CONTROL DE FIRMAS	
Elaboración:	
Lic. Marco Antonio Castillo Barrón **Jefe del Departamento de Planeación**	Lic. Sofía Benítez Figueroa **Documentadora de la Coordinación del SGC**
Revisión:	
Lic. Jesús Ramón Hernández Martínez **Subdirector de Planeación, Programación y Presupuesto / Coordinador del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC)**	
Aprobación:	
Dr. Carlos Alberto Sirvent Bravo Ahuja **Director de Prospectiva y Evaluación / Representante de la Alta Dirección del SGC / Presidente del Comeri**	

1. Control de Cambios

No. Rev.	Páginas Afectadas	Descripción del Cambio	Fecha del Cambio
00	Todo	Creación del procedimiento de revisión por la dirección como parte de una acción de mejora y con fundamento en el punto 9.3.1 y 9.3.2 de la norma ISO 9001:2015.	04 de octubre de 2017

2. Objetivo

Establecer los criterios y requisitos para la revisión por parte de la Alta Dirección, con la finalidad de determinar si el Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) cumple con los requisitos de la norma ISO 9001:2015 y el marco regulatorio aplicable en su versión actual. Así mismo, asegurar la trazabilidad, conveniencia, eficacia, eficiencia y efectividad del SGC del Instituto Nacional para la Educación de los Adultos (INEA), a través de revisiones periódicas.

3. Alcance

Aplica para las reuniones de revisión por la Dirección que organiza la Coordinación del SGC del INEA y todos los asistentes: Director General, Representante de la Alta Dirección, Directores de Área y Proveedores de información: Subdirectores de Área, Dueños de Proceso y Auditores Externos.

4. Referencias

Los documentos que a continuación se listan se encuentran en vigor**:**

3.1. Norma ISO 9001:2015 (NMX-CC-9001-IMNC-2015). Requisito 9.3
3.2. Norma ISO 9000:2008 (NMX-CC-9000-IMNC-2008). Fundamentos y Vocabulario.
3.3. Lineamientos Generales del SGC del INEA, (LG-DG-01).
3.4. Plan de Calidad de Revisión por la Dirección (PP-DPE-SPP-01)

5. Criterios de calidad:

5.1 La Alta Dirección debe designar un miembro de la Dirección del Instituto quien, independientemente de otras actividades, tenga la responsabilidad y autoridad para:

a) Asegurar el establecimiento, implementación y manutención de los procesos o requisitos necesarios para el buen funcionamiento del SGC.

b) Informar a la Alta Dirección sobre el desempeño del SGC y de cualquier necesidad para la prevención de riesgos que tengan una incidencia en la mejora continua.

c) Promover la atención y satisfacción al cliente y las partes interesadas en todos los niveles del Instituto a través del liderazgo de la Alta Dirección.

d) Autorizar y/u otorgar su visto bueno al Reporte de Revisión por la Alta Dirección, en al menos lo siguiente:

- El estado de las revisiones por la Alta Dirección
- Los cambios en el SGC
- Desempeño y eficacia del SGC
- Satisfacción al cliente y partes interesadas
- Avance en los objetivos de calidad
- Desempeño de procesos y procedimientos
- La conformidad y no conformidades de los productos
- Las acciones correctivas
- Los resultados del seguimiento a la revisión
- Las auditorías internas y externas
- Desempeños de proveedores
- Adecuación de recursos

- Eficiencia de acciones para abordar riesgos y oportunidades
- Oportunidades de mejora
- Decisiones y acciones de la Alta Dirección
- Información documentada
- Cambios en la Planeación Estratégica

5.2 La Alta Dirección debe asegurar que se establezcan los procesos de comunicación dentro del Instituto y de que se efectúen considerando la eficacia del SGC.

a. La Alta Dirección debe revisar el SGC a intervalos planificados, para asegurar la idoneidad, conveniencia, adecuación, eficacia y alineación continuas con la Planeación Estratégica del Instituto, además:

a) Debe incluir oportunidades de mejora continua y la necesidad de efectuar cambios que innoven el SGC, incluyendo la política de calidad, los objetivos de calidad y las acciones que promuevan el diseño, desarrollo y crecimiento para el Instituto.

6. Responsabilidades

6.1 La Alta Dirección debe proporcionar evidencia de su compromiso con el desarrollo e implementación del SGC, así como con la mejora continua de su eficacia, a través de su liderazgo.

6.2 La Alta Dirección es responsable de realizar y aprobar el Reporte de Revisión por la Alta Dirección, supervisando a la Coordinación del SGC, para que las revisiones cumplan con los Criterios de Calidad.

6.3 Los Directores, Subdirectores y Dueños de Proceso, tienen la responsabilidad de dar seguimiento a las decisiones y acciones tomadas en la reunión de revisión por la Alta Dirección.

7. Definiciones

Concepto		Descripción
1	**Alta Dirección**	Persona o grupo de personas que dirige y controla el Instituto al más alto nivel.
2	**Auditoría**	Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar la extensión en que se cumplen los criterios de calidad.
3	**Calidad**	Grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos preestablecidos. Comportamiento, actitudes, actividades y procesos para proporcionar valor, mediante el cumplimiento de

		las necesidades y expectativas de los clientes y partes interesadas, tanto en las características del producto como en valor o beneficio percibido del mismo.
4	**Coordinación del SGC**	Persona o personas responsables de desarrollar las funciones de operación y mantenimiento de los procedimientos del propio SGC.
5	**Eficacia**	Grado en que las actividades planificadas se realizan y alcanzan los resultados propuestos.
6	**Liderazgo**	Conjunto de cualidades y habilidades que debe poseer una persona para influir en la manera de pensar o de actuar de otras personas, motivándolas para hacer que las tareas que se deben cumplir sean realizadas de manera eficiente, ayudando a la consecución de los logros, metas y objetivos.
7	**Mejora continua**	Concepto que busca optimizar y aumentar la calidad de un producto, proceso o servicio.
8	**Partes interesadas**	Persona u organización que tiene un interés legítimo, con el cual puede afectar, verse afectada o percibirse como afectada por una decisión o una actividad (por ejemplo: clientes, propietarios, personal de la organización, proveedores, competidores...).
9	**Plan de Acción**	Presentación resumida de las tareas que deben realizarse para dar respuesta a un hallazgo.
10	**Proceso**	Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados.
11	**Programa de Seguimiento de la Eficacia del SGC del INEA**	Conjunto de las actividades planificadas para un periodo de tiempo determinado, enfocadas hacia el propósito específico de dirigir, coordinar y evaluar el SGC.
12	**Riesgo**	Posibilidad de que se produzca un contratiempo, de que alguien o algo sufra perjuicio o daño, es una desviación de lo esperado - positivo o negativo-. - El riesgo se caracteriza a menudo por referencia a los eventos potenciales (Guía ISO 73, 3.5.1.3) y las

		consecuencias (ISO Guía 73, 3.6.1.3), o una combinación de éstos. - El riesgo se expresa a menudo en términos de una combinación de las consecuencias de un evento (incluyendo los cambios) y la probabilidad asociada (Guía ISO 73, 3.6.1.1) de ocurrencia.
13	**Requisito**	Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria del SGC.
14	**Sistema de Gestión de la Calidad (SGC)**	Conjunto de normas, procesos, procedimientos y recursos que interactúan para lograr los resultados deseados y establecer la política de calidad, para lograr los objetivos, misión y visión del INEA.
15	**Trazabilidad**	Capacidad para seguir la historia, la aplicación o la localización de todo aquello que está bajo consideración.

8. Descripción de actividades

8.1 Programa de revisión por la dirección

Actividad	Responsable	Descripción	Documento de Trabajo (No. Control)
1	**Representante de la Alta Dirección y Coordinación del SGC.**	Planear el número de revisiones por la Dirección que se realizarán en el año, en el Programa de seguimiento de la eficacia del SGC.	Programa de seguimiento de la eficacia del SGC del INEA" (PG-DPE-SPP-01).

8.2 Convocatoria

Actividad	Responsable	Descripción	Documento de Trabajo (No. Control)
2	**Coordinación del SGC.**	Elaborar la Agenda de reunión de revisión por la Dirección, para notificar con mínimo 5 días antes de la fecha de celebración de la reunión.	Agenda de reunión de revisión por la Dirección (RE-DPE-SPP-17). Oficio notificando la agenda.

a. Antes de la Reunión

Actividad	Responsable	Descripción	Documento de Trabajo (No. Control)
3	**Auditor Líder, y Auditor Externo.**	Enviar a la Coordinación del SGC los informes de auditorías internas y externas en el plazo establecido por los auditores.	Informe de auditoría interna (RE-DPE-SPP-06). Informe de auditoría externa.

4	**Dueños de Proceso.**	Enviar, 5 días hábiles posteriores al cierre trimestral, a la Coordinación del SGC la siguiente información: - Registro de atención de sugerencias con fines de calidad de la línea 01800. -Reporte de indicadores. -Reporte de cumplimiento de objetivos. -Registro de hallazgos con el plan de acción.	Registro de sugerencias con fines de calidad de la línea 01800 (RE-DPE-SPP-22). Reporte de indicadores (RE-DPE-SPP-24). Reporte de metas y objetivos del SGC (RE-DPE-SPP-16). Registro de hallazgos (RE-DPE-SPP-05).
5	**Coordinación del SGC.**	Elaborar reporte de revisión por la Dirección y la presentación, de acuerdo, a los documentos proporcionados en la actividad 2, 3 y 4, tomando en cuenta el Control de acciones para solventar hallazgos y el reporte anterior de revisión por la Dirección.	Control de acciones para solventar hallazgos (RE-DPE-SPP-07). Reporte de revisión por la Dirección (RE-DPE-SPP-11). Presentación de revisión por la Dirección.

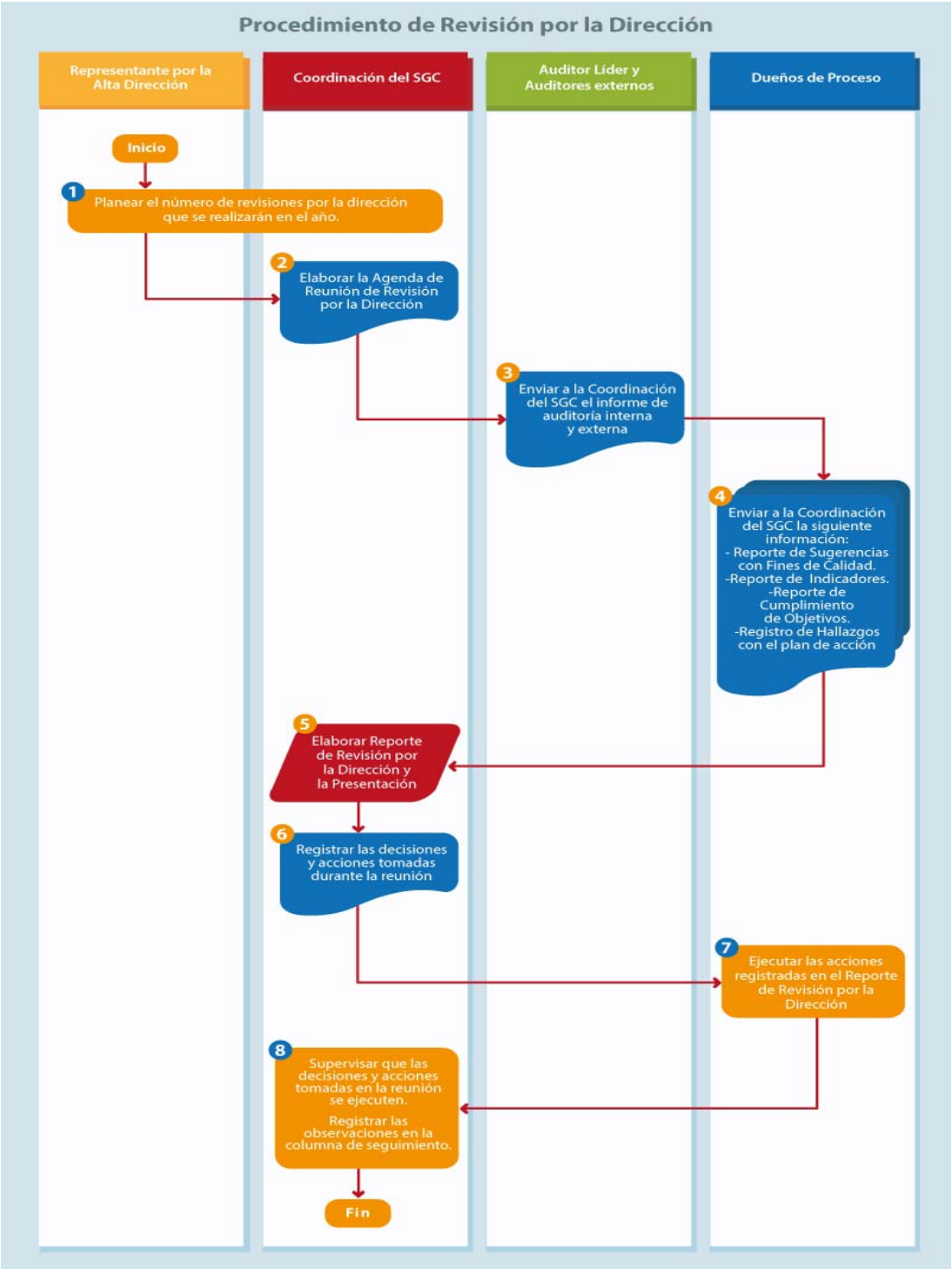
8.3 Durante la Revisión por la Dirección

Actividad	Responsable	Descripción	Documento de Trabajo (No. Control)
6	**Coordinación del SGC.**	Registrar las decisiones y acciones tomadas durante la reunión en cada uno de los puntos del formato -correspondiente al Reporte de revisión por la Dirección-.	Reporte de revisión por la Dirección (RE-DPE-SPP-11).

8.4 Seguimiento

Actividad	Responsable	Descripción	Documento de Trabajo (No. Control)
7	**Dueños de proceso.**	Ejecutar las acciones registradas en el Reporte de revisión por la Dirección, conforme las fechas compromiso comprometidas con la Alta Dirección y a más tardar 10 días hábiles de la fecha para solventar hallazgos establecidos por los auditores internos y externos.	Reporte de revisión por la Dirección (RE-DPE-SPP-11).
8	**Coordinación del SGC.**	Supervisar continuamente que las decisiones y acciones tomadas en la reunión se ejecuten. Registrar las observaciones en la columna de seguimiento.	Reporte de revisión por la Dirección RE-DPE-SPP-11).

9. Diagrama de flujo



10. Registros

No. de Control	Nombre
PG-DPE-SPP-01	Programa de seguimiento de la eficacia del SGC del INEA.
RE-DPE-DPP-17	Agenda de reunión de revisión por la Dirección.
RE-DPE-SPP-06	Informe de auditoría interna.
RE-DPE-SPP-22	Registro de sugerencias con fines de calidad de la línea 01800.*
Asignado por el área	Reporte de indicadores.
RE-DPE-SPP-16	Reporte de metas y objetivos del SGC.
Asignado por el área	Registro de hallazgos.
RE-DPE-SPP-07	Control de acciones para solventar hallazgos.
RE-DPE-SPP-11	Reporte de revisión por la Dirección.

11. Anexos

Anexo No.	Nombre	No. de Control
1	Programa de seguimiento de la eficacia del SGC del INEA.	PG-DPE-SPP-01
2	Agenda de reunión de revisión por la Dirección.*	RE-DPE-DPP-17
3	Informe de auditoría interna.*	RE-DPE-SPP-06
4	Registro de sugerencias con fines de calidad de la línea 01800.*	RE-DPE-SPP-22
5	Reporte de indicadores.*	Asignado por el área
6	Reporte de metas y objetivos del SGC.*	RE-DPE-SPP-16
7	Registro de hallazgos.*	Asignado por el área
8	Control de acciones para solventar hallazgos.*	RE-DPE-SPP-07
9	Reporte de revisión por la Dirección.*	RE-DPE-SPP-11

*Disponibles en www.gob.mx/inea en la sección: Acciones y Programas/ Calidad en Línea/ Información Documentada.

Anexo 1. Programa de seguimiento de la eficacia del SGC del INEA.

Publicado en www.gob.mx/inea en la sección: Acciones y Programas/ Calidad en Línea/ Documentación/ Documentos/ Programa de Seguimiento de la Eficacia del SGC del INEA.

SEP	Programa de Seguimiento de la Eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad del INEA	No. Control: PG-DPE-SPP-01 Revisión: 01	INSTITUTO NACIONAL PARA LA EDUCACIÓN DE LOS ADULTOS
		Fecha de entrada en vigor: 23/enero/2017	Dirección de Prospectiva y Evaluación

CONTROL DE FIRMAS	
Elaboración:	
Lic. Marco Antonio Castillo Barrón **Jefe del Departamento de Planeación**	Lic. Sofía Benítez Figueroa **Enlace del Departamento de Planeación**
Revisión:	
Lic. Jesús Ramón Hernández Martínez **Subdirector de Planeación, Programación y Presupuesto / Coordinador del Sistema de Gestión de Calidad (SGC)**	
Aprobación:	
Dr. Carlos Alberto Sirvent Bravo Ahuja **Director de Prospectiva y Evaluación / Representante de la Alta Dirección**	

Control de Cambios

Revisión	Páginas (s) Afectadas	Descripción del Cambio	Fecha del cambio
00		El presente documento se crea en referencia al punto 4.1 Requisitos Generales de la Norma ISO 9001:2008. Actividad mencionada en el procedimiento para auditorías internas del SGC.	7 de agosto de 2015
01	1,2 y 3	Se realizaron cambios en la estructura del documento, agregando: Misión, objetivos, alcance, recursos, universo de auditorías-cobertura, vigencia del programa, criterios y fundamentos de evaluación y cronograma de las actividades del SGC.	23 de enero de 2017

Página 1 de 8

Anexo 2. Agenda de reunión de revisión por la Dirección.

SEP SECRETARÍA DE EDUCACIÓN PÚBLICA	Agenda de Reunión Revisión por la Dirección	Subdirección de Planeación, Programación y Presupuesto	INSTITUTO NACIONAL PARA LA EDUCACIÓN DE LOS ADULTOS INEA
		No. de Control: RE-DPE-SPP-17	Dirección de Prospectiva y Evaluación

Fecha:	Hora inicio:
Lugar:	Hora final:

Agenda de Reunión Revisión por la Dirección
del Sistema de Gestión de Calidad (SGC) del INEA 2017

Horario	Dirección	Tema	Plan de Calidad

Aprobó:	Lic. Jesús R. Hernández Coordinador del SGC	Firma
Vo. Bo.	Dr. Carlos A. Sirvent Bravo Ahuja Representante de la Alta Dirección del SGC	Firma

Origen: PP-DPE-SPP-01

Anexo 3. Informe de auditoría interna.

SEP	Informe de Auditoría Interna	Dirección de Prospectiva y Evaluación	INSTITUTO NACIONAL PARA LA EDUCACIÓN DE LOS ADULTOS No. De Control: RE-DPE-SPP-06

No. de Auditoría: _____ **Fecha** _____

Objetivo

Alcance

Criterio de auditoría

Auditor Líder

Auditores

Origen: PR-DPE-SPP-03 pág. 1

SEP	Informe de Auditoría Interna	Dirección de Prospectiva y Evaluación	INSTITUTO NACIONAL PARA LA EDUCACIÓN DE LOS ADULTOS No. De Control: RE-DPE-SPP-06

Lugares donde se realizarán las actividades de auditoría

No. hallazgo	Tipo	Proceso	Dueño del proceso (Dirección, Subdirección, Departamento)	Persona entrevistada	Resumen del informe	Cláusulas de la norma involucrada

Origen: PR-DPE-SPP-03 pág. 2

Observaciones:

Opiniones divergentes entre el equipo auditor y los auditados (Si aplica):

Conclusiones de auditoría:

A este informe se le debe anexar la siguiente documentación

Documento	Si	No	Comentarios
Plan de auditoría			
Lista de verificación			
Opiniones divergentes entre el equipo auditor y los auditados			

AUDITOR LÍDER

NOMBRE Y FIRMA

Anexo 4. Formato de quejas, denuncias y sugerencias con fines de calidad.

SEP	Registro de sugerencias con fines de calidad de la línea 01800	Subdirección de Planeación, Programación y Presupuesto	INSTITUTO NACIONAL PARA LA EDUCACIÓN DE LOS ADULTOS
		No. Control: RE-DPE-SPP-22	Dirección de Prospectiva y Evaluación

Datos de identificación
Nombre:
Estado:
Municipio:
Tel o celular:
Oficina:
e-mail:

Descripción de la sugerencia (Narración) (Qué, dónde, cuándo)

Observaciones u otros comentarios

Origen: PP-DPE-SPP-02. Página 1 de 1

Anexo 5. Reporte de indicadores.

SEP SECRETARÍA DE EDUCACIÓN PÚBLICA	Reporte de Indicadores	Área:	INSTITUTO NACIONAL PARA LA EDUCACIÓN DE LOS ADULTOS
		No. Control:	Dirección de área
		Fecha:	

*P=Programada, R=Realizada

No.	Nombre	Formula de calculo	Unidades	Periodicidad	Meta*		Ene	Feb	Mzo	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
						P												
						R												
						P												
						R												
						P												
						R												
						P												
						R												
						P												
						R												
						P												
						R												
						P												
						R												
						P												
						R												
						P												
						R												
						P												
						R												
						P												
						R												

Origen: PP-DPE-SPP-04

Página 1 de 1

Anexo 6. Reporte de Metas y Objetivos del SGC.

SEP SECRETARÍA DE EDUCACIÓN PÚBLICA	Reporte de Metas y Objetivos del Sistema de Gestión de la Calidad	Subdirección de Planeación, Programación y Presupuesto	INSTITUTO NACIONAL PARA LA EDUCACIÓN DE LOS ADULTOS
		No. Control: RE-DPE-SPP-16	Dirección de Prospectiva y Evaluación

Objetivo general de calidad	Descripción de la meta específica	Logro	Avance %	Periodo Actualizado
1.				
2.				
3.				
4.				
5.				
6.				
7.				

Origen PP-DPE-SPP-01, 04.

Página 1 de 1

Anexo 7. Registro de hallazgos.

SEP SECRETARÍA DE EDUCACIÓN PÚBLICA	**Registro de Hallazgos** **No. AI / XX / XX**	Dirección de Prospectiva y Evaluación	INSTITUTO NACIONAL PARA LA EDUCACIÓN DE LOS ADULTOS No. Control: RE DPE SPP 05

Tipo de hallazgo		
No conformidad mayor ☐	**No conformidad menor** ☐	**Observación** ☐
Procedencia del hallazgo		
Auditoría interna ☐	**Auditoría externa** ☐	**Por operación del sistema** ☐
Queja, reclamación ó sugerencia ☐	**Otra especifique:**_____	
Afecta a		
Producto y/o Servicio ☐	**Proceso** ☐	**Documentación** ☐ **Sistema** ☐
Otro especifique: _____		

Datos de quien detecta la desviación o mejora:			
Nombre:	**Equipo:**	**Fecha:**	
Proceso/Subproceso de detección:	**Varios:**		

Descripción del hallazgo (Qué, dónde, cuándo)	**Evidencias:** (o documentos de referencia):
	Nomenclatura de la norma involucrada:

Dueño del proceso o Responsable de atención del hallazgo:	Firma _____ Nombre Cargo	Fecha de notificación: 00 de mes de 2000

Origen: PR-DPE-SPP-03, 04, 05, 06. Página 1

SEP SECRETARÍA DE EDUCACIÓN PÚBLICA	**Registro de Hallazgos** **No. AI / XX / XX**	Dirección de Prospectiva y Evaluación	INSTITUTO NACIONAL PARA LA EDUCACIÓN DE LOS ADULTOS No. Control: RE DPE SPP 05

Acción inmediata (Corrección), sólo para No Conformidades mayores y menores:

Análisis de causas de la no conformidad u origen de la mejora:

Plan de acciones:	**Responsable (s)**	**Fecha compromiso**

Seguimiento de acciones	**Verificador de acciones**	**Fecha de seguimiento**

Verificación de las acciones	**Verificador de acciones**	**Fecha de verificación**

Observaciones o comentarios:

Cierre del hallazgo		
Representante de la Alta Dirección o Coordinador del SGC	Firma Nombre Cargo	Fecha de cierre: 00 de mes de 2000

Origen: PR-DPE-SPP-03, 04, 05, 06. Página 2

Anexo 8. Control de Acciones para Solventar Hallazgos.

SEP	Control de Acciones para Solventar Hallazgos	Dirección de Prospectiva y Evaluación	INSTITUTO NACIONAL PARA LA EDUCACIÓN DE LOS ADULTOS No. De Control: RE-DPE-SPP-07

No. de Hallazgo	Tipo de Hallazgo			Fecha de Identificación	Áreas / Procesos Involucrados	Situación		Oficio de referencia
	NC mayor	NC menor	Obs.			En proceso (Fecha de cierre)	Cerrada	

Nota: En caso de manejarse el archivo electrónico, sólo se deberá asegurar que se cuente con los elementos que se establecen en el formato.

Origen: PR-DPE-SPP-05, 06.

Página 1 de 1

Anexo 9. Reporte de revisión por la Dirección.

SEP	Reporte de Revisión por la Dirección	Subdirección de Planeación, Programación y Presupuesto	INSTITUTO NACIONAL PARA LA EDUCACIÓN DE LOS ADULTOS
		No. Control: RE-DPE-SPP-11	Dirección de Prospectiva y Evaluación

Reporte de Revisión por la Dirección 2017

A continuación se presentan los temas considerados en la Reunión de Revisión por la Dirección, así como las decisiones y acciones tomadas durante la misma. Se revisaron y analizaron los datos obtenidos durante la operación del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) del INEA, conforme lo establece la Norma ISO 9001:2008, cláusula 5.6.2 Informe de entrada para la revisión.	**Fecha de Realización:** 00 de Mes de 0000

No.	Agenda	Tema tratado	Decisiones y Acuerdos	Responsable de la acción	Fecha compromiso
1	Acciones de seguimiento de Revisión por la Dirección previas.	5			
2	Cambios en las cuestiones externas e internas.	6			
Información sobre el funcionamiento de la calidad					
3	No conformidades y acciones correctivas.	4			
4	Resultados del seguimiento y la medición.	10			
5	Resultados de las auditorías.	1			

Origen PP-DPE-SPP-01 Página 1 de 3

SEP	Reporte de Revisión por la Dirección	Subdirección de Planeación, Programación y Presupuesto	INSTITUTO NACIONAL PARA LA EDUCACIÓN DE LOS ADULTOS
		No. Control: RE-DPE-SPP-11	Dirección de Prospectiva y Evaluación

6	La satisfacción del cliente.	2			
7	Proveedores externos y otras partes interesadas pertinentes.	11			
8	Recursos.	12			
9	Desempeño de los procesos y la conformidad de los productos y servicios.	3			
10	La eficacia de las medidas adoptadas para abordar los riesgos y las oportunidades.	PTAR			
11	Nuevas oportunidades para la mejora continua.	7			

Origen PP-DPE-SPP-01 Página 2 de 3

SEP SECRETARÍA DE EDUCACIÓN PÚBLICA	Reporte de Revisión por la Dirección	Subdirección de Planeación, Programación y Presupuesto	INSTITUTO NACIONAL PARA LA EDUCACIÓN DE LOS ADULTOS
		No. Control: RE-DPE-SPP-11	Dirección de Prospectiva y Evaluación

Participantes: Adjunto a este reporte se encuentra la lista de asistencia.

Elaboró	**Vo.Bo.**	**Autoriza**
Lic. Jesús Ramón Hernández Martínez	Dr. Carlos Alberto Sirvent Bravo Ahuja	Lic. Mauricio López Velázquez
Subdirector de Planeación, Programación y Presupuesto y Coordinador del SGC	**Director de Prospectiva y Evaluación y Representante de la Alta Dirección del SGC**	**Director General del INEA**

Origen PP-DPE-SPP-01 Página 3 de 3