



**“2025. Bicentenario de la vida municipal en el Estado de México”.**

**Nota:** la Revisión por la Dirección tiene como propósito revisar la información sobre el desempeño del sistema, a fin de determinar si es idóneo (sigue siendo apto para su propósito), adecuado (sigue siendo suficiente) y eficaz (sigue logrando los resultados previstos); por lo que, atendiendo a las necesidades del sistema en la fecha de la realización de la Revisión por la Dirección, la Alta Dirección de la ENPEM en colaboración con el CSGCEN determinará que entradas de la revisión por la dirección (inciso a) a f)) se incluirán en la agenda, considerando el documento sobre la **Trazabilidad de la Revisión por la Dirección (Anexo 1)**.

GUÍA DE LLENADO	
1. FECHA:	INDICAR FECHA (DÍA, MES Y AÑO) DE LA REUNIÓN PARA REVISIÓN DE LA DIRECCIÓN DEL SGC
2. SITIO:	ANOTAR EL NOMBRE DE LA ESCUELA NORMAL.
3. RELACIÓN DE ASISTENTES:	NOMBRE Y FIRMA
4. AGENDA:	AGENDA PARA DESARROLLAR PARA LLEVA A CABO LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN
DESARROLLO DE LA AGENDA	
5. RELATORÍA:	ESPACIO PARA RELATORÍA DE LA REUNIÓN
6. ESTADO DE LAS ACCIONES DESDE LAS REVISIONES POR LA DIRECCIÓN PREVIAS:	EN ESTE APARTADO DEBE INCLUIRSE LAS SALIDAS DE LA ÚLTIMA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN LLEVADA A CABO POR LA INSTITUCIÓN, EN LA CUAL SE MENCIONARÁ SI LOS ACUERDOS ESTÁN CERRADOS (SE CONCLUYÓ CON SU CUMPLIMIENTO) O ABIERTOS (EN PROCESO)
7. CAMBIOS EN LAS CUESTIONES EXTERNAS E INTERNAS QUE SEAN PERTINENTES AL SGC:	ATENDER LA INFORMACIÓN SOBRE LA TRAZABILIDAD DE LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN (Anexo 1)
LA INFORMACIÓN SOBRE EL DESEMPEÑO Y EFICACIA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD, INCLUIDAS LAS TENDENCIAS RELATIVAS A:	
8. SATISFACCIÓN DEL CLIENTE Y RETROALIMENTACIÓN DE LAS PARTES INTERESADAS PERTINENTES:	ATENDER LA INFORMACIÓN SOBRE LA TRAZABILIDAD DE LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN (Anexo 1)
9. GRADO EN QUE SE HAN CUMPLIDO LOS	ANOTAR EL NOMBRE DE CADA PROCEDIMIENTO, SU OBJETIVO E INDICADOR DE CALIDAD, EL PERIODO QUE COMPRENDE EL





**“2025. Bicentenario de la vida municipal en el Estado de México”.**

<b>OBJETIVOS DE CALIDAD:</b>	<b>INDICADOR (CONFORME AL PROCEDIMIENTO) Y ESPECIFICAR EL AVANCE DEL CUMPLIMIENTO DESDE LA ÚLTIMA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN Y LA EVIDENCIA DE ESTE.</b>
<b>10. DESEMPEÑO DE LOS PROCESOS Y CONFORMIDAD DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS</b>	<b>ATENDER LA INFORMACIÓN SOBRE LA TRAZABILIDAD DE LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN (Anexo 1)</b>
<b>11. NO CONFORMIDADES Y ACCIONES CORRECTIVAS</b>	<b>EN CASO DE QUE LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN SEA PRODUCTO DE UNA AUDITORÍA INTERNA O EXTERNA MENCIONAR CONFORME A LO IDENTIFICADO EN EL INFORME DE AUDITORÍA</b>
<b>12. RESULTADOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN</b>	<b>ATENDER LA INFORMACIÓN SOBRE LA TRAZABILIDAD DE LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN (Anexo 1)</b>
<b>13. RESULTADOS DE LAS AUDITORÍAS</b>	<b>ATENDER LA INFORMACIÓN SOBRE LA TRAZABILIDAD DE LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN (Anexo 1)</b>
<b>14. EL DESEMPEÑO DE LOS PROVEEDORES EXTERNOS</b>	<b>ATENDER LA INFORMACIÓN SOBRE LA TRAZABILIDAD DE LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN (Anexo 1)</b>
<b>15. LA ADECUACIÓN DE LOS RECURSOS</b>	<b>ATENDER LA INFORMACIÓN SOBRE LA TRAZABILIDAD DE LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN (Anexo 1)</b>
<b>16. LA EFICACIA DE LAS ACCIONES TOMADAS PARA ABORDAR LOS RIESGOS Y OPORTUNIDADES</b>	<b>ATENDER LA INFORMACIÓN SOBRE LA TRAZABILIDAD DE LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN (Anexo 1)</b>
<b>17. OPORTUNIDADES DE MEJORA</b>	<b>ATENDER LA INFORMACIÓN SOBRE LA TRAZABILIDAD DE LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN (Anexo 1)</b>
<b>SALIDAS DE LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN. DECISIONES Y ACCIONES RELACIONADAS CON:</b>	
<b>18. ACUERDOS TOMADOS</b>	<b>SEÑALAR EL RESPONSABLE Y FECHA LÍMITE DE CUMPLIMIENTO</b>
<b>18.1 LAS OPORTUNIDADES DE MEJORA ACUERDOS:</b>	<b>IDENTIFICAR ACUERDOS TOMADOS INCLUIR NOMBRE DEL RESPONSABLE Y FECHA DE REALIZACIÓN.</b>
<b>18.2. CUALQUIER NECESIDAD DE CAMBIO EN EL SGC ACUERDOS:</b>	<b>IDENTIFICAR ACUERDOS TOMADOS INCLUIR NOMBRE DEL RESPONSABLE Y FECHA DE REALIZACIÓN.</b>
<b>18.3. LAS NECESIDADES DE RECURSOS ACUERDOS:</b>	<b>IDENTIFICAR ACUERDOS TOMADOS INCLUIR NOMBRE DEL RESPONSABLE Y FECHA DE REALIZACIÓN.</b>
<b>19. CONCLUSIONES</b>	<b>ELABORAR LAS CONCLUSIONES DE LA REVISIÓN</b>





“2025. Bicentenario de la vida municipal en el Estado de México”.

<b>20. ANEXAR: CARPETA INFORMATIVA DE LA REUNIÓN CON ORDEN DEL DÍA</b>	
<b>21. ELABORÓ:</b>	<b>NOMBRE Y FIRMA DEL IMPLEMENTADOR</b>
<b>22. REVISÓ:</b>	<b>NOMBRE Y FIRMA DEL COORDINADOR DEL SGC</b>
<b>23: DIRECTOR DE LA EN:</b>	<b>NOMBRE, FIRMA Y SELLO</b>

## Anexo 1. Trazabilidad de la Revisión por la Dirección

### 9. Evaluación del desempeño

#### Fuentes textual:

- Información del curso de Implementación de la Norma ISO 9001:2015(requisitos 9.3.2 y 9.3.3).
- Sistema de Gestión de la Calidad-Requisitos NMX-9001-IMNC-2015.
- Sistema de Gestión de la Calidad-Directrices para la aplicación de la Norma mexicana NMX-CC-9001-IMNC-2015.

#### **9.3 Revisión por la dirección.**

##### **Generalidades (9.3.1)**

La alta dirección revisa el SGC a intervalos planificados en reuniones de trabajo que se acordarán de acuerdo con las mismas necesidades del SGC y en concordancia con la dirección estratégica de la organización.

El propósito es revisar la información sobre el desempeño del SGC a fin de determinar si es:

- Idóneo ¿sigue siendo apto para su propósito?
- Adecuado ¿sigue siendo suficiente?
- Eficaz ¿sigue logrando los resultados?

##### **9.3.2 Entradas de la revisión por la dirección:**

###### **a. El estado de las acciones de las revisiones por la dirección previas (10.3).**

###### **10.3 Mejora continua**

La organización debe:

- Mejorar continuamente la conveniencia, adecuación y eficacia del SGC.
- Considerar los resultados del análisis, evaluación y salidas de la revisión por la dirección para determinar si hay necesidades y oportunidades que deban considerarse como parte de la mejora continua.

###### **b. Los cambios en las cuestiones externas e internas pertinentes al SGC. (4.1).**

###### **Comprensión de la organización y su contexto (4.1)**

La organización debe:

- Determinar las cuestiones externas e internas pertinentes a su propósito y su dirección estratégica, que afectan su capacidad para lograr los resultados previstos.
- Determinar si el cambio climático es una cuestión relevante.
- Realizar el seguimiento y la revisión de la información sobre estas cuestiones externas e internas.

###### **c. Información sobre el desempeño y la eficacia del SGC. (9.1.2, 6.2, 4.4, 10.2, 9.1.3, 9.2, 8.4).**

###### **1.Satisfacción del cliente (9.1.2)**





## “2025. Bicentenario de la vida municipal en el Estado de México”.

La organización debe:

- Realizar el seguimiento de las percepciones de los clientes respecto al grado en que se cumplen sus necesidades y expectativas. (4.2. Partes interesadas).
- Determinar los métodos para obtener y realizar el seguimiento; así como revisar la información.

### **2. Grado en que se han logrado los objetivos de la calidad.**

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

Los objetivos de la calidad deben (6.2.1):

- Establecerse en las funciones, niveles y procesos pertinentes.
- Ser coherentes con la política de la calidad.
- Ser medibles.
- Tener en cuenta los requisitos aplicables.
- Ser pertinentes para la conformidad de los productos y servicios.
- Ser objeto de seguimiento.
- Comunicarse.
- Actualizarse, según corresponda.
- Mantenerse en información documentada.

#### **Al planificar como lograr los objetivos de la calidad, la organización debe determinar (6.2.2):**

- Qué se va a hacer para lograr los objetivos.
- Qué recursos se requerirán.
- Quién será responsable de lograrlos.
- Cuando se finalizarán los objetivos.
- Cómo se evaluarán los resultados.

### **3. Desempeño de los procesos y conformidad de los productos y servicios**

#### **Sistema de gestión de la calidad y sus procesos (INTERRELACION) (4.4)**

La organización debe (4.4.1):

- Establecer, implementar, mantener y mejorar continuamente un SGC, incluidos los procesos necesarios y sus interacciones, de acuerdo con los requisitos de la Norma.
- Determinar entradas y las salidas:
  - Secuencia e interacción.
  - Determinar y aplicar los criterios y métodos (seguimiento, medición, indicadores de desempeño relacionados) necesarios para una operación eficaz y control de los procesos.
- Determinar recursos y asegurar disponibilidad:
  - Asignar responsabilidades y autoridades para los procesos.
  - Abordar riesgos y oportunidades, ver 6.1.
  - Evaluar los procesos e implementar cambios para asegurarse de que logren los resultados previstos.
  - Mejorar procesos y el SGC.

#### **Liberación de los productos y servicios 8.6**

Asegurar que los productos y servicios son conformes con los requisitos aplicables antes de entregarse al cliente.

La organización debe:

- Obtener la autorización del producto o servicio por la autoridad.





**“2025. Bicentenario de la vida municipal en el Estado de México”.**

**4. No conformidad y acción correctiva (10.2).**

Cuando ocurra una No conformidad, incluida cualquiera originada por quejas (10.2.1), la organización debe:

**a) Reaccionar ante la NC y, cuando sea aplicable:**

- Tomar acciones para controlarla y corregirla.
- Hacer frente a las consecuencias.

**b) Evaluar la necesidad de acciones para eliminar las causas de la No conformidad, con el fin de que no vuelva a ocurrir ni ocurra en otra parte, mediante:**

- La revisión y análisis de la NC.
- La determinación de las causas de la NC.
- La determinación de si existen NC similares, o que potencialmente puedan ocurrir.

**c) Implementar cualquier acción necesaria.**

**d) Revisar la eficacia de cualquier acción correctiva.**

**e) Si fuera necesario, actualizar los riesgos determinados durante la planificación; y**

**f) Si fuera necesario, hacer cambios al SGC.**

**10.2.2 La organización debe:**

- Conservar información documentada como evidencia de:
  - ✓ La naturaleza de las No conformidades y cualquier acción tomada posteriormente;
  - ✓ Los resultados de cualquier acción correctiva.

**5. Resultados de seguimiento y medición (9.1.1) Análisis y evaluación.**

La organización debe determinar:

- Qué necesita seguimiento y evaluación (4.4).
- Los métodos de seguimiento, análisis y evaluación necesarios para asegurar resultados válidos.
- Cuando se deben llevar a cabo el seguimiento y medición.
- Cuando se deben analizar y evaluar los resultados del seguimiento y medición.
- Evaluar el desempeño\* y la eficacia\* del SGC.
- Conservar la información documentada apropiada como evidencia de los resultados.

**Desempeño\*** Son los resultados medibles de la organización

**Eficacia\*** Grado en que se realizan las actividades planificadas y en el que se logran los resultados.

Al determinar lo que se necesita llevar seguimiento, se debe tomar en cuenta:

4.4 Sistema de Gestión de la Calidad y sus procesos (procedimientos): establecer, implementar, mantener y mejorar continuamente (SGC, Procesos, Procedimientos y sus interrelaciones).

6.2,1 Objetivos de la calidad.

8.1 Planificación y control operacional.

9.1.2 Satisfacción del cliente.

9.1.3 Análisis y evaluación.

9.2 Auditorías internas.

9.3 Revisión por la dirección.

**6. Resultados de auditorías (9.2)**

**Auditoría interna**

La organización debe:

- Llevar a cabo auditorías internas a intervalos planificados para proporcionar información acerca de que sí el Sistema de Gestión de la Calidad (9.2.1):





## “2025. Bicentenario de la vida municipal en el Estado de México”.

Es conforme:

- Es conforme con los requisitos propios de la organización para su SGC;
- Es conforme con los requisitos de la norma ISO 9001:2015.

Se implementa y mantiene eficazmente.

- Planificar, establecer, implementar y mantener uno o varios programas de auditorías.
- Definir los criterios de la auditoría y el alcance para cada auditoría.
- Seleccionar los auditores.
- Informar los resultados a la dirección pertinente.
- Realizar las correcciones y tomar las acciones correctivas.
- Conservar información documentada como evidencia de la implementación.

### **7. Desempeño de los proveedores externos (8.4) Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente.**

Generalidades (8.4.1).

La organización debe asegurarse que:

- Los procesos, productos y servicios suministrados externamente son conformes a los requisitos.
- Determinar los controles a aplicar a los procesos, productos y servicios suministrados externamente cuando:
  - a) Los productos y servicios de proveedores externos están destinados a incorporarse dentro de los propios productos y servicios de la organización;
  - b) Los productos y servicios son proporcionados directamente a los clientes por proveedores externos en nombre de la organización y
  - c) Un proceso, o una parte de un proceso, es proporcionado por un proveedor externo como resultado de una decisión de la organización.
- Determinar y aplicar criterios para la evaluación, la selección, el seguimiento del desempeño y la reevaluación de los proveedores externos, basándose en su capacidad para proporcionar procesos o productos y servicios de acuerdo con los requisitos.
- Conservar la información documentada de estas actividades y de cualquier acción necesaria que surja de las evaluaciones.

#### **Tipo y alcance del control (8.4.2).**

La organización debe asegurarse de que los procesos, productos y servicios suministrados externamente no afectan de manera adversa a la capacidad de la organización de entregar productos y servicios conformes.

- a) Asegurarse de que los procesos suministrados externamente permanecen dentro del control de su SGC.
- b) Definir los controles que pretenden aplicar a un proveedor externo y los que pretende aplicar a las salidas resultantes.
- c) Tener en consideración:
  - el impacto potencial
  - la eficacia de los controles aplicados por el proveedor externo.
- d) Determinar la verificación, u otras actividades necesarias para asegurarse de que los procesos, productos y servicios suministrados externamente cumplen los requisitos.

#### **Información para los proveedores externos (8.4.3).**

La organización debe:

- Asegurarse de la adecuación de los requisitos antes de su comunicación al proveedor externo.
- Comunicar a los proveedores externos sus requisitos para:





**“2025. Bicentenario de la vida municipal en el Estado de México”.**

- a) Los procesos, productos y servicios a proporcionar
- b) La aprobación de:
  - Productos y Servicios;
  - Métodos, Procesos y Equipos a usar;
  - La liberación de Productos y servicios.
- c) La competencia, incluyendo cualquier calificación requerida de las personas.
- d) Las interacciones del proveedor externo con la organización.
- e) El control y el seguimiento del desempeño del proveedor externo a aplicar por parte de la organización.
- f) Las actividades de verificación o validación que la organización, o su cliente, pretende llevar a cabo.

**d. La adecuación de los recursos (7.1)**

**Recursos.**

**Generalidades (7.1.1).**

La organización debe:

- Determinar y proporcionar los recursos necesarios para establecer, implementar, mantener y mejorar el SGC.
- Considerar:

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

**Personas (7.1.2).**

La organización debe:

- Determinar y proporcionar las personas necesarias para la implementación eficaz del SGC y para la operación y control de sus procesos.

**Infraestructura (7.1.3)**

La organización debe:

- Determinar, proporcionar y mantener la infraestructura necesaria para la operación de sus procesos y lograr la conformidad de los productos y servicios.
- a) Edificios y Servicios Asociados
  - b) Equipos
  - c) Recursos de Transporte
  - d) TI y la Comunicación

**Ambiente para la operación de los procesos (7.1.4).**

La organización debe:

- Determinar, proporcionar y mantener el ambiente necesario para los procesos y para lograr la conformidad de los productos y servicios.
- a) Sociales
  - b) Psicológicos
  - c) Físicos

**Recursos de seguimiento y medición (7.1.5)**

La organización debe (7.1.5.1):

- Determinar y proporcionar los recursos para asegurar la validez y confiabilidad de los resultados cuando se realice el seguimiento y la medición para verificar la conformidad de los productos y servicios con los requisitos.
- Asegurar que los recursos proporcionados:
  - a) Son apropiados para las actividades de seguimiento y medición,
  - b) Se mantienen para asegurar la idoneidad continua para su propósito.
- Conservar la información documentada como evidencia de que los recursos son idóneos para su propósito.





## “2025. Bicentenario de la vida municipal en el Estado de México”.

### Conocimientos de la organización (7.1.6)

La organización debe:

- Determinar los conocimientos necesarios para la operación de los procesos y para lograr la conformidad de los productos y servicios.
- Mantener y poner a disposición los conocimientos.
- Considerar sus conocimientos actuales y determinar cómo adquirir o acceder a los conocimientos adicionales necesarios y sus actualizaciones

Los conocimientos pueden basarse de fuentes externas e internas

### e. La eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos (6.1)

#### Acciones para abordar riesgos y oportunidades (6.1)

- Al planificar el SGC, la organización debe (6.1.1):
- Considerar las cuestiones referidas en el apartado 4.1;
- Considerar los requisitos referidos en el apartado 4.2;
- Determinar los riesgos y oportunidades que es necesario abordar;
- Asegurar que el SGC pueda lograr sus resultados previstos;
- Prevenir o reducir efectos no deseados y
- Lograr la mejora continua.

La organización debe planificar (6.1.2):

- Las acciones para abordar estos riesgos y oportunidades;
- La manera de:
  - a) implementar las acciones en sus procesos del SGC y
  - b) evaluar la eficacia de estas acciones
- Las acciones deben ser proporcionales al impacto potencial en la conformidad de los productos y servicios.

### f. Las oportunidades de mejora (9.1.3)

La organización debe:

- Analizar y evaluar los datos e información que surgen por el seguimiento y la medición.
- Los resultados del análisis deben utilizarse para evaluar:
  - a) Conformidad de los productos y servicios
  - b) Grado de satisfacción del cliente
  - c) Desempeño y la eficacia del SGC
  - d) Si lo planificado se ha implementado de forma eficaz
  - e) Eficacia de las acciones tomadas para abordar riesgos y oportunidades
  - f) Desempeño de los proveedores externos
  - g) Necesidad de mejoras en el SGC

### 9.3.3 Salidas de la revisión por la dirección.

Este apartado asegura que la revisión por la dirección proporcione salidas e información sobre el desempeño (los resultados medibles de la organización) y eficacia (Grado en que se realizan las actividades planificadas y en el que se logran los resultados del SGC), y sobre todas las decisiones y acciones necesarias.

Las salidas de la revisión por la dirección deben incluir las decisiones y acciones relacionadas con:

1. Las oportunidades de mejora (10.1)
2. Cualquier necesidad de cambio en el SGC (6.3)
3. Las necesidades de recursos (7.1)

El estado de las acciones identificadas durante la revisión por la dirección:





**“2025. Bicentenario de la vida municipal en el Estado de México”.**

- Deben incluirse como una entrada para la siguiente actividad de revisión por la dirección.
- El seguimiento ayuda a garantizar que las acciones se toman de manera oportuna.
- 

Se debe conservar información documentada como evidencia de los resultados

**Fecha de realización: mayo de 2025**

