



Bureau Veritas Certification

Certificación de Sistemas de Gestión ISO 9001:2008

Reporte de Auditoría de la Fase 2 de la ReCertificación de la:

BENEMÉRITA Y CENTENARIA ESCUELA NORMAL DEL ESTADO DE SAN LUIS POTOSI

Información de la Empresa			
Nombre de la Compañía:	BENEMERITA Y CENTENARIA ESCUELA NORMAL DEL ESTADO DE SAN LUIS POTOSI		
Dirección:	Sitio : Nicolás Zapata N° 200 , Zona Centro, San Luis Potosí , San Luis Potosí, C.P.78000		
Número de Teléfono:	01-444-812 3401	FAX	01 444 812 51 44
Dirección de Internet:	www.beceneslp.edu.mx		
No(s). de Contrato ZIG:	249236		
Información del Contacto			
Nombre del Contacto:	Dr. León Alejandro Pérez Reyna.	Número de Teléfono:	01 444 812 3401
Dirección de Correo Electrónico:	lperez @beceneslp.edu.mx		
Información de la Auditoría			
Norma(s) de Auditoría:	ISO9001:2008		
Código(s) del Sector:	37		
Número de Empleados:	220	Número de Turnos:	UNO
Tipo de Auditoría:	Fase 2 de Recertificación		
Fecha de Inicio de la Auditoría:	15-Marzo-2011	Fecha de Terminación de la Auditoría:	18-Marzo-2011
Fecha de la siguiente Auditoría:	Septiembre- 2011	Duración:	2días
Turno auditado:	PRIMERO		
Información del Equipo de Auditoría			
Líder del Equipo de Auditoría:	JOSE ANTONIO HERRERA GONZALEZ (JHR)		
Miembros del Equipo de Auditoría:	Auditor:	VICTOR DELGADO ARCINIEGA (VDA)	
	Auditor:	NA	
	Experto Técnico:	NA	
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	Dr. León Alejandro Pérez Reyna.	
	Oficina de Bureau Veritas Certification	DEYANIRA NERI/ URIEL OLMOS	
	Equipo de auditoría	VDA	

Resumen de los Hallazgos de Auditoría

Número de No Conformidades registradas:	Mayor:	0	Menor:	8
¿Se requiere una Visita de Seguimiento?	NA	Fecha de Inicio de la Auditoría de Seguimiento:	NA	Día(s)
Fecha(s) real(es) del Seguimiento:	Inicio:	NA	Terminación:	NA

Observaciones de la Auditoría de Seguimiento:

Recomendación del Líder del Equipo de Auditoría

Norma	Recomendación
ISO 9001:2008	POR TODA LA EVALUACION DOCUMENTADA EN ESTE REPORTE Y EL SISTEMA SE ENCONTRÓ IMPLEMENTADO, CON UN ADECUADO COMIENZO EN ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS , POR LO QUE EN ESTA AUDITORIA DE FASE 2 DE RECERTIFICACION AL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD, PROCEDE SU RECERTIFICACION BAJO LA NORMA DE REFERENCIA, UNA VEZ ATENDIDAS Y CERRADAS SUS 8 NO CONFORMIDADES MENORES.
Líder del Equipo de Auditoría (1)	Miembros del Equipo de Auditoría
JOSE ANTONIO HERRERA GONZALEZ (JHR)	Auditores: NA Experto Técnico: NA

Alcance de Suministro (se debe verificar la declaración del alcance y debe aparecer en siguiente espacio)

PRESTACION DE SERVICIOS EDUCATIVOS, DOCENCIA, INVESTIGACION EDUCATIVA, ESTUDIOS DE POSGRADO, EXTENSION EDUCATIVA, SERVICIOS ADMINISTRATIVOS Y CICYT

TEACHERS EDUCATION, EDUCATIVE, INVESTIGATION, POSTGRADE EDUCATION, EDUCATIVE EXTENSION, ADMINISTRATIVE SERVICES AND CICYT

Acreditación	ANAB				
Número de Certificados requeridos	1+6				
Idiomas	INGLES				
Razón para emitir el Certificado	ReCertificación en la Norma ISO 9001:2008				

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

Resumen de la Auditoría**Objetivos de la Auditoría:**

Los Objetivos de esta Auditoría son:

1. Confirmar que el sistema de gestión cumple con todos los requisitos de la norma de auditoría;
2. Confirmar que la Organización ha implementado efectivamente sus actividades planeadas;
3. Confirmar que el sistema de gestión es capaz de lograr los objetivos y políticas de la Organización.

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 apropiadamente para tratar cualquier no conformidad identificada.

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

En esta auditoría de Recertificación se visitó el sitio:

Sitio : Nicolás Zapata N° 200 , Zona Centro, San Luis Potosí , San Luis Potosí, C.P.78000

Hallazgos de la Auditoría:

La actual revisión concluye que:

- Para la no conformidad identificada durante las Auditorías previas ha sido corregida y la acción correctiva continua en proceso para el caso de Recursos Humanos, con un proyecto en dicha área.

Cumplimiento legal y reglamentario –: Se mencionan en la lista de documentos externos controlados y en la Carpeta de Docencia 0-1 de CIIEES, dichos requisitos legales.

Se verificó la aplicación dentro del Sistema de calidad en los siguientes muestreos: EN EL PROCESO DE DOCENCIA EN LA COORDINACION DE LA LICENCIATURA EN EDUCACION PRIMARIA.

Requisito legal acuerdo número 259 por el que se establece el plan de estudios para la formación inicial de profesores de educación primaria DOF- 1999 agosto -02 donde se menciona el plan de estudios para LA LCI, de educación primaria , SEP y gobierno del estado de SAN LUIS POTOSÍ.

Dirección de planeación y evaluación, coordinación Gral. De planeación depto. De estadística y sistemas de información, que pertenece a SEP al sistema educativo estatal regular.

7.2 Cumplimiento legal o regulatorio:

Sobre los criterios de materias o asignaturas reprobadas , con un máximo de 4 para poder inscribirse en el siguiente semestre. Punto 87 página 23 de IV regularización del folleto normas de control escolar. emitido por la SEP dirección general de educación superior par profesionales de la educación. Abril 2010

Con lo que se concluye el cumplimiento en general de la muestra de los requisitos legales mencionados arriba; Pero cabe mencionar que se tuvo una no conformidad menor debido a las discrepancias en el cumplimiento en Posgrado, ver no conformidad 7/8 en 7.2.

El nivel actual de revisión del Manual de Gestión de la calidad BECENE-DG-MC-01 Revisión 3 con Fecha: 15 de Febrero del 2011.

Según el resultado de la revisión de los reportes de auditoría se puede definir que el Sistema de Auditorías Internas de la organización tiene un nivel de confiabilidad adecuado y el reporte cubre los aspectos Principales.

Sin embargo se debe indicar en dicho reporte las fortalezas y debilidades del proceso principales como Docencia , Posgrado, Control escolar, Titulación.

La organización tiene implementada la medición de la satisfacción de cliente por medio de encuestas, además se miden de quejas, sugerencias, encuestas, peticiones en el buzón en físico y en electrónico pero por áreas de la BECENE; Pero falta un Método de medición y uso de la información de la satisfacción del cliente. Ver no conformidad en 8.2.1.

Enfoque de procesos del sistema de gestión se muestra débil y con varias oportunidades de mejora en los diagramas de tortuga para cada proceso, y en el mapa general.

Se maneja más el término de Procedimientos que el de Procesos.

- Se está utilizando el sistema de calidad como una herramienta para alcanzar los objetivos de calidad y los indicadores de los procesos declarados en el SGC.
- **BENEMERITA Y CENTENARIA ESCUELA NORMAL DEL ESTADO DE SAN LUIS POTOSI tiene un Sistema de gestión de la calidad con adecuado cumplimiento a la norma ISO9001: 2008, sin embargo se debe de seguir trabajando en generar acciones correctivas y acciones preventivas y reforzar el análisis de sus procesos, indicando tendencias.**
- Comentarios sobre Revisión por la Dirección El resultado de la revisión por la dirección, es que no cumple las entradas de la norma , ver no conformidad 5/8 en el punto 5.6.2.
- **El uso de logo de BUREAU VERITAS CERTIFICATION. En Mantas, Trípticos, Página WEB.**

No Conformidades:

Se documentaron 8 No conformidades menores en los siguientes puntos: 4.1, 5.6.2, 6.4, 5.4.1, 7.1, 7.2.1 ,8.2.1 y 8.4.

La respuesta a las no conformidades puede ser en copia dura (papel) o en electrónico utilizando el Reporte de No Conformidad aquí proporcionado y el reporte de acciones correctivas de la organización, y remitirlo a la oficina de Bureau Veritas Certification con atención de Deyanira Neri (deyanira.neri@mx.bureauveritas.com) ó Uriel Olmos (uriel.olmos@mx.bureauveritas.com).

Recomendación:

Con base en los resultados anteriores, la conclusión es que **BENEMERITA Y CENTENARIA ESCUELA NORMAL DEL ESTADO DE SAN LUIS POTOSI** ha establecido y mantenido su sistema de gestión en línea con los requisitos de la norma y ha demostrado la capacidad del sistema para alcanzar los requisitos de los servicios dentro del alcance y la política e indicadores de la Organización.

Por lo tanto, el Líder del Equipo de Auditoría recomienda que, con base en los resultados de esta auditoría y el estado de desarrollo y madurez demostrado del sistema, esta certificación de sistema de gestión de calidad:

Procede, sujeta a los planes de acciones correctivas satisfactorios de las 8 no conformidades menores en: 4.1, 5.6.2, 6.4, 5.4.1, 7.1, 7.2.1 ,8.2.1 y 8.4.

Este reporte es confidencial y su distribución esta limitada al equipo de auditoría, la empresa y la oficina de Bureau Veritas Certification.

Notas del Auditor/ Pistas Significativas de la Auditoría

**Sitio : Nicolás Zapata N° 200 , Zona Centro, San Luis Potosí , San Luis Potosí,
C.P.78000, Zona Centro, San Luis Potosí , San Luis Potosí, C.P.**

Líder del Equipo de Auditoría:	ING. JOSE ANTONIO HERRERA GONZALEZ
Auditado:	MTRA. MARIA MAYELA LEYVA HERRERA DIRECCION DE DOCENCIA
Fecha:	15-MARZO-2011
Proceso/ Actividad:	DOCENCIA
Notas:	

6 Licenciaturas de educación especial, educación primaria, preescolar, educación física, educación secundaria con Especialidad en matemáticas y secundaria con especialidad en español.
Postgrados maestrías en educación preescolar y primaria.
Y se va iniciar con la especialidad en inglés.

PROCESO DE DOCENCIA.**ENTRADAS:**

Plan de actividades semestrales: Plan de actividades escolares 2009-2010

Reuniones de dirección de docencia

Anexo de planeación por licenciatura Procedimiento operativo para la valoración y seguimiento de la planeación de asignatura. BECENE-DD-PO-01

Mapa curricular de Educación primaria, aquí se contemplan las asignaturas de educación primaria
Son 8 semestres

El profesor entrega el informe de cátedra Enero -2011, y de ahí se generan el informe de la Coordinadora

Maestra Sonia Vargas Almazán Español y su enseñanza II

Maestra Natzyely Cruz Martínez Desarrollo infantil I

Maestra Olivia Navarro Torres Observación y práctica docente

Informe del ciclo 2010-2011 semestre impar, inicio el 23 de Agosto-21 Enero-2011

Indicador de I procedimiento en la licenciatura con un 90% en primaria, y el real de 92%

No conformidad en 5.4.1 menor

Para el objetivo **3. Formación Docente Inicial (Docencia) No se tiene medición cuantificable.**

Es de la titulación

Planeación de asignatura Licenciatura Educación Especial BECENE-DD-PO-01-03, educación especial se enfoca a problemas de audición y lenguaje

La educación en el desarrollo histórico de México II

Profra .Dalia Elena Serrano Reyna Coordinadora de Educación primaria.

Se forman células de mejora cada 45 días aproximadamente.

Se tiene 3 momentos de evaluación de los procedimientos en el periodo escolar, en cada semestre

El primer momento del segundo semestre o par del 2011, 18 de Marzo 2011.

Informe de resultados del procedimiento. Indicador valora la planeación analítica de planes y programas de estudio ,se presenta de todas las licenciaturas y evaluación del desarrollo de programas de estudio y también de los 3 momentos del semestre.

Presentación de gráficas de indicadores de proceso.

Maestra : María Luisa Reyna Díaz de León

Indicador de proceso Asistencia de trabajo colegiado meta 85% , 5 actividades.

5 sesiones de trabajo por semestre

Informe por cada momento de la revisión

Criterios para el control del producto y o servicio no conforme BECENE-CA-PG-04-02

Cumplimiento a propuesta de trabajo 70%, primer momento de seguimiento y medición 8-octubre-2010
Indicador de asistencia 85%, para licenciaturas. Promedio 85%

Indicador de medida Cumplimiento a propuesta de trabajo 70%

Observaciones y acciones de mejora

Carpeta de control de colegiado Ejemplo de reunión de colegiado general, conocer y profundizar en el enfoque por competencias.

Acta de acuerdos de la reunión de trabajo colegiado Lic. Educación especial semestre impar 2010-2011

Fecha de 8 de septiembre 2010. Que esta realizada con el indicador de cumplimiento a propuesta de trabajo meta 70%

Lista de asistencia Fecha de 8 de septiembre 2010

María Esther Pérez Herrera Coordinación de la Lic. En Educación Secundaria con especialidad en Matemáticas

Indicador Visitas a las escuelas de práctica y el otro Informe de jornada de práctica.

Informe Final ciclo escolar 2010-2011 Directora Docencia

Fecha Febrero 2011.

Fortalezas y debilidades.

Análisis de causas para solución de RACS sobre satisfacción del cliente en cuanto a oportunidades de capacitación.

EL Indicador de informe de jornada real 83% y la meta 90%

Se mostró análisis causas de porque no se entrega el informe de la jornada de la práctica docente.

Se mostró diagrama de ISHIKAWA.

BECENE-CA-PG-11-02 Resultados de auditores internas

perfil de puesto de docente.

Coordinadora Dalia Registro de Valoración de planeación de asignatura BECENE-DD-PO-01-01 REV.4

Registro de desarrollo y seguimiento de la planeación de asignatura BECENE-DD-PO-01-02 REV.4

Registro de Valoración de planeación de asignatura BECENE-DD-PO-01-01 REV.4

8.2.1 Satisfacción de cliente

Se evaluó a un asesor Jaime Ortiz Hernández De Lic. De Español

Para el 7 y 8 semestre periodo de trabajo docente.

Se presentó informe ala Revisión por la dirección se entregó en enero 2011 que contempla solo el proceso de DOCENCIA

Se tiene buzón de quejas y sugerencias.

Se verificó la aplicación dentro del Sistema de calidad en los siguientes muestreos: EN EL PROCESO DE DOCENCIA EN LA COORDINACION DE LA LICENCIATURA EN EDUCACION PRIMARIA.

Requisito legal acuerdo número 259 por el que se establece el plan de estudios para la formación inicial de profesores de educación primaria DOF- 1999 agosto -02 donde se menciona el plan de estudios para LA LCI, de educación primaria , SEP y gobierno del estado de SAN LUIS POTOSÍ.

Dirección de planeación y evaluación, coordinación Gral. De planeación

depto. De estadística y sistemas de información, que pertenece a SEP al sistema educativo estatal regular.

Líder del Equipo de Auditoría:	ING. JOSE ANTONIO HERRERA GONZALEZ
Auditado:	MAESTRO JESUS ALBERTO LEYVA ORTIZ. DIRECTOR DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS
Fecha:	15-MARZO-2011
Proceso/ Actividad:	
Notas:	

5 DEPARTAMENTOS: CONTROL ESCOLAR O SERVICIOS ESCOLARES, TITULACION, RECURSOS MATERIALES, RECURSOS HUMANOS, RECURSOS FINANCIEROS, SERVICIOS GENERALES
Firmado por el Director General Sistemas educativo estatal regular

Convocatoria parte de control escolar, en el planeador anual, se establece las convocatorias
Se presentan los requisitos, expedición de fichas, requisitos específicos para Lic. En educación física, en educación secundaria con especialidad en inglés. Fecha de Febrero 20-2011
Se establece en finales de febrero y principio de marzo
Se escoge el Examen de Ceneval con 1077 aspirantes, y se escogieron 280, examen CENEVAL, Sistema CENEVAL, para este año 9 de julio 2011 en sábado, Luis Archundía vínculos con Instituciones.
Con la Reglamentación del CENEVAL
Se publica en el periódico por parte de servicios administrativos.

Normas empiezan desde la inscripción. SINPOSIS de normas de control escolar para las licenciaturas del subsistema
Del formación de docentes en la modalidad escolarizada periodo escolar 2009.2010
Se indica en dicho folleto la carta de fecha del 18-de enero-2010 se anexa oficio del SEER DE Vigencia.
SEP. www.sep.gob.mx
EXANI II Examen Nacional de ingreso Nivel 2 para licenciatura

Indicadores 8.2.3
Dirección de servicios administrativos

8.4 análisis de datos
El ultimo cuatrimestre del 2010,
Indicadores de desempeño de noviembre 2010

Se manejan indicadores por procedimientos
Titulación
Integración dela información para la realización de exámenes profesionales meta 90%
Procesos de titulación y control escolar el análisis de datos.
No se mostro el 8.4 análisis de datos. De los 2 procesos mencionados anteriormente.

Control escolar cumplimiento y entrega de documentación en tiempo y forma referente
A regularización al inicio de cada semestre meta 100%

Cumplimiento y entrega de documentación en tiempo y forma referente a acreditación al final de cada semestre. Meta 100%

Conformación de matrícula escolar al inicio de cada semestre 100%

Líder del Equipo de Auditoría:	ING. JOSE ANTONIO HERRERA GONZALEZ
Auditado:	BELEN WENDOLIN CERVANTES GARCIA.
Fecha:	15-MARZO-2011
Proceso/ Actividad:	CONTROL DE ESCOLAR
Notas:	

4 Procedimientos

Procedimiento operativo para la inscripción y reinscripción de alumnos BECECE-DSE-PO-01

Elaboración de convocatoria: En la página de internet, en periódico y en papel original firmada por el director de SSER Se publicó en el periódico EL SOL DE SAN LUIS el día 20 de febrero del 2011 y se mostró dicha evidencia.

Sistema de control escolar.

Registros de escolaridad ciclo escolar 2009-2010 calificaciones, acreditación y regularización con firmas de los directores

Listas de asistencia del ciclo escolar 2010-2011

Se registra fecha de bajas de alumnos y nuevos ingresos y reingresos

7.2 Cumplimiento legal o regulatorio:

Sobre los criterios de materias o asignaturas reprobadas, con un máximo de 4 para poder inscribirse en el siguiente semestre

Punto 87 página 23 de IV regularización del folleto normas de control escolar. Emitido por la SEP dirección general de educación superior par profesionales de la educación. Abril 2010.

Procedimiento operativo para el proceso de certificación de los alumnos de octavo semestre BECENE-DSE-PO-04
Certificado de terminación de estudios SEP SAN LUIS POTOSI alumna DENNISE YURIDIA BRIONES PONCE
licenciatura primaria egreso 2009-2010

Copia

Constancia de promedio y constancia de servicio social

Indicadores. 8.2.3

Del semestre impar 2010-2011

Cumplimiento entrega de documentación en tiempo y forma referente a acreditación al final de cada semestre meta 100% real en tiempo 100% y en forma 100%

Oficios de validación de documentación por parte de inspección de educación escolar MATRA. MARIA YOLANDA HERRERA NIETO.

Relación de documentos de certificación entregados RDCE.muestra

Requisitos son acta de nacimiento, certificado de secundaria y bachillerato, fotos infantiles
ALUMNA DULCE JAZMIN ACOSTA SEGOVIANO LEC. EN EDUCACION ESPECIAL
DEL POZO GAMEZ ESTEFANIA LIC. PRIMARIA 1B
BAUTISTA GONZALEZ FERNANDO LIC.PRIMARIA 1B

ASPIRANTE CARRIZALES GARCIA KARINA LIZBETH

Comprobante de pago primer semestre recibo de pago de inscripción al semestre

lic.preescolar grupo A Jessica Mariana Vallejo Álvarez ejemplo

Estadística interna de demanda de alumnos, para las licenciaturas de educación primaria y educación preescolar son las de mayor número de alumnos pro ejemplo 315 de primaria ciclo 2010-211 semestre para y preescolar 274 y son solamente mujeres

Formato de Inscripción al CENEVAL por escuela preparatoria. Colegio de Bachilleres plantel 1 Soledad

Se publico en el periódico los folios de los aspirantes aceptados a las diferentes licenciaturas .Del año pasado y para el ciclo 2010-2011 semestre para del 2010

Líder del Equipo de Auditoría:	JOSE ANTONIO HERRERA GONZALEZ
Auditado:	NAYLA JIMENA TURRUBIARTES CERINO JEFA DEL DEPTO. DE TITULACION MARIA DEL CARMEN AGUILAR ZERMEÑO SECRETARIA
Fecha:	15-MARZO-2011
Proceso/ Actividad:	TITULACION
Notas:	

BECENE-DSA-DT-01 Procedimiento operativo para la titulación

ENTRADAS:

Reunión de conformación dela comisión de exámenes profesionales.

Cumplir los lineamientos de titulación

Se tienen 3 períodos de titulación: febrero, julio y noviembre por año.

Acta de Noviembre del ciclo escolar 2010-2011 fecha de 25-noviembre-2010

Planeación anual del departamento de titulación

Normatividad para la titulación de la sinopsis Normas de control escolar para las licenciaturas del subsistema de formación de docentes en la modalidad escolarizadas periodo escolar 2009-2010 Abril de 2010

Solicitud de exámenes profesionales.

Oficios de solicitud de exámenes de fecha 2-diciembre-2010 dirigido ala inspectora Yolanda Herrera nieto

Publicación de fechas de exámenes profesionales por oficio

SE avisa a los alumnos por correo postal y a los asesores por oficio

Oficio 15 de febrero del 2011, San Luis Potosí

Registro del tema de estudio anexo 1

Se captura en electrónico,

MUESTRA: Alumna castro Méndez Daniela e. Lic. Educación primaria tema de documento recepcional del ensaño pedagocio.uso de material concreto para la enseñanza del contenido de fracciones en un grupo de 4 grado de educación primaria asesor Gisela de cruz torres Méndez

Registro del tema d estudios anexo 1 de la alumna Vanessa del socorro Meléndez jarcia lic.educacion primaria se indica el núcleo y la temática

Se juntan los 3 sinodales .acta de dictaminarían de comento recepcional, presidente es asesor que estuvo todo el año, secretario y vocal.

Acta de dictamen con comentarios

Acta de examen profesional. Elsie Alejandra López González Lic. De preescolar veredicto del sínodo.

VARTA DE CONSTANCIA DE TERMINACION O CULMINACION DE ESTUDIOS

Y patsy Denise castro sias Lic. Preescolar

Titulo de la alumna y expediente de Marisol Aguilar puente de Lic. Educación primaria.

Líder del Equipo de Auditoría: JOSE ANTONIO HERRERA GONZALEZ**Auditado:** ING. ESTHER ELIZABETH PEREZ LUGO. CONTROL DE DOCUMENTOS Y COMUNICACIÓN DIGITAL.**Fecha:** 16-MARZO-2011**Proceso/ Actividad:** CONTROL DE REGISTROS Y CONTROL DE DOCUMENTOS**Notas:**

Mapa de tortuga de control de documentos

4.1 nc

No se mostro el monitoreo y medición de procesos 4.1

De control de documentos y control de registros.

Con los indicadores de eficacia del mapa de tortuga

Bitácora de registros de calidad becene –CA-PG-03-01 REV.3

Procedimiento gobernador para el control de registros de calidad BECENE-CA-PG-03

Revisar el procedimiento para su actualización y análisis y práctico.

**Procedimiento gobernador para el control de documentos electrónicos
BECENE-CA-PG-02**

Lista maestra de documentos controlados. BECENE –CA-PG-06-01 REV.3

Acta de examen profesional de alumna

Líder del Equipo de Auditoría: JOSE ANTONIO HERRERA GONZALEZ**Auditado:** DR.LEON ALEJANDRO PEREZ REYNA.**Fecha:** 16-MARZO-2011**Proceso/ Actividad:** INVESTIGACION EDUCATIVA**Notas:**

Plan de calidad de la dirección de investigación educativa, evaluación y gestión de la calidad. BECENE-DIE-PC-01

PROPOSITO: se empezó con proyectos de investigación, desarrollar e implementar proyecto en investigación educativa, evaluación institucional a través de un organismo externo que son los comités interinstitucionales de evolución de la educación superior (ciees) y la tercera línea es la gestión de la calidad.

Dirección de investigación educativa

Copaes consejo para la acreditación de educación superior ellos acreditan los planes y programas y mínimo se requiere el nivel minino 1.

Proyecto transición docente: una respuesta a las reformas educativas de 1984 y 1997 en la licenciatura en educación primaria en BECENE DE SLP, MEXICO. Se realizó en 2009-2010
Maestra María del Refugio Laraga Jarca área docencia fecha 15-12-2009

Informe de Evaluación en educación primaria CIEES – COMITES INTERINSTITUCIONALES PARA LA EVALUACION DE LA EDUCACION SUPERIOR. 2009

Metodología del proceso de evaluación

Maestría en Educación preescolar de posgrado y en las 6 licenciaturas y 2 posgrados con NIVEL I DEL CIEES.

Estudio de egresado de la Becene; una evaluación externa desde la opinión de los ex alumnos. Autora Alma Verónica Villanueva González de investigación pero ya no está

En este área, año 2010

Convocatoria de fecha 9-09-2010 para elaboración de proyectos de investigación ciclo 2010-2011 solicitudes de anteproyectos, citación y emisión de recomendaciones, registro de proyecto de investigación, publicación de proyectos aceptados.

Como se enseña historia a los niños mexicanos. 31-agosto-2009 junto con otra institución del ITESM, ESTÁ EN LA etapa de participación en foros.

El papel de las maestras en la conformación de México en el siglo XX. Francisco Hernández Ortiz. Director está en la etapa de tesis doctoral, registro BECENE-DIE-PI-PO-01

Formato de constancia de registro para proyectos de investigación.

Proyectos de investigación 3 del 2010 ya terminados

Proyectos de investigación 10 del 2011 en trámite

Respecto al plan de calidad faltan los criterios de aceptación

No se indican de los planes de la dirección de investigación educativa, evaluación y gestión de calidad. BECENE-DIE-PC-01

Líder del Equipo de Auditoría: JOSE ANTONIO HERRERA GONZALEZ

Auditado: DR. LEON ALEJANDRO PEREZ REYNA.

Fecha: 16-MARZO-2011

Proceso/ Actividad: GESTIÓN DE QUEJAS Y SATISFACCIÓN DE CLIENTE

8.2.1

GESTIÓN DE QUEJAS Y SATISFACCIÓN,

No se mostró la satisfacción del cliente global de la organización, además no se mostró un análisis y también no se mostró el seguimiento y eficacia de las acciones de las quejas

Para evitar la recurrencia de las quejas.

Líder del Equipo de Auditoría:	JOSE ANTONIO HERRERA GONZALEZ
Auditado:	Maestro EDUARDO NOYOLA GUEVARA. JEFE DE DEPTO DE EVALUACION AL DESMPENÑO DOCENTE.
Fecha:	16-MARZO-2011
Proceso/ Actividad:	EVALUACION DEL DESEMPEÑO DOCENTE
Notas:	

Catedráticos de la escuela normal y sola que estén desarrollando cátedra frente a grupo.

Aplica para todas las licenciaturas.

Cuerpo dictaminador son los directores de área y los coordinadores de licenciatura, departamentos también evalúan, como psicopedagogía.

Planeación de actividades BECENE-DEE-PO-01-02
Calendario de actividades.
Encuesta de opinión de los alumnos sobre la cátedra.

BECENE-DEDD-PO—01-04 REV.03 encuesta de opinión semestre ii 2010
Licenciatura en ingles catedrático Chávez Nolasco francisco Ricardo
Materia propósitos y contenidos de la educ. Básica i

Programa de evaluación al desempeño docente
BECENE-DEDD-PO-01-01

Constancia de evaluación BECENE-DEDD-PO-01-05

Base datos de todos catedráticos para evaluación del 2010

BECENE-DEDD-PO-01-06 CEDULA DE EVALUACION POR TIEMPO COMPLETO, MEDIO TIEMPO, TRES CUARTOS, HORA CLASE.

SE MUESTRA EL SISTEMA DE PUNTAJE.

PORTAFOLIO DE CATEDRA PROFE.EDUARDO NOYOLA MATERIA TRABAJO DOCENTE, SEMESTRE OCTAVO LIC.EDUCACION ESPECIAL
EVALUACION AL DESEMPEÑO DOCENTE CRITERIO 3 Y PUNTOS 3.1 AL 3.4 Y TAMBIEN EL 1.9 ENTREGA OPORTUNA DE CALIFICACIONES.

Líder del Equipo de Auditoría: JOSE ANTONIO HERRERA GONZALEZ

Auditado: GISELA TORRES MENDEZ JEFA DE DIVULGACION DE LA INVESTIGACION EDUCATIVA

Fecha: 16-MARZO-2011

Proceso/ Actividad: DIVULGACION DE LA INVESTIGACION EDUCATIVA

Notas:

A partir del noviembre 2009 esta en esta área.

Propósito la evaluación de los documentos recepcionales destacados o importantes

Documento recepcional, o ensayo pedagógico del 8 semestre de todas las licenciaturas De toda la generación.

Los asesores de 7 y 8 proponen los documentos,
Los lineamientos los marcan los planes y programas.

La sep emite los documentos orientaciones académicas para la elaboración de documento recepcional y lineamientos para la organización del trabajo académico durante séptimo y octavo semestres

BECENE-DDIE-PO-01-01 registro de documentos recepcionales destacados.

Loda el asesor de 8 semestres de preescolar, secundaria con especialidad en matemáticas, secundaria con especialidad en español,

Formato para la evaluación de los documento recepcionales

BECENE-DDIE-PO-01-02 relación de asesores, autores, y titulo del documento recepcional.

Por asesor, autores y titulo

BECENE-DDIE-PO-01-03 relación de lectores, asignan puntuación y por licenciatura y autor

Y titulo del documento

Resultados

BECENE-DDIE-PO-01-05 formato de evaluación de los lectores

BECENE-DDIE-PO-01-04 resultados de la evaluación de documentos recepcionales destacados. Generación 2005-2009

Puntaje de documentos generación 2006-2010

Líder del Equipo de Auditoría: JOSE ANTONIO HERRERA GONZALEZ

Auditado: VICTOR VAZQUEZ GUERRERO JEFE DE DEPARTAMENTO DE RECURSOS MATERIALES

Fecha: 17-MARZO-2011

Proceso/ Actividad: COMPRAS

PROCEDIMIENTO PARA COMPRAS BECENE-DRM-PO-01

Políticas de operación para compras mayores de \$5000.00 se presentan 3 cotizaciones
Sistemas Educativo Estatal Regular SEER pertenece al Gobierno de Estado de SLP

Requisición de compra papelería fecha de 24-08 2010 BECENE-DRM-PO-01-01

Proveedores DALCE Material de limpieza, HIALINA agua embotellada, DUPLICICO tóner, OFFICE DEPOT papelería, tóner, GASCO Tóner para maquinas de color y cartuchos.

Se mostraron los indicadores de medición del proceso de compras que son: Evaluación de proveedores mínimo un 90% y el otro Abastecimiento oportuno de productos y servicios se mide por la satisfacción del cliente. El objetivo de calidad se mide por la satisfacción del cliente. Revisar la adición de un indicador de existencias de principales materiales o equipos solicitados.

Se solicita revisar la redacción de la evaluación de los proveedores mas representativos, y

Se esta iniciando con las mediciones de grafico de prestamos por mes de materiales y equipos y además se tiene el proyecto de automatización del servicios de préstamo de materiales, con código de barras de credencial de alumnos y maestros.

Calendario de reservas de equipos .Actualmente se lleva el control en el registro de papel de préstamo de materiales y equipo

Registro de solicitud y orden de compra BECENE-DRM-PO-01-02

De fecha 556/2010 OFICIO 01-09-2010 gasto de \$21,527.10

Compra de persianas se presentaron 3 cotizaciones diferentes: Fabricación de persianas, TECNOBLINDS, SWEET DECORACIONES Y REGALOS.

4 puntos de evaluación: Cumplimiento en el tiempo de entrega acordado, de las características indicadas en la orden de compra, precio y condiciones de pago, calidad en el servicio.

Formato de evaluación de proveedores. BECENE-DRM-PO-01-03

Requisición de compra BECENE-DRM-PO-01-01

Entrada de almacén BECENE-DRM-PO-01-04

Líder del Equipo de JOSE ANTONIO HERRERA GONZALEZ

Auditoría:

Auditado: PABLO FLORES CORPUS. ADMINISTRADOR DEL CENTRO DE INFORMATICA

Fecha: 17-MARZO-2011

Proceso/ Actividad: CENTRO DE COMPUTO

DIAGRAMA DE TORTUGA. INDICADOR Encuestas a usuarios como maestros y alumnos.

Frecuencia Cada 2 meses

Resultados de encuestas a usuarios.

8.2.3

Se mostraron las gráficas de la satisfacción del cliente meta 91% de febrero 2011

REPORTE DE INCIDENCIAS.

Reglamento del centro de informática. BECENE-DSC-PO-01-04

Se mostraron los resultados de las encuestas aplicadas del CICYT (Que incluye al CENTRO DE COMPUTO) Y gráficas del período de Agosto 2010 a Enero 2011, pero no se mostró el Análisis de datos de dichos resultados y acciones a seguir,

Se debe revisar los indicadores del Centro de Cómputo par que agreguen valor a la organización.

Líder del Equipo de Auditoría:	JOSE ANTONIO HERRERA GONZALEZ
Auditado:	DR.LEON ALEJANDRO PEREZ REYNA.
Fecha:	17-MARZO-2011
Proceso/ Actividad:	Auditorías Internas, Acciones correctivas y preventivas.
Notas:	

8.2.2

PROCED. DE AUDITORIAS INTERNAS. BECENE-CA-PG-08 REV.3
AUDITORES. INTERNOS.

FRECUENCIA 2 VECES POR AÑO.

Programa de auditoría interna BECENE-CA-PG-08-01 REV.3

La última Auditoría fue en Noviembre 2010.

Justificación de Programación de auditoría-
Agenda de auditoría de a02/10 Noviembre-2010

Informe de Auditoría Interna BECENE-CA-PG-08-04 REV.3

5 no conformidades en los siguientes puntos. 4.2.3, 5.1, 6.2, 7.1, 8.4

Carpeta de RACS NUMERO 4

8.5.2 Reporte de acción correctiva y acción preventiva BECENE-CA-PG-08-05

No conformidades 75, 76, 77, 78,79

8.5.2, 8.5.3

Bitácora de RACS BECENE-CA-PG-05-02

CRITERIOS DE CALIFICACION DE AUDITORES INTERNOS

LISTA DE AUDITORES INTERNOS

6.4 No conformidad .No se mostró evidencia de cumplimiento a lo solicitado por la norma en el elemento 6.4 (Ambiente de trabajo) ya que no se tiene determinado y gestionado el ambiente adecuado de trabajo por parte de la organización.

Nota: Se tiene solo los resultados de una encuesta de CLIMA ORGANIZACIONAL la cual con fecha de aplicación Septiembre 2008.

Líder del Equipo de Auditoría:	JOSE ANTONIO HERRERA GONZALEZ.
Auditado:	FRANCISCO HERNANDEZ ORTIZ DIRECTOR GENERAL
Fecha:	18-Marzo-2011
Proceso/ Actividad:	REVISION DE LA DIRECCION

5.6 Revisión directiva, se plantean 2 Revisiones al año.

Resultado de los revisión por la Dirección 6ª Revisión por la dirección Fecha 26/noviembre/2011

5.6 Revisión de la dirección. Las entradas y salidas de la norma.

Realización con fecha de 26 de noviembre-2010

Se participo en el premio estatal de calidad de SLP.

Se participo como finalista en la Gestión y aplicación de recursos PEFEN para la certificación de aplicación de planes Y programas, bajo la Metodología CIEES en una Escuela Normal Pública. En Diciembre 2010.

No conformidad en 5.6 No se mostró en la Revisión de la Dirección el desempeño de los 16 procesos determinados en la interacción de procesos o diagramas de tortuga BECENE-DG-MC-01-02.

Líder del Equipo de Auditoría: JOSE ANTONIO HERRERA GONZALEZ.

Auditado: MAESTRO IVAN PEREZ OLIVA DIRECTOR DE EXTENSION EDUCATIVA

Fecha: 18-MARZO-2011

Proceso/ Actividad: EXTENSION EDUCATIVA

Se divide en 5 departamentos desarrollo cultural, desarrollo deportivo, promoción social, medico, diseño editorial.

Maestra María Claudia Luqueño Castro. Jefa de DEPTO. Desarrollo Cultural.

Se lleva 2 procedimientos: Concursos Culturales y Conmemoraciones Cívicas y Tradicionales.

Ceremonia los lunes a las 800 am se realizan las actividades conmemorativas.

Procedimiento para la organización de conmemoraciones Cívicas y Tradicionales, BECEN-DDC-PO-02

Hoja de necesidades, planeación del evento cultural BECEN-DDC-PO-02-02

EVENTO DEL CLXII ANIVERSARIO DE LA ESCUELA NORMAL DE SLP BENECE.

HONORES A LA BANDERA 162 ANIV DE BECENE, en plaza fundadores fecha 28 de febrero 2011, 90AM
se aplica la encuesta a publico, alumnos o maestros. BECEN-DDC-PO-01-03

Planeación de actividades culturales y cívicas ciclo escolar 2010-2011

Plan anual de actividades escolares ciclo escolar 2010-2011

Se solicitan materiales a la dirección de servicios administrativos.

Al área de recursos materiales oficio 36/2010-2011

Sobre el evento de canción popular en el AUDITORIO PEDRO VALLEJO DE LA BECENE

Convocatoria de concurso de villancico

Diseño editorial LUCIA NANCY TORRES MENDEZ JEFA DE DEPARTAMENTO DE DISEÑO EDITORIAL

Procedimiento operativo para la comunicación y difusión impresa en la institución BECENE.DDE.PO-01

Solicitud de trabajo BECENE-DDE-PO-01-01

Auditor: VÍCTOR DELGADO ARCINIEGA (VDA)
Auditado:
Fecha: Marzo 14, 2010
Proceso/ Actividad:
Notas: Se tiene manual de calidad el cual esta en revisión
BECENE DG MC 01 - Revisión 03 de Febrero 2011

En el cual se tienen identificados 15 procesos para la gestión del sistema

Se tiene definidos 5 PLANES DE CALIDAD para la gestión del servicio intencionado.

Se tiene definidas las siguientes exclusiones
7.3
7.5.2
7.6

Representante : Dr. León Alejandro Pérez Reyna
Director: Mtro. Francisco Hernández Ortiz

Se tiene plataforma Electrónica donde se tiene la administración documental del sistema de gestión de calidad.

Auditor: VÍCTOR DELGADO ARCINIEGA (VDA)
Auditado: Mtra. María del Socorro Ramírez - Directora de área
Fecha: Marzo 15, 2010
Proceso/ Actividad: PROCESO DE POSGRADO
Notas: El proceso esta compuesto de 09 personas
3 administrativos
4 coordinación
Dirección

Coordinación de difusión - Mtra Laura Erica Gallegos Infante
Coordinación académica – Mtra Juana María Hernández Muñiz
Coordinación de administración - Mtra Elida Godina Belamarez
Coordinación de investigación - Mtra. Ana Silvia López Cruz

La obtención de grado es cada generación es de forma bianual

Semestralmente se esta reportando los resultados de lo procesos

La identificación del servicio de POSGRADO es por medio del año en curso y el semestre que puede ser par e impar dependiendo la época

No se tiene evidencia del monitoreo del proceso de postgrado como lo indica el documento denominado: Interacción de Procesos de la Dirección de investigación educativa (evaluación y gestión de la calidad) BECENE-DG-MC-01-02 -Rev. 03

VER NC - 4.1 Auditor JHG

Auditor: VÍCTOR DELGADO ARCINIEGA (VDA)
Auditado: Coordinación de difusión - Mtra Laura Erica Gallegos Infante - Un año en el puesto
Fecha: Marzo 15, 2010
Proceso/ Actividad: CONVOCATORIA POSGRADO
Notas: Se tiene el procedimiento
BECENE DDEP PO 02 / Rev. 01 – Septiembre 2007

Se tiene las fechas de convocatoria para esta ciclo es anual

Entre Enero a Mayo de cada año se define la convocatoria.
Es por medio de los siguientes elementos

Carteles
Periódico
Trípticos
Internet

Los cuales se toman como comunicación con el cliente sobre el servicio ofrecido.

Se tiene que revisar los medios para la aprobación de la comunicación con el cliente (CONVOCATORIA) ya que se desarrollan pero no están explícitamente definidos en el sistema.

Se tiene convocatoria 2011 – 2012 , emitida en el mes de Enero 22, 2011

Se tiene que definir la metodología para la evaluación sobre la evaluación de la eficacia de la difusión de la convocatoria.

Se tiene como meta un 80 % de éxito

Se utilizan encuestas con 2 preguntas

Aspirantes se tuvieron 47 resultados

Se tiene que revisar el objetivo del procedimiento ya que también se difunden DIPLOMADOS y no se habla de este elemento en el sistema.

Se tiene acción de mejora
Incluir REVISTA “ EDUCANDO PARA EDUCAR “
Inicio : Inicio Mayo 2010
Finalizar: Diciembre 2011

Auditor:**Auditado:****Fecha:****Proceso/ Actividad:****Notas:**

VÍCTOR DELGADO ARCINIEGA (VDA)

Mtra Elida Godina Belamarez

Marzo 15, 2010

CONTROL ESCOLAR POSGRADO

Se tiene el procedimiento
INSCRIPCIÓN Y RE INSCRIPCIÓN DE DOCENTES O ESTUDIANTES A LOS
PROGRAMAS DE LA DIVISIÓN DE ESTUDIOS DE POST GRADO
BECENE DDEP PO 05, Rev. 03 junio 2010

coordinación administrativa

INSCRIPCIÓN - PRIMERA VEZ CURSO PROPEDEUTICO

SE TIENE PLAN DE ESTUDIO DE 4 SEMESTRES

DIPLOMADOS SON SEMESTRALES

Se tiene una ecuación 101 alumnos
maestrías 37
21 – maestría en educación preescolar
16 – maestría en primaria
Diplomados 78

Diplomado \$ 1500.00
Semestre por maestría \$ 4,000.00

Se tiene que incluir la forma de revisar y liberara los costos de los servicio dentro del sistema para MAESTRIAS Y DIPLOMADOS

Esto es por generación 2010 – 2012

Enseñanza ingles en educación básica 25
N TI'S – NUEVAS TECNOLOGIA APLICADAS A LA EDUCACIÓN - 23
Español en educación básica / uso social del lenguaje 22

Solicitud
comprante de pago
acta de nacimiento
certificado de bachillerato
certificado de licenciatura
cedula profesional
titulo
todo en original y copias

La propiedad del cliente
Se tiene practica operativas del control de la propiedad del cliente pero no están documentadas en el sistema

Una vez inscrito se genera lista

Para enviársela al profesor para su conocimiento

Se tiene los indicadores del proceso

Ofrecer de manera oportuna la información referente a fechas y requisitos para la inscripción o reinscripción de los estudiantes que cursen algún programa de la División de Estudios de Posgrado.

Cumplir con el 90% conforme a la calendarización de las actividades del área.

Se monitorea de forma mensual

Esto se desarrolla en la inscripción (semestralmente)

Esto es por medio de la encuesta general del área

con 3 elementos a contestar sobre el servicio prestado

No se tiene el método para el monitoreo del proceso

Ya que la evidencia que se muestra es sobre indicadores no sobre el proceso.

NC - 7.1

No se tiene evidencia de cumplimiento al punto de la norma 7.1 en el inciso "c" sobre la planeación de la realización de los servicios (SERVICIOS EDUCATIVOS, DOCENCIA, INVESTIGACIÓN EDUCATIVA, ESTUDIOS DE POSGRADO, EXTENSIÓN EDUCATIVA) prestados por la organización.

Ejemplo:

Servicio de POSTGRADO. (MAESTRIAS Y DIPLOMADOS)

Se comenta que no se tiene ningún producto no conforme
Sin embargo no se sabe a ciencia cierta si hay o no producto / servicio no conforme de acuerdo a lo definido en el sistema.

**CRITERIOS PARA EL CONTROL DEL PRODUCTO Y/ O SERVICIO NO CONFOMRE
BECENE CAP G 04 02.****Auditor:**
Auditado:**Fecha:****Proceso/ Actividad:****Notas:**

VÍCTOR DELGADO ARCINIEGA (VDA)

Coordinación académica – Mtra Juana María Hernández Muñiz

Marzo 15, 2011

IMPARTICIÓN DE CATEDRA

Se tiene definidos los siguientes tiempos para la realización de:

maestrías: viernes y sábado

Diplomados: martes , jueves y sábado

Se tiene el procedimiento BECENE DDEP 04 Rev. 03 De fecha Noviembre 2010

Presenta programa de estudio

termina con reunión de evaluación (informe de cátedra)

Elementos regulatorios

GOBIENO FEDERAL - SEP

MARCO PARA EL DISEÑO Y DESARROLLO DE PROGRAMA DE FORMACIÓN
CONTINUA Y SUPERACIÓN PROFESIONAL PARA MEASTROS DE EDUCACIÓN
BASICA EN SERVICIO. - Versión 2011 – 2012

Se tiene en el APARTADO V.1 (a - s) y el V.3

IMPLANTACIÓN DE SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD

Rechazado = Por le inciso : "h" POR COMPETENCIAS DE INGRESO DEL ALUMNO

NC - 7.2.1El documento denominado PLAN DE ESTUDIOS emitido por parte deL GOBIERNO DEL
ESTADO / SEGEen el punto MAPA CURRICULAR , Se indica que son 4 hrs. semanales para el TEMA DE
DESARROLLO Y APRENDIZAJE ISin embargo para el CICLO ESCOLAR 2010 – 2011 de la Maestría en Educación
Preescolar con duración de Agosto 2010 a Enero 2011 se mostró la evidencia de que se
desarrollan QUINCENALMENTE y NO SEMANALMENTE.

Maestría en educación preescolar

Impartido por Dra. Maribel Paniagua

programa unidad académica 10

desarrollo y aprendizaje I

horas 7 semanales

Créditos 15

CICLO ESCOLAR 2010 – 2011

primer semestre

Fechas

Agosto 28

Septiembre 11 y 25

Octubre 9 y 23

Noviembre 6 y 20

Diciembre 4 y 18

Enero 15 y 22

Se tiene PLANEACIÓN ANALITICA

Se tiene evaluación y seguimiento

Octubre 23

Se da seguimiento por parte de la etapa de investigación para la verificación de la
PLANEACIÓN ANALITICA.

Se tiene solo la LISTA DE ASISTENCIA LA IMPARTICIÓN DE CLASES:
Dra. Maribel Paniagua - Asistió de acuerdo a las fechas

Se tiene que revisar la forma de de evaluar la metodología de la evaluación de la horas por semana que se deben desarrollar

Se tiene el indicador

Solo para Maestrías
DIPLOMADOS: ¿????

Aplicación de los programas de formación continua y superación profesional de acuerdo al enfoque establecido.

Cumplir en un 80% las orientaciones establecidas en el Plan y Programas de estudio.

Se tiene por medio de encuesta en el acula se tiene desarrolladas con 10 preguntas

Evaluación para el maestro
Auto evaluación del alumno
Evaluación del grupo por el maestro

Accione preventivas: no se tienen documentadas aunque se llevan a cabo practica como acciones preventivas dentro de la operación del precoso.

Auditor:**Auditado:****Fecha:****Proceso/ Actividad:****Notas:**

VÍCTOR DELGADO ARCINIEGA (VDA)

Mtro. Jaime Ramos Leyva,
MARZO 16, 2011

CICYT

Se tiene el siguiente staff

Se tiene 3 coordinaciones

Coordinación académica: Mtra. Lourdes García Zarate - 9 colaboradores

Coordinación administrativa: Mtro. Martha patricia Míreles - 5 colaboradores

Coordinación tecnológica: Mtro. Octavio de la Rosa Carrillo - 7 colaboradores

Para la coordinación tecnológica se tiene los siguientes servicios:

1.- USO DE PLATAFORMA

Se tiene procedimiento: BECENE DSC PO 01 Rev. 04

Se tiene que revisar la forma de la determinar la asignación de la clave del alumno.

2.- PAGINA WEB

3.- CONECTIVIDAD Y REDES - MANTENIMIENTO - responsable Ing. Israel Casas y Ing. Mario Plutarco González García

4.- CENTRO INFORMATICO

No se tiene planta de emergencia para el caso de alguna contención

No se tiene definido que pasa con los servicios de CICYT cuando no hay servicio eléctrico

Se tiene encuesta de satisfacción de servicios tecnológicos (BECENE DSC PO 01 02 Rev. 04.

La encuesta no define los servicios que se están evaluando y cual es la satisfacción de cada uno de ellos

Se lleva a cabo de manera bimensual

CONECTIVIDAD Y REDES - MANTENIMIENTO - responsable Ing. Israel Casas y Ing.

Mario Plutarco González García

Se desarrollan mantenimientos correctivo y preventivos a hardware y software

Se tiene para la BENEMERITA los siguientes equipos

110 Pc

15 LAP TOP

Para el CICYT

129 PC

1 LAP TOP

Para mantenimiento correctivo se tiene solicitud de servicio correctivos

Se tiene el procedimiento de mantenimiento preventivo semestrales a través de un programa BECENE DSC PO 01 Rev. 04

Para los equipos denominados PIZARRON INTERACTIVO y los Equipos Periféricos se tiene que evaluar la inclusión dentro del sistema de gestión de mantenimientos preventivos y de igual forma se tiene que definir que pasa con el tema de los mantenimientos correctivos.

SERVIDORES

2 SERVIDORES PARA CICYT

1 PARA LA BENEMERITA

Se tienen que revisar el alcance que se dará al mantenimiento a HARDWARE Y SOFTWARE sobre los 3 servidores al igual de quien los desarrollaran.

Para el SOFTWARE

Se tiene que desarrollar una metodología mas especifica hacia esos elementos para equipo de escritorio como para equipo portátil

Se tiene RESPALDOS

Se tiene desarrollado por medio de SOFTWARE - BLUECOST - es mensual

Sin embargos se tiene que revisar el alcance sobre los respaldos a los equipos portátiles.

Auditor:

Auditado:

Fecha:

Proceso/ Actividad:

Notas:

VÍCTOR DELGADO ARCINIEGA (VDA)

Coordinación académica: Mta. Lourdes García Zarate - 1.5 año en el puesto

MARZO 16, 2011

PRESTACION DE SERVICIOS BIBLIOTECARIOS

Acervo bibliotecario 75 000 ejemplares

Horarios de servicio

De lunes a viernes 08: 00 a 19: 00 hrs.

Sábados: 08: 00 a 13: 00 hrs.

Se tiene el procedimiento BECENE DSB PO 02 Rev. 05

Se tiene los siguientes servicios

PRESTACIÓN DEL SERVICIO BIBLIOGRAFIO Y VIDEOGRAFICO a usuarios internos y externos

Préstamo interno de libro

Préstamo a domicilio (externo) - libro

clientes: internos y externos

Se tiene la encuesta de la satisfacción es mensual con cuestionamientos (10)

Propiedad del cliente se tiene definido en el REGLAMENTO INTERNO DE LOS CRITERIOS DE INFORMACIÓN I Y II (BECENE DSB PO 03 01 Rev. 05.
El IFE , pasaportes, licencias

Se tiene que definir los controles para la preservación de las partes constituyentes del servicio – ACERVO BIBLIOGRAFICO - (almacenamiento y protección) de forma mas clara en el procedimiento de BIBLIOTECAS.

Almacenamiento de acervo bibliotecario

Se tiene por medio de procedimiento BECENE DSD PO 02 Rev. 04
En el área de técnicos y físicos

Prestamos internos
Prestamos externos
% de automatización

Ejemplares y títulos
Se tiene un sexto PLAN DE CALIDAD - SERVICIOS CICYT - BECENE CIC PC 01 -Rev. 01

Se tiene 3 indicadores
USUARIOS - 30 % DE LA POBLACIÓN ESTUDIANTE
AUTOMATIZACIÓN -
SATISFACCIÓN DEL CLIENTE -

se tiene evidencia de monitoreo de los 3 indicadores por medio de graficas de resultados

sin embargo los indicadores no apoyan a demostrar que el proceso es efectivo o tiene la habilidad para cumplir con los arreglos planeados.

En el plan de calidad no se hace mención a las características del servicio

Producto no conforme: NO SE TIENE ¿???

Se tiene proyecto AUTO PRESTAMO - (PINAKES) 72 % de avance

Prestamos y servicios: Isabel Cabrera Campos/ política

Se mostró cumplimiento a lo indicado en el procedimiento de préstamos bibliotecario de acuerdo a las evidencias mostradas.

Auditor:**Auditado:****Fecha:****Proceso/ Actividad:****Notas:**

VÍCTOR DELGADO ARCINIEGA (VDA)

Dr. Alejandro

MARZO 16, 2011

CONTROL DE PRODUCTO NO CONFORME

Se tiene el procedimiento de producto no conforme

Se tiene definido en el sistema como proceso pero no se tiene los elementos para la gestión como proceso dentro del sistema

No se ha monitoreado de acuerdo a descrito en el manual de calidad.

Auditor: Auditado: Fecha: Proceso/ Actividad: Notas:	<p>VÍCTOR DELGADO ARCINIEGA (VDA) Víctor Vázquez Guerrero; Leobardo Zuniga MARZO 17, 2011 MANTENIMIENTO</p> <p>Se tiene definido 3 edificios los que componen la infraestructura de la BECENE</p> <p>Se tiene el procedimiento BECENE DRM PO 02 Rev. 01 en el cual se tiene definidos los siguientes tipos de mantenimientos los cuales pueden desarrollarse por personal interno como externo (proveedores). Mantenimientos preventivos y correctivos el manual de calidad en el punto 6.3 indica que el alcance es sobre Edificios espacios de trabajo servicios asociados</p> <p>Se tiene programa de mantenimiento preventivo</p> <p>el cual de forma mensual define las actividades de forma general a desarrollar las cuales se desarrollan inicialmente por medio de recorridos a la instalaciones</p> <p>Se tiene que mejora la gestión de las rutinas de mantenimiento preventivo a: Instalaciones eléctricas, hidráulicas, vidrios, persianas, herrería, áreas deportivas.</p> <p>Para los espacios de trabajo se tiene que desarrollar mas explícitamente para evitar que se confunda con los edificios</p> <p>Se tiene mantenimientos correctivos</p> <p>Por medio de solicitud del usuarios y una bitácora que reporta el cumplimiento de las actividades de los mantenimientos correctivos.</p> <p>No se tiene gestionado como proceso dentro del sistema de gestión</p>
Auditor: Auditado: Fecha: Proceso/ Actividad: Notas:	<p>VÍCTOR DELGADO ARCINIEGA (VDA) Mtra Nadya E. Rangel Zavala – tiene 4 meses en el puesto MARZO 17, 2011 RECURSOS HUMANOS</p> <p>Se tiene staff de 215 en toda la organización</p> <p>151 docentes 64 administrativos</p> <p>Se tiene declarado como proceso</p> <p>Se tiene los siguientes procedimientos para la operación del proceso de RH BECENE DRH PO 01 - ASIGNACIÓN DE CARGA ACADEMICA BECENE DRH PO 02 – INCIDENCIAS BECENE DRH IT 01 – PERFILES DE PUESTO</p> <p>DOCENCIA - TIENE EL PROCEDIMIENTO DE CAPACITACIÓN</p> <p>Se tiene 60 puestos dentro de la organización</p> <p>Se menciona que LA BECENE no selecciona personal el personal es enviado por la SEGE lo que limita una aplicación consistente de las competencias del personal</p> <p>Se mostró evidencia de los perfiles (BECENE DFH OT 01 Rev. 01).</p>

CONECTIVIDAD Y REDES

Ing. Israel Casas

Ing. Mario Plutarco González García

Dra. Maribel Paniagua – Externo

Se mostró evidencia de los registros de educación, formación / capacitación, experiencia del personal mencionado

Teniendo por cuestiones LEGALES Y PROPIAS DE LA ORGANIZACIÓN detalles en el desarrollo y evaluación de las HABILIDADES requeridas por la norma a través del PERFIL DE PUESTO

Se mostró carta en la cual se explica la situación para la generación de las evidencias del tema de la HABILIDADES.

CAPACITACIÓN

Se tiene 2 lineamiento

PROFEM – programa federal fortalecimiento a las escuelas normales

PEFEM – programa estatal de fortalecimiento a las escuelas normales

Se por medio de DNC por DIRECTOR de área se generan

Sin embargo depende de los recursos asignados a la organización de forma anual por parte de las PROFEM y PEFEM.

Se tiene practicas de capacitación

incidencia: Incidir en un error (falta, permiso, intirenatos, comisiones)

Se tiene 2 indicadores

Distribución de los recursos humanos de acuerdo a las necesidades institucionales : 90 %
Es de forma semestral el monitoreo

Entregar oportunamente los horarios de los trabajadores

Control de incidencias de la BECENE : 75 % MINIMO

Se mostró evidencia del monitoreo del proceso se tiene resultados positivos de los monitoreos del proceso.

Se tiene en restructuración nuevos indicadores para RH

Se tiene un docentes un 50 % de rotación

NO LO APLICA RECURSOS HUMANOS

Ambiente adecuado de trabajo

Se tiene encuesta de clima organizacional para la evaluación de ambiente adecuado de trabajo.

Se tiene el manual de funciones del personal revisa la metodología de la aprobación del documento.

Auditor: VÍCTOR DELGADO ARCINIEGA (VDA)**Auditado:****Fecha:** Marzo 17, 2010**Proceso/ Actividad:****Notas:****RETROALIMENTACIÓN AUDITOR VDA**

Se presenta un sistema de gestión de calidad con los siguientes elementos de mejora, los cuales se tendrán que atender a la brevedad posible para mejora el funcionamiento y la eficacia del sistema de gestión de calidad.

Oportunidades de Mejora identificadas en la AUDITORIA RE CERTIFICACIÓN :

- La metodología la gestión del elemento 7.5.5 (preservación del servicio) en lo referente a las partes constituyentes (acervo bibliográfico),
- La metodología para la gestión del elemento 7.5.4 (propiedad del cliente) hacia los controles que se aplican para las credenciales IFE y Credenciales de estudiantes de la BECEME,
- La gestión de los mantenimientos preventivos y correctivos a Software y hardware de los equipos portátiles y los elementos periféricos del área de informática de la organización,
- La gestión de los mantenimiento preventivos a edificios, espacios de trabajo y servicios asociados,
- La metodología para la gestión de las competencias en el rubro de HABILIDADES.
- Comentario relacionado con el enfoque de procesos del sistema de gestión.

Se invita a la organización a evaluar y analizar los siguientes principios de los sistemas de gestión de calidad para poder apoyar a mejorar desempeño del sistema de gestión de calidad.

Enfoque basado en procesos: Se tiene indicadores para la medición de los proceso pero no en todos los casos estos indicadores miden el proceso de acuerdo a su objetivo determinado por la organización con lo que la efectividad del proceso no se esta demostrando,

- **Enfoque basado en hechos para la toma de decisiones:** Se lleva a cabo un análisis de datos a través de estadísticas pero como tal un análisis se tiene que demostrar, por lo que se tiene que definir una mecánica que fomente un análisis de datos consistente y con esto se fomenten las acciones de mejora o preventivas hacia los proceso, productos y proveedores.

Mejora continua: En lo referente a este principio se tiene practicas de mejora dentro de la organización pero no se tiene documentadas para poder evaluar los avances y su aplicación dentro del sistema por lo que se invita a la organización a genera la cultura de la documentación tanto de acciones de mejora como de acciones preventivas hacia los procesos y el sistema.

Desempeño a la Fecha

Ref. Reporte Visita	Categoría	Estado	Resumen del Hallazgo	Proceso	Fecha	Norma	Cláusula
RE CERTIFICACIÓN	Menor	Abierta	No se tiene evidencia de cumplimiento al punto de la norma 7.1 en el inciso "c" sobre la planeación de la realización de los servicios (SERVICIOS EDUCATIVOS, DOCENCIA, INVESTIGACIÓN EDUCATIVA, ESTUDIOS DE POSGRADO, EXTENSIÓN EDUCATIVA) prestados por la organización.	POSGRADO	MARZO 15, 2011	ISO 9001 : 2008	7.1

Detalles del Hallazgo:

[Seguimiento de Acciones Correctivas y Correcciones:](#)[Líder del Equipo de Auditoría/ Auditor:](#)

RE CERTIFICACIÓN	Menor	Abierta	El documento denominado PLAN DE ESTUDIOS emitido por parte del GOBIERNO DEL ESTADO / SEGE, en el punto MAPA CURRICULAR, Se indica que son 4 hrs. semanales para el TEMA DE DESARROLLO Y APRENDIZAJE I. Sin embargo para el CICLO ESCOLAR 2010 – 2011 de la MAESTRÍA EN EDUCACIÓN PREESCOLAR, con duración de Agosto 2010 a Enero 2011 se mostró la evidencia de que se desarrollan QUINCENALMENTE y NO SEMANALMENTE.	POSGRADO	MARZO 15, 2011	ISO 9001 : 2008	7.2.1
------------------	-------	---------	--	----------	----------------	-----------------	-------

Detalles del Hallazgo:

[Seguimiento de Acciones Correctivas y Correcciones:](#)[Líder del Equipo de Auditoría/ Auditor:](#)

RE CERTIFICACIÓN	Menor	Abierta	No se mostró evidencia de cumplimiento a lo solicitado por la norma en el elemento 6.4 (Ambiente de trabajo) ya que no se tiene determinado y gestionado el ambiente adecuado de trabajo por parte de la organización. Nota: Se tiene solo los resultados de una encuesta de CLIMA ORGANIZACIONAL la cual con fecha de aplicación Septiembre 2008.	Auditorías internas	MARZO 17, 2011	ISO 9001 : 2008	6.4
------------------	-------	---------	--	---------------------	----------------	-----------------	-----

Detalles del Hallazgo:

[Seguimiento de Acciones Correctivas y Correcciones:](#)[Líder del Equipo de Auditoría/ Auditor:](#)

RE CERTIFICACIÓN	Menor	Abierta	No se mostró el método para obtener y utilizar la información relativa a la percepción y satisfacción del cliente de la BENEMERITA Y CENTENARIA ESCUELA NORMAL DEL ESTADO DE SAN LUIS POTOSI y tampoco se mostró el seguimiento y eficacia de las acciones tomadas sobre las Quejas para evitar su recurrencia.	Gestión y satisfacción del cliente	MARZO , 16-2011	ISO 9001 : 2008	8.2.1
Detalles del Hallazgo:							
Seguimiento de Acciones Correctivas y Correcciones:							
Líder del Equipo de Auditoría/ Auditor:							

RE CERTIFICACIÓN	Menor	Abierta	No se mostró el seguimiento, la medición y el análisis de los procesos siguientes: Proceso de control de documentos, Proceso de control de registros, Proceso de Control de Producto no conforme y Proceso de Posgrado.	Control de documentos y control de registros	MARZO 16, 2011	ISO 9001 : 2008	4.1
Detalles del Hallazgo:							
Seguimiento de Acciones Correctivas y Correcciones:							
Líder del Equipo de Auditoría/ Auditor:							

RE CERTIFICACIÓN	Menor	Abierta	Los procesos de Centro de computo y el de Control Escolar de la Dirección Administrativa no muestran evidencia de la realización de análisis a partir de la información recabada por la medición del desempeño de los indicadores del proceso, solo se mostró la recopilación de datos en gráficas, tablas, sin embargo al solicitar la evidencia del análisis y de las acciones derivadas de esta actividad no se muestran	Dirección Administrativa Control escolar y centro de computo	MARZO 15, 2011	ISO 9001 : 2008	8.4
Detalles del Hallazgo:							
Seguimiento de Acciones Correctivas y Correcciones:							
Líder del Equipo de Auditoría/ Auditor:							

RE CERTIFICA CIÓN	Menor	Abierta	No se mostró la medición del objetivo de calidad 3, del Proceso de Docencia: Formación Docente Inicial (Docencia) Planear y evaluar las actividades académicas de la formación inicial de profesores de Educación Básica; mediante la aplicación de planes y programas de estudio, que permitan una práctica reflexiva, analítica y creativa, sustentada en principios éticos y de compromiso para el desarrollo integral del futuro docente, en el marco de una sociedad del conocimiento y la información.	Auditorias	MARZO 15, 2011	ISO 9001 : 2008	5.4.1
-------------------------	-------	---------	---	------------	-------------------	--------------------	-------

Detalles del Hallazgo:

Seguimiento de Acciones Correctivas y Correcciones:

Líder del Equipo de Auditoría/ Auditor:

RE CERTIFICA CIÓN	Menor	Abierta	No se mostró en la Revisión de la Dirección el desempeño de los 16 procesos determinados en la interacción de procesos o diagramas de tortuga BECENE-DG-MC-01-02.	Auditorias internas	MARZO 18, 2011	ISO 9001 : 2008	5.6.2
-------------------------	-------	---------	---	------------------------	-------------------	--------------------	-------

Detalles del Hallazgo:

Seguimiento de Acciones Correctivas y Correcciones:

Líder del Equipo de Auditoría/ Auditor:

Detalles del Hallazgo Abierta			
01	OM/ Observación	Abierta	Detalles
Detalles del Hallazgo: Se debe trabajar con el análisis de datos de procesos, indicar tendencias y generar las acciones correctivas y preventivas en los procesos.			

02	OM/	Abierta	Detalles
Detalles del Hallazgo: Revisar enfoque de procesos y los Indicadores de los Procesos de la Organización.			

OM: Oportunidad de Mejora

REPORTE/RESUMEN DE AUDITORÍA PARA ISO 9001: 2008

Sitio/ Sitio Temporal:			Proceso/ Actividad/ Departamento										
BENEMERITA Y CENTENARIA ESCUELA NORMAL DEL ESTADO DE SAN LUIS POTOSI			Rev Doc										T O T A L E S N C
Líder del Equipo de Auditoría:			Cumplimiento (S/N) Ver comentarios abajo	REVISIÓN DOCUMENTAL	CONVOCATORIA POSGRADO	CONTROL ESCOLAR POSGRADO	IMPARTICION DE CATEDRA POSGRADO						
VÍCTOR DELGADO ARCINIEGA (VDA)													
Exclusiones/ Justificaciones:													
7.3 7.5.2 7.6													
Turnos auditados: Marque los que apliquen													
Primero	Segundo	Tercero											
XX	XX	----											
Fecha: Marzo 14 y 15, 2011				14	15	15	15						
Periodo (AM/PM)				A/P	AM	AM	PM						
Descripción													
4.1	Requisitos Generales			X								0	
4.2	Requisitos de la Documentación			X	x	x	x					0	
5.1	Compromiso de la Dirección												
5.2	Enfoque al Cliente												
5.3	Política de la Calidad												
5.4	Planificación												
5.5	Responsabilidad, Autoridad y Comunicación												
5.6	Revisión por la Dirección												
6.1	Provisión de los Recursos												
6.2	Recursos Humanos												
6.3	Infraestructura												
6.4	Ambiente de Trabajo												
7.1	Planificación de la realización del Producto					1	x					1	
7.2	Procesos relacionados con el Cliente				x	x						0	
7.3	Diseño y Desarrollo											NA	
7.4	Compras												
7.5.1	Control de Producción/Prestación de serv.					x	x					0	
7.5.2	Validación de Procesos de Producción/Prestación de servicio.											NA	
7.5.3	Identificación y Trazabilidad					x	x					0	
7.5.4	Propiedad del Cliente					X						0	
7.5.5	Preservación del Producto												
7.6	Control de Equipos de Seguimiento y Medición											NA	
8.1	Generalidades												
8.2.1	Satisfacción del Cliente												
8.2.2	Auditoría Interna												
8.2.3	Seguimiento y Medición de los Procesos					x	X					0	
8.2.4	Seguimiento y Medición del Producto					x	X					0	
8.3	Control del Producto No Conforme					X	X					0	
8.4	Análisis de Datos					X	X					0	
8.5.1	Mejora Continua				X							0	
8.5.2	Acción Correctiva												
8.5.3	Acción Preventiva												
	Cumplimiento Legal y Reglamentario					1						1	
	Uso de la Marca de Certificación y el Símbolo de Acreditación												

Observaciones de la Revisión Documental:


Cláusula/ Descripción y Comentario

REPORTE/RESUMEN DE AUDITORÍA PARA ISO 9001: 2008

Sitio/ Sitio Temporal:			Proceso/ Actividad/ Departamento										T O T A L E S N C
BENEMERITA Y CENTENARIA ESCUELA NORMAL DEL ESTADO DE SAN LUIS POTOSI			Rev Doc										
Líder del Equipo de Auditoría:			Cumplimiento (S/N) Ver comentarios abajo	SERVICIOS DEL CICYT	PRESTACION DE SERVICIOS BIBLIOTECARIOS	PRODUCTO NO CONFORME	RECURSOS HUMANOS (ADMINISTRATIVOS)	MANTENIMIENTO					
VÍCTOR DELGADO ARCINIEGA (VDA)													
Exclusiones/ Justificaciones:													
7.3													
7.5.2													
7.6													
Turnos auditados: Marque los que apliquen													
Primero	Segundo	Tercero											
XX	XX	----											
Fecha: Marzo 16 y 17, 2011													16
Periodo (AM/PM)			AM	AM	PM	AM	PM						
Descripción													
4.1	Requisitos Generales				X							0	
4.2	Requisitos de la Documentación		X	X	X	x	x					0	
5.1	Compromiso de la Dirección												
5.2	Enfoque al Cliente												
5.3	Política de la Calidad												
5.4	Planificación												
5.5	Responsabilidad, Autoridad y Comunicación												
5.6	Revisión por la Dirección												
6.1	Provisión de los Recursos												
6.2	Recursos Humanos					x						0	
6.3	Infraestructura		X				x					0	
6.4	Ambiente de Trabajo												
7.1	Planificación de la realización del Producto			X								0	
7.2	Procesos relacionados con el Cliente												
7.3	Diseño y Desarrollo											NA	
7.4	Compras												
7.5.1	Control de Producción/Prestación de serv.			X								0	
7.5.2	Validación de Procesos de Producción/Prestación de servicio.											NA	
7.5.3	Identificación y Trazabilidad												
7.5.4	Propiedad del Cliente			X								0	
7.5.5	Preservación del Producto			X								0	
7.6	Control de Equipos de Seguimiento y Medición											NA	
8.1	Generalidades												
8.2.1	Satisfacción del Cliente		X	X								0	
8.2.2	Auditoría Interna												
8.2.3	Seguimiento y Medición de los Procesos		X	X		x						0	
8.2.4	Seguimiento y Medición del Producto		X	X								0	
8.3	Control del Producto No Conforme			X	X							0	
8.4	Análisis de Datos					x						0	
8.5.1	Mejora Continua												
8.5.2	Acción Correctiva												
8.5.3	Acción Preventiva			X								0	
	Cumplimiento Legal y Reglamentario												
	Uso de la Marca de Certificación y el Símbolo de Acreditación												
Observaciones de la Revisión Documental:													
Cláusula/ Descripción y Comentario													

REPORTE/RESUMEN DE AUDITORÍA PARA ISO 9001: 2008														
Sitio/ Sitio Temporal:			Proceso/ Actividad/ Departamento											
BENEMERITA Y CENTENARIA ESCUELA NORMAL DEL ESTADO DE SAN LUIS POTOSI			Rev Doc										T O T A L E S N C	
Líder del Equipo de Auditoría:			Cumplimiento (S/) Ver comentarios abajo	DOCENCIA, Lic. Educación Secundaria con Especialidad en Matemáticas y Español, Lic. Educación Primaria	Convocatoria Licenciatura	Control Escolar Licenciatura	Titulación	Investigación Educativa	Control de Documentos y control de Registros	Gestión de quejas y satisfacción del cliente	Auditorías Internas	Acciones correctivas y preventivas		Compras
JOSE ANTONIO HERRERA GONZALEZ(JHR)														
Exclusiones/ Justificaciones:														
7.3 Diseño y Desarrollo. 7.5.2 Validación de Procesos de Producción/Prestación de servicio 7.6 Control de Equipos de Seguimiento y Medición														
Turnos auditados: Marque los que apliquen														
Primero	Segundo	Tercero												
X	X													
Fecha: 15,16 ,17 -Marzo -2011			NA	15	15	15	15	16	16	16	17	17	17	
Periodo (AM/PM)				AM	AM	PM	PM	AM	PM	PM	AM	AM	PM	
Descripción														
4.1	Requisitos Generales			x		x		x	1				x	1
4.2	Requisitos de la Documentación			X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	0
5.1	Compromiso de la Dirección													
5.2	Enfoque al Cliente													
5.3	Política de la Calidad													
5.4	Planificación			1										1
5.5	Responsabilidad, Autoridad y Comunicación													
5.6	Revisión por la Dirección													
6.1	Provisión de los Recursos													
6.2	Recursos Humanos													
6.3	Infraestructura													
6.4	Ambiente de Trabajo										1			1
7.1	Planificación de la realización del Producto			X		X		X						0
7.2	Procesos relacionados con el Cliente				x	X	X							0
7.3	Diseño y Desarrollo		NA											NA
7.4	Compras												x	0
7.5.1	Control de Producción/Prestación de serv.			X	X	X		X						0
7.5.2	Validación de Procesos de Producción/Prestación de servicio.		NA											NA
7.5.3	Identificación y Trazabilidad					X	X	X						0
7.5.4	Propiedad del Cliente					X	x	X						0
7.5.5	Preservación del Producto					X	X	X						0
7.6	Control de Equipos de Seguimiento y Medición		NA											NA
8.1	Generalidades			X										0
8.2.1	Satisfacción del Cliente								1					1
8.2.2	Auditoría Interna									X				0
8.2.3	Seguimiento y Medición de los Procesos			X		X			x					0
8.2.4	Seguimiento y Medición del Producto			X			X	X						0
8.3	Control del Producto No Conforme			x										0
8.4	Análisis de Datos			X		1								1
8.5.1	Mejora Continua													
8.5.2	Acción Correctiva			X							X	X		0
8.5.3	Acción Preventiva										X	X		0
	Cumplimiento Legal y Reglamentario			X		x	x							0
	Uso del Logotipo de Certificación										x			0
Observaciones de la Revisión Documental:														
Cláusula/ Descripción y Comentario			NA											

REPORTE/RESUMEN DE AUDITORÍA PARA ISO 9001: 2008												
Sitio/ Sitio Temporal:			Proceso/ Actividad/ Departamento									
BENEMERITA Y CENTENARIA ESCUELA NORMAL DEL ESTADO DE SAN LUIS POTOSI			Rev Doc									T O T A L E S N C
Líder del Equipo de Auditoría:			Cumplimiento (S/ Ver comentarios abajo	Centro de Computo (Coordinación Tecnológica)	Revisión por la Dirección	Extensión Educativa						
JOSE ANTONIO HERRERA GONZALEZ(JHR)												
Exclusiones/ Justificaciones:												
7.3 Diseño y Desarrollo. 7.5.2 Validación de Procesos de Producción/Prestación de servicio 7.6 Control de Equipos de Seguimiento y Medición												
Turnos auditados: Marque los que apliquen												
Primero	Segundo	Tercero										
X	X											
Fecha: 17,18 -Marzo -2011			NA	17	18	18						
Periodo (AM/PM)				PM	AM	PM						
Descripción												
4.1	Requisitos Generales				x							0
4.2	Requisitos de la Documentación			X	X	X						0
5.1	Compromiso de la Dirección				X							0
5.2	Enfoque al Cliente				X							0
5.3	Política de la Calidad				X							0
5.4	Planificación				X							0
5.5	Responsabilidad, Autoridad y Comunicación				X							0
5.6	Revisión por la Dirección				1							1
6.1	Provisión de los Recursos				X							0
6.2	Recursos Humanos											
6.3	Infraestructura											
6.4	Ambiente de Trabajo											
7.1	Planificación de la realización del Producto											
7.2	Procesos relacionados con el Cliente											
7.3	Diseño y Desarrollo		NA									NA
7.4	Compras											
7.5.1	Control de Producción/Prestación de serv.			X		x						0
7.5.2	Validación de Procesos de Producción/Prestación de servicio.		NA									NA
7.5.3	Identificación y Trazabilidad											
7.5.4	Propiedad del Cliente											
7.5.5	Preservación del Producto											
7.6	Control de Equipos de Seguimiento y Medición		NA									NA
8.1	Generalidades			X								0
8.2.1	Satisfacción del Cliente			X								0
8.2.2	Auditoría Interna											
8.2.3	Seguimiento y Medición de los Procesos			X	X	x						0
8.2.4	Seguimiento y Medición del Producto											
8.3	Control del Producto No Conforme											
8.4	Análisis de Datos			X		x						0
8.5.1	Mejora Continua				X							0
8.5.2	Acción Correctiva											
8.5.3	Acción Preventiva											
	Cumplimiento Legal y Reglamentario											
	Uso del Logotipo de Certificación											
Observaciones de la Revisión Documental:												
Cláusula/ Descripción y Comentario			NA									

 BUREAU VERITAS	Sitios/ Sitios Temporales (incluidos dentro del Alcance de la Auditoría)	Apéndice
Empresa – Número ZIG: BENEMERITA Y CENTENARIA ESCUELA NORMAL DEL ESTADO DE SAN LUIS POTOSI / 249236		
Nombre del Sitio		HO
Dirección: Ciudad: Código Postal: Estado: País:	Sitio : Nicolás Zapata N° 200 , Zona Centro, San Luis Potosí , San Luis Potosí, C.P.78000 MEXICO	X
Nombre del Sitio		
Dirección: Ciudad: Código Postal: Estado: País:		
Nombre del Sitio		
Dirección: Ciudad: Código Postal: Estado: País:		
Nombre del Sitio		
Dirección: Ciudad: Código Postal: Estado: País:		
Nombre del Sitio		
Dirección: Ciudad: Código Postal: Estado: País:		

Reporte de No Conformidad				
A ser completado por Bureau Veritas Certification	Fecha	Organización	Ref. Expediente	Reporte No.
	16/Marzo/2011	BENEMERITA Y CENTENARIA ESCUELA NORMAL DEL ESTADO DE SAN LUIS POTOSI	249236	1/8
	No Conformidad observada durante		Recertificación ISO9001:2008	
	Norma y Cláusula:		ISO 9001:2008 – 8.2.1 Satisfacción del cliente.	
	No Conformidad observada en Proceso		Gestión de Quejas y Satisfacción de Cliente.	
	Como una de las medidas del desempeño del Sistema de Gestión de la calidad, la organización debe realizar el seguimiento de la información relativa a la percepción del cliente con respecto al cumplimiento de sus requisitos por parte de la organización. Deben determinarse los métodos para obtener y utilizar dicha información.			8.2.1
	No Conformidad – Descripción de la Evidencia Objetiva:			
	No se mostró el método para obtener y utilizar la información relativa a la percepción y satisfacción del cliente de la BENEMÉRITA Y CENTENARIA ESCUELA NORMAL DEL ESTADO DE SAN LUIS POTOSÍ y tampoco se mostró el seguimiento y eficacia de las acciones tomadas sobre las Quejas para evitar su recurrencia.			
	Categoría	Líder del Equipo de Auditoría	Auditor	Representante de la Organización
	Menor	José Antonio Herrera González (JHR)	NA	Dr. León Alejandro Pérez Reyna.
A completar antes				
Junio- 2011				
A ser completado por la Organización	Análisis de la Causa Raíz (¿Qué falló en el sistema para permitir que ocurra esta NC?)			
	Acción Correctiva y Corrección (Que se hizo para resolver este problema y prevenir la recurrencia)			
	Verificación de las Acciones Correctivas	Fecha de Terminación		
	Representante de la Organización			
completado por Bureau Veritas	Verificación de las Acciones Correctivas	Fecha	Estado	Asesor
	Comentarios del Auditor			

Reporte de No Conformidad

A ser completado por Bureau Veritas Certification	Fecha	Organización	Ref. Expediente	Reporte No.
	16/Marzo/2011	BENEMERITA Y CENTENARIA ESCUELA NORMAL DEL ESTADO DE SAN LUIS POTOSI	249236	2/8
	No Conformidad observada durante		Recertificación ISO9001:2008	
	Norma y Cláusula:		ISO 9001:2008 – 4.1 Requisitos Generales	
	No Conformidad observada en Proceso		Control de Documentos y Control de Registros, Posgrado	
	<p>La organización debe establecer, documentar, implementar y mantener un sistema de gestión de la calidad y Mejorar continuamente su eficacia de acuerdo con los requisitos de esta Norma Internacional.</p> <p>La organización debe: a) La organización debe determinar los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad y su aplicación a través de toda la organización.</p> <p>b) determinar la secuencia e interacción de estos procesos,</p> <p>c) determinar los criterios y métodos necesarios para asegurarse de que tanto la operación como el control de estos procesos sean eficaces, e) realizar el seguimiento, la medición cuando sea aplicable y el análisis de estos procesos.</p>			4.1
	No Conformidad – Descripción de la Evidencia Objetiva:			
	No se mostró el seguimiento, la medición y el análisis de los procesos siguientes: Proceso de control de documentos, Proceso de control de registros, Proceso de Control de Producto no conforme y Proceso de Posgrado.			
	Categoría	Líder del Equipo de Auditoría	Auditor	Representante de la Organización
	Menor	José Antonio Herrera González	NA	Dr. León Alejandro Pérez Reyna.
A completar antes	(JHR)			
Junio- 2011				
A ser completado por la Organización	Análisis de la Causa Raíz (¿Qué falló en el sistema para permitir que ocurra esta NC?)			
	Acción Correctiva y Corrección (Que se hizo para resolver este problema y prevenir la recurrencia)			
	Verificación de las Acciones Correctivas	Fecha de Terminación		
	Representante de la Organización			
completado por Bureau Veritas	Verificación de las Acciones Correctivas	Fecha	Estado	Asesor
	Comentarios del Auditor			

Reporte de No Conformidad				
A ser completado por Bureau Veritas Certification	Fecha	Organización	Ref. Expediente	Reporte No.
	17/Marzo/2011	BENEMERITA Y CENTENARIA ESCUELA NORMAL DEL ESTADO DE SAN LUIS POTOSI	249236	3/8
	No Conformidad observada durante		Recertificación ISO9001:2008	
	Norma y Cláusula:		ISO 9001:2008 – 8.4 Análisis de datos	
	No Conformidad observada en Proceso		Dirección Administrativa Control escolar y Centro de Computo	
	La organización debe determinar, recopilar y analizar los datos apropiados para demostrar la idoneidad y eficacia del sistema de gestión de la calidad y para evaluar dónde puede realizarse la mejora continua de la eficacia del sistema de gestión de la calidad. El Análisis de datos debe proporcionar información sobre: c) Las Características y tendencias de los procesos y de los productos, incluyendo las oportunidades para llevar a cabo acciones preventivas.			8.4
	No Conformidad – Descripción de la Evidencia Objetiva:			
Los procesos de Centro de computo y el de Control Escolar de la Dirección Administrativa no muestran evidencia de la realización de análisis a partir de la información recabada por la medición del desempeño de los indicadores del proceso, solo se mostró la recopilación de datos en gráficas, tablas, sin embargo al solicitar la evidencia del análisis y de las acciones derivadas de esta actividad no se muestran.				
A ser completado por la Organización	Categoría	Líder del Equipo de Auditoría	Auditor	Representante de la Organización
	Menor	José Antonio Herrera González (JHR)	NA	Dr. León Alejandro Pérez Reyna.
	A completar antes			
	Junio- 2011			
Análisis de la Causa Raíz (¿Qué falló en el sistema para permitir que ocurra esta NC?)				
Acción Correctiva y Corrección (Que se hizo para resolver este problema y prevenir la recurrencia)				
completado por Bureau Veritas	Verificación de las Acciones Correctivas	Fecha de Terminación		
		Representante de la Organización		
	Verificación de las Acciones Correctivas	Fecha	Estado	Asesor
Comentarios del Auditor				

Reporte de No Conformidad				
A ser completado por Bureau Veritas Certification	Fecha	Organización	Ref. Expediente	Reporte No.
	15/Marzo/2011	BENEMERITA Y CENTENARIA ESCUELA NORMAL DEL ESTADO DE SAN LUIS POTOSI	249236	4/8
	No Conformidad observada durante		Recertificación ISO9001:2008	
	Norma y Cláusula:		ISO 9001:2008 – 5.4.1	
	No Conformidad observada en Proceso		DOCENCIA	
	La Alta Dirección debe asegurarse de que los objetivos de la calidad, incluyendo aquellos necesarios para cumplir los requisitos para el producto, se establecen en las funciones y los niveles pertinentes dentro de la organización. Los objetivos de la calidad deben ser medibles y coherentes con la política de la calidad.			5.4.1
	No Conformidad – Descripción de la Evidencia Objetiva:			
No se mostró la medición del objetivo de calidad 3, del Proceso de Docencia: Formación Docente Inicial (Docencia) Planear y evaluar las actividades académicas de la formación inicial de profesores de Educación Básica; mediante la aplicación de planes y programas de estudio, que permitan una práctica reflexiva, analítica y creativa, sustentada en principios éticos y de compromiso para el desarrollo integral del futuro docente, en el marco de una sociedad del conocimiento y la información.				
A ser completado por la Organización	Categoría	Líder del Equipo de Auditoría	Auditor	Representante de la Organización
	Menor	José Antonio Herrera González (JHR)	NA	Dr. León Alejandro Pérez Reyna.
	A completar antes			
	Junio- 2011			
Análisis de la Causa Raíz (¿Qué falló en el sistema para permitir que ocurra esta NC?)				
Acción Correctiva y Corrección (Que se hizo para resolver este problema y prevenir la recurrencia)				
completado por Bureau Veritas	Verificación de las Acciones Correctivas	Fecha de Terminación		
		Representante de la Organización		
	Verificación de las Acciones Correctivas	Fecha	Estado	Asesor
Comentarios del Auditor				

Reporte de No Conformidad				
A ser completado por Bureau Veritas Certification	Fecha	Organización	Ref. Expediente	Reporte No.
	18/Marzo/2011	BENEMERITA Y CENTENARIA ESCUELA NORMAL DEL ESTADO DE SAN LUIS POTOSI	249236	5/8
	No Conformidad observada durante		Recertificación ISO9001:2008	
	Norma y Cláusula:		ISO 9001:2008 –5.6.2 Información de entrada para la Revisión.	
	No Conformidad observada en Proceso		Revisión por la Dirección.	
	La información de entrada para la revisión por la dirección debe incluir : c) El desempeño de los procesos y la conformidad del producto.			5.6.2
	No Conformidad – Descripción de la Evidencia Objetiva:			
	No se mostró en la Revisión de la Dirección el desempeño de los 16 procesos determinados en la interacción de procesos o diagramas de tortuga BECENE-DG-MC-01-02.			
A ser completado por la Organización	Categoría	Líder del Equipo de Auditoría	Auditor	Representante de la Organización
	Menor	José Antonio Herrera González (JHR)	NA	Dr. León Alejandro Pérez Reyna.
	A completar antes			
	Junio- 2011			
Análisis de la Causa Raíz (¿Qué falló en el sistema para permitir que ocurra esta NC?)				
A ser completado por la Organización				
	Acción Correctiva y Corrección (Que se hizo para resolver este problema y prevenir la recurrencia)			
	Verificación de las Acciones Correctivas	Fecha de Terminación		
	Representante de la Organización			
completado por Bureau Veritas	Verificación de las Acciones Correctivas	Fecha	Estado	Asesor
	Comentarios del Auditor			

Reporte de No Conformidad				
	Fecha	Organización	Ref. Expediente	Reporte No.
A ser completado por Bureau Veritas Certification	MARZO 15, 2011	BENEMERITA Y CENTENARIA ESCUELA NORMAL DEL ESTADO DE SAN LUIS POTOSI	249236	6 / 8
	No Conformidad observada durante		RE CERTIFICACIÓN	
	Norma y Cláusula:		ISO 9001 : 2008 --- 7.1	
	No Conformidad observada en Proceso		POSGRADO	
	<p>La norma indica que la organización debe planificar y desarrollar los procesos necesarios para la realización del producto. La planificación de la realización del producto debe ser coherente con los requisitos de los otros procesos del sistema de gestión de la calidad (véase 4.1).</p> <p>Durante la planificación de la realización del producto, la organización debe determinar, cuando sea apropiado, lo siguiente:</p> <p>a) los objetivos de la calidad y los requisitos para el producto,</p> <p>b) la necesidad de establecer procesos y documentos, y de proporcionar recursos específicos para el producto,</p> <p>c) <u>las actividades requeridas de verificación, validación, seguimiento, medición, inspección y ensayo/prueba específicas para el producto así como los criterios para la aceptación del mismo.</u></p> <p>d) los registros que sean necesarios para proporcionar evidencia de que los procesos de realización y el producto resultante cumplen los requisitos (véase 4.2.4).</p>			7.1
	No Conformidad – Descripción de la Evidencia Objetiva: No se tiene evidencia de cumplimiento al punto de la norma 7.1 en el inciso “c” sobre la planeación de la realización de los servicios (SERVICIOS ADMINISTRATIVOS, DOCENCIA, INVESTIGACIÓN EDUCATIVA, ESTUDIOS DE POSGRADO, EXTENSIÓN EDUCATIVA) prestados por la organización.			
	Categoría	Líder del Equipo de Auditoría	Auditor	Representante de la Organización
	Menor	JOSÉ ANTONIO HERRERA GONZALEZ (JHR)	VÍCTOR DELGADO ARCINIEGA (VDA)	Dr. León Alejandro Pérez Reyna.
	A completar antes			
	JUNIO 2010			
A ser completado por la Organización	Análisis de la Causa Raíz (¿Qué falló en el sistema para permitir que ocurra esta NC?)			
	Acción Correctiva y Corrección (Que se hizo para resolver este problema y prevenir la recurrencia)			
A ser completado por Bureau Veritas Certification	Verificación de las Acciones Correctivas	Fecha de Terminación		
		Representante de la Organización		
	Verificación de las Acciones Correctivas	Fecha	Estado	Asesor
	Comentarios del Auditor			

Reporte de No Conformidad				
	Fecha	Organización	Ref. Expediente	Reporte No.
A ser completado por Bureau Veritas Certification	MARZO 15, 2011	BENEMERITA Y CENTENARIA ESCUELA NORMAL DEL ESTADO DE SAN LUIS POTOSI	249236	7 / 8
	No Conformidad observada durante		RE CERTIFICACIÓN	
	Norma y Cláusula:		ISO 9001 : 2008 --- 7.2.1	
	No Conformidad observada en Proceso		POSGRADO	
	La norma indica que la organización debe determinar: a) los requisitos especificados por el cliente, incluyendo los requisitos para las actividades de entrega y las posteriores a la misma, b) los requisitos no establecidos por el cliente pero necesarios para el uso especificado o para el uso previsto, cuando sea conocido, c) los requisitos legales y reglamentarios aplicables al producto.			7.2.1
	No Conformidad – Descripción de la Evidencia Objetiva:			
	El documento denominado PLAN DE ESTUDIOS emitido por parte del GOBIERNO DEL ESTADO / SEGE, en el punto MAPA CURRICULAR, Se indica que son 4 hrs. semanales para el TEMA DE DESARROLLO Y APRENDIZAJE I. Sin embargo para el CICLO ESCOLAR 2010 – 2011 de la MAESTRÍA EN EDUCACIÓN PREESCOLAR, con duración de Agosto 2010 a Enero 2011 se mostró la evidencia de que se desarrollan QUINCENALMENTE y NO SEMANALMENTE.			
	Categoría	Líder del Equipo de Auditoría	Auditor	Representante de la Organización
	Menor	JOSÉ ANTONIO HERRERA GONZALEZ (JHR)	VÍCTOR DELGADO ARCINIEGA (VDA)	Dr. León Alejandro Pérez Reyna.
	A completar antes			
	JUNIO 2010			
A ser completado por la Organización	Análisis de la Causa Raíz (¿Qué falló en el sistema para permitir que ocurra esta NC?)			
	Acción Correctiva y Corrección (Que se hizo para resolver este problema y prevenir la recurrencia)			
A ser completado por Bureau Veritas Certification	Verificación de las Acciones Correctivas	Fecha de Terminación		
		Representante de la Organización		
	Verificación de las Acciones Correctivas	Fecha	Estado	Asesor
	Comentarios del Auditor			

Reporte de No Conformidad				
A ser completado por Bureau Veritas Certification	Fecha	Organización	Ref. Expediente	Reporte No.
	MARZO 17, 2011	BENEMERITA Y CENTENARIA ESCUELA NORMAL DEL ESTADO DE SAN LUIS POTOSI	249236	8 / 8
	No Conformidad observada durante		RE CERTIFICACIÓN	
	Norma y Cláusula:		ISO 9001 : 2008 --- 6.4	
	No Conformidad observada en Proceso		AUDITORIAS INTERNAS	
	La norma indica que la organización debe determinar y gestionar el ambiente de trabajo necesario para lograr la conformidad con los requisitos del producto.			6.4
	NOTA: El término "ambiente de trabajo" está relacionado con aquellas condiciones bajo las cuales se realiza el trabajo, incluyendo factores físicos, ambientales y de otro tipo (tales como el ruido, la temperatura, la humedad, la iluminación o las condiciones climáticas)..			
	No Conformidad – Descripción de la Evidencia Objetiva:			
	No se mostró evidencia de cumplimiento a lo solicitado por la norma en el elemento 6.4 (Ambiente de trabajo) ya que no se tiene determinado y gestionado el ambiente adecuado de trabajo por parte de la organización.			
	Nota: Se tiene solo los resultados de una encuesta de CLIMA ORGANIZACIONAL la cual con fecha de aplicación Septiembre 2008.			
Categoría	Líder del Equipo de Auditoría	Auditor	Representante de la Organización	
Menor	JOSÉ ANTONIO HERRERA GONZALEZ (JHR)	VÍCTOR DELGADO ARCINIEGA (VDA)	Dr. León Alejandro Pérez Reyna.	
A completar antes				
JUNIO 2010				
A ser completado por la Organización	Análisis de la Causa Raíz (¿Qué falló en el sistema para permitir que ocurra esta NC?)			
	Acción Correctiva y Corrección (Que se hizo para resolver este problema y prevenir la recurrencia)			
	Verificación de las Acciones Correctivas	Fecha de Terminación		
	Representante de la Organización			
A ser completado por Bureau Veritas Certification	Verificación de las Acciones Correctivas	Fecha	Estado	Asesor
	Comentarios del Auditor			

Plan de la Visita.

Miembro(s) del Equipo:	Tipo de Auditoría:	Visita de seguimiento 1 de 5
Líder del Equipo de Auditoría:	Fecha de Inicio:	Septiembre 2011
	Fecha de Terminación:	Septiembre 2011
Auditor(es):	Auditoría a ser conducida contra la(s) siguiente(s) norma(s):	
	1. ISO 9001:2008	
Experto(s) Técnico:	2.	
	3.	
Auditor en Entrenamiento:	4.	
NA	5.	

Nombre de la Empresa:	No. ZIG:
BENEMERITA Y CENTENARIA ESCUELA NORMAL DEL ESTADO DE SAN LUIS POTOSI	249236
Objetivo:	Alcance de la Auditoría:
Los Objetivos de esta Auditoría son confirmar que la organización: <ol style="list-style-type: none"> 1. Ha implementado / mantenido su sistema de gestión de la calidad cumpliendo con todos los requisitos de la Norma ISO 9001:2008. 2. Ha implementado efectivamente sus actividades planeadas para lograr el cumplimiento de las características de calidad del producto. 3. Ha establecido un sistema de gestión, orientado al logro de los objetivos y políticas de la organización 	PRESTACION DE SERVICIOS EDUCATIVOS, DOCENCIA, INVESTIGACION EDUCATIVA, ESTUDIOS DE POSGRADO, EXTENSION EDUCATIVA, SERVICIOS ADMINISTRATIVOS Y CICYT
Lugar/Sitios/ Sitios Temporales:	Representante del Auditado:
Nicolás Zapata N° 200 , Zona Centro, San Luis Potosí , San Luis Potosí, C.P.78000	Dr. León Alejandro Pérez Reyna.
Idioma del Reporte de Auditoría:	Acceso a las Instalaciones:
Español	El horario es hasta las 15:00 pm

Fecha	Tiempo	Actividad	Proceso	Auditor (Iniciales)				
PRIMER DIA Septiembre- 2011	10:00	Reunión de apertura						
	11:00-1300	Entrevista	DOCENCIA, LICENCIATURA					
	1300-1400	Entrevista	MANTENIMIENTO					
	1400-1510	Entrevista	AUDITORIAS INTERNAS					
SEGUNDO Septiembre- 2011	8:40-1015	Entrevista	EXTENSION EDUCATIVA					
	10:15- 1120	Entrevista	REVISION DIRECCION					
	1120-1200	<u>Revisión de no conformidades dela visita anterior</u>						
	1200-1320	Entrevista	COORDINACION DE INVESTIGACION					

			POSGRADO					
	1320-1420	Reporte						
	14:20	Junta de cierre						

Este Plan de Auditoría es confidencial y su distribución esta limitada al Equipo de Auditoría, la empresa auditada y la oficina de BVQI Mexicana, S.A. de C.V.

Para el Auditado: Este Plan de Auditoría ha sido desarrollado por un Auditor de BVQI Mexicana, S.A. de C.V. con la información proporcionada en su Sistema de Gestión, con el propósito de asegurarse que el personal apropiado está disponible durante la Reunión de Apertura y el desarrollo de la auditoría. Este Plan de Auditoría está basado en su estructura organizacional, y el Líder del Equipo de Auditoría puede modificarlo durante la Reunión de Apertura para reflejar mejor las necesidades de su organización.

Para el Líder del Equipo de Auditoría de BVQI Mexicana, S.A. de C.V.: Las modificaciones a este Plan u otros planes creados deben formar parte de los documentos que integran el Paquete del Audit



**BUREAU
VERITAS**

Plan de Vigilancia ISO 9001: 2008

Apéndice

Empresa – Número ZIG: (y el sitio si aplica)	BENEMERITA Y CENTENARIA ESCUELA NORMAL DEL ESTADO DE SAN LUIS POTOSI/ 249236
--	---

ISO 9001	Departamento/ Actividad/ Proceso	Vigilancia				
		1	2	3	4	5
	Documentación de Calidad (Manual, Procedimientos)	*	*	*	*	*
	Control de Documentos (Proceso)	*		*		*
	Revisión por la Dirección (Actividad)	*	*	*	*	*
	Satisfacción del Cliente (Actividad)	*		*		*
	Auditoría Interna (Actividad)	*	*	*	*	*
	Mejora Continua (Actividad)	*	*	*	*	*
	Objetivos, Planeación y Control de Cambios (Actividad)	*	*	*	*	*
	DOCENCIA (LICENCIATURA)	*				
	POSGRADO		*			
	COMPRAS					
	SERVICIOS TECNOLOGICOS CICYT		*			
	RECURSOS HUMANOS		*			
	MANTENIMIENTO	*				
	COORDINACION DE INVESTIGACION POSGRADO	*				
	EXTENSION EDUCATIVA	*				
	TITULACION		*			
	Uso del Logotipo	*	*	*	*	*
	No. de Días-Hombre asignados:	2	2	2	2	2
	No. de Sitios:	1	1	1	1	1
Nota Especial:	Para multi-sitios, Ej. más de un sitio, la Oficina Central debe ser visitada en cada visita de vigilancia.	(Los Puntos Marcados * = Elemento Obligatorio a ser auditado)				
Periodo de Vigilancia 1 y 2 preparado por:		Comentarios:				
NOMBRE:	JOSE ANTONIO HERRERA GONZALEZ .JHR 18 DE MARZO -2011					
FECHA:						
Periodo de Vigilancia 4 y 5 preparado por:						
NOMBRE:						
FECHA:						