

	<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: 1 de 16</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.

Como resultante del contexto actual que ha impactado directamente a la organización desde marzo del 2020 y, que derivó en la suspensión en primera instancia de manera provisional y posteriormente de manera indefinida de todas las actividades escolares a nivel nacional, el ejercicio de auditoría interna logró llevarse a cabo bajo la modalidad virtual, una vez que el equipo auditor realizó una capacitación para el desarrollo del ejercicio bajo esta modalidad.

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

El instrumento utilizado fue una encuesta digital distribuida a las partes interesadas posterior al ejercicio de entrevistas propio de la auditoría, 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 con 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.

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró :	Revisó :	Autorizó:
<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

	<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: 2 de 16</b>

Cabe mencionar que el instrumento fue administrado por el área de control de documentos del SGC.

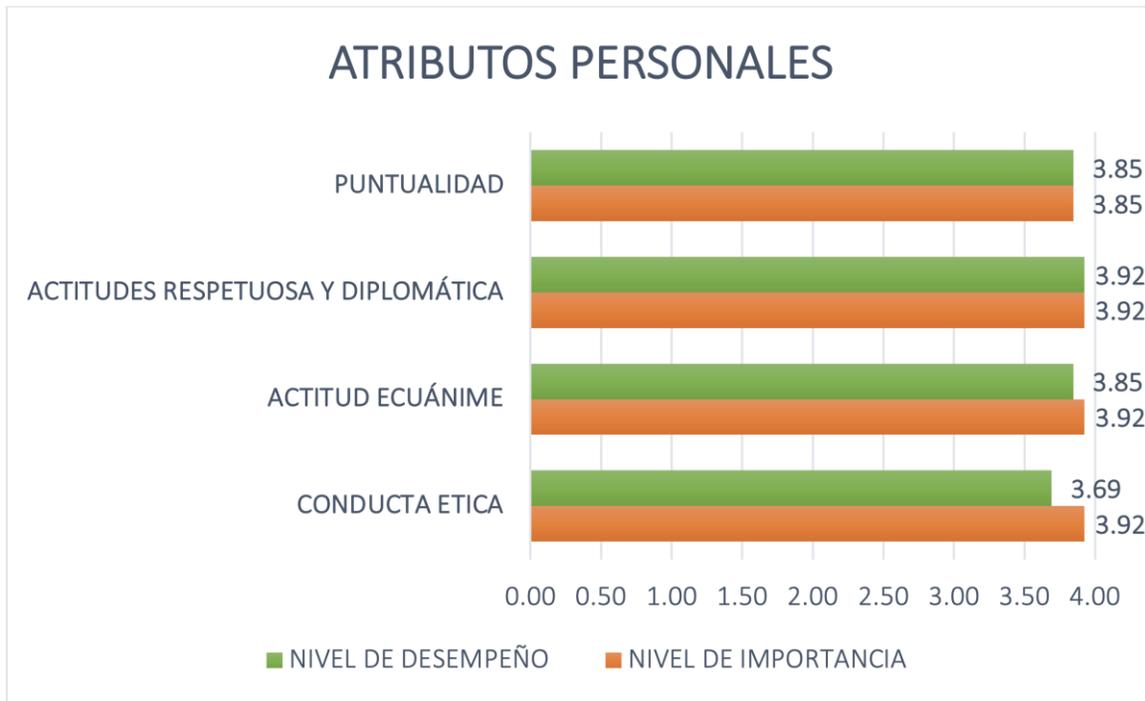
Para el análisis de la información derivada de la encuesta de satisfacción del cliente, a los aspectos cualitativos se les estableció un valor numérico; siendo 4 para el valor de muy importante o muy satisfactorio y 1 para irrelevante o desfavorable. Al mismo tiempo los ítems se integraron en tres líneas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

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró :	Revisó :	Autorizó:
<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

	<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 16</b>		

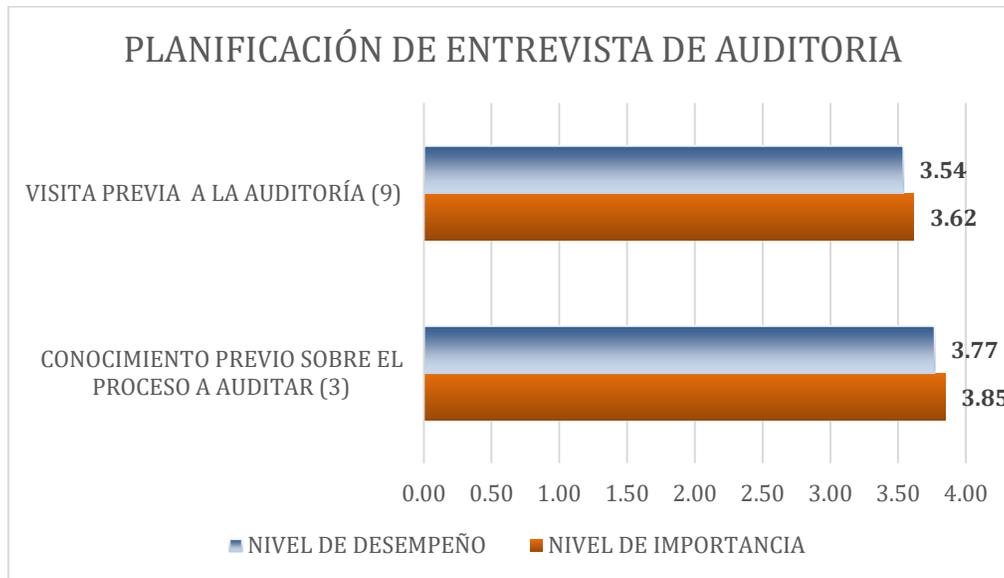


**2. Planificación de las actividades de auditoría: Visita previa a la auditoría, conocimiento previo sobre el proceso a auditar.**

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.

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró :	Revisó :	Autorizó:
<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

	<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: 4 de 16</b>		

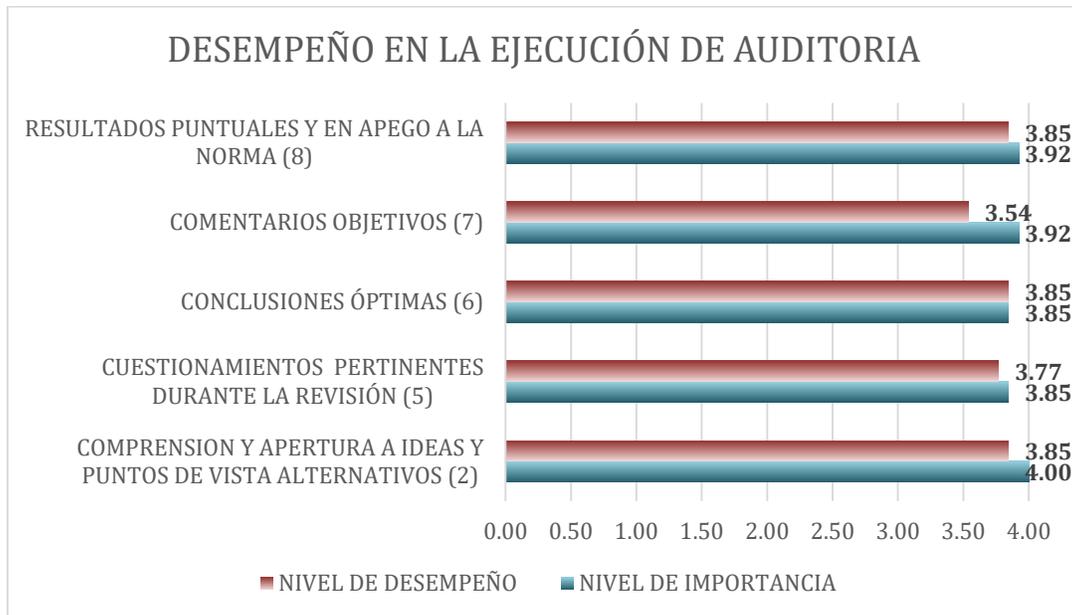


**3. Desempeño en la ejecución de auditoría: Cuestionamientos durante la revisión, conclusiones óptimas, comentarios objetivos, resultados puntuales.**

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 estos, por último, la oportuna y puntal comunicación de los resultados y/o hallazgos identificados en el ejercicio de auditoría.

<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

	<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: 5 de 16</b>		



Aunado a los resultados que se presentan producto de la encuesta a las partes interesadas, se anexan las siguientes evidencias que dan cuenta del desarrollo del ejercicio de auditoría de manera remota, y que resultó ser el primer ejercicio de esta modalidad que se llevó en la organización.

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró :	Revisó :	Autorizó:
<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

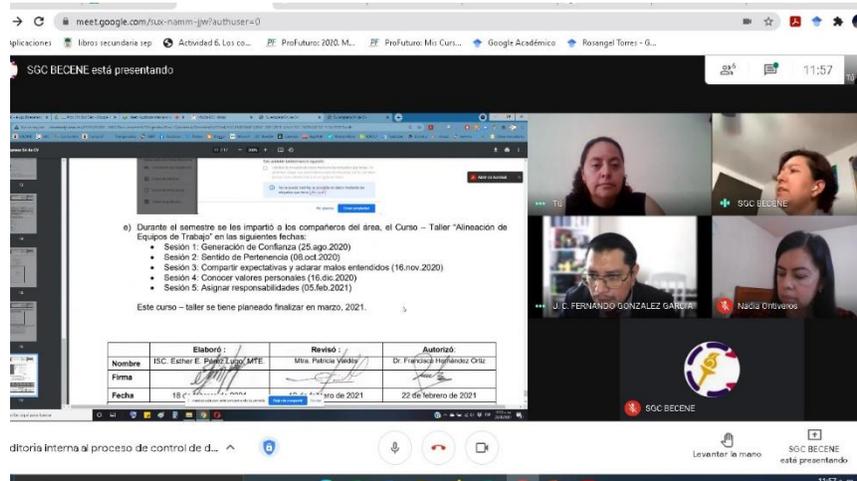
	<b>Nombre del Documento:</b>  <b>Informe de Análisis de Datos</b>		<b>Código:</b> <b>BECENE-CA-PG-09-02</b>
			<b>Revisión: 7</b>
			<b>Página: 6 de 16</b>



Reunión de apertura



Entrevista al Proceso de Servicios Bibliotecarios



Entrevista al Procedimiento de control de documentos.

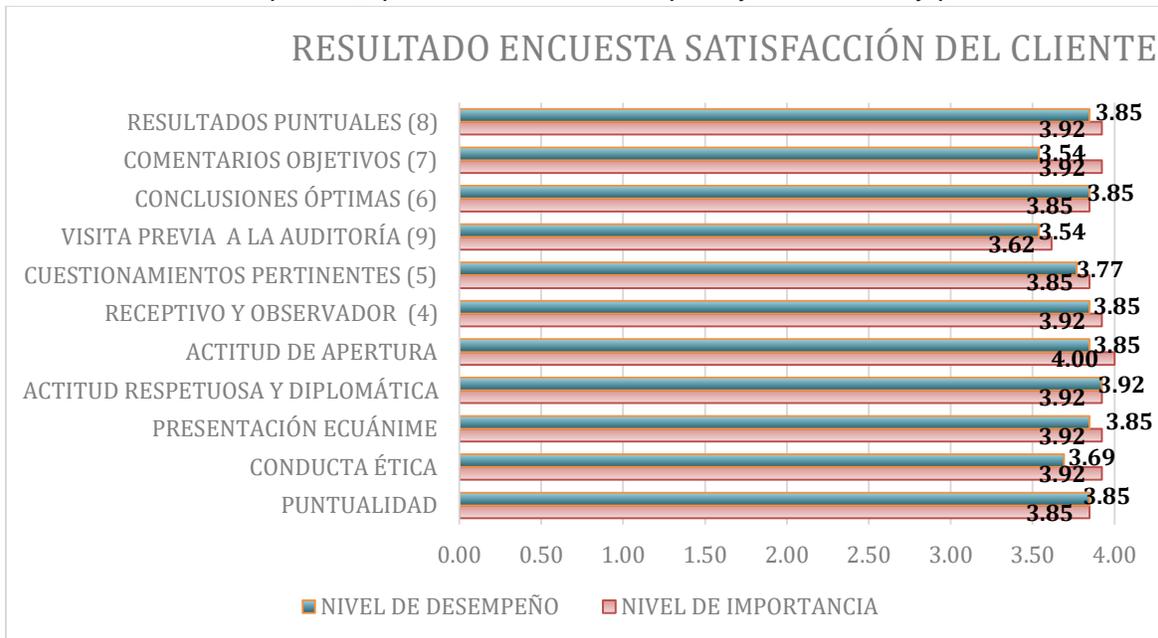
CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró :	Revisó :	Autorizó:
<b>Nombre</b>	Mtra. Patricia Valdés Rosales	Dr. Francisco Hernández Ortiz	Dr. Francisco Hernández Ortiz
<b>Firma</b>			
<b>Fecha</b>	25 de febrero de 2020	26 de febrero de 2020	28 de febrero de 2020

	<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: 7 de 16</b>		

#### 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 actitud respetuosa y diplomática destaca sobre los demás aspectos en un balance entre nivel de importante y desempeño, seguido de preveer resultados puntuales, conclusiones óptimas, que el auditor sea receptivo y observador y puntualidad.



<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

	<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: 8 de 16</b>

Derivado de las experiencias contrastantes que se han experimentado en el último año se sigue en la encomienda de valorar el;

- Reestructurar la encuesta de satisfacción del cliente, producto del ejercicio de auditoría interna de calidad in situ e incorporar variantes de esta de acuerdo con las condiciones de desarrollo de la auditoría (virtual o in situ).
- 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.

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

- “Agradecer el acompañamiento en este ejercicio.”
- “Compartir la agenda con mayor anticipación.”
- “Al momento de dar lectura al informe se dijeron Muchas observaciones, consideró pertinente que se establezcan a qué direcciones o procesos, esto sería de mucha ayuda para prestar atención a lo identificado por los auditores, para mi como operador de procedimiento me sirve de mucho la mirada ajena, que me permita mejorar, enriquecer.”
- “Continuar con la preparación del equipo auditor.”
- “A lo largo de la entrevista la auditora realizo comentarios poco éticos de su experiencia como docente en otra licenciatura- manifestó un experiencia negativa que no venia al caso en la entrevista como auditora; haciendo comparaciones, menospreciando su licenciatura de origen, incluso bromeo con solicitar su cambio- esto me preocupa ya que la información que pidió como evidencia del proceso y de como se solventaron ciertas cuestiones son confidenciales y delicadas y si dentro de la entrevista ella realizo comentarios negativos, que garantía tengo que no haga lo mismo de la licenciatura que audito y del mal uso de la información. no se estableció comunicación previa a la entrevista y al momento de iniciar ella estaba conectada pero atendiendo otra llamada mostrándose alterada, por lo que se empesgo con un ambiente tenso

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró :	Revisó :	Autorizó:
<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

	<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: 9 de 16</b>

y poco favorable hacia la comunicación.- GRACIAS POR SU ATENCIÓN Y EN ESPERA QUE SE SOLVENTEN ESTAS AREAS DE OPORTUNIDAD.”

Estos comentarios, dan pie al análisis reflexivo sobre futuras líneas de acción que permitan al equipo auditor desempeñar de mejor y eficazmente el ejercicio de auditoría.

Por otro lado, el mismo instrumento, identificó una felicitación a los auditores;

- “Felicitación ampliamente a la maestra Eunice Cruz Díaz de León por su profesionalismo y alto sentido ético.”

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

- Simplificación de formatos para la atención de las No Conformidades.
- Análisis e incorporación de algunos aspectos en la valoración del desempeño del equipo auditor.
- 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.

Lo cual no ha podido implementarse en el presente periodo, debido a la atención prioritaria de otras actividades y la volatilidad del entorno actual.

Por último, durante el presente periodo se llevó a cabo una auditoría externa remota de seguimiento 1 de 2 el 14 al 15 de junio de 2021. En este ejercicio de auditoría externa remota se entrevistó a diversas áreas entre las cuales se encontró auditoría interna, de allí que se recuperan la siguiente retroalimentación:

- Continuar con el seguimiento en la atención de las No Conformidades, así como a la comprensión integral del análisis de la causa raíz.

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró :	Revisó :	Autorizó:
<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

	<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: 10 de 16</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”.

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 auditoría virtual cuyo alcance fueron todos los procesos declarados en el sistema de gestión de la calidad y la cuál tuvo lugar en el mes de marzo del 2021, teniendo siempre como prioridad la preservación del servicio de se provee.

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	Cumplido al 50% Se entregó a la Dirección General, de acuerdo con el 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 50% El cumplimiento o incumplimiento se sustentó con evidencia objetiva (registrada en las notas de cada auditor).

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró :	Revisó :	Autorizó:
<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

	<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: 11 de 16</b>

3	Informes de Auditoría informativos.	90%	Anual	Cumplido al 50% 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 50% 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 50% 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 2021 a julio de 2021.

En este contexto se resume que producto del ejercicio de auditoría interna A1/2021, se tuvo en consecuencia la apertura de 5 No Conformidades (No.204-208), las cuáles a la fecha del presente análisis se encuentran cerradas.

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

Durante la auditoría interna de calidad A1/2021 realizada del 22 al 26 de marzo del 2021, no se levantaron no conformidades al Proceso de Auditorías Internas de Calidad, este ejercicio es el último realizado.

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró :	Revisó :	Autorizó:
<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

	<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: 12 de 16</b>

Durante el periodo del semestre par, 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:

- “Valorar la necesidad de un seguimiento mas cercano a la atención de las no conformidades;”

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 A1/2021, 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 con 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.

**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.

<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

	<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: 13 de 16</b>

**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 proveer **capacitación a los nuevos integrantes del equipo y dar seguimiento en concordancia a la experiencia y capacitaciones acumuladas de los diferentes integrantes del equipo auditor.**

**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 integraron en marzo de 2021 y del resto del equipo auditor	Capacitación periódica 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 cuales formarán parte de la ponderación y evaluación del equipo auditor.
No contar con las condiciones mínimas necesarias para	Capacitación del equipo auditor en el	Equipos de computo.	Auditor líder Responsable del	Previo al ejercicio de	Se valorará; Desempeño en el ejercicio de auditoría remota.

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró :	Revisó :	Autorizó:
<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

	<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: 14 de 16</b>

llevar a cabo la auditoría interna in situ.	desarrollo de auditorías remotas.	Documentación pertinente. Medios digitales.	fortalecimiento de la cultura del SGC.	auditoría interna.	Cumplimiento de la capacitación. Valoración de los productos generados.
Dominio de la Norma 19011:2018 por parte del equipo auditor. En atención al cumplimiento del perfil deseado.	Capacitación del equipo auditor en las competencias de gestión y desarrollo de auditorías.	Equipo de computo. Documentación pertinente. Medios digitales.	Auditor líder. 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.
Posicionamiento del SGC en el imaginario de las partes interesadas.	Estrategia integral de divulgación del SGC.	Equipo de cómputo. Medios digitales disponibles.	Equipo del SGC.	Julio 2022	Se valorara el impacto de las acciones emprendidas, para en su defecto mantener o adecuar.

- Fortalecimiento del equipo auditor en cantidad de integrantes y en formación profesional. En atención a este rubro se cuenta con la participación de diez integrantes nuevos, que ya participaro en el último ejercicio de auditoría A1/2021. A continuación se desglosa el status del equipo auditor:

	<b>NOMBRE DE MAESTROS EN LA COMISIÓN DE AUDITOR INTERNO</b>	<b>STATUS</b>
1.	Camarillo Cisneros Zirahuen Alejandro	ACTIVO
2.	Colunga Trejo Nubia Marissa	ACTIVO
3.	Cruz Díaz De León Eunice	ACTIVO
4.	Dávalos Ávila Elba Edith	ACTIVO
5.	De La Rosa Leyva Juan Gerardo	ACTIVO
6.	Gallegos Reyna Gladys Priscilla	ACTIVO
7.	García Zárate Ma. de Lourdes	ACTIVO
8.	Gómez Aranda Claudia	ACTIVO
9.	Gómez Aranda Juan Antonio	ACTIVO
10.	González García J. Carmen Fernando	ACTIVO
11.	Infante Prieto Gustavo Federico	ACTIVO
12.	Juárez Reséndiz Marcela	ACTIVO
13.	Mendoza Vega María Magdalena	ACTIVO
14.	Rodríguez Álvarez Rubén	ACTIVO

<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

	<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: 15 de 16</b>

15.	Rostro Contreras Carlos Adrian	ACTIVO
16.	Saavedra López Julián	ACTIVO
17.	Torres Cepeda Manuel	ACTIVO
18.	Torres Gómez Edgar Virgilio	ACTIVO
19.	Torres Moreno Rosángel de Guadalupe	ACTIVO
20.	Jonathan Enrique Borges Huerta	N. INGRESO
21.	Jorge Humberto de Loera Silva.	N. INGRESO
22.	Juan José Chavez Reyes	N. INGRESO
23.	Juno Coronado Jourdan	N. INGRESO
24.	Michelle Hernández Castañon.	N. INGRESO
25.	René Javier Oros Ramírez.	N. INGRESO
26.	Nadia Ontiveros Gonzalez	N. INGRESO
27.	María Claudia Luqueño Castro	N. INGRESO
28.	Mariana Monserrat Ramos Turrubiarres	N. INGRESO
29.	María Reyna Sanchez Alvarez	N. INGRESO

- Capacitación del equipo Auditor; bajo la gestión de la representante del Sistema de Gestión de la Calidad se llevaron a cabo diferentes cursos de capacitación para partes interesadas y equipo auditor entre los que destacan:

- Curso Formación de Auditor Interno ISO 9001:2015 (febrero 2021)
- Curso Formación de Auditor líder ISO 9001:2015 (febrero 2021)
- Curso-taller “Gestión y análisis de riesgo bajo el enfoque ISO31000:2018” (marzo 2021).
- Curso de “Alineación de equipos de trabajo”.
- Taller de “Principios del Sistema de Gestión de Calidad” (marzo 2021)
- Curso de “Interpretación de la Norma ISO 9001:2015” (Abril 2021)

Como parte de la atención a las observaciones recibidas se implementó la simplificación de los anexos dentro del del Procedimiento Gobernador para Acciones Correctivas; BECENE-CA-PG-13-01, BECENE-CA-PG-13-03, BECENE-CA-PG-13-04 (queda pendiente el darlos de alta)

<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

	<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: 16 de 16</b>

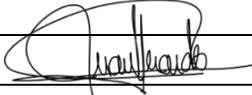
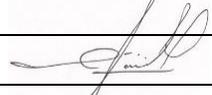
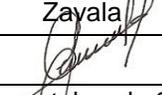
### 7. Desempeño de los proveedores externos.

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:

- 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.
- Capacitación virtual a auditores internos considerando la Norma ISO 19011:2018, para el fortalecimiento de su competencias en ejercicios subsecuentes.

	<b>Elaboró :</b>	<b>Revisó :</b>	<b>Autorizó:</b>
<b>Nombre</b>	Juan Gerardo de la Rosa Leyva	Mtra. Patricia Valdés Rosales	Mtra. Nadya Edith Rangel Zayala
<b>Firma</b>			
<b>Fecha</b>	06 de octubre de 2021	07 de octubre de 2021	08 de octubre de 2021

<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