

NOTAS DE AUDITORÍA



| | | | | | |
|--|---|--|---|---|--|
| No. Solicitud(es): | SCSGC 07027 | Fecha de auditoría: | 1 de Junio 2018 | Auditor Líder/ Auditor: | MESS |
| Documento de referencia: | NMX-CC-9001-IMNC-2015 <input checked="" type="checkbox"/> | NMX-SAA-14001-IMNC-2015 <input type="checkbox"/> | NMX-SAST-001-IMNC-2008 <input type="checkbox"/> | NMX-J-SAA-50001-ANCE-IMNC-2011 <input type="checkbox"/> | |
| Tipo de servicio: | | | | | |
| Auditoría Etapa 1 <input type="checkbox"/> | Auditoría Etapa 2 <input type="checkbox"/> | Vigilancia No: <input type="checkbox"/> | Renovación <input type="checkbox"/> | Seguimiento <input type="checkbox"/> | Ampliación <input type="checkbox"/> |
| | | | | | Reducción <input type="checkbox"/> |
| | | | | | Transferencia <input type="checkbox"/> |
| | | | | | Otro <input checked="" type="checkbox"/> |

| NOTAS DE AUDITORÍA: | |
|---|--|
| SITIO: | Gabriel Mancera # 1050, Col. Del Valle, Del. Benito Juárez, C.P. 03100 |
| PROCESO: | Admisión e inscripción del alumno (Preescolar); Enseñanza Aprendizaje (Primaria); SGC y Revisión por la Dirección |
| PERSONAL ENTREVISTADO: | Jazmín Castillo. Encargada de la coordinación de mercadotecnia Elizabeth Ortiz Gonzalez. Coordinadora de enlace educativo. Rebeca Vazquez Chavez. Directora de Ingles de la sección de primaria. Iona ASTORGA HILBERT. Directora General Ana Patricia Torres Castro. SGC |
| <p>Proceso de Admisión e Inscripción</p> <p>Realizar información del colegio.</p> <p>Proceso Enseñanza-Aprendizaje</p> <p>Menciona desconocer el contexto de la organización</p> <p>Alumnos</p> <p>Padres de FAMILIA</p> <p>Colegio Proveedores</p> <p>Identificaron partes interesadas por proceso</p> <p>Accionistas. Controles de operación eficiente, calidad en el servicio</p> <p>Empleados. Recursos para trabajo, menor carga y presión</p> <p>Incorporantes y certificadoras. Cumplimiento de planes modelo, resultados sobresaliente</p> <p>Universidades. Alumnos destacados, excelencia académica</p> <p>Escuelas proveedoras. Aceptación de sus alumnos, becas</p> <p>Padres y alumnos. Excelencia educativa y en servicio, atender todas sus necesidades</p> <p>Proveedores. Aceptación de sus productos y servicios, conseguir nuevos contratos.</p> <p>Kinder</p> <p>Educación adecuada (bilingüe, integrar valores,</p> <p>Planes y programas acordes a las necesidad mundiales</p> <p>Extensión por la tarde se observa que la manejan como oportunidad.</p> <p>Seguimiento: planes anuales estén verificados por desarrollo académico, checa que los planes anuales correspondan al modelo educativo.</p> <p>Evaluación formal de las profesoras. 2 veces al año</p> <p>NCPK0104, NCPK01-02</p> <p>Proceso de Enseñanza</p> <p>Cientes</p> | |

Notas de auditoría

NOTAS DE AUDITORÍA:

Padres de familia

Proveedores

Menciona que las necesidades y expectativas es cumplir con la misión y visión, reconocimiento de la escuela ante otros departamentos.

La organización trabajo un matriz de partes interesadas general y potras por cada una de las escuelas que la componen.

Entradas: calendario anual de actividades, planeación operativa, recursos humanos y financieros, resultados de la revisión

Salidas: lista y registro de los alumnos inscritos.

Proceso de Enseñanza

Entradas: Identificación y clasificación de las partes interesadas, Análisis de riesgos y oportunidades, planes y programas oficiales, planeación operativa, calendario anual de actividades, recursos humanos, financieros y materiales autorizados y asignados y resultados de la revisión

Salidas: Resultados del plan de calidad, concentrados de calificaciones realizadas por los docente y departamentos académicos, resultados del desempeño de los procesos y de la conformidad del producto.

Política: El colegio nuevo continente está comprometido con el mejoramiento continuo en todos sus servicios con el fin de lograr alumnos íntegros, seguros e independientes y con los conocimientos y habilidades que les permitan llegar a ser personas exitosas, capaces de integrarse a la vida productiva, en un entorno internacional.

En el manual de procedimientos están en el manual de organización

En sus procedimientos se encuentran escritas sus responsabilidad

Procedimiento de Admisión AI-01

Estado de acciones e mejora (listado de riesgos), maneja las siguientes casillas (implementación, sección, acción, evidencia-indicador, fecha de revisión, seguimiento, estado).

Perder alumnos que inician secundaria por falta de servicio de estancia vespertina. Sale en grado de riesgo amarillo. La acción menciona: Oportunidad de negocio de club vespertino NC para alumnos de secundaria.

En kínder se muestran las partes interesadas y FODA 2018

Riesgos de partes interesadas.

Planeación anual a desarrollo académico.

Examen de certificación por la universidad de Cambridge a alumnos de 6º.

Criterios de evaluación de los programas académicos de acuerdo con el modelo educativo NC Ciclo 2017-2018.

Programa anual de 3er. Grado

2 observaciones al año.

Class Observation Checklist 2017-2018, docente Amalia Moreno, de 3er. Grado. NC-Pri-Ing-12

A los niños se les hace entrega de un programa mensual.

Web, el pareo de admisión

Notas de auditoría

NOTAS DE AUDITORÍA:

CRM

Folletería esta la documentación que debe de cumplir el alumnos, requisitos de ingreso, procedimiento de inscripción

Ejemplo de los alumnos Emiliano Macias, Kinder I. 24 de enero 2018

Enlace Educativo

Se observa oficio emitido a la Dirección General de Operación de servicios educativos, sobre la aclaración de matrícula
Dirección de incorporación de escuelas particulares y proyectos específicos
Incorporación PREP-09-140122CT, con fecha del 15 de agosto 2014, aclaran la capacidad de 300 alumnos.

Entrevista de nuevo ingreso NCPK03,

Valoración psicopedagógica KI

Cartilla de vacunación

Examen médico

Formato de nuevo ingreso y circulares,

Procedimiento para la inscripción

Circular 01 NI describe las características de los servicios que son ofrecidos,

Reglamento general del colegio nuevo continente

Normatividad de preescolar

Estos documentos se presentan copia acuse de recibido

Confusión con la parte salidas no conforme.

Manual de calidad MC/ versión 16/ mayo 2018. 100%

% de expedientes que cubran la documentación requerida

No. De alumnos inscritos.

La proyección son 14 como máximo.

Entre nuevo ingreso y reinscripciones 73 alumnos

Capacidad instalada es para 300 alumnos

2017-2018

T- 12

K1 - 80

K2 - 96 faltaron 9

K3 - 106 faltaron 1

Se reportan como 100%

Oficializada la meta

Plan Operativo 2017-2018.

K 2 programada 90 y K3 100 programada.

Control de programa semanal. Llevado por la Directora.

Registro de la calificación del programa anual pro desarrollo académico. Es para dar seguimiento a las entregas del programa.

Notas de auditoría



NOTAS DE AUDITORÍA:

Reporte de tecnología. Indicador del uso de la plataforma de Cambridge y recursos tecnológicos en el aula. El mínimo es de 80.

Indicadores:

% de uso de tecnología educativa. Oficializar las metas.

% de cumplimiento del plan de calidad. Oficializar

Examen de certificación por la universidad de Cambridge a alumnos de 6º]. Comparativo de resultados con el ciclo anterior pasado.

No se realizó una auditoría interna bajo la nueva versión

Se realiza cada 6 meses, setiembre y marzo.

1) Retroalimentación de los clientes y quejas presentadas por o padres de familia.

2) Quejas y sugerencias.

Quejas 83

Felicitaciones 41

Dudas, peticiones y sugerencias 110

226 correos 48% fueron dudas y peticiones especialmente relacionada con el sismo ya deudos de pago

36% fueron quejas y 19% felicitaciones o agradecimientos.

Trabajo en los protocolo y su simulacro de cómo se manejó el protocolo.

3 al mes. Simulacros.

Encuesta a los empleados. Ha ido aumentando la satisfacción (identificación y motivación. La escala va del 0 al 5. Arriba de 4 motivación e identificación.

Están en proceso de medir la eficacia de las acciones para abordar riesgo y oportunidades.

La Alta Dirección cuenta con su identificación de riesgos

Riesgo no se cumpla el 80% de los objetivos estratégicos. Actualmente se está cumpliendo.

Falla en el sistema por un periodo largo

Se realizó en el mes de marzo 2018.

Acciones para cumplimiento de los avances programáticos.

Revisión de falla, no conformidad o producto no conforme: No se le pidió a las maestras en tiempo y forma oportuna la elaboración de los programas. El caso de segundo grado fue el siguiente: hubo una maestra nueva, otra maestra hizo el de tercer grado ya que el año anterior estuvo en tercero y la tercera maestra no tuvo mucho interés en hacerlo ya que tenía programado jubilarse. Fecha de entrada 19 de diciembre 2017.

Tienen una matriz de impacto y probabilidad. titulación de maestras de inglés, logística de guardias de recreo, vialidad

Confirmación del(los) **Sector(es) y Código(s) NACE** aplicables a la organización:

Es confirmado el sector

Revisión de **Quejas** recibidas por la organización:

Debida atención a quejas



Instituto Mexicano
de Normalización y
Certificación, A.C.

Notas de auditoría

NOTAS DE AUDITORÍA:

Revisión del *uso de logo/ marca IMNC*.

No se observa que la organización haga uso de logo/marca

NOTAS DE AUDITORÍA



| | | | | | |
|--|---|--|---|---|--|
| No. Solicitud(es): | SCSGC-07027 | Fecha de auditoría: | 01/06/2018 | Auditor Líder/ Auditor: | LAVB |
| Documento de referencia: | NMX-CC-9001-IMNC-2015 <input checked="" type="checkbox"/> | NMX-SAA-14001-IMNC-2015 <input type="checkbox"/> | NMX-SAST-001-IMNC-2008 <input type="checkbox"/> | NMX-J-SAA-50001-ANCE-IMNC-2011 <input type="checkbox"/> | |
| Tipo de servicio: | | | | | |
| Auditoría Etapa 1 <input type="checkbox"/> | Auditoría Etapa 2 <input type="checkbox"/> | Vigilancia No: <input type="checkbox"/> | Renovación <input type="checkbox"/> | Seguimiento <input type="checkbox"/> | Ampliación <input type="checkbox"/> |
| | | | | | Reducción <input type="checkbox"/> |
| | | | | | Transferencia <input type="checkbox"/> |
| | | | | | Otro <input checked="" type="checkbox"/> |

| NOTAS DE AUDITORÍA: | |
|--|---|
| SITIO: | Colegio Nuevo Continente |
| PROCESO: | Entrega de Calificaciones y Certificados Primaria Gestión de Recursos Materiales |
| PERSONAL ENTREVISTADO: | |
| <p><i>Durante la evaluación a los procesos considere el ciclo Planear, Hacer, Verificar y Actuar, incluyendo los aspectos de Entradas y Salidas del proceso. Registre en este espacio: Evidencias recogidas durante la auditoría, así como el personal entrevistado. La clasificación de los hallazgos de incumplimiento que se registren en el presente formato, queda sujeta a la consideración final del Auditor líder para su incorporación en el informe de auditoría.</i></p> <p>Entrega de Calificaciones</p> <p>4.1.- Al preguntar sobre el contexto externo e interno se muestra el FODA, en los cuales se comentó que los factores que más impactan en este proceso son los políticos, como las normas establecidas, programas y lineamientos, así como la economía la cual impacta en los ingresos de los padres para reinscribir a los hijos.</p> <p>Se menciona que el Seguimiento y revisión se da a través de observaciones, sin embargo no se tiene claro estos conceptos</p> <p>4.2.- Se pregunta sobre las partes interesadas, por lo cual se presenta la Matriz de partes interesadas</p> <p>Padres, Gobierno, Alumnos, mencionando brevemente sus necesidades y expectativas, sin embargo no se tiene claro cuando se le da seguimiento y revisión a estas necesidades y expectativas</p> <p>4.4.- Al preguntar sobre la planificación del proceso se remiten al Manual de Calidad, el cual establece las fichas de proceso 8.1, 8.5</p> <p>Entrega de constancias, boletas, y certificados</p> <p>ECCPRI-01 Entrega de calificaciones primaria español</p> <p>Reglamento institucional</p> <p>Cronograma para padres de familia(Actividades para padres de familia)</p> <p>1) Programa: Junio-Julio 2018 Cronograma por parte de la dirección en conjunto con los SGC</p> <p>ALGEBRAIS: Actividades de Marzo – Abril</p> <p>2) Calificaciones de Enero-Febrero: Grupo primero E, ciclo escolar</p> <p>El número de folio 1410127 el caso de Ximena Arreola gallardo P1-E-3</p> <p>El número de folio 1320251 Nora Daniela Brito Sosa se encuentra el registro tanto en el sistema como en Físico</p> <p>Se realiza una revisión al momento de ingresar las calificaciones al sistema</p> <p>Se realiza una revisión del ingreso de calificaciones para el SEP</p> <p>Políticas educativas:</p> <p>Control operacional: Adeudo en caja,, Se encuentra rubricado por parte de los padres de familia</p> <p>Circular 001: Después de tres meses consecutivos se da de baja al alumno Artículo 7 DOF</p> <p>Acuse de recibido solo por parte dirección</p> <p>Entrega de certificados de Nivel Primaria ECCPR-02</p> <p>Se valida el nombre y curp, así como el control de los folios de certificados electrónicos.</p> <p>6.1.- Reforzar la identificación de los riesgos asociados a los procesos</p> <p>8.7.- Salidas no Conformes: Reforzar el conocimiento de las salidas no conformes</p> <p>Clarificar la medición del indicador de proceso, se menciona que se lleva bimestralmente y anualmente, sin embargo al preguntar</p> | |

Notas de auditoría



NOTAS DE AUDITORÍA:

7.1.3 Mantenimiento preventivo 2017-2018:

Se muestrea el caso de la solicitud por parte de Andrea González Ávila instalación de PC NUEVA 05 de julio 17 mantenimiento preventivo

Académica salones de computo

Reforzar los criterios de evaluación del servicio para los reportes de servicio para el proceso académico

Confirmación del(los) **Sector(es) y Código(s) NACE** aplicables a la organización (Según actividades de auditoría asignadas):

N/A

Revisión de **Quejas** recibidas por la organización (Según actividades de auditoría asignadas):

N/A

Revisión del **uso de logo/ marca IMNC**. En caso que la organización se encuentre haciendo uso de la marca de conformidad del IMNC, **VERIFIQUE** que disponga de la autorización correspondiente por parte del IMNC. (Según actividades de auditoría asignadas):

N/A