

	Nombre del Documento: Informe de Análisis de Datos	 B E C E N E Sistema de Gestión de la Calidad	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. Satisfacción de clientes.

La auditoría programada A1/2025 para realizarse del 24 al 30 del mes de marzo se reprogramó, la capacitación a los auditores se llevó a cabo los días 28 al 29 de abril y la auditoría se realizó del 8 al 14 de mayo 2025.

La medición de la satisfacción del cliente se encuentra determinada por una encuesta de opinión relacionada con el desempeño del equipo de auditores durante la 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. A continuación, se presentan los resultados obtenidos en la auditoría A1/2025 y se comparan los resultados con los de la auditoría A1/2024.

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:



Nombre del Documento:

Informe de Análisis de Datos



Código:

BECENE-SGC-PG-07-02

Revisión: 1

Página: 2 de 11

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



Gráfico periodo anterior

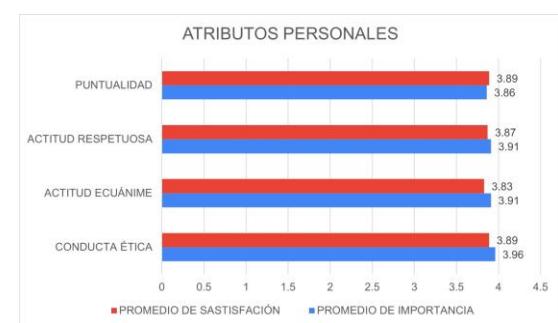


Gráfico periodo actual

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. 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.

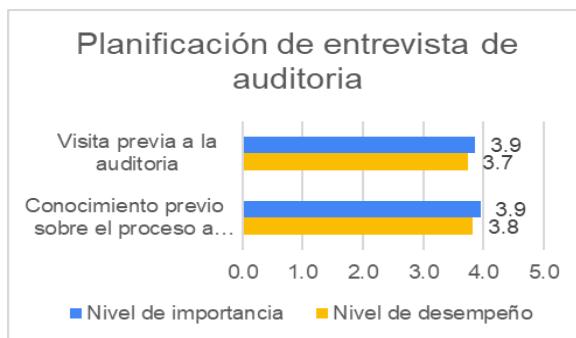


Gráfico periodo anterior

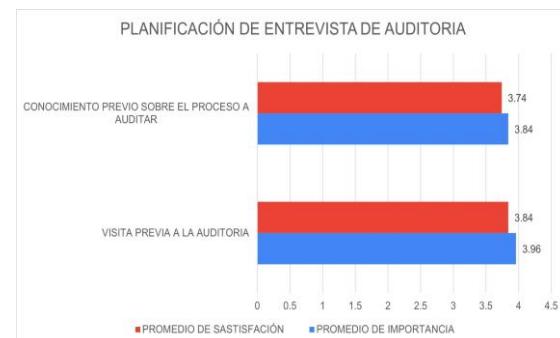


Gráfico periodo actual

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 datos similares, por lo

	Nombre del Documento: Informe de Análisis de Datos	 B E C E N E Sistema de Gestión de la Calidad	Código: BECENE-SGC-PG-07-02 Revisión: 1 Página: 3 de 11
--	---	--	--

que 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.

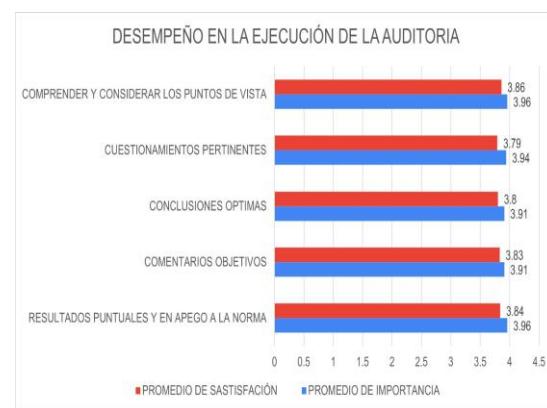
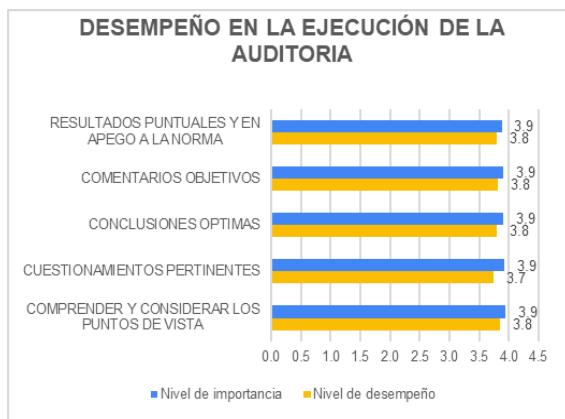


Gráfico periodo anterior

Gráfico periodo actual

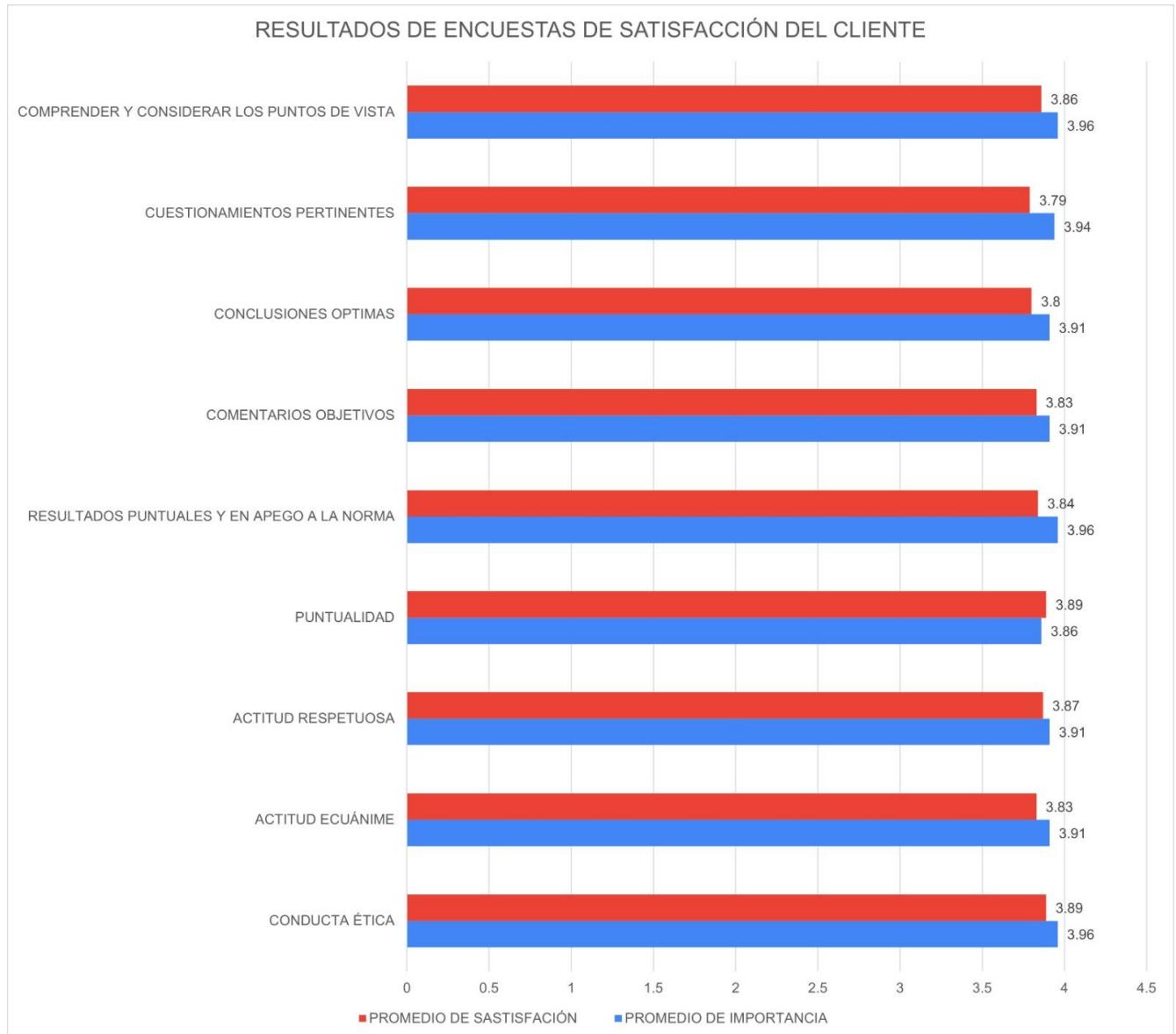
Se observa que los datos son consistentes, por lo que se considera que el ejercicio permitió una buena comunicación con el auditado, por lo que será nuevamente destacado con los auditores en la próxima capacitación.

Algunas evidencias del desarrollo de la auditoría.



	Nombre del Documento:	 <p>B E C E N E Sistema de Gestión de la Calidad</p>	Código:
	Informe de Análisis de Datos		BECENE-SGC-PG-07-02
			Revisión: 1
			Página: 4 de 11

4. Interpretación de Resultados



Al analizar los datos de la encuesta de Satisfacción del Cliente se identificó que el número de los que respondieron la encuesta fue menor 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.

	Nombre del Documento: Informe de Análisis de Datos	 B E C E N E Sistema de Gestión de la Calidad	Código: BECENE-SGC-PG-07-02 Revisión: 1 Página: 5 de 11
--	---	--	--

- Se identifican resultados satisfactorios en la mayoría de los ítems de la encuesta, lo que indica 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 quehacer de su función.
- Se propondrá a los auditores que sigan realizando su trabajo de manera comprometida para que se logren aun mejores resultados.

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

- Mejorar el instrumento para que se recoja la satisfacción del cliente, en la función de seguimiento, atención y comunicación con partes interesadas, producto de los ejercicios de auditoría interna.

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

“Agradecimiento por el profesionalismo”.

“Conocimiento puntual de la Norma de Calidad por parte de los auditores”

“El ejercicio de auditoría, permite a quienes operamos procedimientos operativos tener la oportunidad de que se nos observen situaciones a mejorar y optimizar el servicio que ofrecemos”.

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.

Por último, durante el presente periodo se llevó a cabo una auditoría externa que debido a las condiciones laborares que se vivieron en ese momento, la auditoría se realizó de manera documental y la auditora externa señaló que se programaría una auditoría especial para poder corroborar todo lo que se mostró de manera digital.

	Nombre del Documento: Informe de Análisis de Datos	 B E C E N E Sistema de Gestión de la Calidad	Código: BECENE-SGC-PG-07-02 Revisión: 1 Página: 6 de 11
--	---	--	--

4. 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 productos no conformes, de forma oportuna y pertinente, obteniendo un 100% de logro respecto al objetivo planteado”.

En concordancia con el contexto y lineamientos que las partes interesadas externas marcaron para la institución. Se realizó una auditoría *in situ* 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 diciembre de 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	100% Se entregó a la Dirección General, de acuerdo con el anexo BECENE-SGC-PG-05-04 del Procedimiento Gobernador para Auditorías Internas de Calidad.
2	Informes de Auditoría sustentados con evidencia objetiva.	90%	Anual	100% El cumplimiento o incumplimiento se sustentó con evidencia objetiva (registrada en las notas de cada auditor).
3	Informes de Auditoría informativos.	90%	Anual	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.

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

4	Informes de Auditoría oportunos	90%	Anual	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	0% Al momento del presente informe se implementaron algunas acciones correctivas, sin embargo, al momento de rendir el presente informe existen pendientes de cerrarse dos no conformidades del periodo anterior y cinco de este periodo.

Por consiguiente, el cumplimiento de los indicadores se ha visto afectado al obtener un **80%** del 90 % establecido en el objetivo de calidad.

En este contexto se resume que producto del ejercicio de auditoría interna A1/2025, se tuvo en consecuencia la apertura de 05 No Conformidades (No.245-249), las cuáles a la fecha del presente análisis se encuentran abiertas, a excepción las 235 y 238, por tanto es necesaria la atención de manera inmediata al cierre de estas siete no conformidades.

5. Resultados de auditorías internas y externas.

Durante la auditoría interna de calidad A1/2025 realizada del 08 al 14 de mayo del 2025, se levantaron 5 **no conformidades** en **Procedimiento Operativo de Seguimiento Curricular**, registrada bajo el código No. **245** este incumplimiento, se originó por la omisión en la atención de dos RAC's levantadas en el periodo previo a auditoría, y que se encuentran aún abiertas (235 y 238). **Procedimiento Operativo de Tutoría** registrada bajo el código No. **246**, **Macroproceso de formación inicial** registrada bajo el código No.**247**, **Macroproceso de la división de Estudios de Posgrado** que quedaron registradas bajo los códigos No. **248** y **249**.

6. 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.

La mayoría de los responsables de macroprocesos a través del análisis de sus datos de los informes realizados por los operadores de procesos identificaron situaciones no conformes que de inmediato atendieron, pero en la dirección académica no se logró atender las que

	Nombre del Documento: Informe de Análisis de Datos	 B E C E N E Sistema de Gestión de la Calidad	Código: BECENE-SGC-PG-07-02 Revisión: 1 Página: 8 de 11
--	---	---	--

estaban abiertas y generó que durante la auditoría A1/2025 se generaran otras tres más, así como las identificadas en el área de posgrado.

7. 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
No estar en condiciones para realizar la auditoría interna debido a las múltiples situaciones tanto institucionales como laborales.	Dar orientación y apoyo a los responsables de macroprocesos para que estén alineados los procedimientos al actual Manual de Organización y Procedimientos 2021	Equipo de computo Documentación pertinente	Equipo del SGC.	Febrero 2024	Resultados obtenidos después de la auditoría interna y estar en condiciones de la auditoría externa.
Dominio de la Norma ISO 9001:2015.	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.
No contar con las condiciones mínimas necesarias para llevar a cabo la auditoría interna	Implementar la auditoría al inicio del siguiente semestre	Equipos de cómputo. Documentación pertinente .	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.



Nombre del Documento:

Informe de Análisis de Datos

Código:

BECENE-SGC-PG-07-02

Revisión: 1

Página: 9 de 11

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.	Septiembre 2025	Se valorará el impacto de las acciones emprendidas para, en su defecto, mantener o adecuar.
Proponer el inicio de capacitación en la Norma ISO 21001:2018 Sistemas de gestión para organizaciones educativas	Propuesta de acciones rumbo a transitar a la norma dado que los beneficios potenciales para nuestra institución organización al implementar un sistema de gestión para organizaciones educativas basado en esta Norma son: a) mejor alineación de objetivos y actividades con la política (incluida la misión y la visión); b) mayor responsabilidad social al proporcionar una educación de calidad inclusiva y equitativa para todos; c) aprendizaje más personalizado y una respuesta eficaz para todos los estudiantes y,	Recursos del EDINEN 2025 para recibir capacitación para transitar a esta Norma	Equipo del SGC, equipo de auditores internos, personal de la Institución.	En 2025	Se valorarán las condiciones para transitar a la Norma ISO 21001:2018



Nombre del Documento:

Informe de Análisis de Datos



Código:

BECENE-SGC-PG-07-02

Revisión: 1

Página: 10 de 11

	<p>en particular, para los estudiantes con necesidades especiales de educación, estudiantes a distancia y oportunidades de formación continua;</p> <p>d) procesos y herramientas de evaluación coherentes para demostrar e incrementar la eficacia y la eficiencia;</p> <p>e) mayor credibilidad de la organización;</p> <p>f) un medio que permite a las organizaciones educativas demostrar su compromiso con prácticas de gestión educativa eficaces;</p> <p>g) una cultura para la mejora organizativa;</p> <p>h) armonización de las normas regionales, nacionales, abiertas, particulares y de otro tipo de normas dentro de un marco de referencia internacional;</p> <p>i) mayor participación de las partes interesadas;</p> <p>j) estimulación de la excelencia y la innovación.</p>				
--	--	--	--	--	--

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

Fortalecer las habilidades del equipo de auditores e incrementar el número de auditores debido a las bajas ocasionadas por cambios de adscripción o de puesto.

8. Desempeño de los proveedores externos.

No aplica

9. Acciones y oportunidades de mejora continua.

Seguir brindando apoyo a los responsables de los macroprocesos para que, con sus equipos, realicen los ajustes necesarios para responder a lo establecido en el Manual de Organización y Procedimientos, cerrar las no conformidades abiertas, recibir capacitación en el Sistema de Gestión de Calidad y capacitarlos institucionalmente para transitar a la Norma ISO 21001:2018, Sistemas de gestión para organizaciones educativas.

	Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
Nombre	Eunice Cruz Díaz de León	Juan Gerardo de la Rosa Leyva	Dr. Juan Manuel Gutiérrez Rodríguez
Firma			
Fecha	06 de octubre 2025	07 de octubre 2025	08 de octubre 2025

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