

	Nombre del Documento: Informe de Análisis de Datos		Código: BECENE-CA-PG-09-02
			Revisión: 7
			Página: 1 de 14

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 resultado del contexto internacional y nacional derivado de la pandemia del retorno a las actividades presenciales, desde agosto del 2021, bajo una modalidad híbrida o semipresencial. Es que el ejercicio de auditoría interna que tuvo lugar durante el semestre par del ciclo escolar 2021-2022 logró llevarse a cabo bajo una modalidad presencial con apertura a poder llevar a cabo las actividades de manera virtual si ambas partes así lo acordaban, este ejercicio de auditoría interna se llevó a cabo 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 12 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, más tres ítems buscan recuperar las necesidades y expectativas en relación a auditorías internas. 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:
Nombre	Mtra. Patricia Valdés Rosales	Dr. Francisco Hernández Ortiz	Dr. Francisco Hernández Ortiz
Firma			
Fecha	25 de febrero de 2020	26 de febrero de 2020	28 de febrero de 2020

	Nombre del Documento: Informe de Análisis de Datos		Código: BECENE-CA-PG-09-02
			Revisión: 7
	Página: 2 de 14		

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 entorno a una serie de atributos establecidos; los cuales debe de desarrollar el auditor antes, durante y posterior ejercicio de auditoría.

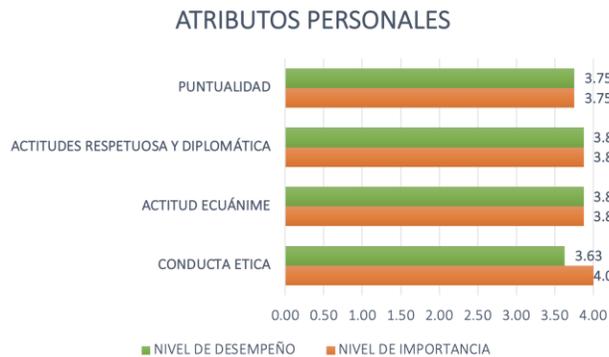


Gráfico periodo anterior

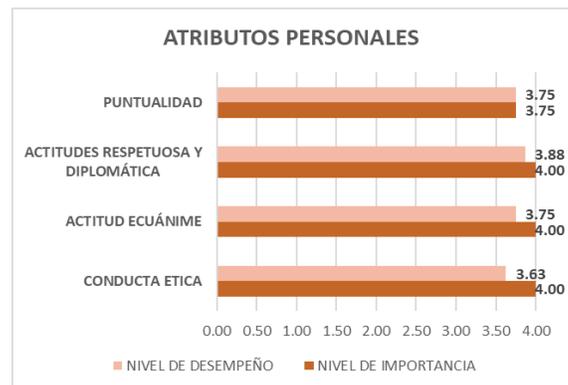


Gráfico periodo actual

En la anterior comparativa, se advierte que a pesar de que los cuatro indicadores tienen un balance positivo presentando un predominio hacia muy importante o muy satisfactorio. Se observa un deceso en el indicador de actitud ecuánime motivo de preocupación e incorporación en las próximas acciones a implementar dentro del procedimiento.

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:
Nombre	Mtra. Patricia Valdés Rosales	Dr. Francisco Hernández Ortiz	Dr. Francisco Hernández Ortiz
Firma			
Fecha	25 de febrero de 2020	26 de febrero de 2020	28 de febrero de 2020



Nombre del Documento:

Informe de Análisis de Datos



Código:
BECENE-CA-PG-09-02

Revisión: 7

Página: 3 de 14

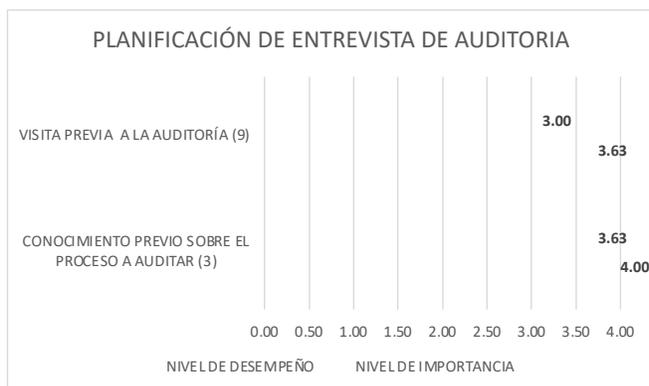


Gráfico periodo anterior

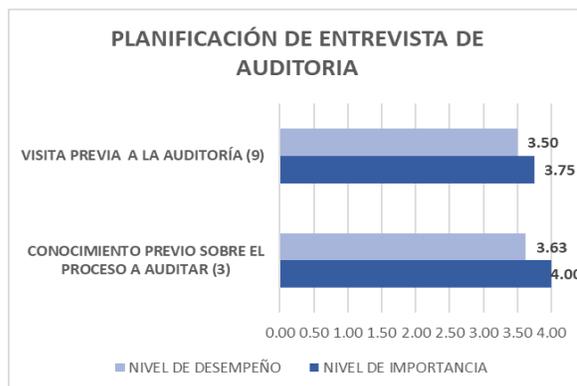


Gráfico periodo actual

En contraste del gráfico anterior y el del actual análisis, se advierte en lo general una percepción positiva. Recuperándose en el indicador de visita previa a la auditoría.

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.

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



Nombre del Documento:
Informe de Análisis de Datos



Código:
BECENE-CA-PG-09-02
Revisión: 7
Página: 4 de 14

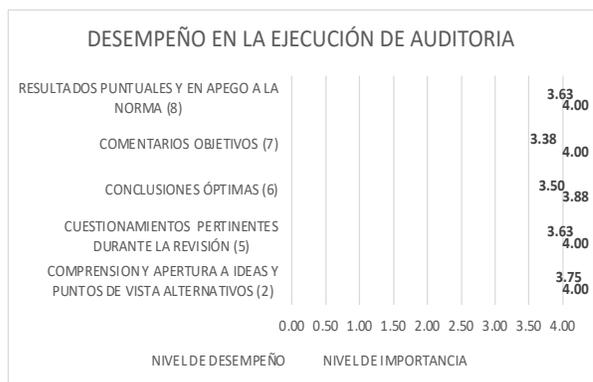


Gráfico periodo anterior



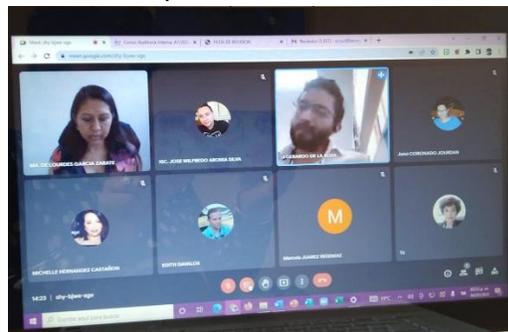
Gráfico periodo actual

Nuevamente, bajo esta comparativa entre la información recabada en el periodo anterior y el actual se identifica una tendencia a la recuperación en la percepción de los encuestados referente a los ítems en cuestión y que pudiera atribuirse al cambio de modalidad en el desarrollo de los ejercicios de auditoría interna. Sin embargo, es menester mantener la capacitación del equipo auditor para el análisis en colectivo.

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 interna, siendo este el primero en modalidad in situ, desde el retorno a las actividades presenciales.



Entrevista Dirección Administrativa



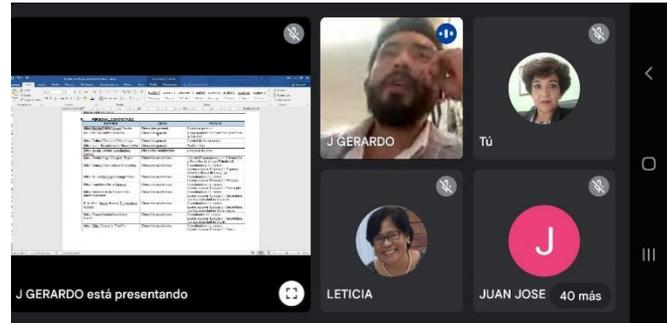
Reunión de enlace con equipo auditor

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

	Nombre del Documento: Informe de Análisis de Datos		Código: BECENE-CA-PG-09-02
			Revisión: 7
	Página: 5 de 14		



Entrevista Dirección Cicyt



Reunión de Cierre.

4. Interpretación de Resultados.

Al analizar los datos de la encuesta de de Satisfacción del Cliente se identificó en primera instancia la disminución de encuestados (a pesar de que se distribuyó en tiempo y forma a través de los canales institucionales), de igual manera, 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 (con especial atención en aquellas áreas donde la percepción del cliente ha disminuido).

- Se identifica observa con agrado que el ítem relacionado a la visita previa los auditados se recuperó considerablemente en relación con el informe anterior.
- En contraparte, la actitud respetuosa y diplomática sobre los demás ítems, aunque cabe resalta con agrado que el mínimo que se presenta en esta ocasión corresponde a un 3.50.

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



Nombre del Documento:
Informe de Análisis de Datos



Código:
BECENE-CA-PG-09-02

Revisión: 7

Página: 6 de 14



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

- 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).
- Se mantiene el 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.

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró :	Revisó :	Autorizó:
Nombre	Mtra. Patricia Valdés Rosales	Dr. Francisco Hernández Ortiz	Dr. Francisco Hernández Ortiz
Firma			
Fecha	25 de febrero de 2020	26 de febrero de 2020	28 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: 7 de 14

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:

- “Retomar bases de iso con el personal becene”.
- “Continuar con el trabajo de forma comprometida y respetuosa.”.

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, dentro de la encuesta se identifica con mayor frecuencia entre los encuestados que los aspectos de; actitud ecuánime y profesional del auditor, comunicación cercana y efectiva y la resolución de dudas respecto a los hallazgos de auditoría. Información relevante al momento de establecer las rutas de trabajo para el próximo ejercicio.

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

- Análisis e incorporación de algunos aspectos en la valoración del desempeño del equipo auditor (valorar nuevas situaciones que se presentaron durante el desarrollo del ejercicio de auditoría como fue el caso de los contagios o impedimentos en las entrevistas)
- 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 (pendiente desde el periodo anterior).

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

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

	Nombre del Documento: Informe de Análisis de Datos		Código: BECENE-CA-PG-09-02
			Revisión: 7
			Página: 8 de 14

Por último, durante el presente periodo se llevó a cabo una auditoría externa de recertificación que dejó varias líneas para su reflexión entre las que se destacan.

- La atención de riesgos y oportunidades.
- Valorar la disponibilidad de la información.
- Valorar las acciones correctivas bajo una visión sistémica.

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 100% de logro respecto al objetivo planteado”.

En concordancia con el contexto actual, y la consecución de hechos y lineamientos que partes interesadas externas marcaron para la institución. Se determinó realizar una auditoría in situ cuyo alcance fueron la totalidad de los macroprocesos declarados en el sistema de gestión de la calidad y la cual tuvo lugar en el mes de mayo del 2022, teniendo siempre como prioridad la preservación del servicio que 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.

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

	Nombre del Documento: Informe de Análisis de Datos		Código: BECENE-CA-PG-09-02
			Revisión: 7
	Página: 9 de 14		

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).
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 45% Se implementaron acciones correctivas oportunamente, antes de realizar la siguiente auditoría, a cada no conformidad levantada. Nota. Se tiene pendiente el cierre de una RAC, aunque todavía no se da una nueva auditoría por lo que el indicador podía ajustarse una vez atendida la RAC en cuestión.

Por consiguiente, el cumplimiento de los indicadores se ha visto logrado en un 49% del objetivo de calidad. Lo anterior, en relación con el periodo que comprende de febrero de 2022 a julio de 2022.

En este contexto se resume que producto del ejercicio de auditoría interna A1/2022, se tuvo en consecuencia la apertura de 11 No Conformidades (No.212-222), las cuáles a la fecha del presente análisis se encuentran cerradas siete (RAC 212-216, 218,219), teniendo pendiente la RAC 217, 220-

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

	Nombre del Documento: Informe de Análisis de Datos	 B E C E N E Sistema de Gestión de la Calidad	Código: BECENE-CA-PG-09-02
			Revisión: 7
			Página: 10 de 14

222 que se encuentra en proceso de atención. Cabe señalar que en este periodo se cerró la RAC 211 que se tenía abierta en el momento de presentar el informe anterior.

4. Resultados de auditorías internas y externas.

Durante la auditoría interna de calidad A1/2022 realizada del 02 de mayo al 09 de mayo del 2022, no se levantaron no conformidades al Proceso de Auditorías Internas de Calidad, este ejercicio es el último realizado.

Durante el periodo del semestre par se llevó una auditoria externa de recertificación, donde no se hicieron no conformidades al área, pero si se rescataron áreas de oportunidad a raíz del dialogo con el auditor externo, señaladas previamente en este informe.

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 registrado A1/2022, 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.

Estudiantes, profesores, personal administrativo y de apoyo. Eficientizar los canales hacia el SGC, para determinar áreas de mejora fortaleciendo la toma de conciencia entre las partes interesadas de la organización, estableciendo diálogo directo con las partes interesadas en la difusión de la cultura del Sistema de Gestión de la Calidad de la BECENE.

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

	Nombre del Documento: Informe de Análisis de Datos		Código: BECENE-CA-PG-09-02
			Revisión: 7
			Página: 11 de 14

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, para una distribución más equilibrada en el desarrollo de los ejercicios de auditoría.**

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 febrero de 2022 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 llevar a cabo la auditoría interna in situ.	Implementar la auditoría de manera remota.	Equipos de computo. Documentación pertinente. Medios digitales.	Auditor líder Equipo de auditores internos.	Previo al ejercicio de auditoría interna.	Se valorará; Desempeño en el ejercicio de auditoría remota. Cumplimiento de la capacitación. Valoración de los productos generados.
Dominio de la Norma 19011:2018 por	Capacitación del equipo auditor en las	Equipo de computo.	Auditor líder.	2 semanas posteriores a	Se valorarán los siguientes rubros:

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

	Nombre del Documento: Informe de Análisis de Datos		Código: BECENE-CA-PG-09-02
			Revisión: 7
			Página: 12 de 14

parte del equipo auditor. En atención al cumplimiento del perfil deseado.	competencias de gestión y desarrollo de auditorías.	Documentación pertinente. Medios digitales.	Responsable del fortalecimiento de la cultura del SGC.	la jornada de capacitación.	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.
Dominio de la Norma 9001:2015 en los nuevos auditores internos, incorporados	Programa de Capacitación personalizado	Equipo de cómputo. Medios digitales disponibles.	Equipo del SGC.	Previo a auditoría interna	Se valorara el impacto en relación al desempeño de los auditores en el ejercicio de sus funciones.

- Fortalecimiento del equipo auditor en cantidad de integrantes y en formación profesional. En atención a este rubro se contó con una participación de 36 auditores en el pasado ejercicio de auditoría A1/2022. A continuación, se desglosa el status del equipo auditor:

NOMBRE DE MAESTROS EN LA COMISIÓN DE AUDITOR INTERNO	
1.	Aronia Silva José Wilfredo.
2.	Camarillo Cisneros Zirahuen Alejandro
3.	Cervantes Tapia Yeminá.
4.	Colunga Trejo Nubia Marissa
5.	Coronado Jourdan Juno
6.	Cruz Díaz De León Eunice
7.	Dávalos Ávila Elba Edith
8.	Díaz Pérez Klaudia Tatiana Dayanira
9.	De La Rosa Leyva Juan Gerardo
10.	Gallegos Infante Eurídice Margarita
11.	Gallegos Reyna Gladys Priscilla
12.	García Pérez Andrés
13.	García Zárate Ma. de Lourdes
14.	Gómez Aranda Claudia
15.	Gómez Aranda Juan Antonio
16.	González García J. Carmen Fernando
17.	Guel Cabrera Gerardo Javier Nuevo

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró :	Revisó :	Autorizó:
Nombre	Mtra. Patricia Valdés Rosales	Dr. Francisco Hernández Ortiz	Dr. Francisco Hernández Ortiz
Firma			
Fecha	25 de febrero de 2020	26 de febrero de 2020	28 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: 13 de 14

18.	Guerrero Barbosa Jheymir Dianey
19.	Hernández Castañón Michelle
20.	Hernández Martín del Campo José Alberto Nuevo
21.	Infante Prieto Gustavo Federico
22.	Juárez Reséndiz Marcela
23.	Luqueño Castro María Claudia
24.	Martínez García Dafne Eunice
25.	Martínez Ortiz Francisco Javier
26.	Ontiveros González Nadia
27.	Ramos Turrubiarres Mariana Monserrat
28.	Rodríguez Álvarez Rubén
29.	Rostro Contreras Carlos Adrián
30.	Saavedra López Julián
31.	Sánchez Álvarez María Reyna
32.	Torres Méndez Vicente
33.	Torres Gómez Edgar Virgilio
34.	Torres Moreno Rosángel de Guadalupe
35.	Valdés Rosales Patricia
36.	Waldo Lárraga Aidé Monsserrat.

Cabe señalar que algunos de los auditores internos recién se incorporaron a la comisión el pasado mes de febrero del 2022, el cual continua su proceso de formación.

Se visualiza en el proceso un grado alto de incertidumbre sobre el estatus de los auditores en la comisión, principalmente por la reestructuración institucional.

- 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-taller “Rumbo a la Auditoría Interna A1/2022” (abril 2022).
- Curso-taller “Principios del SGC y Auditoría” (para nuevos auditores).

7. Desempeño de los proveedores externos.

No aplica

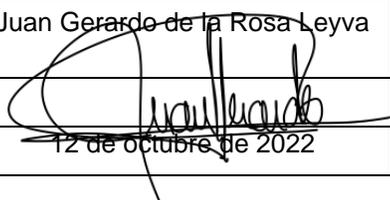
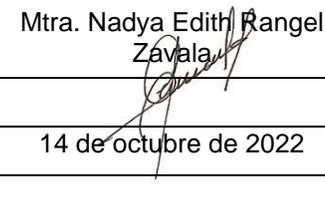
CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró :	Revisó :	Autorizó:
Nombre	Mtra. Patricia Valdés Rosales	Dr. Francisco Hernández Ortiz	Dr. Francisco Hernández Ortiz
Firma			
Fecha	25 de febrero de 2020	26 de febrero de 2020	28 de febrero de 2020

	Nombre del Documento: Informe de Análisis de Datos	 BECENE Sistema de Gestión de la Calidad	Código: BECENE-CA-PG-09-02
			Revisión: 7
			Página: 14 de 14

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 sus competencias en ejercicios subsecuentes.
- Capacitación virtual a auditores internos considerando la Norma ISO 19011:2018, para el fortalecimiento de sus competencias en ejercicios subsecuentes.
- Capacitación de nuevos auditores internos.
- Mantener las estrategias de divulgación con partes interesadas por parte del SGC.

	Elaboró :	Revisó :	Autorizó:
Nombre	Juan Gerardo de la Rosa Leyva	Mtra. Patricia Valdés Rosales	Mtra. Nadya Edith Rangel Zavala
Firma			
Fecha	12 de octubre de 2022	13 de octubre de 2022	14 de octubre de 2022

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