

	<b>Nombre del Documento:</b>  <b>Informe de Análisis de Datos</b>	 <b>B E C E N E</b> <b>Sistema de</b> <b>Gestión de</b> <b>la Calidad</b>	<b>Código:</b> <b>BECENE-CA-PG-09-02</b>
			<b>Revisión: 7</b>
			<b>Página: 1 de 8</b>

Dirección de Área: Alta Dirección Macroproceso: Sistema de Gestión de la Calidad  
Departamento o coordinación: \_\_\_\_\_ Proceso: Auditorías Internas de Calidad

## CONTENIDO

### 1. Grado de satisfacción del cliente.

Para la medición de la satisfacción del cliente, actualmente se encuentra determinada en relación al desempeño de auditores internos, durante la auditoria interna.

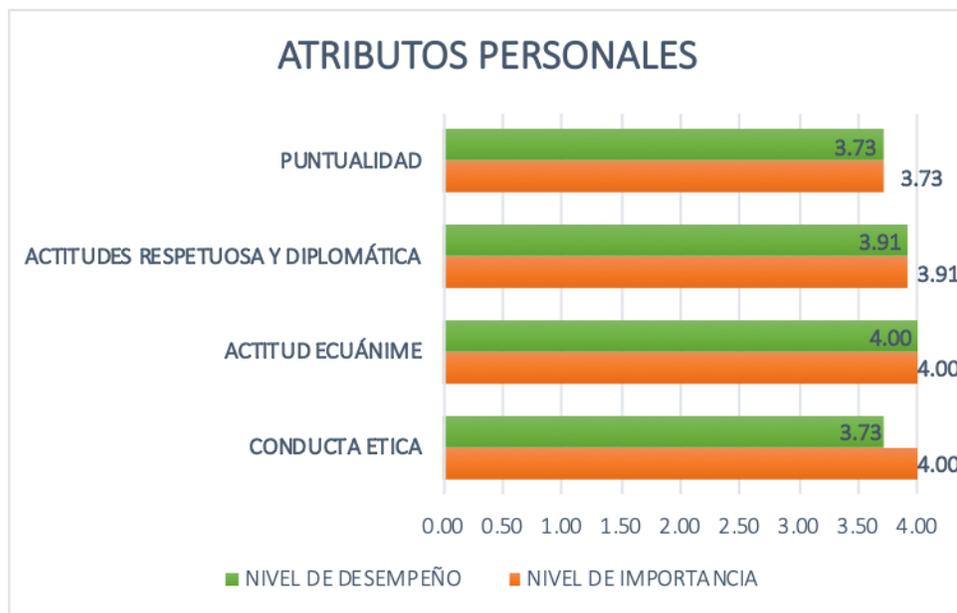
El instrumento utilizado fue una encuesta digital distribuida a las partes interesadas posterior al ejercicio de entrevistas propio de la auditoria, este elemento contó con un total de 11 ítems, los cuáles se centran en dos indicadores; el nivel de importancia que tiene el ítem para el encuestado y el nivel de desempeño que a su juicio tuvo el equipo auditor durante el ejercicio en cuestión en relación a un aspecto en específico. Esta valoración se establece a través de una escala estimativa, con 4 referentes; Muy importante, importante, poco importante e irrelevante, para el caso del nivel de importancia. Mientras que para el nivel de desempeño fueron; Muy satisfactorio, satisfactorio, poco satisfactorio y desfavorable.

Por último, el instrumento fue administrado por el área de control de documentos del SGC.

Para el análisis de la información derivada de la encuesta de satisfacción del cliente, a los aspectos cualitativos se les estableció un valor numérico; siendo 4 para el valor de muy importante o muy satisfactorio y 1 para irrelevante o desfavorable. Al mismo tiempo los ítems se integraron en tres líneas principalmente:

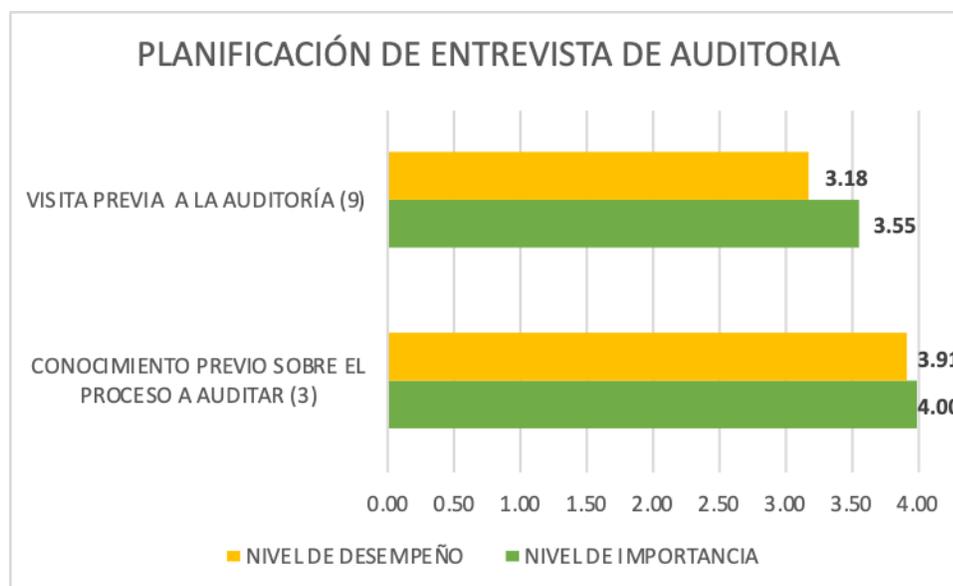
### 1. Atributos personales del equipo auditor: Conducta ética, actitud ecuánime, actitud respetuosa y diplomática y puntualidad.

La presente valoración está en entorno a una serie de atributos establecidos; los cuáles debe de desarrollar el auditor antes, durante y posterior ejercicio de auditoría.



**2. Planificación de las actividades de auditoría: Visita previa a la auditoría, conocimiento previo sobre el proceso a auditar.**

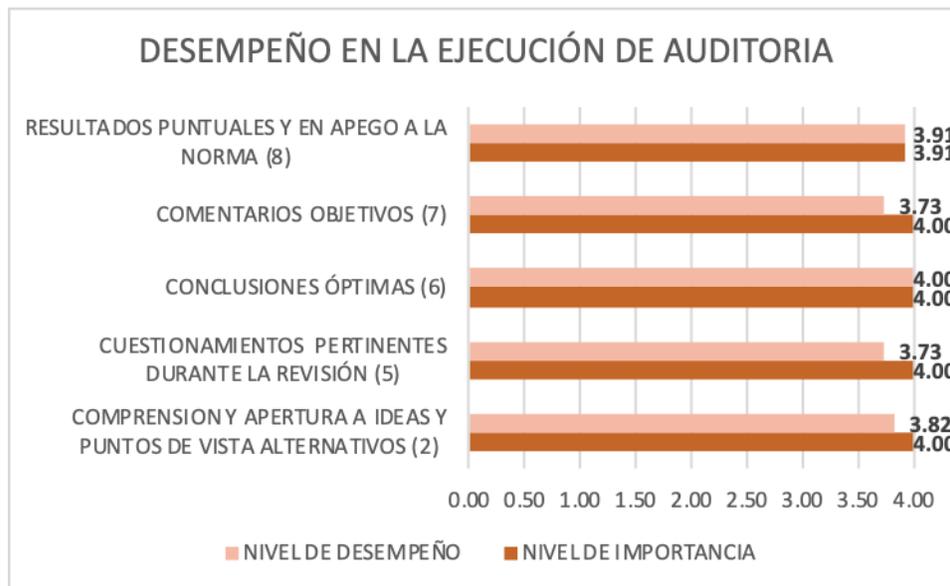
En esta línea se valora el dominio y preparación que el auditor evidencie del proceso a auditar, así como atributos de gestión de la entrevista al auditado.



**3. Desempeño en la ejecución de auditoría: Cuestionamientos durante la revisión, conclusiones óptimas, comentarios objetivos, resultados puntuales.**

	<b>Nombre del Documento:</b>  <b>Informe de Análisis de Datos</b>		<b>Código:</b> <b>BECENE-CA-PG-09-02</b>
			<b>Revisión: 7</b>
			<b>Página: 3 de 8</b>

En este apartado se valora; el planteamiento de las preguntas realizadas por el equipo auditor y su relación con la información que proporciona el auditado, las conclusiones del equipo auditor con fundamento a la Norma ISO 9001:2015, aquellos comentarios que tuvieron lugar durante el ejercicio de auditoría y la objetividad de los mismos, por último, la oportuna y puntal comunicación de los resultados y/o hallazgos identificados en el ejercicio de auditoría.



#### 4. Interpretación de Resultados.

Al analizar los datos de la encuesta de de Satisfacción del Cliente se identifican algunos puntos en los que habrá de retomar el interes y/o la capacitación del equipo auditor para la mejora continua del proceso.

- Se identifica que a pesar de que el ítem relacionado a la visita previa los auditados la consideran menos importante, es de igual manera el punto en que se podría intepretar como de mayor desatención, seguido de la puntualidad.
- En contraparte, la generación de las conclusiones y los resultados puntuales se registran como elementos mejor percibidos por las partes interesadas.



Nombre del Documento:

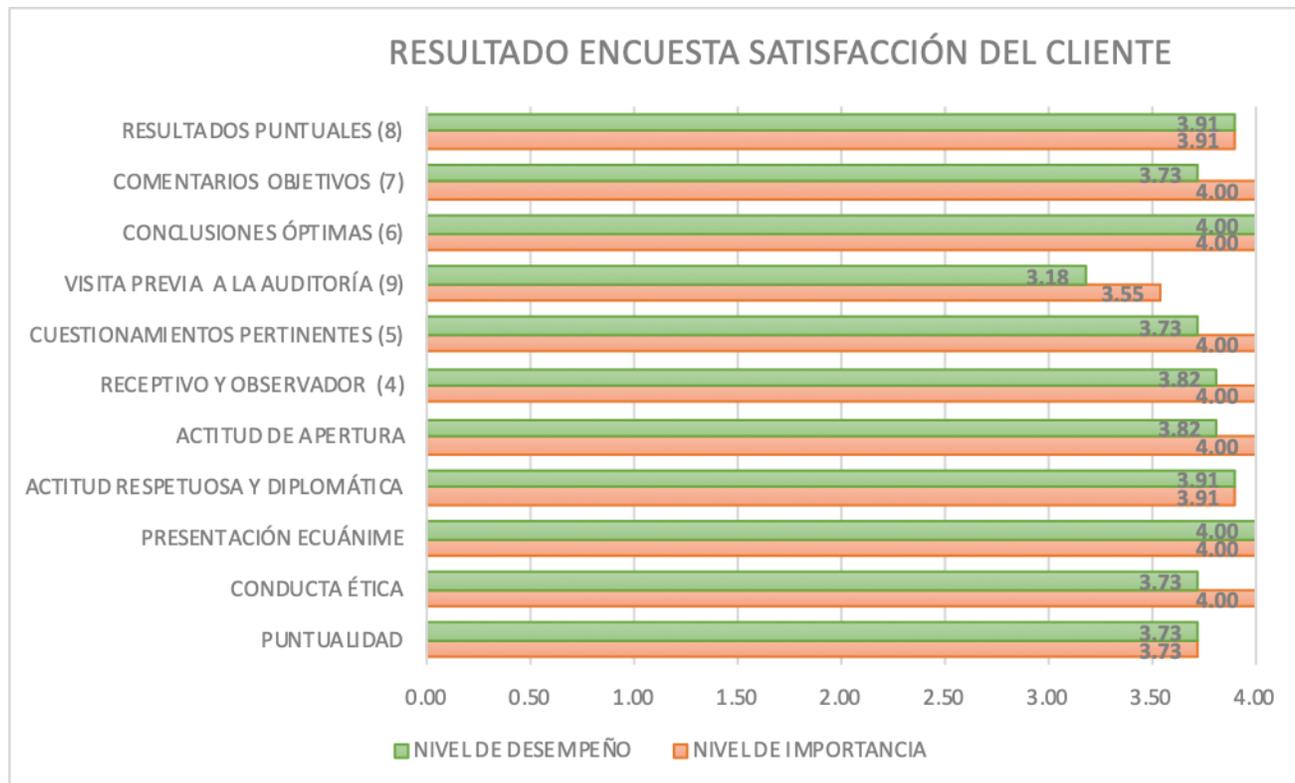
Informe de Análisis de Datos



Código:  
BECENE-CA-PG-09-02

Revisión: 7

Página: 4 de 8



## 2. Retroalimentación de las partes interesadas internas/externas pertinentes.

Resulta preponderante considerar aquellas observaciones y sugerencias que se rescatan dentro del mismo instrumento (encuesta digital), entre las que destacan las siguientes:

- Que las observaciones de los auditores sean pertinentes, sustentadas y con base a la Norma ISO 9001:2015.
- Capacitación de los auditores para la identificación de No conformidades.

Por otro lado, el mismo instrumento, identificó dos felicitaciones a los auditores; destacando atributos como profesionalismo, seriedad en la función, conducción y competencias pertinentes.

Otro canal, que ha permitido identificar áreas de oportunidad es a través del dialogo directo con las partes interesadas (auditores y auditados), lo que nos ha permitido identificar los siguientes lineas de mejora:

- Simplificación de formatos para la atención de las No Conformidades.
- Reorientación de la encuesta de satisfacción del cliente.
- Análisis e incorporación de algunos aspectos en la valoración del desempeño del equipo aditor.

	<b>Nombre del Documento:</b>  <b>Informe de Análisis de Datos</b>	 <b>BECENE</b> <b>Sistema de</b> <b>Gestión de</b> <b>la Calidad</b>	<b>Código:</b> <b>BECENE-CA-PG-09-02</b>
			<b>Revisión: 7</b>
	<b>Página: 5 de 8</b>		

### 3. Desempeño del proceso y conformidad de productos y servicios ofrecidos. Medición de los indicadores de objetivos de calidad, procesos y sus tendencias.

El presente proceso tiene como **objetivo de calidad** "Realizar ejercicios de auditoría interna, que apoyen la mejora del servicio que ofrece la institución, a través de la detección de áreas de oportunidad significativas y producto no conforme, de forma oportuna y pertinente, obteniendo un 90% de logro respecto al objetivo planteado".

Por lo que para el alcance del objetivo previamente señalado se tienen los siguientes indicadores:

No.	Indicadores	Meta	Frecuencia de medición	RESULTADOS OBTENIDOS
1	Informes de Auditoría completos.	90%	Anual	<b>Cumplido al 100%</b> Se entregó a la Dirección General, de acuerdo al anexo BECENE-CA-PG-08-04 del Procedimiento Gobernador para Auditorías Internas de Calidad .
2	Informes de Auditoría sustentados con evidencia objetiva.	90%	Anual	<b>Cumplido al 100%</b> El cumplimiento o incumplimiento se sustentó con evidencia objetiva (registrada en las notas de cada auditor).
3	Informes de Auditoría informativos.	90%	Anual	<b>Cumplido al 100%</b> Contiene información que permite determinar si el SGC cumple los requisitos comprometidos en la documentación del mismo, cumple los requisitos de la Norma ISO 9001:2015, está eficazmente implementado, y enfocado hacia la mejora continua.
4	Informes de Auditoría oportunos	90%	Anual	<b>Cumplido al 100%</b> Se entregó a la Alta Dirección a más tardar el tercer día hábil, a partir de la Reunión de Cierre.
5	Auditorías con el total de acciones correctivas implementadas	90%	Anual	<b>Cumplido al 100%</b> Se implementaron acciones correctivas oportunamente, antes de realizar la siguiente auditoría, a cada no conformidad levantada.

Por consiguiente, el cumplimiento de los indicadores, se ha visto logrado en un 100% del objetivo de calidad. Lo anterior, en relación al periodo que comprende de febrero de 2019 a enero de 2020.

### 4. Resultados de auditorías internas y externas.

Durante la auditoría interna de calidad A2/2019 realizada del 02 al 11 de diciembre del 2019, no se levantaron no conformidades al Proceso de Auditorías Internas de Calidad.

El equipo auditor hizo las siguientes observaciones derivadas del ejercicio A2/2019;

	<b>Nombre del Documento:</b>  <b>Informe de Análisis de Datos</b>	 <b>B E C E N E</b> <b>Sistema de</b> <b>Gestión de</b> <b>la Calidad</b>	<b>Código:</b> <b>BECENE-CA-PG-09-02</b>
			<b>Revisión: 7</b>
			<b>Página: 6 de 8</b>

- Se cuenta con la documentación previa de resultados, auditorías y acciones emprendidas para la mejora continua.
- Se muestra una gran disposición y apertura a la mejora continua del procedimiento.

Durante el periodo del semestre par, no se llevaron a cabo ejercicios de auditoría externa, por lo que no se cuenta con observaciones o hallazgos provenientes de la misma. Sin embargo, se identifican áreas de mejora producto de ejercicios anteriores, entre los que destacan:

- Análisis de los criterios y puntajes para la medición del desempeño de auditores internos.
- Simplificación de algunos anexos.

#### **5. Resultados y Atención a las No Conformidades de los productos y/o servicio no conforme y las identificadas por los clientes y/o las partes interesadas.**

En el último ejercicio de auditoría interna A2/2019, no se derivaron No Conformidades y de acuerdo a los registros del ejercicio previo, tampoco en la auditoría interna A1/2019. Sin embargo, producto de las observaciones de ejercicios previos, la comunicación con las partes interesadas y el análisis enfocado a la mejora continua se identifican las siguientes líneas en relación a las partes interesadas:

**Alta Dirección:** Dar a conocer de manera oportuna, expedita y veraz el informe de auditorías internas, programas de auditoría y plan de auditoría. Dar seguimiento a las acciones correctivas y No conformidades declaradas en el proceso de auditoría interna.

**Responsables de macroprocesos y procesos:** Informar en tiempo y forma el plan de auditoría interna, dar a conocer el informe de auditoría interna. Atender toda solicitud, opinión y/o observación para su debida deliberación y seguimiento.

**Estudiantes, profesores, personal administrativo y de apoyo:** Eficientizar los canales hacia el SGC, para determinar áreas de mejora.

**Auditores internos:** Mantener capacitación atractiva para la mejora de su función, Actualización y valoración del equipo auditor.

**Auditores externos:** Mantener información actualizada para su divulgación.

#### **6. Eficacia de las acciones para abordar los riesgos y oportunidades.**

Acciones correspondientes a auditoría interna:

	<b>Nombre del Documento:</b>  <b>Informe de Análisis de Datos</b>	 <b>BECENE</b> <b>Sistema de</b> <b>Gestión de</b> <b>la Calidad</b>	<b>Código:</b> <b>BECENE-CA-PG-09-02</b>
			<b>Revisión: 7</b>
			<b>Página: 7 de 8</b>

Riesgos identificados	Plan de acción para el tratamiento de los riesgos				
	Qué se va a hacer	Recursos requeridos	Responsable	Fecha de finalización	Evaluación de resultados
Dominio de la Norma ISO 9001:2015. Para auditores que se integran en marzo y octubre de 2019.	Capacitación periodica y desarrollo gradual de las competencias y conocimientos necesarios	Equipo de computo Documentación pertinente	Auditor lider Responsable del fortalecimiento de la cultura del SGC.	2 semanas posteriores a la jornada de capacitación.	Se valorarán los siguientes rubros: Cumplimiento de la capacitación. Entrega de productos de capacitación. Desempeño en el ejercicio de auditoría interna.
Falta de tiempo para la revisión documentada.	Calendarización oportuna de auditoría interna, contemplando actividades en paralelo,	Equipo de oficina. Medios digitales.	Auditor lider	Semana posterior al ejercicio de entrevistas con los operadores de proceso.	Se valorará el nivel de entrega de los resultados obtenidos durante el ejercicio de auditoría. Los cual formará parte de la ponderación y evaluación del equipo auditor.

En relación a las oportunidades institucional “Estrategia Nacional de Mejora de las Escuelas Normales Evaluación”. Auditoría interna participa verificando las acciones planificadas en cada proceso.

#### 7. Desempeño de los proveedores externos.

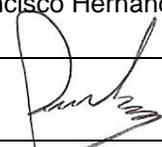
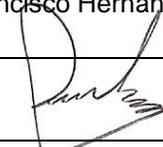
NA

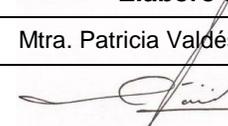
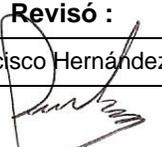
#### 8. Acciones y oportunidades de mejora continua.

Las presentes acciones de mejora, se identifican a partir de la comunicación establecida con partes interesadas:

- Simplificación de Anexos dentro del Procedimiento Gobernador para Acciones Correctivas; BECENE-CA-PG-13-01, BECENE-CA-PG-13-03, BECENE-CA-PG-13-04,
- Reestructuración de los criterios de evaluación de los auditores internos; para valorar de manera integral el desarrollo de su función integrando aspectos como; capacitación oportuna, entrega de documentación previa y posterior al ejercicio de auditoría, percepción de las partes interesadas en el desarrollo de las funciones de auditor.
- Capacitación virtual a auditores internos considerando la Norma ISO 9001:2015, para el fortalecimiento de sus competencias en ejercicios subsecuentes.

	<b>Nombre del Documento:</b>  <b>Informe de Análisis de Datos</b>	 <b>BECENE</b> Sistema de Gestión de la Calidad	<b>Código:</b> <b>BECENE-CA-PG-09-02</b>
			<b>Revisión: 7</b>
	<b>Página: 8 de 8</b>		

	<b>Elaboró :</b>	<b>Revisó :</b>	<b>Autorizó:</b>
<b>Nombre</b>	Mtro. Juan Gerardo de la Rosa Leyva	Dr. Francisco Hernández Ortiz	Dr. Francisco Hernández Ortiz
<b>Firma</b>			
<b>Fecha</b>	17 de marzo de 2020	18 de marzo de 2020	19 de marzo de 2020

<b>CONTROL DE EMISIÓN</b>			
	<b>Elaboró :</b>	<b>Revisó :</b>	<b>Autorizó:</b>
<b>Nombre</b>	Mtra. Patricia Valdés Rosales	Dr. Francisco Hernández Ortiz	Dr. Francisco Hernández Ortiz
<b>Firma</b>			
<b>Fecha</b>	25 de febrero de 2020	26 de febrero de 2020	28 de febrero de 2020