

SUBSECRETARÍA DE GESTIÓN PARA LA PROTECCIÓN AMBIENTAL  
REVISIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD POR LA DIRECCIÓN  
PC-5.6 REVISION 4  
30-SEP-11

SECRETARÍA DE  
MEDIO AMBIENTE Y  
RECURSOS NATURALES



**SEMARNAT**

## NOMBRE

“REVISIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD POR LA DIRECCIÓN”  
PC-5.6

## OBJETIVO

Establecer los elementos de información, políticas de operación y actividades para realizar la revisión al sistema de gestión de la calidad.

## ALCANCE

Al Sistema de Gestión de la Calidad de la Subsecretaría de Gestión para la Protección Ambiental en la información de entrada, los resultados de la revisión y el mantenimiento de los registros de las revisiones.

## PROCESO

Análisis, Medición y Mejora



## DEFINICIONES Y ACRÓNIMOS

### DEFINICIONES:

**Alta Dirección.-** Las o los ocupantes titulares o encargados de la Subsecretaría de Gestión para la Protección, Las Direcciones Generales, la Coordinación de Asesores de la Subsecretaría y la o el Representante de la Dirección en el Sistema.

**Información de Entrada.-** La indicada en el punto 5.6.2 de la norma de referencia y el manual de calidad.

**Informe de Revisión por la Dirección.-** Documento que integra la información de entrada y los resultados de la revisión realizada por la Dirección.

**Norma de Referencia.-** La Norma ISO 9001: 2008 .Sistemas de Gestión de la Calidad- Requisitos. /NMX-CC-9001-IMNC-2008.

**Resultados de la Revisión.-:** Los indicados en el punto 5.6.3 de la norma de referencia

### ACRÓNIMOS

**CIS.-** Centro Integral de Servicios

**DG.-** Dirección General

**IRD.-** Informe de Revisión por la Dirección

**PAT.-** Programa Anual de Trabajo.

**PNC.-** Producto No Conforme

**SINAT.-** Sistema Nacional de Trámites

**SGC.-** Sistema de Gestión de la Calidad

**SGPA.-** Subsecretaría de Gestión para la Protección Ambiental

SUBSECRETARÍA DE GESTIÓN PARA LA PROTECCIÓN AMBIENTAL  
REVISIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD POR LA DIRECCIÓN  
PC-5.6 REVISION 4  
30-SEP-11

SECRETARÍA DE  
MEDIO AMBIENTE Y  
RECURSOS NATURALES



**SEMARNAT**

## INDICADORES

Nombre del Indicador: Eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad

Responsable de obtenerlo: Comité de Calidad (Representante de la Dirección y Enlaces de Calidad de cada una de las Direcciones Generales

Periodicidad: semestral y anual

Unidad de Medición: %

## POLÍTICAS DE OPERACIÓN

- La Alta Dirección y los Enlaces de Calidad de cada Dirección General aplicarán este procedimiento.
- La revisión del Sistema de Gestión de la Calidad, incluirá la información de entrada y los resultados de la revisión establecidos en los puntos 5.6.2 y 5.6.3 de la Norma ISO-9001:2008 y el Manual de Calidad.
- La revisión completa del Sistema de Gestión de la Calidad se llevará a cabo una vez al año. La fecha de realización será establecida en el PAT correspondiente.
- Para la realización de las actividades necesarias para este procedimiento los Enlaces de Calidad y la o el Representante de la Dirección solicitarán la información necesaria a las personas que la generan y administran.
- Las y los Enlaces de Calidad y la o el Representante de la Dirección recopilarán las evidencias de la revisión, tales como comunicados en medio físico o electrónico y reportes parciales.
- Este procedimiento se relaciona con el PC-10 ( 8.5 de la Norma de Referencia).
- La herramienta para el mantenimiento y para el control de los registros (Informe de Revisión por la Dirección) es el Foro de calidad, de conformidad con el PC-4.2.3

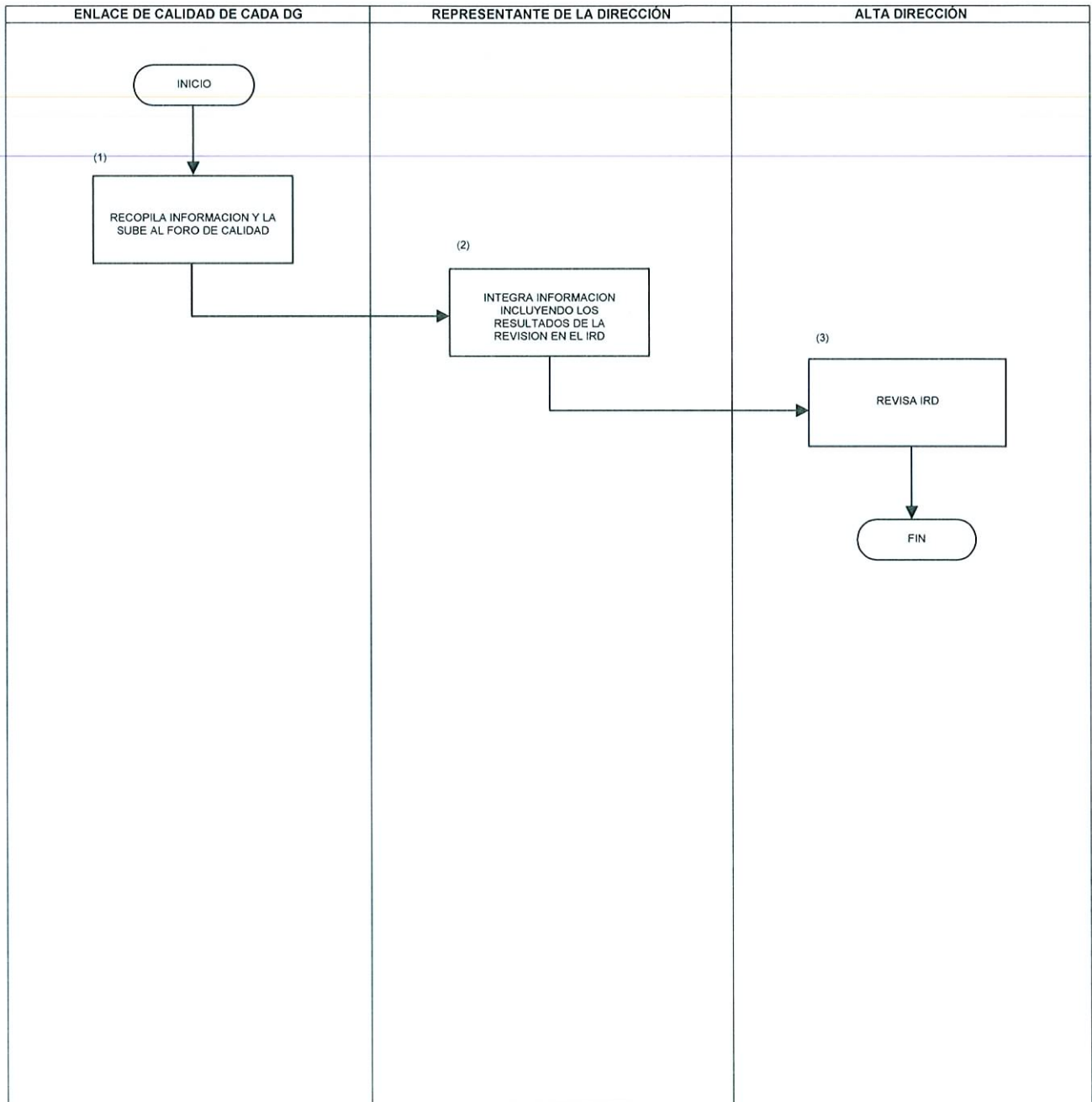


### DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Responsable	Actividad	
	No.	Descripción
Enlace de Calidad de cada Dirección General	1	Recopila la información de acuerdo a las fuentes y periodicidad indicada en el cuadro del anexo 1, la analiza y la sube al Foro de Calidad.
Representante de la Dirección	2	Integra la información en el documento denominado "Informe de Revisión por la Dirección (IRD)" del SGC de la SGPA, incluyendo los resultados de la revisión y lo sube al Foro de calidad.
Alta Dirección	3	Revisa el IRD, ratifica o modifica de los resultados. En caso se sube al Foro el IRD modificado.
<b>TOTAL DE ACTIVIDADES:</b>	<b>3</b>	
<b>PRODUCTO O SERVICIO:</b>	<b>Informe de Revisión por la Dirección (IRD)</b>	
<b>PROCEDIMIENTO(S):</b>	<b>PC-10 (8.5)</b>	



### DIAGRAMA DE FLUJO





**SECRETARÍA DE  
MEDIO AMBIENTE Y  
RECURSOS NATURALES**

**SUBSECRETARÍA DE GESTIÓN PARA LA PROTECCIÓN AMBIENTAL**  
**REVISIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD POR LA DIRECCIÓN**  
**PC-5.6 REVISIÓN 4**  
**30-SEP-11**

### ANEXO No. 1 CUADRO DE EFICACIA DEL SGC

Subsecretaría de Gestión para la Protección Ambiental  
 Dirección General de Gestión Integral de Materiales y Actividades Riesgosas

Sistema de Gestión de la Calidad (SGC). Reporte de Medición de Eficacia  
 Periodo: 01/01/2011-31/12/2011

Característica	Valor a Cumplir o Alcanzar (%)	Clasificación del Valor a Cumplir o Alcanzar	Resultado o del Desempeño (%)	Fórmula	Fuente	Hipervínculo de la Fuente	Notas
1. Oportunidad		Meta SGPA		(No. de Trámites concluidos en tiempo + No. de Trámites concluidos con anticipo) * 100 / No. Total de trámites concluidos % PNC = No. de PNC * 100 / No. de trámites concluidos que requieren respuesta Conformidad de Producto = 100 - % PNC	SEMARNAT. SINAT. Reportes de Calidad. Reporte de Avances (ingresados)	<a href="http://sinat.semarnat.gob.mx/reportes_ruta/periodo_ingreso.php?c=1">http://sinat.semarnat.gob.mx/reportes_ruta/periodo_ingreso.php?c=1</a>	Meta SGPA: aquella cuyo valores aplicable a las 6 Direcciones Generales responsables de trámites
2. Conformidad de Producto		Meta SGPA		(No. de trámites concluidos en tiempo + No. de trámites concluidos con anticipo + No. de trámites concluidos con retraso + No. de Trámites en proceso en tiempo) en el SINAT * 100 / No. Total de trámites registrados en el SINAT	Informes de PNC de cada Dirección General		Producto No conforme = Documento No Conforme En generales un oficio firmado, foliado y fechado sea resolutivo o de prevención relacionado con un trámite registrado ante la COFEMER y que requiere respuesta.
3. Uso del SINAT		Meta DG			SEMARNAT. SINAT. Reportes de Calidad. Reporte de Avances de la Dirección General correspondiente	<a href="http://sinat.semarnat.gob.mx/reportes_ruta/periodo_ingreso.php?c=1">http://sinat.semarnat.gob.mx/reportes_ruta/periodo_ingreso.php?c=1</a>	Meta DG: Aquella cuyo valor es establecido por cada Dirección General Se considera que todos los trámites se registran en el SINAT.
4. Gestión de Quejas		Meta SGPA		No. de quejas atendidas oportunamente / No. de Quejas recibidas	SEMARNAT. CIS. Resultados. Resultados Cédula de Evaluación del Servicio	<a href="http://sinat.semarnat.gob.mx/tramites/cis/actinas/resultados.asp">http://sinat.semarnat.gob.mx/tramites/cis/actinas/resultados.asp</a> x	El reporte se elabora mensualmente y anualmente. Cuando no haya quejas se reportará 100%



**SEMARNAT**

SECRETARÍA DE  
MEDIO AMBIENTE Y  
RECURSOS NATURALES

**SUBSECRETARÍA DE GESTIÓN PARA LA PROTECCIÓN AMBIENTAL**  
**REVISIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD POR LA DIRECCIÓN**  
**PC-5.6 REVISIÓN 4**  
**30-SEP-11**



Subsecretaría de Gestión  
para la Protección  
Ambiental  
Dirección General de  
Gestión Integral de  
Materiales y Actividades  
Riesgosas

Sistema de Gestión de la Calidad (SGC). Reporte de  
Medición de Eficacia  
Periodo: dd/mm/aaaa-dd/mm/aaaa

### ANEXO No.1 CUADRO DE EFICACIA DEL SGC

Característica	Valor a Cumplir o Alcanzar (%)	Clasificación del Valor a Cumplir o Alcanzar	Resultado o del Desempeño (%)	Fórmula	Fuente	Hipervínculo de la Fuente	Notas	
5. Gestión de Sugerencias		Meta SGPA		No. de Sugerencias atendidas oportunamente/No. de Quejas recibidas	SEMARNAT. CIS. Resultados. Resultados Cédula de Evaluación del Servicio	<a href="http://www.semarnat.gob.mx/tramites/cis/ipacinas/resultados.asp">http://www.semarnat.gob.mx/tramites/cis/ipacinas/resultados.asp</a> x	El reporte se elabora mensualmente y anualmente. Cuando no haya quejas se reportará 100%	
6. Satisfacción del Usuario		Meta SGPA		Calificación Global Promedio* 10	SEMARNAT. CIS. Resultados. Cédula de Evaluación del Servicio	<a href="http://www.semarnat.gob.mx/tramites/cis/ipacinas/resultados.asp">http://www.semarnat.gob.mx/tramites/cis/ipacinas/resultados.asp</a> x	El reporte se elabora mensualmente y anualmente.	
7. Presupuesto ejercido		Meta DG		Presupuesto Ejercido x 100 / Presupuesto planeado	SEMARNAT. Sistema DOD-Intranet. Estado del Ejercicio del presupuesto de la Dirección General de Programación y Presupuesto / Dirección de Operación Financiera	<a href="http://dof/">http://dof/</a>	Cada Dirección General (DG). establece su meta	
Eficacia del SGC		Meta SGPA		Sumatoria de porcentajes alcanzados (Resultados del desempeño, columna D)/No. de características			El No. de características para el 2011, es =7 Para el 2011 LA meta es 91%	
Elaboró:							Revisó y Autorizó:	




  
**SECRETARÍA DE MEDIO AMBIENTE Y RECURSOS NATURALES**
  
**SEMARNAT**

---

**SUBSECRETARÍA DE GESTIÓN PARA LA PROTECCIÓN AMBIENTAL**  
**REVISIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD POR LA DIRECCIÓN**  
**PC-5.6 REVISIÓN 4**  
**30-SEP-11**

## ANEXO 2. EFICACIA DE AUDITORÍAS INTERNAS



Subsecretaría de Gestión para la Protección Ambiental  
 Dirección General de Gestión Integral de Materiales y Actividades Riesgosas

Sistema de Gestión de la Calidad (SGC). Reporte de Medición de Eficacia  
 Periodo: 01/01/2011-31/12/2011

Característica	Procesos del SGC relacionado con la Característica e Indicador	Valor a Cumplir o Alcanzar (%)	Clasificación del Valor a Cumplir o Alcanzar	Resultado del Desempeño (%)	Fórmula	Fuente	Hipervínculo de la Fuente	Notas
<b>1. Auditorías Internas</b>	Medición, Análisis y Mejora. Planeación.		<b>Meta SGPA</b>		No. de Auditorías Internas Realizadas*100/Auditorías Internas Programadas	SEMARNAT. SGPA. Programa Anual de Auditorías 2010	<a href="http://extra.semarnat.gob.mx/temas/calidad-scpa/Programas%20de%20Trabajo/Formas/Items.aspx">http://extra.semarnat.gob.mx/temas/calidad-scpa/Programas%20de%20Trabajo/Formas/Items.aspx</a>	No se realizó la 2a. Auditoría Interna, debido a la No Conformidad NC04 derivada de la Auditoría Externa del 2010


  
**SECRETARÍA DE MEDIO AMBIENTE Y RECURSOS NATURALES**

---

**SUBSECRETARÍA DE GESTIÓN PARA LA PROTECCIÓN AMBIENTAL**  
**REVISIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD POR LA DIRECCIÓN**  
**PC-5.6 REVISIÓN 4**  
**30-SEP-11**

### ANEXO 3. EFICACIA ACCIONES CORRECTIVAS


  
 Subsecretaría de Gestión para la Protección Ambiental  
 Dirección General de Gestión Integral de Materiales y Actividades Riesgosas  
 Sistema de Gestión de la Calidad (SGC). Reporte de Medición de Eficacia  
 Periodo: dd/mm/aaaa-dd/mm/aaaa

Característica	Procesos del SGC relacionado con la Característica e Indicador	Valor a Cumplir o Alcanzar (%)	Clasificación del Valor a Cumplir o Alcanzar	Resultado del Desempeño o (%)	Fórmula	Fuente	Hipervínculo de la Fuente	Notas
1. Acciones Correctivas	Medición, Análisis y Mejora. Planeación.		Meta SGPA		No. de Acciones terminadas*100/No. de acciones de finidas	SEMARNAT. SGPA. Programas de Acciones Correctivas 2010 (auditoría interna) y Programa de Acciones Correctivas 2010 (Auditoría Externa)	<a href="http://extra.semarnat.gob.mx/temas/calidad-sgpa/Programas%20de%20Trabajo/Forms/Items.aspx">http://extra.semarnat.gob.mx/temas/calidad-sgpa/Programas%20de%20Trabajo/Forms/Items.aspx</a>	Se terminaron 4/4 acciones derivadas del PAC 2010 (Auditorías Internas) y 4/6 acciones derivadas del PAC 2010 (Auditorías Externas); es decir 8/10



## REGISTRO DE REVISIONES

<b>NÚMERO DE REVISIÓN:</b>	<b>0</b>
<b>FECHA:</b>	<b>México, D.F. a 29 de Julio 2002</b>
<b>DESCRIPCIÓN:</b>	<b>Emisión.</b>
<b>NÚMERO DE REVISIÓN:</b>	<b>1</b>
<b>FECHA:</b>	<b>México, D.F. a 23 de Marzo de 2003</b>
<b>DESCRIPCIÓN:</b>	<b>Se especifican actividades y se reducen</b>
<b>NÚMERO DE REVISIÓN:</b>	<b>2</b>
<b>FECHA:</b>	<b>México, D.F. a 01 de Septiembre de 2004</b>
<b>DESCRIPCIÓN:</b>	<b>Modificación al formato y la periodicidad de las revisiones.</b>
<b>NÚMERO DE REVISIÓN:</b>	<b>3</b>
<b>FECHA:</b>	<b>México, D.F. a 26 de Enero de 2005</b>
<b>DESCRIPCIÓN:</b>	<b>Modificación de responsables, inclusión de reglas de funcionamiento de la reunión.</b>
<b>NÚMERO DE REVISIÓN:</b>	<b>4</b>
<b>FECHA:</b>	<b>México, D.F. a 30 de Septiembre de 2011</b>
<b>DESCRIPCIÓN:</b>	<b>Modificación total.</b>

SUBSECRETARÍA DE GESTIÓN PARA LA PROTECCIÓN AMBIENTAL  
REVISIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD POR LA DIRECCIÓN  
PC-5.6 REVISIÓN 4  
30-SEP-11



SECRETARÍA DE  
MEDIO AMBIENTE Y  
RECURSOS NATURALES

SEMARNAT

ELABORÓ

Firma:

Nombre: Pedro Roberto Lemus Cázares

Cargo: Subdirector de Programas de Prevención de Accidentes  
Enlace de Calidad de la Dirección General de Gestión Integral de  
Materiales y Actividades Riesgosas

REVISÓ

Firma:

Nombre: Javier Palacios Neri

Cargo: Asesor del Subsecretario  
Representante de la Dirección

APROBÓ

Firma:

Nombre: Norma Salomé Munguía Aldaraca

Cargo: Coordinadora de Asesores