

	Nombre del Documento: Informe de Análisis de Datos		Código: BECENE-SGC-PG-07-02
			Revisión: 1
			Página: 1 de 14

Dirección de Área: Alta Dirección

Departamento, coordinación, área responsable: Auditor Líder

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

Informe de febrero a julio del 2024

CONTENIDO

1. Grado de satisfacción del cliente

La auditoría interna A1/2024 tuvo lugar durante el semestre par del ciclo escolar 2023-2024, se llevó a cabo del 24 al 30 de abril del 2024 bajo, una vez que el equipo auditor de 25 integrantes concluyó 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.

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:

- Atributos personales del equipo auditor: Conducta ética, actitud ecuánime, actitud respetuosa y diplomática y puntualidad.**

	Nombre del Documento:		Código: BECENE-SGC-PG-07-02
	Informe de Análisis de Datos		Revisión: 1
			Página: 2 de 14

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

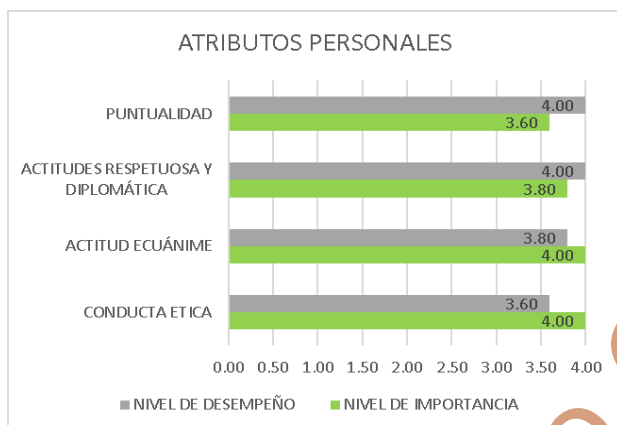


Gráfico periodo anterior



Gráfico periodo actual

Se percibe en la comparación de los datos con el periodo anterior, que los cuatro indicadores muestran un balance positivo, muy semejante al del periodo anterior. Se identifica un incremento en nivel de desempeño de conducta ética y una mínima baja en el indicador de nivel de importancia de la conducta ética y puntualidad. De manera general se puede interpretar 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.

	Nombre del Documento: Informe de Análisis de Datos		Código: BECENE-SGC-PG-07-02
			Revisión: 1
			Página: 3 de 14

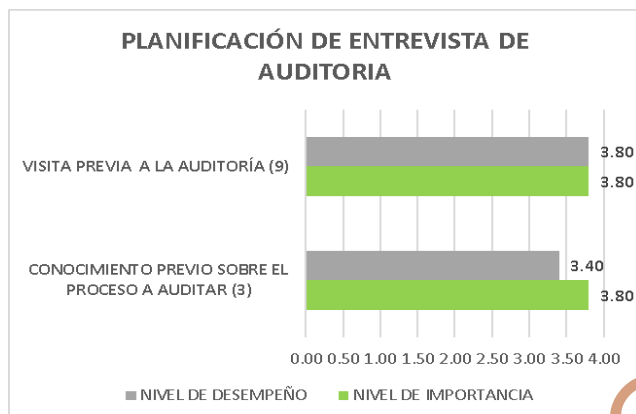


Gráfico periodo anterior

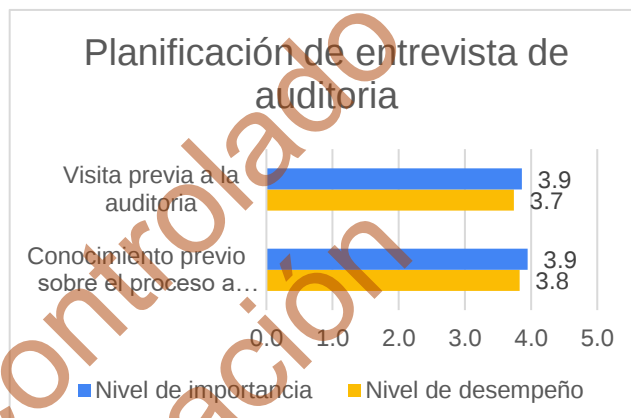


Gráfico periodo actual

Se observa en los datos que en el criterio de visita previa a la auditoria el nivel de importancia y el criterio de conocimiento previo sobre el proceso a auditar tienen un ligero incremento, por se seguirá dando énfasis en este aspecto con los auditores internos para lograr un mayor 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.



Nombre del Documento:

Informe de Análisis de Datos



Código:
BECENE-SGC-PG-07-02

Revisión: 1

Página: 4 de 14

DESEMPEÑO EN LA EJECUCIÓN DE AUDITORIA

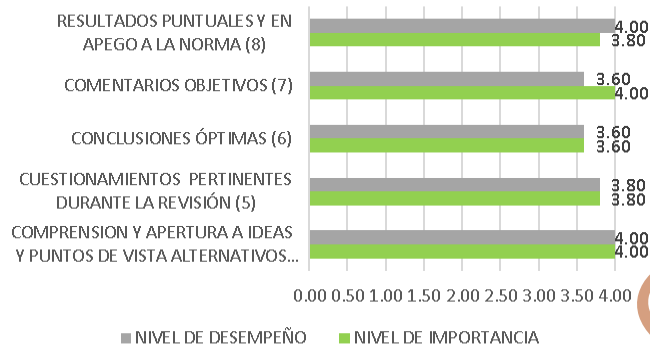


Gráfico periodo anterior

DESEMPEÑO EN LA EJECUCIÓN DE LA AUDITORIA

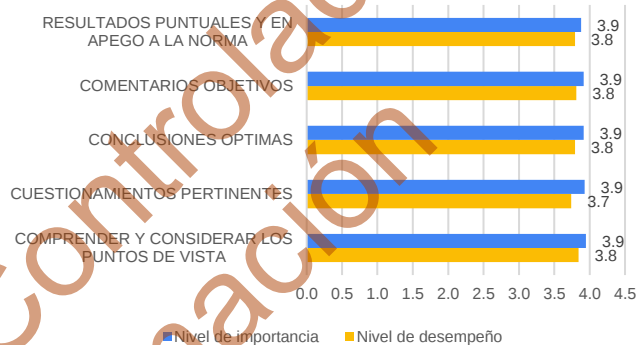


Gráfico periodo actual

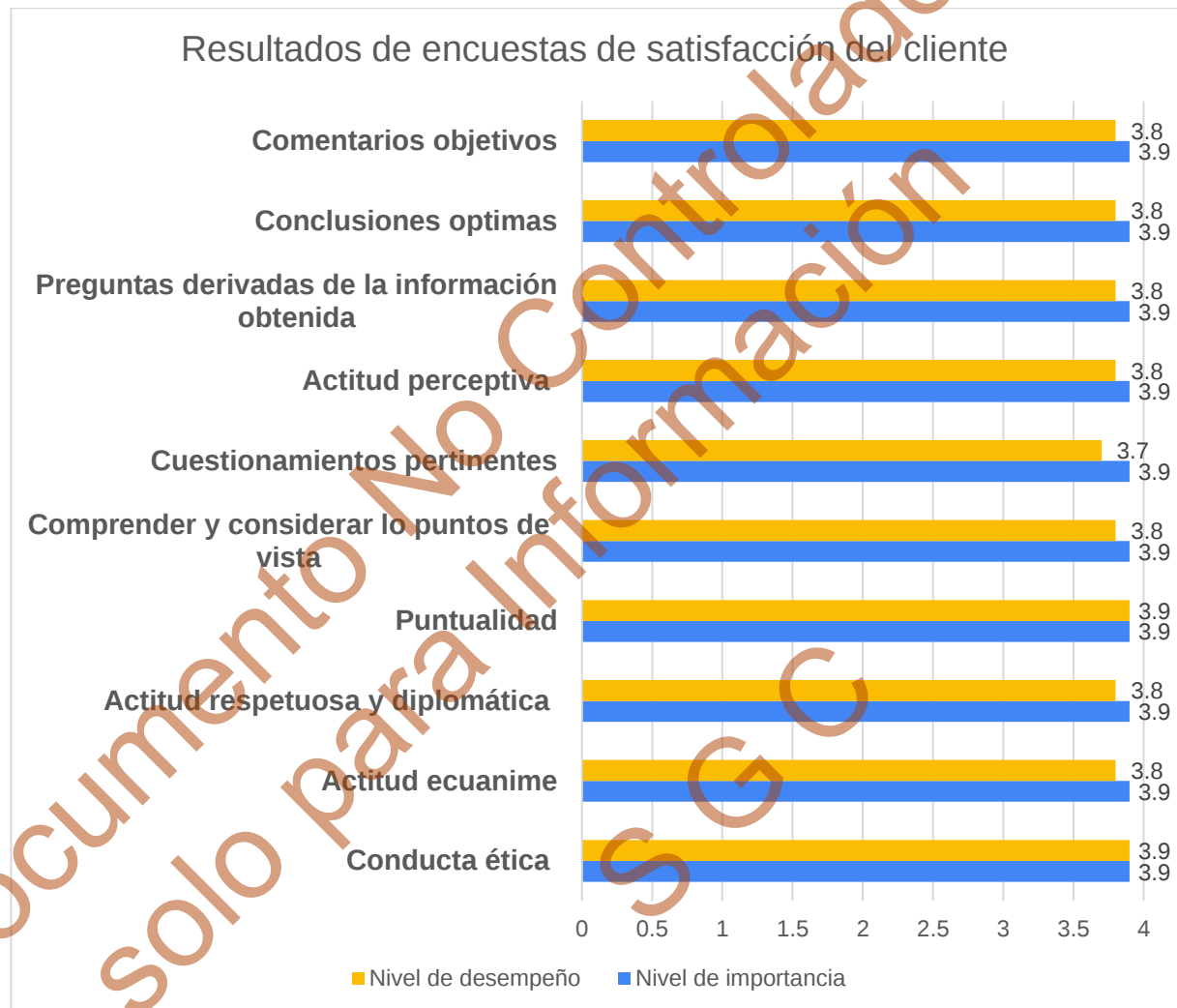
Se observa en la comparativa de los datos que, en el criterio de cuestionamientos pertinentes hubo un incremento leve, así como en las conclusiones óptimas y una leve baja en la comprensión y apertura a ideas y puntos de vista alternativos que permitió una buena comunicación con el auditado por lo que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

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



	Nombre del Documento:		Código: BECENE-SGC-PG-07-02
	Informe de Análisis de Datos		Revisión: 1
			Página: 5 de 12

4. Interpretación de Resultados



Al analizar los datos de la encuesta de Satisfacción del Cliente se identificó que el número de encuestados (36) fue mayor que en el periodo anterior, (esta 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

	Nombre del Documento: Informe de Análisis de Datos		Código: BECENE-SGC-PG-07-02
			Revisión: 1
			Página: 6 de 12

encuesta, un estado de idoneidad.

- 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 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”
- “Agradezco a los auditores por su disposición para el planteamiento de las preguntas cuando hay duda sobre la información que solicitan”
- “Es muy importante realizar la auditoría y que todos estemos involucrados de manera consciente y con mente abierta pues la finalidad de auditar es para conocer el estado actual de lo que tenemos declarado”

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:

	Nombre del Documento: Informe de Análisis de Datos		Código: BECENE-SGC-PG-07-02
			Revisión: 1
			Página: 7 de 12

- 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 para atender:

- En la redacción de las no conformidades se identifica que la causa raíz no hay claridad, por lo que se levantó una no conformidad.

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 "Implementar auditorías internas de calidad de manera efectiva, oportuna y objetiva que permitan la identificación de áreas de oportunidad y la mejora continua en el servicio educativo que se ofrece, logrando un 90% en los indicadores establecidos"

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 abril del 2024, 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).

		Nombre del Documento: Informe de Análisis de Datos		Código: BECENE-SGC-PG-07-02	
				Revisión: 1	
				Página: 8 de 12	
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 83.3% Se implementaron acciones correctivas, pero al momento de rendir este informe se encuentran algunas abiertas, pero se están atendiendo.	

Por consiguiente, el cumplimiento de los indicadores se ha visto logrado en un **96.6%** del objetivo de calidad. Lo anterior, en relación con el periodo que comprende de febrero a julio de 2024. En este contexto se resume que producto del ejercicio de auditoría interna A1/2024, se tuvo en consecuencia la apertura de doce No Conformidades (No.233-244), las cuáles a la fecha del presente análisis se han cerrado diez, dado que estas dos (235 y 238) que se encuentran abiertas se están realizando las últimas acciones para cerrarlas, debido que se requirió de más tiempo para que se pudieran atender debido a lo que se tienen que abordar, pero se tiene la plena seguridad de que esto permitirá que se les del status de cerradas en breve.

4. Resultados de auditorías internas y externas

Antes de la auditoría interna A1/2024 no se encontraba abierta ninguna no conformidad.

	Nombre del Documento: Informe de Análisis de Datos		Código: BECENE-SGC-PG-07-02
			Revisión: 1
			Página: 9 de 12

En la auditoría interna A1/2024 se levantaron 12 no conformidades.

Se realizó la Auditoría Externa de Seguimiento ISO 9001:2015 – del 30 al 31 de mayo del 2024, se levantó una no conformidad en el área bajo el siguiente punto de la norma ISO 9001:2015:

10.2 No conformidad y acción correctiva

Cuando ocurra una no conformidad, la organización debe:

b) evaluar la necesidad de acciones para eliminar las causas de la no conformidad, con el fin de que no vuelva a ocurrir en ese mismo lugar ni ocurra en otra parte, mediante:

Las acciones para eliminar las causas de la No Conformidades no aseguran que no vuelvan a ocurrir en el mismo lugar o en otra parte.

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.

Se levantaron 12 no conformidades y se trabajó en ellas, se envió evidencia de su atención a Bureau Veritas de todas para poder solventar la no conformidad externa.

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 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.
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

	Nombre del Documento: Informe de Análisis de Datos		 BECENE Sistema de Gestión de la Calidad		Código: BECENE-SGC-PG-07-02 Revisión: 1 Página: 10 de 12
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.	A partir de febrero 2024	interna. 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.

En atención a este rubro se contó con una participación de 25 auditores en el pasado ejercicio de auditoría A1/2024. A continuación, se desglosa el status del equipo auditor:

	NOMBRE DE MAESTROS EN LA COMISIÓN DE AUDITOR INTERNO
1.	Aronia Silva José Wilfredo.
2.	CervantesTapia Yeminá.
3.	Cruz Díaz De León Eunice
4.	Dávalos Ávila Elba Edith
5.	Díaz Pérez Klaudia Tatiana Dayanira
6.	De La Rosa Leyva Juan Gerardo
7.	Gallegos Reyna Gladys Priscilla
8.	García Pérez Andrés
9.	García Zárate Ma. de Lourdes
10.	Gómez Aranda Claudia
11.	Gómez Aranda Juan Antonio
12.	González García J. Carmen Fernando
13.	Guel Cabrera Gerardo Javier
14.	Hernández Castañon Michelle
15.	Infante Prieto Gustavo Federico
16.	Juárez Reséndiz Marcela
17.	Luqueño Castro María Claudia
18.	Martínez García Dafne Eunice
19.	Ramos Turrubiartes Mariana Monserrat
20.	Rodríguez Álvarez Rubén
21.	Rostro Contreras Carlos Adrián
22.	Saavedra López Julián
23.	Salas Pontón María Leonora
23.	Torres Cepeda Manuel
24.	Torres Méndez Vicente
25.	Torres Gómez Edgar Virgilio

	Nombre del Documento: Informe de Análisis de Datos		Código: BECENE-SGC-PG-07-02
			Revisión: 1
			Página: 11 de 12

26.	Torres Moreno Rosángel de Guadalupe
27.	Ovalle Ríos Concepción (incapacidad médica)
28.	Sánchez Pérez Alejandra (incapacidad médica)

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 identifica una pérdida de diez auditores comparados con años anteriores, esto debido a la salida de la institución del personal que tenían horas comisionadas en la Institución, pero sus plazas eran de básica.

Capacitación del equipo Auditor; bajo la gestión del 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:

✚ Se realizaron las siguientes capacitaciones:

- ❖ Durante el mes de febrero de 2024, el Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) llevó a cabo asesorías y seguimiento al desarrollo de indicadores con las diversas áreas de dirección de nuestra institución.
- ❖ Del 8 al 12 de abril de 2024, el equipo de auditores internos participó en el Curso-Taller sobre Directrices para Auditorías Internas, impartido por dos miembros del equipo del Sistema de Gestión de Calidad (SGC).

7. Desempeño de los proveedores externos

No aplica

8. Acciones y oportunidades de mejora continua

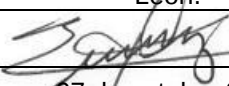
Las acciones de mejora se identifican a partir de la comunicación establecida con partes interesadas:

- 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

	Nombre del Documento: Informe de Análisis de Datos		Código: BECENE-SGC-PG-07-02
			Revisión: 1
			Página: 12 de 12

auditor.

- Capacitación virtual a auditores internos considerando la Norma ISO 19011:2018, para el fortalecimiento de sus competencias en ejercicios subsecuentes.
- Incrementar el número de auditores internos.
- 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	Mtra. Eunice Cruz Díaz de León.	Mtro. Juan Gerardo de la Rosa Leyva	Dr. Francisco Hernández Ortiz
Firma			
Fecha	07 de octubre 2024	08 de octubre 2024	09 de octubre 2024

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