



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

Reporte de Auditoría de
Visita de Vigilancia 2 de 2
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, CP. 78230, San Luis Potosí, México.		
Número de Teléfono:	01 444 812 34 01		
Dirección de Internet:	www.beceneslp.edu.com.mx		
Información del Contacto			
Nombre del Contacto:	Alejandra del Rocío Rostro Contreras	Número de Teléfono:	01 444 812 34 01
Dirección de Correo Electrónico:	arostro@beceneslp.edu.mx		
Información de la Auditoría			
Norma(s) de Auditoría:	ISO 9001: 2015		
Código(s) del Sector:	57 (NACE 85.59)		
Número de Empleados:	253	Número de Turnos:	1
Tipo de Auditoría:	Vigilancia 2 de 2		
Fecha de Inicio de la Auditoría:	29 de Mayo, 2019	Fecha de Terminación de la Auditoría:	31 de Mayo, 2019
Fecha de la siguiente Auditoría:	Mayo, 2020	Duración:	6 Días
Información del Equipo de Auditoría			
Líder del Equipo de Auditoría:	Ivette Adriana Tuxpeño Bautista (IAT)		
Miembros del Equipo de Auditoría:	Auditor:	N/A	
	Auditor:	N/A	
	Experto Técnico:	N/A	
Turno auditado:	08:00 a 15:00 hrs		
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	Alejandra del Rocío Rostro Contreras Representante de la Dirección y responsable de SGC	
	Oficina de BVQI	contacto.certificacion@mx.bureauveritas.com Área Técnica	
	Equipo de Auditoría	Ivette Adriana Tuxpeño Bautista (IAT) Auditor Líder	

Resumen de los Hallazgos de Auditoría				
Número de No Conformidades registradas:	Mayor:	0	Menor:	1
¿Se requiere una Visita de Seguimiento?	No	Fecha de Inicio de la Auditoría de Seguimiento:	NA	0 Día(s)
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	Se realiza la visita de Vigilancia 2 de 2, se verifica la conformidad con la norma de referencia, se recomienda continuar con la certificación considerando el cierre de la no conformidad menor a través de una Revisión Documental.			
Líder del Equipo de Auditoría (1)	Miembros del Equipo de Auditoría			
Ivette Adriana Tuxpeño Bautista (IAT)	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, Académicos, Investigación Educativa, Estudios de Posgrado, Extensión Educativa, Servicios Administrativos y CICYT"				
Alcance 2: NA				
Alcance 3: NA				
Acreditación	EMA			
Número de Certificados requeridos	1			
Idiomas	Español			
Razón para emitir el Certificado	No se requiere la emisión del certificado - Visita de Vigilancia 2 de 2.			
Instrucciones Adicionales (instrucción adicional del certificado o información para la oficina)				
Cambios en la Organización: El Sistema de gestión de Calidad de la organización está en reestructuración, estos son algunos de los cambios que se identificaron en Vigilancia 2.				
*El proceso de Formación Inicial ahora se encuentra dividido en 7 subprocesos:				
<ul style="list-style-type: none"> - Formación Escolar Preescolar - Formación Escolar Primaria - Formación Escolar Especial - Formación Escolar Física - Formación Secundaria con Especialidad en Español - Formación Secundaria con Especialidad en Matemáticas - Formación Secundaria con Especialidad en Inglés 				
En vigilancia 2 se revisa todos los subprocesos, identificando que todos comparte un proceso maestro e indicadores con base a los requisitos establecidos por los organismos regulatorios.				
NOTA: el enfoque de cada subproceso es diferente.				
**El proceso de Compras y suministros también es responsable del área de Mantenimiento menor y limpieza.				
***Se incluye al SGC el proceso de Recursos Financieros y se revisa en esta visita de Vigilancia 2 de 2.				

Cambios al Programa de Auditoría:

No se presenta cambio significativo al Programa de Auditoría.

Plan de Auditoría

Miembro(s) del Equipo:	Tipo de Auditoría: Vigilancia 2 de 2
Líder del Equipo de Auditoría:	Fecha de Inicio: 29 / mayo / 2019
Ivette Adriana Tuxpeño Bautista (IAT)	Fecha de Terminación: 31 / mayo / 2019
Auditor(es):	Auditoría a ser conducida contra la(s) siguiente(s) norma(s):
NA	1. ISO 9001:2015
Experto(s) Técnico:	2. - NA
NA	3. - NA
Auditor en Entrenamiento:	4. - NA
NA	5. - NA

Nombre de la Empresa:	No. ZIG:
BENEMÉRITA Y CENTENARIA ESCUELA NORMAL DEL ESTADO DE SAN LUIS POTOSÍ.	BVQI-LMP-0269-2016
Objetivo:	Alcance de la Auditoría:
<ul style="list-style-type: none"> a) Confirmar el cumplimiento de los requerimientos de la Norma de Referencia. b) Confirmar el cumplimiento de los requerimientos legales o regulatorios aplicables. c) Confirmar que el sistema de gestión es capaz de lograr los objetivos y políticas de la Organización. 	Revisar todos los procesos que conforman al sistema de gestión de calidad declarados por el cliente en sitio principal.
Lugar/Sitios/ Sitios Temporales:	Representante del Auditado:
Nicolás Zapata #200, Zona Centro, CP. 78230, San Luis Potosí, México	Alejandra del Rocío Rostro Contreras. Represe Representante de la Dirección y responsable de SGC ntante del SGC
Idioma del Reporte de Auditoría:	Acceso a las Instalaciones:
Español.	Ropa de Oficina.

Fecha	Tiempo	Actividad	Proceso	Auditor
29/05/19	08:30	Reunión de Apertura		Todos
	09:00	Entrevista	Contexto de la organización Partes Interesadas	IAT
	09:30		Auditorías internas No conformidad y acción correctiva Eficacia No conformidades Uso del logo y la Marca de Bureau Veritas	
	11:00	Entrevista	Recursos materiales (Compras y suministros)	IAT
	12:00	Entrevista	Formación Inicial Educación preescolar	IAT
	13:30	Entrevista	Formación Inicial Educación primaria	IAT
	15:00	Fin del día		
30/05/19	08:00	Entrevista	Planeación Estratégica Revisión por la dirección	IAT
	10:30	Entrevista	Formación inicial Educación Especial	IAT
	11:45	Entrevista	Formación inicial	IAT

			Educación Física	
	13:00	Entrevista	Formación inicial Educación secundaria con especialidad en Español	IAT
	14:15	Entrevista	Formación inicial Educación secundaria con especialidad en Matemáticas	IAT
	15:00	Fin del Día		
31/05/2019	08:00	Entrevista	Formación inicial Educación secundaria con especialidad en Matemáticas	IAT
	08:30	Entrevista	Formación inicial Educación secundario con especialidad en Ingles	IAT
	09:45	Entrevista	Recursos Financieros	IAT
	11:30	Entrevista	Recursos Humanos	IAT
	13:30	Elaboración del informe		IAT
	14:30	Reunión de Cierre		Todos
	15:00	Fin del día		

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	0	Menor	1
No. de no conformidades cerradas	Mayor	0	Menor	1
No. de no conformidades re-emitidas	Mayor	0	Menor	0

Esta revisión ha concluido que:

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

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

No aplica, esta es una auditoría de vigilancia 2 de 2.

3. Entradas Básicas y Planeación Inicial.

Con fecha del 29 y 31 de mayo de 2019, en el sitio de BENEMÉRITA Y CENTENARIA ESCUELA NORMAL DEL ESTADO DE SAN LUIS POTOSÍ, ubicado en Madero No. 100, Zona Centro, C.P. 78000, San Luis Potosí, se llevó a cabo la presente auditoría al sistema de gestión de la calidad con base a la norma ISO 9001:2015, enfocándose en el alcance que ha sido definido como: "Prestación de Servicios Educativos, Académicos, Investigación Educativa, Estudios de Posgrado, Extensión Educativa, Servicios Administrativos y CYCIT.".

4. Personas Clave Entrevistadas/ Involucradas.

Nombre	Departamento/ Proceso
Esther Elizabeth Pérez Lugo Juan Gerardo de LA Rosa Leyva Alejandra del Rocío Rostro Contreras Patricia Valdés Rosales	Sistema de Gestión de Calidad
Eva Bibiana Obregón González Gustavo Infante Prieto Gerardo Guel Cabrera	Recursos materiales (Compras y suministros)
Irma Inés Neira Neaves	Formación inicial - Coordinación Preescolar
Dalia Elena Serrano Reyna	Formación inicial - Coordinación Primaria
Francisco Hernández Ortiz	Revisión por la Dirección
Vianey Covarrubias Cervantes	Formación inicial - Educación Especial
Sybil González Treviño	Formación inicial - Educación Física
Laura Erika Gallegos Infante	Formación inicial - Educación secundario con especialidad en Español
Alejandra Sánchez Pérez	Formación inicial - Educación secundario con

	especialidad en Matemáticas
Diana Karina Hernández Cantú	Formación inicial - Educación secundario con especialidad en Inglés
Hilda Cruz Días de León	Recursos Financieros
Dora Lilia Mendoza Partida María Sara Palomares Salazar	Recursos Humanos

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 ha establecido dentro del 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.

Además la organización identifica y determina 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
- DGESE / SEGE / SEER (Entidad de Educación a nivel Federal y estatal)

5.2. Validación del Alcance y No Aplicabilidad.

El Equipo de Auditoría ha validado el alcance de certificación “Prestación de Servicios Educativos, Académicos, Investigación Educativa, Estudios de Posgrado, Extensión Educativa, Servicios Administrativos y CICYT”, por medio de la información recopilada en los procesos auditados contemplados en esta auditoría de Vigilancia 2, además de que la organización cuenta con infraestructura, información operativa y personal capacitada.

Se reconoce como infraestructura lo siguiente:

- 40 Aulas de clase
- 30 Cubículos para asesores
- 7 Espacios para coordinaciones
- 2 Biblioteca escolar
- 2 Canchas deportivas
- 3 Sala de usos múltiples
- 1 Auditorio

Cuenta con una plantilla de 253 colaboradores (personal administrativo, docentes, personal de mantenimiento y apoyo).

Actualmente la organización ha determinado dividir el proceso de Formación inicial en 7 coordinaciones:

- Coordinación Educación preescolar
- Coordinación Educación primaria
- Coordinación Educación Especial
- Coordinación Educación Física
- Coordinación Educación secundaria con especialidad en Español
- Coordinación Educación secundaria con especialidad en Matemáticas
- Coordinación Educación secundaria con especialidad en Inglés

Con el propósito de tener un mejor seguimiento y medición para el desempeño de cada coordinación.

Coordinación Educación preescolar

Documentos de control:

- Planeaciones
- Rubricas de observación de clase
- Encuesta de satisfacción del cliente
- Portafolio de catedra

Plantilla varía con base al tipo de semestre

Semestre par: 39 maestros promedio

Semestre impar: 42 maestros promedio

Cuenta 2 procedimientos:

- Implementación de planes y programas educativos BECENE- DA-CC-PO-01
- Acercamiento de la práctica y trabajo docente – se atiende directamente a las áreas del estudiante con base a su formación. BECENE- DA-CC-PO-02.

Presenta 2 proyectos finales realizados por estudiantes:

PROYECTO INTEGRADOR 1- “Estrategias básicas para la organización del aula”

Realizado por equipo de trabajo 7 estudiantes, el 21 de enero 2019

Objetivos

Resumen ras clave

Palabras

Clave

Introducción

Marco referencial

Marco conceptual

Resultados

Conclusión

PROYECTO INTEGRADOR 2 – “Adecuaciones trabajando para todos”

Realizado por equipo de trabajo 7 estudiantes, el enero 2019

Resumen ras clave

Palabras

Clave

Introducción

Marco referencial

Marco conceptual

Resultados

Conclusión

Coordinación Educación primaria

Documentos de control

- Planeación de Asignatura / BECENE – DA-CC-PO-01-01
- Planeación de Asignatura 2018 / BECENE – DA-CC-PO-01-02
- Anexo Rubrica para la observación del desarrollo de la clase BECENE – DA-CC-PO-01-04
- Informe de aplicación de programa de asignatura BECENE – DA-CC-PO-01-07 entrega el docente al final del semestre, entrega de cada curso., con este informe da opción de mejora al proceso, con esta

información la Coordinación de primaria genera una informe en donde plasma los resultados plasmados por cada docente.

Plantilla: 40 docentes.

La representante de la coordinación indica que al proceso de Formación inicial se le modificaron los indicadores con los que se medirá la eficacia del desempeño del proceso:

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

Porcentaje de estudiantes que cumplen con el desarrollo de la práctica profesional en la jornada de práctica- 80%

Porcentaje de docentes evaluados que cumplen con el seguimiento de los programas de estudio – 75%

Coordinación Educación especial.

Documentos de control

- Planes y programas de estudio
- Nuevos programas de estudio inclusión educativa
- Calendarios institucionales

Plantilla: 11 docentes incluyendo una coordinación

Presenta Informe Semestral Impar Ciclo Escolar 2018-2019 / Fecha de emisión: Febrero 2019, con base al procedimiento operativo para la implementación de los Programas Educativos 01

- Planeación 86%
- Seguimiento de la aplicación de la aplicación de programas 63%
- Portafolio de catedra 77%
- Informes catedra 77%

Porcentaje total 76%

Toma en cuenta logros, dificultades, retos

Cuenta con un Campus Virtual en donde los docentes suben las planificaciones analíticas

Presenta la Planeación de la Asignatura - BECENE-DA-CC-PO-01-01 Rev 03

Datos principales de la licenciatura:

- Licenciatura Educación Especial Área de Auditiva y Lenguaje
- Asignatura Desarrollo cognitivo y de lenguaje
- Semestre IV
- Grupo A
- Catedrático Alma Verónica Villanueva González
- Ciclo escolar 2018-2019
- Propósitos generales del curso
- Bloques y/o unidades: El programa está dividido en 3 y cada bloque incluye los siguientes aspectos:
- Contenidos temáticas / Competencias a desarrollar
- Criterios de Evaluación
- Bibliografía

Planeación analítica de actividades, en donde desglosa por día la sesión a ejecutar identificándola de la siguiente forma:

- No. de sesión
- Fecha
- Tema / Subtema
- Documentos de estudio (Material de apoyo)
- Actividad de trabajo
- Evidencias de trabajo

Total sesiones: 30

Carga horario: 2 horas sesión / 4

NOTA: el número sesiones depende de la carga de trabajo ya que hay asignaturas que son de 4 horas por semana y hay otras hasta de 6 horas por semana.

Coordinación Educación Física.

Documentos de control

- Planes y programas Vigentes de la SEP anual.
- Implementación y ejecución de los planes

- Calendario escolar SEP
- Normas de control escolar
- Listado de alumnos actualmente inscritos
- Plan de desarrollo institucional con base a los resultados previos SGA y CIEES
- Plan anual de trabajo de cada una de las licenciaturas: Practicas docentes, Tutorías
- Reuniones con docentes

Plantilla: 17 docentes distribuidos en 4 grupos.

La coordinación cuenta con 3 procedimientos:

- Implementación de programas educativos
- Acercamiento a la práctica y trabajo docente
- Trabajo colegiado

Cuenta por medio del Campus Virtual / Planeación de informes de catedra

Catedrático: Enrique Aguilar Cermeño

Planeación de educación física en la educación obligatoria

- Unidades de competencias
- Asignaturas con las que se vincula
- Actividades extra escolares
- Contenido
- Metodología
- Evidencias de aprendizaje
- Biografía Básica

Coordinación Educación secundaria con especialidad en Español

Documentos de control

- Planes y programas Vigentes de la SEP anual.
- Implementación y ejecución de los planes
- Calendario escolar SEP
- Normas de control escolar

Presenta el informe de coordinación en donde se observan los comentarios cualitativos y cuantitativos, el desempeño de los alumnos además de que en el informe de coordinación se integra los resultados de las reuniones colegialas, el desarrollo de las actividades extraescolares.

Evidencia:

Reporte de análisis de datos BECENE-CA-PG-09-02 Rev. 04

Licenciatura de Educación secundaria con especialidad en español

Licenciatura en Enseñanza y el aprendizaje del español

En donde incluye:

Datos y análisis general de semestre

Indicadores de procesos y sus tendencias

Indicadores de objetivos estratégicos de la calidad

Coordinación Educación secundaria con especialidad en Matemáticas

Documentos de control

- Planes y programas de estudios vigentes
- Calendarios escolares
- Listado de alumnos

Presenta un portal Campus Virtual / sitio web

- Planes de catedra
- Informes de catedra

En cada informe el docente genera un compendio de calificaciones y reporta a la Dirección de Servicios Escolares (Controlado) y ahí se genera el concentrado de todas las calificaciones.

Dentro del Campus Virtual en la Sección de Maestros aparecen las asignaturas correspondientes al docente dentro del semestre.

Presenta la lista del Semestre IV

Grupo A

Materia: Observación y práctica docente 2

Lista de alumnos 17

Calificación del primer bloque.

Catedrática: Alejandra Sánchez Pérez

Coordinación Educación secundaria con especialidad en Ingles

Documentos de control

- Planes y programas de estudios vigentes
- Calendarios escolares
- Listado de alumnos
- Horarios generales de los grupos

Plantilla: 22 docentes incluyendo 1 coordinadora de la licenciatura.

Registro de Visitas a las escuelas de práctica BECENE-DA-CC-PO-02-03 REv 03

Semestre Impar

Ciclo escolar 2018-2019

Licenciatura en Educación Secundaria con especialidad en ingles

Nombre de catedrático de la BECENE: Fabián Andrés Pereda García

Docente: Fabián Andrés Pereda García

En este registro aparecen 4 visitas a 4 escuelas secundarias en donde se coloca fecha, horario, firma del director de la escuela y sello de la institución:

- 1-. Esc. Sec. Julián Martínez Isaías 09:00-13:45 hrs / 08-oct-2018/ Sello y firma
- 2-. Esc. Sec. Técnica 39 Ricardo Macías Salinas 07:00-08:30 hrs / 09-oct-2018/ Sello y firma
- 3-. Esc. Sec. Téc. 65 07:00-11:30 hrs / 10-oct-2018/ Sello y firma
- 4-. Esc. Sec. Téc. 65 07:50-11:00 hrs / 11-oct-2018/ Sello y firma
- 5-. Esc. Sec. Téc 66 07:00-12:00 hrs / 12-oct-2018/ Sello y firma

Retroalimentación del alumno con base a las observaciones realizadas por el docente:

Registro de Observación de la práctica docente de los estudiantes en formación BECENE-DA-CC-PO-02-07 Rev.03

Licenciatura: en Educación Secundaria con especialidad en ingles

Esc. Sec. Tec. 66

Grado Grupo 1o. D

Fecha 12-oct-2018

Horario 10:40 / 11:30 hrs

Alumno Practicante Rafael Pérez Rodríguez

Presentación Uniforme - Completo

Aspectos a observar de la práctica docente: Aquí se plasma la retroalimentación

Firma del tutor: Fabián Andrés Pereda García

Firma dl alumno: Rafael Pérez Rodríguez

Registro de Asesoría Individual a los alumnos 7 y 8 semestres

CICLO ESCOLAR 2018-2019

Nombre del Alumno (a) ANDREA PALOS

Fecha: 23-11-18 / 07-12-18

Plan de actividades

Diario del tutor

Diario de trabajo X

Documento opcional

Planeación diaria.

Evaluaciones diarias

Recursos

Otros

Da la retroalimentación con el alumno con respecto a las observaciones de avances del documento recepcional.

La entrevistada indica que la preservación de la información tanto coordinación como docente es un resguardo de 5 años y posteriormente se envían a archivo muerto, refiriendo el Procedimiento operativo para la implementación de los programas educativos BECENE-DA-CC-PO-01 Rev. 05, Sección 7 – Registros cuenta con una tabla de todos los registros involucrados y e tiempo de conservación / Responsable de conservarlo / código del registro.

Con base a lo observado durante la auditoría, la organización no le aplica el punto 8.3 Diseño y desarrollo de los productos y servicios, debido a que los programas de estudio provienen de nivel central de la Secretaría de Educación Pública y la Dirección General de Profesionales de la Educación Superior (DGESPE), además de no aplicarle el punto 7.1.5 Recursos de seguimiento y medición, debido a que la organización no cuenta con infraestructura (equipos de medición) y por la naturaleza del servicio.

Turno	Horario	Actividades/ Procesos ejecutados en turno relacionadas con el Alcance de Certificación
1º	07:00 – 15:00	Todos los procesos del Sistema de Gestión de Calidad.

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

No aplica este punto, debido a que no es una auditoría integral.

5.4. Logro de la Política y Objetivos.

La Política Calidad fue establecida por la alta dirección de la organización, la cual toma en cuenta los requerimientos de la Norma, la cual se encuentra documentada con el código BECENE-DG-PQ-01 Revisión 6., en donde se declara lo siguiente:

“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”.

La organización ha establecido como objetivos de Calidad por medio del documento con código BECENE-DG-OQ-01 Rev. 10, lo siguiente:

OBJETIVO ESTRATEGICO:

Formar profesionales de alta calidad para la docencia e investigación en educación básica, que atiendan las demandas de la sociedad actual, a través del logro anual de al menos el 90% de las metas establecidas en los macro procesos de formación y apoyo instituidos en esta casa de estudios.

Dentro de este documento plantea los indicadores por área de la siguiente forma: el indicador, la meta, responsable, frecuencia de medición, la estrategia para lograrlo y la herramienta.

- Alta Dirección
Indicador: Mantener arriba del 90% el nivel del logro del SGC.
- Auditorías internas de calidad
Indicador: Alcanzar el 90% de logro de auditorías internas efectuadas en tiempo y forma, alcanzar el 90% de logro de la capacitación del equipo auditor, alcanzar el 100% de logro del seguimiento a RAC's derivadas de auditorías internas de calidad.
- División de estudios de Posgrado: contempla la coordinación Administrativa, Coordinación Académica, Coordinación de Investigación.
Indicador: Cumplimiento del 95% en la entrega de documentos y participación, Puntaje igual o superior al 70% del perfil académico de ingreso por parte del aspirante, que los alumnos obtengan el 90% del conocimiento del nivel, obtener el 75% del puntaje global en la valoración de los Portafolios temáticos aprobados.
- Dirección Académica: contempla las coordinaciones de carrera, departamento de Orientación y Servicios de Apoyo Estudiantil.
Indicador: Cumplir con el 75% de estudiantes que aprueban el programa educativo que cursan, cumplir con el 75% de docentes evaluados que cumplen con el seguimiento de los programas de estudio, , cumplir con el 80% de estudiantes que cumplen con el desarrollo de la práctica profesional en la jornada de práctica, cumplir con el 80% de docentes que cumplen con el trabajo tutorial con estudiantes normalistas.

- Dirección de Servicios Administrativos: contempla control escolar, Titulación, Recursos Humanos, Recursos financieros
Indicador: Entrega de forma oportuna el 99% de los documentos, Cumplir con el 90 % con la entrega de cargas horarias a docentes, Documentar al 100 % las incidencias del personal docente, administrativo, Realizar la contabilidad del recurso financiero al 100%, Integrar los comprobantes de egresos al 100%
- Dirección de Investigación Educativa: contempla la Coordinación de evaluación al desempeño docente (CEDD), Coordinación de Proyectos de Investigación (CPI), Coordinación de Cuerpos Académicos (CCA), Coordinación de Seguimiento de Egresados (CSE)
Indicador: Cumplir con el 95% de Expedición de Constancias de Evaluación al Desempeño Docente, Cumplir el 90% de Difusión del conocimiento generado en la investigación educativa, Documentar el 90% de la satisfacción de los egresados en los aspectos académico, administrativo e infraestructura ofrecidos.
- Dirección de Extensión educativa: contempla el Departamento de Desarrollo Cultural, Departamento de Desarrollo Deportivo, Departamento de servicios médicos
Indicador: Cumplir con el 75% de aprobación de alumnos inscritos en talleres artísticos, Cumplir con el 75% de aprobación de alumnos inscritos en talleres deportivos.
- Centro de Información Científica y Tecnológica: contempla la coordinación de servicios bibliotecarios
Indicador: Garantizar la organización bibliográfica en un 90% del proceso técnico y físico de las colecciones del CICYT durante el semestre, Difundir mediante diversos medios en el semestre el 90% de las colecciones y las bases de datos del CICYT a la Comunidad Normalista, para fortalecer las actividades académicas y de investigación, . Lograr la satisfacción del usuario al semestre de los servicios bibliotecarios en un 95%, Garantizar la conectividad inalámbrica al 85 % de 6 zonas de cobertura en la institución BECENE durante el semestre, Realizar el Mantenimiento preventivo y correctivo en los equipos institucionales en un 95% de cumplimiento durante el semestre.

Por medio de este tablero de indicador le permite a la organización BECENE medir de forma periódica la efectividad del SGC y con los resultados obtenidos ver el desempeño del mismo.

La política de calidad fue comunicada a sus partes interesadas por medio de entrenamientos, publicaciones vía email y en pizarras informativas así como el grado de cumplimiento de los objetivos de calidad, los cuáles están ligados a los indicadores de los procesos involucrados dando cumplimiento con lo establecido en la norma ISO 9001:2015.

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

La Escuela Normal del Estado de San Luis Potosí fue creada por el DECRETO No.41 expedido por el C. Gobernador Constitucional del Estado, el 31 de marzo del mismo año, que ordenaba en su artículo, el "establecimiento de una Escuela Normal para profesores de ambos sexos".

En el año de 1912 se fusionan las Escuelas Normales con el Instituto Científico y Literario (hoy Universidad Autónoma Potosina) unión que dura solamente dos años. A partir de 1914, y nuevamente siguiendo una vida institucional independiente, la Escuela Normal del Estado prolonga sus actividades en diversos edificios, en los que continua sembrando su cimiento de trabajo y progreso. En 1922 para ocupar el local que fuera del Seminario Conciliar (calle de Francisco I. Madero), mismo que les sirve de morada hasta octubre de 1950. En este mismo año se terminó de construir un edificio para uso exclusivo de la Escuela Normal, gracias al esfuerzo grandioso de las entonces autoridades máximas del Plantel; Director Profesor Vicente Rivera y Secretario Profesor Jesús R. Alderete. Este local se encuentra en la calle de Nicolás Zapata No.200, y en él se efectúan las actividades de la Escuela Normal desde el año de 1951. En San Luis Potosí, la Reforma Educativa en el nivel de Enseñanza Normal se fundamenta legalmente en el Decreto No. 309, publicado en el Diario del 26 de abril de 1963 y promulgado por el Gobernador del Estado Profesor. Manuel López Dávila. Con él se modifican los planes de estudios anteriores y se da nueva orientación a la Educación Normal. El 4 de marzo de 1974 con motivo del CXXV Aniversario de la Fundación de la Escuela Normal del Estado, la H. XLVII Legislatura del Congreso del Estado en Sesión Solemne celebrada en el Recinto Oficial del Congreso, rinden acto de homenaje y reconocimiento a dicha Institución y por el Decreto No.160 la declaran Benemérita y Centenaria

El alcance del Sistema de Gestión de la Calidad de BECENESLP (organización educativa) aplica a "Prestación de servicios educativos: Licenciatura y Posgrado, Investigación Educativa, Extensión Educativa, Servicios Administrativos y Centro de Información Científica y Tecnológica (CICYT), contemplando desde

contexto de la organización, las necesidades y expectativas de las partes interesadas, así como los procesos pertinentes. La organización también ha establecido la misión y visión sobre el servicio intencionado, declarado de la siguiente forma:

MISIÓN: Formar profesionales en educación básica para el ejercicio de la docencia e investigación en un contexto académico integral de calidad, conforme a las necesidades sociales, científicas y tecnológicas del estado el país.

VISION: Ser una institución líder, de excelente en la formación integral de profesionales en educación básica, comprometida con la evaluación de sus procesos y la mejora continua para la transformación educativa.

5.5.1. General.

La organización ha establecido y documentado un Sistema de Gestión de Calidad basado en la normativa ISO 9001:2015, en donde la información se tiene documentada desde su portal web www.sgc.beceneslp.edu.mx al que se tiene acceso todo el personal, así como sus partes interesadas. En este sitio se puede hacer consulta de la información sin embargo el control de la información es gestionada por el responsable del SGC.

Mantiene una estructura documental conformada de la siguiente manera:

- Primer nivel: Manual de calidad
- Segundo nivel: Los planes de calidad
- Tercer nivel: procedimientos de la gestión
- Cuarto nivel: procedimientos de operación
- Quinto nivel: registros de calidad.

BECENE ha documentado el mapa del Macro proceso con el código BECENE-DG-MC-01-05, en donde plasma sus procesos con sus respectivas interacciones:

- Alta Dirección
- Sistema de Gestión de Calidad
- Formación Inicial (7 coordinaciones)
- Formación profesional de los estudiantes de maestría
- Servicios estudiantiles para la formación integral del alumno de la BECEN
- Investigación Educativa
- Servicios de Información científica y tecnológica
- Servicios Administrativos

Con estos procesos, BECENE ha determinado los criterios y métodos que aseguran la impartición de planes y programas, además de establecer los recursos y la información necesaria para la operación, seguimiento, medición (indicadores), control y eficacia, esto le permite a la alta dirección definir las responsabilidades y autoridades para asegurar que los procesos se encuentren operando eficazmente, además de determinar los recursos necesarios.

5.5.2. Liderazgo

La alta dirección proporciona evidencia de su liderazgo y compromiso con el mantenimiento del sistema de calidad, así como la mejora continua a través de:

- La comunicación a la organización de la importancia de satisfacer los requisitos del cliente (alumnos) a través de los procedimientos descritos y por medio del seguimiento del Buzón de quejas, sugerencias y felicitaciones en su portal del SGC BECENE.
- El establecimiento y comunicación de la Política de Calidad
- Establecimiento de los Objetivos de Calidad pertinentes a la organización.
- Asumiendo la responsabilidad y obligación de rendir cuentas con relación a la eficacia del SGC.
- Llevando a cabo las revisiones por la dirección y asegurando la disponibilidad de los recursos.
- Promoviendo la mejora continua.

Como parte de la estructura organizacional plasma dentro del Manual de la Calidad BECENE-DG-MC-01 Revisión 15, en la sección 5.3 Roles, responsabilidades y autoridades del personal y del comité de Calidad.

5.5.3. Planificación.

La organización ha establecido de forma documentada “Riesgos y oportunidades. Plan de Acción” BECENE-CA-PG-12-04 Revisión 4, en donde ha identificado los siguientes riesgos y oportunidades:

R1: Disminución de financiamiento y/o recursos para potenciar las actividades sustantivas de docencia, investigación y extensión y difusión.

Plan de acción:

- Seguimiento puntual a los alumnos en peligro de deserción – Responsable Dirección Académica y Dirección Posgrado – fecha de finalización julio 2020 – evaluación de resultados julio 2020
- Planificación de recursos programa de ahorro – Responsable Alta Dirección, dirección administrativa, dirección posgrado, dirección académica, fecha de finalización semestral julio 2020 – evaluación de resultados julio 2020.

R2: El bajo desempeño profesional del docente.

Plan de acción:

- Programa de capacitación estandarizado – Responsable todas las direcciones – fecha de finalización julio 2020 – evaluación de resultados julio 2020
- Planificación de recursos programa de ahorro – Responsable Alta Dirección, dirección administrativa, dirección posgrado, dirección académica, fecha de finalización semestral julio 2020 – evaluación de resultados julio 2020.

O1: Estrategia Nacional de Mejora de las Escuelas Normales.

Plan de acción:

- Evaluación interna y externas de la BECENE – Responsable todas las direcciones – fecha de finalización agosto 2020 – evaluación de resultados: revisión de la dirección, evaluaciones externas, auditorías internas y externas.
- Fortalecimiento del intercambio académico (Creación del Departamento de Vinculación) – Responsable todas las direcciones, fecha de finalización agosto 2020 – evaluación de resultados: : revisión de la dirección, evaluaciones externas, auditorías internas y externas.
- Mejora del SGC – Responsable todas las direcciones – fecha de finalización permanente (revisión semestral) – evaluación de resultados: revisión de la dirección, evaluaciones externas, auditorías internas y externas.
- Mejora de la oferta de formación complementaria – Responsable todas las direcciones – fecha de finalización permanente (revisión semestral) – evaluación de resultados: revisión de la dirección, evaluaciones externas, auditorías internas y externas.
- Incremento del seguimiento a la aplicación de planes y programas – Responsable todas las direcciones – fecha de finalización permanente (revisión semestral) – evaluación de resultados: revisión de la dirección, evaluaciones externas, auditorías internas y externas.

La planificación del Sistema de Gestión de la Calidad muestra conformidad y consistencia con los requisitos del cliente, los regulatorios y los establecidos por la propia organización, para ello ha establecido planes de calidad como:

- Dirección de Servicios de Administrativos BECENE-DSA-PC-01
- Dirección Académica BECENE-DA-PC-01
- Dirección de investigación educativa BECENE-DIE-PC-01
- Dirección de la División de Estudios de Posgrado BECENE-DEP-PC-01
- Dirección de Extensión Educativa BECENE-DEE-PC-01
- Dirección dl Centro de Información Científica Tecnológica BECENE-CIC-PC-01

Para cada plan de calidad ha determinado el objetivo, alcance, las entradas, salidas, las partes interesadas, mapa del proceso, la planeación para generación de la prestación del servicio, la revisión de los requisitos / especificaciones del cliente, la retroalimentación con el cliente (Alumnos) y/o comunicación con partes interesadas, control de registros, gestión de los recursos, seguimiento del plan de calidad (indicadores), revisión, retroalimentación y mejora; asignado responsables y la metodología correspondiente.

Dentro de cada plan de calidad, la organización plasma con nombre y firma, la persona que elabora, revisa y autoriza, con su respectiva fecha de aplicación.

Lo que busca la Alta Dirección de la Benemérita y Centenaria Escuela Normal del Estado es:

- a) Asegurar que el sistema de gestión de la calidad logre sus resultados previstos.
- b) Aumentar los efectos deseables de política de calidad y objetivos de calidad en la formación inicial y profesional de sus alumnos.

- c) Prevenir o reducir efectos no deseados que vulneren la calidad en la formación inicial y continua de profesores.
- d) Lograr la mejora continua como parte del efecto positivo de la calidad en la formación inicial y continua de los estudiantes.
- e) La planificación del Sistema de Gestión de la Calidad se realiza con el fin de cumplir los requisitos y objetivos de calidad, dicha planificación para abordar riesgos y oportunidades incluye los recursos necesarios y los indicadores requeridos para asegurar que los procesos se desarrollan y controlan de forma eficaz. Se mantiene la integridad del Sistema de Gestión de la Calidad cuando se planean e implementan cambios en el mismo.

Esto le permitirá a la organización dar cumplimiento con a los objetivos de calidad que a su vez se encuentran alineados a la política de calidad.

5.5.4. Implementación y Operación.

La organización ha determinado y proporcionado los recursos necesarios para mantener el sistema de Gestión de Calidad para ello realiza:

- Mantenimiento de la infraestructura necesaria asegurando los que los espacios, mobiliarios de oficina, equipos de cómputo, software sean los adecuados para logra la conformidad de los requisitos del servicio.
- Contar con el personal suficiente para el cumplimiento del servicio o en caso contrario solicitar personal por medio de la bolsa de trabajo del Sindicato Nacional de Trabajadores de la Educación.
- Personal competente con base en la educación, formación, habilidades y experiencia propias.
- Promueve un ambiente favorable para el aprendizaje basado en un trato de respeto mutuo y cordial, comprometiendo a los alumnos por medio de la carta compromiso y a los catedráticos por medio del manual de funciones.
- Cuenta con un proceso de comunicación que se encarga de difundir la información con la finalidad de que todos estén enterados de los sucesos más importantes concernientes al SGC. Este proceso está estructurado por un programa de difusión página web, administrado por el Representante de la Dirección y el departamento de comunicación digital en conjunto con los responsables de cada una de las áreas de la BECENE, dentro de la estrategia de comunicación se tienen definidas:
 - Reuniones de trabajo.
 - Sesiones de Capacitación.
 - Material de difusión (trípticos, posters, elementos informáticos).
 - Tableros en las áreas.

Con los cuales la Alta Dirección de la BECENE se asegura de que se difunden los tópicos de Calidad, la eficacia del SGC y los resultados requeridos para que el personal entienda y de seguimiento al SGC de la BECENE.

BECENE planifica, desarrolla e implementa los macro procesos y procesos necesarios para la realización de los servicios que ofrece a sus educandos, se rige a través del calendario escolar nacional oficial y en el Plan Operativo Anual (POA). En la planificación de la realización del servicio, la organización ha documentado planes de calidad a los procesos que se encuentran dentro del alcance del SGC.

En esta visita se revisa el proceso de Formación Inicial, el cual actualmente se encuentra dividido en 7 coordinaciones:

- Coordinación Educación preescolar
- Coordinación Educación primaria
- Coordinación Educación Especial
- Coordinación Educación Física
- Coordinación Educación secundaria con especialidad en Español
- Coordinación Educación secundaria con especialidad en Matemáticas
- Coordinación Educación secundaria con especialidad en Inglés

Este proceso cuenta con un PLAN DE CALIDAD DE FORMACION INICIAL BECENE-DA-PC-01 Revisión 17.

Objetivo del proceso:

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.

Alcance del proceso:

Al considerar las características del contexto interno y externo, los procesos que conforman el Macroproceso del área inician al recibir los grupos de estudiantes y planta docente que integra cada licenciatura para operar los procedimientos de la implementación de los programas educativos y el acercamiento a la práctica y trabajo docente, y se concluye al entregar la constancia de culminación del documento recepcional del estudiante que aprueba el programa de la licenciatura que cursa para iniciar el proceso de titulación.

Entradas:

- Planes y Programas de Estudios vigentes emitidos por la SEP.
- Calendario escolar vigente.
- Normas de control escolar vigentes aplicables para cada licenciatura
- Listado de alumnos que ingresan a cada programa educativo (BECENE-DSA-DSE-PO-01-03)
- Plan de Desarrollo Institucional (PDI).
- Planeación Anual de Trabajo (PAT).
- Cronograma de Actividades Cívicas y Culturales (BECENE-DEE-DDC-PO-01-01)
- Horarios generales de grupo, proporcionados por Dpto. de Recursos Humanos. (BECENE-DSA-DRH-PO-01-01).
- Planeación analítica de asignatura. (BECENE-DA-CC-PO-01)
- Evaluaciones diagnósticas internas y externas.
- Autorización para asistir a las escuelas de educación básica

Salidas:

- Concentrado de calificaciones por asignatura y por programa (BECENE-DSA-DSE-PO-01-05)
- Constancia de entrega de documento recepcional
- Propuesta de necesidades de capacitación y actualización docente. (BECENE-DSA-DRH-PO-03)
- Informe de Cátedra de los docentes. (BECENE-DA-CC-PO-01)
- Informe de Revisión por la Dirección (BECENE-CA-PG-11-02)

Clientes del proceso: Estudiantes

Partes interesadas:

Internas Docentes, directivos, personal administrativo y de apoyo..

Externas: Dirección General de Educación Superior para Profesionales de la Educación (DGESPE), Secretaría de Educación del Gobierno del Estado (SEGE), Sistema Educativo Estatal Regular (SEER), Escuelas de Educación Básica.

Procedimientos aplicables para la ejecución del servicio son:

- Procedimiento Operativo para la implementación de los programas educativos- BECENE- DA-CC-PO-01
- Acercamiento a la práctica y trabajo docente - BECENE- DA-CC-PO-02
- Regular los servicios de tutoría profesional, académica, y personal.

Como parte de todo la evidencia del trabajo de cada docente, al término de cada semestre se presenta por medio de un portafolio de cada docente puede presentarse de forma física, visual (videos) sustentada por 2 evaluaciones:

1) Rubrica para la observación del desarrollo de clase BECENE-DA-CC-PO-01-06 Rev. 4

2) Escala para la Valoración del Portafolio BECENE-DA-CC-PO-01-06 Rev. 4

EVIDENCIA 1

Licenciatura: Preescolar

Semestre: Primero

Grupo A y B

Catedrático: Eunice Cruz Díaz de León

Asignatura: Estudio del mundo Natural

Bloque: Las tres unidades

Fecha 23 de enero 2019

Tipo de portafolio - Físico

Aspectos a evaluar:

- Contenido – Planeación – 5 puntos nivel excelente
- Evidencia sustentable el desarrollo clase – 5 puntos 4 puntos = 20 puntos
- Evidencia sustentable el desarrollo aprendizaje 5 puntos 4 puntos = 20 puntos
- Forma = 15 puntos

Puntaje total 60

Nivel de desempeño
BASICO 0-24 puntos
BUENO 25-48 puntos
EXCELENTE 49-60 puntos

Firma del docente: Eunice Cruz Díaz de León
Firma del coordinador de la licencia Mtra. Irma Inés Neira Neaves.

Rubrica para la observación del desarrollo de clase BECENE-DA-CC-PO-01-06 Rev. 4

Licenciatura: Preescolar
Semestre: Primero
Grupo A y B
Catedrático: Eunice Cruz Díaz de León
Tema Proyecto integrador
Fecha 08 enero 2019
En donde se contemplan 3 niveles
Nivel 3 = 5
Nivel 2 = 3
Nivel 1 = 1
Evalúa puntos como
Tema de estudio
Objetivo y/o intención educativo
Estructura y organización de la sesión
Concomimiento del tema
Dinámica grupal
Intercambio comunicativo
Valoración de las participaciones de los alumnos
Reconocimiento del trabajo realizado
Recursos didácticos

Total punto 45

Nivel de desempeño
BASICO 0-18 puntos
BUENO 19-36 puntos
EXCELENTE 37-45 puntos

EVIDENCIA 2:

Licenciatura: Preescolar
Semestre: Primero
Grupo A y B
Catedrático: Eunice Cruz Díaz de León
Asignatura: Estudio del mundo Natural
Bloque: Las tres unidades
Fecha 23 de enero 2019
Tipo de portafolio - Físico
Aspectos a evaluar:

- Contenido – Planeación – 5 puntos nivel excelente
- Evidencia sustentable el desarrollo clase – 5 puntos 4 puntos = 20 puntos
- Evidencia sustentable el desarrollo aprendizaje 5 puntos 4 puntos = 20 puntos
- Forma = 15 puntos

Puntaje total 60

Nivel de desempeño
BASICO 0-24 puntos
BUENO 25-48 puntos
EXCELENTE 49-60 puntos

Firma del docente: Eunice Cruz Díaz de León
Firma del coordinador de la licencia Mtra. Irma Inés Neira Neaves.

Rubrica para la observación del desarrollo de clase BECENE-DA-CC-PO-01-06 Rev 4

Licenciatura: Preescolar

Semestre: Primero

Grupo A

Catedrático: Marcela Reséndiz Juárez

Asignatura Lenguaje y comunicación

Tema Propuesta inicial del lenguaje

Fecha 07 enero 2019

En donde se contemplan 3 niveles

Nivel 3 = 5

Nivel 2 = 3

Nivel 1 = 1

Evalúa puntos como

Tema de estudio

Objetivo y/o intención educativo

Estructura y organización de la sesión

Concomimiento del tema

Dinámica grupal

Intercambio comunicativo

Valoración de las participaciones de los alumnos

Reconocimiento del trabajo realizado

Recursos didácticos

Total punto 45

Nivel de desempeño

BASICO 0-18 puntos

BUENO 19-36 puntos

EXCELENTE 37-45 puntos

Realizado: Maestra Susana Moreno.

Se visualiza el Campus Virtual en donde los docentes suben las planificaciones analíticas - BECENE-DA-CC-PO-01-01 Rev. 03

Presenta la Planeación de la Asignatura

Datos principales de la licenciatura

Licenciatura Educación Especial Área de Auditiva y Lenguaje

Asignatura Desarrollo cognitivo y de lenguaje

Semestre IV

Grupo A

Catedrático Alma Verónica Villanueva González

Ciclo escolar 2018-2019

Propósitos generales del curso

Bloques y/o unidades: El programa está dividido en 3 y cada bloque incluye los siguientes aspectos:

- Contenidos temáticas / Competencias a desarrollar
- Criterios de Evaluación
- Bibliografía

Planeación analítica de actividades:

Desglosa por día la sesión a ejecutar

No. de sesión

Fecha

Tema / Subtema

Documentos de estudio (Material de apoyo)

Actividad de trabajo

Evidencias de trabajo

Total sesiones: 30

Carga horario: 2 horas sesión / 4

NOTA: el número sesiones depende de la carga de trabajo ya que hay asignaturas que son de 4 horas por semana y hay otras hasta de 6 horas por semana.

Como parte del servicio contempla el proceso de Recursos materiales que por medio del procedimiento Compras y suministros BECEPE-DCA-DRM-PO-01 Rev. 5, ha establecido la evaluación de sus proveedores de productos y servicios, evaluando de forma semestral los siguientes puntos:

Tiempo de entrega – 25 puntos

Calidad del servicio – 25 puntos

Condiciones de pago – 25 puntos

Características indicadas en la orden de compra – 25 puntos.

Se realiza la evaluación al término de cada servicio del proveedor realizado.

PUNTOS MINIMOS 80 PUNTOS.

Formato de Evaluación de Proveedores BECENE-DSA-DRM-PO-01-03 Rev. 1.

Nombre del proveedor Mauricio Olvera Guerrero (Total TONERNER)

Producto o servicio: Consumibles de computo

Se observa el historial de las evaluaciones del proveedor

No de pedido 3018

Tiempo de entrega 25

Características indicada en la orden de compra 25

Precio y condiciones de pago 25

Calidad en el servicio 25

Resultado 100%

REQ-16 INV

Dentro de este formato se ve 3 evaluaciones más con 100%

5.5.5. Monitoreo y Medición.

El método para el seguimiento a los Objetivos de la Calidad está establecido a través de los indicadores generados por las diferentes áreas de BECENE, de los cuales se emite un reporte de seguimiento de los mismos que incluye una ponderación porcentual de logro de acuerdo a los procedimientos, metas, tendencias, valor intrínseco del producto determinado en cada área, cuya sumatoria refleja el logro del objetivo de calidad, lo cual a su vez realizada la operación en las diferentes áreas, determinarán en conjunto la eficacia del sistema de gestión de a calidad.

Indicador:

Cuantos maestros entregaron la planeación- meta 75%: Resultado 97%

Cumplimiento de la función de la asesoría- meta 80%. Resultado 100%.

La organización cuenta con un procedimiento gobernador para Auditorías Internas de Calidad BECENE-CA-PG-08, en donde el propósito es determinar la conformidad del SGC de BECENE con respecto a los requisitos propios de la organización, los requisitos de la Norma ISO 9001, verificando la implementación y la efectividad de los resultados.

Presenta el Programa de Auditoría Interna 2019 BECENE-CA-PG-08-01, el cual tiene como objetivo: Evaluar los cambios de la Norma ISO 9001:2015 en los diferentes procesos que muestre una mejora en la eficacia del SGC, contemplado del 01 al 10 abril 2019, en donde se auditaron los siguientes procesos:

- Dirección de la división de estudios de posgrado
- Sistema de Gestión de la calidad
- Dirección general
- Dirección de servicios administrativos
- Dirección Académica
- Dirección de investigación educativa
- Dirección de extensión educativa
- Dirección del Centro de información científica y tecnología

Presenta la Agenda de Auditoría A1/19 s/código, en este formato se observan los horarios en que se van auditar los procesos, indicando los requisitos a evaluar

Presenta el informe de Auditoría Interna BECENE-CA-´G-08-04 Revisión 6

No. de Auditoría A1/19

Organización: BECENE

Fecha de realización de auditoría: 01 al 10 d abril 2019

Para la ejecución de esta auditoría participaron 20 auditores, de los cuales 4 fueron observadores.

Auditor Líder Patricia Valdés Rosales

Auditores Equipo de los procesos:

- Procesos de servicios administrativos
- Proceso de Dirección académica
- Proceso de CYCIT
- Proceso de Extensión educativa
- Proceso de Posgrado
- Proceso de investigación educativa
- Sistema de Gestión de calidad

Resumen del informe 8 NC

3 Contexto de la organización

5 soporte – área académica

Objetivo de la Auditoría

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 de los objetivos de calidad de acuerdo a lo establecido en la Norma ISO 9001:2015.

Alcance de la Auditoría

La auditoría interna realizará un ejercicio integral de revisión del Sistema de Gestión de Calidad, en cumplimiento a lo establecido en las políticas de operación para Auditorías Internas de calidad, por tal motivo la presente auditoría alcanza a todos los procesos declarados del sistema (con sus respectivos procedimientos documentados y registrados), así como la interacción entre ellos. Lo anterior en cumplimiento del punto 4.4.1 de la Norma ISO 9001:2015.

Criterios de Auditoría

Se procederá conforme la Norma Internacional ISO 9001:2015 para verificar el cumplimiento en lo que se refiere a la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad; atendiendo a las exclusiones marcadas por el manual de calidad de la institución en los puntos 7.1.5.,7.1.5.1,7.1.5.2, 8.3, 8.3.1, 8.3.2, 8.3.3, 8.3.4, 8.3.5, 8.3.6 .

Hallazgos:

Proceso de CICYT Centro de Información Científica y Tecnológica.

RAC No. 184 – Registro de Acción Correctiva BECENE-CA- PG-13-01

No. de Auditoría AI 2019

Requisito 4.4.1

Metodología Ishikawa

Causa Raíz: Tanto en el formato de interacción y Macroproceso no se capturó completo y de manera visible no se registró en electrónico.

Corrección: Tanto en el formato de interacción y Macroproceso no se capturó completo y de manera visible no se registró en electrónico, por lo que la respuesta a la no conformidad se analizó el documento y se entregará al área correspondiente de SGC.

Acción Correctiva:

Se analizó y completo el documento y se entregará al área correspondiente de SGC.

Entrega de los documentos corregidos al área correspondiente del SGC.

Responsable Dr. Jaime Ramos Leyva 14-05-2019

Estado actual: CERRADA.

ANEXOS

Cronograma de Actividades para la solución de acciones correctivas BECENE-CA-PG-13-03 Rev. 01 /enlista 2 actividades, responsable Dirección CICYT.

Análisis de Causas para la solución de RAC'S. No. 184

Evidencia de la acción correctiva, son los cambios del Mapa del Macroproceso BECENE-DG-MC-01-05 Rev. 01

RAC No. 185 – Registro de Acción Correctiva BECENE-CA- PG-13-01

No. de Auditoría AI 2019

El marro- proceso con código BECENE-DG-MC-01-05 y la definición e interacción de los procesos con código BECENE-DG-MC-01-04 no se muestra cómo actúa con maestros, tutores, asesores académicos y alumno. No es clara la interacción de sus procesos (aplica a todas las coordinaciones).

Requisito 4.4.1

Metodología Ishikawa

Causa Raíz: Se omito señalar cómo interactúan los maestros. Tutores, asesores académicos y alumnos dentro del proceso es necesario declarar a las figuras involucradas para clarificar las interacciones de los procesos.

Corrección: Se analizaron las interacciones previamente establecidas.

Acción Correctiva:

Se analizó y completo el documento y se entregará al área correspondiente de SGC.

Entrega de los documentos corregidos al área correspondiente del SGC.

Responsable del área académica Nayla Jimena Turrubiarres Cerino y equipo trabajo 02-05-2019.

Estado actual: CERRADA.

ANEXOS

Cronograma de Actividades para la solución de acciones correctivas BECENE-CA-PG-13-03 Rev. 01 /enlista 2 actividades, responsable Dirección académica Nayla Jimena Turrubiarres Cerino.

Análisis de Causas para la solución de RAC'S. No. 185

Evidencia de la acción correctiva, Solicitud de modificación BECENE-CA-PG-01-02

Rev. 5 con base a la modificación del documento BECENE-DG-MC-01-04 No. de modificación 14 emitida el 10 de mayo 2019. Elaboro Maestra Esther Elizabeth Pérez Lugo, Reviso Maestra Alejandra del Rocío Rostro Contreras, Autorizo Dr. Francisco Hernández Ortiz.

De estos cambios la entrevistada presenta un documento emitido el 03 de mayo 2019 denominado Reunión de trabajo con coordinadores del carrera donde incluye: orden del día, acuerdos y la lista con los nombres y firmas de los miembros de la Coordinación académica liderado por la Dirección académica Nayla Jimena Turrubiarres Cerino.

La revisión de la eficacia de todas las acciones correctivas se revisarán en la siguiente auditoría interna programada del Noviembre 2019.

Eficacia Informe a Direcciones de ÁREAS

Buzón de Quejas, sugerencias y felicitaciones, va directo a la alta dirección y lo direcciona al proceso correspondiente.

Competencia de los auditores:

Nombramiento

Anexo BECEN-CA-PG-08-03 Rev. 6 Criterios para la calificación de AI

(Entrenamiento, preparación, experiencia en auditorías, atributos personales, experiencia laboral, conocimiento y habilidades específicos de calidad).

Evaluación posterior con base al formato Encuesta de Satisfacción del Cliente Proceso de Auditoría Interna A1/18 S/ folio donde se evalúan 12 puntos.

Actualmente el proceso se apoyó del Depto. Recursos humanos para la capacitación correspondiente al equipo auditor.

EVIDENCIA: JUAN GERARDO DE LA ROSA LEYVA

BECEN-CA-PG-08-03 Rev. 6 Criterios para la calificación de Auditor Interno

Educación Doctorado en Gestión Educativa /CINADE

Entrenamiento:

Requisitos para una auditoria interna en la norma ISO 9001:2008/ 08-10-14

Audidores internos en I interpretación de la norma ISO 9001:2015 / 15-03-17

Audidores internos bajo la norma ISO 9001: 2015/ 10-11-17

Bajo la norma ISO 9001:2015, ISO/TS 9002, ISO 190011 /13-03-18

Asesoría de Mapeo de Procesos -07-11-18

Experiencia en auditorías. 8 días

Presenta evidencia de los 2 últimos cursos:
Bajo la norma ISO 9001:2015, ISO/TS 9002, ISO 19001 /13-03-18 / BECENE
Asesoría de Mapeo de Procesos -07-11-18 / Liceo Mexicano de Negocios

EVIDENCIA: EUNICE CRUZ DIAZ DE LEON

Fecha 31- 01-2019

BECEN-CA-PG-08-03 Rev. 6 Criterios para la calificación de Auditor Interno

Educación Maestría en Educación /UPN Unidad 241

Entrenamiento:

Enlista 11 cursos

Audidores Internos Bajo la norma ISO 9001:2015, ISO/TS 9002, ISO 19001 /13-03-18 / BECENE

Asesoría de Mapeo de Procesos -07-11-18

Curso en línea Estrategias y desarrollo de habilidades para el SGC

Experiencia en auditorías. 8 días

Presenta evidencia de los 2 últimos cursos:

Bajo la norma ISO 9001:2015, ISO/TS 9002, ISO 19001 /13-03-18 / BECENE

Asesoría de Mapeo de Procesos -07-11-18 / Liceo Mexicano de Negocios.

5.5.6. Mejora.

La organización cuenta con un documento denominado Concentrado del Nivel de logro de Objetivos de Calidad SGC BECENE-CA-PG-11-04, donde la alta dirección con base a los resultados revisados en la última revisión por la dirección con fecha del 12 de marzo del 2019, establece las recomendaciones para la mejora del SGC.

5.6. Fortalezas del Sistema de Gestión.

- Personal totalmente comprometido dentro del SGC.
- La Dirección General demuestra una participación e involucramiento activo muy impórtate para el logro de los objetivos del SGC.
- La Escuela BECENE cuenta con reconocimientos de alto nivel emitidos por instituciones reconocidas CIEES y la SEP.
- Cuenta con programas académicos certificados.

5.7. No Conformidades.

No Conformidad 01:	
Área:	Compras
Clasificación:	Menor
Descripción:	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"..

Nota:

Las no conformidades documentadas deben ser tratadas a través del procedimiento de Acciones Correctivas de la Organización, de acuerdo con los requisitos de acciones correctivas de la norma de auditoría, en acciones para prevenir la recurrencia, y completar los registros mantenidos.

Las Acciones Correctivas para atender las No Conformidades **mayores** deben ser realizadas inmediatamente y ser notificadas a BVQI Mexicana dentro de **30 días**, tomando como punto de partida el cierre de auditoría de Fase 2. Un Equipo de Auditoría realizará una **Visita de Seguimiento** dentro de los siguientes **60 días** para confirmar las Acciones tomadas, evaluar su efectividad, y determinar si la certificación puede ser otorgada o mantenida.

Las Acciones Correctivas para atender las No Conformidades **menores** deben ser realizadas y los registros mantenidos junto con la evidencia de soporte.

Las respuestas a las No Conformidades pueden ser tanto en copia dura (papel) o en medio electrónico utilizando la Solicitud de Acción Correctiva incluido en este reporte y enviarlas a la oficina de BVQI Mexicana.

En la siguiente visita de auditoría programada, el Equipo de Auditoría de BVQI Mexicana dará seguimiento a todas las no conformidades (mayores y/o menores) identificadas para confirmar la efectividad de las acciones correctivas tomadas y su No recurrencia.

Todas las No Conformidades deben cerrarse dentro de los 90 días posteriores al final de la Fase 2 o Auditoría de Vigilancia.

La respuesta a las no conformidades debe ser enviada a través del siguiente correo electrónico:

■ contacto.certificacion@mx.bureauveritas.com

5.8. Observaciones.

No se reportan observaciones en esta visita de Vigilancia.

5.9. Oportunidades de Mejora.

No se reportan oportunidades de mejora en esta visita de Vigilancia.

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

Se hace uso del logo de certificación por medio de la exhibición de los certificados ubicados en el área administrativa.

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

No se presentaron obstáculos durante la auditoría que pudieran afectar la confiabilidad de las conclusiones de Auditoría.

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

No se presentaron opiniones divergentes entre el auditor y los auditados.

8. Acciones de Seguimiento acordadas.

No se documentan acciones de seguimiento acordadas.

9. Cumplimiento al Plan de Auditoría.

Se cumplió el Plan de Auditoría programado.

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, incluida en este reporte.

El Equipo de Auditoría concluye que organización **ha** establecido y mantenido su sistema de gestión en línea con los requisitos de la norma y demostrado la capacidad del sistema para lograr los requisitos de los 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:

- Procede sujeta a un Cierre de Acciones Correctivas a través de una Revisión Documental;

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.