



BVQI Mexicana, S.A. de C.V.
Certificación de Sistemas de Gestión
ISO 9001: 2015

Reporte de Auditoría Remota de
Re-Certificación

de

Benemérita y Centenaria
Escuela Normal del Estado de San Luis Potosí

Información de la Empresa			
Nombre de la Compañía:	Benemérita y Centenaria Escuela Normal del Estado de San Luis Potosí		
Dirección:	Nicolás Zapata #200, Zona Centro, C.P. 78230, San Luis Potosí, México.		
Número de Teléfono:	444 812 34 01 / 444812 51 44		
Dirección de Internet:	www.beceneslp.edu.mx		
Información del Contacto			
Nombre del Contacto:	Patricia Valdés Rosales / Hilda Cruz Díaz de León	Número de Teléfono:	44 42 00 35 32
Dirección de Correo Electrónico:	pvaldez@beceneslp.edu.mx / hcruz@beceneslp.edu.mx		
Información de la Auditoría			
Norma(s) de Auditoría:	ISO 9001: 2015		
Código(s) del Sector:	37 (85.42)		
Número de Empleados:	203	Número de Turnos:	1
Tipo de Auditoría:	Re-certificación		
Fecha de Inicio de la Auditoría:	26 de Mayo, 2020 REMOTA 19 Octubre,2020 REMOTA COMPLEMENTARIA	Fecha de Terminación de la Auditoría:	26 de Mayo, 2020 REMOTA 21 Octubre,2020.REMOTA COMPLEMENTARIA
Fecha de la siguiente Auditoría:	Por definir	Duración:	1.5 días
Información del Equipo de Auditoría			
Líder del Equipo de Auditoría:	Esther Herrera González / EHG		
Miembros del Equipo de Auditoría:	Auditor:	Ivette Adriana Tuxpeño Bautista / IAT	
	Auditor:	NA	
	Experto Técnico:	NA	
Turno auditado:	1		
Si esta es una Auditoría de Multisitios, se ha establecido y adjuntado al Reporte de Auditoría un Apéndice que enlista todos sitios relevantes y/o ubicaciones remotas.			
Distribución:	Contacto del Cliente	Patricia Valdés Rosales / Hilda Cruz Díaz de León Representante del SGC / Jefa Depto. Recursos Financieros	
	Oficina de BVQI	contacto.certificacion@mx.bureauveritas.com Área Técnica	
	Equipo de Auditoría	Esther Herrera González / Ivette Adriana Tuxpeño Bautista	

Resumen de los Hallazgos de Auditoría					
Número de No Conformidades registradas:	Mayor:	00	Menor:	00	
¿Se requiere una Visita de Seguimiento?	No	Fecha de Inicio de la Auditoría de Seguimiento:		NA	NA
Fecha(s) real(es) del Seguimiento:	Inicio:	NA	Terminación:	NA	
Observaciones de la Auditoría de Seguimiento: NA					
Recomendación del Líder del Equipo de Auditoría					
Norma	Recomendación				
ISO 9001: 2015	En base a los resultados de esta Auditoría Remota a la Organización Benemérita y Centenaria Escuela Normal del Estado de San Luis Potosí, se recomienda mantener la certificación.				
Líder del Equipo de Auditoría (1)	Miembros del Equipo de Auditoría				
Esther Herrera González	Auditor:	NA	Auditor:	NA	Experto Técnico: NA
Alcance de Suministro (Se debe verificar la declaración del alcance y debe aparecer en siguiente espacio)					
Alcance 1: Prestación de Servicios Educativos: Licenciatura y Posgrado, Investigación Educativa, Extensión Educativa, Servicios Administrativos y Centro de Información Científica y Tecnológica (CICYT).					
Acreditación	EMA				
Número de Certificados requeridos	01				
Idiomas	Español				
Razón para emitir el Certificado	La Organización ha cumplido con el mantenimiento de su SGC acorde a la ISO 9001: 2015				
Instrucciones Adicionales (instrucción adicional del certificado o información para la oficina)					
Certificado vence el 21 de Febrero, 2021 (Extensión)					
<p>Cambios en la Organización: Ninguno reportado en la Auditoría Remota Actualmente la organización: 243 (contempla, personal administrativo, apoyo y directivo) Personal docente: 185 (Personal docente y talleres) Con base al contexto externo actual derivado del COVID19, se ha establecido ciertos roles para poder dar seguimiento a los servicios realizados por BECENE: Docente: actividad 100% realizada desde casa. 3 veces a la semana – Personal Apoyo 2 veces a la semana – Personal Administrativo</p> <p>Horarios de trabajo (Lunes a Viernes) Personal docente - De 8:00 a 15:00 hrs. Docentes de Posgrado: Horarios sabatinos y maestros de talleres con turno vespertino de 15:00 hasta 20:00. Personal administrativo y apoyo - Matutino: 8:00 a 13:30 y 8:00 a 14:00, vespertino: 13:30 a 19:00 hrs.</p> <p>Cambios al Programa de Auditoría: Se aplica el cambio en el Programa a realizarlo en dos partes como Auditoría remota y Remota complementaria.</p>					

Plan de la Visita	
Miembro(s) del Equipo: Líder del Equipo de Auditoría: Esther Herrera Gonzalez (EHG)	Tipo de Auditoría: Recertificación / Remota Fecha de Inicio: 26 de mayo de 2020 Fecha de Terminación: 26 de mayo de 2020
Auditor(es): NA	Auditoría a ser conducida contra la(s) siguiente(s) norma(s): 1. NMX-CC-9001-IMNC-2015
Experto(s) Técnico: NA	
Auditor en Entrenamiento: NA	

Nombre de la Empresa: Benemérita y Centenaria Escuela Normal del Estado de San Luis Potosí	No. ZIG: BVQI-LMP-0191-2019
Objetivo: Los Objetivos de esta Auditoría son: a) Confirmar que la Organización continua implementado efectivamente sus actividades planeadas; b) Confirmar que el sistema de gestión continua cumpliendo con todos los requisitos de los estándares de auditoría; c) Confirmar que el sistema de gestión sigue siendo capaz de lograr las políticas y objetivos de la organización y evaluación de la capacidad del sistema de gestión para garantizar que la organización cliente cumpla con los requisitos legales, reglamentarios y requisitos contractuales; d) Identificar áreas para la mejora potencial del sistema de gestión.	Alcance de la Auditoría: El alcance del presente Plan de Auditoría contempla los procesos referidos en el Plan de auditoría. La auditoría remota tendrá una duración de 0.5 días auditor, es importante considerar lo siguiente: <i>Si el Resultado de esta Auditoría Remota es sin No Conformidades, se puede otorgar la extensión para realizar la Vigilancia dentro de los 6 meses siguientes.</i> <i>Si se extiende la Vigencia del Certificado, dentro de los 6 meses siguientes contados a partir de la Fecha de Vencimiento del Certificado, se debe realizar lo siguiente:</i> <ul style="list-style-type: none"> • Auditoría de Recertificación completa en Sitio • Si hay No conformidades deberán cerraras • Toma de Decisión de Certificación. • No hay prorrogas adicionales. • Y se emite un Certificado actualizando el ciclo con base en la Fecha Original de Vencimiento.
Lugar/Sitios/ Sitios Temporales: Auditoría Remota: El sitio único considerado en este Plan, se auditaran utilizando el TIC, Teams. Auditoría en Sitio: Nicolás Zapata #200, Zona Centro, C.P. 78230, San Luis Potosí, México.	Representante del Auditado: Patricia Valdés Rosales / Hilda Cruz Díaz de León / Representante del SGC / Jefa Depto. Recursos Financieros
Idioma del Reporte de Auditoría: Español.	Acceso a las Instalaciones: No aplica por ser Auditoría Remota

Fecha	Tiempo	Actividad	Proceso	Auditor
Sitio: Remota				
26 de Mayo, 2020	09:00	Reunión de Apertura		
	09:15	Entrevista Revisión Documental	Revisión por la Dirección (5.1, 9.1, 9.3, 10.3)	EHG
	10:15	Entrevista Revisión Documental	Documentación del Sistema de Gestión (4.1, 4.2, 4.3, 4.4)	EHG

11:00	Entrevista Revisión Documental	Auditorías Internas / Acciones correctivas / Quejas (9.2, 10.2, 8.2.1)	EHG
12:00	Elaboración de conclusiones		EHG
12:30	Reunión de cierre		Todos
13:00	Fin de auditoria remota		

Plan de la Visita Complementaria

Miembro(s) del Equipo: Líder del Equipo de Auditoría: Esther Herrera González A1	Tipo de Auditoría: Recertificación Complementaria
Auditor(es): Ivette Tuxpeño A2	Fecha de Inicio: Por definir
Experto(s) Técnico: NA	Fecha de Terminación: Por definir
Auditor en Entrenamiento: NA	Auditoría a ser conducida contra la(s) siguiente(s) norma(s): 1. NMX-CC-9001-IMNC-2015

Nombre de la Empresa: Benemérita y Centenaria Escuela Normal del Estado de San Luis Potosí	No. ZIG: BVQI-LMP-0191-2019
Objetivo: Los Objetivos de esta Auditoría son: a) Confirmar que la Organización continua implementado efectivamente sus actividades planeadas; b) Confirmar que el sistema de gestión continua cumpliendo con todos los requisitos de los estándares de auditoría; c) Confirmar que el sistema de gestión sigue siendo capaz de lograr las políticas y objetivos de la organización y evaluación de la capacidad del sistema de gestión para garantizar que la organización cliente cumpla con los requisitos legales, reglamentarios y requisitos contractuales; d) Identificar áreas para la mejora potencial del sistema de gestión.	Alcance de la Auditoría: El alcance del presente Plan de Auditoría contempla los procesos referidos en este y con la finalidad de constatar el alcance de la organización: Prestación de Servicios Educativos: Licenciatura y Posgrado, Investigación Educativa, Extensión Educativa, Servicios Administrativos Y Centro De Información Científica Y Tecnológica (CICYT).
Lugar/Sitios/ Sitios Temporales: Auditoria remota complementaria	Representante del Auditado: Patricia Valdés Rosales / Hilda Cruz Díaz de León / Representante del SGC / Jefa Depto. Recursos Financieros
Idioma del Reporte de Auditoría: Español.	Acceso a las Instalaciones: Formal

Fecha	Tiempo	Actividad	Proceso	Auditor (Iniciales)				
DIA 1	09:00	Reunión de apertura	-----	A1	A2			
	09:30	Auditoria	Planeación Estratégica	X				
	09:30	Auditoria	Compras		X			
	11:30	Auditoria	Investigación Educativa	X				
	11:30	Auditoria	Recursos Humanos		X			
	13:00	Alimentos						

	14:00	Auditoria	Ambiente de Trabajo		X			
	14:00	Auditoria	Mantenimiento a Edificios	X				
	17:30	Retroalimentación día 1	-----					
	18:00	Fin de actividades	-----					
DIA 2	09:00	Auditoria	Titulación	X				
	09:00	Auditoria	Control Escolar		X			
	13:00	Alimentos						
	14:00	Auditoria	Formación Inicial: Licenciatura		X			
	14:00	Auditoria	Servicios de Información Científica y Tecnológica	X				
	17:30	Retroalimentación día 2						
	18:00	Fin de actividades						
DÍA 3	09:00	Auditoria	Posgrado	X				
	09:00	Auditoria	Extensión Educativa		X			
	13:00	Alimentos						
	14:00	Auditoria	Realización del reporte	X				
	17:30	Reunión de cierre		X				
	18:00	Fin de actividades		X				

Resumen de la Auditoría

1. Objetivos de la Auditoría:

Los Objetivos de esta Auditoría son:

- a) Confirmar que la Organización ha implementado efectivamente sus actividades planeadas;
- b) Confirmar que el sistema de gestión cumple con todos los requisitos de los estándares de auditoría;
- c) Confirmar que el sistema de gestión es capaz de lograr las políticas y objetivos de la organización y evaluación de la capacidad del sistema de gestión para garantizar que la organización cliente cumpla con los requisitos legales, reglamentarios y requisitos contractuales;
- d) Identificar áreas para la mejora potencial del sistema de gestión.

2. Resultados de Auditorías Previas:

Se han revisado los resultados de la última auditoría de este sistema, en particular para asegurar que se han implementado la corrección y acción correctiva apropiadas para tratar cualquier no conformidad identificada.

No. de no conformidades de Auditorías previas	Mayor	02	Menor	09
No. de no conformidades cerradas	Mayor	02	Menor	09
No. de no conformidades re-emitidas	Mayor	00	Menor	00

Esta revisión ha concluido que:

- Cualquier no conformidad identificada durante auditorías previas han sido corregidas y las acciones correctivas continúan siendo efectivas.

No. de No Conformidad	Cláusula Asociada	Evidencia de Verificación
01	8.4.3	<p>No hay evidencia de que se le comunique al proveedor Mauricio Olvera Guerrero, sobre su desempeño con base al producto suministrado, por medio del formato ANEXO BECEN-DSA-DRM-PO-01-08 "Encuesta de Satisfacción de proveedores"..</p> <p>Evidencia de Verificación EVIDENCIA: Formato Evaluación de proveedores" - BECENE-DSA-DRM-PO-01-03 Revisión 5 Nombre del proveedor DALCE del Centro SA de CV Productos o servicio que proporciona: Materiales de limpieza (detergentes) Pedido: 59697 -Fecha 12-03-2020</p> <p>Formato Evaluación de proveedores" - BECENE-DSA-DRM-PO-01-03 Revisión 5 Nombre del proveedor: Mauricio Olvera Guerrero (Total Torner) Productos o servicio que proporciona: consumibles de impresión Pedido: 3242 - Fecha 11-02-2020</p> <p>Formato Evaluación de proveedores" - BECENE-DSA-DRM-PO-01-03 Revisión 5 Nombre del proveedor: Jorge Antonio Galván Montelongo (Narella) Productos o servicio que proporciona: agua garrafón y en botella Pedido: 1890 (Factura) - Fecha 04-03-2020</p>

		Retroalimentación enviada vía correo electrónico y se revisó la aplicación de Encuesta de Satisfacción de Proveedores de cada uno de los proveedores.
--	--	---

2.1. Verificación de todos los Reportes de Auditoría de BVQI Mexicana del Ciclo Previo.

Auditoría	Auditores	NC		Principales Áreas de Debilidad
		Me	Ma	
SA1	ETG	01	00	6.1.2 b
SA2	IAT	01	00	8.4.3
RA Remota	EHG	00	00	
RA Sitio				

La auditoría de recertificación debe considerar el desempeño del Sistema de Gestión del periodo de certificación a verificar:

- Efectividad de todo el Sistema de Gestión considerando cambios internos y externos y la relevancia continua del Sistema de Gestión y la aplicabilidad del alcance de certificación;
- Demostrar el compromiso para mantener la efectividad y mejora del sistema de gestión a fin de realzar el desempeño en general;
- Si la operación del Sistema de Gestión certificado contribuye al logro de los objetivos y política de la organización.

Comparación con los hallazgos de auditorías previas (**según sea aplicable**).

Ampliar aquellos hallazgos de auditorías previas que han sido tratados por el sistema de gestión.

Ampliar aquellos hallazgos de la auditoría actual que coinciden con los de auditorías previas.

3. Entradas Básicas y Planeación Inicial.

Con fechas del 29 de Mayo, 2020, se realiza auditoria **remota** a la Organización Benemérita y Centenaria Escuela Normal del Estado de San Luis Potosí, ubicada en Nicolás Zapata #200, Zona Centro, C.P. 78230, San Luis Potosí, México, previo se realizó una prueba remota (28 de mayo de 12:00 a 12:30 pm), para corroborar que se tuvieran todos los elementos de TI para la Auditoría. Se llevó a cabo la presente Auditoría Remota de Re-certificación, para la Revisión al Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001:2015, enfocándose en el alcance en: Prestación de Servicios Educativos: Licenciatura y Posgrado, Investigación Educativa, Extensión Educativa, Servicios Administrativos y Centro De Información Científica y Tecnológica (CICYT).

Las actividades y procesos revisados han sido:

- Revisión por la Dirección (5.1, 9.1, 9.3, 10.3)
- Documentación del Sistema de Gestión (4.1, 4.2, 4.3, 4.4)
- Auditorías Internas / Acciones correctivas / Quejas (9.2, 10.2, 8.2.1)

Con fechas del 19 al 21 de Octubre, 2020, se realiza **auditoría remota complementaria** a la Organización Benemérita y Centenaria Escuela Normal del Estado de San Luis Potosí, ubicada en Nicolás Zapata #200, Zona Centro, C.P. 78230, San Luis Potosí, México, para corroborar que se tuvieran todos los elementos de TI para la Auditoría. Se llevó a cabo la presente Auditoría Remota de Re-certificación, para la Revisión al Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001:2015, enfocándose en el alcance en: Prestación de Servicios Educativos: Licenciatura y Posgrado, Investigación Educativa, Extensión Educativa, Servicios Administrativos y Centro De Información Científica y Tecnológica (CICYT).

Las actividades y procesos revisados han sido:

- Planeación Estratégica
- Compras
- Investigación Educativa
- Recursos Humanos

- Ambiente de trabajo
- Mantenimiento a edificios
- Titulación
- Control escolar
- Formación inicial: Licenciatura
- Servicios de Información Científica y Tecnológica
- Posgrado
- Extensión Educativa

4. Personas Clave Entrevistadas/ Involucradas.

Nombre	Departamento/ Proceso
Francisco Hernández Ortiz	Director General
Patricia Valdez R.	Representante de SGC
Juan Gerardo de la Rosa L.	Auditor Líder
Esther Pérez Lugo	Control de Documentos
Dr. Francisco Hernández Ortiz	Planeación Estratégica
Mtra. Eva Bibiana Obregón González Gustavo Federico Infante Prieto	Compras
Dr. Eduardo Noyola Guevara	Investigación Educativa
Dr. Jesús Alberto Leyva Ortiz	Ambiente de trabajo / Mantenimiento a edificios
Mtra. Dora Lilia Mendoza Partida	Recursos Humanos
Mtra. Martha Ibáñez Cruz	Titulación
C. Belén Wendolin Cervantes Garcia	Control Escolar
Mtra. Nayla Jimena Turrubiarces Cerino Diana Karina Hernández Cantú Dalia Serrano Irma Inés Neira Neaves Ma. Del Socorro Corpus Almendárez Alejandra Sánchez Pérez Marcela de la Concepción Mireles Medina Sibyl Gonzalez Treviño Vianey Covarrubias Cervantes	Formación Inicial
Mtra. Alejandra del Rocío Rostro Contreras	Servicios de Información Científica y Tecnológica
Dra. Elida Godina Belmares	Posgrado
Mtro. Iván Pérez Oliva Diobel Valdés del Castillo Fabián Andrés Pereda García	Extensión Educativa

5. Hallazgos de la Auditoría:

El Equipo de Auditoría condujo una auditoría basada en procesos enfocándose en los aspectos, riesgos y objetivos significativos. Los métodos de auditoría utilizados fueron: entrevistas, observaciones de actividades y revisión de documentación y registros.

La auditoría en sitio inició con una reunión de apertura que fue atendida por la Alta Dirección de la organización.

Los hallazgos de auditoría fueron comunicados a la Dirección de la organización durante la reunión de cierre, la conclusión final de los resultados de la auditoría y la recomendación del Equipo de Auditoría también fueron informadas a la Dirección durante la reunión de cierre.

5.1. Contexto de la Organización y Partes Interesadas.

La organización Benemérita y Centenaria Escuela Normal del Estado de San Luis Potosí es una institución dedicada a la Prestación de servicios educativos, docencia, investigación educativa, estudios de posgrado, extensión educativa, servicios administrativos y CYCIT. Todo esto es llevado a cabo en sus instalaciones ubicadas en Madero No. 100, Zona Centro, C.P. 78000, San Luis Potosí.

Partes Interesadas:

Cuentan con un Registro de Necesidades y Expectativas de sus Partes Interesadas: BECENE-DG-MC-01-06. Revisión: 15. Del 16 de mayo, 2019

La organización cuenta con un Manual de Calidad BECENE – DG-MC-01 Rev. 15, la organización tiene plasmado el contexto de la organización con base a la metodología FODA, donde determinan todas las cuestiones externas e internas que pueden afectar o favorecer a la organización, además de considerar los elementos como planes, programas, buzones de quejas, sugerencias y felicitaciones.

Ha identificado y determinado cuestiones externas e internas pertinentes y relacionadas para el propósito y dirección estratégica, las cuales las plasma en el Anexo “Tabla de Necesidades y Expectativas” BECENE-DG-MC-01-06 Rev. 15, en donde se visualiza lo siguiente:

Partes interesadas internas:

- Estudiantes
- Profesores
- Personal Administrativo y apoyo
- Personal directivo
- Alta Dirección

Partes interesadas externas:

- Proveedores
- La sociedad
- Escuelas de educación básica
- DGESPE / SEGE / SEER (Entidad de Educación a nivel Federal y estatal)

FORTALEZAS

- Reconocimiento a nivel nacional como la segunda Escuela Normal fundada en el siglo XIX.
- Institución con personalidad jurídica con capacidad de autogobernarse en concordancia con la reglamentación y normativas, que garantiza servicios educativos dentro de un marco legal.
- Reconocimiento y validez oficial de todos sus programas educativos autorizados por las dependencias oficiales del gobierno federal y estatal.
- Certificación en el nivel I (CIEES) como programas de calidad de las siete licenciaturas y las dos maestrías.
- Certificación del Sistema de Gestión de la Calidad bajo la norma ISO 9001:2015.
- Reconocimiento por otras instituciones normalistas a nivel local y nacional, como ejemplo de innovación e implementación de nuevos modelos de gestión y administración

OPORTUNIDADES

- Consolidar un sistema de automatización dinámico y de software abierto.
- Modernización de la infraestructura física y tecnológica.
- Consolidación de un sistema de automatización más dinámico y de software abierto, de almacenamiento en la nube donde existan recursos de acceso abierto, biblioteca digital, libros electrónicos, una evolución hacia la modernización de la infraestructura física y tecnológica, preparación y especialización de su recurso humano, automatización y digitalización de sus acervos.
- La institución participa y gestiona recursos federales para su funcionamiento y operación cada año; para lo cual elabora proyectos integrales que atienden el desarrollo académico, de gestión, infraestructura física y tecnológica.

DEBILIDADES

- Resolución o respuesta a los asuntos inherentes a la aplicación de los planes y programas de estudio, debido al rigor administrativo o interpretación descontextualizada de la normatividad.
- Limitada utilización de las tecnologías por parte del profesorado.
- Necesidad permanente de mantenimiento y adquisición de los equipos, el costo de software, licenciamiento y servicio de internet inalámbrico.
- Poco financiamiento para potenciar sus misiones sustantivas de docencia, investigación, extensión y difusión.

AMENAZAS

- Aunque se ha diversificado la integración de otros profesionales a los concursos de plazas para la educación básica y media superior, lo que pone en competencia a los egresados de la institución y de las otras escuelas normales de la entidad y del país.
- Uno de los puntos negativos actuales de la educación superior es su financiamiento para potenciar sus misiones sustantivas de docencia, investigación, extensión y difusión.
- El Sistema Nacional del Servicio Profesional Docente, considera que para aspirar a la obtención de una plaza docente basta con tener una licenciatura, sin tener una formación en la docencia, lo que se convierte en un mercado laboral para otras profesiones, y hace más competitivo el mercado laboral de los egresados de la Escuela Normal.

5.2. Validación del Alcance y No Aplicabilidad.

El Equipo de Auditoría ha validado el alcance de certificación de la siguiente manera:

VALIDACIÓN DE ALCANCE DE INVESTIGACIÓN EDUCATIVA:

Se presenta el trabajo de Investigación Educativa denominado:

Coordinación de Cuerpos Académicos.

Relatoría con CA

BECENE-DIE-CCA-PO-01

Nombre del CA: Trabajo efectuado con la Coordinación de Cuerpos Académicos de la BECENE con el apoyo del cuerpo académico Historia, educación y Formación Docente de la BECENE.

Fecha: 7 y 8 de Noviembre, 2019

Lugar: Pórtico de la BECENE

No. de sesión: 5

Hora de inicio: 9 hrs

Hora de término: 13 hrs.

Se citan Integrantes y colaboradores y su firma

Representante y Coordinación del CA

Propósito: Efectuar el II trueque libros por alimentos no perecederos a favor de la Asociación Mexicana de Ayuda a niños con cáncer de SLP (AMANC).

Se cita el Desarrollo de la actividad

Otra muestra es:

Evaluación institucional y gestión de la calidad educativa.

Fecha: 09 de octubre, 2019

Lugar: Sala de conferencias de la Unidad Educativa.

Propósito: Compartir experiencias profesionales y personales sobre el rol de la mujer en la investigación educativa.

VALIDACIÓN DE ALCANCE TITULACIÓN (SERVICIOS ADMINISTRATIVOS):

Para cubrir la Titulación se tiene las siguientes opciones:

- Ensayo pedagógico
- Prácticas Profesionales
- Portafolio temático
- Tesina
- Tesis de investigación

Formato de dictamen Formatos de actas de dictaminarían sobre el documento recepcional. Título

El documento Acta de dictaminarían del documento recepción y el del examen profesional (réplica), deben señalar el lugar y fecha en que se dictaminó; así como el dictamen, las observaciones y determinaciones avalado por el nombre y la firma de los tres integrantes del sínodo en orden de Presidente, Secretario y Vocal Calendarización, información en entradas: licenciatura, generación, nombre del sustentante, título del documento, modalidad de titulación, sínodo, aula, fecha y hora. Listados: a) Fechas de exámenes profesionales b) Comprobación del sínodo para el pago.

Se presenta el Plan anual de Actividades 2020-2021 en el cual se cita como parte de, la titulación.

- Autorización del Plan anual de actividades del DT. 24/09/2020
- Recepción digital de protocolo de investigación de los alumnos de las licenciaturas pre escolar y primario con la modalidad de tesis de investigación. 20/10/2020
- Recepción digital de base de datos. 25/09/2020

- Entrega de nombramientos a los asesores para los portafolios temáticos e informes de práctica docente. 30/09/2020
- Recepción digital y solicitud de asignación de sínodos. 30/10/2020

VALIDACIÓN SERVICIOS DE INFORMACIÓN CIENTÍFICA Y TECNOLÓGICA

Proyecto: Investigación inspiradora en los Emerald eBooks.

Esto de la Biblioteca Digital BECENE

Presentan encuesta de satisfacción de servicios bibliotecarios. BECENE DO-CSB-O2-03 Rev.11

Se registra lo siguiente:

Influencia del servicio

La biblioteca como lugar

Gestión de la información

Influencia del servicio

Todos se encuentra en calificación de 5 (satisfactorio)

Comentarios: Muy buen servicio.

Se presentan gráficas de análisis de 36 encuestas de servicio.

Total de porcentaje obtenido: 80% de satisfacción

Se presenta también un Mantenimiento a Servicio de Internet, el cual se solicita por su plataforma institucional.

Solicitante: Marcela de la Concepción

Asignado a: Jesús Eduardo

Atributos: defecto

Resuelto (#1730)

VALIDACIÓN DE ALCANCE DE POSGRADO:

Se inicia con el Proceso de Selección a la Maestría

Se citan los documentos requeridos como: Acta de nacimiento, CURP, Certificado de licenciatura, llenar cv en la página de BECENE y comprobante de pago.

Se citan las fases del proceso de selección al posgrado:

Entrevistas del 08 al 13 de junio, 2020

Curso propedéutico del 16, 18, 23 y 25 de junio de 18:00 a 21:00 hrs

Publicación de resultados (página web): 13 de julio, 2020

Requisitos:

Envío de documentación requerida

Acreditación del curso propedéutico

Presentarse a entrevista para valoración de competencias personales y profesionales.

Se presenta comunicación a través del Facebook de posgrado

Se presenta la recepción y verificación de documentación por Control escolar

Cuentan con una Base de datos para seguimiento de documentación aspirante y programa de la Maestría en Educación pre escolar.

Se incluye otra base de datos con nombre, clave del aspirante, conocimiento del año, conocimiento pedagógico, competencia para indagar y describir, etc.

Control: Guía de entrevista para aspirantes de los Programas de Maestría de la BECENE

Control Listado de Curso Propedéutico selección 2020. Conformación de grupos

Registro de puntualidad y asistencia

Portafolio del semestre

De un alumno ya titulado, se presenta su trabajo de tesis:

Mayer, Liliana. Escuela, integración y conflicto. Notas para entender la tensión en el aula. Educación, lenguaje y sociedad.

VALIDACIÓN DE ALCANCE DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS – CONTROL ESCOLAR.

LICENCIATURA EN EDUCACION ESPAÑOL NIVEL SECUNDARIA

Alumno 1

Solicitud de inscripción, Código BECENE-DSA-DSE-PO-01-01

Ciclo Escolar 2020 -2021 / Semestre

Semestre: 1

CURP: LEPJ011126HSPJXSAO

Dirección conocida y datos personales.

Datos del padre o tutor

Documento firmado por el solicitante y el padre o tutor, con fecha 19 agosto 2020.

Carta Compromiso, Código: BECENE-DSA-DSE-PO-01-02

Se visualiza el compromiso para los lineamientos en: Puntualidad, respecto al personal BECEN, responsabilidad en el estudio, asistencia, código de buena conducta, de vestimenta.

Documento firmado por el solicitante y el padre o tutor, con fecha 19 agosto 2020.

Alumno 2

Solicitud de inscripción, Código BECENE-DSA-DSE-PO-01-01

Ciclo Escolar 2020 -2021 / Semestre

Semestre: 1

CURP: EAGB001015MSPSNRA4

Dirección conocida y datos personales.

Datos del padre o tutor

Documento firmado por el solicitante y el padre o tutor, con fecha 20 agosto 2020.

Carta Compromiso, Código: BECENE-DSA-DSE-PO-01-02

Se visualiza el compromiso para los lineamientos en: Puntualidad, respecto al personal BECEN, responsabilidad en el estudio, asistencia, código de buena conducta, de vestimenta.

Documento firmado por el solicitante y el padre o tutor, con fecha 20 agosto 2020.

Alumno 3:

Solicitud de inscripción, Código BECENE-DSA-DSE-PO-01-01

Ciclo Escolar 2020 -2021 / Semestre

Semestre: 1

CURP: GOMJ000912MZSNNHA3

Dirección conocida y datos personales.

Datos del padre o tutor

Documento firmado por el solicitante y el padre o tutor, con fecha 20 agosto 2020.

Carta Compromiso, Código: BECENE-DSA-DSE-PO-01-02

Se visualiza el compromiso para los lineamientos en: Puntualidad, respecto al personal BECEN, responsabilidad en el estudio, asistencia, código de buena conducta, de vestimenta.

Documento firmado por el solicitante y el padre o tutor, con fecha 20 agosto 2020.

LICENCIATURA EN ENSEÑANZA Y APRENDIZAJE DE LA HISTORIA EN EDUCACION SECUNDARIA

Alumno 1

Solicitud de inscripción, Código BECENE-DSA-DSE-PO-01-01

Ciclo Escolar 2020-2021 / Semestre

Semestre: 1

CURP: AOGG960710HSPLNV00

Dirección conocida y datos personales.

Datos del padre o tutor

Documento firmado por el solicitante y el padre o tutor, con fecha con fecha 08 septiembre 2020.

Carta Compromiso, Código: BECENE-DSA-DSE-PO-01-02

Se visualiza el compromiso para los lineamientos en: Puntualidad, respecto al personal BECEN, responsabilidad en el estudio, asistencia, código de buena conducta, de vestimenta.

Documento firmado por el solicitante y el padre o tutor, con fecha con fecha 07 septiembre 2020.

Alumno 2

Solicitud de inscripción, Código BECENE-DSA-DSE-PO-01-01

Ciclo Escolar 2020-2021/ Semestre

Semestre: 1

CURP: GUAA030917MSPTLLA2

Dirección conocida y datos personales.

Datos del padre o tutor

Documento firmado por el solicitante y el padre o tutor, con fecha 08 septiembre 2020.

Carta Compromiso, Código: BECENE-DSA-DSE-PO-01-02

Se visualiza el compromiso para los lineamientos en: Puntualidad, respecto al personal BECEN, responsabilidad en el estudio, asistencia, código de buena conducta, de vestimenta.

Documento firmado por el solicitante y el padre o tutor, con fecha 08 septiembre 2020.

Alumno 3:

Solicitud de inscripción, Código BECENE-DSA-DSE-PO-01-01

Ciclo Escolar 2020-2021 / Semestre

Semestre: 1

CURP: TOVA021231HSPVLNA6

Dirección conocida y datos personales.

Datos del padre o tutor

Documento firmado por el solicitante y el padre o tutor, con fecha 08 septiembre 2020.

Carta Compromiso, Código: BECENE-DSA-DSE-PO-01-02

Se visualiza el compromiso para los lineamientos en: Puntualidad, respecto al personal BECEN, responsabilidad en el estudio, asistencia, código de buena conducta, de vestimenta.

Documento firmado por el solicitante y el padre o tutor, con fecha 08 septiembre 2020.

LICENCIATURA EN EDUCACION PRESCOLAR

Alumno 1

Solicitud de inscripción, Código BECENE-DSA-DSE-PO-01-01

Ciclo Escolar 2020-2021 / Semestre

Semestre: 1

CURP: AAMS030319MSPRRFA8

Dirección conocida y datos personales.

Datos del padre o tutor

Documento firmado por el solicitante y el padre o tutor, con fecha con fecha 09 septiembre 2020.

Carta Compromiso, Código: BECENE-DSA-DSE-PO-01-02

Se visualiza el compromiso para los lineamientos en: Puntualidad, respecto al personal BECEN, responsabilidad en el estudio, asistencia, código de buena conducta, de vestimenta.

Documento firmado por el solicitante y el padre o tutor, con fecha con fecha 09 septiembre 2020.

Alumno 2

Solicitud de inscripción, Código BECENE-DSA-DSE-PO-01-01

Ciclo Escolar 2020-2021/ Semestre

Semestre: 1

CURP: OIPA011024MSPRRLA7

Dirección conocida y datos personales.

Datos del padre o tutor

Documento firmado por el solicitante y el padre o tutor, con fecha 08 septiembre 2020.

Carta Compromiso, Código: BECENE-DSA-DSE-PO-01-02

Se visualiza el compromiso para los lineamientos en: Puntualidad, respecto al personal BECEN, responsabilidad en el estudio, asistencia, código de buena conducta, de vestimenta.

Documento firmado por el solicitante y el padre o tutor, con fecha 08 septiembre 2020.

Alumno 3:

Solicitud de inscripción, Código BECENE-DSA-DSE-PO-01-01

Ciclo Escolar 2020-2021 / Semestre

Semestre: 1

CURP: RULD020513MSPZRNA4

Dirección conocida y datos personales.

Datos del padre o tutor

Documento firmado por el solicitante y el padre o tutor, con fecha 07 septiembre 2020.

Carta Compromiso, Código: BECENE-DSA-DSE-PO-01-02

Se visualiza el compromiso para los lineamientos en: Puntualidad, respecto al personal BECEN, responsabilidad en el estudio, asistencia, código de buena conducta, de vestimenta.

Documento firmado por el solicitante y el padre o tutor, con fecha 07 septiembre 2020.

LICENCIATURA EN EDUCACION PRIMARIA

Alumno 1

Solicitud de inscripción, Código BECENE-DSA-DSE-PO-01-01

Ciclo Escolar 2020-2021 / Semestre

Semestre: 1

CURP: AGAV030312HSPRLCA7

Dirección conocida y datos personales.

Datos del padre o tutor

Documento firmado por el solicitante y el padre o tutor, con fecha con fecha 07 septiembre 2020.

Carta Compromiso, Código: BECENE-DSA-DSE-PO-01-02

Se visualiza el compromiso para los lineamientos en: Puntualidad, respecto al personal BECEN, responsabilidad en el estudio, asistencia, código de buena conducta, de vestimenta.

Documento firmado por el solicitante y el padre o tutor, con fecha con fecha 07 septiembre 2020.

Alumno 2

Solicitud de inscripción, Código BECENE-DSA-DSE-PO-01-01

Ciclo Escolar 2020-2021/ Semestre

Semestre: 1

CURP: IIZC020531MSPPVMA5

Dirección conocida y datos personales.

Datos del padre o tutor

Documento firmado por el solicitante y el padre o tutor, con fecha 08 septiembre 2020.

Carta Compromiso, Código: BECENE-DSA-DSE-PO-01-02

Se visualiza el compromiso para los lineamientos en: Puntualidad, respecto al personal BECEN, responsabilidad en el estudio, asistencia, código de buena conducta, de vestimenta.

Documento firmado por el solicitante y el padre o tutor, con fecha 08 septiembre 2020.

Alumno 3:

Solicitud de inscripción, Código BECENE-DSA-DSE-PO-01-01

Ciclo Escolar 2020-2021 / Semestre

Semestre: 1

CURP: SELA990818HSPGZN03

Dirección conocida y datos personales.

Datos del padre o tutor

Documento firmado por el solicitante y el padre o tutor, con fecha 08 septiembre 2020.

Carta Compromiso, Código: BECENE-DSA-DSE-PO-01-02

Se visualiza el compromiso para los lineamientos en: Puntualidad, respecto al personal BECEN, responsabilidad en el estudio, asistencia, código de buena conducta, de vestimenta.

Documento firmado por el solicitante y el padre o tutor, con fecha 08 septiembre 2020.

VALIDACIÓN DE ALCANCE DE FORMACIÓN INICIAL

LICENCIATURA DE HISTORIA.

Planeación de asignatura Código BECEN.SA.CC.PO-01-02 Rev 5

Licenciatura: En enseñanza y aprendizaje de la Historia en la educación secundaria

Asignatura: Oriente y Occidente cosmovisiones y procesos civilizatorios

Docente: Francisco Hernandez Ortiz

Semestre: primero Grupo: A

En este documento se visualiza las competencias genéricas, competencias disciplinarias, contenido del programa bibliografía, actividades extraescolares, evaluaciones del curso.

Evidencias:

Proyecto: museo virtual

Portafolio de evidencias por unidad

Adicional se visualiza la planeación analítica, la distribución del contenido en 3 unidades, las cuales se impartirán por día, con base a: semana, tema, estrategia didáctica, documento de estudio (material apoyo), como parte del cumplimiento del programa de estudios 2020.

Primer de evaluación 12 de noviembre 2020:

Segunda de evaluación 18 diciembre 2020

Tercera de evaluación 26 enero 2021

Entrega final de calificaciones 26 enero 2021.

Fecha de entrega de la Planificación: 24 de septiembre 2020.

Lista de asistencia de los alumnos:

CURP – para generar los usuarios y contraseñas con el apoyo CICYT.

LICENCIATURA PRE-ESCOLAR:

Planeación de asignatura Código BECEN.SA.CC.PO-01-02 Rev 5

Licenciatura: En enseñanza y aprendizaje de la Historia en la educación secundaria

Asignatura: Oriente y Occidente cosmovisiones y procesos civilizatorios

Docente: Francisco Hernandez Ortiz

Semestre: primero Grupo: A

En este documento se visualiza las competencias genéricas, competencias disciplinarias, contenido del programa bibliografía, actividades extraescolares, evaluaciones del curso.

Evidencias:

Proyecto: museo virtual

Portafolio de evidencias por unidad

Adicional se visualiza la planeación analítica, la distribución del contenido en 3 unidades, las cuales se impartirán por día, con base a: semana, tema, estrategia didáctica, documento de estudio (material apoyo), como parte del cumplimiento del programa de estudios 2020.

Primer de evaluación 12 de noviembre 2020:

Segunda de evaluación 18 diciembre 2020

Tercera de evaluación 26 enero 2021

Entrega final de calificaciones 26 enero 2021.

Fecha de entrega de la Planificación: 24 de septiembre 2020.

Lista de asistencia de los alumnos:

CURP – para generar los usuarios y contraseñas con el apoyo CICYT

LICENCIATURA EDUCACIÓN FÍSICA

Planeación de educación física en la educación obligatoria Código BECEN.SA.CC.PO-01-02 Rev 5, las características de los productos a producir, los servicios a prestar, o las actividades a desempeñar; contempla:

Unidades de competencias

Asignaturas con las que se vincula

Actividades extra escolares

Contenido

Metodología

Evidencias de aprendizaje

Biografía Básica

Los resultados a alcanzar; es con base a las competencias específicas, profesionales y genéricas

VALIDACIÓN DE ALCANCE DE EXTENSIÓN EDUCATIVA

Para el ciclo escolar 2020-2021, se cuenta con la presentación denominada 1ª. Reunión informativa sobre la formación complementaria y los servicios estudiantiles realizada 08 septiembre 2020, se visualiza el siguiente contenido:

Formación complementaria

Talleres culturales: 10 talleres: teclado, banda de guerra, coro, oratoria, teatro, rondalla

Talleres deportivos: 15 talleres, se mencionan algunos Karate, levantamiento de pesas, voleibol femenino y varonil, atletismo, animación deportiva, handball femenino y varonil.

Talleres de idiomas: 2 talleres (francés y nahúatl)

Registro a los talleres

Servicios ofertados: consultorio, nutrición, odontología

Importancia de la afiliación del estudiante.

Pasos para la afiliación del seguro de salud para estudiantes del IMSS de forma virtual.

Taller de Basquetbol / Actividad 1-2ª

Informe de Animación deportiva /Fecha 10-10-2020

- Que es el IMC
- Como calcular
- Preparación física:
- Elasticidad y flexibilidad
- Elementos técnicos de animación (brazos, piernas, figuras, saltos y gimnasia básica)

Documento firmado Samuel León López

Taller animación deportiva

Informe de Animación deportiva /Fecha 05-10-2020

- Fuerza general
- Fuerza específica
- Elasticidad y flexibilidad

Elementos técnicos de animación (brazos, piernas, figuras, saltos y gimnasia básica)
 Anexa: Evidencia fotográfica.
 Documento firmado Samuel León López

- **Diseño:** Diseño y desarrollo de los productos y los servicios, no aplica ya que los programas de estudio no se diseñan, porque estos provienen de nivel central de la Secretaría de Educación Pública y la Dirección General de Profesionales de la Educación Superior (DGESPE).
- **Fabricación:** La Organización otorga Servicios, ningún parte de su sistema está relacionada con la Fabricación.
- **Rango de Productos:**
 El rango de productos está establecido en el propio alcance y se verifico porque se auditaron todos los procesos y se demostró que se tiene la capacidad para cubrirlos todos.
 El rango cubre los siguientes servicios:
 - Investigación Educativa
 - Recursos Humanos
 - Titulación
 - Control escolar
 - Formación inicial: Licenciatura
 - Servicios de Información Científica y Tecnológica
 - Posgrado
 - Extensión Educativa

Turno	Horario	Actividades/ Procesos ejecutados en turno relacionadas con el Alcance de Certificación
1º	07:00 – 15:00	Todas las actividades y procesos del Alcance

5.3. Nivel de Integración (en caso de Auditoría de un Sistema de Gestión Integrado).

No aplica

5.4. Logro de la Política y Objetivos.

La Organización ha demostrado que los resultados del personal trabajan en forma congruente con los compromisos establecidos en la Política de Calidad, para mejorar la satisfacción de los clientes y aplicar la mejora continua. Los resultados de la revisión por la dirección mostraron que los indicadores de los procesos contribuyen para el logro de los Objetivos de Calidad, con excepción de los mencionados en las no conformidades documentadas.

Estos objetivos son congruentes con la política de calidad, sin embargo, los objetivos no son medibles y esto origina una de las no conformidades documentadas

	META ESTABLECIDA	NIVEL DE LOGRO
Porcentaje de estudiantes que aprueban el programa educativo que cursan	75%	80%
Porcentaje de docentes evaluados en el seguimiento de los programas de estudio	75%	91%
Porcentaje de estudiantes que cumplen con el desarrollo de la práctica profesional en la jornada de práctica	80%	93%
Porcentaje de docentes que cumplen con el trabajo tutorial con estudiantes normalistas	80%	83%

77%

86%

5.5. Descripción de la Conformidad y Capacidad del Sistema de Gestión.

La Organización ha demostrado la implementación, mantenimiento y mejora efectivos de su sistema de gestión de calidad, a la fecha, existen requisitos reglamentarios y legales aplicables para los productos que están dentro del alcance del sistema, documentados en el Manual de Calidad como Documentos rectores de la Normatividad Institucional, además de los requisitos del cliente.

5.5.1. General.

Tiene determinado su alcance como: Ofrecer a la comunidad normalista servicios y / o productos de Control Escolar, Titulación, Recursos Humanos, Financieros y Materiales con base en los recursos propios y provenientes de programas federales únicamente en la aplicabilidad de la normativa de los procesos educativos.

La Benemérita y Centenaria Escuela Normal del Estado de San Luis Potosí ha demostrado la implementación, mantenimiento y mejora efectivos de su sistema de gestión de calidad, a la fecha, existen requisitos reglamentarios y legales aplicables para los productos que están dentro del alcance del sistema, documentados en el Manual de Calidad como Documentos rectores de la Normatividad Institucional, además de los requisitos del cliente.

Todo esto es llevado a cabo en sus instalaciones ubicadas en Madero No. 100, Zona Centro, C.P. 78000, San Luis Potosí.

5.5.2. Liderazgo

■ Política del Sistema de Gestión.

Cuentan con Información documentada de la Política: BECENE-DG-PQ-01, revisión: 6 del 10 de mayo de 2018 : “ En la Benemérita y Centenaria Escuela Normal del Estado de San Luis Potosí tenemos el compromiso y responsabilidad de proporcionar a nuestros clientes servicios educativos de calidad, conforme a los requisitos aplicables, valorando los riesgos y oportunidades a través de la mejora continua de los procesos académicos y de gestión, con transparencia y rendición de cuentas, considerando el contexto organizacional y a las partes interesadas”.

■ Estructura organizacional, roles, responsabilidades y autoridades.

Cuentan con una Matriz de Responsabilidades BECENE-DG-MC01-01, Revisión: 15.

Cuentan con una Matriz de Responsabilidades BECENE-DG-MC01-01, Revisión: 15, en la cual han establecido de los varios puntos de atención a la ISO 9001:2015 y citando los siguientes puntos quien es el Responsable y quien participa:

5.1 Liderazgo

5.1.1 Generalidades.

5.1.2 Enfoque al cliente.

Política.

5.2.1. La alta dirección establece, revisa y mantiene la política de calidad.

5.2.2. Comunicación de la política de calidad.

Roles, responsabilidades y autoridades de la organización.

Dirección General del SGC: Responsable de todos los puntos

Dirección de Servicios administrativos: Participa en todos los puntos

Dirección Académica: Participa en todos los puntos

Dirección de Extensión Educativa: Participa en todos los puntos

Dirección de Investigación Educativa: Participa en todos los puntos

CICYT: Participa en todos los puntos

Dirección de la División de estudios: Participa en todos los puntos

Se pudo corroborar en las entrevistas remotas la participación y liderazgo que tienen los involucrados, sobre todo en la atención de la Revisión por la Dirección.

5.5.3. Planificación.

■ Requisitos de documentación

Se tiene Manual del Sistema de Gestión de la Calidad identificado como BECENE-DG-MC01-01 revisión 15, que se encuentra actualizado.

En él se hace referencia a sus documentos del SGC y a la política de calidad que dice: “En la Benemérita y Centenaria Escuela Normal del Estado de San Luis Potosí tenemos el compromiso y responsabilidad de proporcionar a nuestros usuarios servicios educativos de calidad a través de la mejora continua de los procesos académicos y de gestión, con transparencia y rendición de cuentas”.

El manual también hace referencia a los objetivos de calidad que se encuentran en el documento BECENE-DG-OQ-01 revisión 6 de fecha 19 de mayo de 2017.

■ Objetivos y Programas de Gestión.

Llevar una matriz de Objetivos: BECENE-DG-OQ-01. Revisión 11.

De acuerdo a la observación realizada como oportunidad de mejora en la auditoría interna efectuada en el mes de diciembre que dice “Se sugiere la revisión del punto 9.1 (Seguimiento, medición, análisis y evaluación) de la Norma IO 9001-2015 en su totalidad, debido a que el hallazgo de la No conformidad tiene su punto de origen en la revisión de este punto”, se ha realizado un análisis y valoración con el equipo que conforma el área académica llegando a la conclusión de que es necesario reformular la redacción de los indicadores para precisar lo que se quiere lograr, aspecto que se pretende efectuar en el siguiente semestre.

Conclusión.

La revisión continua de la política y objetivos de calidad es una tarea inherente para la mejora, las sesiones de trabajo colegiado con el equipo que conforma la dirección académica tiene como objetivo revisar con el fin de mejorar el proceso de la formación inicial, con esta segunda medición de indicadores podemos hacer un primer comparativo y tomar decisiones respecto a los cambios que permitirán avanzar hacia la calidad.

Realizan Informes de Análisis de Datos a los siguientes rubros:

1. Satisfacción de clientes.
2. Retroalimentación de las partes interesadas internas/externas pertinentes.
3. Desempeño del proceso y conformidad de productos y servicios ofrecidos. Medición de los indicadores de objetivos de calidad, procesos y sus tendencias.
4. Resultados de auditorías internas y externas.
5. Resultados y Atención a las No Conformidades de los productos y/o servicio no conforme y las identificadas por los clientes y/o las partes interesadas.
6. Eficacia de las acciones para abordar los riesgos y oportunidades.
7. Desempeño de los proveedores externos.
8. Acciones y oportunidades de mejora continua.

■ Riesgos y Oportunidades

Cuentan con una determinación de la eficacia de las acciones tomadas para abordar riesgos y oportunidades. BECENE-CA-PG-12-04. Revisión: 4

La eficacia de las acciones que se han tomado para disminuir riesgos y aprovechar oportunidades por parte del macro proceso de la Formación inicial y los procesos que lo conforman son las siguientes:

Riesgo identificado	Plan de acción	Acciones específicas del área durante el semestre	Fecha	Estado
1. Disminución de financiamiento y/o recursos para potenciar las actividades sustantivas de docencia, investigación, extensión y difusión.	Seguimiento puntual a los alumnos en peligro de deserción Planificación de recursos, programa de ahorro. Crear cursos abiertos y	Seguimiento de estudiantes a partir de los resultados obtenidos en el indicador "Porcentaje de estudiantes que aprueban el programa educativo que cursan" A través del diseño del Proyecto Integral para el Programa de Fortalecimiento de la Escuela	Semestre IMPAR 2019- 2020	ABIERTA Fecha de cierre julio 2020

- Identificación, si aplican **requisitos legales** u otros.
 - Normas de Control Escolar para las Licenciaturas del Subsistema de Formación de Docentes en la modalidad Escolarizada vigentes.
 - Ley de Archivo del Estado de San Luis Potosí.
 - Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de San Luis Potosí.
 - Calendario Escolar emitido por la SEP, etc.

5.5.4. Monitoreo y Medición.

- Monitoreo y medición (incluyendo el control del equipo monitoreo y medición, medición y monitoreo de controles operacionales, desempeño de QHSE, logro de objetivos, satisfacción del cliente, procesos, productos, etc.

■ **Evaluación de cumplimiento**

Los elementos de monitoreo y medición del sistema de calidad de la Organización., mostraron que:

- Cada uno de los procesos se mide a través de sus indicadores para verificar que se cumpla con lo programado.
- Se mantiene bien atendida la satisfacción del cliente a través de la realización de encuestas. La medición se hace en cada una de las áreas y en función de estas ev cuestas se tomen acciones para la mejora.
- Las auditorías internas y las acciones correctivas han contribuido a lograr que se mantenga la conformidad del sistema de gestión de la calidad de acuerdo a los requisitos, tanto de la Norma, como de los clientes.

■ **Comunicación:**

En cada Mapa de sus macro-procesos han descrito la comunicación que tienen con sus interrelaciones:

Muestra:

Parte interesada: Alumnos

¿Qué? Sello de recibido de comunicación

- ¿Quién? Control escolar
- ¿Con quién? Alumno y docentes
- ¿Cómo? En módulo de atención de control escolar
- ¿Cuándo? En las fechas programadas en la circular
- ¿Para qué? Para comprobar su inscripción

■ **Auditoría interna.**

Registro de la auditoría A2/2019, BECENE-CA-PG-08-05, Revisión: 7, efectuada del 2 al 11 de diciembre del 2019,

Objetivo:

Verificar la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad en la BECENE, considerando un enfoque a procesos, gestión de riesgos y las necesidades y expectativas de las partes interesadas, la política de calidad y el cumplimiento a los objetivos de calidad de acuerdo a lo establecido en la Norma ISO 9001:2015.

Auditor Líder:

Juan Gerardo de la Rosa Leyva

Equipo:

1. Mtra. Magdalena Mendoza Vega 2. Mtra. Elba Edith Dávalos Ávila 3. Mtro. Manuel Torres Cepeda 4. Mtra. Patricia Valdez Rosales 5. Mtro. Juan Antonio Gómez Aranda 6. Mtra. Eunice Cruz Díaz de León 7. Mtra. Rosángel de Guadalupe Torres Moreno 8. Mtro. Gustavo Federico Infante Prieto 9. C. Zirahuen Alejandro Camarillo Cisneros 10. Mtro. Rubén Rodríguez Álvarez 11. Mtra. Marcela Juárez Reséndiz 12. Dra. Ma. de Lourdes García Zárate

■ **Atención de no conformidades**

Dan seguimiento a sus no conformidades y acciones correctivas a través de su portal:

RAC No. 193: No se presentó el método utilizado de calculo que demuestre los resultados que se presentan en el documento BECENE-CA-PG-11-01.

RAC No. 194: Durante la entrevista al macro proceso el responsable mencionó que el cambio en el procedimiento operativo BECENE-DA-CC-PO-03 se hizo en consenso con las coordinaciones, pero que no se verificó que en los documentos declarados este cambio estuviera.

Ambas RAC fueron revisadas, analizadas y se encuentran cerradas

5.5.5. Mejora.

■ General (incluyendo el análisis de datos).

Han establecidos varios objetivos específicos, algunos por proceso y otros estratégicos, como por ejemplo:

El objetivo de calidad del Macro proceso de la Formación inicial señala:

Formar profesionales de la educación básica que respondan a las demandas de la sociedad actual con un cumplimiento del **77%** en la planeación, ejecución y evaluación de las actividades académicas tomando como referente los planes y programas de estudio vigentes por ciclo escolar. El porcentaje de la meta surge del promedio de los indicadores de desempeño que conforman este Macro proceso, el seguimiento se da a partir de recabar resultados después de cada periodo de evaluación y de manera semestral para registrar el cumplimiento de la meta.

Porcentaje de estudiantes que aprueban el programa educativo que cursan. 75%

Se obtiene al promediar el total de estudiantes que aprueban el programa educativo que cursan. El nivel de logro alcanzado por indicador en gráficas comparativa y global para determinar la meta del Macro proceso, el cual se evalúa de manera semestral.

■ Acción correctiva, preventiva y de mejora.

Las Acciones correctivas son tratadas a través de su formato BECE-CA-PG-13-03. En este momento se encuentra en la revisión 1. En este describen lo siguiente:

- No. de acción correctiva
- Descripción de la No conformidad
- Actividades y/o acciones a realizar para atender la no conformidad
- Responsables
- Fechas compromiso
- Responsable dela revisión (eficacia)

Así también para las Acciones correctivas derivadas de Quejas utilizan: Bitácora de aclaraciones y quejas emitidas por las partes interesadas. **Código:** BECENE-CA-PG-10-01. Revisión: 4, en el cual describen lo siguiente:

- Área y/o Departamento Responsable
- Área/Dirección
- Proceso
- No.
- Fecha
- Descripción de la aclaración y/o queja
- Medio de comunicación
- Aclaración y/o Tratamiento /
- Firma de quien atiende
- Resultado de atención de la queja / Firma de quien atiende

Ejemplo:

No. de RAC	Análisis y tratamiento	Estatus
193	Se analizó y discutió a detalle el objetivo de calidad del macro proceso, así como la manera en cómo el porcentaje de la meta surge del promedio de los indicadores de desempeño que conforman este Macro proceso. De igual forma se analizó el método utilizado para obtener el porcentaje de los indicadores en cada proceso, se llega al acuerdo de cómo establecer el seguimiento para el control de los resultados y quedan asentados en un acta de acuerdos.	Cerrada

Mejora:

Han establecido 4 mejoras continuas como parte de su Revisión por la Dirección, a continuación se describen dos de ellas:

Licenciatura en Educación especial / Licenciatura en inclusión educativa

- ✓ Curso de actualización de la nueva malla curricular, correspondiente a la Licenciatura en Inclusión Educativa, ya que no se ha recibido por parte de la DGESEPE.
- ✓ Comenzar el proyecto de evaluación final con la participación de los maestros de todo el semestre, según corresponda.
- ✓ Realizar intercambios académicos con otras escuelas normales.

■ **Revisión por la dirección.**

Informe de la Revisión por la Dirección, del 17 de Marzo, 2020. Registro: BECENE-CA-PG-11-02. Revisión: 6, se han tomado en cuenta todas las entradas y salidas de la ISO 9001:2015

Se han desarrollado todas las entradas y salidas correspondientes a la ISO 9001:2015, se toman como muestras entradas y salidas citadas a continuación:

ENTRADAS (ejemplo):

Desempeño de los proveedores externos:

Regular y orientar los procesos de gestión para el desarrollo de las jornadas de observación y práctica docente de los alumnos normalistas, requiere de la autorización de las escuelas de educación básica, además del trámite inherente para designar espacios a los estudiantes, se lleva el seguimiento de la vinculación con escuelas de práctica a través de los docentes encargados de las asignaturas del Área de Acercamiento a la Práctica Escolar, Trabajo Docente y Práctica Profesional.

Cuando se requiere gestionar y realizar cambios de adscripción de estudiantes en las escuelas de educación básica es necesario registrar dicho cambio en la solicitud de transferencia de estudiantes; de esta forma se lleva el seguimiento y se atiende tanto de manera interna como externa las necesidades de estudiantes y proveedores de servicio (escuelas de educación básica).

Adecuación de recursos:

Los planes de estudio 2018-2019 se encuentran en diseño por parte de DGESE, por lo que fue complejo contar con la totalidad de los cursos del primer y tercer semestre al inicio del semestre, por lo anterior, la entrega de planeación se realizó posterior al inicio de clases.

SALIDAS (ejemplo):

Cualquier necesidad de cambio en el sistema de gestión de la calidad:

Procedimiento Operativo para el Acercamiento a la Práctica y Trabajo Docente

Fue necesario gestionar espacios en otras escuelas de educación básica por cambios de estudiantes efectuados durante el semestre.

Procedimiento Operativo para Regular los Servicios de Tutoría Profesional, Académica y Personal

Se incrementó el número de canalizaciones por lo que fue necesario realizar ajustes en el número de sesiones para atención a estudiantes y en el número de canalizaciones por tutor personal

5.6. Fortalezas del Sistema de Gestión.

- Sistema de Gestión Documental muy robusto.
- Como parte de las acciones derivadas del contexto actual por la emergencia sanitaria, la organización BECENE ha impartido 16 capacitaciones para la adquisición de conocimientos en las herramientas virtuales, permitiendo a la organización la continuidad de las licenciaturas, posgrados y los servicios adyacentes.
- La organización BECENE está considerando una reestructuración para asignar nuevas responsabilidades en relación a vinculación y comunicación como parte del seguimiento de las reuniones académicas.
- En el proceso de compras, se está desarrollando una herramienta virtual para mejorar el seguimiento y control de las requisiciones de compra.
- En las entrevistas realizadas, se percibe una buena participación del personal en relación al Sistema de Gestión de Calidad.

- La organización cuenta la herramienta Campus Virtual, la cual le permite la gestión de la información documentada involucrando a las partes interesadas: alumnos, docentes y personal administrativo de BECENE
- Amplio conocimiento de la Organización en sus responsabilidades.
- Excelente atención en mantener una infraestructura adecuada (mantenimiento a edificios)

5.7. No Conformidades.

Ningún incumplimiento en esta Auditoría de Re-certificación.

5.8. Observaciones.

En esta Auditoría Remota no se tuvieron observaciones

5.9. Oportunidades de Mejora.

En esta Auditoría Remota no se tuvieron Oportunidades de Mejora

5.10. Uso de la Marca de Certificación y la Marca o Logotipo de Acreditación o del Propietario del Esquema.

La organización no se encuentra utilizando el logotipo y/o marca de Bureau Veritas.

6. Incertidumbre/ Obstáculos que pudieran afectar la Confiabilidad de las Conclusiones de Auditoría.

Ninguno documentado en Auditoría en sitio

7. Opiniones divergentes no resueltas entre el Equipo de Auditoría y el Auditado.

Ninguna documentada en Auditoría en sitio

8. Acciones de Seguimiento acordadas.

Ninguna documentada en Auditoría en sitio

9. Cumplimiento al Plan de Auditoría.

Si se cumplió el Plan de Auditoría de acuerdo a lo previsto y Pruebas realizadas.

10. Conclusión.

- La documentación del sistema de gestión si demostró conformidad con los requisitos de la Norma de auditoría y proporcionó la estructura suficiente para soportar la implementación y mantenimiento del Sistema de Gestión. Agregar más Comentarios
- Si se confirma que el sistema de gestión cumple con todos los requisitos legales, reglamentarios y contractuales aplicables;
- La organización ha demostrado la efectiva implementación y mantenimiento de su sistema de gestión;
- La organización ha demostrado el establecimiento y monitoreo de objetivos y metas clave de desempeño y el avance monitoreado hacia su logro;
- El programa de auditoría interna ha sido completamente implementado y demuestra efectividad como una herramienta para mantener y mejorar el sistema de gestión;

- A lo largo del proceso de auditoría, el Sistema de Gestión Si demostró completa conformidad con los requisitos de la norma de auditoría.

11. Recomendación.

El Equipo de Auditoría condujo una auditoría basada en procesos enfocándose en los aspectos/ riesgos y objetivos significativos requeridos por la(s) norma(s).

La auditoría está basada en un proceso de muestreo de la información disponible y los métodos de auditoría usados fueron: entrevistas, observaciones, muestreo de actividades y revisión de documentos y registros.

La estructura de la auditoría estuvo de acuerdo con el plan de auditoría y la matriz de planeación de auditoría, incluidos en este reporte.

El Equipo de Auditoría concluye que organización **ha / no ha** establecido y mantenido su sistema de gestión en línea con los requisitos de la(s) norma(s) y demostrado la capacidad del sistema para lograr los requisitos de los productos/ servicios dentro del alcance y los objetivos y políticas de la organización.

Por lo tanto, el Equipo de Auditoría, con base en los resultados de esta auditoría y al estado demostrado de desarrollo y madurez del Sistema, recomienda que la certificación de este sistema de gestión es:

- Recomendada para la Re-certificación.

Este Reporte de Auditoría es Confidencial y su distribución está limitada al Equipo de Auditoría, la Organización auditada y la oficina de BVQI Mexicana, S.A. de C.V.

Este Reporte de Auditoría es propiedad de BVQI Mexicana, S.A. de C.V.