



REPORTE DE AUDITORÍA

Razón Social:	BENEMÉRITA Y CENTENARIA ESCUELA NORMAL DEL ESTADO DE SAN LUIS POTOSÍ
Tipo de Auditoría:	Vigilancia 2
Norma:	NMX-CC-9001-IMNC-2015 / ISO 9001: 2015

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. 78000, San Luis Potosí, México		
Número de Teléfono:	444 812 3401 / 444 812 5144		
Dirección de Internet:	www.beceneslp.edu.mx		
Información del Contacto			
Nombre del Contacto:	Patricia Valdés Rosales	Número de Teléfono:	444 200 3532
Dirección de Correo Electrónico:	pvaldez@beceneslp.edu.mx		
Información de la Auditoría			
Norma(s) de Auditoría:	NMX-CC-9001-IMNC-2015 / ISO 9001: 2015		
Código(s) del Sector:	37 (85.42)		
Número de Empleados:	258	Número de Turnos:	1
Fecha de Inicio de la Auditoría:	22 de Junio de 2022	Fecha de Terminación de la Auditoría:	23 de Junio de 2022
Fecha de la siguiente Auditoría:	Por definir	Duración:	6 días
Información del Equipo de Auditoría			
Líder del Equipo de Auditoría:	Alejandro Lugo Herrera (ALH)		
Miembros del Equipo de Auditoría:	Auditor	-----	
Turno auditado:	1° (09:00 hrs a 18:00 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	Patricia Valdés Rosales Representante del SGC	
	Oficina de BVQI	contacto.certificacion@bureauveritas.com Área de Operaciones	
	Equipo de Auditoría	Alejandro Lugo Herrera (ALH)	

Resumen de los Hallazgos de Auditoría

Número de No Conformidades registradas:	Mayor:	0	Menor:	0
¿Se requiere una Visita de Seguimiento?	No	Fecha de Inicio de la Auditoría de Seguimiento:		-----
Fecha(s) real(es) del Seguimiento:	Inicio:	-----	Terminación:	-----

Observaciones de la Auditoría de Seguimiento:

Recomendación del Líder del Equipo de Auditoría

Recomendación	
Recomendada	
Comentarios:	-----

Alcance de Suministro (Declaración del Alcance conforme al Contrato)

Prestación de Servicios Educativos: Licenciatura y Posgrado, Investigación Educativa, Extensión Educativa, Servicios Administrativos, Centro de Información Científica y Tecnológica (CICYT)

Acreditación	-----	-----			
Número de Certificados requeridos	-----	-----			
Idiomas	-----	-----			
Razón para emitir el Certificado	Conformidad del Sistema de Gestión con los requisitos de la Norma de Referencia ISO 9001:2015				

Instrucciones Adicionales (instrucción adicional del certificado o información para la oficina)

Cambios en la Organización:
 No se observa ni se comunican cambios en la Organización relacionados con la cantidad de personas, alcance, sitios / sitios temporales.

Cambios al Programa de Auditoría:
 No se presenta cambio significativo al Programa de Auditoría.

Plan de Auditoría

Razón Social:	BENEMÉRITA Y CENTENARIA ESCUELA NORMAL DEL ESTADO DE SAN LUIS POTOSÍ	Tipo de Auditoría:	Vigilancia 2
Dirección/ Sitios/ Sitios Temporales:	Nicolás Zapata #200, Zona Centro, C.P. 78000, San Luis Potosí, México.		
Fecha de Inicio de Auditoría:	22 de Junio de 2022	Fecha final de auditoría:	23 de Junio de 2022
Contrato:	BVQI-LMP-0191-2019 V.1	Idioma del Reporte de Auditoría:	Español
Objetivo de Auditoría	<ol style="list-style-type: none"> 1. Confirmar que el Sistema de Gestión cumple con todos los requisitos de la(s) norma(s) de auditoría; 2. Confirmar que la organización ha implementado efectivamente sus ajustes planeados; 3. Confirmar que el Sistema de Gestión es capaz de lograr las Políticas y Objetivos de la organización y evaluar la capacidad del sistema de gestión para asegurar que la organización del cliente cumpla con los requisitos legales, reglamentarios y contractuales aplicables; 4. Si corresponde, identificar áreas de mejora potencial del Sistema de Gestión. 		
Alcance de Certificación	Prestación de Servicios Educativos: Licenciatura y Posgrado, Investigación Educativa, Extensión Educativa, Servicios Administrativos, Centro de Información Científica y Tecnológica (CICYT)		
Alcance de la Auditoría:	Sitio y Procesos indicados en el Plan.		
Acceso a las Instalaciones:	Auditoría a ser conducida contra la(s) siguiente(s) norma(s):		
Auditoría presencial. Cubrebocas.	<ol style="list-style-type: none"> 1. NMX-CC-9001-IMNC-2015 / ISO 9001: 2015 2. Otro: 3. Otro: 		
Líder de Equipo de Auditoría:	Alejandro Lugo Herrera	Siglas:	ALH
Roles y Responsabilidades del Equipo de Auditoría:			
Líder de Equipo: Dirige las auditorías, •Toma decisiones según sea necesario durante las auditorías; • Recomienda al Gerente Técnico la certificación inicial, mantenimiento de la certificación, recertificación, suspensión, retiro o reducción del alcance de la certificación. Elija un elemento.			

Fecha	Tiempo	Proceso/Área	Auditor
22/06/22	09:00	Reunión de Apertura	ALH
	09:30	Macroproceso Investigación Educativa	ALH
	11:30	Auditorías Internas / Acciones Correctivas	ALH
	13:30	Alimentos	-----
	15:00	Dirección General	ALH
	18:00	Fin del Día	-----
23/06/22	09:00	Macroproceso servicios estudiantiles para la formación integral del alumnado	ALH
	11:00	Macroproceso de Formación Inicial	ALH
	13:00	Alimentos	-----
	14:30	Recursos Humanos	ALH
	16:30	Preparación para la reunión de cierre	ALH
	17:30	Reunión de Cierre	ALH
	18:00	Fin de la Auditoría	-----

Resumen de la Auditoría

1. Objetivo de la Auditoría:

Evaluar la implementación, incluyendo la efectividad, del sistema de gestión de la organización. Incluyendo la confirmación, al menos, de lo siguiente:

- a) Información y evidencia sobre la conformidad de todos los requisitos de la norma del sistema de gestión aplicable u otros documentos normativos;
- b) Monitoreo, medición, reporte y revisión del desempeño conforme a los objetivos y metas de desempeño clave (consistentes con las expectativas en la norma del sistema de gestión aplicable u otro documento normativo);
- c) La capacidad del sistema de gestión de la organización y su desempeño respecto del cumplimiento de los requisitos regulatorios, reglamentarios y contractuales;
- d) Controles operacionales de los procesos de la organización;
- e) Auditoría Interna y Revisión por la Dirección;
- f) Responsabilidad de la Alta Dirección respecto de las políticas de la organización.

2. Descripción de las Actividades de la Organización.

El sistema de gestión muestra conformidad con la información documentada requerida por ISO 9001:2015 y la información documentada que la organización determina como necesaria para la eficacia del sistema de gestión de la calidad. Al crear y actualizar la información documentada, la organización asegura la identificación y descripción; el formato y los medios de soporte; la revisión y aprobación con respecto a la conveniencia y adecuación. La información documentada requerida por el sistema de gestión de la calidad y por ISO 9001:2015 está controlada para asegurar que esté disponible y sea idónea para su uso, donde y cuando se necesite; que esté protegida adecuadamente.

La información documentada de origen externo, tales como normas de los productos que la organización utiliza para la planificación y operación del sistema de gestión de la calidad, se identifican y se controla. La información documentada conservada como evidencia de la conformidad se encuentra protegida contra modificaciones no intencionadas por medio de las prácticas confirmadas establecidas el Procedimiento de Gestión de la Información Documentada, entre los cuales se encuentra la determinación para la Elaboración de Documento Interno; la Lista Maestra de Documentos Internos y Documentos Externos.

Se tiene definido los roles y responsabilidades, la autoridad está embebida en las funciones correspondientes y se documenta en los documentos aplicables como procedimientos. Toda la información documentada referente al SGC se encuentra disponible en la red interna y se tiene referenciada en la Lista Maestra de Información Documentada. Cuando aplique, los documentos se imprimen, se les coloca sello de copia controlada y se distribuyen en el área de aplicación correspondiente.

Las modificaciones se informan a través de la Solicitud de Cambio de Documento del SGC. En el cual se les notifica y solicita la forma de enterado, sobre el cambio realizado. Para el alta de nuevos documentos se entrega directamente al encargado de control de documentos para su aprobación y actualización de las listas maestras.

Los cambios a la Planificación del Sistema son identificados y analizados, previos a su implantación, de forma que se evalúen y controlen los riesgos (impactos) que el cambio va a producir. En el análisis del cambio, se identifica de forma clara el objetivo, los beneficios esperados y los ámbitos a los cuales el cambio aportará mejoras, para lo cual se deben considerar todos los indicadores que serán favorecidos con el cambio.

Se identifican los recursos requeridos para efectuar el cambio e indicar a quien impacta. A través del concentrado de gestión de cambios de cada uno de los procesos se asegura que cualquier cambio que se produzca en el Sistema de Gestión que de una forma u otra pueda influir, tendrá que llevarse a cabo de una forma planificada, lo que implica una metodología, una identificación de los riesgos asociados a dicho cambio, analizar la necesidad de recursos, establecer responsables y verificar, o en su caso, validar, dichos cambios.

Se muestra evidencia de la implementación efectiva de la comunicación que incluye alcance sobre las comunicaciones internas y externas pertinentes al sistema de gestión de la calidad, que incluyen Cambios en Sistemas de Gestión de Calidad, Incidencias, Quejas del Cliente, Resultados de Indicadores, Problemas de calidad, Identificación de Riesgos, Cambio de Responsabilidades y Productos No Conformes.

Adicional a lo anterior, se ha implementado como medios de comunicación: tableros informativos, minutas de reunión, correos electrónicos y todos los documentos y registros del SGC.

El personal auditado muestra conocimiento y dominio de sus responsabilidades y actividades de Gestión operativa y de supervisión.

OBJETIVO ESTRATÉGICO

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 macroprocesos de formación y apoyo instituidos en esta casa de estudios.

FORTALEZAS

Puntos fuertes internos, capacidades, recursos, posiciones alcanzadas y ventajas competitivas que deben y pueden servir para explotar oportunidades

- 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.
- Reconocimiento profesional a los egresados por su desempeño idóneo en el examen de ingreso al servicio profesional docente, posicionamiento en los primeros lugares.
- Reconocimiento a los perfiles deseables e ingreso al sistema nacional de investigadores de sus profesores.
- Amplia oferta académica: 8 licenciaturas, 2 maestrías, 1 doctorado, diplomados y cursos de actualización.
- Procesos de selección de ingreso a través de EXANI-II del CENEVAL2, examen psicométrico, examen físico y de natación (Licenciatura en Educación Física), entrevista en inglés (Licenciatura en Secundaria con Especialidad en Lengua Extranjera: inglés).
- Programa de movilidad estudiantil a nivel nacional e internacional.
- Valores institucionales bajo los principios del Artículo 3º constitucional de una educación pública, laica, gratuita, obligatoria, nacionalista, democrática, para la convivencia humana; apegada a los principios científicos y de calidad.
- Responsabilidad social como compromiso en el ejercicio profesional, desde la práctica educativa entendida como una carrera de vida, respeto al ser humano, reconocimiento a la diversidad cultural y la práctica de una educación inclusiva.
- Grupos de investigación.
- Cuerpos Académicos.
- Programa de evaluación al desempeño docente.
- Difusión del conocimiento en congresos, foros, simposios, etc.,
- Programa de Tutoría para apoyar la formación inicial y continua.
- Programa de seguimiento de egresados.
- Certificación en la enseñanza del inglés como segunda lengua a estudiantes y profesores.
- Los desarrollos curriculares de los programas educativos con apego a las orientaciones pedagógicas y metodológicas de los planes y programas de estudio.
- Programa de evaluación al desempeño docente.
- Difusión del conocimiento en congresos, foros, simposios, etc.,
- Producción editorial de los trabajos de investigación.
- Servicios bibliotecarios y recursos tecnológicos, que facilitan el acceso y uso de la información mediante la biblioteca digital y sus colecciones bibliográficas.
- Centro de cómputo con aulas equipadas con computadoras individuales, sala audiovisual y aula múltiple con una estructura tecnológica para tener acceso a internet.
- Infraestructura de redes y equipo.
- Acervo histórico.
- Página web propia.
- Plataforma educativa.
- Laboratorio de matemáticas.
- Laboratorio de idiomas.
- Construcción del repositorio institucional
- Reconocimiento del coro normalista, grupo de danza, rondalla.

- Once disciplinas deportivas en su rama varonil y femenil, con participación destacada en la Universiada Nacional.
- Planta docente con perfiles profesionales congruentes con las exigencias de las asignaturas de los planes de estudio vigentes.
- Personal docente empático con el trabajo de los estudiantes apoyando en situaciones vulnerables.
- Personal especializado en habilidades digitales.
- Personal administrativo y de apoyo con amplia experiencia.
- Contar con una plataforma tecnológica óptima para el trabajo a distancia.
- Vinculación con el nivel de educación básica para realizar las prácticas profesionales a distancia.
- Trabajo colaborativo.
- Se incorpora a la oferta académica para el ciclo escolar 2020-2021 la Licenciatura en enseñanza de la Historia
- Amplio inventario de materiales de limpieza.
- Actualización del Manual de Funciones-Organigrama, el cual permitirá la mejora en la calidad del servicio educativo.
- Participación del personal docente en la construcción de la malla curricular de las diversas licenciaturas. DGESuM.
- Intercambios académicos-convenios de colaboración con instituciones de educación superior.
- Recursos financieros de EDINEN 2022.

OPORTUNIDADES

Puntos fuertes externos, que pueden suponer una ventaja competitiva para la organización o una posibilidad de mejora de la misma

- 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.
- Actualmente, se han incentivado en el ámbito educativo, estrategias tendientes a la medición y valoración del desempeño profesional de los docentes que laboran en el sector público en el nivel de educación básica en México, y con ello se han tomado medidas en las instituciones formadoras para mantener y fortalecer el perfil profesional de sus egresados, esta institución bajo este planteamiento ha buscado de forma continua ir fortaleciendo paulatinamente el proceso de formación inicial y continua de sus alumnos para que cuenten con el perfil idóneo para la docencia.
- La institución también ve como una oportunidad para fortalecer los factores internos, y eso implica la rigurosidad en la formación inicial desde el interior de la institución.
- El programa de seguimiento de egresados que tiene implementado la organización, ha permitido ir conociendo la evolución profesional, liderazgos, reconocimiento, necesidades de actualización, y sobre todo la oportunidad institucional para nutrirse de la experiencia de sus egresados.
- Capacitación y/o actualización docente para adquirir las habilidades digitales e incorporar las tecnologías de la información a la práctica pedagógica cotidiana. (Se identifica como oportunidad para trabajar la debilidad relacionada con la poca utilización de tecnologías del profesorado).
- Acceso a nuevas tecnologías para innovar en los procesos educativos.
- Uso de la plataforma Moodle Institucional.
- Consolidar un sistema de automatización dinámico y de software abierto.
- Modernización de la infraestructura física y tecnológica.
- Capacitación al personal
- Mantenimiento a la plataforma institucional
- Mantenimiento a infraestructura física y tecnológica
- Continuidad a planes y programas de estudio.
- Desarrollar competencias para la enseñanza y aprendizaje en modalidad híbrida.
- Readaptación al trabajo en modalidad 100% personal
- Cuidado de la salud.
- Incorporar la normativa aplicable a los procesos.
- Curso propedéutico que atienda la formación/nivelación de los aspirantes en aspectos: de estadística social, investigación, trabajo colaborativo, desarrollo socioemocional, lectura en inglés, entre otros que permitan el desarrollo del pensamiento crítico, fundamentado y divergente (Maestría).
- Implementación del Manual de Organización y procedimientos 2021

DEBILIDADES

Puntos débiles internos, aspectos que limitan o reducen la capacidad de desarrollo efectivo de la estrategia de la organización.

- 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.
- Limitada utilización de las tecnologías por parte del profesorado. (El contexto actual permite brindar a la planta docente habilidades digitales a través de cursos).
- Falta de pericia de los docentes en el manejo de la plataforma institucional para el trabajo a distancia.
- Procesos administrativos de suele hacerse de manera presencial, que en función de la pandemia por COVID es necesario establecer nuevas formas de trabajo)
- Equipos de cómputo obsoletos.
- Alta demanda de equipos de cómputo (Vida útil)
- Personal poco interesado por los cursos de capacitación.
- Diversidad de incapacidades (pandemia).
- Dificultades por el cambio de modalidad en la prestación de los servicios educativos.
- Servicio de internet inalámbrico.
- Fallas en equipo activo de red y/o puntos de acceso
- Incapacidades oficiales a destiempo.
- Bajo rendimiento laboral de veladores y personal de limpieza.
- Poco presupuesto para la adquisición de equipos de cómputo.
- Poca asistencia de estudiantes (prefieren una modalidad en línea.
- Presupuesto EDINEN 2021 a destiempo. (Ejercicio 2022).

AMENAZAS (aspectos negativos)

Puntos débiles externos, toda fuerza del entorno que puede impedir la implementación de una estrategia o bien reducir su efectividad.

- 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.
- Acciones asincrónicas que implementan las autoridades educativas de las dependencias estatales y nacionales, que provocan retraso en el desarrollo de las acciones de la organización en la concreción de los proyectos programas educativos.
- Iniciativa de ley para que la educación superior sea gratuita.
- Intervención del SNTE ante cuestiones laborales.
- Falta de recursos para el financiamiento de la difusión cultural, aunado a la falta de una real interacción con otras instituciones que fomentan el desarrollo cultural en la entidad.
- La crítica y cuestionamiento social hacia el papel de los maestros en la educación básica, lo que aleja a los aspirantes y hace que la carrera normalista se estigmatice negativamente.
- La difusión negativa que hacen los medios de comunicación sobre la labor docente.
- Los apoyos se ven limitados debido a la situación crítica de las finanzas públicas de la federación, lo que provoca restricciones en la asignación de recursos a las más de doscientas escuelas normales públicas que existen en el país.
- Los factores económicos externos como la reducción del presupuesto a las instituciones de educación superior limitan a la organización para mejorar su infraestructura física y tecnológica, desarrollo profesional docente, investigación, becas nacionales e internacionales y movilidad.
- Gobierno del Estado aporta mensualmente para su mantenimiento un presupuesto insuficiente para las demandas académicas, de infraestructura, de investigación y de difusión cultural.
- Algunas determinaciones externas pueden alterar el trabajo organizacional, administrativo y de gestión como políticas desde la instancias federales (DGESPE), normas de control escolar por el sistema educativo estatal

regular, la reforma curricular, cambio en los reglamentos de titulación, nuevas disposiciones en el uso de los recursos financieros, nuevas reglas de operación para los programas federales de los que participan la institución, la ley referente a profesiones, ley general del trabajo, ley de transparencia y acceso a la información, ley de los derechos humanos, las reformas a la ley del seguro social, la ley de los trabajadores del gobierno del estado de San Luis Potosí. Junto con la reglamentación inherente a los procesos de la administración y gestión de los centros escolares adscrito.

- Diario Oficial de la Federación, Acuerdo 02/03/20
- Lineamientos de acción COVID-19 en México en Instituciones Públicas de Educación Superior. Subsecretaría de Educación Superior
- Dificultad para desarrollar los planes y programas de estudio.
- Contexto digital de los estudiantes. Acceso a equipo y a conectividad en casa.
- Servidores con la suficiente capacidad para dar acceso simultáneo a millones de usuarios.
- Prolongación de la contingencia sanitaria.
- Alza de precios y reducción de presupuestos. Baja de producción por pandemia
- Fallas del proveedor de servicio de internet. Fallas en equipo red y/o puntos de acceso.
- Oficio del Consejo Nacional de Autoridades de Educación Normal, disminución del presupuesto de 95.3% (229 pesos anuales por estudiante para el 2021).
- Cambio en la política federal sobre la gratuidad en el nivel superior. (Sin sustento económico o programas definidos).
- Transición de políticas educativas para la promoción vertical y horizontal. Ley general del sistema para la carrera de los maestros. No se dé el valor a la formación de estudios de maestría.
- Actos vandálicos - Robo de cableado.
- Aprobación de la Ley General de Educación Superior en la que se garantiza la gratuidad a partir de 2022. Gratuidad sujeta a la disponibilidad presupuestal.
- Efectos de la pandemia. Deserción y reprobación (licenciatura y maestría). Rebrote de COVID.
- Disposiciones de la SEGE y SEER para el acceso a escuelas de práctica (jornadas de práctica docente).
- Retrasos en dependencias externas para diversos trámites.
- Deserción y reprobación (licenciatura y maestría).
- Rebrote de COVID.
- Disposiciones de la SEGE y SEER para el acceso a escuelas de práctica (jornadas de práctica docente).
- Alza de precios al inicio de año 2022
- Transición de políticas educativas que influye en un limitado reconocimiento a los estudios de maestría y en la promoción vertical y horizontal de los docentes.

3. Validación del Alcance y No Aplicabilidad.

El Equipo de Auditoría confirmó el alcance de certificación que se mantiene implementado efectivamente conforme fue validado en la Auditoría Principal de Certificación y no ha sufrido cambios:

- **Diseño:** La Organización no cuenta con la Responsabilidad Legal para realizar actividades de Diseño y Desarrollo de los Programas Educativos. Esto corresponde al Consejo Nacional de Autoridades de Educación Normal.
- **Fabricación:** La Información Documentada presentada demuestra que el alcance de la certificación incluye la Prestación de Servicios Educativos: Licenciatura y Posgrado, Investigación Educativa, Extensión Educativa, Servicios Administrativos, Centro de Información Científica y Tecnológica (CICYT) y no está limitado al “despacho/ equivalente debido a que cuenta con la capacidad, experiencia, conocimientos e Infraestructura necesarios para completar exitosamente con las actividades y servicios indicados.

Se demuestra la capacidad de los Servicios Educativos mediante la planificación de los procesos necesarios para cumplir los requisitos para su provisión y para implementar las acciones determinadas en la identificación y Evaluación de Riesgos y Oportunidades, mediante la determinación de los requisitos para los productos y servicios; el establecimiento de criterios para la Prestación de Servicios Educativos; la aceptación de los servicios en todas sus etapas de realización; la determinación de los recursos necesarios para lograr la conformidad con los requisitos mediante la implementación del control de los procesos de acuerdo con los criterios establecidos en los Procedimientos y Competencia del Personal.

Se muestra el mantenimiento y la conservación de la información documentada en la extensión necesaria para tener confianza en que los procesos se han llevado a cabo según lo planificado; demostrar la conformidad de los productos y servicios con sus requisitos. La salida de esta planificación muestra ser adecuada, coherente y consistente con las operaciones de la organización.

El enfoque de los procesos del sistema de gestión se encuentra orientado principalmente hacia el aseguramiento y control de calidad de los servicios educativos por cada Macroproceso. Se ha implementado un pensamiento de riesgos para prevenir fallas o incumplimiento funcional y normativo mediante la implementación de controles inherentes en procedimientos y relacionados a las actividades para asegurar la conformidad de las actividades de Servicios Educativos: Licenciatura y Posgrado,

Investigación Educativa, Extensión Educativa, Servicios Administrativos, Centro de Información Científica y Tecnológica (CICYT)

La Escuela se mantiene funcionando efectivamente una infraestructura con las condiciones adecuadas que incluyen los espacios necesarios para las clases y actividades de formación; los cuales cuentan la iluminación adecuada, las alturas correctas, lámparas congruentes y adecuadas de energía. La cantidad y distribución de las áreas de trabajo administrativas y operativas es adecuada para facilitar la prestación del Servicio Educativo. Se cuenta con salones, auditorio, salas de reuniones con identificación visible. Se muestran rutas de evacuación y señalamiento de salidas de emergencia.

- Suministro: El alcance documentado y la Información Documentada presentada incluye el suministro de los productos identificados y no está limitado al “despacho/ equivalente”.
- Rango de Productos:
 - La organización demostró con evidencia objetiva mostrada en las notas de este informe que mantiene los recursos e infraestructura adecuados y suficientes para realizar la Prestación de Servicios Educativos: Licenciatura y Posgrado, Investigación Educativa, Extensión Educativa, Servicios Administrativos, Centro de Información Científica y Tecnológica (CICYT)
- El Equipo de Auditoría concluye que todas las actividades relacionadas con Prestación de Servicios Educativos: Licenciatura y Posgrado, Investigación Educativa, Extensión Educativa, Servicios Administrativos, Centro de Información Científica y Tecnológica (CICYT) se mantiene dentro del Alcance del Sistema de Gestión y por lo tanto dentro del Alcance de la Certificación para este Sistema.
 - Se mantiene cumplimiento normativo de servicios, mostrado en las notas de auditoria con:
 - Constitución de los Estados Unidos Mexicanos
 - Ley de General de Educación
 - Ley para la Educación Superior
 - Ley de Educación del Estado de San Luis Potosí

Turno	Horario	Actividades/ Procesos ejecutados en turno relacionadas con el Alcance de Certificación
1°	09:00 hrs a 18:00 hrs	Servicios Administrativos; Investigación Educativa; Académica; Extensión Educativa; Estudios de Posgrado; Centro de Información Científica y Tecnológica; Dirección General; Auditorías Internas del SGC; Recursos Materiales; Recursos Humanos; Recursos Financieros.
No debe planearse la auditoría en el tercer turno Haga clic aquí para escribir texto.		

4. Nivel de Integración (si aplica).

El Equipo de Auditoría ha verificado que la organización tiene un Sistema de Gestión con el siguiente nivel de integración:

Nivel	Descripción	
1	Un enfoque integrado para la Política y Objetivos.	<input type="checkbox"/>
2	Un enfoque integrado para la Auditoría Interna y las Revisiones por la Dirección + Todo lo anterior.	<input type="checkbox"/>
3	Documentación integrada que incluye instrucciones de trabajo, a un buen nivel de desarrollo, según sea apropiado + Soporte y responsabilidades de gestión unificadas + Todo lo anterior.	<input type="checkbox"/>
4	Un enfoque integrado para procesos de sistemas + Un enfoque integrado para mecanismos de mejora, (acciones correctivas y preventivas, mediciones y mejora continua) + Todo lo anterior.	<input type="checkbox"/>
5	Un enfoque integrado para planear, con un buen uso de enfoques gestión de riesgos de negocios y revisiones por la dirección que consideran toda la estrategia y planeación de negocios en relación con el contexto organizacional, así como riesgos y oportunidades + Todo lo anterior.	<input type="checkbox"/>
	No Aplica.	<input checked="" type="checkbox"/>

5. Verificación de la Eficacia de Acciones Correctivas de No Conformidades de la Auditoría anterior.

5.1. Verificación de Áreas de Preocupación (Fase 1).

No Aplica

5.2. Verificación de la Eficacia de Acciones Correctivas de No Conformidades de la Auditoría anterior

No se documentaron No Conformidades en la Auditoría Anterior.

5.3. Verificación del Desempeño del Ciclo de Certificación anterior (solo para Recertificación).

Evento	Auditores	No. De NCs		Visita Especial	Principales Áreas de Debilidad
		May	Men		
Certificación	ETG	0	0	No	10.2
Vigilancia 1	JHR	0	0	No	9.1
Vigilancia 2	ALH	0	0	No	4.4; 6.1; 10.3

5.4. Conclusión sobre la Eficacia de Acciones Correctivas de No Conformidades de la Auditoría anterior.

Esta revisión ha concluido que:

- Cualquier no conformidad identificada durante auditorías previas han sido corregidas y las acciones correctivas continúan siendo efectivas.
- El Sistema de Gestión no ha atendido de manera adecuada las no conformidades identificadas durante las actividades de auditorías previas y el problema específico ha sido redefinido en la sección de no conformidades de este reporte.

6. Descripción de la Conformidad y Capacidad del Sistema de Gestión.**6.1. Política y Objetivos.****BECENE-DG-PQ-01 Política de Calidad**

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.

BECENE-DG-OQ-01 Objetivos de Calidad

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.

Meta: 77%

Resultado 89.2%

Brindar los servicios de apoyo a la formación docente cada ciclo escolar con un 80% de cumplimiento como mínimo en el proceso para la administración y gestión eficaz de los procedimientos de escolaridad, recursos humanos, financieros, materiales, mantenimiento y aseo.

Meta: 80%

Resultado: 97.2%

Contribuir a la formación de profesionales en educación básica al promover la aplicación del conocimiento

Meta: 90%

Resultado: 94.8%

Contribuir a la formación de profesionales en educación básica al promover la generación y aplicación del conocimiento logrando el 90% en la media de los indicadores de desempeño de los Procedimientos Operativos en su desarrollo anual

Meta: 84%

Real: 86.5%

Contribuir al desarrollo armónico de los estudiantes normalistas, mediante el logro anual de las metas determinadas para la formación complementaria, expresadas en los indicadores de calidad de los procesos del área.

Meta: Promedio de indicadores 84%

Real: 86.5%

Alcanzar elementos de calidad del 88% en los rasgos del perfil de egreso en los estudiantes de maestría en los procesos de selección e inscripción, aplicación de programas y obtención de grado semestral y anual

Meta: 88%

Real: 95%

Contribuir a la formación de profesionales de la educación en el ciclo escolar a través del cumplimiento de la prestación de servicios de información científica y tecnológica en un 85% para fortalecer las actividades académicas y de investigación acorde a los requerimientos de la sociedad educativa actual.

Meta: 85%

Real: 94.7%

Se ha implementado la Planificación del SGC Seguimiento a Objetivos donde se ha determinado qué se va a hacer; qué recursos se requerirán; quién será responsable; cuándo se finalizará; cómo se evaluarán los resultados.

6.2. Identificación de Requisitos Legales.

- La organización **No** tiene incumplimientos legales que le pueden impedir la Certificación durante Fase 2.
- La organización **No** tiene procesos administrativos abiertos con la autoridad.
- El nivel de cumplimiento de los Requisitos Legales es Suficiente

6.3. Contexto, Riesgos y Oportunidades.

Se observó la efectiva identificación del Contexto de la Organización:

FORTALEZAS

Puntos fuertes internos, capacidades, recursos, posiciones alcanzadas y ventajas competitivas que deben y pueden servir para explotar oportunidades

- 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.
- Reconocimiento profesional a los egresados por su desempeño idóneo en el examen de ingreso al servicio profesional docente, posicionamiento en los primeros lugares.
- Reconocimiento a los perfiles deseables e ingreso al sistema nacional de investigadores de sus profesores.
- Amplia oferta académica: 8 licenciaturas, 2 maestrías, 1 doctorado, diplomados y cursos de actualización.
- Procesos de selección de ingreso a través de EXANI-II del CENEVAL2, examen psicométrico, examen físico y de natación (Licenciatura en Educación Física), entrevista en inglés (Licenciatura en Secundaria con Especialidad en Lengua Extranjera: inglés).
- Programa de movilidad estudiantil a nivel nacional e internacional.
- Valores institucionales bajo los principios del Artículo 3º constitucional de una educación pública, laica, gratuita, obligatoria, nacionalista, democrática, para la convivencia humana; apegada a los principios científicos y de calidad.
- Responsabilidad social como compromiso en el ejercicio profesional, desde la práctica educativa entendida como una carrera de vida, respeto al ser humano, reconocimiento a la diversidad cultural y la práctica de una educación inclusiva.
- Grupos de investigación.
- Cuerpos Académicos.

- Programa de evaluación al desempeño docente.
- Difusión del conocimiento en congresos, foros, simposios, etc.,
- Programa de Tutoría para apoyar la formación inicial y continua.
- Programa de seguimiento de egresados.
- Certificación en la enseñanza del inglés como segunda lengua a estudiantes y profesores.
- Los desarrollos curriculares de los programas educativos con apego a las orientaciones pedagógicas y metodológicas de los planes y programas de estudio.
- Programa de evaluación al desempeño docente.
- Difusión del conocimiento en congresos, foros, simposios, etc.,
- Producción editorial de los trabajos de investigación.
- Servicios bibliotecarios y recursos tecnológicos, que facilitan el acceso y uso de la información mediante la biblioteca digital y sus colecciones bibliográficas.
- Centro de cómputo con aulas equipadas con computadoras individuales, sala audiovisual y aula múltiple con una estructura tecnológica para tener acceso a internet.
- Infraestructura de redes y equipo.
- Acervo histórico.
- Página web propia.
- Plataforma educativa.
- Laboratorio de matemáticas.
- Laboratorio de idiomas.
- Construcción del repositorio institucional
- Reconocimiento del coro normalista, grupo de danza, rondalla.
- Once disciplinas deportivas en su rama varonil y femenil, con participación destacada en la Universiada Nacional.
- Planta docente con perfiles profesionales congruentes con las exigencias de las asignaturas de los planes de estudio vigentes.
- Personal docente empático con el trabajo de los estudiantes apoyando en situaciones vulnerables.
- Personal especializado en habilidades digitales.
- Personal administrativo y de apoyo con amplia experiencia.
- Contar con una plataforma tecnológica óptima para el trabajo a distancia.
- Vinculación con el nivel de educación básica para realizar las prácticas profesionales a distancia.
- Trabajo colaborativo.
- Se incorpora a la oferta académica para el ciclo escolar 2020-2021 la Licenciatura en enseñanza de la Historia
- Amplio inventario de materiales de limpieza.
- Actualización del Manual de Funciones-Organigrama, el cual permitirá la mejora en la calidad del servicio educativo.
- Participación del personal docente en la construcción de la malla curricular de las diversas licenciaturas. DGEsuM.
- Intercambios académicos-convenios de colaboración con instituciones de educación superior.
- Recursos financieros de EDINEN 2022.

OPORTUNIDADES

Puntos fuertes externos, que pueden suponer una ventaja competitiva para la organización o una posibilidad de mejora de esta.

- 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.
- Actualmente, se han incentivado en el ámbito educativo, estrategias tendientes a la medición y valoración del desempeño profesional de los docentes que laboran en el sector público en el nivel de educación básica en México, y con ello se han tomado medidas en las instituciones formadoras para mantener y fortalecer el perfil profesional de sus egresados, esta institución bajo este planteamiento ha buscado de forma continua ir fortaleciendo paulatinamente el proceso de formación inicial y continua de sus alumnos para que cuenten con el perfil idóneo para la docencia.

- La institución también ve como una oportunidad para fortalecer los factores internos, y eso implica la rigurosidad en la formación inicial desde el interior de la institución.
- El programa de seguimiento de egresados que tiene implementado la organización, ha permitido ir conociendo la evolución profesional, liderazgos, reconocimiento, necesidades de actualización, y sobre todo la oportunidad institucional para nutrirse de la experiencia de sus egresados.
- Capacitación y/o actualización docente para adquirir las habilidades digitales e incorporar las tecnologías de la información a la práctica pedagógica cotidiana. (Se identifica como oportunidad para trabajar la debilidad relacionada con la poca utilización de tecnologías del profesorado).
- Acceso a nuevas tecnologías para innovar en los procesos educativos.
- Uso de la plataforma Moodle Institucional.
- Consolidar un sistema de automatización dinámico y de software abierto.
- Modernización de la infraestructura física y tecnológica.
- Capacitación al personal
- Mantenimiento a la plataforma institucional
- Mantenimiento a infraestructura física y tecnológica
- Continuidad a planes y programas de estudio.
- Desarrollar competencias para la enseñanza y aprendizaje en modalidad híbrida.
- Readaptación al trabajo en modalidad 100% personal
- Cuidado de la salud.
- Incorporar la normativa aplicable a los procesos.
- Curso propedéutico que atienda la formación/nivelación de los aspirantes en aspectos: de estadística social, investigación, trabajo colaborativo, desarrollo socioemocional, lectura en inglés, entre otros que permitan el desarrollo del pensamiento crítico, fundamentado y divergente (Maestría).
- Implementación del Manual de Organización y procedimientos 2021

DEBILIDADES

Puntos débiles internos, aspectos que limitan o reducen la capacidad de desarrollo efectivo de la estrategia de la organización.

- 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.
- Poca financiación para potenciar sus misiones sustantivas de docencia, investigación, extensión y difusión.
- Limitada utilización de las tecnologías por parte del profesorado. (El contexto actual permite brindar a la planta docente habilidades digitales a través de cursos).
- Falta de pericia de los docentes en el manejo de la plataforma institucional para el trabajo a distancia.
- Procesos administrativos de suele hacerse de manera presencial, que en función de la pandemia por COVID es necesario establecer nuevas formas de trabajo)
- Equipos de cómputo obsoletos.
- Alta demanda de equipos de cómputo (Vida útil)
- Personal poco interesado por los cursos de capacitación.
- Diversidad de incapacidades (pandemia).
- Dificultades por el cambio de modalidad en la prestación de los servicios educativos.
- Servicio de internet inalámbrico.
- Fallas en equipo activo de red y/o puntos de acceso
- Incapacidades oficiales a destiempo.
- Bajo rendimiento laboral de veladores y personal de limpieza.
- Poca presupuesto para la adquisición de equipos de cómputo.
- Poca asistencia de estudiantes (prefieren una modalidad en línea.
- Presupuesto EDINEN 2021 a destiempo. (Ejercicio 2022).

AMENAZAS (aspectos negativos)

Puntos débiles externos, toda fuerza del entorno que puede impedir la implementación de una estrategia o bien reducir su efectividad.

- 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.
- Acciones asincrónicas que implementan las autoridades educativas de las dependencias estatales y nacionales, que provocan retraso en el desarrollo de las acciones de la organización en la concreción de los proyectos programas educativos.
- Iniciativa de ley para que la educación superior sea gratuita.
- Intervención del SNTE ante cuestiones laborales.
- Falta de recursos para el financiamiento de la difusión cultural, aunado a la falta de una real interacción con otras instituciones que fomentan el desarrollo cultural en la entidad.
- La crítica y cuestionamiento social hacia el papel de los maestros en la educación básica, lo que aleja a los aspirantes y hace que la carrera normalista se estigmatice negativamente.
- La difusión negativa que hacen los medios de comunicación sobre la labor docente.
- Los apoyos se ven limitados debido a la situación crítica de las finanzas públicas de la federación, lo que provoca restricciones en la asignación de recursos a las más de doscientas escuelas normales públicas que existen en el país.
- Los factores económicos externos como la reducción del presupuesto a las instituciones de educación superior limitan a la organización para mejorar su infraestructura física y tecnológica, desarrollo profesional docente, investigación, becas nacionales e internacionales y movilidad.
- Gobierno del Estado aporta mensualmente para su mantenimiento un presupuesto insuficiente para las demandas académicas, de infraestructura, de investigación y de difusión cultural.
- Algunas determinaciones externas pueden alterar el trabajo organizacional, administrativo y de gestión como políticas desde las instancias federales (DGESPE), normas de control escolar por el sistema educativo estatal regular, la reforma curricular, cambio en los reglamentos de titulación, nuevas disposiciones en el uso de los recursos financieros, nuevas reglas de operación para los programas federales de los que participan la institución, la ley referente a profesiones, ley general del trabajo, ley de transparencia y acceso a la información, ley de los derechos humanos, las reformas a la ley del seguro social, la ley de los trabajadores del gobierno del estado de San Luis Potosí. Junto con la reglamentación inherente a los procesos de la administración y gestión de los centros escolares adscrito.
- Diario Oficial de la Federación, Acuerdo 02/03/20
- Lineamientos de acción COVID-19 en México en Instituciones Públicas de Educación Superior. Subsecretaría de Educación Superior
- Dificultad para desarrollar los planes y programas de estudio.
- Contexto digital de los estudiantes. Acceso a equipo y a conectividad en casa.
- Servidores con la suficiente capacidad para dar acceso simultáneo a millones de usuarios.
- Prolongación de la contingencia sanitaria.
- Alza de precios y reducción de presupuestos. Baja de producción por pandemia
- Fallas del proveedor de servicio de internet. Fallas en equipo red y/o puntos de acceso.
- Oficio del Consejo Nacional de Autoridades de Educación Normal, disminución del presupuesto de 95.3% (229 pesos anuales por estudiante para el 2021).
- Cambio en la política federal sobre la gratuidad en el nivel superior. (Sin sustento económico o programas definidos).
- Transición de políticas educativas para la promoción vertical y horizontal. Ley general del sistema para la carrera de los maestros. No se dé el valor a la formación de estudios de maestría.
- Actos vandálicos - Robo de cableado.
- Aprobación de la Ley General de Educación Superior en la que se garantiza la gratuidad a partir de 2022. Gratuidad sujeta a la disponibilidad presupuestal.
- Efectos de la pandemia. Deserción y reprobación (licenciatura y maestría). Rebrote de COVID.
- Disposiciones de la SEGE y SEER para el acceso a escuelas de práctica (jornadas de práctica docente).
- Retrasos en dependencias externas para diversos trámites.
- Deserción y reprobación (licenciatura y maestría).
- Rebrote de COVID.
- Disposiciones de la SEGE y SEER para el acceso a escuelas de práctica (jornadas de práctica docente).
- Alza de precios al inicio de año 2022
- Transición de políticas educativas que influye en un limitado reconocimiento a los estudios de maestría y en la promoción vertical y horizontal de los docentes.

Riesgos y Oportunidades Institucionales

Riesgos

- No continuar con el desarrollo del semestre de acuerdo a los objetivos de los planes y programas de estudio.
 - Diseño de una estrategia para determinar cómo se desarrollarán los cursos durante la contingencia sanitaria.
 - Difusión de la estrategia en reunión colegiada por licenciatura para darse a conocer a asesores y docentes de cada licenciatura.
 - Difusión de los ajustes de las normas de control escolar para la acreditación emitidas por la SEP DGAIR
 - (Dirección General de Acreditación, Incorporación y Revalidación) para considerar en los criterios de evaluación.
 - Seguimiento del desarrollo de los cursos en campus virtual además de los colegiados por carrera.
 - Dar continuidad a la estrategia de la DEP para el desarrollo de los cursos durante la contingencia sanitaria.
 - Difusión de la estrategia en reunión colegiada de posgrado para darse a conocer a estudiantes y docentes.
 - Seguimiento a la tutoría académica que permita atender y en su caso, abatir el riesgo de no continuidad en el desarrollo del semestre.
- Limitada utilización de las tecnologías por parte del profesorado y alumnado.
 - Capacitación-actualización docente para adquirir las habilidades digitales

Oportunidades

- Consolidar un sistema de automatización de trámites, servicios y/o información de los procesos del área administrativa.
 - Automatizar aquellos servicios administrativos que implique un trámite o servicio de manera presencial.

6.4. Identificación y Evaluación de Aspectos e Impactos, y Peligros y Riesgos.

No Aplica

6.5. Auditoría Interna.

BECENE-CA-PG-08 Rev. 7 Procedimiento Gobernador para Auditorías Internas de Calidad describe la Metodología para la Programación, realización, seguimiento y evaluación de las auditorías internas al SGC. La más reciente Auditoría Interna A1-2022 fue realizada del 02 al 09 de Mayo de 2022. El Informe de Auditoría muestra como resultado: 11 no conformidades. Los Hallazgos de No Conformidad fueron documentados en BECENE-CA-PG-13-02 Bitácora de RACS y se muestran las acciones correctivas en proceso de implementación. La Auditoría Interna es efectiva para proporcionar información acerca de si el sistema de gestión de la calidad es conforme con los requisitos propios de la organización para su sistema de gestión de la calidad, los requisitos de ISO 9001:2015 y su grado de implementación y eficacia.

6.6. Revisión por la Dirección.

Se muestra el BECENE-CA-PG-11-02 Rev. 06 Informe de Revisión por la Dirección del 03 de Marzo de 2022 para el periodo: Agosto 2021 – Enero 2022 con la Participación del Comité de Calidad. Se da seguimiento a los objetivos de calidad establecidos, confirmando su cumplimiento y se confirma que se han incluido todos los elementos de entrada requeridos por ISO 9001:2015. Se mostró evidencia objetiva de que fueron incluidas como salidas específicas y planificadas las decisiones correspondientes para mantener y mejorar el Sistema de Gestión; cualquier necesidad de cambio en el sistema de gestión de la calidad y las necesidades de recursos. Se concluye que la Revisión del Sistema de Gestión incluyó todos los elementos requeridos para dar cumplimiento a lo establecido en ISO 9001:2015. El detalle de las evidencias presentadas puede observarse y consultarse en las Notas de Auditoría.

7. Desarrollo 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 la información documentada.

La auditoría en sitio inició con una reunión de apertura que fue atendida por la Alta Dirección de la organización. La estructura de la auditoría estuvo de acuerdo con el Plan de Auditoría y con el Reporte/ Resumen de Auditoría incluido en este Reporte.

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.

7.1. Cumplimiento al Plan de Auditoría.

- El Plan de Auditoría se ha cumplido según lo establecido y acordado en la Reunión de Apertura. El tiempo asignado ha sido suficiente para lograr los Objetivos de la Auditoría.
- Se ha redistribuido/ ajustado el tiempo calculado para la auditoría teniendo en cuenta el conocimiento de los procesos y la complejidad de los mismos. El tiempo asignado ha sido suficiente para lograr el objetivo de la auditoría.
- El tiempo establecido para la presente auditoría no es suficiente para cubrir la totalidad de los procesos del Alcance de Auditoría por lo que se ha acordado con los representantes de la organización que se deberá adicionar <#> días para completar la presente.

7.2. Resultados de la Auditoría.

Número de No Conformidades Mayores:	0
Número de No Conformidades Menores:	0

El Proceso para el Cierre de No Conformidades es el siguiente:

- Enviar los Reportes de No Conformidad (SF02) completos (adjunto a este Reporte), los cuales deben contener el Análisis de Causa Raíz, la(s) Acción(es) de Corrección o Contención y la(s) Acción(es) correctiva(s), más las evidencias de implementación de las distintas acciones definidas para el cierre de las no conformidades antes de 90 días a partir del último día de auditoría.
- Una vez cerradas las No Conformidades, BVQI procederá a Recomendar la Certificación/Re-Certificación o la continuidad de la Certificación, según sea aplicable.

Con la finalidad de facilitar la atención de las no conformidades, BVQI ha puesto a disposición el documento denominado "Atención de No Conformidades", el cual es enviado/ entregado al final de Reunión de Cierre.

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

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/ Vigilancia/ Recertificación. 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.

Para atender las No Conformidades **menores** los Planes de Acción (Corrección, Análisis de Causas y Acciones Correctivas), deben ser enviados para su revisión y aceptación, junto con las evidencias de corrección dentro de los **90 días** siguientes a la reunión de cierre de la auditoría Fase 2 / Recertificación / Vigilancia.

Las respuestas a las No Conformidades deben 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 eficacia de las acciones correctivas tomadas y su No recurrencia.

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

- **contacto.certificacion@bureauveritas.com**

7.3. Fortalezas del Sistema de Gestión.

- Involucramiento del Personal con el Sistema de Calidad.
- Liderazgo de la Dirección General.
- Despliegue y eficacia de los controles operacionales.
- Conformidad Legal y Normativa.
- Experiencia en la Formación Docente.
- Infraestructura Adecuada.

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

No se muestra uso de la Marca de Certificación ni uso de Logotipo de Acreditación o del Propietario del Esquema.

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

No se presentó Incertidumbre y Obstáculo que pudieran afectar la Confiabilidad de las Conclusiones de Auditoría.

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

No se presentaron Opiniones divergentes no resueltas entre el Equipo de Auditoría y el Auditado.

7.7. Plazo para Apelaciones.

La organización cuenta con 10 días naturales, contados a partir del último día de Auditoría, para hacer uso de su Derecho de Apelación. La organización debe enviar su Solicitud de Apelación incluyendo las Evidencias de soporte que demuestren la conformidad sobre la(as) No Conformidad(es) documentada(s) durante la Auditoría, vía correo electrónico: contacto.certificacion@bureauveritas.com

BVQI Mexicana, S.A. de C.V. resolverá la Solicitud de Apelación dentro de las 4 semanas posteriores a su recepción.

Transcurrido este plazo, BVQI Mexicana, S.A. de C.V. se reserva el derecho de rechazar la Solicitud de Apelación.

8. Conclusión.

A través del proceso de auditoría, el Equipo de Auditoría pudo verificar:

Sí	<input checked="" type="checkbox"/>	No	<input type="checkbox"/>	La documentación del sistema de gestión 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.
Sí	<input checked="" type="checkbox"/>	No	<input type="checkbox"/>	Que el sistema de gestión cumple con todos los requisitos legales, reglamentarios y contractuales aplicables;
Sí	<input checked="" type="checkbox"/>	No	<input type="checkbox"/>	La organización ha demostrado la efectiva implementación y mantenimiento de su sistema de gestión;
Sí	<input checked="" type="checkbox"/>	No	<input type="checkbox"/>	La organización ha demostrado el establecimiento y monitoreo de objetivos y metas clave de desempeño y el avance monitoreado hacia su logro;
Sí	<input checked="" type="checkbox"/>	No	<input type="checkbox"/>	El programa de auditoría interna ha sido completamente implementado y demuestra efectividad como una herramienta para mantener y mejorar el sistema de gestión;
Sí	<input checked="" type="checkbox"/>	No	<input type="checkbox"/>	A lo largo del proceso de auditoría, el Sistema de Gestión demostró completa conformidad con los requisitos de la norma de auditoría.

9. Recomendación.

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 de Gestión, la Certificación es:

- Recomendada.
- Procede sujeta a un Cierre de Acciones Correctivas a través de una Revisión Documental;
- Procede sujeta a un Cierre de Acciones Correctivas a través de una Auditoría Especial en Sitio;
- Es Recomendada considerando el Cierre de No Conformidades ya verificadas.

- Se mantiene/ continua la Certificación.
- Se mantiene/ continúa sujeta a un Cierre de Acciones Correctivas a través de una Revisión Documental;
- Se mantiene/ continúa sujeta a un Cierre de Acciones Correctivas a través de una Auditoría Especial en Sitio;
- Se suspende hasta completar el Cierre de Acciones Correctivas;
- Se mantiene/ continua considerando el Cierre de No Conformidades ya verificadas.
- Se retira (consultar el Procedimiento de Apelaciones definido en las Condiciones del Contrato).

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.