

	Nombre del documento:		Código: <b>BECENE-CA-PG-08-04</b>
	<b>Informe de Auditoría Interna</b>		Revisión: 5
			Página 1 de 13

NO. DE AUDITORÍA	ORGANIZACIÓN AUDITADA/ÁREA	FECHA DE REALIZACIÓN DE AUDITORÍA
A2/14	BECENE	27 Y 28 OCTUBRE 2014
<b>AUDITOR LÍDER RESPONSABLE DE LA AUDITORÍA</b>		
<b>LIC. EVA BIBIANA OBREGÓN GONZÁLEZ</b>		

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

**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 la interacción de procesos y procedimientos, albergados en las diferentes direcciones; y el cumplimiento de la norma ISO 9001-2008, de acuerdo a lo documentado de cada área; y al logro de los objetivos estratégicos de calidad declarados por la Institución.

**II. ALCANCE:**

La Auditoría Interna realizará un ejercicio integral, 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 la política de calidad, que da 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 se analizarán los puntos 4, 5, 6 y los aplicables del punto 7, y 8.3, quedando pendientes los aspectos de medición, análisis de datos y mejora continua; 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:		Código: BECENE-CA-PG-08-04
	Informe de Auditoría Interna		Revisión: 5
			Página 2 de 13

#### IV. RESUMEN DEL INFORME:

Elemento de la norma ISO 9001.20008	Número de no conformidades
4.2.1 Requisitos de la documentación. Generalidades	3
4.2.3. Requisitos de la documentación. Control de los documentos	1
7.2.1 Procesos relacionados con el cliente. Determinación de los requisitos relacionados con el producto	2
7.2.3 Procesos relacionados con el cliente. Comunicación con el cliente	2
7.5.1 Producción y prestación del servicio. Control de la producción y de la prestación del servicio	1
<b>Total de no conformidades</b>	<b>9</b>

#### IV. RESUMEN DE LA AUDITORÍA:

<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Resultado (describir:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• a. si el sistema es conforme con la planificación, con requisitos de la norma ISO 9001:2008 y con los del SGC;  <b>El sistema de gestión de la calidad, auditado, se encuentra actuando de conformidad con lo declarado desde los procedimientos de operación; atendiendo al cumplimiento de la Norma Internacional 9001:2008, en los puntos que fueron auditados.</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• b. si se ha implementado y mantiene de manera eficaz  <b>A partir de la reingeniería del sistema de gestión de la calidad se ha implementado el sistema en el alcance marcado en el manual de calidad para la BECENE, se corroboró que la puesta en marcha se ha implementado de manera eficaz.</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Conclusiones</b>  <b>La auditoría integral a la que fue sometida la BECENE se efectuó en las fechas y horarios establecidos en la agenda, previamente autorizada por Dirección General y Comité de calidad, y difundida en la página del Sistema de gestión de la calidad, se logró el cumplimiento del objetivo el cual consistía en realizar una revisión de la documentación, registros y realización del procedimiento, al día del cierre de auditoría se contó con 25 listas de verificación quedando pendientes la entrega de 3, por la premura del tiempo para la hora del cierre de auditoría sólo se obtuvo una cuarta parte de documentación respecto a las listas de verificación, se tenían en físico, pero no se logró la captura, grosso modo se observaron para identificar las No conformidades, inclusive las felicitaciones, no se dio lectura por completo a las observaciones realizadas por los Auditores Internos.</b>  <b>Los auditores internos identifican un área de oportunidad latente, que radica en la capacitación, involucramiento e implicación del personal que opera los procedimientos, ya que es transcendental que las personas a cargo de los procedimientos reconozcan la importancia de las acciones que les toca realizar, y al momento de involucrarse, capacitarse y conocer dará por resultado una mejora continua.</b>  <b>La auditoría fue realizada en un clima de cordialidad y armonía, respetando los tiempos establecidos, acudiendo a los lugares indicados, el equipo de auditores iba con la consigna de aprender de los procedimientos a lo que sólo conocía porque le impactaba en su condición docente, y en esta ocasión a través de la conformación de las listas de verificación se percataron cómo cumple cada procedimiento lo que declaró realizar en acciones.</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Puntos fuertes</b>  <b>El equipo de auditores cumplió con su papel de forma comprometida y responsable, atendiendo a las indicaciones de la realización de la auditoría, estableciendo contacto con el cliente a auditar, dando cumplimiento al horario establecido, y puntual entrega de las listas de verificación, su conformación trajo por resultados una auditoría interna con un clima diferente.</b> </li> </ul> </li> </ul> </li> </ul> </li> </ul> </li></ul>
--

	Nombre del documento:		Código: <b>BECENE-CA-PG-08-04</b>
	Informe de Auditoría Interna		Revisión: 5
			Página 3 de 13

El personal operativo que fue auditado un agradecimiento por haber tenido apertura para la realización de la auditoría interna, atendiendo a la agenda y a los horarios establecidos.

- Oportunidad de Mejora

Una constante que se marcó fue en la capacitación, el conocer el sistema de gestión de la calidad no es privativo para el solo discernimiento del procedimiento que opera, es importante que reconozca la interacción de procesos, y como su acción contribuye al logro del objetivo estratégico del área a la cual pertenece, y al cumplimiento de la política de la calidad.

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

Norma	ISO 9001:2000	OTRA :	RAC
REQUISITO DE LA NORMA	HALLAZGOS	OBSERVACIONES	NÚMERO
<b>4.2.1 Requisitos de la documentación. Generalidades</b>	En dos anexos no se evidencia el cambio en la versión de los escudos nuevos, por lo que se evidencia que algunos de los documentos no fueron revisados antes de su emisión.	Dirección de servicios administrativos Recursos humanos procedimiento operativo para la capacitación, Asignación de carga académica y horarios laborales al personal docente de la BECENE	<b>142</b>
<b>4.2.1 Requisitos de la documentación. Generalidades</b>	Hay desconocimiento del manual de calidad, política de calidad, objetivos de calidad e interacción de procesos. Se identifica que la secuencia de etapas que están descritas dentro de la descripción del procedimiento no coincide con la descripción de las actividades BECENE-DEE-DDC-PO-01 página 3. Hay un desconocimiento de los anexos que se utilizan para la elaboración y modificación de procedimientos. Desconocimiento del procedimiento de gestión #7 BECENE-CA-PG-07. Se identifica desactualización de documentos en el número de revisión.	Dirección de extensión educativa. Desarrollo deportivo, desarrollo cultural	<b>142 A</b> Desarrollo deportivo  <b>142 B</b> desarrollo cultural

	Nombre del documento:		Código: <b>BECENE-CA-PG-08-04</b>
	Informe de Auditoría Interna		Revisión: 5
			Página 4 de 13

<p><b>4.2.3 Requisitos de la documentación. Control de los documentos</b></p> <p>Los documentos requeridos por el SGC deben ser controlados. Los registros son un tipo especial de documento y debe ser controlados, inciso c asegurarse de que se identifican los cambios y el estado de la versión vigente de los documentos.</p> <p>d) asegurarse de que las versiones pertinentes de los documentos aplicables se encuentran disponibles en los puntos de uso,</p>	<p>En la operación de los procedimientos. Procedimiento operativo para la implementación de los programas educativos BECENE-DA-CC-PO-01, procedimiento operativo para el acercamiento a la práctica y trabajo docente BECENE-DA-CC-PO-02, se detecta que algunos documentos que se muestran como evidencia (planeación analítica del docente, registros de vistas a las escuelas de práctica) no presentan la codificación vigente y establecida desde la declaración de procedimientos de operación de acuerdo a la versión última, lo cual representa una no conformidad al faltar control de documentos. Este hallazgo se sustenta en los puntos de la norma ISO 9001:2008.</p>	<p>Dirección Académica, Licenciatura en educación secundaria con especialidad en matemáticas</p>	<p><b>143</b> Licenciatura en educación secundaria con especialidad en matemáticas</p>
<p><b>7.2.1 Procesos relacionados con el cliente. Determinación de los requisitos relacionados con el producto</b></p>	<p>Desconocimiento del anexo reporte de análisis de datos BECENE-CA-PG-09-02</p>	<p>Dirección de extensión educativa. Desarrollo deportivo, Desarrollo cultural</p>	<p><b>144</b> Desarrollo deportivo</p> <p><b>144 A</b> Desarrollo cultural</p>
<p><b>7.2.3 Procesos relacionados con el cliente. Comunicación con el cliente</b></p> <p>La organización debe determinar e implementar disposiciones eficaces para la comunicación con los clientes, relativas a:</p> <p>a) la información sobre el producto,</p> <p>b) las consultas, contratos o atención de pedidos, incluyendo las modificaciones.</p>	<p>Al cuestionar sobre las formas en que se asegura la comunicación con el cliente se percibe que no existen las evidencias necesarias que den muestra de implementación efectiva por lo tanto se declara no conformidad</p>	<p>Dirección Académica. Licenciatura en educación primaria, Licenciatura en educación secundaria con especialidad en matemáticas</p>	<p><b>145</b> Licenciatura en Educación primaria</p> <p><b>145 A</b> Licenciatura en educación secundaria con especialidad en matemáticas</p>

	Nombre del documento:		Código: <b>BECENE-CA-PG-08-04</b>
	Informe de Auditoría Interna		Revisión: 5
			Página 5 de 13

<b>7.5.1 Producción y prestación del servicio.</b> <b>Control de la producción y de la prestación del servicio</b> La organización debe planificar y llevar a cabo la producción y la prestación del servicio bajo condiciones controladas. Las condiciones controladas deben incluir, cuando sea aplicable: a) la disponibilidad de información que describa las características del producto,	Los indicadores de desempeño señalados en el diagrama de interacción de procesos no son congruentes con los indicados en el Plan de Calidad	Dirección Académica	<b>146</b>
--	---	---------------------	------------

<b>OBSERVACIONES</b>
<p style="text-align: center;"><b>DIRECCIÓN ACADÉMICA</b></p> <p><u>DEPARTAMENTO DE ORIENTACIÓN Y SERVICIOS DE APOYO ESTUDIANTIL</u>            Se le extiende una felicitación a la operadora del procedimiento.</p> <p><u>LICENCIATURA EN EDUCACIÓN SECUNDARIA CON ESPECIALIDAD EN ESPAÑOL</u>            La coordinadora de la licenciatura en educación secundaria con especialidad en español, mostró evidencia de cada uno de los puntos auditados de acuerdo con la agenda de trabajo de la auditoría interna, por lo que no existen inconformidades.            Durante este ejercicio, se exploró el anexo 02 Procedimiento Operativo para el acercamiento a la Práctica y trabajo Docente. BECENE-DA-CC-PO-02 en el que se observó que se solicita información a través de cada uno de los 15 anexos que trabajan los profesores, sin embargo no se señala en qué momento se hace la devolución de áreas de oportunidad o aciertos que haya tenido el profesor que trabaja el procedimiento. Por ejemplo el anexo BECENE-DA-CC-PO-02-12 Registro de revisión del diario a los alumnos de las asignaturas, en el cual se solicitan observaciones del mismo, por lo que podríamos preguntarnos en qué momento se le devolverá al profesor una retroalimentación o valoración de este trabajo y con esto cerrar el ciclo que nos propone la Norma ISO 9001-2008 planear, hacer, medir, analizar y mejorar.</p> <p><u>LICENCIATURA EN EDUCACIÓN PREESCOLAR</u>            La coordinadora de la licenciatura en preescolar, mostró evidencia de cada uno de los puntos auditados de acuerdo con la agenda de trabajo de la auditoría interna, por lo que no existen inconformidades.            Durante este ejercicio, se exploró el anexo 01 Procedimiento Operativo para la implementación de los programas educativos. BECENE-DA-CC-PO-01 en el que se observa que se solicita información a través de cada uno de los 8 anexos que trabajan los profesores, sin embargo no se señala en qué momento se hace la devolución de áreas de oportunidad o aciertos que haya tenido el profesor la aplicación del programa. Por lo que se sugiere que antes de canalizar al profesor a capacitación se le informe acerca de sus resultados, retroalimentando el proceso de aplicación de los programas de estudio que está viviendo o bien culminando, para que éste pueda analizar y mejorar en su proceso.</p> <p><u>LICENCIATURA EN EDUCACIÓN ESPECIAL</u>            Se identificó que el procedimiento operativo para la implementación de programas educativos presenta una inconsistencia ya que se maneja como documento de referencia la tabla de Validez y este es un producto de otro procedimiento.            En el procedimiento operativo para el acercamiento a la práctica y trabajo docente se presenta un párrafo que no es claro, punto 3.7 de las políticas de operación.            Se sugiere que se presente en el procedimiento la forma en la que se llevará a cabo el seguimiento de la aplicación de los programas de la asignatura.</p>

	Nombre del documento:		Código: <b>BECENE-CA-PG-08-04</b>
	<b>Informe de Auditoría Interna</b>		Revisión: <b>5</b>
			Página <b>6</b> de <b>13</b>

Se sugiere que el operador revisa no sólo los documentos de los procedimientos operativos que están a su cargo sino también el plan de calidad, los registros y los informes con la finalidad de que identifique de manera más simple la documentación o elementos que se le solicita que identifique o muestre.

Se sugiere que se identifique las escuelas de práctica y los tutores como clientes críticos en el procedimiento operativo para el acercamiento a la práctica y trabajo docente y se pida la opinión del tutor y directivos a través de una encuesta que permita identificar las áreas de oportunidad, las problemáticas en el desarrollo de las jornadas de practica en cuanto a los aspectos cualitativos y no solamente la valoración del desempeño del docente en formación.

Se sugiere que se lleve a cabo una bitácora de incidencias cuando un coordinador se ausenta y es suplido, ya que esto permitirá la continuidad de la atención al retomar las actividades a su regreso.

Se sugiere que el operador se identifique al sistema como una entidad que tiene vinculación entre procedimientos y que los insumos de unos departamentos son las salidas o producción de otros.

LICENCIATURA EN EDUCACIÓN PRIMARIA y LICENCIATURA EN EDUCACIÓN SECUNDARIA CON ESPECIALIDAD EN MATEMÁTICAS

Implementar estrategias que permitan la recuperación de la documentación con los elementos de codificación vigente, así como vigilar la constante comunicación con el cliente como medida preventiva de estas incidencias. Se sugiere iniciar con la operación de algunas actividades de los procedimientos; procedimiento operativo para la implementación de programas educativos BECENE-DA-CC-PO-01 al recuperar evidencia relacionada con el punto del procedimiento 4.2 el coordinador de carrera realiza seguimiento de la aplicación de los programas de asignatura (BECENE-DA-CC-PO-01-04). Recuperar evidencias del procedimiento operativo para el acercamiento a la práctica y trabajo docente BECENE-DA-CC-PO-02, aunque no se tiene cerrado el periodo para recuperarlo ya se podría recolectar la información en vigilancia de los nuevos formatos y códigos vigentes.

LICENCIATURA EN EDUCACIÓN FÍSICA Y EDUCACIÓN SECUNDARIA CON ESPECIALIDAD EN INGLÉS DIRECCIÓN DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS

RECURSOS FINANCIEROS

6.1 Como el procedimiento fue modificado, se tiene en borrador el nuevo formato de encuesta para conocer la satisfacción del cliente.

6.2 Debe contarse con documento que de constancia de la capacitación que se recibe, aun cuando es evidente que cuentan con ella.

6.3 En espacio de trabajo hay muchas personas, hacinamiento, ruido que entorpece un poco las actividades y no hay privacidad para dar atención individualizada a los casos que se requieran.

7.4.3 Implementar una encuesta en relación a las obras (construcciones) mayores, realizadas, para conocer si el producto terminado es satisfactorio y cumple con el propósito para lo que fue creado.

El equipo auditor felicita a la Maestra Hilda Cruz Díaz de León por el dominio de su procedimiento, así como el orden que tiene con todos los documentos que maneja. Hace uso eficaz de los recursos y del espacio manifestando un desempeño que está en constante mejora y cumple con la política de la calidad con respecto a la transparencia y rendición de cuentas.

RECURSOS HUMANOS

4.2 Considerando que es un nuevo procedimiento se hacen las siguientes observaciones, aun cuando no se ha operado y no hay evidencias de los resultados, hay inconsistencias en términos como en el alcance dice sólo personal docente y en el propósito señala personal docente, administrativo y de apoyo y se refiere a la dirección académica como de docencia que era el término usado anteriormente.

No hay resultados aún pues es procedimiento nuevo, pero sugerimos que se hagan encuestas a los alumnos respecto a que si se mejora el desempeño del personal de la institución y que esto también sea evaluado por la dirección de investigación en la evaluación al desempeño.

7.5.1 Producción y prestación del servicio. Control de la producción y de la prestación del servicio, Realizar acciones que aseguren que las incidencias del personal docente administrativo y de apoyo durante el procesos no afecte a los estudiantes durante su formación, dado que éste no está establecido y así se logrará un mayor impacto en la política de la calidad.

TITULACIÓN

	Nombre del documento:		Código: <b>BECENE-CA-PG-08-04</b>
	<b>Informe de Auditoría Interna</b>		Revisión: <b>5</b>
			Página <b>7</b> de <b>13</b>

En el anexo 14 "solicitud de examen profesional" BECENE-DSA-DT-PO-01-14, el cual se detectó poca legibilidad en el logo del SEER únicamente en el documento electrónico perteneciente a la plataforma, según el punto 4.2.3 control de documentos inciso e asegurarse de que los documentos permanezcan legibles y fácilmente identificables.

Se encontró que se realiza un servicio a los maestros mediante la solicitud de eventos pertenecientes al departamento de titulación en los que ha participado un catedrático, el cual no está dentro del proceso operativo, 4.2.4 control de los registros, los registros establecidos para proporcionar evidencia de la conformidad con los requisitos así como de la operación eficaz del sistema de gestión de la calidad, deben controlarse.

#### RECURSOS MATERIALES

Se observa que la operadora del procedimiento conoce la descripción y operación de los mismos. Se hace una felicitación verbal y escrita dado el dominio y manejo de estos procedimientos, la titular está consciente de que hay muchas cosas por mejorar en el área.

#### SERVICIOS ESCOLARES

4.2.3. Inciso f. No aparece en la descripción de su procedimiento de qué manera se autoriza el cambio de calificaciones equivocadas (plantea la forma de como se hace, mas no está documentada)

4.2.4 La operadora de procedimiento hace uso de la plataforma y entrega una clave de acceso a la misma para los maestros (para el registro de las evaluaciones) este aspecto no aparece en la descripción de su procedimiento.

5.4.1 No se logra identificar la política de calidad, ni la visión de la escuela.

7.2.1 inciso d. Se hace la observación respecto a la falta de precisión en el procedimiento de la entrega tardía de calificaciones por parte de los maestros. Se hace referencia a qué sucede en caso de que el docente no entregue, mas no lo hace evidente en su procedimiento.

8.3 En su procedimiento plantea la entrega de un proyecto, sin embargo no se alcanza a comprender a qué se refiere con ello, debido a que no lo explicita en su descripción o glosario.

### **DIRECCIÓN DEL CICYT**

#### SERVICIOS BIBLIOTECARIOS

4.2 Requisitos de la documentación. Muestra la política de la calidad y el manual de la calidad, los procedimientos documentados establecidos para el sistema de gestión de la calidad, así como la documentación donde se definen los controles de identificación, el almacenamiento, la protección, la recuperación, la retención y la disposición de los registros.

Muestras las versiones pertinentes de los documentos aplicables que se encuentran disponibles en los puntos de uso, los documentos permanecen legibles y fácilmente identificables, sin embargo la secuencia numérica en el procedimiento operativo para el préstamo del acervo es inconsistente. Registros legibles, fácilmente identificables y recuperables.

7.1 Planificación de la realización del producto. Muestra los procedimientos operativos que incluyen los propósitos, el alcance, las políticas de operación, así como el diagrama y la descripción respecto al ingreso y registro de material bibliográfico y el proceso de préstamo de dicho material. No cuenta con procedimiento documentado para el descarte del acervo obsoleto.

7.2 Procesos relacionados con el cliente. Muestra el reglamento aplicable al producto sin estar codificado ya que se ha derogado del procedimiento operativo. Determinar e implementar disposiciones para la comunicación con los clientes relativas al servicio prestado y la retroalimentación del cliente, incluyendo sus quejas.

8.3 Control del producto no conforme. No atiende las inconformidades manifestadas en las encuestas y el buzón de quejas y sugerencias ya que no hay datos a quien brindar la respuesta de esta de esta inconformidad. Muestra el proceso de la preservación, identificación, manipulación, almacenamiento y protección de libros.

#### SERVICIOS TECNOLÓGICOS

4.2 Requisitos de la documentación. Muestra la política de la calidad, y el manual de la calidad, los procedimientos documentados establecidos para el sistema de gestión de la calidad, así como la

	Nombre del documento:		Código: <b>BECENE-CA-PG-08-04</b>
	<b>Informe de Auditoría Interna</b>		Revisión: <b>5</b>
			<b>Página 8 de 13</b>

documentación donde se definen los controles de identificación, almacenamiento, protección, recuperación, retención y disposición de los registros. Muestra las versiones pertinentes de los documentos aplicables que se encuentran disponibles en los puntos de uso. Los documentos permanecen legibles y fácilmente identificables, sin embargo la secuencia numérica en el procedimiento operativo es inconsistente. Registros legibles, fácilmente identificables y recuperables.

7.1 Planificación de la realización del producto, Muestra los procedimientos operativos que incluyen los propósitos, el alcance, las políticas de operación, así como el diagrama y la descripción de dicho procedimiento. No cuenta con un procedimiento documentado para el tratamiento de equipo de cómputo obsoleto que se desmantela o elimina.

7.2 Procesos relacionados con el cliente. Muestra el reglamento aplicable al producto sin estar codificado ya que se ha derogado del procedimiento operativo. Determinar e implementar disposiciones para la comunicación con los clientes relativas al servicio prestado y retroalimentación del cliente, incluyendo quejas. Muestra el anexo BECENE DCI-CST-PO 01-05 el cual refiere a las reglas de conducta en la red, aplicable solo para los docentes.

8.3 Control de producto no conforme. No atiende las inconformidades manifestadas en las encuestas y el buzón de quejas y sugerencias ya que no hay datos a quien brindar respuesta de esta inconformidad.

### **DIRECCIÓN DE INVESTIGACIÓN EDUCATIVA**

#### EVALUACIÓN AL DESEMPEÑO DOCENTE

4.2 Describir en su procedimiento respecto a cómo hace llegar la información a los alumnos de la encuesta de opinión.

7.1 d Muestra evidencia de cómo lo lleva a cabo, mas no está documentado.

#### COORDINACIÓN DE PROYECTOS DE INVESTIGACIÓN

4.2.3. Control de documentos los registro Formato de proyecto de investigación BECENE-DIE-CPI-PO-01-01 e informe de avance del Proyecto de investigación BECENE-DIE-CPI-PO-01-02 que se encuentran en el procedimiento de proyectos de investigación se mostraron de manera electrónica (archivo Word), pero no están disponibles en línea (PÁGINA WEB BECENE) se mostró el anexo del formato de modificaciones que valida la gestión realizada ante el departamento de Comunicación digital y control de documentos del SGC.

#### CUERPOS ACADÉMICOS

Es un proceso de reciente creación, lleva unos meses dados de alta, tiene todo en orden y extendemos una felicitación.

### **DIRECCIÓN DE EXTENSIÓN EDUCATIVA**

#### PROMOCIÓN SOCIAL

No hay observaciones

#### SERVICIOS MÉDICOS

4.2 Requisitos de la documentación y se relaciona con el 8.3 en relación con el producto o servicio no conforme, con base en que no se han tomado acciones para eliminar la no conformidad detectada, en relación al diagrama de proceso en el apartado 5 y 6 se observa una falta de seguimiento para llegar al apartado 12 del proceso.

#### DESARROLLO DEPORTIVO

Eficientizar los canales de comunicación con el cliente (solicitudes y sugerencias). No existe una evaluación del personal de apoyo, medios y equipos adecuados. Se observa como área de oportunidad la interpretación de análisis de datos para establecer la mejora continua. No utiliza códigos y logos de gestión de la calidad en documentos internos.

### **DIRECCIÓN DE LA DIVISIÓN DE ESTUDIOS DE POSGRADO**

#### COORDINACIÓN ADMINISTRATIVA

No hubo observaciones

#### COORDINACIÓN DE INVESTIGACIÓN

Se observó que no hay titular de la coordinación de investigación, y se audito a la Directora de área.



	Nombre del documento:		Código: <b>BECENE-CA-PG-08-04</b>
	<b>Informe de Auditoría Interna</b>		Revisión: 5
			Página 9 de 13

#### COORDINACIÓN ACADÉMICA

Se documente la evidencia de la retroalimentación que se da al docente sobre las planeaciones analíticas por parte de la coordinación ya que esta se hace a través de correo electrónico y no existe evidencia de que el docente estuvo de acuerdo con dicha valoración.

#### **DIRECCIÓN GENERAL**

##### ALTA DIRECCIÓN

5.5.2 Asegurar con acciones específicas como por ejemplo comprometerse a cumplir fechas definidas, que la organización respete la autoridad del Representante de la dirección dado que hay anexos que no están revisados por las direcciones, o no se entregaron informes y esto obstaculiza la función de la representante.

8.1 y 8.2 sugerencia para la mejora, como producto de la reingeniería considerar medir la satisfacción del cliente de forma diferente, dado que se cambiaron los procedimientos, pero se dejan los mismos indicadores, se puede transitar a niveles de mayor cumplimiento con la política de calidad (ejemplo recursos humanos, no sólo sea su producto la entrega de horario, si no medir el impacto en la formación de los alumnos de ese maestro asignado y su desempeño al recibir la capacitación)

##### CONTROL DE DOCUMENTOS

No hubo observaciones.

##### AUDITORÍAS INTERNAS

Al verificar el cumplimiento de la norma ISO 9001:2008 en los puntos anteriormente expuestos se pueden registrar las siguientes observaciones. 4.2.3 es necesario revisar minuciosamente los descriptores del procedimiento de gestión BECENE-CA-PG-05 pues se detecta que existen algunos errores de captura los cuales no representan riesgo en el proceso pero requieren de claridad y precisión correcta. 7.2.3 al revisar el establecimiento de los procedimientos de gestión 05 y 08 no se tienen descritas y establecidas las formas en que se determinará e implementará la comunicación con el cliente, así como las formas en que se obtendrá su satisfacción.

#### **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	Desde la generalidades, respecto a las declaraciones documentadas, el conocimiento de la política y los objetivos de calidad, la revisión de los procedimientos documentados el cuidar como se redacta la consigna, la revisión previa a la entrega, la claridad en la descripción con la intención de asegurar la eficaz planificación, operación y control de sus procesos. Adecuación antes de su emisión, el asegurarse la identificación de los cambios y el estado de la versión vigente de los documentos.	Los operarios de los procedimientos sean quienes realicen los cambios pertinentes a sus procedimientos que operan, evitar en lo subsecuente enviar al personal administrativo, el operario debe hacerse responsable de su respectivo procedimiento.	Revisión de los procedimientos para identificar la comprensión de lo declarado a realizar, el cotejo del diagrama de flujo del procedimiento con la descripción del procedimiento. Evitar los errores ortográficos y revisar la coherencia gramatical
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

	Nombre del documento:		Código: <b>BECENE-CA-PG-08-04</b>
	<b>Informe de Auditoría Interna</b>		<b>Revisión: 5</b>
			<b>Página 10 de 13</b>

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
7	Respecto a la realización del producto, en el apartado de la determinación de los requisitos relacionados con el cliente, en función de las necesidades obligatorias que han sido contratadas. Los canales de comunicación establecidos con el cliente, y la información que debe proporcionársele para la realización del servicio, inclusive atender a las quejas realizadas. Atender a la planificación de la realización del servicio y su prestación en condiciones controladas.	Los operarios de los procedimientos deberán atender a lo declarado en sus procedimientos y darle cumplimiento. De igual manera atender a la comunicación con el cliente informándoles sobre las acciones a emprender, la retroalimentación y la atención de quejas. Permanecer atentos a lo declarado en los procedimientos respecto a la planificación, realización del servicio, disponiendo de la información necesaria para la realización del servicio, como es el caso de las instrucciones.	Revisar la planificación de las acciones en cotejo con los procedimientos a operar identificando que la información se encuentre disponible y en lo posible poder contar con el equipo apropiado para su realización. No perder de vista las acciones que se tomaran para darle seguimiento y poder medir la eficacia de lo realizado.
8	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

## VII. PERSONAL CONTACTADO

	Nombre del documento:		Código: <b>BECENE-CA-PG-08-04</b>
	Informe de Auditoría Interna		Revisión: 5
			Página 11 de 13



NOMBRE	ÁREA	PUESTO
Dr. Francisco Hernández Ortiz	<b>Dirección General</b>	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	<b>Dirección Académica</b>	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	<b>Dirección de Extensión Educativa</b>	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

	Nombre del documento:		Código: <b>BECENE-CA-PG-08-04</b>
	<b>Informe de Auditoría Interna</b>		Revisión: 5
			Página 12 de 13

Diobel Valdés del Castillo	Dirección de Extensión Educativa	Desarrollo Deportivo
Jesús Alberto Leyva Ortiz	<b>Dirección de Servicios Administrativos</b>	Director de Área
Belén Wendoline Cervantes García	Dirección de Servicios Administrativos	Servicios escolares
Hilda Cruz Díaz de León	Dirección de Servicios Administrativos	Recursos Financieros
Martha Ibáñez Cruz	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
Jaime Ramos Leyva	<b>Dirección del CICYT</b>	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	<b>Dirección de la División de Estudios de Posgrado</b>	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	<b>Dirección de Investigación Educativa</b>	Director de Área
Juana María Hernández Muñiz	Dirección de Investigación Educativa	Evaluación al desempeño docente
María Susana Moreno Grimaldo	Dirección de Investigación	Cuerpos Académicos

	Nombre del documento:		Código: <b>BECENE-CA-PG-08-04</b>
	<b>Informe de Auditoría Interna</b>		Revisión: 5
			Página 13 de 13

	Educativa	
Gisela de la Cruz Torres Méndez	Dirección de Investigación Educativa	Proyectos de Investigación

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

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