

	Nombre del documento:		Código: BECENE-CA-PG-08-04
	Informe de Auditoría Interna		Revisión: 5
			Página 1 de 9

NO. DE AUDITORÍA	ORGANIZACIÓN AUDITADA/ÁREA	FECHA DE REALIZACIÓN DE AUDITORÍA
A2/16	BECENE	17 y 18 DE OCTUBRE DE 2016
AUDITOR LÍDER RESPONSABLE DE LA AUDITORÍA		
MTRA. NADYA EDITH RANGEL ZAVALA		

EQUIPO DE AUDITORES			
CLAVE	EQUIPOS		CLAVE
YHH	Yolanda Huelga Herrera	Gustavo Federico Infante Prieto	GIP
JSL	Julián Saavedra López	Alma Rosa Cañedo Gamboa	ACG
PVR	Patricia Valdez Rosales	Rubén Rodríguez Álvarez	RRA
VHV	Víctor Hugo Vázquez Reyna	María Magdalena Mendoza Vega	MMV
ECD	Eunice Cruz Díaz de León	Elba Edith Dávalos Ávila	EDA
MJR	Marcela Juárez Reséndiz	Juan Gerardo de la Rosa Leyva	GRL
ICC	María Isabel Cabrera Campos	Ma. De Lourdes García Zárate	LGZ
GGs	Gustavo Alejandro Guerrero Sánchez	Nadya Edith Rangel Zavala	NER
RTM	Rosángel de Guadalupe Torres Moreno	René Javier Oros Ramírez	RJO
MTC	Manuel Torres Cepeda	Diana Karina Hernández Cantú	DKH
GGs	Gustavo Alejandro Guerrero Sánchez	Gladys Priscilla Gallegos Reyna	GPG

I. OBJETIVO:

Verificar la eficacia y eficiencia de la operatividad 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 y generados en las diferentes Direcciones; así como el cumplimiento con lo dispuesto por la norma ISO 9001:2008, de acuerdo a lo documentado en cada Área.

II. ALCANCE:

La auditoría interna realizará un ejercicio integral de revisión del Sistema de Gestión de Calidad, en cumplimiento a lo establecido en las políticas de operación para Auditorías Internas de calidad, por tal motivo la presente auditoría alcanza a todos los procesos declarados del sistema, con sus respectivos procedimientos documentados y registrados; la interacción entre ellos, así como el nivel de logro de los indicadores documentados en el Sistema de Gestión de Calidad. La auditoría interna se realizará en sitio, de acuerdo a los horarios indicados en la agenda.

III. CRITERIOS

--

	Nombre del documento:		Código: BECENE-CA-PG-08-04
	Informe de Auditoría Interna		Revisión: 5
			Página 2 de 9

Se procederá conforme la Norma Internacional ISO 9001:2008, en lo que se refiere al punto de la norma que atiende a la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad. Se analizarán los puntos 4,5,6,7 y 8 (en lo aplicable a cada área) de la Norma ISO 9001:2008 con especial énfasis de medición, mejora y seguimiento de acciones preventivas y correctivas; atendiendo a las exclusiones marcadas por el manual de calidad de la institución en los puntos 7.3, 7.5.2 y 7.6

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	2
Total de no conformidades	2 (no conformidades)

IV. RESUMEN DE LA AUDITORÍA:

<ul style="list-style-type: none"> Resultado (describir): <p>A. SI EL SISTEMA ES CONFORME CON LA PLANIFICACIÓN, CON REQUISITOS DE LA NORMA ISO 9001:2008 Y CON LOS DEL SGC;</p> <p>La evidencia mostrada en el desarrollo de la Auditoría A2/16, muestra que lo documentado en los procesos y procedimientos auditados se encuentran de conformidad con los requisitos establecidos en la Norma ISO 9001:2008 en el SGC de la BECENE, y de acuerdo a la planificación propuesta para su implementación, mantenimiento y evolución de mejora.</p> <p>B. SI SE HA IMPLEMENTADO Y MANTIENE DE MANERA EFICAZ.</p> <p>El sistema de gestión de la Calidad de la Benemérita y Centenaria Escuela Normal del Estado de San Luis Potosí ha sido implementado y se mantiene de manera eficaz.. Se aprecia la identificación clara de la interacción entre los procesos y procedimientos desarrollados con los puntos de la Norma ISO 9001:2008 auditados así como la consolidación de los procesos que permiten valorar el manejo de los puntos 4,5,6,7 y 8 de la Norma así como sus especificaciones.</p> <ul style="list-style-type: none"> Conclusiones <p>Se verificó que las acciones implementadas para atender las no conformidades detectadas en el proceso de Auditoría Externa 4/5 se encuentran en operación y son eficaces. Asimismo se hizo puntual revisión a las acciones preventivas que se encuentran registradas en el SGC de la BECENE para constatar que efectivamente se ha llevado el seguimiento correspondiente.</p> <p>En la revisión de los procedimientos auditados, se percibe su conformidad de acuerdo a lo que establece la Norme ISO 9001:2008.</p> <p>Se reportan evidencias contundentes del manejo del contenido del punto 8 de la Norma citada armonizados con lo establecido en el Manual de Calidad de la BECENE.</p>

	Nombre del documento:	 B E C E N E Sistema de Gestión de la Calidad	Código: BECENE-CA-PG-08-04
	Informe de Auditoría Interna		Revisión: 5
			Página 3 de 9

Los procedimientos y procesos auditados se apegan al Enfoque al Cliente, a través de la aplicación de encuestas de opinión de satisfacción del servicio en todas las áreas, departamentos y coordinaciones auditados; así como se presentan evidencias de la sistematización de la información y su vinculación con las acciones de mejora implementadas, conforme al compromiso asumido por la Alta Dirección y las áreas de la institución.

Es importante realizar una revisión de la información documentada en el Sistema por parte de las áreas, y realizar los cambios que se estime convenientes de acuerdo a los objetivos de calidad en lo que se refiere a los indicadores, lo cual sigue constituyendo un área de oportunidad.

- Fortalezas

De acuerdo a los registros entregados por el equipo de auditores de cada una de las áreas, departamentos o coordinaciones auditados, es evidente que existe un dominio en el control y manejo de los documentos por parte de los responsables de procedimientos, se verificó que los resultados son positivos y se presentan en estricto apego a las metas que se establecen para cada indicador, incluso se advierte que en algunos procedimientos se ha rebasado la meta de cumplimiento por lo que como acción de mejora se sugiere el análisis para su replanteamiento.

- Oportunidad de Mejora

Se aprecia que existen aspectos muy específicos que deben ser atendidos para mejorar el servicio que se ofrece a los usuarios, especialmente relacionados con requerimientos materiales o de acondicionamientos de espacios en algunas áreas. Específicamente se encontraron solicitudes de insumos de papelería y transporte que realizan los docentes para el cumplimiento de sus funciones o apoyo en las actividades de Acercamiento a la Práctica Docente o Trayecto Profesional.

Es importante hacer hincapié en la importancia de entregar de manera oportuna los informes o documentos solicitados por el SGC, específicamente se planteó por parte de los auditores internos la necesidad de que los informes que emiten las Direcciones de Área no demoren en su publicación en la página, una vez agotada la revisión por la Alta Dirección. La publicación oportuna facilita la labor de los auditores debido a que posibilita el planteamiento de cuestionamiento basados en los resultados obtenidos respecto al cumplimiento de los indicadores, especialmente cuando se audita con base en el punto 8 de la Norma ISO 9001:2008.

Se plantea por parte de los titulares de diversos procedimientos la sugerencia de que los formatos y evidencias que se manejan en SGC de la BECENE, en la medida de lo posible, se resguarden de forma digital, ya que esto permitiría el ahorro de papel e insumos para su archivo. Ésta se considera muy valiosa y se destaca el esfuerzo de las áreas para la digitalización de documentos, como en el caso del Departamento de Recursos Humanos, Materiales, Control Escolar y Servicios Bibliográficos.

Se sugiere revisar la procedencia de omitir la firma original de los documentos electrónicos que se manejan en el SGC y anexar la palabra “rúbrica” para referirse a la validación de los mismos, tal como se maneja con la mayoría de los documentos electrónicos oficiales.

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

	Nombre del documento:		Código: BECENE-CA-PG-08-04
	Informe de Auditoría Interna		Revisión: 5
			Página 4 de 9

Norma ISO 9001:2008			RAC
REQUISITO DE LA NORMA	HALLAZGOS	OBSERVACIONES	
8.1, 8.3	Se detectó que en los documentos físicos del anexo BECENE-DSA-DSE-PO-01-05 documentado en el SGC se omitió el código correspondiente por el programa de captura.	Las no conformidades documentadas deben ser tratadas a través del procedimiento de acciones correctivas de la Organización, de acuerdo con los requisitos de acciones correctivas de la norma de auditoría, en acciones para prevenir la recurrencia, y completar los registros mantenidos.	155
8.1, 8.2.3 y 8.4	Si bien se observa evidencia de las acciones del procedimiento BECENE-DEE-DDD-PO-01 se aprecian problemas con la sistematización de la información. A la vez se advierte la necesidad de hacer explícito en el procedimiento referido su vinculación con los indicadores de la Dirección de Extensión Educativa que corresponden.	Las no conformidades documentadas deben ser tratadas a través del procedimiento de acciones correctivas de la Organización, de acuerdo con los requisitos de acciones correctivas de la norma de auditoría, en acciones para prevenir la recurrencia, y completar los registros mantenidos.	156

OBSERVACIONES
<p>Se percibe el cumplimiento consolidado de la Norma ISO 9001:2008 en los puntos auditados así como en lo correspondiente a interacción de procesos y medición, análisis y mejora.</p> <p>A partir de los resultados de la presente Auditoría se emiten las siguientes:</p> <p style="text-align: center;">DIRECCIÓN ACADÉMICA</p> <p>Se ha dado seguimiento a acciones preventivas que han impactado en la mejora del servicio. Se aprecia en las observaciones de los auditores, un dominio de los procedimientos revisados y acciones continuas de mejora. Derivado de las entrevistas de auditoría con los responsables de las coordinaciones, se refiere la necesidad de revisar los anexos que se manejan en los procedimientos para su simplificación así como la revisión específicamente del procedimiento 02. También se comenta sobre la necesidad de incorporar como elementos de evaluación aquellos temas que se revisan en las asignaturas para efecto de mantener actualizado el proceso de formación, ya que en el caso de algunas licenciaturas, los planes de estudio no han sido actualizados recientemente.</p>



Nombre del documento:

Informe de Auditoría Interna



Código:
BECENE-CA-PG-08-04

Revisión: 5

Página 5 de 9

Se reconoce como una fortaleza la implementación de la certificación en Lengua de Señas Mexicanas, lo cual es reconocido por los alumnos como un aspecto valioso.

Se extiende una felicitación a las responsables de las coordinaciones de las Licenciaturas en Educación Primaria, Educación Preescolar y Educación Secundaria con especialidad en Inglés.

DIRECCIÓN DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS

Se reconoce la realización de acciones de mejora en esta área, asentadas en el reporte de Auditoría.

Se da cuenta de una no conformidad ya que en el momento de la entrevista se detectó que en los documentos físicos del anexo BECENE-DSA-DSE-PO-01-05 documentado en el SGC, se omitió el código correspondiente por el programa de captura.

Se advierten como áreas de oportunidad, la codificación de documentos que se manejan en el Departamento de Servicios Escolares relativos Plan de estudios 2012 de las Licenciaturas en Educación Primaria y Preescolar; respecto al Departamento de Recursos Humanos se advierte que es necesario se determinen los métodos para el monitoreo y medición de este proceso.

A la vez se manifiesta que en los departamentos dependientes de la Dirección se brinda atención oportuna, de acuerdo a los recursos disponibles, de las quejas y sugerencias, un buen manejo de las encuestas de opinión y la sistematización de resultados.

Se extiende una felicitación al Departamento de Titulación por el manejo, análisis y mejora del proceso que les permite el cumplimiento de los requisitos del cliente en la institución.

DIRECCIÓN DE INVESTIGACIÓN EDUCATIVA

Se denota dominio del manejo de los procedimientos y la sistematización de datos. Se realiza la recomendación por parte de los auditores de que se documenten todas las acciones preventivas realizadas para mejora y cumplimiento con los indicadores establecidos en los formatos correspondientes.

En lo referente al procedimiento de Seguimiento de egresados, partiendo de la experiencia de su operación por primera vez, se considera plantear una acción preventiva para aplicar el instrumento de trabajo en el mes de marzo y no en junio como se realizó. Lo anterior, considerando la agenda de actividades de los alumnos y para la mejora en los resultados. Se reconoce la importancia que tienen las redes sociales para el manejo de la información en esta coordinación.

DIRECCIÓN DE LA DIVISIÓN DE ESTUDIOS DE POSGRADO

En esta dirección se sugiere la revisión de los indicadores y del registro de la información en los anexos documentados. Da cuenta en forma exhaustiva del control de los procedimientos y documenta acciones de mejora.

A través de un instrumento que refleja la opinión de satisfacción del cliente se hace evidente la interacción entre procesos en beneficio del cumplimiento de los objetivos de calidad.

	Nombre del documento:		Código: BECENE-CA-PG-08-04
	Informe de Auditoría Interna		Revisión: 5
			Página 6 de 9

Se recomienda corregir un error de diseño en los conectores de los campos 9ª Y 9b del Diagrama de Procedimiento.

En el procedimiento correspondiente a la Coordinación Académica se reconoce una percepción global y sistemática por parte de su titular, y se le extiende una felicitación por el dominio del mismo.

DIRECCIÓN DE EXTENSIÓN EDUCATIVA

Se manifiesta una felicitación a la responsable del Departamento de Desarrollo Cultural por el cumplimiento respecto a lo documentado en el procedimiento.

Se establece una no conformidad respecto al procedimiento del Departamento de Desarrollo Deportivo, ya que si bien se observa evidencia de las acciones del procedimiento BECENE-DEE-DDD-PO-01 se aprecian problemas con la sistematización de la información. A la vez se advierte la necesidad de hacer explícito en el procedimiento referido su vinculación con los indicadores de la Dirección de Extensión Educativa. También se hace la observación de que se identifica el compromiso y la eficacia por parte del dueño del procedimiento, quien da evidencias de realizar acciones de mejora en las acciones que le corresponde realizar.

DIRECCIÓN DEL CICyT

Se observa que se han tomado acciones para dar seguimiento a las Acciones Preventivas del área. Se advierte la necesidad de continuar con cursos de capacitación del servicio al cliente y de trabajo específico del área.

Con relación al procedimiento de Servicios Tecnológicos se ha identificado por el área un aspecto de mejora relacionado con cambiar el indicador de desempeño sobre conectividad; por lo que se sugiere dar seguimiento al mismo. Se encuentran definidos los procesos de medición, análisis y mejora con una metodología que permite demostrar la conformidad de los requisitos del servicio, además se asegura la conformidad del Proceso dentro del Sistema de Gestión de Calidad. Existe evidencia de mejora continua del servicio.

Se destaca el esfuerzo institucional por la creación del Repositorio de la BECENE, el cual se inscribe como una acción de mejora del área.

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 el punto de la norma	Se cumple cabalmente el punto de la norma	Se cumple cabalmente el punto de la norma
5	Se cumple cabalmente el punto de la norma	Se cumple cabalmente el punto de la norma	Se cumple cabalmente el punto de la norma
6	Se cumple cabalmente el punto de la norma	Se cumple cabalmente el punto de la norma	Se cumple cabalmente el punto de la norma

	Nombre del documento:	 BECENE Sistema de Gestión de la Calidad	Código: BECENE-CA-PG-08-04
	Informe de Auditoría Interna		Revisión: 5
			Página 7 de 9

7	Se cumple cabalmente el punto de la norma	Se cumple cabalmente el punto de la norma	Se cumple cabalmente el punto de la norma
8	Se verifica la eficacia de la implantación y funcionamiento del SGC en la BECENE	<p>En función de la auditoría interna realizada a la totalidad del Sistema de Gestión de la Calidad en la BECENE, se determina que se presentaron las evidencias de cumplimiento en apego a lo que establece la Norma ISO 9001:2008 y el Manual de Calidad. Se sugiere que se dé seguimiento a la revisión, planteamiento y manejo de los indicadores. Lo anterior para prevenir no conformidades.</p> <p>Se advierte en el proceso de auditoría un manejo adecuado de los puntos de la norma y de las especificaciones técnicas derivada de su implantación.</p>	Es importante dar seguimiento a las acciones de mejora y documentar acciones preventivas que se consideren pertinentes.

VII. PERSONAL CONTACTADO

NOMBRE	ÁREA	PUESTO
Dr. Francisco Hernández Ortiz	Dirección general	Director general
Mtra. Hilda Margarita López Oviedo	Dirección general	Representante del Sistema Gestión de la Calidad
Ing. Esther Elizabeth Pérez Lugo	Dirección general	Control de documentos
Mtra. Nadya Edith Rangel Zavala	Dirección general	Auditora líder
Mtra. Nayla Jimena Turrubiarres Cerino	Dirección Académica	Directora de área
Mtra. Claudia Isabel Obregón Nieto	Dirección académica	Jefa del Departamento de Orientación y Servicios de Apoyo Estudiantil
Mtra. Vianey Covarrubias Cervantes	Dirección académica	Coordinadora de carrera Licenciatura en Educación Especial Área Auditiva y de Lenguaje

	Nombre del documento:		Código: BECENE-CA-PG-08-04
	Informe de Auditoría Interna		Revisión: 5
			Página 8 de 9

Mtra. Dalia Elena Serrano Reyna	Dirección académica	Coordinadora de carrera Licenciatura en Educación Primaria
Mtra. Irma Inés Neira Neaves	Dirección académica	Coordinadora de carrera Licenciatura en Educación Preescolar
Mtra. Laura Erika Gallegos Infante	Dirección académica	Coordinadora de carrera Licenciatura en Educación Secundaria con Especialidad en Español
Mtra. María Esther Pérez Herrera	Dirección académica	Coordinadora de carrera Licenciatura en Educación Secundaria con Especialidad en Matemáticas
Mtro. Fabián Andrés Pereda García	Dirección académica	Coordinador de carrera Licenciatura en Educación Secundaria con Especialidad en Inglés
Mtra. Sybil González Treviño	Dirección académica	Coordinadora de carrera Licenciatura en Educación Física
Mtro. Iván Pérez Oliva	Dirección de Extensión Educativa	Director de área
Lic. Leticia Camacho Zavala	Dirección de Extensión Educativa	Jefa del Departamento de Promoción social
Mtra. María Claudia Luqueño Castro	Dirección de Extensión Educativa	Jefa del Departamento de Desarrollo cultural
Dra. Larisa Martínez Escobar	Dirección de Extensión Educativa	Jefa del Departamento de Servicios médicos
Prof. Diobel Valdés del Castillo	Dirección de Extensión Educativa	Jefe del Departamento de Desarrollo deportivo
Dr. Jesús Alberto Leyva Ortiz	Dirección de Servicios Administrativos	Director de área
C. Belén Wendoline Cervantes García	Dirección de Servicios Administrativos	Jefa del Departamento de Servicios escolares
Mtra. Hilda Cruz Díaz de León	Dirección de Servicios Administrativos	Jefa del Departamento de Recursos financieros
Mtra. Eva Bibiana Obregón González	Dirección de Servicios Administrativos	Jefa del Departamento de Recursos materiales
Mtra. Martha Ibáñez Cruz	Dirección de Servicios Administrativos	Jefa del Departamento de Titulación
Mtra. Dora Lilia Mendoza Partida	Dirección de Servicios Administrativos	Jefa del Departamento de Recursos Humanos
Dr. Jaime Ramos Leyva	Dirección del CICyT	Director de área
Ing. Octavio Ernesto de la Rosa Carrillo	Dirección general del CICyT	Coordinador de Servicios Tecnológicos
Mtro. Edgar Virgilio Torres Gómez	Dirección general del CICyT	Coordinador de Servicios Bibliotecarios
Dra. Ma. del Socorro Ramírez Vallejo	Dirección de la División de Estudios de Posgrado	Directora de área
Mtra. Érida Godina Belmares	Dirección de la División de Estudios de Posgrado	Coordinadora Administrativa

	Nombre del documento:		Código: BECENE-CA-PG-08-04
	Informe de Auditoría Interna		Revisión: 5
			Página 9 de 9

Mtra. Ada Gema Martínez Martínez	Dirección de la División de Estudios de Posgrado	Coordinadora Académica
Dr. Eduardo Noyola Guevara	Dirección de Investigación Educativa	Director de área
Mtra. Juana María Hernández Muñiz	Dirección de Investigación Educativa	Coordinadora de Evaluación al Desempeño Docente
Mtra. María Susana Moreno Grimaldo	Dirección de Investigación Educativa	Coordinadora de Cuerpos Académicos
Mtra. Gisela de la Cruz Torres Méndez	Dirección de Investigación Educativa	Coordinadora de Proyectos de investigación
Dr. Juan Carlos Rangel Romero	Dirección de Investigación Educativa	Coordinación de Seguimiento de egresados

ELABORADO	REVISADO
 MTRA. NADYA EDITH RANGEL ZAVALA AUDITORA 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