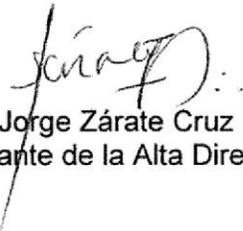


 Dirección General	Lineamientos Generales (MC) del Sistema de Gestión de Calidad del INEA	No. Control: LI-DGN-01	 INSTITUTO NACIONAL PARA LA EDUCACIÓN DE LOS ADULTOS
		Revisión:09	
Primera edición : 08 de octubre de 2008			

CONTROL DE FIRMAS	
Elaboración:  Lic. Marcelino Salgado Torres Coordinador del SGC	
Revisión:  Ing. Jorge Zárate Cruz Representante de la Alta Dirección	
Aprobación:  C.P. Alfonso Mondragón García Director de Planeación, Administración y Evaluación / Presidente del Comité de Mejora Regulatoria Interna (COMERI)	

	Lineamientos Generales (MC) del Sistema de Gestión de Calidad del INEA	No. Control: LI-DGN-01	
		Revisión:09	
Dirección General	Primera edición : 08 de octubre de 2008		

Control de Cambios

No. Rev.	Páginas Afectadas	Descripción del Cambio	Fecha de Emisión
01	3	El índice se modificó la numeración a partir de la página 13 ya que había un salto de página en el documento anterior.	7 de octubre de 2009
	5	Se cambia la palabra vertientes por rutas. Además se elimina la nota de pie de página, debido a que la ruta MIBI desaparece.	
	8	Se definieron más claramente los clientes de los procesos del INEA.	
	14	Se actualizó el modelo de calidad del INEA, quitando la barra de asesoría al educando y puntuando el proceso de control de gestión ya que no está en el alcance actual de la certificación.	
	18	En el inciso f) Se agregó la palabra interno.	
	22	En el punto R5.5.2 se cambió que el Director General designa a su Secretario Particular como Representante de la Dirección (RD).	
	24	En el punto 6.2.2 inciso a) se cambió la palabra afecta por incide.	
	28	En el punto 7.2.2 Se agregó responsables de los procesos.	
	41	Definición de producto: resultado de los procesos que forman parte del sistema de gestión de calidad del INEA. Los productos también son los servicios, información, gestión, recursos.	
	En todo el documento	Donde hace referencia a documentos del SGC en el número de control donde antes decía DPE ahora dice DPA.	
	El encabezado en todas las páginas	Se cambió la fecha de entrada en vigor y número de revisión.	

	Lineamientos Generales (MC) del Sistema de Gestión de Calidad del INEA	No. Control: LI-DGN-01	
		Revisión:09	
Dirección General	Primera edición : 08 de octubre de 2008		

No. Rev.	Páginas Afectadas	Descripción del Cambio	Fecha de Emisión
02	10	Se cambia almacenamiento por recepción, resguardo.	4 de junio de 2009
	14	Se cambió ISO9001:2000 por ISO9001:2008.	
	17 inciso c)	Se agregó cuando sea aplicable.	
	18 R4.2.1 c)	Se agregó y los registros.	
	18 R4.2.1. d)	Se agregó y registros.	
	19 R4.2.3 f)	Se cambió el párrafo completo de acuerdo a nueva redacción de la norma ISO9001:2008.	
	19 R4.2.4 párrafo 1	Se agregó y controla.	
	23 párrafo 1	Se agregó revisa el sistema de gestión de calidad del INEA.	
	24 R5.6.2	Se agregó de entrada.	
	Incisos del a) al g)	Se pusieron los artículos al principio de cada inciso.	
	25 R6.2.4 Inciso a) Inciso b)	Se quitó sensibilización y se agregó toma de conciencia. Se agregó afecta a la conformidad con los requisitos. Se agregó lograr la competencia.	
	26 R6.3 inciso c)	Se agregó sistemas de información.	
	28 R7.1 inciso c)	Se agregó medición.	
	29 R7.2.2 inciso d) Inciso e)	Se agregó aplicables. Se agregó necesario.	
	33 R7.4.2 incisos a) al C)	Se agregó el artículo al principio de cada inciso.	
	33 R7.5.1 inciso d)	Se agregó del producto.	
	35 R7.5.5	Se agregó para mantener la conformidad del producto. Se cambió almacenamiento por recepción y resguardo. Se agregó recepción.	
	36 R8.1	Se agregó con los requisitos.	
	37 R8.2.2	Se agregó el 3er. Párrafo completo. Se agregó realizan las correcciones y se toman las acciones correctivas necesarias sin demora injustificada para eliminar las no conformidades detectadas y sus causas.	
No. Rev.	Páginas Afectadas	Páginas Afectadas	Fecha de Emisión

	Lineamientos Generales (MC) del Sistema de Gestión de Calidad del INEA	No. Control: LI-DGN-01	
		Revisión:09	
Dirección General	Primera edición : 08 de octubre de 2008		

	<p>7 R8.2.4 párrafo 1</p> <p>37 R8.2.4 párrafo 2</p> <p>37 R8.3 párrafo 1</p> <p>37 R8.3 párrafo 2</p> <p>39 R8.5.2 inciso f)</p> <p>39 R8.5.2 inciso g)</p> <p>42</p> <p>43</p>	<p>Se agregó los controles y las responsabilidades y autoridades relacionadas para tratar el producto no conforme se establecen.</p> <p>Se agregó se debe mantener evidencia de la conformidad con los criterios de aceptación.</p> <p>Se agregó al cliente.</p> <p>Se agregó del producto.</p> <p>Se agregó cuando es aplicable.</p> <p>Se agregó la eficacia de.</p> <p>Se agregó la eficacia de.</p> <p>Se agregaron las definiciones de INEA y plan de calidad.</p> <p>Se agregaron las definiciones de proceso y trazabilidad.</p>	<p>4 de junio de 2009</p>
03	<p>12</p> <p>13</p> <p>14</p> <p>12</p> <p>17</p>	<p>Se agrega en el punto 2.1.1 el inciso c) Juntas de Gobierno y Colegio de Directores e) Autorización, Registro y movimientos de plazas comunitarias.</p> <p>Se agregó: 4. Coordinación para la educación del adulto en el exterior que incluye el siguiente proceso. a) Formación de responsables de plazas comunitarias (figuras) en el exterior.</p> <p>Se actualizó el modelo de calidad con 3 nuevos procesos para certificarse.</p> <p>Se agregaron en el punto 1. Los subprocesos: c) 1.Juntas de gobierno y 2. Colegio de Directores; con sus respectivos objetivos.</p>	<p>13 de mayo de 2011</p>
03	<p>17</p> <p>18</p> <p>19</p>	<p>Se agregó en el punto 2: el proceso e) Autorización, registro y movimientos de plazas comunitarias con su respectivo objetivo.</p> <p>Se agregó el punto 3.3 Coordinación para la educación del adulto en el exterior el proceso a) formación de figuras en el exterior con su objetivo.</p> <p>Se agregó en el R7 formación de figuras en el exterior:</p>	<p>13 de mayo de 2011</p>

 	Lineamientos Generales (MC) del Sistema de Gestión de Calidad del INEA	No. Control: LI-DGN-01	 INSTITUTO NACIONAL PARA LA EDUCACIÓN DE LOS ADULTOS
		Revisión:09	
Primera edición : 08 de octubre de 2008			
Dirección General			

	29	Formación acerca de los esquemas de cooperación internacional del INEA y del programa de educación para adultos:	
	30	Se agregó: Plan de calidad de proceso: Proceso formación de figuras en el exterior PP-DDI-SAI-01.	
	32	Se agregó en el R7.2.3: en el plan de calidad del proceso de Juntas de Gobierno y Colegio de Directores PP-DDI-SDD-01 así como el inciso e).	
	35 y 36	Donde decía procedimiento de adquisiciones se cambió por manual de aplicación general en materia de recursos humanos y servicios generales y donde decía procedimiento para recepción de bienes se cambió por manual de aplicación general en materia de adquisiciones.	
	35	Se cambió el número de registro del formato requisición de compra antes decía RE-DPA-SRM-ahora dice FO-CON-03.	
04	1	Se actualizó el nombre del Director de la Unidad de Asuntos Jurídicos.	5 de septiembre de 2011
	11	Se cambió el punto d) decía. Claves de respuesta correctas para exámenes diagnósticos y finales, ahora dice: Seguimiento a la distribución de exámenes y formatería.	
		Se cambió el punto e) decía: Criterios de calificación para preguntas abiertas, ahora dice: Seguimiento a la impresión	

No. Rev.	Páginas Afectadas	Descripción del Cambio	Fecha de Emisión
04	17	Actualización del Modelo del Sistema de Gestión de la Calidad, se agregaron los 3 procesos a certificar.	5 de septiembre de 2011
	18	Cambiar el punto b) decía: Desarrollo y Competencia del Personal, ahora dice: Desarrollo del Capital Humano.	
		Cambiar el punto e) decía: Autorización, registro y movimientos de plazas comunitarias, ahora dice: Administración de Plazas Comunitarias.	

 	Lineamientos Generales (MC) del Sistema de Gestión de Calidad del INEA	No. Control: LI-DGN-01	 INSTITUTO NACIONAL PARA LA EDUCACIÓN DE LOS ADULTOS
		Revisión:09	
Dirección General	Primera edición : 08 de octubre de 2008		

	30	Se agregó los productos; Matriz de distribución de exámenes y formatería a los Institutos/Delegaciones y Certificado legalizado en el proceso de certificación.	
05	18	Se modifica el nombre del Proceso de Desarrollo del Capital Humano por Gestión del Talento Humano en el Modelo de Gestión de Calidad del INEA.	21 de septiembre de 2012
	19	Se modifica el nombre del Proceso de Desarrollo del Capital Humano por Gestión del Talento Humano y el objetivo.	
	28	Cambiar el nombre del proceso de Desarrollo del Capital humano por Gestión del talento humano.	
	29	Agregar párrafo: "tal como lo describe el proceso de Gestión del talento humano".	
06	19	Numeral 2 Gestión de recursos inciso c):	13 de noviembre de 2012
	37 y 38	Punto R 7.4 Compras, R 7.4.1 Proceso de compras, R 7.4.2 Información de las compras y R 7.4.3 Verificación de los productos comprados.	
07	36 y 37	Punto R 7.4 Compras, R 7.4.1 Proceso de compras, R 7.4.2 Información de las compras y R 7.4.3 Verificación de los productos comprados.	25 de junio de 2015
	1	Actualización de los miembros de la Alta Dirección	

08	1	Actualización de los miembros de la Alta Dirección	25 de junio de 2015
	10	Se incluye la visión 2018, se modifican las especificaciones de los productos del INEA.	
	11	Se actualizan los nuevos esquemas curriculares del MEVyT hispanoparlante.	
	18-19	Se replantea el enfoque a proceso correspondiente a los procesos principales y los procesos de apoyo del SGC.	
	29	Se incluyen los criterios de elegibilidad en el apartado R 5.5.2 para asignar al Representante de la Dirección y del	

	Lineamientos Generales (MC) del Sistema de Gestión de Calidad del INEA	No. Control: LI-DGN-01	
		Revisión:09	
Dirección General	Primera edición : 08 de octubre de 2008		

	A lo largo del doc	Coordinador de Calidad. Se realizan especificaciones y actualizaciones sobre los principales procesos operativos del INEA.	
09	1 58 9 y 10 11-12 18-20	Actualización de los miembros de la Alta Dirección. Actualización de la Misión y Visión del INEA. Se incluye el Anexo 3 donde se define la política y los objetivos de calidad. Se actualiza los esquemas curriculares MEVyT. Se actualizan los diagramas con enfoque a proceso del SGC.	25 de junio de 2015

	Pagina
I. Índice	4
II. Introducción.	5
1. Objetivos.	10
1.1 Objetivo.	
1.2 Objetivo de los Lineamientos generales (MC) del SGC.	
2. Alcance (y Exclusiones).	10
2.1 Alcance.	
2.2 Exclusiones.	
3. Fundamento Legal.	13
4. Contenido.	14
5. Lineamientos generales y específicos.	14
R4. Sistema de Gestión de Calidad (SGC).	14
R 4.1 Requisitos Generales.	
R 4.2 Requisitos de la documentación.	
R5. Responsabilidad de la Dirección.	20
R 5.1 Compromiso de la Dirección	
R 5.2 Enfoque al Cliente	
R 5.3 Política de la Calidad	
R 5.4 Planificación	
R 5.5 Responsabilidad, autoridad y comunicación	
R 5.6 Revisión por la dirección.	
R6. Gestión de Recursos.	25
R 6.1 Provisión de Recursos.	
R 6.2 Recursos Humanos.	
R 6.3 Infraestructura.	
R 6.4 Ambiente de Trabajo.	

	Lineamientos Generales (MC) del Sistema de Gestión de Calidad del INEA	No. Control: LI-DGN-01	
		Revisión:09	
Dirección General	Primera edición : 08 de octubre de 2008		

R7. Realización del Producto.	27
R 7.1 Planificación de la Realización del producto.	
R 7.2 Procesos Relacionados con el Cliente.	
R 7.3 Diseño y Desarrollo.	
R 7.4 Compras.	
R 7.5 Producción y Prestación de Servicio.	
R 7.6 Control de los equipos de seguimiento y medición.	
R8. Medición, análisis y mejora.	36
R 8.1 Generalidades.	
R 8.2 Seguimiento y medición.	
R 8.3 Control del Producto no conforme.	
R 8.4 Análisis de Datos.	
R 8.5 Mejora.	
6. Artículos transitorios.	40
7. Anexos.	40

 SECRETARÍA DE EDUCACIÓN PÚBLICA	Lineamientos Generales (MC) del Sistema de Gestión de Calidad del INEA	No. Control: LI-DGN-01	 INSTITUTO NACIONAL PARA LA EDUCACIÓN DE LOS ADULTOS
		Revisión:09	
Primera edición : 08 de octubre de 2008			
Dirección General			

II Introducción.

El Instituto Nacional para la Educación de los Adultos (INEA), es un organismo público descentralizado de la Administración Pública Federal, con personalidad jurídica y patrimonio propio, dotado de autonomía de gestión, sectorizado en la Secretaría de Educación Pública del Gobierno Federal, y con domicilio en la Ciudad de México, Distrito Federal.

Tiene por objeto la coordinación de las políticas y estrategias en materia de educación para las persona jóvenes y adultas en rezago educativo y la concertación de acciones en el ámbito de la Administración Pública Federal, local y municipal, así como de los sectores social y privado, para apoyar la operación de los programas educativos; fungiendo como organismo normativo y rector en esa materia.

Para el logro de su objeto y metas de su Programa Institucional, así como de los programas especiales que en materia de educación para adultos, le encomiende el Ejecutivo Federal, ejercerá sus atribuciones con sujeción a los objetivos y prioridades previstos en el Plan Nacional de Desarrollo, en el Programa del Sector Educativo y en su Programa Institucional.

En cumplimiento de las atribuciones que le confiere al INEA su decreto de creación, le corresponde, entre otras promover y proporcionar servicios de alfabetización, primaria y secundaria para jóvenes y adultos en los términos del artículo 43 de la Ley General de Educación; promover y realizar investigación relativa a la educación para adultos; elaborar y distribuir materiales didácticos; participar en la formación del personal que se requiera para la prestación de los servicios; coadyuvar a la educación comunitaria; acreditar los estudios que se realicen en el Instituto, conforme a los programas aprobados; dar oportunidad a los estudiantes de cumplir con el servicio social educativo.

Misión

Ser la Institución pública que norma, promueve, desarrolla y brinda servicios de alfabetización, educación primaria y secundaria; y que facilita la formación para el trabajo, para que jóvenes y adultos incrementen sus capacidades, eleven su calidad de vida y contribuyan a la construcción de una sociedad más justa y equitativa.

 SECRETARÍA DE EDUCACIÓN PÚBLICA	Lineamientos Generales (MC) del Sistema de Gestión de Calidad del INEA	No. Control: LI-DGN-01	 INSTITUTO NACIONAL PARA LA EDUCACIÓN DE LOS ADULTOS
		Revisión:09	
Dirección General	Primera edición : 08 de octubre de 2008		

Visión 2018

Somos una Institución pública que proporciona servicios de educación básica para jóvenes y adultos, así como formación permanente para la vida y el trabajo, con calidad, equidad y pertinencia, con base en la coordinación institucional y la solidaridad social, enfocada en mantener los índices de analfabetismo por debajo de los niveles aceptados internacionalmente y en contribuir al abatimiento del rezago educativo, para la mejora de las competencias de la población del país.

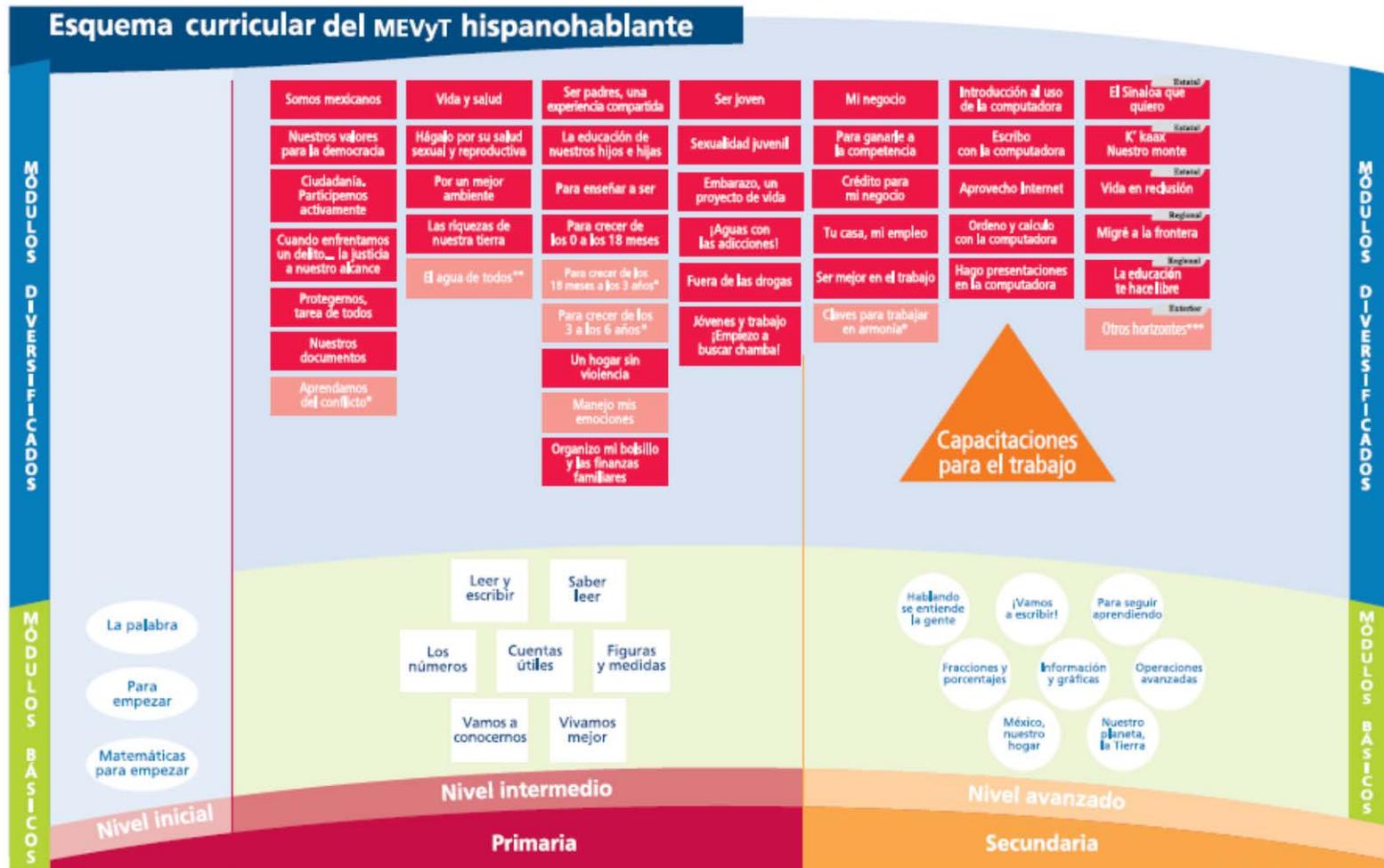
Los productos del INEA

Como órgano rector de la educación para las personas jóvenes y adultas, en el INEA se ha definido y se aplica a nivel nacional el Modelo Educación para la Vida y el Trabajo (MEVyT) en sus vertientes: MEVyT para población hispanohablante, MEVyT para la población indígena Bilingüe (MIB) y MEVyT para población 10-14 (MEVyT 10-14) como se encuentra establecido en el acuerdo 363 publicado en el Diario Oficial de la Federación el 25 de julio de 2005. La estructura curricular del Modelo está organizada por niveles, inicial (Alfabetización) intermedio (primaria) y avanzado (secundaria) y por Ejes y tipo de módulos; básicos: en torno a los ejes de Lengua y Comunicación, Matemáticas y Ciencias (naturales y sociales) y diversificados en torno a los ejes: jóvenes, familia, cultura ciudadana, trabajo y alfabetización tecnológica. En el MEVyT se considera los siguientes productos:

- a. Los Módulos del MEVyT adoptan diversas presentaciones para diversificar las modalidades de atención y estudio:
 1. Módulos impresos que se presentan en paquetes modulares: el ámbito de aplicación pueden ser nacionales, regionales o estatales, y para la atención de grupos indígenas específicos, módulos del MEVyT Indígena Bilingüe;
 2. Cursos del MEVyT en línea, que puede estudiarse con apoyo de un asesor a distancia en las Plazas Comunitarias;
 3. El MEVyT virtual, equivalente a los cursos de libre acceso pero presentado en discos compactos que se encuentran en las Plazas Comunitarias;
 4. Cursos electrónicos de libre acceso en Internet que están ubicados en los portales del INEA (www.inea.gob.mx) y CONEVyT (www.conevyt.org.mx); y
 5. Módulos en Braille, están destinados a personas ciegas y débiles visuales, para quienes se han adaptado los módulos básicos con audio y relieve.

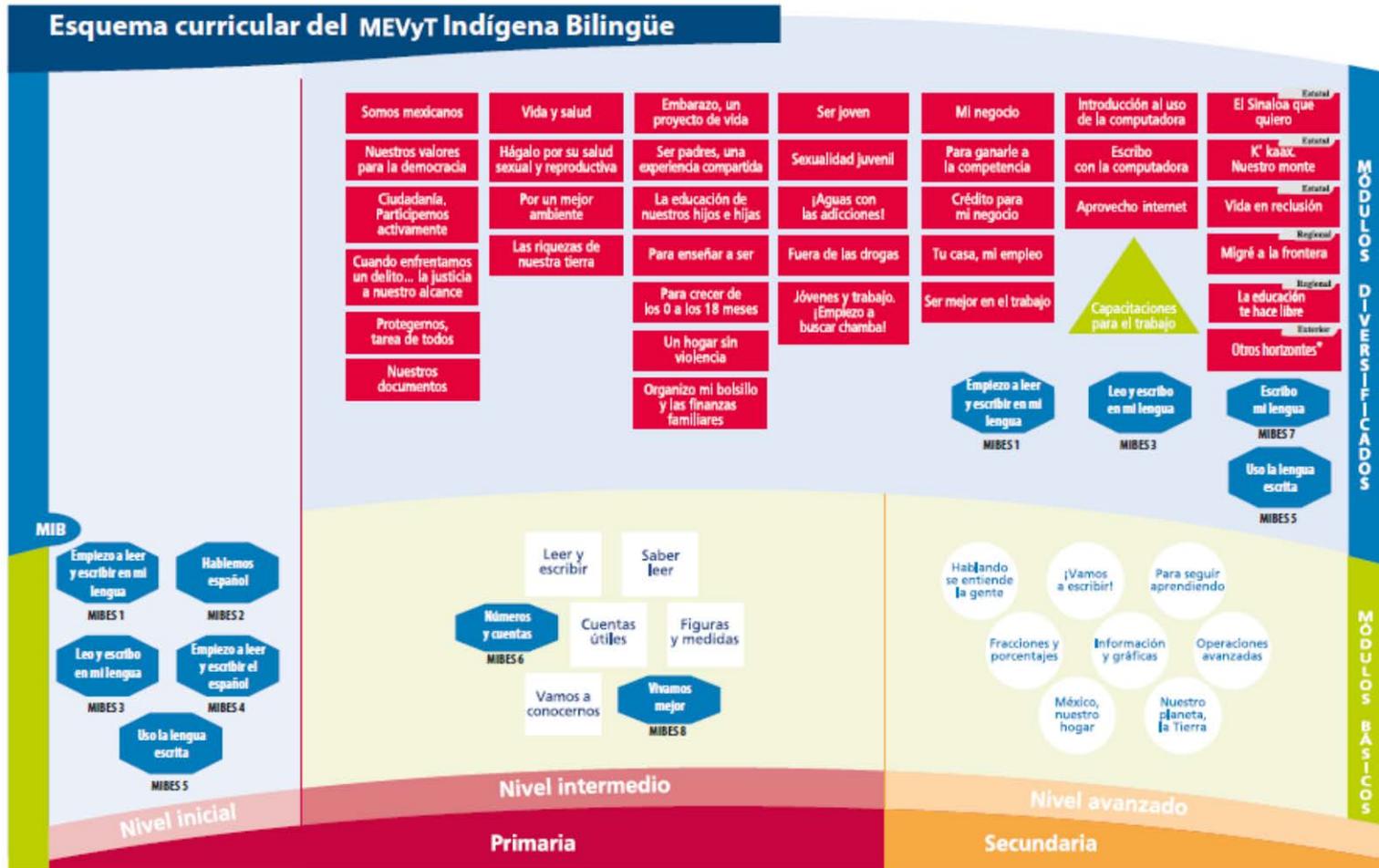
Nota: las dos imágenes siguientes sólo son una representación gráfica del MEVyT al momento de hacer estos lineamientos, su configuración vigente se define en las Reglas de Operación del INEA del año en curso.

 SECRETARÍA DE EDUCACIÓN PÚBLICA		Lineamientos Generales (MC) del Sistema de Gestión de Calidad del INEA	No. Control: LI-DGN-01	 INSTITUTO NACIONAL PARA LA EDUCACIÓN DE LOS ADULTOS
			Revisión:09	
Dirección General	Primera edición : 08 de octubre de 2008			



* Modalidad electrónica exclusivamente
 ** Aún no impresos
 *** Para atención de mexicanos en el exterior

 SECRETARÍA DE EDUCACIÓN PÚBLICA		Lineamientos Generales (MC) del Sistema de Gestión de Calidad del INEA	No. Control: LI-DGN-01	 INSTITUTO NACIONAL PARA LA EDUCACIÓN DE LOS ADULTOS
			Revisión:09	
Dirección General	Primera edición : 08 de octubre de 2008			



* Para atención de mexicanos en el exterior

 SECRETARÍA DE EDUCACIÓN PÚBLICA	Lineamientos Generales (MC) del Sistema de Gestión de Calidad del INEA	No. Control: LI-DGN-01	 INSTITUTO NACIONAL PARA LA EDUCACIÓN DE LOS ADULTOS
		Revisión:09	
Dirección General	Primera edición : 08 de octubre de 2008		

- b. Materiales y Apoyos Educativos;
- c. Estrategias para la Formación.
- d. Paquetes de autoformación.
- e. Diseño e impartición de talleres de actualización académica relacionados con la formación de figuras solidarias e institucionales;

De la misma manera y para dar cumplimiento a la Norma de Inscripción, Acreditación y Certificación, se consideran como productos aquellos generados en el INEA para garantizar que el Educando cumpla con las etapas requeridas, los siguientes:

- a. Los formatos para la incorporación e inscripción al sistema de la educación para el adulto, Remesas de formatos de certificados y certificaciones, Formatos de uso y destino final de certificados y Formato de dictamen de autenticidad de certificados;
- b. Las Evaluaciones (Exámenes) Diagnósticas que permite la evaluación de los conocimientos y habilidades del educando al momento de incorporarse al sistema de la educación para el adulto;
- c. Las Evaluaciones (Exámenes) Finales que permiten la evaluación de los conocimientos y habilidades del educando adquiridos en el sistema de la educación para el adulto;
- d. Seguimiento a la distribución de exámenes y formatería
- e. Seguimiento a la impresión.
- f. Matriz de distribución de los Exámenes y Formatería para su distribución a Delegaciones e Institutos Estatales para la Educación de Adultos (IEEA's);
- g. Informes de calificaciones.
- h. Certificados con carácter de nivel o duplicado.
- i. Respuesta de dictamen de autenticidad de certificado.
- j. Los certificados legalizados y certificaciones así como los servicios coordinados con las Delegaciones e Institutos Estatales para su trámite y atención;
- k. Servicios de trámites escolares tales como expedición de: certificación con carácter de duplicado, dictamen de autenticidad de certificados y legalización de certificados.

LOS CLIENTES DEL INEA.

Considerando las operaciones sustantivas del INEA se define como cliente a:

- 1. Los Educandos.
- 2. Institutos Estatales para la Educación de Adultos (IEEA's).
- 3. Delegaciones del INEA.

 SECRETARÍA DE EDUCACIÓN PÚBLICA	Lineamientos Generales (MC) del Sistema de Gestión de Calidad del INEA	No. Control: LI-DGN-01	 INSTITUTO NACIONAL PARA LA EDUCACIÓN DE LOS ADULTOS
		Revisión:09	
Dirección General	Primera edición : 08 de octubre de 2008		

1. Objetivos

1.1 Objetivo del Sistema de Gestión de Calidad (SGC)

- a) Asegurar la conformidad de los productos y servicios que proporciona el INEA de acuerdo con los requisitos especificados que como organismo rector del proceso de educación para adultos establece;
- b) Cumplir la normatividad vigente que regula la elaboración de materiales y contenidos así como prestación de los servicios educativos.
- c) Incrementar continuamente la satisfacción de los clientes, a través de la mejora continua de la organización.

1.2 Objetivo de los Lineamientos Generales (MC) del SGC

Describir el funcionamiento del Sistema de Gestión de Calidad del INEA, basado en la norma ISO 9001 en su versión vigente, mismo que permite orientar a la organización hacia el cumplimiento de requisitos así como aumentar la satisfacción de los clientes. Estos lineamientos hacen la función de Manual de Calidad.

Garantizar que los procesos del INEA se orienten al cumplimiento de requisitos de los diferentes productos que se ofrecen así como incrementar la satisfacción de los clientes.

Cada objetivo cuenta con un indicador y meta para los procesos certificados.

2. Alcance (y Exclusiones)

2.1 Alcance

Promoción, desarrollo e impartición de servicios educativos de alfabetización, primaria, secundaria y para la formación para la vida y el trabajo, dirigido a personas adultas y jóvenes de 15 años y más en condiciones de rezago educativo.

A través de los procesos de:

1. Desarrollo de Módulos y Contenidos Educativos,
2. Diseño de Materiales y Recursos Educativos,
3. Formación de Figuras Técnico-Educativas,
4. Inscripción,
5. Acreditación , y
6. Certificación.

 SECRETARÍA DE EDUCACIÓN PÚBLICA	Lineamientos Generales (MC) del Sistema de Gestión de Calidad del INEA	No. Control: LI-DGN-01	 INSTITUTO NACIONAL PARA LA EDUCACIÓN DE LOS ADULTOS
		Revisión:09	
Dirección General	Primera edición : 08 de octubre de 2008		

El SGC tiene aplicación en los procesos sustantivos del INEA y en aquellos procesos y actividades adyacentes que apoyan la operación de los primeros.

2.2 Exclusiones

El SGC del INEA considera las siguientes exclusiones a los requisitos de la norma **NMX-CC-9001-IMNC-2008 / ISO 9001-2008**:

- a) **7.6. Control de los equipos de seguimiento y medición.** Este requisito se excluye del SGC, ya que las actividades de medición y seguimiento requeridas no utilizan equipos de medición.

3. Fundamento Legal

El marco jurídico básico que sustenta las actividades del INEA se precisa a continuación: Todos los documentos que a continuación se listan se encuentran en vigor:

Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.

Leyes

- Ley General de Educación. Diario Oficial de la Federación,
- Ley Orgánica de la Administración Pública Federal. Diario Oficial de la Federación, y sus reformas y adiciones,
- Ley Federal de las Entidades Paraestatales. Diario Oficial de la Federación, y sus reformas y adiciones,
- Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria,
- Ley Federal del Trabajo. Diario Oficial de la Federación,
- Ley Federal de Responsabilidades Administrativas de los Servidores Públicos. Diario Oficial de la Federación,
- Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental. Diario Oficial de la Federación,
- Ley Federal de Archivos,
- Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público. Diario Oficial de la Federación.

Reglamentos

- Reglamento Interior de la Secretaría de Educación Pública. Diario Oficial de la Federación.
- Reglamento para la Organización de Servicios de Educación General Básica para Adultos. Diario Oficial de la Federación.
- Reglamento de la Ley Federal de las Entidades Paraestatales. Diario Oficial de la Federación.

 SECRETARÍA DE EDUCACIÓN PÚBLICA	Lineamientos Generales (MC) del Sistema de Gestión de Calidad del INEA	No. Control: LI-DGN-01	 INSTITUTO NACIONAL PARA LA EDUCACIÓN DE LOS ADULTOS
		Revisión:09	
Dirección General	Primera edición : 08 de octubre de 2008		

- Reglamento de la Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria. Diario Oficial de la Federación.
- Reglamento de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental. Diario Oficial de la Federación.
- Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público. Diario Oficial de la Federación.
- Reglamento de la Ley Federal de Archivos.

Decretos

- Decreto por el que se crea el Instituto Nacional para la Educación de los Adultos. Diario Oficial de la Federación,
- Decreto que aprueba el Presupuesto de Egresos de la Federación del ejercicio fiscal que corresponda.

Contenido

El contenido de estos lineamientos, está diseñado para que el personal del INEA pueda identificar los procesos, documentos, responsabilidades y acciones, entre otros, que se tienen que llevar a cabo para dar cumplimiento a los requisitos de la Norma ISO 9001 en su versión vigente.

Dado que los requisitos de la Norma ISO 9001 para propósitos de la implantación y certificación del SGC comienzan con la cláusula '4 Sistema de Gestión de Calidad' y terminan con la '8 Medición, Análisis y Mejora', los lineamientos (capítulo 5) están numerados con la letra R, en referencia al término 'Requisito' y después la numeración 'homóloga' del requisito de la norma, ejemplos:

Lineamiento Generales (MC) del SGC del INEA	Requisito de ISO 9001
R 4.1 Requisitos generales	4.1 Requisitos generales
R 5.4.1 Objetivos de la calidad.	5.4.1 Objetivos de la calidad.

	Lineamientos Generales (MC) del Sistema de Gestión de Calidad del INEA	No. Control: LI-DGN-01	
		Revisión:09	
Dirección General	Primera edición : 08 de octubre de 2008		

4. Lineamientos generales y específicos

Las características y requisitos del SGC del INEA se describen en los siguientes lineamientos:

R 4 Sistema de Gestión de la Calidad

R 4.1 Requisitos generales

En el INEA se establece, documenta, implementa y mantiene un sistema de gestión de la calidad para mejorar continuamente su eficacia de acuerdo con los requisitos de la norma ISO 9001.

En el INEA se:

- a) Determinan los procesos necesarios para el SGC y su aplicación en el Instituto,
- b) Determina la secuencia e interacción de estos procesos,

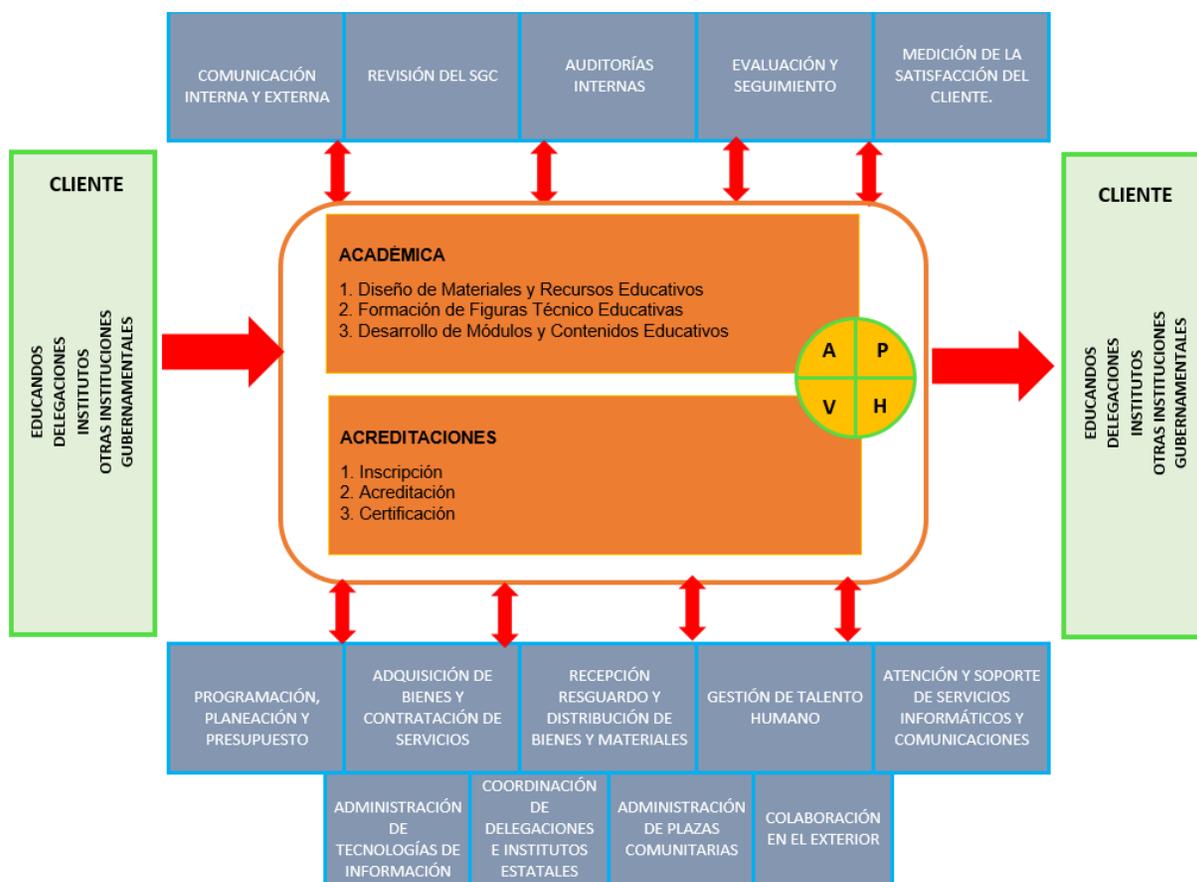
Tanto la identificación como la secuencia e interacción de los mismos se observan en la figura del **Modelo del Sistema de Gestión de Calidad del INEA**.

El modelo empieza con la identificación de los clientes y termina cuando los mismos están satisfechos.

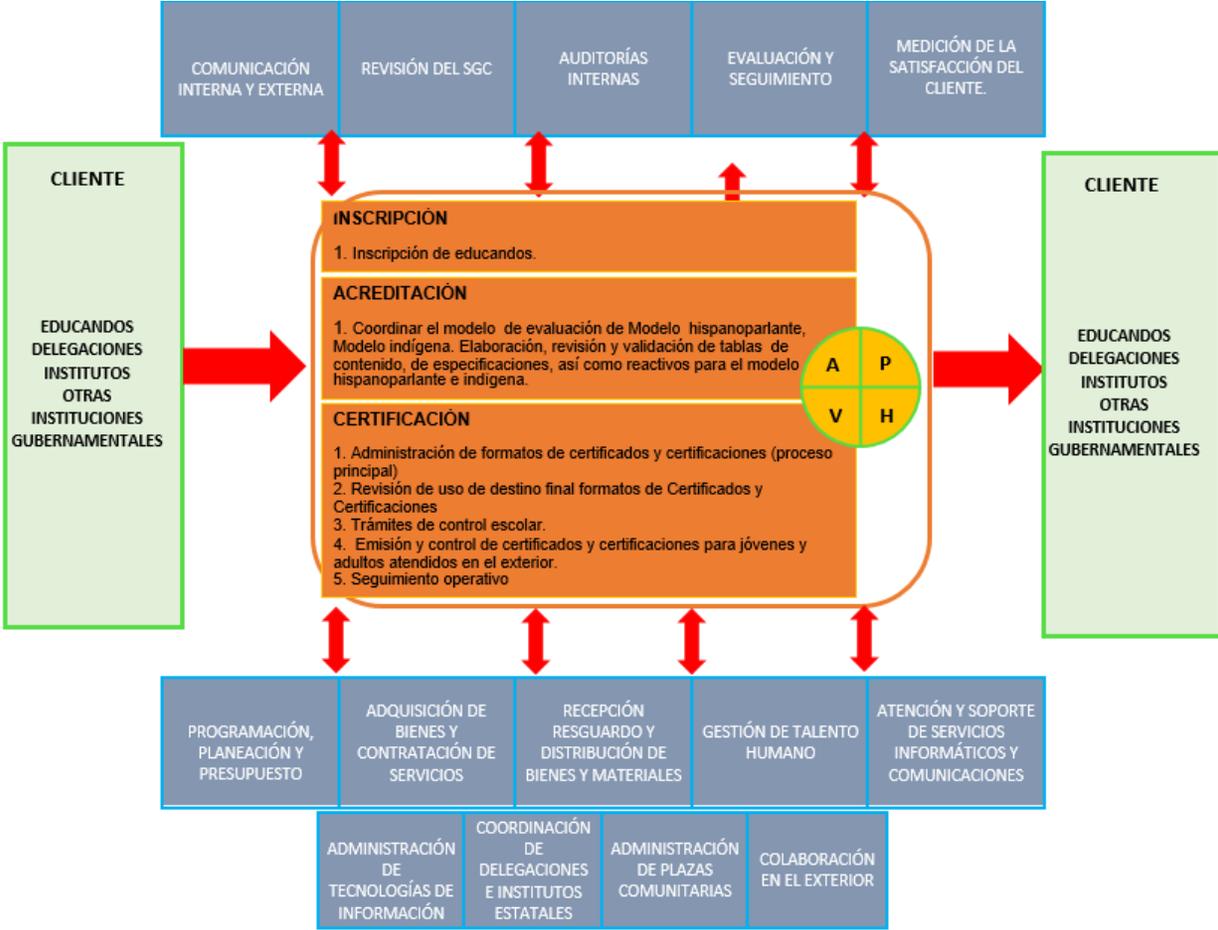
A continuación se ilustra la interrelación que hay entre los procesos necesarios para el SGC y se hace una descripción genérica de los procesos principales del Modelo de Gestión de Calidad del INEA:

 SEP SECRETARÍA DE EDUCACIÓN PÚBLICA	Lineamientos Generales (MC) del Sistema de Gestión de Calidad del INEA	No. Control: LI-DGN-01	 INSTITUTO NACIONAL PARA LA EDUCACIÓN DE LOS ADULTOS
		Revisión:09	
		Primera edición : 08 de octubre de 2008	
Dirección General			

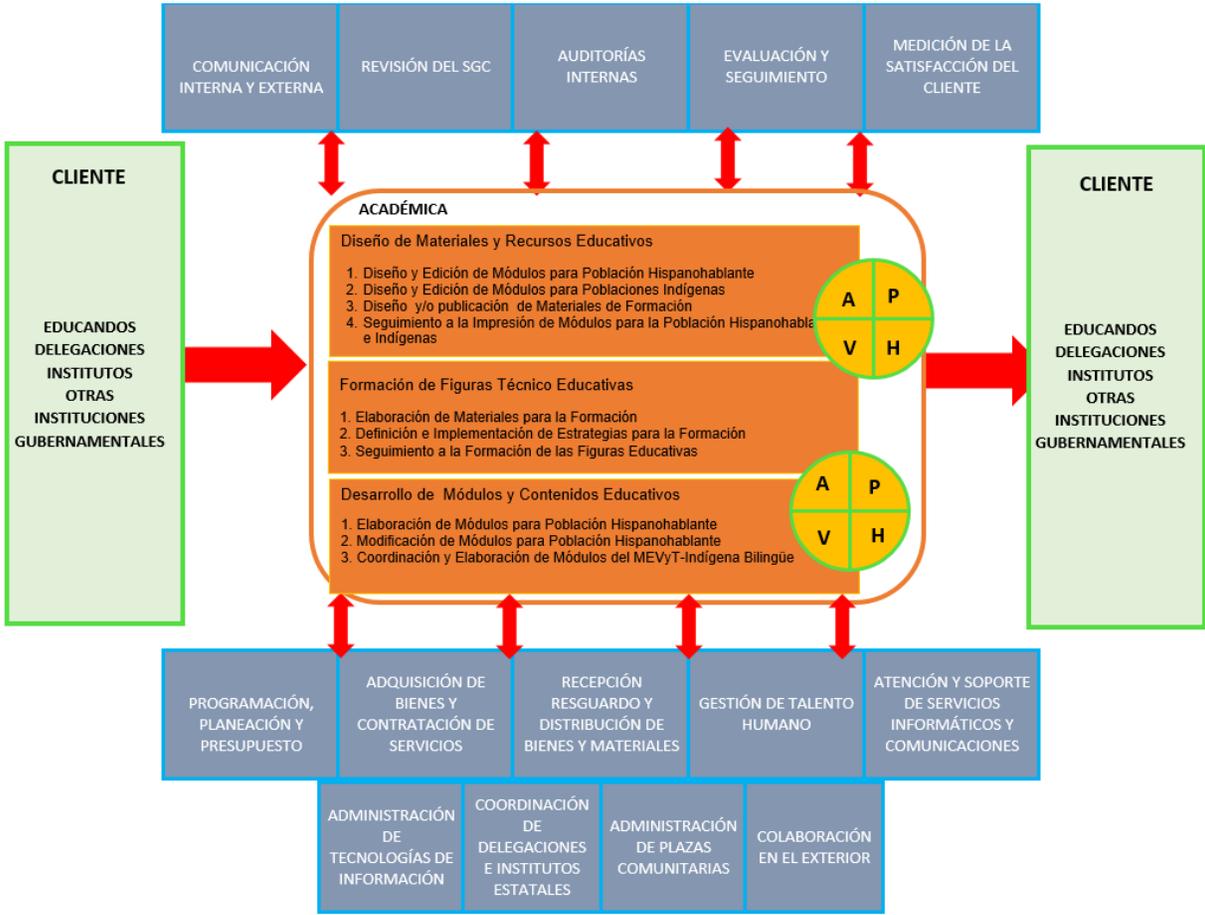
Modelo del Sistema de Gestión de Calidad del INEA



 SEP SECRETARÍA DE EDUCACIÓN PÚBLICA	Lineamientos Generales (MC) del Sistema de Gestión de Calidad del INEA	No. Control: LI-DGN-01	 INSTITUTO NACIONAL PARA LA EDUCACIÓN DE LOS ADULTOS
		Revisión:09	
		Primera edición : 08 de octubre de 2008	
Dirección General			



	Lineamientos Generales (MC) del Sistema de Gestión de Calidad del INEA	No. Control: LI-DGN-01	 INSTITUTO NACIONAL PARA LA EDUCACIÓN DE LOS ADULTOS
		Revisión:09	
		Primera edición : 08 de octubre de 2008	
Dirección General			



	Lineamientos Generales (MC) del Sistema de Gestión de Calidad del INEA	No. Control: LI-DGN-01	
		Revisión:09	
Dirección General	Primera edición : 08 de octubre de 2008		

Descripción de los Procesos

PROCESO	OBJETIVOS
1. Responsabilidad Directiva Proceso que tiene por objeto principal el establecimiento de los elementos rectores como lo son la política y objetivos de calidad, definición de responsabilidades y autoridades, y la revisión al SGC, entre otros. El sistema comienza a “moverse” como consecuencia del conocimiento de los requisitos que se tiene del cliente por parte de la alta dirección.	
a) Comunicación Interna y Externa	Asegurar la operación de los canales de comunicación interna y externa necesarios para la implantación y mantenimiento del sistema de gestión de calidad.
b) Revisión al SGC	Definir las decisiones y acciones relacionadas con: a) la mejora de la eficacia del sistema de gestión de la calidad y sus procesos; b) la mejora del producto en relación con los requisitos del cliente; y c) las necesidades de recursos.
c) Coordinación de Delegaciones e Institutos Estatales	Representar formalmente al Instituto Nacional para la Educación de los Adultos ante las Juntas de Gobierno de los Institutos Estatales de Educación para Adultos, con la finalidad de coordinar, facilitar y apoyar la operación del INEA en las entidades federativas, ante instancias federales, estatales y municipales para garantizar la aplicación de la política de educación para adultos; así como coordinar el Colegio de Directores de los Institutos Estatales y Delegados, permitiendo que el órgano Colegiado sea de consulta y apoyo para el desarrollo de programas, proyectos, alianzas y estrategias operativas nacionales, estableciendo permanente comunicación entre los institutos estatales y delegaciones con las áreas centrales.
2. Gestión de los Recursos. Tiene como objetivo principal determinar y gestionar los recursos necesarios para que los “bienes” (contenidos y materiales) y los servicios (Formación y asesoría) puedan cumplir con los requisitos establecidos.	
a) Programación y Presupuesto	Proporcionar los recursos para garantizar la operación de las áreas que integran al INEA.
b) Gestión del talento humano y el objetivo	Desarrollar las competencias del personal que inciden en la calidad de los procesos del SGC, a través de definir los requisitos, evaluarlos y tomar acciones necesarias para lograr su cumplimiento
c) Adquisición de bienes y	La adquisición de bienes y contratación de servicios, así como

	Lineamientos Generales (MC) del Sistema de Gestión de Calidad del INEA	No. Control: LI-DGN-01	
		Revisión:09	
Dirección General	Primera edición : 08 de octubre de 2008		

contratación de servicios, d) Recepción, resguardo y distribución de bienes y materiales.	la recepción, resguardo y distribución de los mismos, que son necesarios para el funcionamiento de las áreas solicitantes.
f) Administración de tecnologías de información	Administrar las bases de datos; gestionar el servicio de Internet; publicar y actualizar los sistemas de información utilizados para los procesos educativos.
g) Atención y soporte de servicios informáticos y comunicaciones	Dar soporte técnico, atención a redes y comunicaciones, administrar el centro de datos y verificar la entrega de equipos y sustitución de plazas.
3. Coordinación de la Educación para el Adulto. Tiene por objetivo principal la transformación de requisitos de los clientes a través de los diferentes procesos sustantivos (y de soporte), en productos (bienes y servicios) que son dirigidos y utilizados por el Educando. Con base en la importancia de los procesos, solamente en este modelo simplificado se indican los procesos sustantivos para la generación de los productos del INEA.	
3.1 Desarrollo de Contenidos, Materiales Educativos y Capacidades	
a) Desarrollo de módulos y contenidos educativos	Elaborar módulos y materiales de educación básica acordes con las necesidades e intereses de las personas jóvenes y adultas en situación de rezago educativo
b) Diseño de materiales y recursos educativos	Diseñar materiales educativos impresos de acuerdo con los lineamientos establecidos y con base en los contenidos definitivos así como asegurar el control y la calidad de los materiales producidos
c) Formación de personal técnico-educativo	Diseñar programas, estrategias materiales, recursos y acciones de divulgación académica así como apoyar su instrumentación en los Institutos y Delegaciones propiciando la formación permanente a través de modalidades presenciales, a distancia y mixta de las figuras institucionales y solidarias que participan en la educación de jóvenes y adultos
3.2 Inscripción, Acreditación y Certificación.	
a) Administración de las herramientas para la inscripción y acreditación	Gestionar la Impresión y Distribución de Formatería para los trámites administrativos de ingreso y registro de educandos, así como los instrumentos de evaluación.
b) Acreditación	Generar instrumentos que permitan evaluar los conocimientos que posee el educando, así como los adquiridos en el proceso educativo.
c) Certificación	Establecer los lineamientos para regular la emisión de certificados y certificaciones así como el uso y destino final de los formatos
3.3 Coordinación para la educación del adulto en el exterior	
a) Formación de figuras en el exterior	Proporcionar información y formación acerca de los esquemas de cooperación internacional del INEA y del programa de

 SECRETARÍA DE EDUCACIÓN PÚBLICA	Lineamientos Generales (MC) del Sistema de Gestión de Calidad del INEA	No. Control: LI-DGN-01	 INSTITUTO NACIONAL PARA LA EDUCACIÓN DE LOS ADULTOS
		Revisión:09	
Dirección General	Primera edición : 08 de octubre de 2008		

	educación para adultos a los administradores de Plazas Comunitarias, asesores, formadores de asesores, así como a funcionarios y coordinadores del Instituto de los Mexicanos en el Exterior.
4. Medición, Análisis y Mejora. Tiene como objetivo, establecer y llevar a cabo acciones de seguimiento y obtener información para evaluación y mejora del SGC.	
a) Auditoría Interna	Determinar el grado de cumplimiento de los requisitos del SGC con respecto a la Norma ISO 9001.
b) Evaluación y Seguimiento	Evaluar y dar seguimiento a los procesos y al producto con la finalidad de mejorarlos continuamente.
c) Medición de la Satisfacción del Cliente.	Conocer el grado de satisfacción de los clientes internos y externos.

c) Se **determinan** en los planes de calidad de los diferentes procesos los criterios, métodos y procedimientos necesarios para asegurarse de que tanto la operación como el control de estos procesos sean eficaces;

d) Se **asegura** la disponibilidad de recursos e información (también indicados en los diferentes planes de calidad de procesos) necesarios para apoyar la operación y el seguimiento de estos procesos;

e) Se **realiza** el seguimiento, la medición cuando sea aplicable y el análisis de estos procesos, de acuerdo al Plan de Calidad del proceso “Evaluación y seguimiento PP-DPA-SIC-04”;

f) Se **implementan** las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua de estos procesos.

El INEA gestiona estos procesos de acuerdo con los requisitos de la norma ISO 9001.

En los casos en que INEA opte por contratar externamente cualquier proceso que afecte la conformidad del producto con los requisitos, el INEA se asegura del control sobre tales procesos, se aplican los criterios establecidos a través de lo descrito en el requisito R7.4 de éste documento.

R 4.2 Requisitos de la documentación

R 4.2.1 Generalidades

La documentación del sistema de gestión de la calidad del INEA incluye:

a) una política de la calidad y los objetivos de la calidad;

 SECRETARÍA DE EDUCACIÓN PÚBLICA	Lineamientos Generales (MC) del Sistema de Gestión de Calidad del INEA	No. Control: LI-DGN-01	 INSTITUTO NACIONAL PARA LA EDUCACIÓN DE LOS ADULTOS
		Revisión:09	
Dirección General	Primera edición : 08 de octubre de 2008		

- b) estos Lineamientos Generales;
- c) los procedimientos documentados con sus respectivos registros, los documentos indicados a lo largo de estos Lineamientos Generales y los que se enuncian en los planes de calidad de los procesos.
- d) otros documentos y registros requeridos en los procesos (planes de calidad de proceso) del INEA para asegurar la eficaz planificación, operación y control de los mismos.
- e) la relación y/o referencia de los documentos externos controlado, necesarios para realizar los procesos sustantivos.

R 4.2.2 Lineamientos Generales del SGC del INEA

La Coordinación del SGC es responsable de establecer y mantener estos Lineamientos Generales del SGC del INEA LG-DG-01, que contienen:

- a) el alcance del sistema de gestión de la calidad, incluyendo los detalles y la justificación de cualquier exclusión;
- b) referencia a los procedimientos documentados establecidos para el SGC y a los planes de calidad; y
- c) una descripción de la interacción entre los procesos del SGC.

R 4.2.3 Control de Documentos

Los documentos requeridos por el sistema de gestión de la calidad se controlan de acuerdo con lo establecido en el procedimiento para Elaboración y Control de Documentos, PR-DPA-SIE-01 en él se definen los elementos necesarios para:

- a) aprobar los documentos en cuanto a su adecuación antes de su emisión;
- b) revisar y actualizar los documentos cuando sea necesario y aprobarlos nuevamente;
- c) asegurarse de que se identifican los cambios y el estado de versión vigente de los documentos;
- d) asegurarse de que las versiones pertinentes de los documentos aplicables se encuentran en los puntos de uso;
- e) asegurarse que los documentos permanecen legibles y fácilmente identificables;

 SECRETARÍA DE EDUCACIÓN PÚBLICA	Lineamientos Generales (MC) del Sistema de Gestión de Calidad del INEA	No. Control: LI-DGN-01	 INSTITUTO NACIONAL PARA LA EDUCACIÓN DE LOS ADULTOS
		Revisión:09	
Dirección General	Primera edición : 08 de octubre de 2008		

- f) asegurarse de que los documentos de origen externo, que se ha determinado que son necesarios para la planificación y la operación del SGC, se identifican y que se controla su distribución
- g) prevenir el uso no intencionado de documentos obsoletos, y para aplicarles una identificación adecuada en el caso de que se mantengan por cualquier razón.

R 4.2.4 Control de los Registros

Los registros se establecen, mantienen y controlan para proporcionar evidencia de la conformidad con los requisitos así como de la operación eficaz del SGC.

Se ha establecido el procedimiento para el Control de Registros, PR-DPA-SIE-02 en el que se definen las actividades y los controles necesarios para la identificación, almacenamiento, protección, la recuperación, el tiempo de retención y la disposición de los registros.

Los registros deben permanecer legibles, fácilmente identificables y recuperables.

R 5 Responsabilidad de la dirección

R 5.1 Compromiso de la dirección

La alta dirección actúa para proporcionar evidencia de su compromiso con el desarrollo e implantación del SGC y para la mejora continua de su eficacia a través de:

- La comunicación al personal del INEA de la importancia de satisfacer tanto los requisitos del cliente como los legales y reglamentarios;
- estableciendo la política de la calidad;
- asegurando que se establecen los objetivos de la calidad;
- llevando a cabo las revisiones por la dirección; y
- asegurando la disponibilidad de recursos.

R 5.2 Enfoque al cliente

La alta dirección se asegura que los requisitos del cliente se determinan y cumplen con el propósito de aumentar la satisfacción del cliente.

 SECRETARÍA DE EDUCACIÓN PÚBLICA	Lineamientos Generales (MC) del Sistema de Gestión de Calidad del INEA	No. Control: LI-DGN-01	 INSTITUTO NACIONAL PARA LA EDUCACIÓN DE LOS ADULTOS
		Revisión:09	
Dirección General	Primera edición : 08 de octubre de 2008		

R 5.3 Política de la calidad

La alta dirección ha establecido la Política de Calidad del INEA considerando que:

- a) Sea adecuada al propósito del INEA;
- b) incluya un compromiso de cumplir con los requisitos y de mejorar continuamente la eficacia del SGC;
- c) proporciona un marco de referencia para establecer y revisar los objetivos de la calidad;
- d) sea comunicada y entendida dentro del INEA; y
- e) sea revisada para su continua adecuación.

La política de calidad se encuentra en el **Anexo 3** de este manual.

R 5.4 Planificación

R 5.4.1 Objetivos de la calidad

La alta dirección se asegura que los objetivos de la calidad incluyendo aquellos necesarios para cumplir los requisitos para el producto, se establecen en las funciones y niveles pertinentes dentro del INEA. Los objetivos de la calidad son medibles a través de sus indicadores y metas, así mismo son coherentes con la política de la calidad.

Los indicadores que ayudan al cumplimiento de los objetivos del SGC, derivado de su análisis se clasificarán de la siguiente manera, así como las acciones a tomar correspondientes en los casos:

- Cumplimiento menos del 80% (rojo), se genera el reporte de hallazgos y se trata como No conformidades (NC).
- Cumplimiento entre 81-90% (amarillo), se genera el reporte de hallazgos y se trata como No Conformidad Potencial (NCP).
- Cumplimiento mayor del 91% (verde), no se toman acciones sólo de ser necesario un replanteamiento en las metas.

Los objetivos de calidad se encuentran en el **Anexo 3** de este manual.

R 5.4.2 Planificación del SGC

La alta dirección se asegura de que:

 SECRETARÍA DE EDUCACIÓN PÚBLICA	Lineamientos Generales (MC) del Sistema de Gestión de Calidad del INEA	No. Control: LI-DGN-01	 INSTITUTO NACIONAL PARA LA EDUCACIÓN DE LOS ADULTOS
		Revisión:09	
Dirección General	Primera edición : 08 de octubre de 2008		

a) la planificación del SGC se realiza con el fin de cumplir los requisitos citados en los planes de calidad de proceso y en aquellos otros documentos elaborados por las diferentes áreas, así como los objetivos de la calidad; y

b) se mantiene la integridad del SGC cuando se planifiquen e implementan cambios en éste.

R 5.5 Responsabilidad, autoridad y comunicación

R 5.5.1 Responsabilidad y autoridad

La alta dirección se asegura de que las responsabilidades y autoridades están definidas en el Manual de Organización (coordinada su elaboración por el área de RH) y son comunicadas dentro del INEA.

R 5.5.1.1 Responsabilidades generales para el SGC

De la Alta Dirección

Dar cumplimiento a lo dispuesto en el capítulo 5 R5 Responsabilidad de la Dirección de estos Lineamientos Generales.

Establecer e impulsar los programas y acciones necesarios para la implantación, mantenimiento y mejora del SGC.

Ejercer un liderazgo orientado hacia la calidad.

Fomentar la participación activa del personal a su cargo en los diferentes elementos del SGC.

Promover a través de su personal la cultura de calidad.

De los Subdirectores de Área

Identificar y comunicar con su personal las acciones necesarias para implantar, mantener y mejorar el SGC.

Orientar al personal a su cargo para que identifique la manera en que contribuye al SGC y al logro de los resultados del INEA.

Asignar al personal necesario para elaborar la documentación que soporta la operación y control de los procesos del SGC.

	Lineamientos Generales (MC) del Sistema de Gestión de Calidad del INEA	No. Control: LI-DGN-01	
		Revisión:09	
Dirección General	Primera edición : 08 de octubre de 2008		

Promover la identificación y tratamiento de situaciones de mejora organizacional.

Medir en conjunto con sus colaboradores directos, el desempeño de los procesos a su cargo y asegurarse que se toman las acciones necesarias para lograr el resultado esperado.

Gestionar e implantar las mejoras para aumentar la eficacia y eficiencia de las actividades y procesos bajo su responsabilidad.

De los Jefes de Departamento

Orientar al personal a su cargo para que identifique la manera en que contribuye al SGC y al logro de los resultados del INEA.

Elaborar junto con el personal a su cargo, la documentación que soporta la operación y control de los procesos del SGC.

Medir en conjunto con el personal involucrado, el desempeño de los procesos a su cargo y asegurarse que se toman las acciones necesarias para lograr el resultado esperado.

Analizar las propuestas de mejora del personal a su cargo para aumentar la eficacia y eficiencia de las actividades y procesos en los que participan.

Del Personal en General

Participar activamente en la operación de los procesos del SGC.

Proponer acciones de mejora para aumentar la eficacia y eficiencia de las actividades y procesos en los que participan.

Coordinación del SGC

Es responsabilidad de la Coordinación del SGC, la elaboración, así como garantizar su revisión con las áreas involucradas en el SGC, el control, actualización y mejora de este manual, así como asegurarse de su difusión entre los participantes en el SGC del INEA.

R 5.5.2 Representante de la Dirección

 SECRETARÍA DE EDUCACIÓN PÚBLICA	Lineamientos Generales (MC) del Sistema de Gestión de Calidad del INEA	No. Control: LI-DGN-01	 INSTITUTO NACIONAL PARA LA EDUCACIÓN DE LOS ADULTOS
		Revisión:09	
Dirección General	Primera edición : 08 de octubre de 2008		

La Dirección General designa a alguien del INEA que muestre la competencia necesaria para fungir como Representante de la Alta Dirección (RAD) para la calidad, quien, con independencia de otras responsabilidades, tiene la responsabilidad y autoridad para:

- a) asegurarse de que se establecen, implementan y mantienen los procesos necesarios para el SGC;
- b) informar a la alta dirección sobre el desempeño del SGC, y de cualquier necesidad para la mejora; y
- c) asegurarse de que se promueva la toma de conciencia de los requisitos del cliente en todos los niveles del INEA, a través de la comunicación por diversos medios.

El Representante de la Alta Dirección, deberá cumplir con lo descrito en la definición de competencias para esta función y contar con las evidencias correspondientes.

A su vez, el Representante de la Alta Dirección, asignará un Coordinador de Calidad quien tendrá funciones de apoyo para el RAD.

R 5.5.3 Comunicación Interna

La alta dirección se asegura de que se establecen los procesos de comunicación apropiados dentro del INEA y de que la comunicación se efectúa considerando la eficacia del SGC, de acuerdo a lo indicado en el Plan de calidad de proceso: Comunicación Interna y Externa, PP-DPA-SIC-03.

R 5.6 Revisión por la Dirección

R 5.6.1 Generalidades

La alta dirección revisa el SGC del INEA, a intervalos planificados para asegurarse de su conveniencia, adecuación y eficacia. La revisión se realiza de acuerdo a lo establecido en el Plan de calidad de proceso: Revisión directiva al SGC, PP-DPA-SIC-01.

La revisión incluye la evaluación de las oportunidades de mejora y la necesidad de efectuar cambios en el SGC, incluyendo la política de la calidad y los objetivos de la calidad. Se utiliza el registro Reporte de la Revisión por la Dirección, RE-DPA-SIC-08, para las revisiones efectuadas por la dirección, asegurando que se celebre al menos una al año.

R 5.6.2 Información de entrada para la revisión.

 SECRETARÍA DE EDUCACIÓN PÚBLICA	Lineamientos Generales (MC) del Sistema de Gestión de Calidad del INEA	No. Control: LI-DGN-01	 INSTITUTO NACIONAL PARA LA EDUCACIÓN DE LOS ADULTOS
		Revisión:09	
Dirección General	Primera edición : 08 de octubre de 2008		

La información de entrada para la revisión por la dirección incluye:

- a) Los resultados de auditorías;
- b) la retroalimentación del cliente;
- c) el desempeño de los procesos y conformidad del producto;
- d) el estado de las acciones correctivas y preventivas;
- e) las acciones de seguimiento de revisiones por la dirección previas;
- f) los cambios que podrían afectar al SGC; y
- g) las recomendaciones para la mejora.

R 5.6.3 Resultados de la Revisión

Los resultados de la revisión por la dirección incluyen las decisiones y acciones relacionadas con:

- a) La mejora de la eficacia del SGC y sus procesos;
- b) la mejora del producto en relación con los requisitos del cliente; y
- c) las necesidades de recursos.

R 6 Gestión de los Recursos

R 6.1 Provisión de Recursos

En el INEA se determinan y proporcionan los recursos necesarios para:

- a) Implantar y mantener el SGC y mejorar continuamente su eficacia, y
- b) aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de sus requisitos.

La asignación de los recursos generales para la operación del INEA, se realiza de acuerdo al Plan de calidad de proceso: Planeación, Programación y Presupuesto, PP-DPA-SPP-01.

 SECRETARÍA DE EDUCACIÓN PÚBLICA	Lineamientos Generales (MC) del Sistema de Gestión de Calidad del INEA	No. Control: LI-DGN-01	 INSTITUTO NACIONAL PARA LA EDUCACIÓN DE LOS ADULTOS
		Revisión:09	
Dirección General	Primera edición : 08 de octubre de 2008		

En adición, en cada uno de los planes de calidad de procesos, se especifica los recursos mínimos para soportar el control y la operación de los mismos. Cuando se detecta la necesidad de un recurso adicional el responsable del proceso en cuestión realiza la gestión necesaria para que el área relacionada con ese recurso la proporcione o en su caso sea autorizado por su Director de Área o por la Alta Dirección.

R 6.2 Recursos Humanos

R 6.2.1 Generalidades

El personal que realice trabajos que inciden en la calidad del producto debe ser competente en base al nivel educativo, formación, habilidades y experiencia apropiadas, de acuerdo al Plan de calidad del proceso: Gestión del Talento Humano PP-DPA-SRH-01.

R 6.2.2 Competencia, formación y toma de conciencia

El jefe(a) del área de Formación y Desarrollo en coordinación con los responsables de los procesos del SGC:

- a) Determinan la competencia necesaria para el personal que realiza trabajos que afectan a la conformidad con los requisitos del producto (DNCOM);
- b) cuando aplique, proporcionan formación o toma otras acciones para lograr la competencia necesaria, para el desarrollo de los productos o servicios de conformidad con los requisitos;
- c) evalúan la eficacia de las acciones tomadas;
- d) aseguran que su personal es consciente de la pertinencia e importancia de sus actividades y cómo contribuyen al cumplimiento de los objetivos de la calidad; y
- e) mantienen los registros apropiados de la educación, formación, habilidades y experiencia.

La Coordinación del SGC define la formación relacionada con el SGC y con las necesidades de mejora del mismo.

R 6.3 Infraestructura

En el INEA se determina, proporciona y mantiene la infraestructura necesaria para lograr la conformidad con los requisitos del producto de acuerdo a las necesidades de cada proceso

 SECRETARÍA DE EDUCACIÓN PÚBLICA	Lineamientos Generales (MC) del Sistema de Gestión de Calidad del INEA	No. Control: LI-DGN-01	 INSTITUTO NACIONAL PARA LA EDUCACIÓN DE LOS ADULTOS
		Revisión:09	
Primera edición : 08 de octubre de 2008			
Dirección General			

identificado para el SGC. En cada uno de los planes de calidad de procesos, se especifica los recursos mínimos para soportar el control y la operación de los mismos. La infraestructura incluye, cuando sea aplicable:

- a) Edificios, espacio de trabajo e infraestructuras asociados;
- b) equipos para los procesos, (tanto hardware como software); y
- c) servicios de apoyo (tales como transporte, comunicación ó sistemas de información).

Para garantizar la continuidad de la operación de los procesos sustantivos, se proporcionan recursos y soporte relacionado con las tecnologías de información de acuerdo al Plan de calidad de proceso: Administración de Tecnologías de Información, PP-DAS-STI-01.

Se lleva un control del inventario en donde se especifica que infraestructura está asignada a las diferentes áreas del INEA y se cuenta con los contratos correspondientes para el arrendamiento de los edificios en donde se realizan las diferentes actividades del INEA.

El almacén cuenta con una flotilla de transportes para realizar las actividades de distribución de materiales tanto para las oficinas centrales, las Delegaciones (del INEA) y los Institutos Estatales (IEEA's).

R 6.4 Ambiente de Trabajo

En el INEA se determina y gestiona que todo el personal cuente con las herramientas adecuadas de trabajo y un clima laboral óptimo, ambos necesarios para lograr la conformidad con los requisitos del producto, mediante el aseguramiento de las condiciones adecuadas en las que se desarrollan las actividades y procesos del Instituto.

Entre los mecanismos con que cuenta el INEA para determinar y gestionar el ambiente de trabajo, se encuentra la realización de una encuesta anual para evaluar el clima laboral que contempla además de elementos relativos a las relaciones interpersonales, otros relacionados con la satisfacción del personal con las condiciones físicas de sus áreas de trabajo, tal como lo describe el Proceso de Gestión del talento humano PP-DPA-SRH-01.

En virtud de que el INEA es un órgano descentralizado de la Administración Pública, los resultados de la encuesta mencionada y el seguimiento de las medidas consecuentes son monitoreados por la Secretaría de la Función Pública.

Debido al tipo de actividades que se realizan en INEA, generalmente de carácter administrativo y operativo-administrativo, no se requiere del control de condiciones físicas especiales. Por lo mismo, las condiciones de iluminación y espacios son los propios de oficinas administrativas acotadas por las regulaciones de la administración pública.

	Lineamientos Generales (MC) del Sistema de Gestión de Calidad del INEA	No. Control: LI-DGN-01	
		Revisión:09	
Dirección General	Primera edición : 08 de octubre de 2008		

R 7 Realización del Producto

R 7.1 Planificación de la realización del producto

En el INEA se planifican y desarrollan los procesos (ver planes de calidad de los procesos para el SGC www.inea.gob.mx/portallinea/calidadenlinea/documentación) necesarios para la realización del producto. La planificación de la realización del producto es consistente con los requisitos de otros procesos del SGC.

Los productos del INEA para el SGC, son los siguientes:

PROCESO	PRODUCTOS
Desarrollo de Modelos y Contenidos Educativos	Módulo Nacional, Regional o Estatal para población Hispanohablante elaborado. Módulo Nacional, Regional o Estatal para población Hispanohablante modificado. Módulo Indígena Bilingüe elaborado.
Diseño de Materiales y Recursos Educativos	Módulo Hispano Hablante diseñado y editado. Módulo Indígena Bilingüe diseñado y editado. Paquete de autoformación diseñado e impreso.
Formación de Personal Técnico-Educativo	Paquete de autoformación elaborado. Estrategias de Formación.
Formación de figuras en el exterior	Formación acerca de los esquemas de cooperación internacional del INEA y del programa de educación para adultos.
Proceso de Administración de las herramientas para la Inscripción y acreditación	Seguimiento a la impresión y distribución de Formatería y Exámenes diagnósticos y finales
Proceso de Acreditación	Claves de respuestas correctas para exámenes de diagnóstico y finales Baterías de exámenes diagnósticos y finales
Proceso de Certificación	Certificados y certificaciones y constancias de nivel Formatos para certificados y certificaciones Remesas de formatos de certificados y certificaciones Certificaciones con carácter de nivel o duplicado Respuesta de dictamen de autenticidad de certificado Formato de dictamen de autenticidad Matriz de distribución de exámenes y formatería a los Institutos/Delegaciones.

 Dirección General	Lineamientos Generales (MC) del Sistema de Gestión de Calidad del INEA	No. Control: LI-DGN-01	 INSTITUTO NACIONAL PARA LA EDUCACIÓN DE LOS ADULTOS
		Revisión:09	
Primera edición : 08 de octubre de 2008			

	Certificado legalizado
--	------------------------

Durante la planificación de la realización del producto, los responsables de los procesos donde se generan los productos principales del INEA, determinan, cuando sea apropiado, lo siguiente:

- a) Los objetivos de la calidad y los requisitos para el producto;
- b) la necesidad de establecer procesos y documentos y proporcionar recursos específicos para el producto;
- c) las actividades requeridas de verificación, validación, seguimiento, medición, inspección y ensayo/ pruebas específicas para el producto así como los criterios para la aceptación del mismo; y
- d) los registros que sean necesarios para proporcionar evidencia de que los procesos de realización y el producto resultante cumplen los requisitos.

El resultado de esta planificación se presenta en:

Plan de calidad de proceso: Desarrollo de Modelos y Contenidos Educativos, PP-DAC-01;
 Plan de calidad de proceso: Diseño de Materiales y Recursos Educativos, PP-DAC-02;
 Plan de calidad de proceso: Formación de Personal Técnico-Educativo, PP-DAC-03;
 Plan de calidad de proceso: Proceso de Administración de las herramientas para la Inscripción y acreditación, PP-DAS-SNE- 01;
 Plan de calidad de proceso: Proceso de Acreditación, PP-DAS-SNE- 02;
 Plan de calidad de proceso: Proceso de Certificación, PP-DAS-SNE- 03.
 Plan de calidad de proceso: Proceso formación de figuras en el exterior PP-DDI-SAI-01

R 7.2 Procesos Relacionados con el Cliente

R 7.2.1 Determinación de los requisitos relacionados con el producto

Como órgano rector nacional de la educación para adultos, en el INEA se determinan:

- a) Necesidades de los educandos y requisitos de los IIEEA's y Delegaciones, incluyendo los requisitos para las actividades de entrega y posteriormente a la misma;

 SECRETARÍA DE EDUCACIÓN PÚBLICA	Lineamientos Generales (MC) del Sistema de Gestión de Calidad del INEA	No. Control: LI-DGN-01	 INSTITUTO NACIONAL PARA LA EDUCACIÓN DE LOS ADULTOS
		Revisión:09	
Primera edición : 08 de octubre de 2008			
Dirección General			

- b) se consideran los requerimientos del órgano rector de la educación en México, (Secretaría de Educación Pública (SEP));
- c) los requisitos no establecidos por el cliente pero necesarios para el uso especificado o para el uso previsto, cuando sea conocido;
- d) los requisitos legales y reglamentarios aplicables al producto, y
- e) cualquier requisito necesario adicional determinado por INEA.

Las solicitudes al INEA sobre los Módulos del MEVyT por parte de los Estados, se atienden de acuerdo al Manual de Criterios para la Programación y Planeación de Módulos del MEVyT MI-DPA-SPP-01, con la colaboración del área de adquisiciones.

R 7.2.2 Revisión de los Requisitos Relacionados con el Producto

En el INEA se revisan los requisitos relacionados con el producto. Esta revisión se efectúa antes de que éste se comprometa a proporcionar un producto al cliente y se asegura de que:

- a) Están definidos los requisitos del producto;
- b) están resueltas las diferencias existentes entre los requisitos del contrato o pedido los expresados previamente; y
- c) se tiene la capacidad para cumplir con los requisitos definidos.

Se mantienen registros -en las áreas que generan los productos indicados en la sección 7.1, de los resultados de la revisión y de las acciones originadas por la misma.

Cuando el cliente no proporciona una declaración documentada de los requisitos, en las áreas responsables de los procesos que generan los productos indicados en la sección 7.1, se confirman los requisitos del cliente antes de la aceptación de los mismos.

Cuando se cambian los requisitos del producto, en el INEA se aseguran de que la documentación pertinente sea modificada y que el personal correspondiente sea consciente de los requisitos modificados.

R 7.2.3 Comunicación con los Clientes

En el INEA se determinan e implementan disposiciones eficaces para la comunicación con los clientes basadas en el Plan de calidad del proceso Comunicación Interna y Externa PP-DPA-

 SECRETARÍA DE EDUCACIÓN PÚBLICA	Lineamientos Generales (MC) del Sistema de Gestión de Calidad del INEA	No. Control: LI-DGN-01	 INSTITUTO NACIONAL PARA LA EDUCACIÓN DE LOS ADULTOS
		Revisión:09	
Dirección General	Primera edición : 08 de octubre de 2008		

SIC-03 y en el plan de calidad del proceso de Coordinación de Delegaciones e Institutos Estatales PP-DDC-01 relativas a:

- a) La información sobre el producto;
- b) las consultas, solicitudes, incluyendo las modificaciones a los mismos: las áreas sustantivas y de servicio involucradas cuentan con medios de comunicación (correo electrónico, teléfono, fax, entre otros) para tratar lo relacionado con los materiales de interés; y
- c) la retroalimentación del cliente, incluyendo sus quejas;
- d) La representación ante las Juntas de Gobierno de los Institutos Estatales de Educación para Adultos, se realiza de acuerdo a lo establecido en el Plan de Calidad de proceso PP-DDC-01, con la finalidad de coordinar, facilitar y apoyar la operación del INEA en las entidades federativas, ante instancias federales, estatales y municipales para garantizar la aplicación de la política de educación para adultos y vigilar que los acuerdos propuestos en los Órganos de Gobierno cumplan con la normatividad así como dar seguimiento a los mismos.
- e) La coordinación del Colegio de Directores Generales de los Institutos Estatales y Delegados, se realiza de acuerdo a lo establecido en el Plan de Calidad de proceso PP-DDC-01, permitiendo que este Órgano Colegiado sea de consulta y apoyo para el desarrollo de programas, proyectos, alianzas y estrategias operativas nacionales, estableciendo permanente comunicación entre los institutos estatales y delegaciones con las áreas centrales, así como dar seguimiento a los acuerdos emanados del mismo y coadyuvar con las unidades administrativas del INEA, conforme a su competencia, en el cumplimiento de los mismos.

R 7.3 Diseño y Desarrollo

R 7.3.1 Planificación del Diseño y Desarrollo

En el INEA se planifica y controla el diseño y desarrollo de los productos siguientes:

- a. Módulo Nacional, Regional o Estatal para población Hispanohablante;
- b. Módulo Indígena Bilingüe.
- c. Paquete de autoformación.
- d. Evaluaciones (exámenes) diagnósticas y finales.

Durante la planificación del diseño y desarrollo, en el INEA se determina en las áreas Académica (para los productos del inciso “a” al “c”) y Acreditación y Sistemas, para el inciso “d”, lo siguiente:

- 1) las etapas de diseño y desarrollo;
- 2) la revisión, verificación y validación, apropiadas para cada etapa del diseño y desarrollo, y

 Dirección General	Lineamientos Generales (MC) del Sistema de Gestión de Calidad del INEA	No. Control: LI-DGN-01	 INSTITUTO NACIONAL PARA LA EDUCACIÓN DE LOS ADULTOS
		Revisión:09	
Primera edición : 08 de octubre de 2008			

3) las responsabilidades y autoridades para el diseño y el desarrollo.

En las áreas Académica y Acreditación y Sistemas –según se ha indicado-, se gestionan las interfaces entre los diferentes grupos implicados en el diseño y desarrollo para asegurar una comunicación eficaz y una clara asignación de responsabilidades.

Los resultados de la planificación se actualizan, según sea apropiado, a medida que progresa el diseño y desarrollo.

R 7.3.2 Elementos de Entrada para el Diseño y Desarrollo

En el INEA se determinan los elementos de entrada relacionados con los requisitos del producto y se mantienen los registros correspondientes. Estos elementos de entrada (ver planes de calidad de los procesos relacionados con los productos indicados en el 7.3.1) deben incluir:

- a) los requisitos funcionales y de desempeño;
- b) los requisitos legales y reglamentarios aplicables;
- c) la información proveniente de diseños previos similares, cuando sea aplicable, y
- d) cualquier otro requisito esencial para el diseño y desarrollo.

Estos elementos se revisan para verificar su adecuación, estén completos, sin ambigüedades ni sea contradictorio.

R 7.3.3 Resultados del Diseño y Desarrollo

Los resultados del diseño y desarrollo se proporcionan de tal manera que permitan la verificación respecto a los elementos de entrada para el diseño y desarrollo y sean aprobados antes de su liberación.

Los resultados del diseño y desarrollo:

- a) cumplen los requisitos de los elementos de entrada del diseño y desarrollo;
- b) proporcionan la información apropiada para la compra, la producción y la prestación del servicio;
- c) contienen o hacen referencia a los criterios de aceptación del producto, y
- d) especifican las características del producto que son esenciales para el uso seguro y correcto.

R 7.3.4. Revisión del diseño y desarrollo.

 Dirección General	Lineamientos Generales (MC) del Sistema de Gestión de Calidad del INEA	No. Control: LI-DGN-01	 INSTITUTO NACIONAL PARA LA EDUCACIÓN DE LOS ADULTOS
		Revisión:09	
Primera edición : 08 de octubre de 2008			

En las etapas adecuadas, se realizan revisiones sistemáticas del diseño y desarrollo de acuerdo con lo planificado para:

- a) evaluar la capacidad de los resultados de diseño y desarrollo para cumplir los requisitos; e
- b) identificar problemas y proponer las acciones necesarias.

Los participantes en dichas revisiones incluyen representantes de las funciones relacionadas con la(s) etapa(s) de diseño y desarrollo que se está(n) revisando. Se mantienen registros de los resultados de las revisiones y las subsiguientes acciones necesarias.

Las actividades de revisión, verificación y validación de módulos se indican en el programa de trabajo de cada uno de los productos en desarrollo.

En el procedimiento de Generación de Exámenes PR-DAS-SNE-01 se indican las actividades para la construcción, revisión, aprobación y validación de los Exámenes (diagnóstico y final) y de los instrumentos de evaluación que los integran.

R 7.3.5 Verificación del Diseño y Desarrollo

Se realizan la verificación de acuerdo con lo planificado, para asegurarse de que los resultados del diseño y desarrollo cumplen los requisitos de los elementos de entrada del diseño y desarrollo. Se mantienen los registros de los resultados de la verificación y de cualquier acción que sea necesaria.

La verificación se realiza de acuerdo al procedimiento para la evaluación de materiales educativos (PR-DAC-SPI-01) para los productos del inciso “a” al “c” del punto 7.3.1.

Las actividades de revisión, verificación y validación de módulos se indican en el programa de trabajo de cada uno de los productos en desarrollo.

En el procedimiento de Generación de Exámenes PR-DAS-SNE-01 se indican las actividades para la construcción, revisión, aprobación y validación de los Exámenes (diagnóstico y final) y de los instrumentos de evaluación que los integran.

R 7.3.6 Validación del Diseño y Desarrollo

Se realiza la validación del diseño y desarrollo para asegurarse de que el producto resultante es capaz de satisfacer los requisitos para su aplicación especificada o uso previsto, cuando sea conocido. Siempre que sea factible, la validación debe completarse antes de la entrega o implantación del producto. Se mantienen los registros de los resultados de la validación y de cualquier acción que sea necesaria.

La validación de los módulos se realiza de acuerdo al procedimiento para la evaluación de materiales educativos (PR-DAC-SPI-01) para los productos del inciso “a” al “c” del punto 7.3.1.

	Lineamientos Generales (MC) del Sistema de Gestión de Calidad del INEA	No. Control: LI-DGN-01	
		Revisión:09	
Primera edición : 08 de octubre de 2008			
Dirección General			

En adición, las actividades de revisión, verificación y validación de módulos se indican en el programa de trabajo de cada uno de ellos en desarrollo.

En el procedimiento de Generación de Exámenes PR-DAS-SNE-01 (por el área de Acreditación y Sistemas) se indican las actividades para la construcción, revisión, aprobación y validación de los Exámenes (diagnóstico y final) y de los instrumentos de evaluación que los integran.

R 7.3.7 Control de Cambios del Diseño y Desarrollo

Los cambios del diseño y desarrollo se identifican y se mantienen los registros. Los cambios se revisan, verifican y validan, cuando es apropiado, y se aprueban antes de su implementación. La revisión de los cambios del diseño y desarrollo incluye la evaluación del efecto de los cambios en las partes constitutivas y en el producto ya entregado. Se mantienen los registros de los resultados de la revisión de los cambios y de cualquier acción que sea necesaria.

Los Modelos de Educación así como las Normas de Inscripción, Acreditación y Certificación soportan como elementos rectores, el proceso general de educación para jóvenes y adultos, sin embargo, su documentación no se considera como actividad rutinaria de diseño y sus cambios se controlan en los documentos oficiales correspondientes internos y externos; previo a su aprobación, los cambios se revisan, verifican y validan para garantizar su funcionalidad.

R.7.4 Compras

R 7.4.1 Proceso de Compras

En el Plan de calidad del proceso “Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios PP-DPA-SRM-01 (incluyendo el plan de calidad del proceso “Recepción, Resguardo y Distribución de Bienes Materiales PP-DPA-SRM-02), en los Subprocesos de Contratación y Administración del Contrato del Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, y de lo que se establece en la Ley de Adquisiciones Arrendamientos y Servicios del Sector Público y su Reglamento, se establecen los insumos necesarios para asegurarse de que los bienes adquiridos y los servicios contratados cumplan con los requisitos especificados para obtener los productos establecidos.

De esta forma se incrementa la eficiencia de los procesos y procedimientos en materia de adquisición y contratación de servicios del INEA, garantizando a los ciudadanos servicios de calidad en la materia educativa.

La evaluación de los proveedores que prestaron algún servicio en el INEA, la realiza el área solicitante a través de un oficio donde solicita la liberación de pago una vez que el proveedor cumplió en tiempo y forma con el servicio solicitado (producto), en el caso de entrega de bienes el Almacén Central del INEA le entrega al proveedor una Nota de Entrada al Almacén (RE-DPA-SRM-15) con la cual se evalúa su cumplimiento en tiempo y forma con la entrega del bien (producto) solicitado.

	Lineamientos Generales (MC) del Sistema de Gestión de Calidad del INEA	No. Control: LI-DGN-01	
		Revisión:09	
Dirección General	Primera edición : 08 de octubre de 2008		

Para la selección de los proveedores en los procedimientos de Adjudicación Directa, Invitación a cuando menos Tres Personas y Licitación Pública, está determinada por lo establecido en el Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, y de lo que se establece en la Ley de Adquisiciones Arrendamientos y Servicios del Sector Público y su Reglamento.

R 7.4.2 Información de las Compras

La información del objeto de la adquisición de bienes o contratación de servicios se indica en la Requisición de Compra FO-CON-03 y en el documento de adjudicación correspondiente (contrato o pedido).

El Área requirente y el personal del Departamento de Adquisiciones determinan las especificaciones técnicas y los requisitos que deberán cubrir los proveedores para la adquisición de bienes y contratación de servicios, verificando que se cumpla normativamente con lo solicitado en las convocatorias tratándose de licitaciones públicas e invitaciones a cuando menos tres personas, y en la entrega de los insumos establecidos para las adjudicaciones directas, una vez que los proveedores entregan sus proposiciones son evaluadas dando como resultado el documento de adjudicación correspondiente (contrato o pedido) para formalizar la adquisición o contratación con el proveedor ganador.

R 7.4.3 Verificación de los Productos Comprados

La verificación de los bienes (productos) adquiridos se realiza en el Almacén Central conforme a lo establecido en el numeral 5.6.1 Recepción, resguardo y registro de bienes en el almacén del Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Recursos Materiales y Servicios Generales, en donde se describen las acciones relativas a la recepción, guarda, custodia, registro y despacho de los bienes que llegan a los almacenes por motivo de compra, traspaso o devolución de las áreas administrativas y operativas y las actividades secuenciales por responsable, asegurando así que los productos adquiridos (bienes) cumplen con los requisitos de compra especificados.

Se pueden realizar verificaciones del producto en las instalaciones del proveedor. En el caso particular de la elaboración de módulos, personal del INEA acude a las instalaciones del proveedor en cuestión para verificar el producto y en su caso liberarlo para que sea entregado con los usuarios correspondientes, estas actividades se encuentran definidas en el numeral 5.6.1 Recepción, resguardo y registro de bienes en el almacén del Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Recursos Materiales y Servicios Generales.

R 7.5 Producciones y Prestaciones del Servicio

R 7.5.1 Control de la Producción y de la Prestación del Servicio

 SECRETARÍA DE EDUCACIÓN PÚBLICA	Lineamientos Generales (MC) del Sistema de Gestión de Calidad del INEA	No. Control: LI-DGN-01	 INSTITUTO NACIONAL PARA LA EDUCACIÓN DE LOS ADULTOS
		Revisión:09	
Dirección General	Primera edición : 08 de octubre de 2008		

En el INEA se planifica y lleva a cabo la producción y la prestación del servicio bajo condiciones controladas. Las condiciones controladas deben incluir, cuando sea aplicable:

- a) La disponibilidad de información que describa las características del producto;
- b) la disponibilidad de instrucciones de trabajo; cuando sea necesario;
- c) la implementación del seguimiento y de la medición; y
- d) la implementación de actividades de liberación, entrega y posteriores a la entrega del producto.

De acuerdo a los planes de calidad indicados en el punto R 7.1 de éstos lineamientos.

R 7.5.2 Validación de los Procesos de la Producción y de la Prestación del Servicio

El INEA valida sus procesos de producción, tal como se indica en:

- a) Procedimiento para diseño y edición de módulos (PR-DAC-SDE-01), del Manual de Actividades Sustantivas de la Dirección Académica.
- b) Procedimiento para la generación de instrumentos de evaluación (PR-DAS-SNE-01), del manual de Procedimientos de las actividades sustantivas de la Subdirección de Normatividad y Evaluación.

R 7.5.3 Identificación y Trazabilidad

La Trazabilidad no es un requisito de los clientes del INEA, sin embargo, se controla y registra la identificación única de cada uno de los productos principales de cada proceso.

En INEA, debido a la naturaleza de los productos que se generan en los procesos sustantivos, es impráctico identificar el estado (de aprobación o con desviación) del producto con respecto a los requisitos establecidos; se cuenta con documentos o mecanismos que permiten identificar el estado correspondiente.

R 7.5.4 Propiedad del Cliente

Se cuidan los bienes que son propiedad del cliente mientras estén bajo el control de INEA o estén siendo utilizados por la misma. Por lo que las áreas involucradas, deben identificar,

	<p align="center">Lineamientos Generales (MC) del Sistema de Gestión de Calidad del INEA</p>	No. Control: LI-DGN-01	
		Revisión:09	
Dirección General	Primera edición : 08 de octubre de 2008		

verificar, proteger y salvaguardar los bienes que son propiedad del cliente suministrados para su utilización o incorporación dentro de los servicios proporcionados.

En la Subdirección de Normatividad y Evaluación del Aprendizaje de la Dirección de Acreditación y Sistemas se atienden algunas solicitudes de trámites de control escolar, como la legalización de certificados y certificaciones, y la validación de firmas, para los cuales se requiere documentación original propiedad del solicitante, por lo que se toman las medidas necesarias para identificar, proteger, y salvaguardar esos documentos propiedad de los solicitantes, evitando que se pierdan, deterioren, o se utilicen de forma inadecuada.

Cualquier bien que sea propiedad del cliente que se pierda, deteriore o que de algún otro modo se considere que es inadecuado para su uso, debe ser registrado y comunicado al cliente.

R 7.5.5 Preservación del Producto

En el INEA se preserva el producto durante el proceso interno y la entrega al destino previsto para mantener la conformidad del producto. En el Plan de calidad de proceso: Recepción, Resguardo y Distribución de Bienes y Equipos PP-DPA-SRM-02, se indican los procedimientos relacionados con la recepción, el Almacenamiento y Distribución de bienes. La preservación se aplica también, a las partes constitutivas de los materiales.

Para este caso se consideran bienes los: Exámenes, Formatería y Módulos del MEVyT.

Aquellos bienes que se resguardan y distribuyen directamente por el proveedor se controlan por el proceso de adquisiciones.

R 7.6 Control de los Equipos de Seguimiento y de Medición.

Se **excluye** la aplicación de este requisito en el sistema de gestión de calidad del INEA debido a que por el tipo de bienes y servicios que se proporcionan a los clientes, no ameritan que la medición y seguimiento para garantizar la conformidad con los requisitos establecidos utilice dispositivos de medición y seguimiento.

R 8 Medición, Análisis y Mejora

R 8.1 Generalidades

En el INEA, para cada uno de los procesos involucrados en el SGC, se planifica e implanta actividades de seguimiento, medición, análisis y mejora necesarios. De manera genérica se controla la medición y seguimiento a través del Plan de calidad del proceso: Evaluación y Seguimiento PC-DPA-SIC-04 para:

 SECRETARÍA DE EDUCACIÓN PÚBLICA	Lineamientos Generales (MC) del Sistema de Gestión de Calidad del INEA	No. Control: LI-DGN-01	 INSTITUTO NACIONAL PARA LA EDUCACIÓN DE LOS ADULTOS
		Revisión:09	
Dirección General	Primera edición : 08 de octubre de 2008		

- a) Demostrar la conformidad con los requisitos del producto;
- b) asegurarse de la conformidad del SGC; y
- c) mejorar continuamente la eficacia del SGC.

Esto debe comprender la determinación de los métodos aplicables, incluyendo las técnicas estadísticas, y el alcance de su utilización.

R 8.2 Seguimiento y Medición

R 8.2.1 Satisfacción del Cliente

Como una de las medidas del desempeño del SGC, en el INEA y basados en Plan de calidad de proceso: Satisfacción del Cliente, PP-DPA-SIC-02, se realiza el seguimiento de la información relativa a la percepción del nivel de satisfacción del cliente con respecto al cumplimiento de sus requisitos. Para cada proceso se determina el método correspondiente para obtener y utilizar dicha información.

R 8.2.2 Auditoría Interna

En el INEA, con base en el Plan de calidad de proceso: Auditorías Internas, PP-DPA-SIC-05, se planifican las auditorías internas para determinar si el SGC:

- a) Es conforme con las disposiciones planificadas, con los requisitos de esta norma ISO 9001 en su versión vigente y con los requisitos del SGC establecidos por INEA; y
- b) se ha implantado y se mantiene de manera eficaz.

Se planifica un programa de auditorías internas anual tomando en consideración el estado y la importancia de los procesos y las áreas a auditar, así como los resultados de auditorías previas. Se definen los criterios de auditoría, el alcance de la misma, su frecuencia y metodología. La selección de los auditores y la realización de las auditorías aseguran la objetividad e imparcialidad del proceso de auditoría: la selección y la elaboración de la agenda de la auditoría se hacen considerando que los auditores no auditen su propio trabajo.

En el procedimiento de Auditoría Interna PR-DPA-SIE-03 se definen las responsabilidades y requisitos para la planificación y realización de auditorías, y para informar de los resultados y mantener los registros correspondientes.

La Coordinación del SGC mantiene los registros de las auditorías y de sus resultados.

 SECRETARÍA DE EDUCACIÓN PÚBLICA	Lineamientos Generales (MC) del Sistema de Gestión de Calidad del INEA	No. Control: LI-DGN-01	 INSTITUTO NACIONAL PARA LA EDUCACIÓN DE LOS ADULTOS
		Revisión:09	
Dirección General	Primera edición : 08 de octubre de 2008		

La Dirección responsable del área que esté siendo auditada se asegura de que se realizan las correcciones y se toman las acciones correctivas necesarias sin demora injustificada para eliminar las no conformidades detectadas y sus causas.

R 8.2.3 Seguimiento y Medición de los Procesos

En los planes de calidad de los procesos del SGC se establecen los indicadores apropiados para el seguimiento, y cuando sea aplicable, la medición de los procesos del SGC de la calidad. Estos indicadores demuestran la capacidad de los procesos para alcanzar los resultados planificados. Cuando no se alcancen los resultados planificados deben llevarse a cabo correcciones y acciones correctivas, según sea conveniente.

Los indicadores que ayudan al cumplimiento del SGC, derivado de su análisis se clasificarán de la siguiente manera, así como las acciones a tomar correspondientes en los casos:

- Cumplimiento menos del 80% (rojo), se genera el reporte de hallazgos y se trata como NC.
- Cumplimiento entre 81-90% (amarillo), se genera el reporte de hallazgos y se trata como NCP.
- Cumplimiento mayor del 91% (verde), no se toman acciones sólo de ser necesario un replanteamiento en las metas.

R 8.2.4 Seguimiento y Medición del Producto

En el INEA se mide y hace un seguimiento de las características del producto para verificar que se cumplen los requisitos del mismo. Esto debe realizarse en las etapas apropiadas del proceso de realización del producto de acuerdo con las disposiciones planificadas. Se debe mantener evidencia de la conformidad con los criterios de aceptación.

Los registros generados para tal efecto indican la(s) persona (s) que autoriza(n) la liberación del producto al cliente.

La liberación del producto y la prestación del servicio al cliente no se llevan a cabo hasta que se hayan completado satisfactoriamente las disposiciones planificadas, a menos que sean aprobadas de otra manera por una autoridad pertinente y cuando corresponda por el cliente.

Los indicadores que ayudan al cumplimiento del SGC, derivado de su análisis se clasificarán de la siguiente manera, así como las acciones a tomar correspondientes en los casos:

- Cumplimiento menos del 80% (rojo), se genera el reporte de hallazgos y se trata como NC.

 SECRETARÍA DE EDUCACIÓN PÚBLICA	Lineamientos Generales (MC) del Sistema de Gestión de Calidad del INEA	No. Control: LI-DGN-01	 INSTITUTO NACIONAL PARA LA EDUCACIÓN DE LOS ADULTOS
		Revisión:09	
Dirección General	Primera edición : 08 de octubre de 2008		

- Cumplimiento entre 81-90% (amarillo), se genera el reporte de hallazgos y se trata como NCP.
- Cumplimiento mayor del 91% (verde), no se toman acciones sólo de ser necesario un replanteamiento en las metas.

R 8.3 Control de Producto No Conforme (PNC)

En el INEA se aseguran de que el producto que no sea conforme con sus requisitos, se identifica y controla para prevenir su uso o entrega no intencional. Los controles y las responsabilidades y autoridades relacionadas para tratar el PNC se establecen en el procedimiento documentado Control de Producto No Conforme PR-DPA-SIC-04.

En el INEA cuando es aplicable se da tratamiento a los PNC's, por parte de los responsables de los procesos del SGC, mediante una o más de las siguientes maneras;

- a) Tomando acciones para eliminar la NC detectada;
- b) autorizando su uso, liberación o aceptación bajo concesión por una autoridad pertinente, y cuando sea aplicable por el cliente;
- c) tomando acciones para impedir su uso o aplicación originalmente prevista.

Se mantienen los registros de la naturaleza de las NC's y de cualquier acción tomada posteriormente, incluyendo las concesiones que se hayan obtenido.

Cuando se corrige un PNC, debe someterse a una nueva verificación para demostrar su conformidad con los requisitos del mismo.

Cuando se detecta un PNC después de la entrega o cuando ha comenzado su uso, el personal responsable del proceso donde se generó el PNC, debe tomar las acciones apropiadas respecto a los efectos, o efectos potenciales, de la NC.

R 8.4 Análisis de Datos

En el INEA se determinan, recopilan y analizan los datos apropiados para demostrar la idoneidad y la eficacia del SGC. Esto debe incluir los datos generados del resultado de seguimiento y de cualquier otra fuente pertinente.

El análisis de estos datos debe proporcionar información sobre:

- a) La satisfacción del cliente;
- b) la conformidad con los requisitos del producto;

 SECRETARÍA DE EDUCACIÓN PÚBLICA	Lineamientos Generales (MC) del Sistema de Gestión de Calidad del INEA	No. Control: LI-DGN-01	 INSTITUTO NACIONAL PARA LA EDUCACIÓN DE LOS ADULTOS
		Revisión:09	
Dirección General	Primera edición : 08 de octubre de 2008		

- c) las características y tendencias de los procesos y productos incluyendo las oportunidades para llevar a cabo acciones preventivas; y
- d) los proveedores.

R 8.5 Mejora

R 8.5.1 Mejora Continua

En el INEA se mejora continuamente la eficacia del SGC mediante la aplicación de la política de la calidad, cumplimiento de los objetivos de la calidad, seguimiento a resultados de las auditorías, el análisis de datos, las acciones correctivas y preventivas y la revisión por la dirección.

R 8.5.2 Acción Correctiva

En el INEA se toman las acciones para eliminar las causas de las no conformidades con objeto de prevenir que vuelva a ocurrir. Los responsables de los procesos del SGC en donde se detectaron PNC's o NC's del sistema, se aseguran que las acciones correctivas son apropiadas a los efectos de las NC's encontradas.

Se establece el Procedimiento de Acción Correctiva PR-DPA-SIE-05 en donde se definen los requisitos para:

- a) Revisar no conformidades (incluyendo las quejas de los clientes);
- b) determinar las causas de las no conformidades;
- c) evaluar la necesidad de adoptar acciones para asegurarse de que las no conformidades no vuelven a ocurrir;
- d) determinar e implantar las acciones necesarias;
- e) registrar los resultados de las acciones tomadas; y
- f) revisar la eficacia de las acciones correctivas tomadas.

R 8.5.3 Acción Preventiva

En el INEA se determinan las acciones para eliminar las causas de NCP's para prevenir su ocurrencia. Los responsables de los procesos del SGC en donde se detectaron NCP's del

	Lineamientos Generales (MC) del Sistema de Gestión de Calidad del INEA	No. Control: LI-DGN-01	
		Revisión:09	
Dirección General	Primera edición : 08 de octubre de 2008		

sistema, se aseguran que las acciones preventivas tomadas deben ser apropiadas a los efectos de los problemas potenciales.

Se establece el Procedimiento de Acción Preventiva PR-DPA-SIE-06 en donde se definen los requisitos para:

- a) Determinar no conformidades potenciales y sus causas;
- b) evaluar la necesidad de actuar para prevenir la ocurrencia de no conformidades;
- c) determinar e implantar las acciones necesarias;
- d) registrar los resultados de las acciones tomadas; y
- e) revisar la eficacia de las acciones preventivas tomadas.

4.-Anexos.

Anexo No.	Nombre	No. de Control
1	Referencias.	-
2	Definiciones.	-

Transitorios

El proyecto de solicitud "Lineamientos generales (MC) del Sistema de Gestión de Calidad, formulado por la Coordinación del sistema de gestión de calidad fue revisado y autorizado por el Comité de mejora regulatoria Interna del Instituto nacional para la educación de los adultos, en su XI sesión extraordinaria celebrada el 01 de diciembre, mediante acuerdo 011208-05. Lo anterior con fundamento en le fracción X del acuerdo por el que se crea el comité de mejora regulatoria interna del INEA.

La revisión 01 de este documento fue dictaminada y autorizada por el Comité de Mejora Regulatoria Interna del INEA en la Quinta Sesión Extraordinaria, celebrada el día 7 de octubre de 2009, mediante acuerdo A 071009-02.

	Lineamientos Generales (MC) del Sistema de Gestión de Calidad del INEA	No. Control: LI-DGN-01	 INSTITUTO NACIONAL PARA LA EDUCACIÓN DE LOS ADULTOS
		Revisión:09	
Dirección General	Primera edición : 08 de octubre de 2008		

La revisión 02 del presente documento fue dictaminada favorablemente por el Comité de Mejora Regulatoria Interna mediante acuerdo A-040610-02, tomado en su 5ta. Sesión extraordinaria celebrada el 04 de junio de 2010.

La revisión 03 del presente documento fue dictaminada favorablemente por el Comité de Mejora Regulatoria Interna mediante acuerdo A-200511-02, tomado en su 2da Sesión extraordinaria celebrada el 20 de mayo de 2011.

La revisión 04 del presente documento fue dictaminada favorablemente por el Comité de Mejora Regulatoria Interna mediante acuerdo A-050911-02, tomada en su 3ra Sesión Ordinaria celebrada el 5 de septiembre de 2011.

La revisión 05 del presente documento fue dictaminada favorablemente por el Comité de Mejora Regulatoria Interna mediante acuerdo A-210912-02, tomada en su 3ra. Sesión Ordinaria celebrada el 21 de septiembre de 2012.

La revisión 06 del presente documento fue dictaminada favorablemente por el Comité de Mejora Regulatoria Interna mediante acuerdo A-071212-02, tomada en su Séptima Sesión Extraordinaria celebrada el 7 de Diciembre de 2012.

La revisión 07 del presente documento fue dictaminada favorablemente por el Comité de Mejora Regulatoria Interna mediante acuerdo A-250615-04, tomada en su Segunda Sesión Ordinaria celebrada el 25 de Junio de 2015.

La revisión 08 del presente documento fue dictaminada favorablemente por el Comité de Mejora Regulatoria Interna mediante acuerdo A-250615-05, tomada en su Segunda Sesión Ordinaria celebrada el 25 de Junio de 2015.

La revisión 09 del presente documento fue dictaminada favorablemente por el Comité de Mejora Regulatoria Interna mediante acuerdo A-250615-06, tomada en su Segunda Sesión Ordinaria celebrada el 25 de Junio de 2015.

Anexo 1. Referencias.

- a. Reglas de operación del INEA vigentes.
- b. Norma del Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001, 2008. Requisitos.
- c. Norma del Sistema de Gestión de Calidad ISO 9000, 2005. Fundamentos y Vocabulario.
- d. Procedimiento para la Elaboración y Control de Documentos PR-DPA-SIE-01.
- e. Catálogo de Disposición Documental del INEA.

Anexo 2. Definiciones.

	Lineamientos Generales (MC) del Sistema de Gestión de Calidad del INEA	No. Control: LI-DGN-01	
		Revisión:09	
Dirección General	Primera edición : 08 de octubre de 2008		

Para mejorar la interpretación de estos lineamientos, se consideran los términos definidos en la norma ISO 9000 en su versión vigente, sin embargo, se hace aquí referencia a algunos términos más comúnmente usados. También se incluye algunas siglas relacionadas con el SGC y términos relacionados con la operación del INEA.

DEFINICIONES		
Concepto		Descripción
1	Alta Dirección	Persona o grupo de personas que dirigen y controlan al más alto nivel, los procesos relacionados del INEA. Para los efectos del cumplimiento del SGC, esta función la componen el titular del Instituto y sus titulares de las direcciones de área.
2	Acción correctiva	Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación indeseada.
3	Acción preventiva	Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad potencial u otra situación potencialmente indeseable.
4	Auditoría	Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias de la auditoría y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar la extensión en que se cumplen los criterios de auditoría.
5	Calidad	Grado en el que un conjunto de características inherentes cumplen con los requisitos.
6	Competencia	Capacidad de las personas jóvenes y adultas para integrar conocimientos, habilidades, actitudes y valores, en torno a aspectos determinantes para actuar y desarrollarse en los contextos en que viven, y transformarlos. Las competencias pueden continuar desarrollándose por niveles. Como se especifica en la norma ISO 9000, el término está referido a la habilidad demostrada para aplicar conocimientos y aptitudes. Y la norma ISO 9001 acota la competencia a la combinación de cuatro elementos: educación, formación, habilidades y experiencia apropiadas.
7	Certificado	Documento oficial válido en los Estados Unidos Mexicanos que no requiere trámites adicionales de legalización diseñado por la Dirección General de Acreditación, Incorporación y Revalidación de la Secretaría de Educación Pública y que las Delegaciones del INEA y los Institutos Estatales expiden a los educandos que acreditaron y concluyeron un nivel escolar.
9	Certificación	Proceso mediante el cual se da reconocimiento oficial a

	Lineamientos Generales (MC) del Sistema de Gestión de Calidad del INEA	No. Control: LI-DGN-01	
		Revisión:09	
Dirección General	Primera edición : 08 de octubre de 2008		

		los estudios realizados por los educandos, conforme al Plan y Programas de Estudio de Educación Básica para Adultos.
10	Certificaciones	Documento oficial válido en los Estados Unidos Mexicanos que no requiere trámites adicionales de legalización diseñado por la Dirección General de Acreditación, Incorporación y Revalidación de la Secretaría de Educación Pública y que las Delegaciones del INEA en los Estados y los Institutos Estatales expiden a los interesados cuando tienen más de seis meses de haber concluido un nivel y no han recibido su certificado, o cuando solicitan duplicado del certificado de terminación de estudios.
11	Educando	Persona que recibe algún servicio educativo del INEA y sus Delegaciones, así como de los Institutos Estatales de Educación de Adultos, referido también como adulto o usuario en los sistemas de registro.
12	INEA	Oficinas centrales del Instituto Nacional para la educación de los adultos, ubicada en la Cd. de México.
13	Instituto Estatal para la Educación de Adultos (IEEA)	Institución con personalidad jurídica y patrimonio propios, dependiente de cada Gobierno estatal, responsable de la educación de adultos en su estado.
14	Lineamientos Generales (MC) del SGC	Documento que especifica el SGC de una organización. Para el INEA hace las funciones del 'Manual de Calidad' solicitado por la norma ISO 9001 en su versión vigente.
15	Modelo de Educación para la Vida y el Trabajo (MEVyT).	Planteamiento educativo con metodología, contenidos y estrategias pertinentes para cubrir intereses y necesidades de aprendizaje de nivel básico de las personas jóvenes y adultas y que permite certificar la primaria y secundaria. Acuerdo número 363 por el que se establece el Modelo de Educación para la Vida y el Trabajo, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 25 de julio de 2005.
16	Módulos	Conjunto integral de contenidos y materiales educativos del MEVyT, que presentan los temas y actividades necesarias para que las personas jóvenes y adultas estudien, trabajen y aprendan sobre un propósito educativo dado, con apoyo de las figuras solidarias. Constituye la unidad mínima de acreditación.
17	Plan de calidad	Documento que especifica que procedimientos y recursos asociados deben aplicarse a un producto o a un proceso específico.
18	Procedimiento	Forma especificada para llevar a cabo una actividad o un proceso.
19	Proceso	Conjunto de actividades, mutuamente relacionadas o

	Lineamientos Generales (MC) del Sistema de Gestión de Calidad del INEA	No. Control: LI-DGN-01	
		Revisión:09	
Dirección General	Primera edición : 08 de octubre de 2008		

		que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados
20	Producto	Es el resultado de los procesos que forman parte del sistema de gestión de calidad del INEA. Los productos también son los servicios, información, gestión, recursos.
21	Política de Calidad	Intenciones globales y orientación de una organización relativas a la calidad tal como se expresan formalmente por la alta dirección
22	Registro	Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades desempeñadas.
23	Sistema de Gestión de Calidad (SGC)	Conjunto de elementos mutuamente relacionados con respecto a la calidad, para dirigir y controlar una organización.
24	Trazabilidad	Capacidad para seguir la historia, aplicación o la localización de un producto. Esta puede estar relacionada con: -el origen de los materiales y las partes; -la historia del procesamiento; -la distribución y localización del producto después de su entrega.

Anexo 3. Política y Objetivos de Calidad.

Política de Calidad

En el INEA estamos comprometidos a proporcionar servicios educativos integrales a través de estrategias de atención para abatir el analfabetismo; acreditar y certificar a los educandos en los niveles de primaria y secundaria de la población en situación de rezago educativo, mediante un modelo educativo basado en la calidad, equidad y pertinencia, satisfaciendo sus necesidades y expectativas, apoyados en la participación interinstitucional y solidaridad social, con un enfoque de mejora continua.

	Lineamientos Generales (MC) del Sistema de Gestión de Calidad del INEA	No. Control: LI-DGN-01	
		Revisión:09	
Dirección General	Primera edición : 08 de octubre de 2008		

Objetivos de Calidad

- ❖ Asegurar que las personas adultas que lo requieran tengan la oportunidad de alfabetizarse o concluir la educación primaria y secundaria.
- ❖ Fortalecer la formación de agentes educativos que otorgan asesoría, conforman círculos de estudio y, en general, apoyan la educación de personas adultas.
- ❖ Desarrollar estrategias y materiales didácticos para brindar servicios educativos pertinentes y diversificados, garantizando la continuidad educativa.
- ❖ Desarrollar y mejorar el Modelo Educativo para la Vida en el Trabajo (MEVyT) en todas sus vertientes, respondiendo a las expectativas de desarrollo de los adultos.
- ❖ Desarrollar el uso de las tecnologías para favorecer el acceso a la educación de las personas adultas y la adquisición de competencias digitales.
- ❖ Llevar servicios educativos a centros de reclusión y readaptación social.
- ❖ Eficientar los procesos de acreditación y certificación de los conocimientos adquiridos y brindados por el INEA.
- ❖ Otorgar material didáctico necesario para la conclusión de la educación básica de la población en atención.