

| | | | |
|---|---|---|---|
|  | Nombre del Documento: Informe de Análisis de Datos |  BECENE Sistema de Gestión de la Calidad | Código: BECENE-CA-PG-09-02 |
| | | | Revisión: 7 |
| | Página: 1 de 6 | | |

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.

La medición de la satisfacción del cliente, actualmente se encuentra determinada por una encuesta de opinión relacionada con el desempeño del equipo de auditoría interna, durante el ejercicio de auditoría in situ.

Como resultante del contexto actual que ha impactado de manera directa el entorno nacional desde el pasado mes de marzo del presente año y, que derivó en la suspensión de todas las actividades escolares a nivel nacional, en primera instancia de manera provisional y posteriormente de manera indefinida, el ejercicio de auditoría interna originalmente planeado en el periodo en cuestión no pudo llevarse a cabo. En consecuencia, no se contó con datos nuevos que reflejen el grado de satisfacción del cliente en dicha temporalidad.

Derivado de la situación se valora la pertinencia de;

- Restructurar la encuesta de satisfacción del cliente, producto del ejercicio de auditoría interna de calidad.
- Incorporar un instrumento que recoja la satisfacción del cliente, en la función de seguimiento, atención y comunicación con partes interesadas producto de los ejercicios de auditoría interna.

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

Durante el presente periodo se llevó a cabo una auditoría externa remota de recertificación el 26 de mayo de 2020, en sustitución a la auditoría externa en sitio que se tenía programada originalmente por los mismos motivos previamente expuestos.

| CONTROL DE EMISIÓN | | | |
|---------------------------|---|---|---|
| | Elaboró : | Revisó : | Autorizó: |
| Nombre | Mtra. Patricia Valdés Rosales | Dr. Francisco Hernández Ortiz | Dr. Francisco Hernández Ortiz |
| Firma |  |  |  |
| Fecha | 20 de febrero de 2020 | 21 de febrero de 2020 | 21 de febrero de 2020 |

| | | | |
|---|---|--|---|
|  | Nombre del Documento: Informe de Análisis de Datos |  | Código: BECENE-CA-PG-09-02 |
| | | | Revisión: 7 |
| | | | Página: 2 de 6 |

Durante este ejercicio de auditoría externa remota se entrevistó a la Alta Dirección e integrantes del Sistema de Gestión de Calidad (Representante del SGC, Control de Documentos, y Auditor Líder), dentro del informe del este, se rescata la siguiente información:

- “Dan seguimiento a sus no conformidades y acciones correctivas a través de su portal...”
- “El programa de auditoría interna ha sido completamente implementado y demuestra efectividad como una herramienta para mantener y mejorar el sistema de gestión;”

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

- Simplificación de formatos para la atención de las No Conformidades.
- Reorientación y/o ampliación de la encuesta de satisfacción del cliente.
- Reestructuración de los aspectos en la valoración del desempeño del equipo auditor; basándose en 4 ejes principales; capacitación de auditores, preparación e implementación de auditoría, análisis de auditoría y satisfacción del cliente.

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”.

En concordancia con el contexto actual previamente señalado, y la consecución de hechos y lineamientos que partes interesadas externas marcaron para la institución. Se determinó realizar una auditoria de seguimiento documental y, a través de las direcciones que integran la organización.

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

| CONTROL DE EMISIÓN | | | |
|--------------------|---|---|---|
| | Elaboró : | Revisó : | Autorizó: |
| Nombre | Mtra. Patricia Valdés Rosales | Dr. Francisco Hernández Ortiz | Dr. Francisco Hernández Ortiz |
| Firma |  |  |  |
| Fecha | 20 de febrero de 2020 | 21 de febrero de 2020 | 21 de febrero de 2020 |

| | | | |
|---|-------------------------------------|---|---|
|  | Nombre del Documento: |  BECENE Sistema de Gestión de la Calidad | Código: BECENE-CA-PG-09-02 |
| | Informe de Análisis de Datos | | Revisión: 7 |
| | | | Página: 3 de 6 |

| No. | Indicadores | Meta | Frecuencia de medición | RESULTADOS OBTENIDOS |
|-----|---|------|------------------------|---|
| 1 | Informes de Auditoría completos. | 90% | Anual | Cumplido al 100% 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 | Cumplido al 100% El cumplimiento o incumplimiento se sustentó con evidencia objetiva (registrada en las notas de cada auditor). |
| 3 | Informes de Auditoría informativos. | 90% | Anual | Cumplido al 100% Contiene información que permite determinar si el SGC cumple los requisitos comprometidos en la documentación de este, 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 | Cumplido al 100% 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 | Cumplido al 100% 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 con el periodo que comprende de febrero de 2020 a agosto de 2020.

| CONTROL DE EMISIÓN | | | |
|---------------------------|---|---|---|
| | Elaboró : | Revisó : | Autorizó: |
| Nombre | Mtra. Patricia Valdés Rosales | Dr. Francisco Hernández Ortiz | Dr. Francisco Hernández Ortiz |
| Firma |  |  |  |
| Fecha | 20 de febrero de 2020 | 21 de febrero de 2020 | 21 de febrero de 2020 |

| | | | |
|---|---|---|---|
|  | Nombre del Documento: Informe de Análisis de Datos |  BECENE Sistema de Gestión de la Calidad | Código: BECENE-CA-PG-09-02 |
| | | | Revisión: 7 |
| | | | Página: 4 de 6 |

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, que es el último ejercicio de auditoría interna in situ registrado, en consecuencia, a la pandemia de Covid-19.

Durante el periodo del semestre impar, se llevó a cabo un ejercicio de auditoría externa de manera remota (producto de la pandemia), por lo que se rescatan las siguientes observaciones y/o hallazgos provenientes de la misma:

- “El programa de auditoría interna ha sido completamente implementado y demuestra efectividad como una herramienta para mantener y mejorar el sistema de gestión;”

Aunado a este, 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 anexos inherentes al procedimiento Gobernador para Acciones Correctivas (BECENE-CA-PG-13-01, BECENE-CA-PG-13-03, BECENE-CA-PG-13-04)

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 in situ registrado A2/2019, no se derivaron No Conformidades.

Sin embargo, producto de las experiencias previas recientes (la pandemia de Covid-19), 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 los informes 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.

| CONTROL DE EMISIÓN | | | |
|--------------------|---|---|---|
| | Elaboró : | Revisó : | Autorizó: |
| Nombre | Mtra. Patricia Valdés Rosales | Dr. Francisco Hernández Ortiz | Dr. Francisco Hernández Ortiz |
| Firma |  |  |  |
| Fecha | 20 de febrero de 2020 | 21 de febrero de 2020 | 21 de febrero de 2020 |

| | | | |
|---|---|--|---|
|  | Nombre del Documento: Informe de Análisis de Datos |  BECENE Sistema de Gestión de la Calidad | Código: BECENE-CA-PG-09-02 |
| | | | Revisión: 7 |
| | | | Página: 5 de 6 |

Responsables de macroprocesos y procesos; Informar en tiempo y forma el plan de auditoria interna, dar a conocer el informe de auditoria 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.

Audidores internos; Mantener capacitación atractiva para la mejora de su función, actualización y valoración del equipo auditor, se identifica la necesidad de prever **capacitación en la elaboración y ejecución de auditorias remotas.**

Audidores externos; Mantener información actualizada para su divulgación.

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

| 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. |
| No contar con las condiciones mínimas necesarias para llevar a cabo la | Capacitación del equipo auditor en el desarrollo de auditorías remotas. | Equipos de computo. Documentación pertinente. | Auditor líder Responsable del fortalecimiento | Previo al ejercicio de auditoría interna. | Se valorara; Desempeño en el ejercicio de auditoría remota. Cumplimiento de la |

CONTROL DE EMISIÓN

| | Elaboró : | Revisó : | Autorizó: |
|---------------|---|---|---|
| Nombre | Mtra. Patricia Valdés Rosales | Dr. Francisco Hernández Ortiz | Dr. Francisco Hernández Ortiz |
| Firma |  |  |  |
| Fecha | 20 de febrero de 2020 | 21 de febrero de 2020 | 21 de febrero de 2020 |

| | | | |
|---|---|---|---|
|  | Nombre del Documento: Informe de Análisis de Datos |  BECENE Sistema de Gestión de la Calidad | Código: BECENE-CA-PG-09-02 |
| | | | Revisión: 7 |
| | | | Página: 6 de 6 |

| | | | | | |
|----------------------------|--|-------------------|------------------------|--|--|
| auditoria interna in situ. | | Medios digitales. | de la cultura del SGC. | | capacitación. Valoración de los productos generados. |
|----------------------------|--|-------------------|------------------------|--|--|

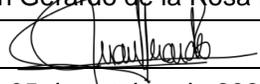
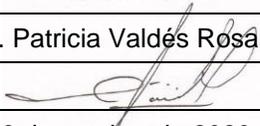
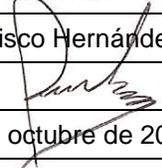
7. Desempeño de los proveedores externos.

No aplica

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 a la implementación, evidencia de análisis 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 su competencias en ejercicios subsecuentes.

| | Elaboró : | Revisó : | Autorizó: |
|---------------|---|--|---|
| Nombre | Juan Gerardo de la Rosa Leyva | Mtra. Patricia Valdés Rosales | Dr. Francisco Hernández Ortiz |
| Firma |  |  |  |
| Fecha | 05 de octubre de 2020 | 06 de octubre de 2020 | 07 de octubre de 2020 |

CONTROL DE EMISIÓN

| | Elaboró : | Revisó : | Autorizó: |
|---------------|---|---|---|
| Nombre | Mtra. Patricia Valdés Rosales | Dr. Francisco Hernández Ortiz | Dr. Francisco Hernández Ortiz |
| Firma |  |  |  |
| Fecha | 20 de febrero de 2020 | 21 de febrero de 2020 | 21 de febrero de 2020 |