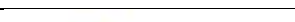


	Nombre del documento:		Código: BECENE-CA-PG-08-04
	Informe de Auditoría Interna		Revisión: 5
			Página 1 de 8

NO. DE AUDITORÍA	ORGANIZACIÓN AUDITADA/ÁREA	FECHA DE REALIZACIÓN DE AUDITORÍA
A1/15	BECENE	23 y 24 MARZO 2015
AUDITOR LÍDER RESPONSABLE DE LA AUDITORÍA		
LIC. EVA BIBIANA OBREGÓN GONZÁLEZ		

EQUIPO DE AUDITORES				
CLAVE	EQUIPOS			CLAVE
ECD	Eunice Cruz Díaz de León	Gustavo Federico Infante Prieto y René Javier Oros Martínez		GIP y ROM
COR	Concepción Ovalle Ríos	Manuel Torres Cepeda		MTC
JSL	Julián Saavedra López	Juan Gerardo de la Rosa Leyva		GRL
MJR	Marcela Juárez Reséndiz	Víctor Hugo Vázquez Reyna		VHV
LGZ	Ma. de Lourdes García Zárate	Alma Rosa Cañedo Gamboa		ACG
PVR	Patricia Valdez Rosales	Gustavo Alejandro Guerrero Sánchez		GGG
RTM	Rosangel de Guadalupe Torres Moreno	Diana Karina Hernández Cantú		DKH
ICC	María Isabel Cabrera Campos	Claudia Gómez Aranda		CGA
EDA	Elba Edith Dávalos Ávila	Gladys Priscilla Gallegos Reyna		GPG
ONT	Olivia Navarro Torres	María Magdalena Mendoza Vega		MMV
RRA	Rubén Rodríguez Álvarez	Yolanda Huelga Herrera		YHH

I. OBJETIVO (S):

Verificar la eficacia y eficiencia de la operatividad y el cumplimiento del Sistema de Gestión de la Calidad en la BECENE en función del logro de indicadores y los resultados de los análisis de datos presentados a la Alta dirección, albergados en las diferentes direcciones; y el cumplimiento de la norma ISO 9001-2008, de acuerdo a lo documentado de cada área.

II. ALCANCE:

La Auditoría Interna realizará un ejercicio integral, en función de la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad en función de la reingeniería que se ha trabajado en la Institución, por tal motivo todos los procesos declarados del sistema, con sus respectivos procedimientos documentados y registrados, la interacción entre ellos, para el logro de los indicadores, que dan sentido al Sistema de Gestión de Calidad para que funcione, desde su participación, hasta su responsabilidad en la misma, la auditoría interna se realizará en sitio, en el horario indicado en la agenda.

III. CRITERIOS

La Norma Internacional ISO 9001:2008, el punto de la norma que atiende a la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad, al haberse generado una reingeniería y a la fecha haberse implementado se analizarán el punto 8 (el aplicable a cada área) de la Norma ISO 9001:2008; atender a las exclusiones marcadas por el manual de calidad de la Institución que son 7.3, 7.5.2 y 7.6.

	Nombre del documento: Informe de Auditoría Interna		Código: BECENE-CA-PG-08-04
			Revisión: 5
			Página 2 de 8

IV. RESUMEN DEL INFORME:

Elemento de la norma ISO 9001.20008	Número de no conformidades
4. Sistema de gestión de la calidad	0
5. Responsabilidad de la dirección	0
6. Gestión de los recursos	0
7. Realización del producto	0
8. Medición, análisis y mejora	5
Total de no conformidades	5

IV. RESUMEN DE LA AUDITORÍA:

• Resultado (describir: • a. si el sistema es conforme con la planificación, con requisitos de la norma ISO 9001:2008 y con los del SGC La evidencia mostrada durante el desarrollo de la presente auditoría muestra que lo documentado está conforme a lo establecido con la norma ISO 9001:2008. • b. si se ha implementado y mantiene de manera eficaz El sistema de gestión de la calidad ha sido implementado de manera eficaz, aún existen acciones por fortalecer, en función del conocimiento de los procedimientos operativos y de gestión por parte de los operarios, un cambio en la cultura de estar previendo riesgos a través de detectar acciones preventivas y documentarlas, inclusive en la rendición de cuentas por medio del análisis de datos tener una visión de mejora continua. • Conclusiones Los operarios de los procedimientos deben ser conscientes que son ellos los que realizan las actividades para el logro de los indicadores, por tal motivo, ellos deben decidir sobre las acciones que sean más favorables para el procedimiento que operan, con la finalidad de lograr el indicador y tener satisfechos a los clientes a los que se les brinda el servicio, con esto se triangula la información que se obtiene las encuestas a la satisfacción del cliente, para que las observaciones que se obtengan apunten a la mejora continua. Se debe fortalecer la importancia del manejo del informe de análisis de datos BECENE-CA-PG-09, en este contiene información particular de cada uno de los procedimientos, al igual que deja ver una proyección de las acciones a implementar; mismas que de un periodo de revisión con alta dirección al otro se estarán retomando con la intención de identificar lo que se hizo, o falta por hacer. • Puntos fuertes Se evidencia un fuerte compromiso por parte de los operadores del procedimiento, el equipo auditor mostro mucha responsabilidad y compromiso por el cargo asumido, entregando listas de verificación previas a la realización de la auditoría, en presentarse a tiempo para llevar a cabo la actividad, al igual que para el cierre de la misma. Respecto a que el sistema de gestión de la calidad apunte hacia la mejora continua, se está pronosticando un cambio de cultura enfocada a la prevención de riesgos a través del uso de las acciones preventivas, mismas que se invita a todos los operarios de procedimiento incluso a los directores de área para que implementen la documentación de las acciones preventivas en las áreas en donde se operan procedimientos. Respecto a la mejora continua elaborar un plan a corto y mediano plazo, en donde se establezcan actividades que permitan la evolución del sistema, considerando el logro de indicadores, al igual que el replanteamiento de los mismos en caso de existir estandarización, buscando elementos de una visión de mejora y crecimiento.

	Nombre del documento: Informe de Auditoría Interna	 BECENE Sistema de Gestión de la Calidad	Código: BECENE-CA-PG-08-04
			Revisión: 5
			Página 3 de 8

V. DESCRIPCIÓN DE LA (S) NO CONFORMIDAD (ES)

Norma	ISO 9001:2000	OTRA :	RAC
REQUISITO DE LA NORMA	HALLAZGOS	OBSERVACIONES	NÚMERO
8.2.4 La organización debe monitorear y medir las características del producto para verificar que se ha cumplido con los requisitos del producto. Esto debe ser llevado a cabo en etapas apropiadas de la realización del producto, y de acuerdo con los planeados. Se debe mantener evidencia de la conformidad con los criterios de aceptación.	No muestran evidencia respecto a la forma en como monitorea y mide las características del producto, relacionado de manera directa con el anexo BECENE-DA-CC-PO-01-04 que lleva por nombre Rúbrica para la observación del desarrollo de la clase, y con el anexo BECENE-DA-CC-PO-01-07 correspondiente a la escala de valoración del portafolio. Recordando que se debe mantener vigente la evidencia de este monitoreo y medición.	Licenciatura en Educación Secundaria con Especialidad en Matemáticas,	149 a
	No muestran evidencia respecto a la forma en como monitorea y mide las características del producto, relacionado de manera directa con el anexo BECENE-DA-CC-PO-01-04 que lleva por nombre Rúbrica para la observación del desarrollo de la clase, y con el anexo BECENE-DA-CC-PO-01-07 correspondiente a la escala de valoración del portafolio. Recordando que se debe mantener vigente la evidencia de este monitoreo y medición. El hallazgo se hace en el sentido que la documentación le falta el logo, un código, y es poco perceptible y carece de firmas.	Licenciatura en Educación Secundaria con Especialidad en Inglés.	149 b
	El departamento de Desarrollo deportivo no muestra evidencia respecto a cómo monitorea, mide las características del producto, y aparejado con esta acción debe mantener evidencia de conformidad de la solicitud del producto que de su área emana.	Desarrollo deportivo dirección de extensión educativa	149 c

	Nombre del documento: Informe de Auditoría Interna	 BECENE Sistema de Gestión de la Calidad	Código: BECENE-CA-PG-08-04
			Revisión: 5
			Página 4 de 8

8.3 La organización debe asegurar que se identifique y controle el producto no conforme con los requisitos del producto, con el fin de prevenir su uso o entrega no intencionados. Se debe establecer un procedimiento documentado para definir los controles, responsabilidades y autoridades relacionadas con el manejo del producto no conforme.	No muestran evidencia respecto a cómo asegura, identifica y controla el producto no conforme de los requisitos del producto, en función del procedimiento BECENE-DA-CC-PO-02 para el acercamiento a la práctica y desarrollo del trabajo docente.	Licenciatura en Educación Secundaria con Especialidad en Inglés	150 a
	No muestran evidencia respecto a cómo asegura, identifica y controla el producto no conforme de los requisitos del producto, en función del procedimiento BECENE-DA-CC-PO-03 para el trabajo colegiado se encontró que se trabaja esta actividad a través de los anexos BECENE-DA-CC-PO-03- 02 propuesta para el trabajo colegiado y BECENE-DA-CC-PO-03- 03 acta de acuerdo para el trabajo colegiado, los cuales no están firmados por los docentes que participan en esta licenciatura, por lo que no existe evidencia del cómo se da seguimiento a los acuerdos.	Licenciatura en Educación Secundaria con Especialidad en Matemáticas	150 b

OBSERVACIONES
DIRECCIÓN ACADÉMICA Se felicita a la coordinadora de la Licenciatura en Educación secundaria con especialidad en español por el conocimiento experto de los procedimientos operativos de la dirección académica, se observa un buen manejo de la información y la buena organización de la documentación que evidencia. En la licenciatura en Educación Especial, en el procedimiento BECENE-DA-CC-PO-01, en el anexo BECENE-DA-CC-PO-01-05, se genera la observación respecto a la satisfacción del cliente, tener información acerca de que si se cumple con los requisitos establecidos, debiendo determinar los métodos y usar dicha información; no habla de periodicidad de aplicación. Dirección de CICYT Servicios bibliotecarios, se genera una observación respecto al monitoreo y medición del producto respecto a las características del misma, estas deben ser llevadas en etapas apropiadas al proceso de realización del producto, y mantenerlas vigentes en la versión en la que se opera. ALTA DIRECCIÓN Control de documentos, se extiende una felicitación para la operaria del departamento. DIRECCIÓN DE ESTUDIOS DE POSGRADO

	Nombre del documento: Informe de Auditoría Interna		Código: BECENE-CA-PG-08-04
			Revisión: 5
			Página 5 de 8

Coordinación administrativa. En razón de mejorar los resultados en el cumplimiento de las metas de sus indicadores, cuenta con un análisis general de la situación del cual se deriva una acción preventiva, misma que se encuentra en proceso y no documentada.

Coordinación académica siguen pendientes a realizar las acciones de mejora mencionadas en la auditoría externa anterior, al no encontrarse registros de tratamiento a las mismas.

DIRECCIÓN DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS

Servicios escolares se genera en función del monitoreo y medición de proceso, mostrando la capacidad para cumplir con los resultados planeados; establecer una muestra representativa de clientes encuestados por licenciatura. En las solicitudes de corrección de calificaciones, hacer evidente que la actividad se completó.

Recursos financieros, se muestra una gran disposición y apertura a la mejora continua del procedimiento, por lo que se emite una felicitación a la Maestra Hilda Cruz Díaz de León por su desempeño. Una de las observaciones hechas en la auditoría anterior, fue la falta de espacios idóneos para la realización de su trabajo de manera segura, por el tipo de actividad que desempeña en el departamento de recursos financieros, se hace reiterativa la observación ya que persiste y se muestra una necesidad imperativa.

DIRECCIÓN DE INVESTIGACIÓN EDUCATIVA

Sin observaciones.

DIRECCIÓN DE EXTENSIÓN EDUCATIVA

Servicios médicos se identifica respecto al monitoreo y medición de las características del producto y su cumplimiento con las características, llevada en etapas apropiadas en el proceso de su realización, y se debe mostrar evidencia de las acciones realizadas.

Promoción social de los requisitos de la documentación atender a que los documentos y registros, determinados por la organización necesarios para asegurar la efectivo control de sus proceso; corregir la página uno del procedimiento operativo seguro facultativo estudiantil, rectificando los datos de códigos de los anexos. Respecto al monitoreo y medición del producto, atender al formato BECENE DEE DPS PO 01 03, revisión 6, no aporta elementos para lograr obtener seguimiento de los alumnos afiliados a los servicios establecidos desde el propósito y alcance del procedimiento seguro facultativo estudiantil. Modificar las preguntas del instrumento.

VI EFICACIA DEL SISTEMA

Requisito de la Norma	Problemas detectados en la implantación del Sistema de Gestión de la Calidad	Acciones tomadas para Mejora de la Eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad	Eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad
4	Se cumple cabalmente con el punto de la norma	Se cumple cabalmente con el punto de la norma	Se cumple cabalmente con el punto de la norma
5	Se cumple cabalmente con el punto de la norma	Se cumple cabalmente con el punto de la norma	Se cumple cabalmente con el punto de la norma
6	Se cumple cabalmente con el punto de la norma	Se cumple cabalmente con el punto de la norma	Se cumple cabalmente con el punto de la norma

	Nombre del documento: Informe de Auditoría Interna		Código: BECENE-CA-PG-08-04
			Revisión: 5
			Página 6 de 8

7	Se cumple cabalmente con el punto de la norma	Se cumple cabalmente con el punto de la norma	Se cumple cabalmente con el punto de la norma
8	No existe problema respecto a la implantación del sistema de gestión de la calidad.	En función de la realización de la auditoría interna, se condujo a los operarios de procedimiento a una reflexión de las acciones que ellos emprendían para el logro de los indicadores, para que pudieran percatarse que al ser operarios tenían la capacidad suficiente y necesaria para hacer adecuaciones pertinentes para el cumplimiento de los indicadores, inclusive tomar en cuenta que las actividades realizadas deben apuntar siempre a la mejora continua, de igual manera que al tener el panorama completo acerca de lo que se realiza en cada procedimiento y en función de las acciones estar previendo riesgos, haciendo uso de las acciones preventivas.	En este punto se considera importante revisar las encuestas de satisfacción del cliente para identificar que las preguntas se encuentran dirigidas a obtener información que permita mejorar el servicio que se ofrece, y con esta situación atender a la mejora continua.

VII.PERSONAL CONTACTADO

	Nombre del documento: Informe de Auditoría Interna		Código: BECENE-CA-PG-08-04
			Revisión: 5
			Página 7 de 8

NOMBRE	ÁREA	PUESTO
Dr. Francisco Hernández Ortiz	Dirección General	Director General
Hilda Margarita López Oviedo	Dirección General	Representante del Sistema de Gestión de la Calidad
Esther Elizabeth Pérez Lugo	Dirección General	Control de documentos
Eva Bibiana Obregón González	Dirección General	Auditor Líder
María Luisa Reyna Díaz de León	Dirección Académica	Directora de Área
Claudia Isabel Obregón Nieto	Dirección Académica	Departamento de Orientación y Servicios de apoyo estudiantil
Vianey Covarrubias Cervantes	Dirección Académica	Coordinadora de Carrera Licenciatura en educación especial en el área auditiva y de lenguaje
Dalia Elena Serrano Reyna	Dirección Académica	Coordinadora de Carrera Licenciatura en Educación Primaria
Irma Inés Neira Neaves	Dirección Académica	Coordinadora de Carrera Licenciatura en Educación Preescolar
Laura Erika Gallegos Infante	Dirección Académica	Coordinadora de Carrera Licenciatura en Educación Secundaria con especialidad en Español
María Esther Pérez Herrera	Dirección Académica	Coordinadora de Carrera Licenciatura en Educación Secundaria con especialidad en Matemáticas
Fabián Andrés Pereda García	Dirección Académica	Coordinador de Carrera Licenciatura en Educación Secundaria con especialidad en Inglés
Sibyl González Treviño	Dirección Académica	Coordinador de Carrera Licenciatura en Educación Física
Iván Pérez Oliva	Dirección de Extensión Educativa	Director de área
Leticia Camacho Zavala	Dirección de Extensión Educativa	Promoción Social
María Claudia Luqueño Castro	Dirección de Extensión Educativa	Desarrollo Cultural
Larisa Martínez Escobar	Dirección de Extensión Educativa	Servicios Médicos
Diobel Valdés del Castillo	Dirección de Extensión Educativa	Desarrollo Deportivo
Jesús Alberto Leyva Ortiz	Dirección de Servicios Administrativos	Director de Área
Belén Wendoline Cervantes García	Dirección de Servicios Administrativos	Servicios escolares
Hilda Cruz Díaz de León	Dirección de Servicios Administrativos	Recursos Financieros
Gustavo Federico Infante Prieto	Dirección de Servicios Administrativos	Recursos Materiales
Nayla Jimena Turrubiarres Cerino	Dirección de Servicios Administrativos	Recursos Humanos
Dora Lilia Mendoza Partida	Dirección de Servicios Administrativos	Titulación

	Nombre del documento: Informe de Auditoría Interna		Código: BECENE-CA-PG-08-04
			Revisión: 5
			Página 8 de 8

Jaime Ramos Leyva	Dirección del CICYT	Director de Área
Octavio Ernesto de la Rosa Carrillo	Dirección del CICYT	Servicios Tecnológicos
Edgar Virgilio Torres Gómez	Dirección del CICYT	Servicios Bibliotecarios
Ma. del Socorro Ramírez Vallejo	Dirección de la División de Estudios de Posgrado	Directora de Área. Coordinación de investigación
Elida Godina Belmares	Dirección de la División de Estudios de Posgrado	Coordinación Administrativa
Ada Gema Martínez Martínez	Dirección de la División de Estudios de Posgrado	Coordinación Académica
Eduardo Noyola Guevara	Dirección de Investigación Educativa	Director de Área
Juana María Hernández Muñiz	Dirección de Investigación Educativa	Evaluación al desempeño docente
María Susana Moreno Grimaldo	Dirección de Investigación Educativa	Cuerpos Académicos
Gisela de la Cruz Torres Méndez	Dirección de Investigación Educativa	Proyectos de Investigación

ELABORADO	REVISADO
	
LIC. EVA BIBIANA OBREGÓN GONZÁLEZ AUDITOR LÍDER	MTRA. HILDA MARGARITA LÓPEZ OVIEDO REPRESENTANTE ANTE LA DIRECCIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró :	Revisó :	Autorizó:
Nombre	Lic. Eva Bibiana Obregón González	Mtra. Hilda Margarita López Oviedo	Dr. Francisco Hernández Ortiz
Firma			
Fecha	12 de Marzo de 2014	13 de Marzo de 2014	14 de Marzo de 2014