



BVQI Mexicana, S.A. de C.V.

**Certificación de Sistemas de Gestión
ISO 9001: 2008
Reporte de Auditoría
Re-certificación
de**

**BENEMÉRITA Y CENTENARIA ESCUELA NORMAL
DEL ESTADO DE SAN LUIS POTOSÍ.**

Información de la Empresa			
Nombre de la Compañía:	BENEMÉRITA Y CENTENARIA ESCUELA NORMAL DEL ESTADO DE SAN LUIS POTOSÍ.		
Dirección:	Madero No. 100, Zona Centro, C.P. 78000, San Luis Potosí		
Número de Teléfono:	01 444 812 34 01	Número de Fax:	01 444 812 34 01
Dirección de Internet:	www.beceneslp.edu.com.mx		
No(s). de Contrato ZIG:	99103001		
Información del Contacto			
Nombre del Contacto:	Hilda López Oviedo	Número de Teléfono:	01 444 812 34 01
Dirección de Correo Electrónico:	hlopez@beceneslp.edu.mx		
Información de la Auditoría			
Norma(s) de Auditoría:	ISO 9001:2008		
Código(s) del Sector:	37		
Número de Empleados:	220	Número de Turnos:	1
Tipo de Auditoría:	Re-certificación		
Fecha de Inicio de la Auditoría:	7 de abril de 2014	Fecha de Terminación de la Auditoría:	9 de abril de 2014
Fecha de la siguiente Auditoría:	Octubre de 2014	Duración:	
Información del Equipo de Auditoría			
Líder del Equipo de Auditoría:	DANIEL NERI CORTES (DNC)		
Miembros del Equipo de Auditoría:	Auditor:	GREGORIO ROBLEDO GODINEZ (GIR)	
	Auditor:	No aplica	
	Experto Técnico:	No aplica	
Turno auditado:	9:00 – 18:00		
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	HILDA LÓPEZ OVIEDO	
	Oficina de BVQI	LIC. FRIDA REYES – CCORDINADOR DE CERTIFICACIÓN	
	Equipo de Auditoría	ING. DANIEL NERI CORTES – AUDITOR LÍDER GREGORIO ROBLEDO GODINEZ - AUDITOR	

Resumen de los Hallazgos de Auditoría					
Número de No Conformidades registradas:		Mayor:	0	Menor:	5
¿Se requiere una Visita de Seguimiento?		No	Fecha de Inicio de la Auditoría de Seguimiento:		No aplica
Fecha(s) real(es) del Seguimiento:		Inicio:	Terminación:		No aplica
Observaciones de la Auditoría de Seguimiento:					
No aplica					
Recomendación del Líder del Equipo de Auditoría					
Norma	Recomendación				
ISO 9001: 2008	Basados en los resultados de la presente auditoria, se recomienda la Re-certificación				
	sujeta al cierre de las no conformidades detectadas				
Líder del Equipo de Auditoría (1)	Miembros del Equipo de Auditoría				
DANIEL NERI CORTES (DNC)	Auditor:	GREGORIO ROBLEDO GODINEZ (GIR)			
	Auditor:	No aplica			
	Experto Técnico:	No aplica			
Alcance de Suministro (se debe verificar la declaración del alcance y debe aparecer en siguiente espacio)					
Prestación de servicios educativos, docencia, investigación educativa, estudios de posgrado, extensión educativa, servicios administrativos y CYCIT.					
Acreditación					
Número de Certificados requeridos					
Idiomas					
Razón para emitir el Certificado					
Instrucciones Adicionales (instrucción adicional del certificado o información para la oficina)					
Vencimiento del certificado 30 de junio de 2014. El horario de actividades de esta organización es de 8 a 15:00 horas, se sugiere hacer la auditoria en horario corrido y programar la comida al termino de actividades, lo mismo que iniciar a las 8: 00 AM.					

Resumen de la Auditoría

1. Objetivos de la Auditoría:

Los Objetivos de esta Auditoría son:

- a) Confirmar que el sistema de gestión cumple con todos los requisitos de la norma de auditoría;
- b) Confirmar que Benemérita y Centenaria Escuela Normal del Estado de San Luis Potosí. ha implementado efectivamente sus actividades planeadas;
- c) Confirmar que el sistema de gestión es capaz de lograr los objetivos y políticas de Benemérita y Centenaria Escuela Normal del Estado de San Luis Potosí.

2. Resultados de Auditorías Previas:

Fecha(s) y tipo de la(s) Auditoría(s) previa(s): 3 y 4 de octubre de 2013
Vigilancia 5 de 5

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

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

Esta revisión ha concluido que:

- Las no conformidades identificadas durante auditoría previa han sido corregidas y las acciones correctivas continúan siendo efectivas. No se encontró recurrencia.

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

Se hizo la revisión del periodo de recertificación y se anexa en el adjunto.

3. Entradas Básicas y Planeación Inicial.

Con fecha 7 al 9 de abril de 2014, en el sitio de **BENEMÉRITA Y CENTENARIA ESCUELA NORMAL DEL ESTADO DE SAN LUIS POTOSÍ.**, ubicado en Madero No. 100, Zona Centro, C.P. 78000, San Luis Potosí, se llevó a cabo la presente auditoría al sistema de gestión de la calidad ISO 9001:2008, enfocándose en el alcance que ha sido definido para Prestación de servicios educativos, docencia, investigación educativa, estudios de posgrado, extensión educativa, servicios administrativos y CYCIT.

Dando cumplimiento al plan de la auditoría, acordado previamente con el representante de la Dirección del Auditado y según queda registrado en el anexo Resumen de Auditoría en este reporte.

4. Personas Clave Entrevistadas/ Involucradas.

Nombre	Departamento/ Proceso
Eduardo Noyola Guevara	Dirección de Investigación Educativa
María Luisa Reyna Díaz de Leon	Dirección Académica
Claudia Isabel Obregón Nieto	Jefa de Orientación y Servicios de Apoyo Estudiantil
Flor Naela Ahumada García	Jefa de Evaluación y Medición de los Programas Educativos
Nadya Edith Rangel Zavala	Jefa del Departamento de Titulación
Anabel Navarro Andrade	Auxiliar Administrativa

Jaime Ramos Leyva	Director del CICYT
Octavio Ernesto de la Rosa	Coordinador de Tecnología
Edgar Torres	Coordinador de Biblioteca
Víctor Vázquez Guerrero	Jefe del Departamento de Recursos Materiales
HILDA LÓPEZ OVIEDO	REV. DOCUMNTAL
EVA BIBIANA OBREGON GONZALEZ	AUDITORIAS INTERNAS
VICTOR VAZQUEZ GUERRERO	COMPRAS
XIMENA TURRUBIATES	RECURSOS HUMANOS
JESÚS ALBERTO LEYVA	AMBIENTE DE TRABAJO
MA DEL SOCORRO RAMIREZ	SATISFACCION DEL CLIENTE.
BIBIANA OBREGON GONZALEZ	PRODUCTO NO CONFORME

5. Hallazgos de la Auditoría:

El Equipo Auditor llevó a cabo la auditoría basada en el enfoque de procesos de la Benemérita y Centenaria Escuela Normal del Estado de San Luis Potosí. Los métodos de auditoría utilizados incluyeron las entrevistas con los dueños de proceso/ responsables de área y algunos de sus colaboradores, así como observación de la realización de actividades, y revisión de documentación y registros.

La auditoría en sitio inició con una reunión de apertura que fue atendida por el Director General y su grupo de colaboradores.

Los hallazgos de auditoría fueron comunicados a la Dirección General de la **BENEMÉRITA Y CENTENARIA ESCUELA NORMAL DEL ESTADO DE SAN LUIS POTOSÍ** durante la reunión de cierre. La conclusión final de los resultados de la auditoría y la recomendación para dar continuidad a la Certificación también fueron informadas a la dirección durante la reunión de cierre.

5.1. Adecuación del Manual.

El Manual de Calidad BECENE-DG-MC-01, Revisión 5, con fecha 8 de noviembre de 2012, se ha mantenido actualizado. Este documento incluye el alcance del sistema, la Política y Objetivos de Calidad, la descripción de la interacción de los procesos en una figura y la referencia de los procedimientos en cada una de las cláusulas de la Norma.

5.2. Validación del Alcance y Exclusiones.

Las evidencias encontradas durante la auditoría, permitieron validar el alcance de certificación de la siguiente manera:

- Prestación de servicios educativos, docencia, investigación educativa, estudios de posgrado, extensión educativa, servicios administrativos y CYCIT.

De la misma manera se pudo verificar la correcta aplicación de las exclusiones:

- 7.3 Diseño y Desarrollo no aplica ya que los programas de estudio no se diseñan, porque estos provienen de nivel central de la Secretaría de Educación Pública y la Dirección General de Profesionales de la Educación Superior (DGESPE).
- 7.5.2 Validación de los procesos de la producción y de la prestación del servicio no aplica, debido a que los programas de estudios ya están previamente validados por la Secretaría de Educación del Gobierno del Estado y Secretaría de Educación Pública, sin embargo el personal de la BECENE se asegura que los requisitos del cliente son alcanzados.
- 7.6 Control de equipos de seguimiento y medición, no aplica debido a que por la naturaleza del servicio proporcionado no es medido a través de equipos.

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

No aplica, ya que esta auditoría únicamente incluye la gestión de la calidad.

5.4. Logro de la Política y Objetivos.

Los resultados mostraron que todo el personal trabaja en forma congruente con los compromisos establecidos en la Política de Calidad, para mejorar la satisfacción de los clientes y aplicar la mejora continua. Durante las entrevistas quedo de manifiesto que el personal conoce la política y objetivos y la difusión de los mismos se hace a través de lonas y posters, lo mismo que a través del sitio electrónico.

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

BENEMÉRITA Y CENTENARIA ESCUELA NORMAL DEL ESTADO DE SAN LUIS POTOSÍ ha demostrado la implementación y mantenimiento/ mejora efectivos de su sistema de gestión de calidad, a la

fecha, existen requisitos reglamentarios y legales aplicables para los productos que están dentro del alcance del sistema, documentados en el Manual de Calidad como Documentos rectores de la Normatividad Institucional, además de los requisitos del cliente.

5.5.1. General.

La **BENEMÉRITA Y CENTENARIA ESCUELA NORMAL DEL ESTADO DE SAN LUIS POTOSÍ** es una institución dedicada a la Prestación de servicios educativos, docencia, investigación educativa, estudios de posgrado, extensión educativa, servicios administrativos y CYCIT. Todo esto es llevado a cabo en sus instalaciones ubicadas en Madero No. 100, Zona Centro, C.P. 78000, San Luis Potosí,

5.5.2. Planeación.

El sistema de gestión de calidad documentado, ha sido planeado con estructura piramidal, partiendo de un Manual de Calidad, Política y objetivos de calidad, Plan de calidad, Procedimientos Gobernadores o de gestión, Procedimientos operativos e instrucciones de trabajo y registros de calidad.

La estructura organizacional actual incluye al Director General y su Staff, conformado por Directores de Servicios Administrativos, Docencia, Investigación Educativa, Extensión Educativa, División de Estudios de Posgrado y de CICYT.

La Política señala el compromiso de lograr la satisfacción de los clientes a través de la mejora continua y los objetivos que la respaldan son congruentes.

5.5.3. Implementación y Operación.

El área de Docencia es responsable de la planificación para la realización del servicio y lleva a cabo la prestación del servicio lo mismo que su evaluación para su liberación.

Durante la auditoría, el personal en la operación demostró conocimiento y habilidad. No se tiene consistentemente la evidencia de registros que demuestran las habilidades para catedráticos, declaradas en su perfil de puesto. Ver NC

La infraestructura y el ambiente de trabajo se encontraron adecuados para lograr el cumplimiento de las características de calidad del servicio.

5.5.4. Monitoreo y Medición.

Los elementos de monitoreo y medición del sistema de calidad de **BENEMÉRITA Y CENTENARIA ESCUELA NORMAL DEL ESTADO DE SAN LUIS POTOSÍ.**, mostraron que:

- Las AUDITORÍAS INTERNAS y las ACCIONES CORRECTIVAS han contribuido a lograr que se mantenga la conformidad del sistema de gestión de la calidad de acuerdo a los requisitos, tanto de la Norma, como de los clientes.
- Se mantiene bien atendida la satisfacción del cliente a través de la realización de encuestas.
- Se mide la satisfacción del cliente por cada una de las áreas y se identifican oportunidades de mejora

5.5.5. Mejora.

- No se está aplicando de forma efectiva las acciones correctivas Y todavía existe confusión en la aplicación de acciones preventivas Ver NC

5.6. Fortalezas del Sistema de Gestión.

Esta auditoría permitió identificar que actualmente el sistema de gestión de calidad cuenta con las fortalezas:

- El conocimiento del personal de sus actividades
- La disposición para con el sistema
- El compromiso de la Dirección para con el sistema, sus difusión y la provision de los recursos para el mismo.

5.7. No Conformidades.

Con el muestreo realizado en esta auditoría, se identificaron las siguientes no conformidades.

No Conformidad 01:

Área: Docencia

Clasificación: Menor

Descripción: Durante la auditoría al proceso de docencia en el procedimiento para la capacitación docente para la atención psicopedagógica del estudiante, BECENE-DA-PO-07, se usa el formato denominado: Hoja de Canalización; el cual no se encuentra identificado como lo requiere el procedimiento de la organización.

No Conformidad 02:

Área: Extension Educativa

Clasificación: Menor

Descripción: Durante la auditoría al proceso de extensión educativa, en sus 5 actividades se encuentran los indicadores que se cumplen al 100% desde hace cuando menos un año de tiempo, por lo que no evidencian mejora continua.

No Conformidad 03:

Área: ACCIONES CORRECTIVAS

Clasificación: MENOR

Descripción: Se realizó auditoría interna del 17 al 21 de febrero del 2014; en la cual se documentaron 10 no conformidades; 131F no tiene corrección, ni análisis de causas; 130 no tiene corrección, ni plan de acción que eliminen causas; 132C; 135A; 131D, 133B;135B; no se están analizando causas que originan la no conformidad, en el formato de acción correctiva se está registrando la misma no conformidad en el apartado de causa raíz

No Conformidad 04:

Área: RECURSOS HUMANOS

Clasificación: MENOR

Descripción: Ejemplo: para catedrático --Chávez Nolasco Francisco Ricardo.—materias de inglés A2. Escolaridad—Licenciatura en educación básica o Lic. en educación secundaria con especialidad en inglés.
Experiencia-- docente en el nivel de educación básica (un año)
Cursos y talleres en el área del idioma inglés.
Habilidades: manejo de grupos, creatividad e innovación; comprensión empática y asertividad; trabajo colaborativo; Observa; analizar escuchar; comprensión y producción de textos; manejo de la información; resolución de problemas de orden académico; desarrollo de relaciones humanas; capacidad de diálogo y negociación; responsabilidad social y ética profesional; liderazgo; percepción del entorno.
No hay registro de demuestre que el personal tiene dichas habilidades determinada en el sistema de gestión de calidad

No Conformidad 05:

Área: PRODUCTO NO CONFORME

Clasificación: MENOR

Descripción: No se están midiendo todos los procesos declarados el sistema de gestión de calidad de la organización establecidos en el documento Interacción de procesos BECENE-DG-MC-01-02.
En el documento Interacción de procesos BECENE-DG-MC-01-02; determina los indicadores para cada proceso y su medición; sin embargo para los procesos de Producto no conforme Y el proceso de Análisis medición y mejora, no se mostró evidencia de medición.

Proceso Control producto no conforme.

Indicadores---(1) nivel de rechazos internos no mayor a l 0.2%;

Nivel de rechazos externos igual 0 %. (Frecuencia de medición mensual).

Proceso - Análisis medición y mejora
Indicadores—Al menos un proyecto de mejora anual con seguimiento resultados.
Nota: no hay un líder para cada uno de estos procesos

Nota:

Las no conformidades documentadas deben ser tratadas a través del procedimiento de acciones correctivas de Benemérita y Centenaria Escuela Normal del Estado de San Luis Potosí., de acuerdo con los requisitos de acciones correctivas de la norma de auditoría, en acciones para prevenir la recurrencia, y completar los registros mantenidos.

Las acciones correctivas para atender las no conformidades **mayores** deben ser realizadas inmediatamente y ser notificadas a BVQI Mexicana dentro de 30 días. Un Equipo de Auditoría realizará una **Visita de Seguimiento** dentro de los siguientes 60 días para confirmar las acciones tomadas, evaluar su efectividad, y determinar si la certificación puede ser otorgada o mantenida.

Las acciones correctivas para atender las no conformidades menores deben ser realizadas y los registros mantenidos junto con la evidencia de soporte.

Las respuestas a las no conformidades pueden ser tanto en copia dura (papel) o en medio electrónico utilizando la Solicitud de Acción Correctiva incluido en este reporte (recomendado) 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 identificadas para confirmar la efectividad de las acciones correctivas tomadas y su cierre.

La respuesta a las no conformidades puede ser a través de:

- Copia dura (papel), con atención a Frida Reyes y/o Alejandra Mercado;
- Correo electrónico:
 - Frida Reyes (frida.reyes@mx.bureauveritas.com) y
 - Alejandra Mercado (alejandra.mercado@mx.bureauveritas.com).
- Sitio de Internet:
http://www.bureauveritas.com.mx/wps/wcm/connect/bv_commx/local/footer/contact/action_corrective_form

5.8. Observaciones.

Con el muestreo realizado en esta auditoría, no se identificaron observaciones.

5.9. Oportunidades de Mejora.

Durante la presente auditoria se documentaron las siguientes oportunidades de mejora:

- Revisar los indicadores en el proceso de investigación educativa y Titulación ya que se vienen cumpliendo regularmente y no implican un reto que permita medir la eficacia.
- Revisar la idoneidad de los indicadores que se tienen en el proceso de extensión educativa porque algunos parecen no ser los mas adecuados.

5.10. Uso de la Marca de Certificación y el Símbolo de Acreditación.

BENEMÉRITA Y CENTENARIA ESCUELA NORMAL DEL ESTADO DE SAN LUIS POTOSÍ no está utilizando la Marca de Certificación ni el Símbolo de Acreditación.

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

La auditoría se realizó sin contratiempos, cumpliendo con el plan de vigilancia establecido previamente, por lo que no hay elementos que pudieran afectar la confiabilidad de las conclusiones obtenidas.

BVQI Mexicana, S.A. de C.V.

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

No se presentaron diferencia de opiniones respecto a los resultados encontrados en esta auditoría.

8. Acciones de Seguimiento acordadas.

Ya que no se documentaron no conformidades mayores, no es necesario llevar a cabo acciones de seguimiento al sistema de gestión de la calidad de **BENEMÉRITA Y CENTENARIA ESCUELA NORMAL DEL ESTADO DE SAN LUIS POTOSÍ.**

9. Conclusiones.

- La documentación del sistema de gestión demostró conformidad con los requisitos de la norma de auditoría y proporcionó la estructura eficiente para soportar la implementación y mantenimiento del sistema de gestión;
- Los resultados mostraron que el programa de auditoría interna se ha implementado completamente y ha demostrado efectividad como una herramienta para mantener y mejorar el sistema de gestión,
- Las quejas de clientes son atendidas adecuadamente, mediante acciones correctivas.
- La medición de la satisfacción de los clientes mostró un buen desempeño.
- Todo lo anterior ha sido incluido en la Revisión por la Dirección, la cual mostró cumplimiento con la Norma, ya que se toman decisiones para la mejora continua – con el enfoque hacia el cliente y la estrategia del negocio.
- A lo largo del proceso de auditoría, el sistema de gestión demostró conformidad con los requisitos de la norma de auditoría, con excepción de las no conformidades mencionadas anteriormente.

10. Recomendación.

El Auditor Líder condujo una auditoría basada en procesos enfocándose en los planes y objetivos de calidad. Los métodos de auditoría utilizados fueron: entrevistas, observaciones de actividades y revisión de documentación y registros.

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

El Auditor Líder concluye que **BENEMÉRITA Y CENTENARIA ESCUELA NORMAL DEL ESTADO DE SAN LUIS POTOSÍ.** ha establecido y mantenido su sistema de gestión de la calidad en línea con los requisitos de la norma ISO 9001:2008 y demostrado la capacidad del sistema para lograr los requisitos de los productos dentro del alcance y los objetivos y políticas de Benemérita y Centenaria Escuela Normal del Estado de San Luis Potosí..

Por lo tanto, el Auditor Líder recomienda que, con base en los resultados de esta auditoría y al estado de desarrollo y madurez del sistema, que la Re-certificación de este sistema de gestión:

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

Bureau Veritas Certification – México, con el objetivo de mantener la comunicación una comunicación eficaz con **BENEMÉRITA Y CENTENARIA ESCUELA NORMAL DEL ESTADO DE SAN LUIS POTOSÍ** pone a su servicio al Staff de la Coordinación de Certificación:

Correo electrónico:

- Frida Reyes (frida.reyes@mx.bureauveritas.com) y
- Alejandra Mercado (alejandra.mercado@mx.bureauveritas.com).

Sitio de Internet:

<http://www.bureauveritas.com.mx>

Este reporte es confidencial y su distribución está limitada al Equipo de Auditoría, la Empresa y la oficina de BVQI Mexicana, S.A. de C.V.

REPORTE/RESUMEN DE AUDITORÍA PARA ISO 9001: 2008

Sitio/ Sitio Temporal:		Proceso/ Actividad/ Departamento										T O T A L E S N C
BENEMÉRITA Y CENTENARIA ESCUELA NORMAL DEL ESTADO DE SAN LUIS POTOSÍ.		Rev Doc										
Líder del Equipo de Auditoría:		Cumplimiento (S/N) Ver comentarios en Notas del Auditor	Investigación Educativa	Dirección de Docencia	Titulación	Control Escolar	Servicios de Información Científica y Tecnológica	Mantenimiento a edificios	Extensión Educativa	Revisión por la Dirección		
DANIEL NERI CORTES (DNC)												
Exclusiones/ Justificaciones:												
7.3. Diseño y Desarrollo												
7.5.2 Validación de los procesos de la producción y de la prestación del servicio												
7.6 Control de equipos de seguimiento y medición												
Turnos auditados: Marque los que apliquen												
Primero	Segundo										Tercero	
X												
Fecha: 7 al 9 de abril de 2014											7	7
Periodo (AM/PM)		AM	PM	AM	AM	PM	PM	AM	PM			
Descripción												
4.1	Requisitos Generales	X	X	X	X	X	X	X	X	X		
4.2	Requisitos de la Documentación	X	1	X	X	X	X	X	X	X	1	
5.1	Compromiso de la Dirección									X		
5.2	Enfoque al Cliente									X		
5.3	Política de la Calidad	X				X		X	X			
5.4	Planificación			X								
5.5	Responsabilidad, Autoridad y Comunicación					X	X					
5.6	Revisión por la Dirección									X		
6.1	Provisión de los Recursos		X							X		
6.2	Recursos Humanos											
6.3	Infraestructura					X	X					
6.4	Ambiente de Trabajo			X								
7.1	Planificación de la realización del Producto		X		X		X					
7.2	Procesos relacionados con el Cliente	X	X	X	X							
7.3	Diseño y Desarrollo											
7.4	Compras											
7.5.1	Control de Producción/Prestación de serv.		X		X			X				
7.5.2	Validación de Procesos de Producción/Prestación de servicio.											
7.5.3	Identificación y Trazabilidad		X	X	X							
7.5.4	Propiedad del Cliente			X	X							
7.5.5	Preservación del Producto		X					X				
7.6	Control de Dispositivos de Seguimiento y Medición											
8.1	Generalidades				X	X	X					
8.2.1	Satisfacción del Cliente		X	X	X			X				
8.2.2	Auditoría Interna											
8.2.3	Seguimiento y Medición de los Procesos	X	X		X	X	X		X			
8.2.4	Seguimiento y Medición del Producto								X			
8.3	Control del Producto No Conforme		X						X			
8.4	Análisis de Datos	X										
8.5.1	Mejora Continua							1	X		1	
8.5.2	Acción Correctiva		X						X			
8.5.3	Acción Preventiva											
Cumplimiento Legal y Reglamentario												
Uso de la Marca de Certificación y el Símbolo de Acreditación												
Observaciones de la Revisión Documental:												
Solicitud de Certificación/ Revisión Documental:		No aplica										
Cláusula/ Descripción y Comentario												

BVQI Mexicana, S.A. de C.V.

REPORTE/RESUMEN DE AUDITORÍA PARA ISO 9001: 2008													
Sitio/ Sitio Temporal:			Proceso/ Actividad/ Departamento										
SAN LUIS POTOSI			Rev Doc									T O T A L E S N C	
Auditor:			Cumplimiento (S/N) Ver comentarios en Notas del Auditor	REV. DOCUMENTAL	AUDITORIAS INTRENAS	ACCIONES CORRECTIVAS/ PREVENTIVAS	COMPRAS	RECURSOS HUMANOS	AMBIENTE DE TRABAJO	SATISFACCION DEL CLINTE	PRODUCTO NO CONFOME		MEDICON ANALISIS Y MEJORA
GIR GREGORIO ROBLEDO													
Exclusiones/ Justificaciones:													
7.3. Diseño y Desarrollo 7.5.2 validación de procesos 7.6 Equipos de medición.													
Turnos auditados: Marque los que apliquen													
Primero	Segundo	Tercero											
X													
Fecha: 7- 9 de abril del 2014													
Periodo (AM/PM)													
												7	
			AM	AM	PM	AM	AM	PM	PM	AM	PM		
	Descripción												
4.1	Requisitos Generales		X	X	X	X	X	X	X	X	X	0	
4.2	Requisitos de la Documentación		X									0	
5.1	Compromiso de la Dirección												
5.2	Enfoque al Cliente								X			0	
5.3	Política de la Calidad					X						0	
5.4	Planificación												
5.5	Responsabilidad, Autoridad y Comunicación					X						0	
5.6	Revisión por la Dirección												
6.1	Provisión de los Recursos												
6.2	Recursos Humanos						1					1	
6.3	Infraestructura												
6.4	Ambiente de Trabajo							X				0	
7.1	Planificación de la realización del Producto												
7.2	Procesos relacionados con el Cliente												
7.3	Diseño y Desarrollo												
7.4	Compras					X						0	
7.5.1	Control de Producción/Prestación de serv.												
7.5.2	Validación de Procesos de Producción/Prestación de servicio.												
7.5.3	Identificación y Trazabilidad												
7.5.4	Propiedad del Cliente												
7.5.5	Preservación del Producto					X						0	
7.6	Control de Dispositivos de Seguimiento y Medición												
8.1	Generalidades			X								0	
8.2.1	Satisfacción del Cliente								X			0	
8.2.2	Auditoría Interna			X								0	
8.2.3	Seguimiento y Medición de los Procesos									1		1	
8.2.4	Seguimiento y Medición del Producto												
8.3	Control del Producto No Conforme									X		0	
8.4	Análisis de Datos												
8.5.1	Mejora Continua			X	X							0	
8.5.2	Acción Correctiva				1							1	
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:													
Solicitud de Certificación/ Revisión Documental:													
Cláusula/ Descripción y Comentario													

Notas del Auditor/ Pistas Significativas de la Auditoría

Líder del Equipo de Auditoría:	DANIEL NERI CORTES
Auditado:	Dr. Eduardo Noyola Guevara/Director de Investigación Educativa
Fecha:	7/04/2014
Proceso/Actividad:	Investigación Educativa
Notas:	<p>Procedimiento: El proceso consta de 3 actividades 1) EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO DOCENTE Procedimiento: BECENE-DEDD-PO-01 REVISION 5 DE NOVIEMBRE DE 2013. En suma es la evaluación del docente que se lleva a cabo por semestre y que al final de manera anual arroja su calificación. La calificación se hace a través de 3 criterios: Calidad de la docencia, que contiene 18 indicadores Dedicación a la docencia con que contiene 6 indicadores y Permanencia en la docencia que tiene 4 indicadores Las evaluaciones se hacen a docentes con cátedra y estos son alrededor de 130. Los indicadores vienen descritos con sus valores, de forma que todos los profesores puedan consultarlos, en el programa de evaluación y desempeño del docente. No todos los indicadores aplica a todos los docentes, su aplicación va a depender del tiempo que tienen de clase, del grado académico entre otros. La evaluación se lleva a cabo por diferentes instancias, normalmente 9 direcciones, y al final existe la emisión de la calificación de cada una y su firma de entregada. El docente la recibe y la integra a su expediente porque le es de utilidad para diferentes trámites o eventos, como premios, solicitud de año sabático, recategorización, becas, etc. Se muestreo el análisis de datos del primer semestre de 2012 contra el primer semestre de 2013. Se evaluaron 131 docentes 54 de tiempo completo, 19 de tres cuartos de tiempo, 23 de medio tiempo y 35 por hora.</p> <p>2) EVALUACION DE DOCUMENTOS RECEPCIONALES DESTACADOS. Procedimiento: BECENE-DDIE-PO-01 REVISION 4 DE FECHA 20 OCTUBRE DE 2011. Los mejores documentos de proyectos de titulación de cada ciclo, se reúnen y se selecciona a docentes lectores, que ignorando a quien pertenece, efectúan una evaluación. Con esta se selecciona el mejor de cada licenciatura y son estos a partir de los cuales se hacen las publicaciones. Se publica un trabajo por licenciatura, 8 trabajos al año.</p> <p>3) PROCEDIMIENTO OPERATIVO PARA REGULAR LOS PROYECTOS DE LA BECENE DE SAN LUIS POTOSI. BECENE-DIE-JOI-PO-01 REVISION A DE FECHA SEPTIEMBRE DE 2010. Esta es una actividad de proyectos a largo plazo, entre 2 y 3 años. Se inicia con la publicación de la convocatoria que establece las fases del proceso, recepción, revisión y publicación del proyecto. Posteriormente se reciben los proyectos y se confirma por escrito a cada persona la recepción. Se lleva a cabo un control de avances semestral y se participa en algún foro con los proyectos. Se revisó la convocatoria de 2012, en la que se registraron 12 proyectos, todos ellos tienen avances registrados</p> <p>Indicadores del proceso:: Lograr evaluar a todos los docentes con cátedra. Meta 100% Actualmente se logra de manera regular</p> <p>Entrega de resultados de evaluación. Meta 98% Se encuentra en cumplimiento al 99% de manera regular.</p>

Tener base de datos con todos los puntajes expresados en las constancias de evaluación. Meta: 100%

Se encuentra actualmente: se tiene al 100%

La base de datos de la evaluación está en la computadora y se tiene un respaldo. Oportunidad de mejora: revisar indicadores, ya que no implican reto no miden eficacia, toda vez que regularmente se vienen cumpliendo.

El seguimiento de egresados, ya se había sugerido como indicador, pero a la fecha solo se han tenido encuentros con exalumnos que vienen a platicar experiencias o a registrarlas en línea y no se ha concretado.

Líder del Equipo de Auditoría:
Auditado:

DANIEL NERI CORTES
María Luisa Reyna Díaz de Leon/Dirección Académica
Claudia Isabel Obregón Nieto/Jefa de Orientación y servicios de apoyo estudiantil
Flor Naela Ahumada García/Jefa de evaluación y medición de los programas educativos

Fecha:

7/04/2014

Proceso/Actividad:

Dirección de Docencia

Notas:

Procedimiento:

Está compuesto por varias actividades: 15 actividades en 8 procedimientos

Procedimiento 1) Valoración y Seguimiento de la Planeación de la Asignatura BECENE-DA-PO-01 Versión 5 de fecha enero de 2014.

Inicia con la planeación de las actividades académicas semestrales que el docente realiza (formato BECENE-DA-PO-01-01) y que debe cubrir ciertas características.

El docente entrega la planeación a la coordinación para su revisión.

La coordinación evalúa también el desarrollo de la cátedra con respecto al plan, se registra en un anexo, Desarrollo y seguimiento de la planeación de asignatura (BECENE-DA-PO-01-02). Este seguimiento se hace en tres momentos diferentes y coinciden con cada evaluación.

Se verificaron algunos registros de la academia de procesos de cambio:

Donde se encontró que algunas planeaciones no se han cumplido en el caso del docente Fernando Grimaldo que no tiene documentado en la planeación analítica de actividades, el tema, el documento de estudio, la actividad de trabajo y la evidencia del mismo. Par el semestre cuarto y sexto

Se solicitó evidencia de acciones al respecto. Y se encontró la invitación documentada al profesor para que cumpla según marca el procedimiento.

Procedimiento 2) Operación para el trabajo colegiado BECENE-DA-PO-02 revisión 4 de fecha 22 de enero de 2014.

Operación para el trabajo colegiado.

Consiste en el desarrollo del trabajo colegiado para que se establezcan mejoras y actualización en las actividades de la academia.

Estas pueden ser para ampliar temas, cambiarlos, desarrollo de nuevos proyectos.

Se revisaron las evidencias de estas reuniones que son las listas de asistencia y el acta de acuerdos.

Se hace normalmente un día a la semana.

Procedimiento 3) Procedimiento operativo para realizar la función de Asesor de Grupo BECENE-DA-PO-03 versión 4 de fecha 7 de noviembre de 2012.

El objetivo es regular o apoyar los procesos de comunicación del grupo con todas las áreas interrelacionadas para su desarrollo

El profesor asesor debe ser un profesor que de la cátedra.

De esta manera se lleva un control académico de los alumnos a través del formato ficha individual de trayectoria académica.

Se revisaron 3 carpetas de asesoría. Cumplen.

Procedimiento 4) Procedimiento operativo para visitas y jornadas de practica escolar BECENE-DA-PO-04- revisión 5 de fecha 22 de enero de 2014.

El objetivo es regular y organizar el trabajo de la actividad que le permite al alumno completar lo que ve en las aulas, con la práctica docente.

Se tienen registros de esto en cada coordinación.

Se tiene un programa de las actividades a realizar. Y hay evidencia de las actividades que se realizan previo a que se vaya el alumno a prácticas, es decir, de toda la gestión tanto la interna como externa.

Toda esta gestión es previa al desarrollo de las jornadas.

Posteriormente se tiene el trabajo que se realiza para dar seguimiento al trabajo de las mismas.

Las evidencias mostradas son las fichas de observación en las escuelas a donde se va a realizarse la actividad.

Cuando concluye la práctica, el docente responsable, aplica la puesta en común e integran una bitácora de la puesta en común.

Procedimiento 5) Procedimiento operativo para el desarrollo del trabajo académico del 7 y 8 semestres BECENE-DA-PO-05 revisión 5 del 22 de enero de 2014.

Aquí el alumno va a tomar la tarea de docente como si él fuera el maestro del grupo.

Procedimiento 6) Procedimiento Operativo para la capacitación docente BECENE-DA-PO-06 revisión del de 2014.

Objetivo: promover y proporcionar la capacitación del personal docente. Desde diseño de capacitación hasta hacerlo.

Formatos:

Planeación de actividades.- en función del reconocimiento de puntos de atención a través de los coordinadores de cada carrera.

Se elabora propuesta de capacitación en el formato BECENE-DD-PO-06-01 que está sujeta a la disponibilidad y aprobación y liberación de los recursos

Se registra la capacitación que se da y se hace una evaluación a la capacitación. O se tienen listas de asistencia a los eventos.

Procedimiento 7) Procedimiento Operativo para la capacitación docente para la atención Psicopedagógica de estudiantes de la BECENE BECENE-DA-PO-07 revisión 4 de fecha 11 febrero de 2011.

El objetivo es atender y brindar apoyo psicológico a estudiantes para mejorar situación emocionalmente y rendimiento.

El asesor hace la canalización y de ser necesario se le asigna una psicóloga que hace un diagnóstico para saber quién de manera especializada puede atender al alumno.

El proceso se termina cuando se da de alta al estudiante.

La base del asesor es la baja de rendimiento de los alumnos.

La hoja de canalización es el formato BECENE-DAP-PO-07-01

Se muestrearon al azar algunos de estos formatos y se encontró que no tienen la identificación en la mayoría de los muestreado.

Otros formatos muestreados fueron la Evaluación del Alumno y el Registro de Evolución.

Se tomaron muestras que por razones de confidencialidad no se menciona los nombres. Fueron 4 casos y todos tienen su documentación en orden. Se revisaron 4 casos anteriores para verificar el proceso hasta su alta, en uno de los muestreados no se encontró su Hoja de Canalización. Oportunidad de Mejora, se sugieren verificar que en todos los casos la documentación se encuentre completa ya que en una de las muestras no se encontró la hoja de canalización.

Procedimiento 8 PO para elaboración y valoración de instrumentos de evaluación

BECENE-DA-PO-08 revisión 4 de fecha 22 de enero de 2014.
El propósito es regular las evaluaciones de los docente para hacerlas congruentes con sus planes y programas.
Se elabora una evaluación institucional que aplica a todos los alumnos de todas las carreras y por asignatura. Esto es adicionalmente a la valoración de la evaluación docente, sobre la que se tiene un control para hacerla congruente la programación.
Se verificaron los registros de las fichas técnicas que son los reactivos con su respuesta por asignatura docente. Un concentrado que es la tabla de validez de contenido.
Se coteja uno contra otro y la tabla con reactivos.
El ejemplo fue para la asignatura de algebra. Todo se encontró de manera congruente.

Líder del Equipo de Auditoría:
Auditado:
Fecha:
Proceso/Actividad:
Notas:

DANIEL NERI CORTES
Nadya Edith Rangel Zavala/jefa de departamento de Titulación
8/04/2014
Titulación
Procedimiento operativo para la titulación BECENE-DSA-DT-01 revisión 5 de fecha 9 de junio de 2011.
Objetivo definir las acciones que corresponden al Departamento de Titulación con relación al desarrollo del proceso de titulación ordinaria.
Inicia con los lineamientos que emite SEP que sugiere que se establezca una comisión de exámenes profesionales que son las direcciones y que son quienes determinan las acciones.
Se tiene un plan anual de las acciones del departamento, es una calendarización de actividades que consta de 73 pasos.
Se tienen diversos registros a través del proceso.
Se manejan encuestas de satisfacción del cliente y los documentos de los egresados se pudo comprobar se tiene resguardados por 2 años.
Se efectuó un muestreo de dos alumnos para ver los documentos hacia atrás desde el acta de dictamen de examen profesional para evidenciar el proceso.se encontraron las actas de titulación, los registros de los trabajos etc. Todo en orden y cumplimiento de acuerdo a lo que indica el procedimiento.

Entradas:
Información de control escolar
Información de recursos humanos
Información del alumno

Salidas:
Actas de examen profesional y títulos.
Indicadores:
Integración de la información para la realización de los exámenes profesionales meta 90%, cumplimiento de 96%.

Satisfacción de los servicios se hace a través de encuesta. Meta 70% cumplimiento 97.5% se cumple
Se sugiere como oportunidad de mejora el revisar la meta de este indicador, que ya no implica reto.

Líder del Equipo de Auditoría:
Auditado:
Fecha:
Proceso/Actividad:
Notas:

DANIEL NERI CORTES
Anabel Navarro Andrade/Auxiliar administrativa
8/04/2014
Control escolar
Se tiene 4 procedimientos
Porque son 4 actividades
Esto obedece a la regulación de SEER (sistema educativo estatal regular)
Procedimiento Operativo para la inscripción y Reinscripción de Alumnos BECENE-

DSE-PO-01-01

Inicia con la Convocatoria que realiza la Dirección
A través de internet se genera un formato de preinscripción para interesado
Con esto se presentan a entregar documentación y se les da guía del Ceneval,
pase para examen psicométrico y fecha para ubicación de inglés, en educación
física acondicionamiento y natación.
Entregado todo se envía registro a Ceneval para que manden los exámenes.
Los solicitantes obtienen por correo su pase de ingreso.
Se aplica el examen que se envía a Ceneval para su calificación y envían listas de
resultados.
Los aprobados deben entregar documentos originales y solicitud y carta
compromiso.
Con todos sus documentos se envían al SEER, verificando los datos.

Procedimiento Operativo para la Acreditación de los Alumnos BECENE-DSE-PO-02
Objetivo: establecer los requisitos para la acreditación de las asignaturas.
Primaria y preescolar se evalúan en 4 periodos las demás en 3 periodos.
De Recursos Humanos se envían carga horaria de profesores y se da de alta en el
sistema para que el maestro la conozca a través del sistema.
El maestro captura sus calificaciones en el sistema y las entrega en duro.
Se entregan a alumnos.
Las actas de acreditación se entregan al SEER

Procedimiento Operativo para la Regularización de los Alumnos BECENE-DSE-PO-03.
El objetivo es establecer las actividades necesarias para la acreditación de las
asignaturas de los alumnos irregulares y actualizar su historial académico.
Dirigido a los alumnos que no son regulares y es el trámite que tiene que hacer para
presentar los exámenes, que le permitan regularse
Se les programa que día harán el examen.
Se indica el aula y se elaboran las listas de asistencia. Se aplica la evaluación y
posteriormente el profesor sube las calificaciones al sistema. Se elabora
documentación oficial que se envía al SEER.

**Procedimiento Operativo para el Proceso de Certificación de los alumnos de Octavo
Semestre BECENE-DSE-PO-04**
El objetivo es establecer las actividades necesarias para la elaboración del
Certificado Total de materias y documentación del alumno al haber concluido con
todas las materias del Plan de Estudios.
Los documentos emitidos son, Certificado, cartas de servicio social y promedio
general.

Una vez que los documentos han sido debidamente completados los se entregan a
los alumnos y estos firman de recibido su certificado en formato del procedimiento
La información de los alumnos se guarda indefinidamente.

**Líder del Equipo de Auditoría:
Auditado:**

DANIEL NERI CORTES
Jaime Ramos Leyva/Director CICyT
Octavio Ernesto de la Rosa/Coordinador de Tecnología
Edgar Torres/Coordinador de Biblioteca

**Fecha:
Proceso/Actividad:
Notas:**

9/04/2014
Servicios de información científica y tecnológica
El proceso está conformado por 2 actividades:
1) Prestamos y servicios bibliotecarios
Los libros que otorga la SEP y otros por presupuesto federal llegan y se pasa al
área de servicio bibliotecarios
Procedimiento operativo para la organización de la información BECENE-DSB-PO-01

Se reciben los libros se etiquetan se sellan y se incorporan a la estantería.
Se complementa el servicio con los préstamos a los usuarios y su control.
Procedimiento operativo para el préstamo del Acervo BENECE-DSB-PO-02
Con respecto a este servicio se tiene un buzón de quejas para el servicio ofrecido, que permite la atención del cliente. Se revisó y se atienden en promedio 1 queja cada 2 meses.
Se revisaron las últimas 6 y existe la evidencia de que fueron atendidas correctamente.
Se elabora también una encuesta de satisfacción al cliente.

2) Prestamos y servicios tecnológicos
Procedimiento Operativo para realizar Servicio Tecnológicos del CICyT
Consiste en el servicio que se presta a los usuarios del sistema de la BENECE.
Se limita a la conectividad en la institución
Se tiene equipo como servidores, de internet, soporte.
Se tiene un ingeniero para diseño y mantenimiento de página web.
Se realizan mantenimiento preventivos y correctivos a la institución
Se verifico que existe un programa de mantenimiento preventivo. El mantenimiento correctivo se lleva a cabo por solicitud que se envía en electrónico y de lo que queda registro. Se asigna el trabajo a un colaborador y se efectúa.

Indicadores para servicio bibliotecarios:
Satisfacción de cliente meta 4.5 se tiene 4.8 se cumple

Automatización meta 78% y se tiene 78,63%. Se cumple.

Satisfacción al cliente igual 4.9%

Indicadores para servicios tecnológicos
Conectividad alámbrica. Meta 85%
Cumplimiento se tiene 88.5%

Mantenimientos realizados 90%
Cumplimiento se tiene 95%

Líder del Equipo de Auditoría:

Auditado:

Fecha:

Proceso/Actividad:

Notas:

DANIEL NERI CORTES
Víctor Vázquez Guerrero/Jefe depto. Recursos materiales.
9/04/2014
Mantenimiento a infraestructura
Mejoramiento y conservación del edificio de la BECENE
Mejorar las condiciones físicas del edificio para coadyuvar a la función educativa.
Se manejan 2 formas para solicitud del servicio
Se requiere de la dirección administrativa la autorización o las direcciones de área.
Se analiza si es viable dar el mantenimiento con el personal.
Si no es viable, se hace petición para que se autorice la contratación de personal externo.
Se tiene un programa de mantenimiento preventivo que se elabora de manera semestral. Se atiende mobiliario, edificios, redes hidráulicas, equipo de aire acondicionado, etc.
El mantenimiento correctivo se hace por solicitud en un formato BECENE-DRM-PO-02_01
Ahí se indica inicio y termino del mantenimiento.
Se tiene en el área una no conformidad es la 127 D que dice que no se cuenta con alguna evidencia que pueda demostrar cómo se opera, fue atendida y está por cerrarse el próximo viernes.
A futuro se va a medir la actividad con una encuesta que se está implementando.

Líder del Equipo de Auditoría:	DANIEL NERI CORTES
Auditado:	Iván Pérez Oliva/Dirección de Extensión Académica
Fecha:	9/04/2014
Proceso/Actividad:	Extensión Educativa
Notas:	<p>Este proceso está compuesto por 5 actividades. El objetivo es promover la formación integral del alumnado. Se tiene 5 actividades:</p> <p>Promoción social Procedimiento operativo para el seguro facultativo estudiantil BECENE-DPS-PO-01 La función es incorporar a los servicios medico a aquellos alumnos que no tengan acceso a ellos. Se elabora solicitud que se envía al IMSS quien la regresa con el número de afiliación. Se elaboran listados con los números de afiliación al IMSS para conocimiento de los alumnos y se mantienen bajo resguardo. Indicador: Tramitar la cobertura del seguro social a la población estudiantil aplicable (aquellos que no están asegurados por sus padres) meta 100% Se observa cumplimiento regularmente, desde hace por lo menos un año, por lo que este indicador ya no garantiza mejora.</p> <p>Desarrollo cultural Procedimiento operativo para la organización de concursos culturales BECENE-DDC-PO-01 Procedimiento operativo para la organización de conmemoraciones cívicas y tradicionales. BECENE-DDC-PO-02 El objetivo es establecer las actividades requeridas para: Organización de concursos: Declamación, villancicos, Oratoria y Canción Popular, y Para la realización de Ceremonias de conmemoraciones y actividades cívicas. Para ambas se manejan programas de realización anuales que se entregan a cada coordinación para su difusión y conocimiento. Indicadores: Evaluación de los eventos culturales y concursos. Frecuencia por evento Meta 80% Se observan resultados por arriba de la meta. Este indicador se ha mantenido así por lo menos desde hace un año, por lo que ya no mide la mejora continua</p> <p>Desarrollo deportivo Procedimiento operativo para fomentar el deporte a través de la integración de selecciones de las diferentes disciplinas. BECENE-DEE-DDD-PO-01 Se busca que los alumnos participen en las actividades que organiza el consejo nacional del deporte estudiantil.</p> <p>Indicadores: Participar en por lo menos 8 disciplinas deportivas Meta 100% se cumple por arriba de la meta de manera regular.</p> <p>Participar en las competencias regionales con al menos 2 equipos en disciplinas de conjunto y con al menos 4 competidores individuales Meta 100%. Se cumple de manera regular por arriba de la meta.</p> <p>Participar en la fase nacional con al menos 1 equipo y con un competidor individual, meta 100%. Se cumple con resultados por arriba de la meta. Se observa que estos indicadores se vienen cumpliendo desde hace más de un año</p>

por arriba de la meta, por lo que ya no son un referente de mejora.

Servicio medico

Procedimiento operativo para la prestación de servicios médicos

BECENE-DSM-PO-01

El objetivo es proporcionar los servicios médicos a los usuarios de la BECENESLP que lo soliciten, entendiéndose que es solo atención médica no urgente, en el consultorio que se tiene en la BECENE.

Además se cubren eventos especiales que requieran el servicio como primeros auxilios.

Indicadores:

Atención al usuario en consulta médica no urgente, meta 90%

Se implementó recientemente y se tiene un registro de 199 atendidos contra 266 registrados. 88.06%

Adicionalmente se hacen pequeños estudios en toda la población, por ejemplo, de primaria, donde se hizo un estudio antropométrico.

Diseño editorial

Procedimiento operativo para la comunicación y difusión impresa en la institución

BECENE-DDE-PO-01

El objetivo es garantizar que la documentación y difusión impresa se realice de manera efectiva y eficiente utilizando los medios establecidos y a las necesidades de las Direcciones de la BECENE.

Se elaboran diferentes materiales, como apoyo, que pueden ser entre otros, Folletos, libros, trípticos, etc.

Indicador:

Diseño editorial:

Encuesta de satisfacción al cliente meta 80%

Resultados por arriba de la meta.

Se maneja una encuesta de satisfacción al cliente y una hoja de verificación donde se firma de revisado el borrador por parte del solicitante.

En la misma hoja de solicitud se da el seguimiento para la aprobación.

En 4 de las 5 actividades los indicadores ya no son útiles para evidenciar mejora, puesto que por más de una año se han venido cumpliendo por arriba de la meta establecida.

Revisar el planteamiento de los indicadores como se tienen porque algunos parecen no ser los más adecuados.

Líder del Equipo de Auditoría:

DANIEL NERI CORTES

Auditado:

Dr. Francisco Hernández Ortiz/Director General

Fecha:

9/04/2014

Proceso/Actividad:

Revisión por la Dirección

Notas:

Se lleva a cabo cada semestre, la última se realizó en el mes de febrero.

En las reuniones semanales con los directores de área, se van precisando puntos del sistema y se documenta en actas además de la vida institucional.

Se verifico la revisión que efectúa la dirección de cada área con sus procesos, actividades e indicadores, como parte de la revisión por la dirección.

Adicionalmente se está realizando una revisión integral del SGC., que próximamente va a generar cambios en el número de procesos, actividades, política, objetivo, misión etc. Se revisaron los avances, se espera que para el próximo ciclo escolar este ya realizado el cambio.

Como mención especial de la revisión de las salidas, se encontró que se ha mantenido el aporte de recursos para el mantenimiento del SGC., lo que queda de manifiesto por lo que toca a capacitación general y de auditores.

De manera general se cumple con los puntos de la norma.

Equipo de Auditoría: GIR GREGORIO ROBLEDO

Auditado:
Fecha:
Proceso/ Actividad:
Notas:

Hilda López Oviedo
7 de abril del 2014
REV. DOCUMENTAL.

Manual de Gestión de calidad BECENE-DG-MC-01; Rev. 05; de fecha 5 de noviembre del 2012.

Alcance: Prestación de Servicios Educativos, Docencia educativa, estudios de posgrado, extensión educativa, servicios administrativos y CICYT.

Exclusiones: 7.3; 7.6. 7.5.2 (excluido en el texto y su justificación).

Procesos: docencia; posgrado; investigación educativa; extensión educativa; servicios administrativos; (compras, servicios generales; titulación, control escolar, recursos financieros y materiales y humanos) CECIT- Centro de cómputo y servicios bibliotecarios. Satisfacción del cliente, auditorías Internas; análisis medición y mejora; producto no conforme; acciones correctivas y preventivas; mejora continua.

12 procesos.

Mantenimiento a hardware y software—Coordinación tecnológica

Procedimientos generales:

Procedimiento gobernador para el control de documentos electrónicos BECENE-CA-PG-02; Revisión 4.

Procedimiento gobernador para el control de registros de calidad BECENE-CA-PG-03; Revisión: 4.

Procedimiento gobernador para el control del producto y/o servicio no conforme BECENE-CA-PG-04; Revisión: 4.

Procedimiento gobernador para acciones correctivas y/o acciones preventivas BECENE-CA-PG-05; Revisión: 6.

Procedimiento gobernador para el control de documentos físicos BECENE-CA-PG-06; Revisión: 3.

Procedimiento gobernador para auditorias de servicio; BECENE-CA-PG-07; Revisión: 3

Procedimiento gobernador para Auditorías Internas de Calidad BECENE-CA-PG-08; Revisión: 5.

Procedimiento gobernador para aclaración y atención de quejas emitidas por los usuarios BECENE-CA-PG-10; Revisión: 3.

Ing. Esther Elizabeth Pérez Lugo

Control de Documentos. Mediante sellos, de obsoleto y controlado.

Se manejan lista maestra de documentos, en medio electrónica.

Por cada Dirección se encuentra listado de documentos de origen externos.

Por medio de la página se controlan los documentos y su vigencia.

Equipo de Auditoría:
Auditado:
Fecha:
Proceso/ Actividad:
Notas:

GIR GREGORIO ROBLEDO
EVA BIBIANA OBREGON GONZALEZ
7 de abril del 2014
AUDITORIAS INTERNAS

Procedimientos: Procedimiento gobernador para Auditorías Internas de Calidad BECENE-CA-PG-08.

La selección y calificación del Equipo Auditor se efectuará conforme a lo establecido en los anexos BECENE-CA-PG-08-03.

La última auditoria interna se realizó en 17 al 21 de febrero del 2014, en la cual se documentaron 10 no conformidades.

Se auditaron todas las áreas de la organización. Se mostró plan de auditoria.

El informe e auditoria contiene objetivo; alcance; resumen de informa 8 no conformidades)

Conclusiones de la auditoría, conclusiones por área; y detalle de las no conformidades.

Se cuenta con anexos BECENE-CA-PG-08-03; calificación de Auditores Internos; el cual contiene: educación; Entrenamiento; experiencia; atributos personales; experiencia laboral; conocimientos y habilidades específicos en calidad.

Procedimiento gobernador para acciones correctivas y/o acciones preventivas BECENE-CA-PG-05.

Se mostró evidencia de Reporte de 127^a- el cual contiene corrección; análisis de causas; plan de acción que elimina causas- se encuentra en proceso de implementación.

13F; no tiene corrección, ni análisis de causas; 130 no tiene corrección, no plan de acción que eliminen causas; 131 B no tiene corrección, ni análisis de causas.

Equipo de Auditoría:
Auditado:
Fecha:
Proceso/ Actividad:
Notas:

GIR GREGORIO ROBLEDO
VICTOR VAZQUEZ GUERRERO
8 de abril del 2014
COMPRAS.

Procedimiento operativo de compras (BECENE-DRM-PO-01).

El manual de calidad relaciona el Procedimiento operativo de compras (BECENE-DDEP-PO-08). No hay evidencia de dicho procedimiento.

Se mostró evidencia de del almacén solicitud y orden de compra; entrada al almacén; salida del almacén.

Proveedor Exposición de computadoras de San Luis Potosí, S de R. L. de C.V.

Producto: Multifuncional HP LaserJet.

Fecha 19 de junio del 2013.

Se tiene evidencia de que se describe la información relacionada con el producto.

Se tiene evidencia de que en cada compra de productos o servicios se cumple con el procedimiento de compras; así como se evaluación en formato establecido; en donde se evalúa: tiempo de entrega; características; precio y condiciones de pago; calidad del servicio.

Se tomaron ejemplos del mes de febrero, en tonners, servicios de jardinería; y se observa cumplimiento.

Equipo de Auditoría:
Auditado:
Fecha:
Proceso/ Actividad:
Notas:

GIR GREGORIO ROBLEDO
XIMENA TURRUBIATES
8 de abril de 2014
RECURSOS HUMANOS.

Chávez Nolasco Francisco Ricardo.—materias de inglés A2.

Escolaridad—Licenciatura en educación básica o Lic. en educación secundaria con especialidad en inglés.

Experiencia-- docente en el nivel de educación básica (un año)

Cursos y talleres en el área del idioma inglés.

Habilidades: manejo de grupos, creatividad e innovación; comprensión empática y asertividad; trabajo colaborativo; Observa; analizar escuchar; comprensión y producción de textos; manejo de la información; resolución de problemas de orden académico; desarrollo de relaciones humanas; capacidad de diálogo y negociación; responsabilidad social y ética profesional; liderazgo; percepción del entorno.

Escolaridad—materia en desarrollo educativo.
Experiencia-- laborado desde el 2010. Y en colegio de bachilleres
Capacitación-- certificado en nivel 3 de inglés, desarrollo de razonamiento; competencias del docente; certificado de Cambridge.
Habilidades: No hay registro

Equipo de Auditoría: GIR GREGORIO ROBLEDO
Auditado: JESÚS ALBERTO LEYVA
Fecha: 8 de abril de 2014
Proceso/ Actividad: AMBIENTE DE TRABAJO
Notas:

Se realizó encuesta de clima en mayo del 2013, se realizó básicamente a profesores, el resultado, relación con alumno, con compañero, y de profesión es general es buena.

Se tiene como proyecto realizar encuesta en el mes de junio en donde se abarque todas las áreas de la organización, evento que sería realizado por un externo, se mostró evidencia de el plan y el proyecto con sus reactivos.

Se cuenta con apoyos bibliotecarios, internet, cubículos, papelería, como apoyo para el personal.

Equipo de Auditoría: GIR GREGORIO ROBLEDO
Auditado: MA DEL SOCORRO RAMIREZ
Fecha: 8 de abril de 2014
Proceso/ Actividad: SATISFACCION DEL CLIENTE (POSGRADO)
Notas:

Se realiza encuesta de satisfacción del cliente se realiza de forma semestral, se realizan el área de posgrado a todos los alumnos. (agosto 2013 a enero del 2014)

La encuesta contiene información acerca de:

Desempeño del docente; Académico, investigación, administrativo y extensión y difusión

El resultado fue de en general bueno, y se han tomado acciones para mejorar la percepción del cliente (educando).

No ha habido quejas en el área.

Equipo de Auditoría: GIR GREGORIO ROBLEDO
Auditado: BIBIANA OBREGON GONZALEZ
Fecha: 9 de abril de 2014
Proceso/ Actividad: CONTROL DE PRODUCTO NO CONFORME
Notas: ANÁLISIS MEDICIÓN Y MEJORA

En el documento Interacción de procesos BECENE-DG-MC-01-02

Control producto no conforme

Indicadores--- nivel de rechazos internos no mayor a l 0.2%
Nivel de rechazos externos igual 0 %

Análisis medición y mejora

Indicadores—Al menos un proyecto de mejora anual con seguimiento resultados.

Compras—abastecimiento al 100% de los productos y o servicios requeridos por las áreas operativas de Fumaq.

Asegurar que como mínimo el 95% de los proveedores utilizados cuente con calificación superior a 90 puntos.

Gestión de quejas y Satisfacción del Cliente.

Mantener como Mínimo una calificación de 4 puntos en la encuesta de satisfacción enviada a los clientes

Atender y dar respuesta al 100% de las quejas emitidas por los clientes hacia el producto o servicio de la BECENE

Reporte de No Conformidad				
A ser completado por BVQI	Fecha	Organización	Ref. Expediente	
		BENEMÉRITA Y CENTENARIA ESCUELA NORMAL DEL ESTADO DE SAN LUIS POTOSÍ.	99103001	
	No Conformidad observada durante		Re-certificación	
	Norma y Cláusula:		ISO 9001: 2008 – Cláusula 4.2.3	
	No Conformidad observada en Proceso			
	4.2.3 Control de Documentos Los documentos requeridos sistema de gestión de calidad deben controlarse			
	No Conformidad – Descripción de la Evidencia Objetiva:			
	No Conformidad: No se están identificando algunos documentos y formatos tal y como lo requiere el procedimiento de la organización.			
	Evidencia Objetiva: Durante la auditoria al proceso de docencia en el procedimiento para la capacitación docente para la atención psicopedagógica del estudiante, BECENE-DA-PO-07, se usa el formato denominado: Hoja de Canalización; el cual no se encuentra identificado como lo requiere el procedimiento de la organización.			
	Categoría	Líder del Equipo de Auditoría	Auditor	Representante de Benemérita y Centenaria Escuela Normal del Estado de San Luis Potosí.
Menor	DANIEL NERI CORTES (DNC)	GREGORIO ROBLEDO GODINEZ (GIR)	Hilda López Oviedo	
A completar antes				
30 de junio de 2014				
A ser completado por Benemérita y Centenaria Escuela Normal del Estado de San Luis Potosí	Análisis de la Causa Raíz (¿Qué falló en el sistema para permitir que ocurra esta NC?)			
	Corrección y Acción Correctiva (Que se hizo para resolver este problema y prevenir la recurrencia)			
A ser completado por BVQI	Verificación de las Acciones Correctivas	Fecha de Terminación		
		Representante de Benemérita y Centenaria Escuela Normal del Estado de San Luis Potosí.		
A ser completado por BVQI	Verificación de las Acciones Correctivas	Fecha	Estado	
Comentarios del Auditor				

Reporte de No Conformidad				
Fecha	Organización	Ref. Expediente	Reporte No.	
	BENEMÉRITA Y CENTENARIA ESCUELA NORMAL DEL ESTADO DE SAN LUIS POTOSÍ.	99103001	2 de 5	
No Conformidad observada durante		Re-certificación		
Norma y Cláusula:		ISO 9001: 2008 – Cláusula 8.5.1		
No Conformidad observada en Proceso				
8.5.1 Mejora Continua La organización debe mejorar continuamente la eficacia del sistema de gestión de calidad mediante el uso de la política de calidad, los objetivos de la calidad, los resultados de las auditorías, el análisis de datos, las acciones correctivas y preventivas y la revisión por la dirección.				
No Conformidad – Descripción de la Evidencia Objetiva:				
No Conformidad: No se observa mejora continua en algunos resultados de medición a los indicadores de los procesos de la organización.				
Evidencia Objetiva: Durante la auditoría al proceso de extensión educativa, en sus 5 actividades se encuentran los indicadores que se cumplen al 100% desde hace cuando menos un año de tiempo, por lo que no evidencian mejora continua.				
A ser completado por BVQI	Categoría	Líder del Equipo de Auditoría	Auditor	Representante de Benemérita y Centenaria Escuela Normal del Estado de San Luis Potosí.
	Menor	DANIEL NERI CORTES (DNC)		Hilda López Oviedo
	A completar antes			
	30 de junio de 2014			
Análisis de la Causa Raíz (¿Qué falló en el sistema para permitir que ocurra esta NC?)				
Corrección y Acción Correctiva (Que se hizo para resolver este problema y prevenir la recurrencia)				
A ser completado por Benemérita y Centenaria Escuela Normal del Estado de San Luis Potosí	Verificación de las Acciones Correctivas	Fecha de Terminación		
		Representante de Benemérita y Centenaria Escuela Normal del Estado de San Luis Potosí.		
A ser completado por BVQI	Verificación de las Acciones Correctivas	Fecha	Estado	Auditor
Comentarios del Auditor				

Reporte de No Conformidad				
Fecha	Organización	Ref. Expediente	Reporte No.	
7 de abril del 2014	BENEMERITA Y CENTENARIA ESCUELA NORMAL DEL ESTADO DE SAN LUIS POTOSI	99103001	3 de 5	
No Conformidad observada durante		RE CERTIFICACION		
Norma y Cláusula:		ISO 9001: 2008 – Cláusula 8.2.2		
No Conformidad observada en Proceso				
A ser completado por BVQI	La dirección responsable del área que esté siendo auditada debe asegurarse de que se realizan las correcciones y se toman las acciones correctivas necesarias sin demora injustificada para eliminar las no conformidades detectadas y sus causas.			
	No Conformidad – Descripción de la Evidencia Objetiva:			
	No Conformidad: No se están determinando correcciones ni analizando causas de algunas no conformidades de auditoria interna.			
	Evidencia Objetiva: Se realizó auditoria interna del 17 al 21 de febrero del 2014; en la cual se documentaron 10 no conformidades; 131F no tiene corrección, ni análisis de causas; 130 no tiene corrección, ni plan de acción que eliminen causas; 132C; 135A; 131D, 133B; 135B; no se están analizando causas que originan la no conformidad, en el formato de acción correctiva se está registrando la misma no conformidad en el apartado de causa raíz.			
	Categoría	Líder del Equipo de Auditoría	Auditor	Representante de la Organización
	MENOR A completar antes 30 de junio del 2014	DANIEL NERI DNC	GREGORIO ROBLEDO GIR	Hilda López Oviedo
A ser completado por la Organización	Análisis de la Causa Raíz (¿Qué falló en el sistema para permitir que ocurra esta NC?)			
	Corrección y Acción Correctiva (Que se hizo para resolver este problema y prevenir la recurrencia)			
A ser completado por la Organización	Verificación de las Acciones Correctivas	Fecha de Terminación		
		Representante de la Organización		
A ser completado por BVQI	Verificación de las Acciones Correctivas	Fecha	Estado	
			Auditor	
A ser completado por BVQI	Comentarios del Auditor			

Reporte de No Conformidad

Fecha	Organización	Ref. Expediente	Reporte No.
8 de abril del 2014	BENEMERITA Y CENTENARIA ESCUELA NORMAL DEL ESTADO DE SAN LUIS POTOSI	99103001	4 de 5
No Conformidad observada durante		RE CERTIFICACION	
Norma y Cláusula:		ISO 9001: 2008 – Cláusula 6.2.2	
No Conformidad observada en Proceso			
El personal que realice trabajos que afecten a la conformidad con los requisitos del producto debe ser competente con base en la educación, formación, habilidades y experiencia apropiadas. mantener los registros apropiados de la educación, formación, habilidades y experiencia			
No Conformidad – Descripción de la Evidencia Objetiva:			
No Conformidad: No se tiene registro de habilidades determinadas en el manual de funciones para algunos catedráticos.			
Evidencia Objetiva: Ejemplo: para catedrático --Chávez Nolasco Francisco Ricardo.—materias de inglés A2. Escolaridad—Licenciatura en educación básica o Lic. en educación secundaria con especialidad en inglés. Experiencia-- docente en el nivel de educación básica (un año) Cursos y talleres en el área del idioma inglés. Habilidades: manejo de grupos, creatividad e innovación; comprensión empática y asertividad; trabajo colaborativo; Observa; analizar escuchar; comprensión y producción de textos; manejo de la información; resolución de problemas de orden académico; desarrollo de relaciones humanas; capacidad de diálogo y negociación; responsabilidad social y ética profesional; liderazgo; percepción del entorno. No hay registro de demuestre que el personal tiene dichas habilidades determinada en el sistema de gestión de calidad			
Categoría	Líder del Equipo de Auditoría	Auditor	Representante de la Organización
MENOR	DANIEL NERI DNC	GREGORIO ROBLEDO GIR	Hilda López Oviedo
A completar antes			
30 de junio del 2014			
A ser completado por la Organización	Análisis de la Causa Raíz (¿Qué falló en el sistema para permitir que ocurra esta NC?)		
	Corrección y Acción Correctiva (Que se hizo para resolver este problema y prevenir la recurrencia)		
Verificación de las Acciones Correctivas	Fecha de Terminación		
	Representante de la Organización		
pletado Verificación de las Acciones Correctivas	Fecha	Estado	Auditor

	Comentarios del Auditor	
--	--------------------------------	--

Reporte de No Conformidad				
	Fecha	Organización	Ref. Expediente	Reporte No.
	9 de abril del 2014	BENEMERITA Y CENTENARIA ESCUELA NORMAL DEL ESTADO DE SAN LUIS POTOSI	99103001	5 de 5
	No Conformidad observada durante		RE CERTIFICACION	
	Norma y Cláusula:		ISO 9001: 2008 – Cláusula 8.2.3	
	No Conformidad observada en Proceso			
	La organización debe aplicar métodos apropiados para el seguimiento, y cuando sea aplicable, la medición de los procesos del sistema de gestión de la calidad.			
	No Conformidad – Descripción de la Evidencia Objetiva:			
A ser completado por BVQI	No Conformidad:			
	No se están midiendo todos los procesos declarados el sistema de gestión de calidad de la organización establecidos en el documento Interacción de procesos BECENE-DG-MC-01-02			
	Evidencia Objetiva:			
	En el documento Interacción de procesos BECENE-DG-MC-01-02; determina los indicadores para cada proceso y su medición; sin embargo para los procesos de Producto no conforme Y el proceso de Análisis medición y mejora, no se mostró evidencia de medición.			
	Proceso Control producto no conforme.			
	Indicadores---(1) nivel de rechazos internos no mayor a l 0.2%; Nivel de rechazos externos igual 0 %. (Frecuencia de medición mensual).			
	Proceso - Análisis medición y mejora			
	Indicadores—Al menos un proyecto de mejora anual con seguimiento resultados.			
	Nota: no hay un líder para cada uno de estos procesos.			
		Categoría	Líder del Equipo de Auditoría	Auditor
	MENOR	DANIEL NERI DNC	GREGORIO ROBLEDO GIR	Hilda López Oviedo
	A completar antes			
	30 de junio del 2014			
A ser completado por la Organización	Análisis de la Causa Raíz (¿Qué falló en el sistema para permitir que ocurra esta NC?)			
	Corrección y Acción Correctiva (Que se hizo para resolver este problema y prevenir la recurrencia)			

BVQI Mexicana, S.A. de C.V.

	Verificación de las Acciones Correctivas	Fecha de Terminación	
Representante de la Organización			
A ser completado por BVQI	Verificación de las Acciones Correctivas	Fecha	Estado
	Comentarios del Auditor		

Desempeño a la Fecha

Ref. Reporte Visita	Categoría	Estado	Resumen del Hallazgo	Sector/ División/ Sitio	Fecha	Norma	Cláusula
---------------------	-----------	--------	----------------------	-------------------------	-------	-------	----------

RECERT	Menor	Abierta	No se están identificando algunos documentos y formatos tal y como lo requiere el procedimiento de la organización.	Docencia	9/04/14	9001	4.2.3
--------	-------	---------	---	----------	---------	------	-------

Detalles del Hallazgo:

Durante la auditoria al proceso de docencia en el procedimiento para la capacitación docente para la atención psicopedagógica del estudiante, BECENE-DA-PO-07, se usa el formato denominado: Hoja de Canalización; el cual no se encuentra identificado como lo requiere el procedimiento de la organización.

Acción Correctiva:

RECERT	Menor	Abierta	No se observa mejora continua en algunos resultados de medición a los indicadores de los procesos de la organización.	Extensión educativa	9/04/14	9001	8.5.1
--------	-------	---------	---	---------------------	---------	------	-------

Detalles del Hallazgo:

Durante la auditoria al proceso de extensión educativa, en sus 5 actividades se encuentran los indicadores que se cumplen al 100% desde hace cuando menos un año de tiempo, por lo que no evidencian mejora continua.

Acción Correctiva:

RECERT	Menor	Abierta		AC	7-abr-14	9001	8.2.2
--------	-------	---------	--	----	----------	------	-------

Detalles del Hallazgo:

Se realizó auditoria interna del 17 al 21 de febrero del 2014; en la cual se documentaron 10 no conformidades; 131F no tiene corrección, ni análisis de causas; 130 no tiene corrección, ni plan de acción que eliminen causas; 132C; 135A; 131D, 133B;135B; no se están analizando causas que originan la no conformidad, en el formato de acción correctiva se está registrando la misma no conformidad en el apartado de causa raíz.

Acción Correctiva:

RECERT	Menor	Abierta		R.H.	8-abr-14	9001	6.2.2
--------	-------	---------	--	------	----------	------	-------

Detalles del Hallazgo:

No se tiene registro de habilidades determinadas en el manual de funciones para algunos catedráticos.
Ejemplo: para catedrático --Chávez Nolasco Francisco Ricardo.—materias de inglés A2.
Escolaridad—Licenciatura en educación básica o Lic. en educación secundaria con especialidad en inglés.
Experiencia-- docente en el nivel de educación básica (un año)
Cursos y talleres en el área del idioma inglés.
Habilidades: manejo de grupos, creatividad e innovación; comprensión empática y asertividad; trabajo colaborativo; Observa; analizar escuchar; comprensión y producción de textos; manejo de la información; resolución de problemas de orden académico; desarrollo de relaciones humanas; capacidad de diálogo y negociación; responsabilidad social y ética profesional; liderazgo; percepción del entorno.

No hay registro de demuestre que el personal tiene dichas habilidades determinada en el sistema de gestión de calidad

Acción Correctiva:

RECERT	Menor	Abierta		PNC	9-abr-14	9001	8.2.3
--------	-------	---------	--	-----	----------	------	-------

Detalles del Hallazgo:

No se están midiendo todos los procesos declarados el sistema de gestión de calidad de la organización establecidos en el documento Interacción de procesos BECENE-DG-MC-01-02.

En el documento Interacción de procesos BECENE-DG-MC-01-02; determina los indicadores para cada proceso y su medición; sin embargo para los procesos de Producto no conforme Y el proceso de Análisis medición y mejora, no se mostró evidencia de medición.

BVQI Mexicana, S.A. de C.V.

Proceso Control producto no conforme.

Indicadores---(1) nivel de rechazos internos no mayor a l 0.2%;

Nivel de rechazos externos igual 0 %. (Frecuencia de medición mensual).

Proceso - Análisis medición y mejora

Indicadores—Al menos un proyecto de mejora anual con seguimiento resultados.

Nota: no hay un líder para cada uno de estos procesos

Acción Correctiva:

Plan de la Siguiete Visita	
Miembro(s) del Equipo: Líder del Equipo de Auditoría: Por definir Auditor(es): Por definir Experto(s) Técnico: Por definir Auditor en Entrenamiento: Por definir	Tipo de Auditoría: Fecha de Inicio: Fecha de Terminación: Auditoría a ser conducida contra la(s) siguiente(s) norma(s): <p style="text-align: center;">ISO 9001:2008</p>

Nombre de la Empresa:	No. ZIG:
Benemérita y Centenaria Escuela Normal del Estado de San Luis Potosí.	99103001
Objetivo:	Alcance 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 Benemérita y Centenaria Escuela Normal del Estado de San Luis Potosí. ha implementado efectivamente sus actividades planeadas; 3. Confirmar que el sistema de gestión es capaz de lograr los objetivos y políticas de Benemérita y Centenaria Escuela Normal del Estado de San Luis Potosí.	Prestación de servicios educativos, docencia, investigación educativa, estudios de posgrado, extensión educativa, servicios administrativos y CYCIT.
Lugar/Sitios/ Sitios Temporales:	Representante del Auditado:
Madero No. 100, Zona Centro, C.P. 78000, San Luis Potosí	Hilda López Oviedo
Idioma del Reporte de Auditoría:	Acceso a las Instalaciones:
ESPAÑOL	Favor de informar a BVQI Mexicana, S.A. de C.V. sobre algún requisito de específico para el acceso/traslado a las Instalaciones/ Sitios del Auditado.

Fecha	Tiempo	Actividad	Proceso	Auditor (Iniciales)				
Dia 1	9:00	Reunión de Apertura	----					
	9:30	Auditoria	Auditoria Interna					
	10:30	Auditoria	Direccion de Investigacion					
	12:30	Comida	Posgrado					
	14:00	Auditoria	Revision por la Direccion					
	15:00	Fin de actividades	----					
Dia 2	8.00	Auditoria	Compras					
	10:00	Auditoria	Mantenimiento					
	12:00	Auditoria	Docencia					
	14:00	Comida	Preparacion de informe					
	14:30	Auditoria	Reunion de cierre					
	15:00	Fin de Actividades	----					

 <p>BUREAU VERITAS</p>	<p>Sitios/ Sitios Temporales (incluidos dentro del Alcance de la Auditoría)</p>	<p>Apéndice</p>
<p>Empresa – Número ZIG: BENEMÉRITA Y CENTENARIA ESCUELA NORMAL DEL ESTADO DE SAN LUIS POTOSÍ. 99103001</p>		
<p>Nombre del Sitio</p>	<p>BENEMÉRITA Y CENTENARIA ESCUELA NORMAL DEL ESTADO DE SAN LUIS POTOSÍ.</p>	<p>SP</p>
<p>Dirección: Ciudad: Código Postal: Estado: País: Alcance:</p>	<p>Madero No. 100, Zona Centro, C.P. 78000, San Luis Potosí</p> <p>Prestación de servicios educativos, docencia, investigación educativa, estudios de posgrado, extensión educativa, servicios administrativos y CYCIT.</p>	
<p>Nombre del Sitio</p>		<p>S1</p>
<p>Dirección: Ciudad: Código Postal: Estado: País: Alcance:</p>		
<p>Nombre del Sitio</p>		<p>S2</p>
<p>Dirección: Ciudad: Código Postal: Estado: País: Alcance:</p>		
<p>Nombre del Sitio</p>		<p>S3</p>
<p>Dirección: Ciudad: Código Postal: Estado: País: Alcance:</p>		
<p>Nombre del Sitio</p>		<p>S4</p>
<p>Dirección: Ciudad: Código Postal: Estado: País: Alcance:</p>		
<p>Nombre del Sitio</p>		<p>S5</p>
<p>Dirección: Ciudad: Código Postal: Estado: País: Alcance:</p>		