

SEP

SECRETARÍA DE
EDUCACIÓN PÚBLICA



INSTITUTO
NACIONAL PARA
LA EDUCACIÓN
DE LOS ADULTOS

PLAN DE CALIDAD COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA

No. Control: PP-DPA-SEI-03

Revisión: 04

Fecha entrada en vigor:
29 de Septiembre de 2015

Dirección de Planeación,
Administración y Evaluación

CONTROL DE FIRMAS

Elaboración:

Lic. Marcelino Salgado Torres
Jefe de Departamento de Evaluación de Programas / Coordinador del SGC

Revisión:

Ing. Jorge Zárate Cruz
Subdirector de Evaluación Institucional / Representante de la Alta Dirección

Aprobación:

C.P. Alfonso Mondragón García
Director de Planeación, Administración y Evaluación.

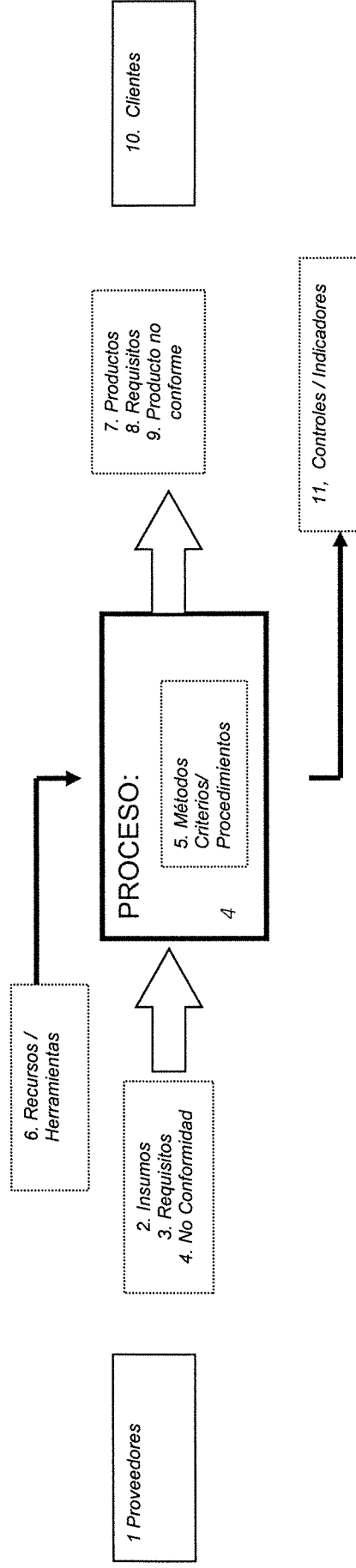
No. Control: PP-DPA-SEI-03

Revisión: 04

Fecha entrada en vigor:
29 de Septiembre de 2015

Dirección de Planeación,
Administración y Evaluación

1. DIAGRAMA GLOBAL DEL PROCESO:



2. DEFINICIÓN DEL PROCESO:

Proceso:	Comunicación Interna y Externa
Subprocesos Operativos:	No aplica.
Dueño (responsable) del Proceso:	Coordinación del Sistema de Gestión de Calidad Representante de la Dirección
Subdirección/Área:	Subdirección de Evaluación Institucional/ Departamento de Evaluación de Programas
Participantes/Áreas:	Directores de área, Subdirección de Difusión y Comunicación, Subdirección de Tecnología de la Información, Representante de la Alta Dirección
Objetivo del Proceso:	Asegurar que la comunicación interna, mediante la difusión de los principios y criterios del SGC del INEA y la comunicación externa relacionada con las quejas de los clientes, sea apropiada para el mantenimiento y mejora del Sistema de Gestión de Calidad del INEA.
Requisitos ISO 9001 relacionados:	4.2, 5.5.3, 7.2.3, 8.2, 8.4, 8.5

No. Control: PP-DPA-SEI-03

Revisión: 04

Fecha entrada en vigor:
29 de Septiembre de 2015

Dirección de Planeación,
Administración y Evaluación

CARACTERÍSTICAS DEL SUBPROCESO O PROCESO

1. Proveedor	2. Insumos	3. Requisitos	4. No conformidades	5. Métodos / Criterios / Procedimientos	6. Recursos/ Herramientas	7. Productos	8. Requisitos	9. Producto no conforme	10. Clientes
Dueños de Procesos	Reportes de Quejas	Cada trimestre, en fechas programadas	Que no se entregue en fechas programadas	Revisa y analiza los reportes de quejas	Personal, computadora	Reporte integrado de quejas	Trimestral	Que no esté en forma trimestral	Dueños de Procesos
Dueños de Procesos	Registros de Hallazgos	Que incluya análisis de causa y plan de acción	Que no incluya análisis de causa y plan de acción	Actualiza el Control de Acciones Correctivas y Preventivas	Personal, computadora	Control de Acciones Correctivas y Preventivas	Actualizado	Que no esté actualizado	Representante de la Alta Dirección
Coordinación del SGC	Control de Acciones Correctivas y Preventivas	Actualizado	Que no esté actualizado	Elaborar las solicitudes de acciones correctivas o preventivas a los dueños de proceso que requieran de acciones de mejora	Personal, computadora	Solicitud de acciones correctivas y preventivas a los dueños de procesos.	Firmada por el Representante de la Alta Dirección	Que no esté firmada por el Representante de la Alta Dirección	Dueños de Procesos
Dueños de Procesos	Planes de acciones correctivas y preventivas	Entregados en el plazo acordado	Que no incluyan los plan de acciones correctivas o preventivas en el plazo acordado	Seguimiento a las acciones correctivas y preventivas de las quejas del cliente, abiertas	Personal, computadora	Control de Acciones Correctivas y Preventivas	Control de Acciones Correctivas y Preventivas actualizado	Control de Acciones Correctivas y Preventivas que no esté actualizado	Directores y subdirectores del INEA y Representante de la Alta Dirección
Representante de la Alta Dirección	Necesidad de difusión de los objetivos y política de calidad, los	Autorizada por Representante de la Alta Dirección, al 31 de enero.	No este autorizada por Representante de la Alta Dirección, al 31 de enero.	Elaborar el programa de difusión de la política, objetivos de calidad, los	Personal, computadora	Programa de difusión	Que incluya la difusión de la política y los objetivos de calidad, así como los	Que no incluya la difusión de la política y los objetivos de calidad, así como los	Directores y subdirectores del INEA

No. Control: PP-DPA-SEI-03

Revisión: 04

Fecha entrada en vigor:
29 de Septiembre de 2015

Dirección de Planeación,
Administración y Evaluación

critérios y procedimientos del SGC del INEA	critérios y procedimientos del SGC del INEA	critérios y procedimientos del SGC del INEA	critérios y procedimientos del SGC del INEA	critérios y procedimientos del SGC del INEA	critérios y procedimientos del SGC del INEA	critérios y procedimientos del SGC del INEA	critérios y procedimientos del SGC del INEA	así como los criterios y procedimientos del SGC
Programa de difusión	Que incluya la difusión de la política y los objetivos de calidad, así como los criterios y procedimientos del SGC	Que no incluya la difusión de la política y los objetivos de calidad, así como los criterios y procedimientos del SGC	Seguimiento al cumplimiento del programa de difusión.	Personal, computadora	Evidencias del cumplimiento del programa	Copia de artículos de difusión y registros de capacitación	Si no hay evidencias del cumplimiento del programa	Representante de la Alta Dirección

11. Indicadores de Proceso.

NOMBRE	FÓRMULA DE CÁLCULO	UNIDADES	META
N/A	N/A	N/A	N/A