones.

**g) Propuesta económica:** que la propuesta sea acorde con los precios prevalecientes en el mercado y, más aún, se ajusten al presupuesto estimado. Además, se debe comprobar con la documentación solicitada en el proceso de licitación y/o adjudicación que se apruebe, que las empresas tienen solvencia económica para afrontar el proyecto, y que cumplen con los requisitos legales y fiscales dispuestos. Con lo que se podrá comprobar que el proveedor no condicionará el inicio de la producción por la entrega tardía de anticipos o atrasos en las entregas de los productos.

**h) Evaluación de las muestras y prototipos:** revisión dimensional, pruebas mecánicas y de calidad, para evaluar su apego a las especificaciones técnicas. Los resultados se incorporarán en el acta correspondiente. Evaluar que las muestras están elaboradas bajo normas y estándares nacionales o internacionales.

Para efecto de lo anterior, se deberá prever en el proceso de adjudicación y/o licitación, que el proveedor presente de forma escrita una Carta Bajo Protesta de Decir Verdad debidamente signada por el representante legal con facultades para ello, en la cual hará constar que la información proporcionada por este es legítima y veraz.

Una vez adjudicada y formalizada la contratación de bienes y servicios, la entrega de los mismos deberá ser a entera satisfacción por parte del Instituto, para que posterior a ello, la Dirección Ejecutiva de Administración proceda a cumplir sus obligaciones de tipo económico con base en las cláusulas del contrato, así como supervisar que la entrega de los mismos sea conforme al Anexo Técnico.

En el cumplimiento de las obligaciones de tipo económico, la Dirección Ejecutiva de Administración se apegará en todo momento a las disposiciones legales que rijan el ejercicio del gasto de acuerdo con su fuente de financiamiento, así como de los criterios establecidos en la normatividad vigente.

## **CAPÍTULO IV. ASPECTOS A CONSIDERAR EN LA SUPERVISIÓN DE LA PRODUCCIÓN**

### **1.- FACILIDADES QUE DEBEN OTORGAR LOS PROVEEDORES AL INSTITUTO ELECTORAL Y DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA DE YUCATÁN**

Las empresas contratadas para elaborar la documentación y materiales electorales, deberán brindar las facilidades al personal del IEPAC durante las visitas de conocimiento y supervisión, proporcionándoles un espacio físico el cual deberá contar con por lo menos lo siguiente:

- I. Servicio de cómputo
- II. Internet
- III. Sanitarios

### **2.- ÁREA DE RESGUARDO**

La impresión, tiraje, almacenaje y resguardo de la documentación, material electoral y boletas electorales, deberá realizarse por el Proveedor conforme a lo señalado por el IEPAC, debiendo contar un área de resguardo exclusiva, misma que deberá tener las siguientes medidas de seguridad:

- I. Accesos controlados;
- II. Protección contra incendios;
- III. Ventilación;
- IV. Seguridad y vigilancia durante el tiempo de resguardo (alarmas y circuito cerrado de tv las 24 horas); y
- V. Área de carga y descarga, servicio de monta cargas y personal asignado para estas labores

## CAPÍTULO V. NORMAS APLICABLES EN LA PRODUCCIÓN DE LOS DOCUMENTOS Y MATERIALES ELECTORALES

En lo referente al control de calidad, los proveedores aplicarán preferentemente la Norma “International Standardization Organization” ISO 2859 o Military Estándar 105E, que establece inspecciones de aceptación por atributos y comprende planes de muestreo, con la toma aleatoria de materiales para verificar su apego a las especificaciones técnicas, prestando especial atención en los puntos críticos para aceptar o rechazar el producto.

Respecto de la producción de la documentación electoral, se buscará preferentemente la aplicación de las siguientes normas:

- a) ISO-9000, lo que asegura altos estándares de calidad cuantitativa y cualitativa, durante sus procesos productivos;
- b) ISO 2859, o certificaciones especiales en fabricación de documentos de alta seguridad .
- c) ISO 270001, para garantizar el aseguramiento, la confidencialidad e integridad de los datos y de la información, así como de los sistemas que se estarán procesando.

La empresa aplicará preferentemente la certificación ISO 4000 o normativas que refieran a la gestión ambiental de la empresa, cuyo objetivo consista en la estandarización de formas de producir y prestar servicios que protejan al medio ambiente, aumentando la calidad del producto y como consecuencia, la competitividad del mismo ante la demanda de productos, cuyos componentes y procesos de elaboración sean realizados en un contexto donde se respete el ambiente.

La Dirección de Organización Electoral y de Participación Ciudadana conjuntamente con el Órgano Interno de Control, verificarán que el Proveedor cumpla con lo establecido en la elaboración y producción de documentos y material electoral, para aceptar o rechazar los lotes de producción; en caso de rechazo la empresa deberá realizar los ajustes o correcciones necesarios.

## CAPÍTULO VI. PROCEDIMIENTO DE LA SUPERVISIÓN

### SECCIÓN I.- DOCUMENTACIÓN ELECTORAL

Para llevar a cabo la supervisión de la producción de las boletas y documentación electorales, la Dirección Ejecutiva de Organización Electoral y de Participación Ciudadana, deberá ejecutar lo siguiente:

1) Elaborar un programa de producción de las boletas y documentos electorales, el que incluirá como mínimo los siguientes aspectos:

- I. *Tipo de documento;*
- II. *Cantidades a producir por cada uno de ellos;*
- III. *Tiempos de elaboración y entrega por parte del proveedor*
- IV. *Tiempos de entrega a los órganos transitorios del Instituto; y*

2) Entregar al Proveedor en medio electrónico la siguiente información:

- I. *Diseños de los documentos electorales, que contienen emblemas de partidos políticos;*
- II. *Diseños de los documentos electorales, que no contienen emblemas de partidos políticos*
- III. *Especificaciones técnicas y cantidades a producir; y*
- IV. *Nombre, apellidos y en su caso, sobrenombres o apodos de los candidatos a Diputaciones Locales y Regidurías, que deberán ser incluidos por el proveedor en el diseño de las respectivas boletas electorales.*

3) Establecer reuniones de trabajo con el proveedor con la finalidad de aclarar dudas sobre los diseños y sus especificaciones técnicas, esto a fin de asegurar se cumplan las fechas de producción y entrega.

4) Solicitar al Proveedor el calendario detallado de producción de las boletas electorales antes de su inicio, con el propósito de que se haga de conocimiento a los representantes de los partidos políticos y candidatos independientes, para evitar lo más posible sustituciones de nombres cuando estas se estén imprimiendo o ya estén impresas.

5) Contar con el personal necesario para supervisar la producción de la documentación electoral, el cual deberá ser capacitado para desempeñarla, en los plazos y modos establecidos en el programa referido en el numeral 1 anterior.

6) Solicitar al Proveedor las pruebas de color y muestras de los diseños de boletas electorales y documentación electoral para su revisión y aprobación.

7) Realizar la revisión de nombres, apellidos y *en su caso, sobrenombres o apodos*, de los candidatos en las boletas electorales, con la finalidad de aprobar el inicio de su impresión.

## MANUAL DE CONTROL DE CALIDAD DE USO INTERNO PROCESO ELECTORAL LOCAL ORDINARIO 2020-2021

8) Realizar los trabajos de supervisión y control de calidad durante la producción de la documentación electoral.

9) Solicitar al Proveedor que elabore y signe por escrito, un informe semanal de avance y status de los trabajos realizados.

10) Tener reuniones periódicas con el Proveedor para verificar los avances en la producción, previendo con ello posibles retrasos, y en su caso buscar alternativas de solución ante las eventualidades.

11) En el interior de las instalaciones del Proveedor, se llevarán revisiones periódicas por parte del personal designado por la Dirección Ejecutiva de Organización Electoral y de Participación Ciudadana, relativas a:

- I. Verificación de materias primas (papel seguridad, papel autocopiante, papel bond y demás que señalen las especificaciones técnicas); debiendo solicitarse al proveedor los certificados de calidad correspondientes.
- II. Supervisión de las etapas de producción como son: pre prensa, impresión, corte, encuadernado y empaque.

En caso de que en cualquier etapa de la producción existiese documentación electoral que no cumpla con las especificaciones técnicas, esta deberá ser separada, rechazada y reemplazada.

Los aspectos a supervisar, dependiendo del tipo de documento son los siguientes:

- Pre prensa:
  - Características del sustrato;
  - Transmisión de datos del papel autocopiante; y
  - Revisión de originales mecánicos, pruebas de color e impresiones.
- Impresión:
  - Uniformidad de color en las plastas;
  - Tonalidad exacta en los colores solicitados;
  - Tonalidad de los colores de los emblemas de los partidos políticos de acuerdo a la prueba de color revisada y autorizada;
  - Dimensiones;
  - Registro de impresión;
  - Ausencia de manchas;
  - Impresión consecutiva, clara y legible de los folios;
  - Revisión de los datos variables;
  - Correcta colocación del papel autocopiante;
  - Identificación, registro y retiro de pliegos con unión en las bobinas de papel;
  - Medidas de seguridad de acuerdo a las especificaciones técnicas;
  - y
  - Suaje del talón foliada
- Alzado:
  - Correcta integración de original, copias y, en su caso, respaldo.

## MANUAL DE CONTROL DE CALIDAD DE USO INTERNO PROCESO ELECTORAL LOCAL ORDINARIO 2020-2021

- Pruebas de verificación de la transmisión de datos del papel autocopiante
- Que no haya pliegos arrugados o manchados.
- Corte:
  - Refine de acuerdo a los registros de corte;
  - Separación de juegos de actas o documentos en papel autocopiante; y
  - Clasificación (distrito, municipio) de los documentos cortados.
- Encuadernación:
  - Aplicación del pegamento;
  - Calidad del pegamento;
  - Revisión de folios en blocks;
  - Sustitución y destrucción de boletas reportadas con algún error, las cuales deberán destruirse en presencia de Notario Público; y
  - Clasificación (distrito, municipio y número de folio) de los blocks.
- Acabados adicionales:
  - Resistencia en las costuras;
  - Impresión Braille; y
  - Engrapado
- Empaque:
  - Cantidades requeridas;
  - Resistencia de las cajas de empaque;
  - Clasificación de acuerdo a las listas entregadas por el Instituto;
  - Contenido de los datos de identificación en las etiquetas: nombre del documento, entidad, distrito y municipio
  - Correspondencia de la caja y su contenido; y
  - Clasificación y registro del número de cajas y paquetes.
  - Sellado de las cajas;
  - Resguardo de las cajas con documentación electoral

III. Se podrán realizar muestreos aleatorios al producto terminado de acuerdo a la norma Military Standard (1000-STD-105E) para aceptar o rechazar los lotes de producción, en caso de rechazo la empresa deberá realizar los ajustes o correcciones necesarios.

Se deberá efectuar el acto de entrega-recepción de la documentación electoral en la fecha estipulada, en presencia de las autoridades del IEPAC y del personal designado por el Proveedor.

## **SECCIÓN II.- MATERIAL ELECTORAL**

Para llevar a cabo la supervisión de la producción del material electoral, la Dirección Ejecutiva de Organización Electoral y de Participación Ciudadana, deberá ejecutar lo siguiente:

1) Elaborará un programa de producción del material electoral, en el que incluirá como mínimo los siguientes aspectos:

- I. Tipo de material;
- II. Cantidades a producir de cada uno de ellos;
- III. Tiempos de elaboración y entrega por parte del Proveedor;
- IV. Tiempos de entrega a los órganos transitorios del IEPAC; y

2) Entregará al Proveedor en medio electrónico la siguiente información:

- I. Diseños del material electoral; y
- II. Especificaciones técnicas y cantidades a producir.

3) Establecerá reuniones de trabajo con el proveedor, con la finalidad de aclarar dudas sobre los diseños y sus especificaciones técnicas, para asegurar el cumplimiento de las fechas de producción y entrega.

4) Contará con el personal necesario para la supervisión de la producción del material, el cual deberá ser capacitado para efectuarlas.

5) Solicitará al Proveedor las pruebas de color y muestras de los diseños para su revisión y aprobación.

6) Realizará los trabajos de supervisión y control de calidad durante la producción del material electoral.

7) Efectuará revisiones a las materias primas por variables al material en proceso y por atributos, con muestreos aleatorios, al producto terminado con el propósito de detectar, oportunamente durante la fabricación, posibles desviaciones en los límites de tolerancia permitidos.

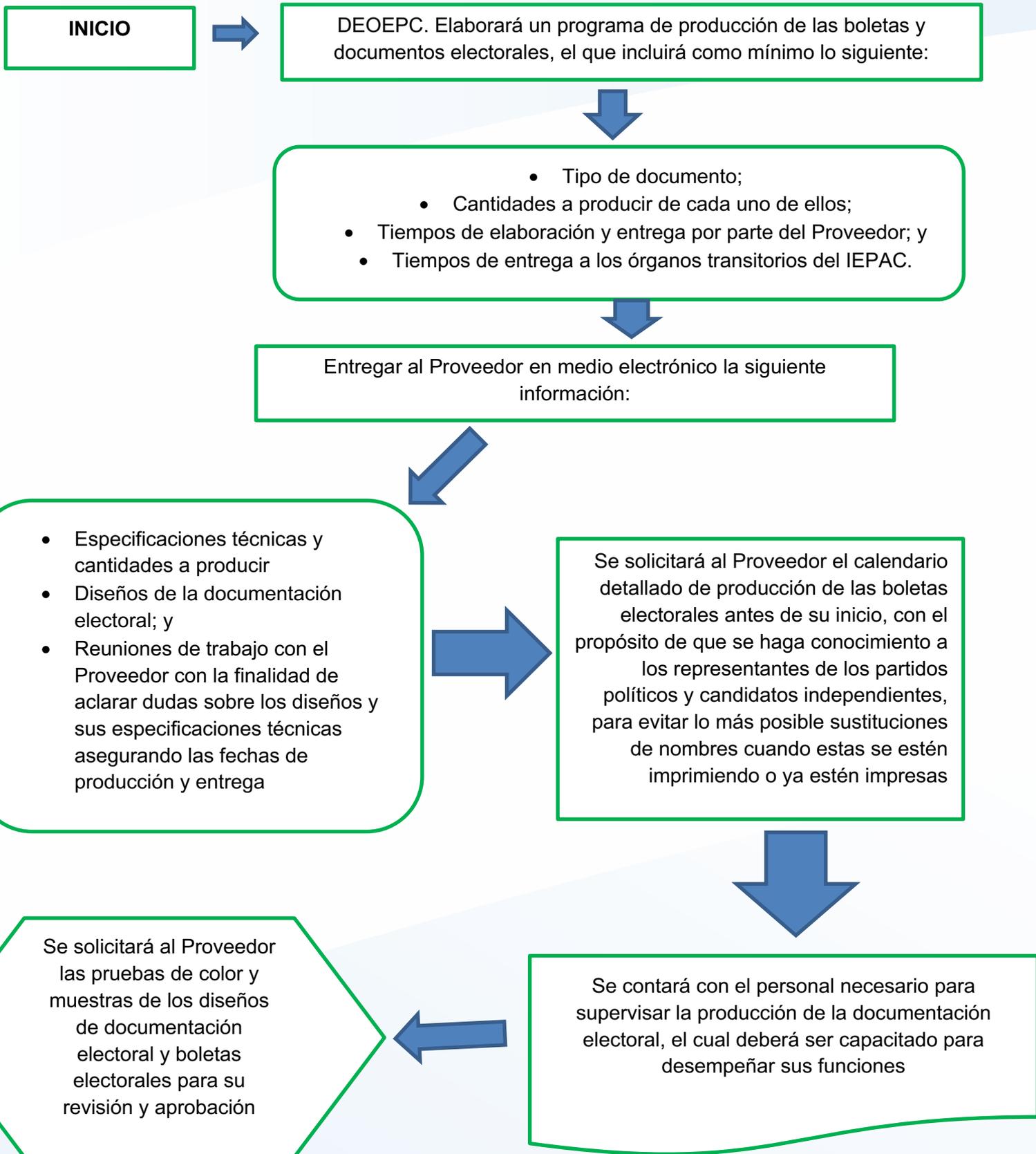
8) Realizará reuniones periódicas con el proveedor, para revisar los avances en la producción, previendo con ello posibles retrasos y en su caso buscar alternativas de solución ante las eventualidades. La empresa elaborará y signará por escrito el avance de los trabajos realizados de manera semanal.

9) Vigilará que el Proveedor cumpla con las especificaciones técnicas. Si este no cumple, cuando el problema implique una complejidad tal que amerite el paro del proceso o la devolución de un lote de producción, se notificará al Proveedor para su corrección o sustitución del material defectuoso.

Se deberá efectuar el acto de entrega-recepción del material electoral en la fecha estipulada, en presencia de las autoridades del IEPAC y el personal designado por el Proveedor.

## CAPÍTULO VII. DIAGRAMAS DE FLUJO DE LOS PROCEDIMIENTOS DE SUPERVISIÓN DE LA PRODUCCIÓN

### De la Documentación Electoral



```
graph TD; A[La Dirección Ejecutiva de Organización Electoral y de Participación Ciudadana, realizará revisión de nombres, apellidos y en su caso, sobrenombres o apodos de los candidatos en las boletas electorales, con la finalidad de validar el inicio de su impresión] --> B[Se realizarán los trabajos de supervisión y control de calidad durante la producción de la documentación electoral]; B --> C[Se realizarán con el Proveedor reuniones periódicas para revisar los avances en la producción, previendo con ello posibles retrasos, y en su caso buscar alternativas ante eventualidades. La empresa contratada elaborará y signará por escrito un informe semanal de avance y status de los trabajos realizados, lo cual deberá ser validado y constatado por la Contraloría, lo cual se hará del conocimiento de la Dirección Ejecutiva de Organización Electoral y de Participación Ciudadana del IEPAC.]; C --> D[Se revisará: PRIMERA: Verificar las materias primas (papel seguridad, papel autocopiante, papel bond, y demás que señalen las especificaciones técnicas); debiendo solicitar al Proveedor los certificados de calidad correspondientes y las pruebas de laboratorio (gramaje, resistencia, tensión, blancura, rasgado y humedad). SEGUNDA: Supervisar las etapas de producción como: pre prensa, impresión, corte, encuadernado y empaque. TERCERA: Se podrán realizar muestreos aleatorios al producto de acuerdo con la norma Military Standard (MIL-STD-105 E).]; D --> E[¿La documentación electoral cumple con las especificaciones técnicas dentro de las etapas de la producción?];
```

La Dirección Ejecutiva de Organización Electoral y de Participación Ciudadana, realizará revisión de nombres, apellidos y en su caso, sobrenombres o apodos de los candidatos en las boletas electorales, con la finalidad de validar el inicio de su impresión

Se realizarán los trabajos de supervisión y control de calidad durante la producción de la documentación electoral

Se realizarán con el Proveedor reuniones periódicas para revisar los avances en la producción, previendo con ello posibles retrasos, y en su caso buscar alternativas ante eventualidades. La empresa contratada elaborará y signará por escrito un informe semanal de avance y status de los trabajos realizados, lo cual deberá ser validado y constatado por la Contraloría, lo cual se hará del conocimiento de la Dirección Ejecutiva de Organización Electoral y de Participación Ciudadana del IEPAC.

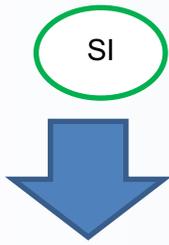
Se revisará:

PRIMERA: Verificar las materias primas (papel seguridad, papel autocopiante, papel bond, y demás que señalen las especificaciones técnicas); debiendo solicitar al Proveedor los certificados de calidad correspondientes y las pruebas de laboratorio (gramaje, resistencia, tensión, blancura, rasgado y humedad).

SEGUNDA: Supervisar las etapas de producción como: pre prensa, impresión, corte, encuadernado y empaque.

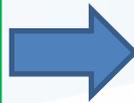
TERCERA: Se podrán realizar muestreos aleatorios al producto de acuerdo con la norma Military Standard (MIL-STD-105 E).

¿La documentación electoral cumple con las especificaciones técnicas dentro de las etapas de la producción?



Este deberá ser separado,  
rechazado y reemplazado

Se deberá efectuar el acto de entrega-recepción de la documentación electoral en la fecha estipulada, en presencia de las autoridades del IEPAC y el personal designado por el Proveedor.



**FIN**

## Del material electoral

INICIO

DEOEPC. Elaborará un programa de producción del material electoral, el que incluirá como mínimo lo siguiente:

- Tipo de material;
- Cantidades a producir de cada uno de ellos;
- Tiempos de elaboración y entrega por parte del proveedor; y
- Tiempos de entrega al IEPAC;

Entrega al Proveedor medio electrónico la siguiente información:

- Especificaciones técnicas y cantidades a producir
- Diseños del material electoral.

Se establecerán reuniones de trabajo el Proveedor con la finalidad de aclarar dudas sobre los diseños y sus especificaciones técnicas, asegurando las fechas de producción y entrega.

Se contará con el personal necesario para supervisar la producción del material electoral, el cual deberá ser capacitado para desempeñar sus funciones.

Se realizarán los trabajos de supervisión y control de calidad durante la producción del material electoral, informando semanalmente sobre el avance a la Dirección Ejecutiva de Organización Electoral y de Participación Ciudadana.

Se realizarán revisiones a las materias primas por variables al material en proceso y por atributos, con muestreos aleatorios, el producto terminado con el propósito de detectar oportunamente durante la fabricación, posibles desviaciones en los límites de tolerancia permitidos.

Se realizarán con el Proveedor reuniones periódicas para revisar los avances en la producción, previendo con ello posibles retrasos y en su caso encontrar alternativas de solución ante eventualidades. El Proveedor elaborará y signará por escrito el avance y status de los trabajos realizados, haciéndose del conocimiento de la Dirección Ejecutiva de Organización Electoral y de Participación Ciudadana.



¿El material cumple con las especificaciones técnicas dentro de las etapas de la producción?



NO



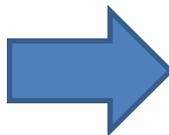
Cuando el problema implique una complejidad tal que amerite el paro del proceso o la devolución de un lote de producción, se notificará al Proveedor para su corrección o sustitución del material defectuoso.



SI



Se deberá efectuar el acto de entrega-recepción del material electoral en la fecha estipulada, en presencia de las autoridades del IEPAC y el personal del Proveedor.



**FIN**

**DESTRUCCIÓN DE ARCHIVOS ELECTRÓNICOS Y PLACAS.**

Después de que se produzcan y distribuyan las boletas electorales y habiéndose comprobado que no hay faltantes con relación a los totales solicitados, el Instituto Electoral y de Participación Ciudadana de Yucatán, acordará mediante escrito la fecha y hora en que se llevará a cabo el acto de destrucción de los archivos electrónicos y placas de impresión, dicho acto se llevará a cabo ante la presencia de personal del Instituto y de un funcionario dotado de fé publica o fedatario público.

## CAPÍTULO VIII. PARÁMETROS DE EVALUACIÓN PARA LA REVISIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN Y MATERIAL ELECTORAL

La Dirección Ejecutiva de Organización Electoral y de Participación Ciudadana tomará como parámetros de evaluación de producción de la documentación electoral dentro de las etapas respectivas, los siguientes:

1. DISEÑO:
  - Tipografía
  - Pantone especial
  - Pantone emblemas (IEPAC, Partidos Políticos)
  - Tamaños o dimensiones
  
2. MEDIDAS DE SEGURIDAD
  - Boletas electorales
  - Actas electorales
  
3. MATERIAS PRIMAS
  - Papel seguridad
  - Papel autocopiante
  - Papel bond
  - Cartulina Bristol
  - Las demás materias requeridas
  
4. PRODUCCIÓN
  - Preprensa
  - Impresión
  - Alzado
  - Corte
  - Encuadernación
  - Acabados adicionales
  - Empaque y embalaje
  
5. MUESTRA ALEATORIA DEL PRODUCTO TERMINADO
  - Se podrá llevar a cabo una prueba aleatoria para verificar que el producto terminado cumpla con las especificaciones técnicas establecidas por el IEPAC.

La Dirección Ejecutiva de Organización Electoral y de Participación Ciudadana tomará como parámetros de evaluación de producción del material electoral dentro de las etapas de producción, los siguientes:

1. DISEÑO
  - Tipografía
  - Pantone especial
  - Pantone emblemas

## **MANUAL DE CONTROL DE CALIDAD DE USO INTERNO PROCESO ELECTORAL LOCAL ORDINARIO 2020-2021**

- Tamaños o dimensiones

### **2. MATERIAS PRIMAS**

- Plásticos
- Metálicos
- Químicos
- Las demás requeridas

### **3. PRODUCCIÓN**

- Impresión
- Acabados adicionales
- Empaque y embalaje.

### **4. MUESTRA ALEATORIA DEL PRODUCTO TERMINADO**

- Se podrá llevar a cabo una prueba aleatoria con la cual se verificará que el producto terminado cumple con las especificaciones técnicas establecidas por el instituto

## CAPÍTULO IX. FORMATOS PARA ANOTAR LOS RESULTADOS

Durante la supervisión de la producción terminada de la documentación y material electoral, la Dirección Ejecutiva de Organización Electoral y de Participación Ciudadana empleará dos formatos, los cuales contendrán el resultado (valor porcentual por rubro) y criterio para aceptar o rechazar la producción.

Se establecerán los resultados por rubro, dándosele a cada uno un valor porcentual, que al sumar la totalidad de los rubros arrojará el 100% del cumplimiento para que sea aceptada la producción de la documentación electoral

### DOCUMENTACIÓN ELECTORAL

- 1. DISEÑO: 25% DEL VALOR DE 100%**
  - Tipografía (10%)
  - Pantone especial (5%)
  - Pantone emblemas (IEPAC, Partidos Políticos) (5%)
  - Tamaños o dimensiones (5%)
- 2. MEDIDAS DE SEGURIDAD. 20% DEL VALOR DE 100%**
  - Boletas electorales (10%)
  - Actas electorales (10%)
- 3. MATERIAS PRIMAS: 8% DEL VALOR DE 100%**
- 4. PRODUCCIÓN: 42% DEL VALOR DE 100%**
  - Preprensa (5%)
  - Impresión (10%)
  - Alzado (4%)
  - Corte (5%)
  - Encuadernación (5%)
  - Acabados adicionales (5%)
  - Empaque y embalaje (8%)
- 5. MUESTRA ALEATORIA DEL PRODUCTO TERMINADO: 5% DEL VALOR DE 100%**

### MATERIAL ELECTORAL

- 1. DISEÑO: 25% DEL VALOR DE 100%**
  - Tipografía (10%)
  - Pantone especial (5%)
  - Tamaños o dimensiones (10%)
- 2. MATERIAS PRIMAS: 35% del valor de 100%**
- 3. PRODUCCIÓN: 30% DEL VALOR DE 100%**
  - Impresión (10%)
  - Acabados adicionales (10%)
  - Empaque y embalaje (10%)
- 4. MUESTRA ALEATORIA DEL PRODUCTO TERMINADO: 10% DEL VALOR DE 100%**



**INSTITUTO ELECTORAL Y DE PARTICIPACIÓN  
 CIUDADANA DE YUCATÁN  
 SUPERVISIÓN DE DOCUMENTACIÓN ELECTORAL  
 FORMATO PARA ANOTAR RESULTADOS Y CRITERIOS  
 DE PRODUCCIÓN**

<b>SUJETO OBLIGADO:</b>	<i>DENOMINACIÓN DEL PROVEEDOR</i>	<b>FECHA DE SUPERVISIÓN</b>		
<b>DIRECCIÓN DEL SUJETO OBLIGADO:</b>		<b>NOMBRE DEL SUPERVISOR:</b>		
<b>VOLUMEN DE DOCUMENTACIÓN ELECTORAL SUPERVISADA (NÚMERO Y LETRA)</b>				
<b>BOLETAS ELECTORALES</b>	<b>ACTAS ELECTORALES</b>	<b>DOCUMENTACIÓN AUXILIAR</b>		
<b>1. DISEÑO</b>		<b>VALOR (25%)</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>
• TIPOGRAFÍA	CUMPLE SEGÚN DISEÑO	10%		
• PANTONE ESPECIAL	CUMPLE SEGÚN ELECCIÓN	5%		
• PANTONE EMBLEMAS (IEPAC, PARTIDOS POLÍTICOS)	CUMPLE CON LOS PANTONES DE LOS EMBLEMAS DEL IEPAC Y PARTIDOS POLÍTICOS	5%		
• TAMAÑOS O DIMENSIONES	CUMPLE CON DIMENSIONES SEGÚN LAS ESPECIFICACIONES TÉCNICAS	5%		
<b>2. MEDIDAS DE SEGURIDAD</b>		<b>VALOR (20%)</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>
• BOLETAS ELECTORALES	CUMPLE CON MEDIDAS DE SEGURIDAD REQUERIDAS	10%		
• ACTAS ELECTORALES	CUMPLE CON MEDIDAS DE SEGURIDAD REQUERIDAS	10%		
<b>3. MATERIAS PRIMAS</b>		<b>VALOR (8%)</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>
• PAPEL SEGURIDAD • PAPEL AUTOCOPIANTE • PAPEL BOND • CARTULINA BRISTOL • DEMAS MATERIAS PRIMAS REQUERIDAS	CUMPLE AL UTILIZAR LAS MATERIAS PRIMAS REQUERIDAS SEGÚN LAS ESPECIFICACIONES TÉCNICAS	8%		
<b>4. PRODUCCIÓN</b>		<b>VALOR (42%)</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>
• PREPrensa		5%		
• IMPRESIÓN		10%		
• ALZADO		4%		

**MANUAL DE CONTROL DE CALIDAD DE USO INTERNO  
PROCESO ELECTORAL LOCAL ORDINARIO 2020-2021**

• CORTE		5%		
• ENCUADERNACIÓN		5%		
• ACABADOS ADICIONALES		5%		
• EMPAQUE Y EMBALAJE		8%		
<b>5. MUESTRA ALEATORIA DEL PRODUCTO TERMINADO</b>		<b>VALOR (5%)</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>
LA MUESTRA ALEATORIA CUMPLE TODAS Y CADA UNA DE LAS ESPECIFICACIONES TÉCNICAS REQUERIDAS		5%		
<b>RESULTADO FINAL (100%)</b>				
<b>OBSERVACIONES</b>				

 <p style="text-align: center;"><b>INSTITUTO ELECTORAL Y DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA DE YUCATÁN SUPERVISIÓN DE MATERIAL ELECTORAL FORMATO PARA ANOTAR RESULTADOS Y CRITERIOS DE PRODUCCIÓN</b></p>					
<b>SUJETO OBLIGADO:</b>	<i>DENOMINACIÓN DEL PROVEEDOR</i>		<b>FECHA DE SUPERVISIÓN</b>		
<b>DIRECCIÓN DEL SUJETO OBLIGADO:</b>			<b>NOMBRE DEL SUPERVISOR:</b>		
<b>MATERIAL ELECTORAL SUPERVISADO</b>					
<b>VOLUMEN DE MATERIAL ELECTORAL SUPERVISADO (NÚMERO Y LETRA)</b>					
<b>1. DISEÑO</b>			<b>VALOR (25%)</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>
• TIPOGRAFÍA	CUMPLE SEGÚN DISEÑO		10%		
• PANTONE ESPECIAL	CUMPLE SEGÚN ELECCIÓN		5%		
• TAMAÑOS O DIMENSIONES	CUMPLE CON DIMENSIONES SEGÚN LAS ESPECIFICACIONES TÉCNICAS		5%		
<b>2. MATERIAS PRIMAS</b>			<b>VALOR (35%)</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>
• PLÁSTICOS	CUMPLE CON LAS		35%		

**MANUAL DE CONTROL DE CALIDAD DE USO INTERNO  
 PROCESO ELECTORAL LOCAL ORDINARIO 2020-2021**

<ul style="list-style-type: none"> <li>• METÁLICOS</li> <li>• QUÍMICOS</li> </ul>	ESPECIFICACIONES TÉCNICAS REQUERIDAS			
<b>3. PRODUCCIÓN</b>		<b>VALOR (30%)</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• IMPRESIÓN</li> </ul>		10%		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• ACABADOS ADICIONALES</li> </ul>		10%		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• EMPAQUE Y EMBALAJE</li> </ul>		10%		
<b>4. MUESTRA ALEATORIA DEL PRODUCTO TERMINADO</b>		<b>VALOR (10%)</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>
LA MUESTRA ALEATORIA CUMPLE TODAS Y CADA UNA DE LAS ESPECIFICACIONES TÉCNICAS REQUERIDAS		10%		
<b>RESULTADO FINAL</b>				
<b>OBSERVACIONES</b>				

## CAPÍTULO X. CRITERIOS PARA ACEPTAR O RECHAZAR LA PRODUCCIÓN

Una vez que se concluya la revisión, verificación y el llenado de los formatos para resultados, la Dirección Ejecutiva de Organización Electoral y de Participación Ciudadana aceptará la producción, si se cumple el 100% de los requisitos establecidos en el formato de resultados

### **DOCUMENTACIÓN ELECTORAL:**

1. Diseño
2. Medidas de Seguridad
3. Materias Primas
4. Producción
5. Muestra aleatoria del producto terminado

### **MATERIAL ELECTORAL:**

1. Diseño
2. Materias Primas
3. Producción
4. Muestra aleatoria del producto terminado

Si en el resultado anotado en el formato, no se cumple el 100% de los requisitos, la Dirección Ejecutiva de Organización Electoral y Participación Ciudadana rechazará la producción, haciéndolo del conocimiento del Consejo General, posteriormente se acordará con el Proveedor la fecha en que se llevará a cabo el reemplazo del lote.

## **CAPÍTULO XI. DEL ACTO ENTREGA-RECEPCIÓN**

En la fecha y hora establecida para llevar a cabo la entrega-recepción de los lotes producidos y una vez efectuada la revisión de la documentación y material electoral, en base a los formatos establecidos, en los cuales todos y cada uno de ellos, deberán haberse obtenido una calificación de 100% del cumplimiento de los requisitos especificados en ellos, se procederá a recibir los insumos, debiendo estar presentes el Director Ejecutivo de Organización Electoral y Participación Ciudadana, el personal que este designe, el titular del Órgano Interno de Control, y los integrantes del Consejo General, así como de un Notario Público en funciones para dar fe de los hechos.

El IEPAC realizará las gestiones necesarias para que las autoridades de seguridad Federales y Estatales según corresponda, proporcionen custodia para el traslado y resguardo de la documentación y materiales electorales.

Para poder llevar a cabo dicha actividad, la Dirección Ejecutiva de Organización Electoral y de Participación Ciudadana llevará a cabo lo siguiente:

- Se apersonará en las instalaciones del Proveedor el día y hora pactado para llevar a cabo el acto de entrega-recepción
- Se realizará verificación física de los lotes.
- Se realizará cotejo de las cantidades de documentación y materiales electorales producidas conforme a lo solicitado (acuses de recibo y/o órdenes de entrega).
- Se llenará cada uno de los formatos de resultados y criterios de la producción, debiendo obtenerse en todos y cada uno de ellos una calificación del 100% del cumplimiento de los requisitos.
- Se verificará que el empaque y embalaje se haya realizado a las especificaciones requeridas.

Una vez concluidas satisfactoriamente dichas acciones, se procederá a realizar el acto de entrega-recepción.

## **CAPÍTULO XII. CONSIDERACIONES ADICIONALES**

1.- El Proveedor deberá contar con vigilancia las 24 horas todos los días de las instalaciones donde se produzca y almacene la documentación y material electoral, así como con circuito cerrado de televisión, y el personal de vigilancia deberá tener a su disposición una línea telefónica disponible en todo momento para contactar a los cuerpos de Seguridad Pública en caso de ser requerido.

2.- El personal del Proveedor se abstendrá estrictamente de fotografiar, fotocopiar, duplicar, alterar, compartir, subir copias a páginas de Internet, redes sociales, servicios de mensajería y cualquier otro medio o acción no autorizados, las especificaciones, los modelos, los archivos electrónicos, las muestras, y demás información proporcionada por el IEPAC

3.- La Dirección Ejecutiva de Organización Electoral y de Participación Ciudadana podrá realizar visitas de supervisión extraordinarias a las instalaciones de la empresa sin previo aviso, utilizando para dicho efecto los formatos para anotar resultados.

4.- La Dirección Ejecutiva de Organización Electoral y de Participación Ciudadana pondrá a disposición del Proveedor un medio de contacto telefónico disponible las 24 horas del día para cualquier situación de emergencia.