

|                                                                                   |                                                                         |                                                                                                                                            |                                             |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------|
|  | <b>Nombre del Documento:</b><br><br><b>Reporte de Análisis de Datos</b> |  <b>BECENE</b><br>Sistema de<br>Gestión de<br>la Calidad | <b>Código:</b><br><b>BECENE-CA-PG-09-02</b> |
|                                                                                   |                                                                         |                                                                                                                                            | <b>Revisión: 6</b>                          |
|                                                                                   |                                                                         |                                                                                                                                            | <b>Página: 1 de 1</b>                       |

**Proceso: AUDITORÍAS INTERNAS DE CALIDAD**

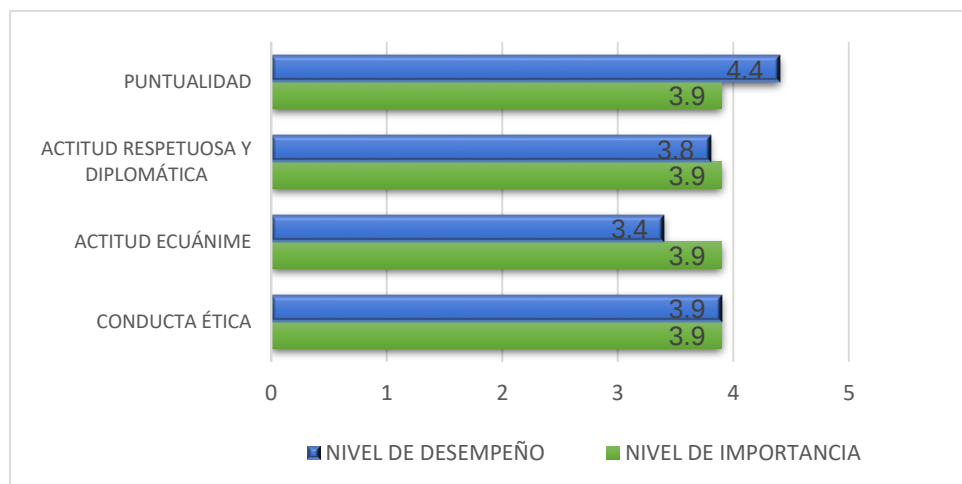
### INFORME Y ANÁLISIS DEL PROCESO DE AUDITORÍAS INTERNAS

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 en relación al desempeño de auditores internos, se realiza a través de una encuesta digital de 12 ítems (administrada por el área de control de documentos del SGC) que valoran los siguientes aspectos:

**1. Atributos personales: Conducta ética, actitud ecuánime, actitud respetuosa y diplomática, puntualidad.**

Se valora el desempeño honesto, responsable, imparcial.

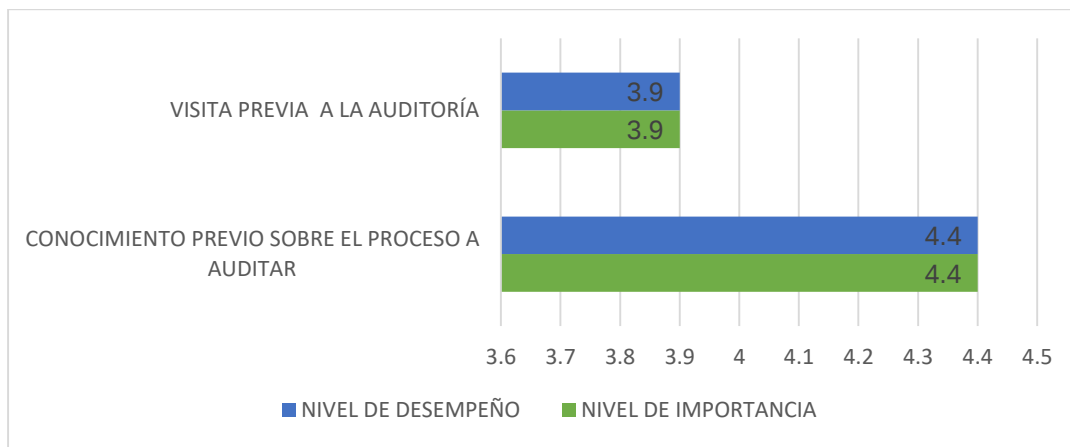


| CONTROL DE EMISIÓN |                                                                                     |                                                                                      |                                                                                       |
|--------------------|----------------------------------------------------------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

|                                                                                   |                                                                         |                                                                                                                                            |                                             |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------|
|  | <b>Nombre del Documento:</b><br><br><b>Reporte de Análisis de Datos</b> |  <b>BECENE</b><br>Sistema de<br>Gestión de<br>la Calidad | <b>Código:</b><br><b>BECENE-CA-PG-09-02</b> |
|                                                                                   |                                                                         |                                                                                                                                            | <b>Revisión: 6</b>                          |
|                                                                                   |                                                                         |                                                                                                                                            | <b>Página: 2 de 1</b>                       |

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

Se valora la pertinencia de los cuestionamientos planteados durante el ejercicio de auditoría y el dominio del proceso a auditar, así como el contacto previo del auditor con el personal auditado.



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

Se valora el planteamiento de preguntas por parte de los auditores, con base en la información proporcionada por los auditados, las conclusiones con fundamento al cumplimiento de la Norma ISO 9001:2015, los comentarios objetivos durante el ejercicio de auditoría, así como la comunicación sobre los hallazgos identificados en el ejercicio de auditoría y las no conformidades, de manera oportuna y puntual.

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



Nombre del Documento:

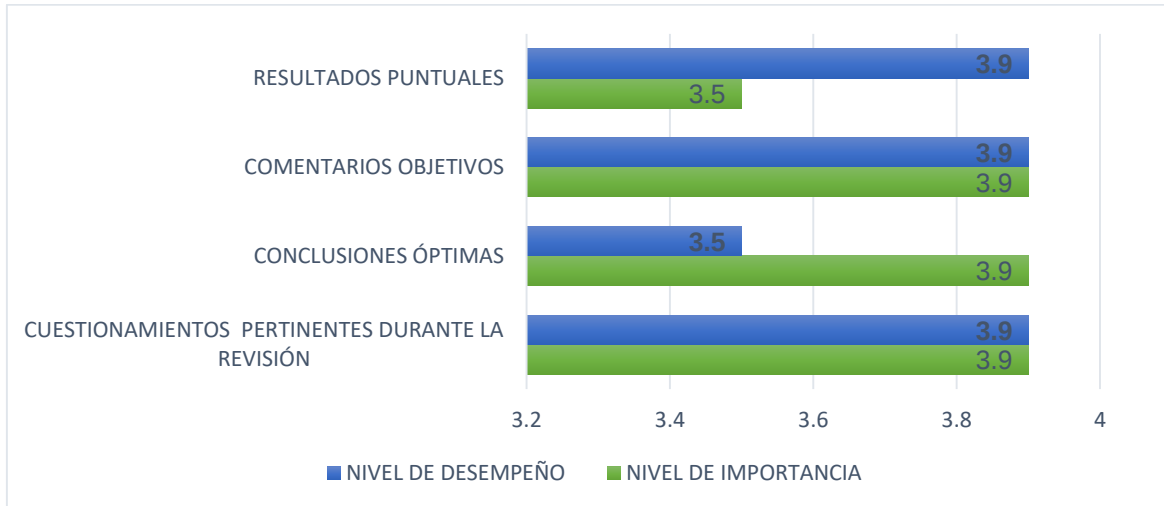
Reporte de Análisis de Datos



Código:  
BECENE-CA-PG-09-02

Revisión: 6

Página: 3 de 1



Entre las observaciones y sugerencias para la mejora se encuentran:

- Que las auditorías sean de una hora como máximo, dos horas son demasiadas.
- Que las mejoras sean integrales y equilibradas para la institución.
- Que el auditor tome su rol como tal y no involucrar ejemplos personales de experiencias en diferentes licenciaturas.
- Que el auditor atienda preguntas que se relacionen directamente al área que se está auditado.

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

|                                                                                   |                                                                         |                                                                                                                                            |                                             |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------|
|  | <b>Nombre del Documento:</b><br><br><b>Reporte de Análisis de Datos</b> |  <b>BECENE</b><br>Sistema de<br>Gestión de<br>la Calidad | <b>Código:</b><br><b>BECENE-CA-PG-09-02</b> |
|                                                                                   |                                                                         |                                                                                                                                            | <b>Revisión: 6</b>                          |
|                                                                                   |                                                                         |                                                                                                                                            | <b>Página: 4 de 1</b>                       |

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

**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.

| No. | Indicadores                                               | Meta | Frecuencia de medición | RESULTADOS OBTENIDOS                                                                                                                                                                                                                                                              |
|-----|-----------------------------------------------------------|------|------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1   | Informes de Auditoría completos.                          | 90%  | Anual                  | <b>Cumplido al 50%</b><br>Se entregó a la Dirección General, de acuerdo a los elementos establecidos en el anexo BECENE-CA-PG-08-04 del Procedimiento de Auditoría.                                                                                                               |
| 2   | Informes de Auditoría sustentados con evidencia objetiva. | 90%  | Anual                  | <b>Cumplido al 50%</b><br>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 50%</b><br>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, está eficazmente mantenido en mejora continua. |

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

|                                                                                   |                                                                         |                                                                                                                                            |                                             |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------|
|  | <b>Nombre del Documento:</b><br><br><b>Reporte de Análisis de Datos</b> |  <b>BECENE</b><br>Sistema de<br>Gestión de<br>la Calidad | <b>Código:</b><br><b>BECENE-CA-PG-09-02</b> |
|                                                                                   |                                                                         |                                                                                                                                            | <b>Revisión: 6</b>                          |
|                                                                                   |                                                                         |                                                                                                                                            | <b>Página: 5 de 1</b>                       |

|          |                                                               |     |       |                                                                                                                                                           |
|----------|---------------------------------------------------------------|-----|-------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>4</b> | Informes de Auditoría oportunos                               | 90% | Anual | <b>Cumplido al 50%</b><br>Se entregó a la Alta Dirección a más tardar el tercer día hábil, a partir de la Reunión de Cierre.                              |
| <b>5</b> | Auditorías con el total de acciones correctivas implementadas | 90% | Anual | <b>Cumplido al 50%</b><br>Se implementaron acciones correctivas oportunamente, antes de realizar la siguiente auditoría, a cada no conformidad levantada. |

A partir del cumplimiento de los indicadores, se ha logrado un 45% del objetivo de calidad (febrero-julio de 2019).

#### 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.

En la auditoría interna A1/19 realizada del 1 al 10 de abril de 2019, y la auditoría externa de seguimiento efectuada los días 29, 30 y 31 de mayo de 2019, no se levantaron no conformidades al Proceso de Auditorías Internas de Calidad. Sólo las siguientes observaciones:

- Cuáles son los criterios y puntajes (mínimo-máximo) para medir el desempeño de auditores internos, asimismo establecer los requisitos para cambio de rol de los auditores internos.
- Cómo se comunica a toda la organización las No Conformidades para que éstas no ocurran nuevamente en ninguna área.

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

|                                                                                   |                                                                         |                                                                                                                                            |                                             |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------|
|  | <b>Nombre del Documento:</b><br><br><b>Reporte de Análisis de Datos</b> |  <b>BECENE</b><br>Sistema de<br>Gestión de<br>la Calidad | <b>Código:</b><br><b>BECENE-CA-PG-09-02</b> |
|                                                                                   |                                                                         |                                                                                                                                            | <b>Revisión: 6</b>                          |
|                                                                                   |                                                                         |                                                                                                                                            | <b>Página: 6 de 1</b>                       |

En relación a partes interesada, se establecen sus requisitos, con el propósito de orientar los ejercicios de auditoría interna.

| <b>PARTES INTERESADAS</b>                                    | <b>REQUISITOS</b>                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|--------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Alta Dirección                                               | Dar a conocer el informe de auditorías internas, en el que se describe detalladamente las No conformidades identificadas. Seguimiento a acciones correctivas y No conformidades declaradas en el proceso de auditoría interna. Informar sobre la programación de auditorías internas. |
| Responsables de macroprocesos y procesos                     | Informar sobre el alcance, criterios y objetivos de auditorías, así como las agendas de auditorías internas. Solicitar responder a una encuesta de opinión y se consideran los resultados de las mismas para el diseño de las auditorías internas.                                    |
| Estudiantes, profesores, personal administrativo y de apoyo. | Realizar auditoría para conocer sus referentes sobre el SGC de BECENE y triangular información con los procesos.                                                                                                                                                                      |
| Audidores internos                                           | Capacitar de manera constante para que mejoren su desempeño.<br>Integrar y actualizar expedientes sobre: formación, experiencia y educación.                                                                                                                                          |
| Auditorías externas                                          | Mantener un informe de las auditorías internas para dar cuenta sobre acciones correctivas y mejoras implementadas en todos los procesos                                                                                                                                               |

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

|                                                                                   |                                                                         |                                                                                                                                            |                                             |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------|
|  | <b>Nombre del Documento:</b><br><br><b>Reporte de Análisis de Datos</b> |  <b>BECENE</b><br>Sistema de<br>Gestión de<br>la Calidad | <b>Código:</b><br><b>BECENE-CA-PG-09-02</b> |
|                                                                                   |                                                                         |                                                                                                                                            | <b>Revisión: 6</b>                          |
|                                                                                   |                                                                         |                                                                                                                                            | <b>Página: 7 de 1</b>                       |

## 5. Identificación de riesgos y oportunidades, implicaciones para el SGC.

### Del proceso

Se ha identificado los siguientes:

| RIESGO                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | OPORTUNIDAD                                                                                                                          |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Dominio de la Norma ISO 9001:2015 (auditores internos que se incorporaron en marzo de 2019).<br><br>ACCIÓN: Capacitación continua a auditores internos (incluyendo a nuevos integrantes) y responsables del SGC de la BECENE.                                                                                             | Realizar un intercambio de experiencias con la UASLP u otras instituciones que se encuentren certificadas en la Norma ISO 9001:2015. |
| Tiempo insuficiente para la revisión previa de la información documentada.<br><br>ACCIÓN: Reservar al menos dos semanas previas a la ejecución del Plan de Auditoría, para que el equipo auditor revise la información documenta actualizada y declarada. Que dicha información se encuentre disponible en la página web. |                                                                                                                                      |
| Control de la información documentada, identificar aquella que se puede solicitar y mostrar durante la auditoría.<br><br>ACCIÓN: Capacitación a auditores internos y titulares de procesos.                                                                                                                               |                                                                                                                                      |
| Comunicación de No Conformidades al término de la auditoría.<br><br>ACCIÓN: Capacitación a auditores internos.                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                      |

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

|                                                                                   |                                                                         |                                                                                    |                                             |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------|
|  | <b>Nombre del Documento:</b><br><br><b>Reporte de Análisis de Datos</b> |  | <b>Código:</b><br><b>BECENE-CA-PG-09-02</b> |
|                                                                                   |                                                                         |                                                                                    | <b>Revisión: 6</b>                          |
|                                                                                   |                                                                         |                                                                                    | <b>Página: 8 de 1</b>                       |

|                                                                                                  |  |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
| Comunicación cercana y efectiva con auditados.<br><br>ACCIÓN: Capacitación a auditores internos. |  |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------|--|

|                     |               |                |                  |                  |
|---------------------|---------------|----------------|------------------|------------------|
| <b>CATASTRÓFICA</b> | <b>4</b>      | <b>8</b>       | <b>12</b>        | <b>16</b>        |
| <b>GRAVE</b>        | <b>3</b>      | <b>6</b>       | <b>9</b>         | <b>12</b>        |
| <b>RELEVANTE</b>    | <b>2</b>      | <b>4</b>       | <b>6</b>         | <b>8</b>         |
| <b>MODERADA</b>     | <b>1</b>      | <b>2</b>       | <b>3</b>         | <b>4</b>         |
|                     | <b>REMOTA</b> | <b>INUSUAL</b> | <b>OCASIONAL</b> | <b>FRECUENTE</b> |

En cuanto a las **oportunidades institucionales**:

| <b>OPORTUNIDAD</b>                                     |                           |
|--------------------------------------------------------|---------------------------|
| Estrategia Nacional de Mejora de las Escuelas Normales | Evaluación de resultados. |

## 6. Acciones de mejora

Las acciones para la mejora, implementadas en el proceso de Auditorías Internas de Calidad son las siguientes:

- Capacitación virtual a auditores internos considerando la Norma ISO 9001:2015, Norma ISO 9001:2015 Fundamentos y vocabulario, Norma TS 9002 y Norma 19011. Esto con el propósito de mejorar la competencia.
- Avance en una base de datos para elaborar listas de verificación.
- Actualización del Procedimiento Gobernador para Auditorías Internas de Calidad y los registros:
  - a) Programa anual de Auditoría Interna BECENE-CA-PG-08-01. En el que se incorpora la identificación y evaluación de los riesgos relacionados con el programa de auditoría.
  - b) Criterios para la Evaluación de Auditores Internos BECENE-CA-PG-08-03. Se incorporará Si bien considera un puntaje en función de la preparación profesional,

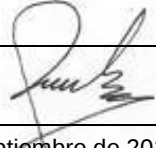
| <b>CONTROL DE EMISIÓN</b> |                                                                                     |                                                                                      |                                                                                       |
|---------------------------|--------------------------------------------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

|                                                                                   |                                                                         |                                                                                    |                                             |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------|
|  | <b>Nombre del Documento:</b><br><br><b>Reporte de Análisis de Datos</b> |  | <b>Código:</b><br><b>BECENE-CA-PG-09-02</b> |
|                                                                                   |                                                                         |                                                                                    | <b>Revisión: 6</b>                          |
|                                                                                   |                                                                         |                                                                                    | <b>Página: 9 de 1</b>                       |

educación y experiencia en auditorías, se incorporará un sistema de puntaje para valorar el desempeño, asimismo establecer los requisitos para cambio de rol de los (auditor líder, auditor participante, auditor en formación).

- c) Informe de Auditoría Interna BECENE-CA-PG-08-04.
- d) Se da de alta el anexo **Plan de Auditorías Internas** BECENE-CA-PG-08-05, en el que se describen las actividades y los detalles acordado para la auditoría. Así también, se evita la duplicidad de información.
- Fortalecimiento de los equipos auditores. Designación de un líder del mismo e incorporación de auditores en formación.
- Reconstrucción del Manual de Funciones.
- Reuniones de seguimiento al SGC (Comité SGC).
- Acciones de capacitación para la mejora continua del SGC, para la toma de conciencia.

**ATENTAMENTE**  
**MTRA. PATRICIA VALDÉS ROSALES**  
**AUDITORA LÍDER DEL SGC DE LA BECENE**

|                | <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>  | 23 de septiembre de 2019                                                            | 27 de septiembre de 2019                                                             | 30 de septiembre de 2019                                                              |

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