

	Nombre del Documento: Informe de Análisis de Datos		Código: BECENE-SGC-PG-07-02
			Revisión: 1
			Página: 1 de 11

Dirección de Área: Alta Dirección

Departamento, coordinación, área responsable: _____

Macroproceso: Sistema de Gestión de la Calidad Proceso: Auditorías Internas de Calidad

CONTENIDO

1. Grado de satisfacción del cliente

La auditoría interna que se realizó el semestre par del ciclo escolar 2022-2023 se llevó a cabo bajo una modalidad presencial, una vez que el equipo auditor realizó una capacitación para el desarrollo de la misma.

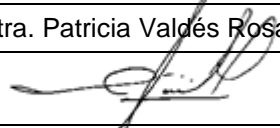

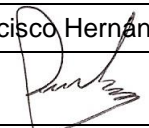
Actualmente, la medición de la satisfacción del cliente se encuentra determinada por una encuesta de opinión relacionada con el desempeño del equipo de auditoría interna, durante el ejercicio de auditoría in situ.

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 que 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.

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 se refiere a la serie de atributos establecidos; los cuáles debe de desarrollar el auditor antes, durante y posterior ejercicio de auditoría

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
Nombre	Mtra. Patricia Valdés Rosales	Dr. Francisco Hernández Ortiz	Dr. Francisco Hernández Ortiz
Firma			
Fecha	30 de noviembre de 2022	05 de diciembre de 2022	06 de diciembre de 2022



Nombre del Documento:

Informe de Análisis de Datos



Código:

BECENE-SGC-PG-07-02

Revisión: 1

Página: 2 de 11

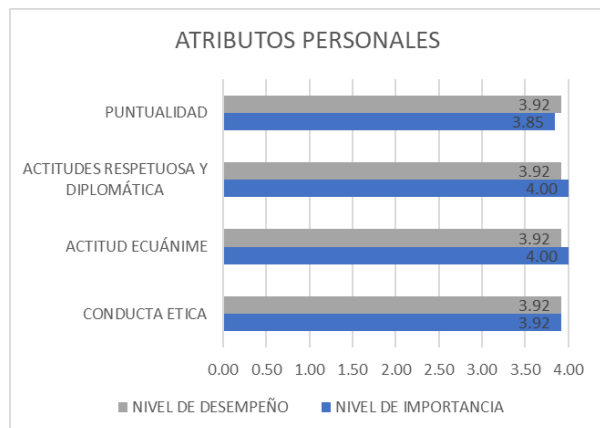


Gráfico periodo anterior

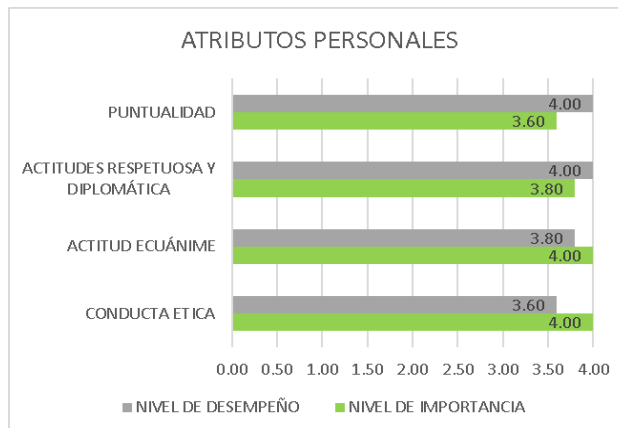


Gráfico periodo actual

Se percibe en la comparación de los datos en los periodos, que los cuatro indicadores muestran un balance positivo, dado que se presenta incremento en muy importante o muy satisfactorio. Se identifica además una mínima baja en el indicador de nivel de importancia de la conducta ética y puntualidad. De manera general se observa incremento en algunos de los rasgos, lo que se puede interpretar como que son datos considerados en el rango de satisfactorios.

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 demuestra 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	30 de noviembre de 2022	05 de diciembre de 2022	06 de diciembre de 2022

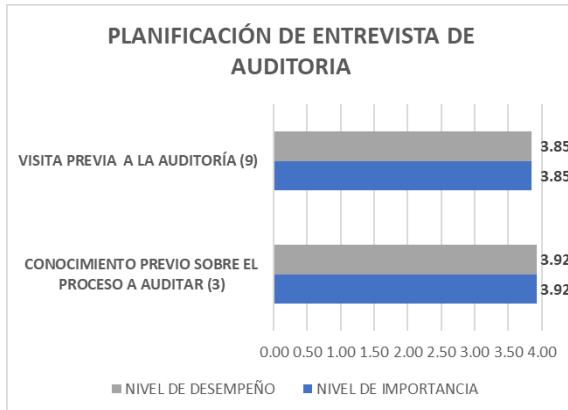


Gráfico periodo anterior

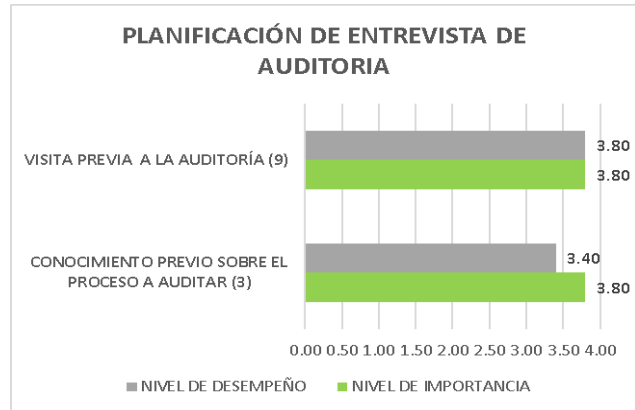
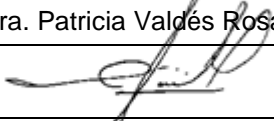




Gráfico periodo actual

Se observa en los datos que en el criterio de visita previa a la auditoria se mantiene el dato estable pero una baja en el criterio de conocimiento previo sobre el proceso a auditar, por lo que se pondrá énfasis en este aspecto con los auditores internos para lograr un mejor desempeño.

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 puntual 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	30 de noviembre de 2022	05 de diciembre de 2022	06 de diciembre de 2022



Nombre del Documento:

Informe de Análisis de Datos

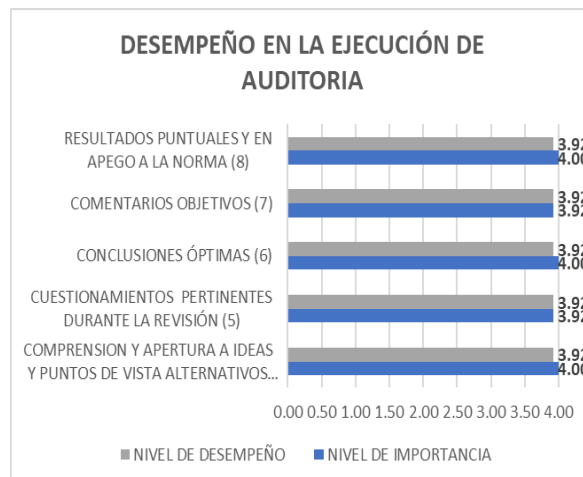
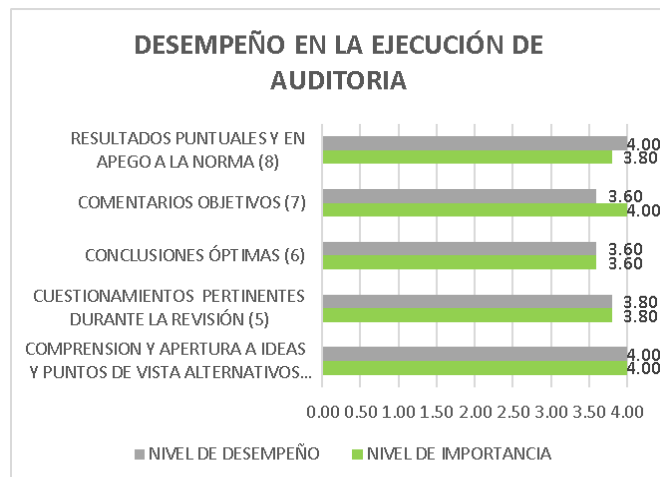


Código:

BECENE-SGC-PG-07-02

Revisión: 1

Página: 4 de 11



Se observa en la comparativa de los datos que, en el criterio de cuestionamientos pertinentes hubo una leve disminución, así como en las conclusiones óptimas por lo que será nuevamente destacado con los auditores en la próxima capacitación y un incremento en la comprensión y apertura a ideas y puntos de vista alternativos que permitió una buena comunicación con el auditado.

A continuación, se muestran algunas evidencias del desarrollo de la auditoría interna.





4. Interpretación de Resultados.

Al analizar los datos de la encuesta de Satisfacción del Cliente se identificó que el número de encuestados no fue el esperado, (a pesar de que se distribuyó en tiempo y forma a través de los canales institucionales), así como la identificación de puntos en los que se requiere retomar el interés y/o la capacitación del equipo auditor para la mejora continua del proceso.

- Se identifica satisfactoriamente el aumento en la mayoría de los ítems de la encuesta, a un estado de idoneidad.

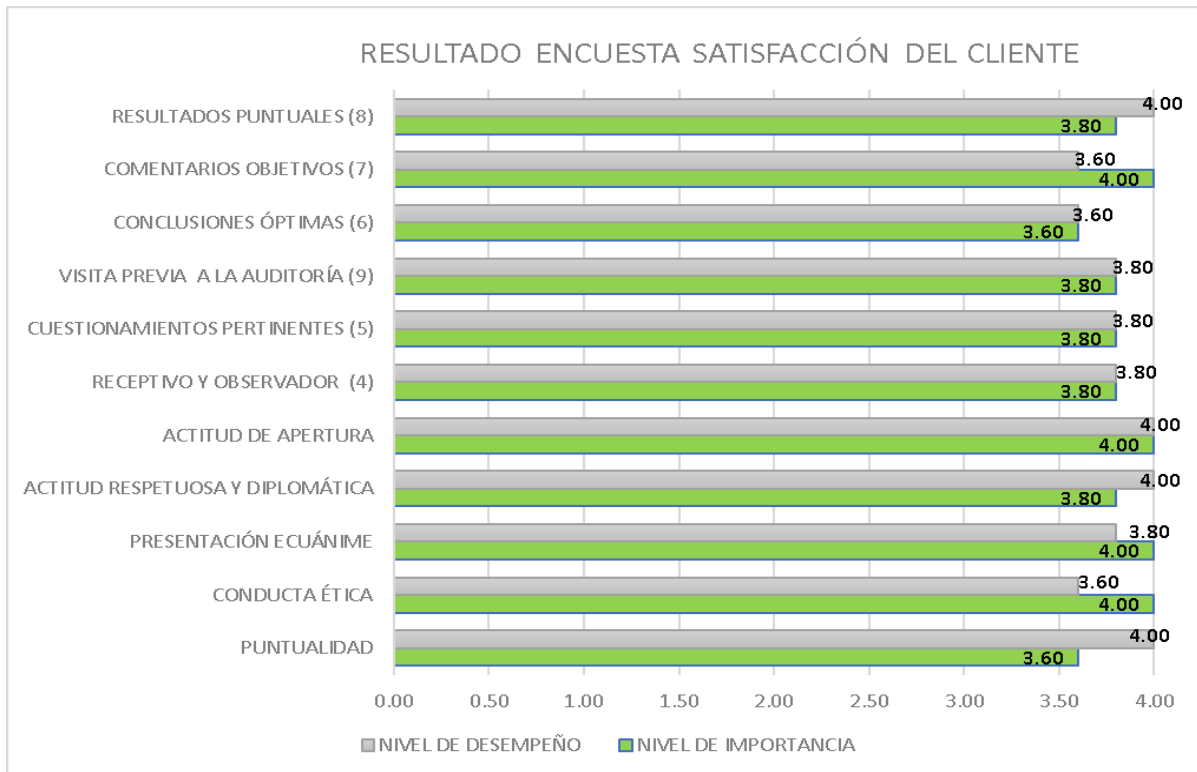
CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
Nombre	Mtra. Patricia Valdés Rosales	Dr. Francisco Hernández Ortiz	Dr. Francisco Hernández Ortiz
Firma			
Fecha	30 de noviembre de 2022	05 de diciembre de 2022	06 de diciembre de 2022

	Nombre del Documento: Informe de Análisis de Datos		Código: BECENE-SGC-PG-07-02
			Revisión: 1
			Página: 5 de 11

- Se plantea el mantener los resultados logrados en la encuesta, primeramente, reconociendo y comunicando el grado de satisfacción al equipo auditor como al cliente en el que hacer de su función.
- Se hará hincapié durante la próxima capacitación de estos resultados para que se logren aún mejores resultados.

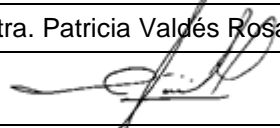

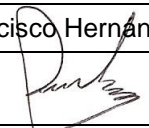
Producto de las experiencias que se han obtenido se plantea atender los siguientes aspectos:

- La reestructuración de la encuesta de satisfacción del cliente, producto del ejercicio de auditoría interna de calidad e incorporar variantes de esta de acuerdo con las condiciones de desarrollo de la auditoría.
- Mantener 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.



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

Resulta preponderante considerar aquellas observaciones y sugerencias que se rescatan dentro del

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
Nombre	Mtra. Patricia Valdés Rosales	Dr. Francisco Hernández Ortiz	Dr. Francisco Hernández Ortiz
Firma			
Fecha	30 de noviembre de 2022	05 de diciembre de 2022	06 de diciembre de 2022

	Nombre del Documento: Informe de Análisis de Datos		Código: BECENE-SGC-PG-07-02
			Revisión: 1
			Página: 6 de 11

mismo instrumento (encuesta digital), entre las que destacan las siguientes:

- “Agradecimiento por el profesionalismo”.
- “Conocimiento puntual de la Norma de Calidad por parte de los auditores”
- “Servicio con rasgos significativos de profesionalismo”
- “El líder del equipo llevó la auditoria en un ambiente de cordialidad, con conocimiento de la norma, con la finalidad de identificar áreas de oportunidad”.
- “Es muy importante al final de la auditoría, realizar reflexiones sobre los hallazgos y darlas a conocer al personal auditado”.

Este tipo de comentarios permiten identificar que son aspectos positivos que identifican los auditados, pero también son puntos de análisis durante las capacitaciones que se realicen con los auditores internos

y obtener mayor desempeño en las evaluaciones realizadas.

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:

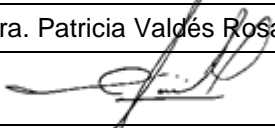

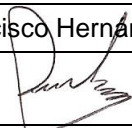
- Análisis e incorporación de algunos aspectos en la valoración del desempeño del equipo auditor
- Reestructuración de los aspectos en la valoración del desempeño del equipo auditor; basándose en 4 ejes principales; capacitación de auditores, preparación e implementación de auditoría, análisis de auditoría y satisfacción del cliente (pendiente desde el periodo anterior).

Lo cual se mantiene pendiente en su implementación en el presente periodo que se presenta, debido a la transición y alineación con el manual de funciones 2021.

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.

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
Nombre	Mtra. Patricia Valdés Rosales	Dr. Francisco Hernández Ortiz	Dr. Francisco Hernández Ortiz
Firma			
Fecha	30 de noviembre de 2022	05 de diciembre de 2022	06 de diciembre de 2022

	Nombre del Documento: Informe de Análisis de Datos	 BECENE Sistema de Gestión de la Calidad	Código: BECENE-SGC-PG-07-02
			Revisión: 1
			Página: 7 de 11

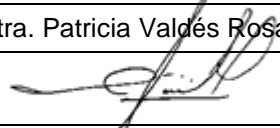

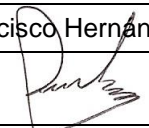
El presente proceso tiene como objetivo de calidad “Realizar ejercicios de auditoría interna, que apoyen la mejora del servicio que ofrece la institución, a través de la detección de áreas de oportunidad significativas y producto no conforme, de forma oportuna y pertinente, obteniendo un 100% de logro respecto al objetivo planteado”.

De acuerdo con el contexto, y lineamientos que partes interesadas externas marcaron para la institución. Se realizó una auditoría que alcanzó 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 2023, 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 100% Se entregó a la Dirección General, de acuerdo con el anexo BECENE-CA-PG-08-04 del Procedimiento Gobernador para Auditorías Internas de Calidad (vigente en su momento).
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 y se atendió la no conformidad.

Por lo tanto, el cumplimiento de los indicadores se ha visto logrado en un 100% del objetivo de

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
Nombre	Mtra. Patricia Valdés Rosales	Dr. Francisco Hernández Ortiz	Dr. Francisco Hernández Ortiz
Firma			
Fecha	30 de noviembre de 2022	05 de diciembre de 2022	06 de diciembre de 2022

	Nombre del Documento: Informe de Análisis de Datos		Código: BECENE-SGC-PG-07-02
			Revisión: 1
			Página: 8 de 11

calidad. Lo anterior, en relación con el periodo que comprende de mayo de 2023.

4. Resultados de auditorías internas y externas

Antes de esta auditoría se encontraba abierta la no conformidad 231 al Proceso de Auditorías Internas de Calidad y se cerró el 28 de abril del 2023.

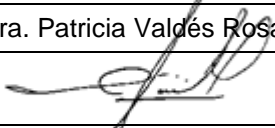


Se realizó la Auditoría Externa de Recertificación ISO 9001:2015 - 30.may al 02.jun no se levantaron no conformidades.

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.

No se levantaron no conformidades.

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 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.
Falta de tiempo para la revisión documentada.	Calendarización oportuna de auditoría interna, contemplando actividades en paralelo.	Equipo de oficina. Medios digitales.	Auditor líder	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.

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
Nombre	Mtra. Patricia Valdés Rosales	Dr. Francisco Hernández Ortiz	Dr. Francisco Hernández Ortiz
Firma			
Fecha	30 de noviembre de 2022	05 de diciembre de 2022	06 de diciembre de 2022

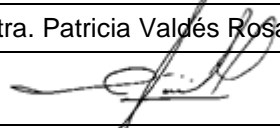

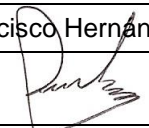
	Nombre del Documento: Informe de Análisis de Datos		Código: BECENE-SGC-PG-07-02
			Revisión: 1
			Página: 9 de 11

No contar con las condiciones mínimas necesarias para llevar a cabo la auditoría interna in situ.	Implementar la auditoría de manera remota.	Equipos de cómputo. 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 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 cómputo. 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.	Febrero 2024	Se valorará 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 valorará 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 37 auditores en el pasado ejercicio de auditoría A1/2023. A continuación, se desglosa el status del equipo auditor:

NOMBRE DE MAESTROS EN LA COMISIÓN DE AUDITOR INTERNO	
1.	Aronia Silva José Wilfredo.
2.	Borges Huerta Jonathan Enrique
3.	Camarillo Cisneros Zirahuen Alejandro
4.	CervantesTapia Yeminá.
5.	Colunga Trejo Nubia Marissa
6.	Coronado Jourdan Juno
7.	Cruz Díaz De León Eunice
8.	Dávalos Ávila Elba Edith
9.	Díaz Pérez Klaudia Tatiana Dayanira

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
Nombre	Mtra. Patricia Valdés Rosales	Dr. Francisco Hernández Ortiz	Dr. Francisco Hernández Ortiz
Firma			
Fecha	30 de noviembre de 2022	05 de diciembre de 2022	06 de diciembre de 2022

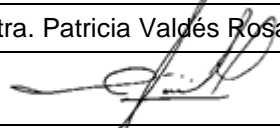

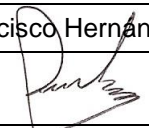
	Nombre del Documento: Informe de Análisis de Datos		Código: BECENE-SGC-PG-07-02
			Revisión: 1
			Página: 10 de 11

10.	De La Rosa Leyva Juan Gerardo
11.	Gallegos Infante Eurídice Margarita
12.	Gallegos Reyna Gladys Priscilla
13.	García Pérez Andrés
14.	García Zárate Ma. de Lourdes
15.	Gómez Aranda Claudia
16.	Gómez Aranda Juan Antonio
17.	González García J. Carmen Fernando
18.	Guel Cabrera Gerardo Javier
19.	Guerrero Barbosa Jheymir Dianey
20.	Henández Castañon Michelle
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.	Torres Cepeda Manuel
32.	Torres Méndez Vicente
33.	Torres Gómez Edgar Virgilio
34.	Torres Moreno Rosángel de Guadalupe
35.	Valdés Rosales Patricia
36.	Waldo Larraga Aidé Monserrat.
37.	Ovalle Ríos Concepción (Reingreso)
38.	Sánchez Pérez Alejandra (Nuevo)

Cabe señalar que los auditores internos se han distribuido considerando su trayectoria en el ejercicio de la función, con una continuidad en su proceso de formación.

Se visualiza en el proceso un cierto grado 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 “Desafíos de Auditoría Interna A1/2023” (28 abril 2023).
 - Se realizaron las siguientes capacitaciones por parte de un proveedor externo.
 - Interpretación de la Norma 9001:2015 (para nuevos operadores).

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
Nombre	Mtra. Patricia Valdés Rosales	Dr. Francisco Hernández Ortiz	Dr. Francisco Hernández Ortiz
Firma			
Fecha	30 de noviembre de 2022	05 de diciembre de 2022	06 de diciembre de 2022

	Nombre del Documento: Informe de Análisis de Datos		Código: BECENE-SGC-PG-07-02
			Revisión: 1
			Página: 11 de 11

- Interpretación de la Norma 19011:2018 (para auditores internos).

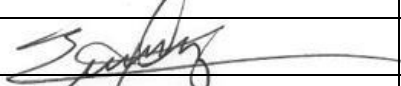
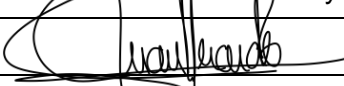
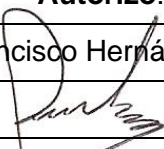
7. Desempeño de los proveedores externos

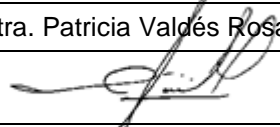

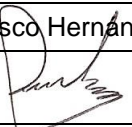
No aplica

8. Acciones y oportunidades de mejora continua

Las 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 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.
- Fortalecer el seguimiento en la atención de las acciones correctivas.

	Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
Nombre	Eunice Cruz Díaz de León.	Juan Gerardo de la Rosa Leyva	Dr. Francisco Hernández Ortiz
Firma			
Fecha	04 de octubre 2023	05 de octubre 2023	06 de octubre 2023

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
Nombre	Mtra. Patricia Valdés Rosales	Dr. Francisco Hernández Ortiz	Dr. Francisco Hernández Ortiz
Firma			
Fecha	30 de noviembre de 2022	05 de diciembre de 2022	06 de diciembre de 2022