

	Nombre del Documento: Reporte de Análisis de Datos		Código: BECENE-CA-PG-09-02
			Revisión: 6
			Página: 1 de 1

Dirección y/o Área PROCESO DE AUDITORÍAS INTERNAS DE CALIDAD

CONTENIDO

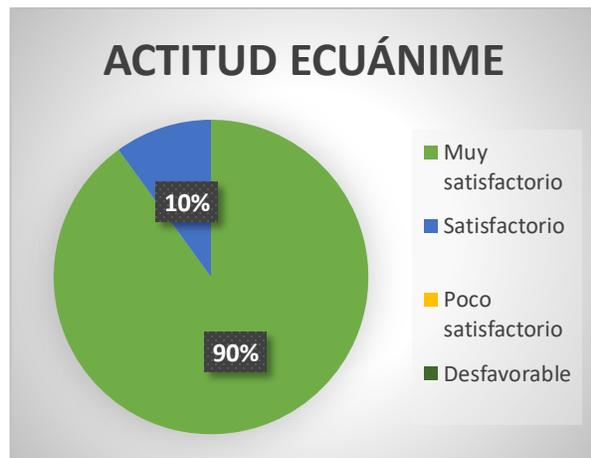
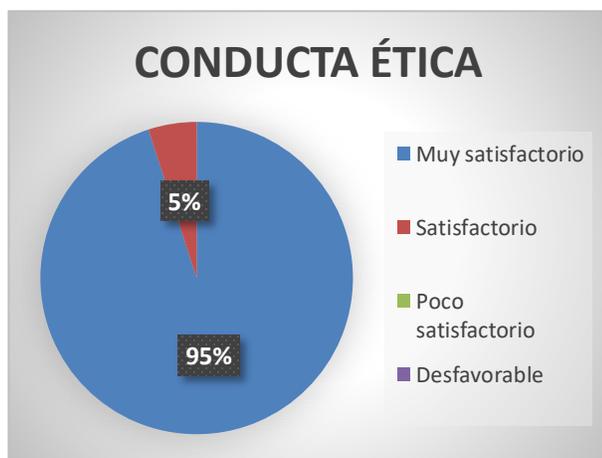
1. Datos recabados por los instrumentos aplicados para medir la satisfacción del cliente y/o partes interesadas (requisitos).

El proceso de medición de la satisfacción del cliente respecto al desempeño de auditores internos, de acuerdo con el enfoque de la Norma ISO 9001:2015, considera los resultados de una encuesta de satisfacción que arrojó los siguientes resultados:

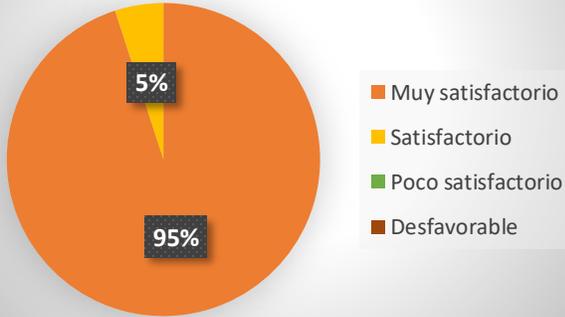
- **ATRIBUTOS PERSONALES, ítem número 1** con cuatro aspectos a valorar, considerando su desempeño e importancia: conducta ética, actitud ecuánime, actitud respetuosa y diplomática, puntualidad.

Ítem número dos: actitud para comprender y considerar las ideas y puntos de vista alternativos, que se manejan en los espacios auditados.

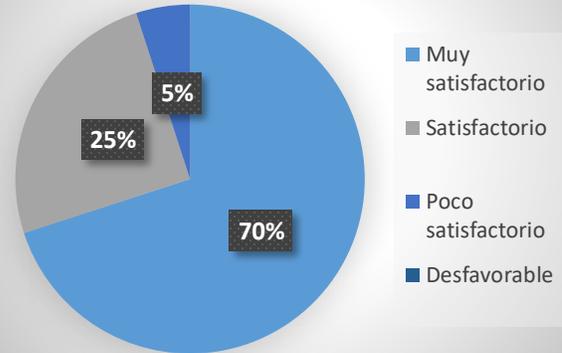
Ítem número cuatro: actitud receptiva y activamente consciente del entorno físico y las actividades que son realizadas por los espacios auditados.



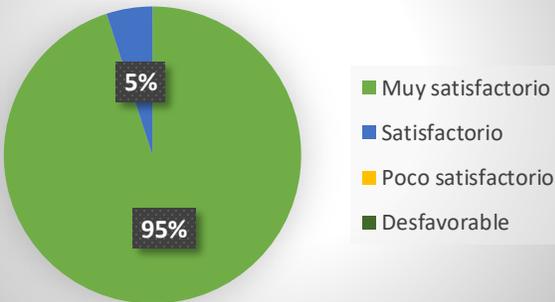
ACTITUD RESPETUOSA Y DIPLOMÁTICA



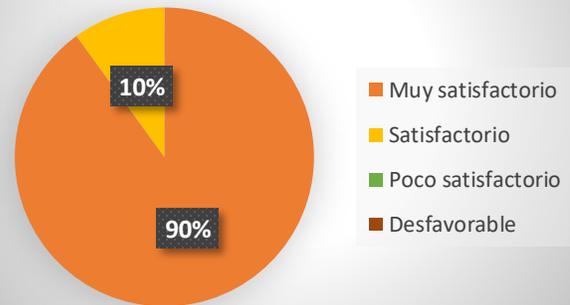
PUNTUALIDAD



Actitud para comprender y considerar las ideas y puntos de vista alternativos que se manejan en los espacios auditados.



Actitud receptiva del entorno físico y las actividades que son realizadas en los espacios auditados



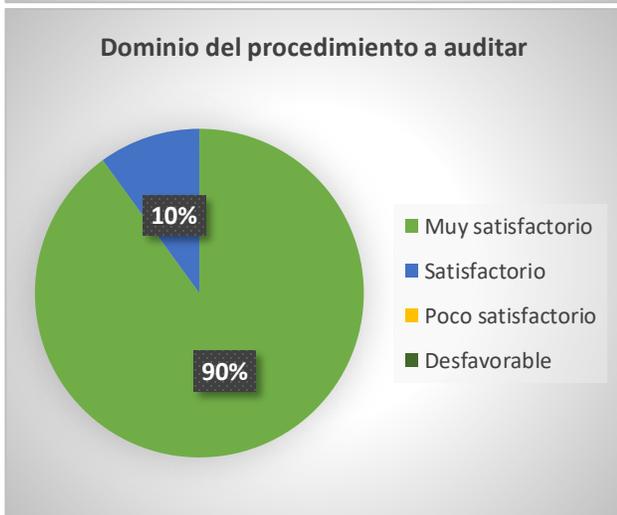
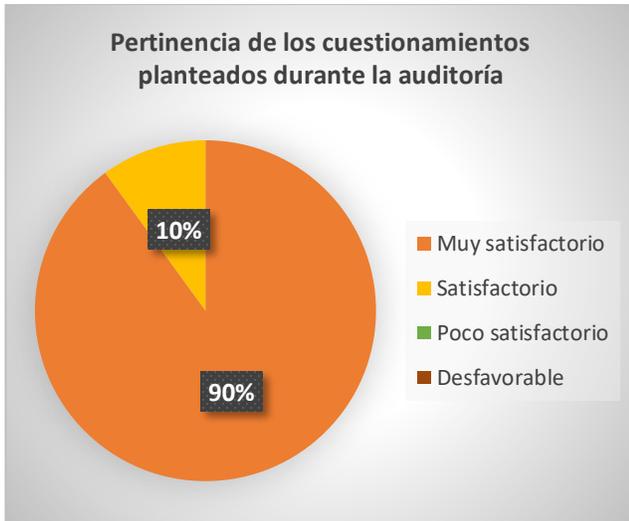
ATRIBUTOS PERSONALES

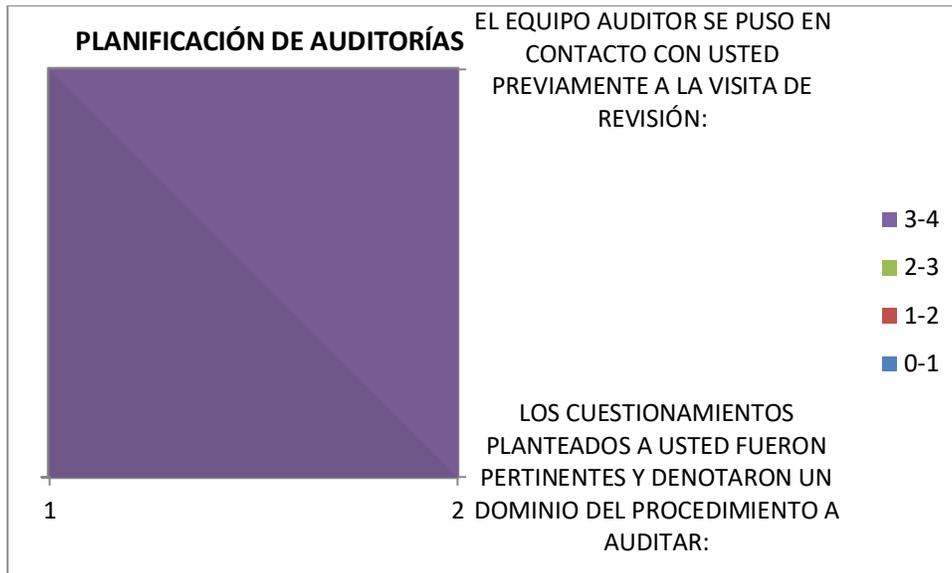


PLANIFICACIÓN DE AUDITORÍA

Ítem número tres: pertinencia de los cuestionamientos planteados durante la auditoría y considerados en las listas de verificación, así como el dominio del procedimiento a auditar.

Ítem número nueve: contacto previo del auditor con el personal auditado.





- **DESEMPEÑO EN LA EJECUCIÓN DE AUDITORÍA**

Ítem número cinco: planteamiento de preguntas por parte de los auditores, con base en la información proporcionada por los auditados.

Ítem número seis: conclusiones alcanzadas con base en el razonamiento lógico y cumplimiento de la Norma ISO 9001:2015.

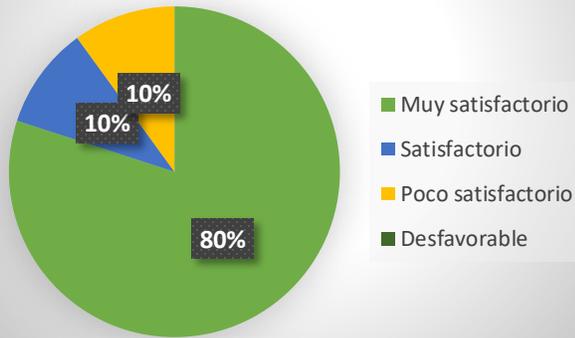
El ítem número siete: emisión de comentarios objetivos derivados de la auditoría a procesos y procedimientos.

El ítem número diez: comunicación de los hallazgos de auditoría y no conformidades en su caso, de forma oportuna y puntual.

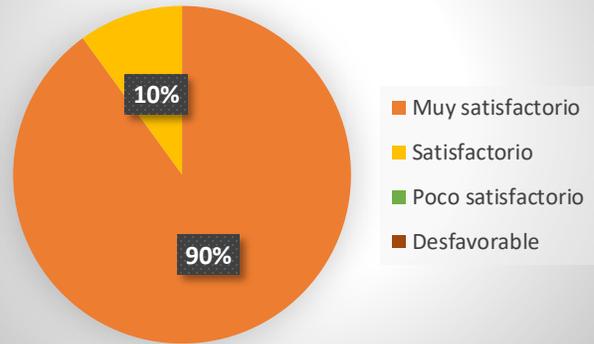
Ítem número ocho: revisión de los puntos de la norma que se establecieron en el programa de auditoría.

Cabe mencionar que la encuesta se manejó electrónicamente y fue administrada por el área de Control de documentos del SGC de la BECENE. El procesamiento se lleva a cabo por la Auditora Líder.

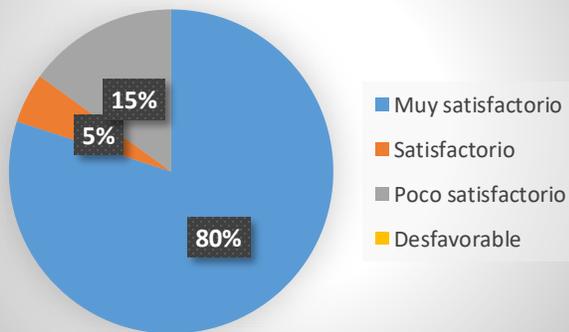
Planteamiento de preguntas pertinentes, por parte de los auditores, con base en la información proporcionada por los auditados



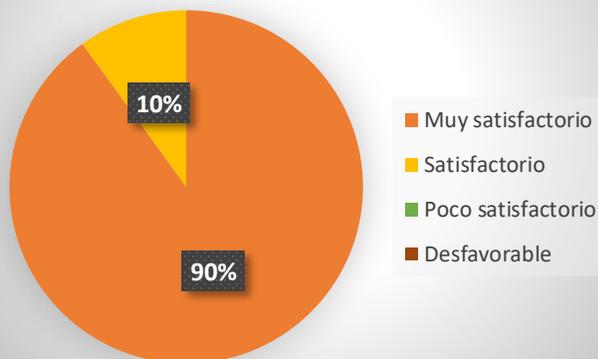
Emisión de conclusiones con base en el razonamiento lógico y cumplimiento de la Norma ISO 9001:2015



Emisión de comentarios objetivos derivados de la auditoría a procesos



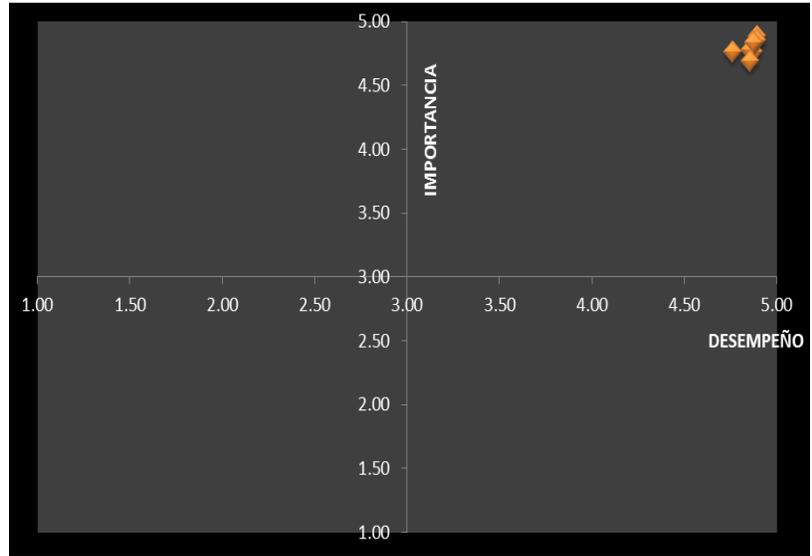
Emisión y comunicación de los hallazgos de auditoría y no conformidades en su caso, de forma oportuna y puntual



Revisión de los puntos de la norma que se establecieron en el programa de auditoría



DESEMPEÑO EN LA EJECUCIÓN DE AUDITORÍAS



2 Medición de los indicadores de objetivos de calidad, procesos y sus tendencias.

OBJETIVO DE CALIDAD: Realización y seguimiento de auditorías internas de calidad para verificar la implantación del SGC de la BECENE conforme a la Norma ISO 9001:2015, con al menos un 90% de logro en sus tres indicadores.			
AUDITORÍAS REALIZADAS EN TIEMPO Y FORMA			
CARACTERÍSTICAS INHERENTES DEL SERVICIO	REQUISITOS	META	RESULTADO OBTENIDO
Se dio a conocer en forma oportuna el programa de auditoría interna.	<p>9.2 de la Norma ISO 9001:2015;</p> <p>5.1,5.2, 5.3,5.4,5.5 y 6 de la Norma ISO 19011: 2011.</p>	90%	<p>93%</p> <p>EVIDENCIA:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Se dio a conocer el programa de auditoría el cual fue aprobado por el Comité de Calidad, el cual fue planteado considerando los siguiente: <ul style="list-style-type: none"> - Importancia de procesos. - Cambios que afectan a la organización. - Resultados de auditorías previas. - Se presentó programa de auditoría interna incluyendo objetivos, criterios, justificación, alcance, método y responsabilidades de auditoría, de acuerdo al procedimiento correspondiente. Este programa se difundió en redes sociales, correo electrónico, app del sistema y por oficio, entre el personal responsable. - Se desarrolló la auditoría interna en las fechas programadas y se rindió el informe correspondiente, en cual se detecta el área de oportunidad referente a incluir las tendencias identificadas a través del ejercicio de auditorías internas de calidad.
Las fechas de auditoría interna fueron difundidas por el SGC a las partes interesadas, por diferentes medios de comunicación.			
Programa y agenda de auditoría que considere: <ul style="list-style-type: none"> - Importancia de procesos. - Cambios que afectan a la organización. - Resultados de auditorías previas. 			
Se determinaron el programa y agenda de auditoría interna, los objetivos, criterios, justificación, alcance, método y responsabilidades de auditoría, de acuerdo al procedimiento correspondiente.			
Se informó de acuerdo a los criterios de la norma aplicable, sobre los hallazgos de auditoría en forma clara y puntual.			

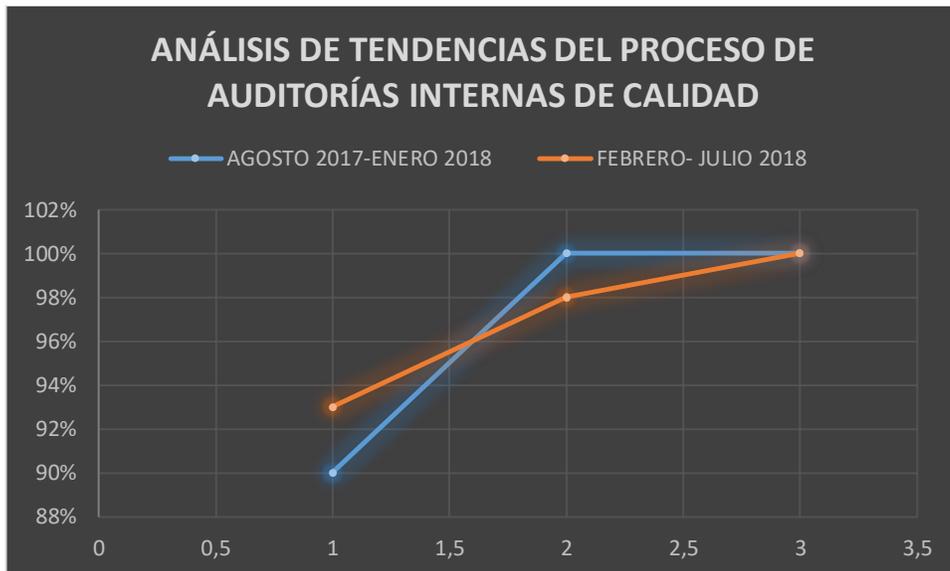
Se emitió el informe de auditorías internas en el formato vigente, identificando tendencias y el método de presentación de la información.			
--	--	--	--

CAPACITACIÓN DEL EQUIPO AUDITOR DE LA INSTITUCIÓN

CARACTERÍSTICAS INHERENTES (impacto en el desempeño de auditores)	REQUISITOS	META	RESULTADO OBTENIDO
<p>Conducta ética, actitud ecuánime, actitud respetuosa y diplomática, puntualidad</p> <p>Actitud para comprender y considerar las ideas y puntos de vista alternativos, que se manejan en los espacios auditados.</p>	<p align="center">9.2 de la Norma ISO 9001:2015;</p> <p align="center">4, 5.4, 6, 7 de la Norma ISO 19011:2011.</p>	<p align="center">90%</p>	<p align="center">97%</p> <p>- Se cumplió con la capacitación de los auditores en las fechas previstas.</p> <p>- Se atendieron las necesidades de capacitación observadas en la Auditoría Externa.</p> <p>- Se valoró el impacto de las capacitaciones en el desempeño de los auditores considerando los resultados de la encuesta de satisfacción y la evaluación por parte de la auditora líder.</p> <p>- Se observa un área de oportunidad en cuanto a la selección de auditores internos, así como incluir en los informes de auditoría interna que entregan los auditores internos, aquellos obstáculos, opiniones</p>
Planificación de auditorías internas de calidad			
Dominio del procedimiento a auditar.			
Pertinencia de los cuestionamientos planteados durante la auditoría y considerados en las listas de verificación realizadas previamente.			
Contacto previo del auditor con el personal auditado			
Ejecución de auditoría			
Planteamiento de preguntas pertinentes, por parte de los auditores, con base en la información proporcionada por los auditados.			
Emisión de conclusiones con base en el razonamiento lógico y cumplimiento de la Norma ISO 9001:2015			

<p>Emisión de comentarios objetivos derivados de la auditoría a procesos.</p>			<p>divergentes y buenas prácticas identificadas en los ejercicios de auditoría.</p>
<p>Emisión y comunicación de los hallazgos de auditoría y no conformidades en su caso, de forma oportuna y puntual.</p>			
<p>Revisión de los puntos de la norma que se establecieron en el programa de auditoría</p>			
<p>Informe de auditoría</p>			
<p>Emisión de un informe de auditoría que considere los hallazgos y conclusiones encontrados durante la auditoría interna con relación a los objetivos, alcance y criterios de auditoría.</p> <p>Además, este documento aporta información sobre resultados de listas de verificación, horarios, resumen del proceso de auditoría, incluidos los obstáculos, opiniones divergentes y buenas prácticas identificadas.</p>			
<p>CAPACITACIONES BRINDADAS</p>			
<p>Espacios de capacitación planificados, autorizados y ejecutados de acuerdo a los procedimientos correspondientes.</p>			
<p>Desarrollo puntual de las capacitaciones, previa notificación oportuna de las mismas.</p>			
<p>Capacitaciones pertinentes que consideran la opinión de las partes interesadas.</p>			
<p>Asistencia del 100% y</p>			

participación de los auditores durante las sesiones de capacitación.			
SEGUIMIENTO A RAC's DERIVADAS DE AUDITORÍAS INTERNAS			
CARACTERÍSTICAS INHERENTES (impacto en el desempeño de auditores)	REQUISITOS	META	RESULTADO OBTENIDO
<p>La atención de no conformidades se realiza mediante lo establecido por el procedimiento correspondiente BECENE-CA-PG-13.</p> <p>Se informa de forma oportuna a los responsables de los procesos en los que se detecta una no conformidad, sobre los hallazgos encontrados.</p> <p>Se verifica la eficacia de las acciones tomadas en la atención de la no conformidad.</p> <p>Se solicitan las evidencias de las acciones tomadas.</p> <p>Se establece una fecha para la atención de la no conformidad en los términos que establece la Norma ISO 9001:2015, y se verifica la atención a las RAC's derivadas de las auditorías internas de calidad que se mantienen abiertas.</p>	10.2 DE LA NORMA ISO 9001:2015.	100%	100%



Los indicadores se han desarrollado de acuerdo a lo previsto, en tiempo y forma, obteniéndose el 97% de una meta establecida de 90%. Los objetivos de calidad están directamente relacionados con el objetivo del proceso y los procedimientos de gestión que se operan.

3. Resultados de auditorías internas y externas.

Respecto a los resultados de auditorías internas y externas no se levantaron no conformidades, pero se atiende lo concerniente a la observación realizada durante la auditoría externa, de la necesidad de continua la capacitación a los auditores internos sobre el conocimiento de la Norma ISO 9001:2015, así como en la redacción de no conformidades, por lo cual se estableció un programa de capacitación virtual y presencial, dirigido para el equipo auditor de la BECENE, y responsables del SGC, que incluye las siguientes temáticas:

- “Mapeo de procesos” (Presencial)
- “Manejo del sitio web del SGC de la BECENE”. (Presencial)
- “Rasgos de la comunicación efectiva”. (Presencial)
- “Principios de auditoría, Norma ISO 9001: 2015 y acciones correctivas” (Virtual)
- “Riesgos y Oportunidades” (Presencial)

4. 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.

Se identifican para el periodo de febrero a julio de 2018, las siguientes necesidades y expectativas:

NECESIDADES	EXPECTATIVA
Capacitación sobre la Norma 19011:2018	Comunicación cercana y efectiva con auditados.
Contacto previo con los auditados	Servicio con rasgos significativos de profesionalismo y confidencialidad.
Actitud Ecuánime y Profesional del Auditor	Identificación correcta de no conformidades.
Capacitación sobre la Norma ISO 9001:2015	
Puntualidad y asistencia	
Comunicación efectiva	
Resolución de dudas respecto a los hallazgos de auditoría	

5. Identificación de Riesgos y Oportunidades, implicaciones para el SGC).

PROCESO	
Objetivo de Calidad:	
Realización y seguimiento de auditorías internas de calidad para verificar la implantación del SGC de la BECENE conforme a la Norma ISO 9001:2015, con al menos un 90% de logro en sus tres indicadores.	
Partes interesadas: Alta Dirección, responsables de proceso, estudiantes, profesores, personal administrativo y de apoyo, auditores internos y externos.	
Riesgos	Acciones
<ul style="list-style-type: none"> Falta de capacitación pertinente, al equipo auditor de la BECENE, respecto a la Norma ISO 9001:2015 e ISO 19011:2018. <p>Punto de la Norma 7.2</p>	<ul style="list-style-type: none"> Mantener y mejorar un programa de capacitación semestral tanto en modalidad virtual como presencial, dirigido a auditores internos.
<ul style="list-style-type: none"> No identificación y levantamiento pertinente de no conformidades en las auditorías internas de calidad. <p>Puntos de la Norma 9.2 y 10.2</p>	<ul style="list-style-type: none"> Revisión de listas de verificación y agendas de auditoría, considerando el enfoque a procesos. Capacitación sobre redacción de no conformidades. Uso de plataforma AGGANTY. Selección del equipo auditor según resultados de evaluaciones, encuestas de satisfacción de cliente y asistencia a capacitaciones.
<ul style="list-style-type: none"> Ausencia de una actitud Ecuánime y profesional por parte del Auditor. 	<ul style="list-style-type: none"> Mantener y mejorar un programa de capacitación semestral tanto en modalidad virtual como presencial, dirigido a auditores internos. Selección del equipo auditor según resultados de evaluaciones, encuestas de satisfacción de cliente y asistencia a capacitaciones.
<ul style="list-style-type: none"> Identificación incorrecta de no conformidades. 	<ul style="list-style-type: none"> Mantener y mejorar un programa de capacitación semestral tanto en modalidad virtual como presencial, dirigido a auditores, considerando formación para la redacción de no

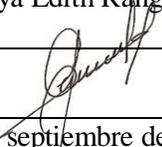
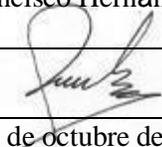
	<p>conformidades.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Selección del equipo auditor según resultados de evaluaciones, encuestas de satisfacción de cliente y asistencia a capacitaciones.
<ul style="list-style-type: none"> • Impuntualidad por parte de los auditores internos. 	<ul style="list-style-type: none"> • Configuración de una agenda de auditoría de acuerdo a un análisis de la complejidad de los procesos y procedimientos que contribuya a evitar retrasos, y que permita contar con más tiempo para la revisión de los procesos. • Selección del equipo auditor según resultados de evaluaciones, encuestas de satisfacción de cliente y asistencia a capacitaciones.
<ul style="list-style-type: none"> • Problemas para la comunicación efectiva 	<ul style="list-style-type: none"> • Mantener y mejorar un programa de capacitación semestral tanto en modalidad virtual como presencial, dirigido a auditores internos. • Selección del equipo auditor según resultados de evaluaciones, encuestas de satisfacción de cliente y asistencia a capacitaciones.
<ul style="list-style-type: none"> • Falta de resolución de dudas respecto a los hallazgos de auditoría. 	<ul style="list-style-type: none"> • Establecimiento de un formato de informe para auditores internos respecto a los hallazgos de auditoría, que permitan conocer el proceso de comunicación durante este ejercicio. • Incorporación en los informes de auditorías de obstáculos, opiniones divergentes y buenas prácticas identificadas en los ejercicios de auditoría. • Establecimiento de recomendaciones sobre el proceso de comunicación durante la auditoría.
Oportunidades	Acciones
<p>Establecer el equipo auditor y del SGC, un acercamiento a través del trabajo colaborativo, con el cuerpo académico de la BECENE "Evaluación institucional y gestión de la calidad educativa"; para efecto de propiciar una valoración sobre la viabilidad de realizar un ejercicio de intercambio de experiencias con instituciones educativas, especialmente escuelas normales del país, que se encuentren en etapa de implantación o estén operando un sistema de gestión de la calidad.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Promover la consolidación de un equipo auditor altamente competente, mediante la capacitación continua y la participación en las auditorías internas en la BECENE. • Generar acercamientos con otras instituciones educativas certificadas,

	para valorar la posibilidad de un acercamiento e intercambio entre equipos auditores.
Uso de una plataforma digital para el seguimiento de la formación de auditores internos, y la construcción de instrumentos de análisis (listas de verificación) e informes de auditoría. Se propone como opción el programa AGGANTY.	<ul style="list-style-type: none"> Solicitud de asesoría y apoyo técnico al área de control de documentos del SGC, para el uso de esta herramienta.

6 Acciones de mejora continua.

Diseño de un espacio en el campus virtual de la BECENE del Sistema de Gestión de la Calidad, en el cual se incluyeron cursos de capacitación para auditores, actualmente se encuentra impartándose el curso virtual “Principios de auditoría, Norma ISO 9001: 2015 y acciones correctivas”.

Planteamiento de un ejercicio de auditoría más extenso, aproximadamente de un mes, para poder revisar de mejor manera los procesos y las evidencias de cumplimiento conforme a la Norma ISO 9001:2015.

	Elaboró :	Revisó :	Autorizó:
Nombre	Mtra. Nadya Edith Rangel Zavala	Mtra. Alejandra del Rocío Rostro Contreras	Dr. Francisco Hernández Ortiz
Firma			
Fecha	14 de septiembre de 2018	28 de septiembre de 2018	8 de octubre de 2018

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró :	Revisó :	Autorizó:
Nombre	Mtra. Alejandra del Rocío Rostro Contreras	Dr. Francisco Hernández Ortiz	Dr. Francisco Hernández Ortiz
Firma			
Fecha	28 de mayo de 2018	29 de mayo de 2018	30 de mayo de 2018