

	CENTRO REGIONAL DE EDUCACIÓN NORMAL "PROFRA. AMINA MADERA LAUTERIO"		Código: CREN-CAL-PG-006-04
	Nombre del documento:		Rev. 4
	Reporte de auditoría interna		Página 1 de 10

NÚM. DE AUDITORÍA	MÉTODO DE AUDITORÍA	ORGANIZACIÓN AUDITADA/AREA	FECHA DE REALIZACION DE AUDITORIA
A02/25	S	Centro Regional de Educación Normal "Profra. Amina Madera Lauterio"	18 y 19 de diciembre de 2025

AUDITOR LÍDER RESPONSABLE DE LA AUDITORÍA

Luis Adrián De León Manzo (LLM).

EQUIPO DE AUDITORES

ARH	Adriana Heriberta Ruiz Hernández	MHT	Ma Cristina Herrera Tovar
CCG	Citlali Anahí Córdova Guevara	MMV	Ma. Amalia Manso Villanueva
BMD	Brenda Esperanza Martínez Delgado	MFH	María Guadalupe Flores Hernández
EVM	Estanislado Vázquez Morales	MCM	María Reyna Isela Cuello Martínez
JGD	Jesús Rafael González Delgadillo	ERG	Elva Liliana Rodríguez García
JRT	Juan Manuel Rodríguez Tello		

Método de auditoría: S: In situ, D: A distancia

I.- OBJETIVO:

Verificar el grado de implantación del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) basado en la Norma ISO 9001:2015 a través de una auditoría desarrollada en modalidad presencial.

II.- ALCANCE:

La auditoría se realizó a los siguientes procesos:

- Docencia (Tutoría, Planeación y seguimiento de proyectos de cursos y Prácticas Pedagógicas y Psicopedagogía).
- Difusión y Extensión.
- Apoyo Académico [brindar servicios. (Biblioteca)].
- Capacitación.
- Recursos materiales y servicios generales (Mantenimiento preventivo y correctivo de las instalaciones).
- Oficina de Personal (Elaboración de plantilla, reporte de incidencias y trámite de prestaciones).
- Control Escolar (Inscripción y reinscripción, elaboración de documentos solicitados por el alumno).
- Investigación (Seguimiento de Egresados, Registro y análisis de proyectos de investigación).
- Objetivos de la calidad, partes interesadas, Liderazgo y Contexto.
- Procedimientos de gestión [control de la información documentada (documentos y registros), control de salidas no conformes, acciones correctivas, auditorías, satisfacción del cliente, aclaración y atención de no conformidades identificadas por los usuarios, riesgos / oportunidades y Planificación del cambio y mejora].



**CENTRO REGIONAL DE EDUCACIÓN NORMAL
"PROFRA. AMINA MADERA LAUTERIO"**

Código:

CREN-CAL-PG-006-04

Nombre del documento:

Reporte de auditoría interna

Rev. 4

Página 2 de 10

III.- PERSONAL CONTACTADO:

- Adriana Heriberta Ruiz Hernández
- Diana Esmeralda López de la Rosa.
- María Reyna Isela Cuello Martínez.
- María Guadalupe Flores Hernández.
- Nicolasa Arriaga Villanueva
- José Alfredo Zepeda Lomas.
- Brenda Esperanza Martínez Delgado.
- Cinthia Guadalupe Guerrero de la Rosa
- Omar Arafat González Cafuentes
- Ma. Amalia Manso Villanueva.
- Roberta Sandoval Ruiz.
- Alma Rocío Paredes Sánchez.
- Laura Elena Morales Leija.
- Lucero Márquez Gámez
- Luis Adrián De León Manzo.
- Miriam Córdova Ruíz
- Héctor Guerrero García
- Vicente Quezada Flores.
- Ma. Cristina Herrera Tovar.



**CENTRO REGIONAL DE EDUCACIÓN NORMAL
"PROFRA. AMINA MADERA LAUTERIO"**

Código:
CREN-CAL-PG-006-04

Nombre del documento:

Reporte de auditoría interna

Rev. 4

Página 3 de 10

IV.- NO CONFORMIDADES

La auditoría interna realizada fue conforme a:

☐ **Conforme con las disposiciones planificadas.**

☒ **Conforme a los requisitos de la Norma ISO 9001.**

☐ **Conforme con los requisitos del Sistema de Gestión de la Calidad.**

Norma	ISO 9001:2015		OTRA: N/A
REQUISITO DE LA NORMA	NO CONFORMIDAD	OBSERVACIONES	PERSONA QUE DETECTÓ LA NO CONFORMIDAD
4			
4.1	N/A	<ul style="list-style-type: none">El responsable de seguimiento de egresados manifestó que el análisis del contexto se realiza cada dos o cinco años. Desconoce el periodo de actualización del documento. (EVM).El responsable del procedimiento de registro y análisis de proyectos de investigación no menciona lo relativo al análisis del contexto (CREN-CAL-AC-001 Rev. 4) (CCG).	(EVM) y (CCG)
4.2	No se detectaron hallazgos en este requisito.	N/A	N/A
4.3	No se detectaron hallazgos en este requisito.	N/A	N/A
4.4	No se detectaron hallazgos en este requisito.	N/A	N/A
5			
5.1	No se detectaron hallazgos en este requisito.	N/A	N/A
5.2	No se detectaron hallazgos en este requisito.	N/A	N/A
5.3	No se detectaron hallazgos en este requisito.	N/A	N/A
6			



**CENTRO REGIONAL DE EDUCACIÓN NORMAL
"PROFRA. AMINA MADERA LAUTERIO"**

Código:

CREN-CAL-PG-006-04

Nombre del documento:

Reporte de auditoría interna

Rev. 4

Página 4 de 10

La auditoría interna realizada fue conforme a:

☐ Conforme con las disposiciones planificadas.

☒ Conforme a los requisitos de la Norma
ISO 9001.

☐ Conforme con los requisitos del
Sistema de Gestión de la Calidad.

Norma	ISO 9001:2015		OTRA: N/A
REQUISITO DE LA NORMA	NO CONFORMIDAD	OBSERVACIONES	PERSONA QUE DETECTÓ LA NO CONFORMIDAD
6.1.1	N/A	Se observa que en el procedimiento de seguimiento de egresado explica los riesgos y oportunidades, pero desconoce la metodología que se utilizó para analizar los riesgos y oportunidades.	(EVM)
6.1.2	No se detectaron hallazgos en este requisito.	N/A	N/A
6.2.1	No se detectaron hallazgos en este requisito.	N/A	N/A
6.3	No se detectaron hallazgos en este requisito.	N/A	N/A
7			
7.1.1	No se detectaron hallazgos en este requisito.	N/A	N/A
7.1.2	N/A	Se observa que el responsable del procedimiento de registro y análisis de proyectos de investigación no muestra evidencia de haber recibido una capacitación para su puesto actual.	(CCG)
7.1.3	No se detectaron hallazgos en este requisito.	N/A	N/A
7.1.4	N/A	Se observa en la oficina del responsable del procedimiento de registro y análisis de proyectos de investigación que hay un toma corriente en el piso suelto, que representa un riesgo para el personal.	(CCG)
7.1.5	Requisito no aplicable	N/A	N/A
7.1.6	No se detectaron hallazgos en este requisito.	N/A	N/A



**CENTRO REGIONAL DE EDUCACIÓN NORMAL
"PROFRA. AMINA MADERA LAUTERIO"**

Código:

CREN-CAL-PG-006-04

Nombre del documento:

Reporte de auditoría interna

Rev. 4

Página 5 de 10

La auditoría interna realizada fue conforme a:

☐ Conforme con las disposiciones planificadas.

☒ Conforme a los requisitos de la Norma
ISO 9001.

☐ Conforme con los requisitos del
Sistema de Gestión de la Calidad.

Norma	ISO 9001:2015		OTRA: N/A
REQUISITO DE LA NORMA	NO CONFORMIDAD	OBSERVACIONES	PERSONA QUE DETECTÓ LA NO CONFORMIDAD
7.2	No se detectaron hallazgos en este requisito.	N/A	N/A
7.3	No se detectaron hallazgos en este requisito.	N/A	N/A
7.4	No se detectaron hallazgos en este requisito.	N/A	N/A
7.5.1	No se detectaron hallazgos en este requisito.	N/A	N/A
7.5.2	No se detectaron hallazgos en este requisito.	N/A	N/A
7.5.3.1	No se detectaron hallazgos en este requisito.	N/A	N/A
7.5.3.2	N/A	<ul style="list-style-type: none">Se observa que el responsable del procedimiento de seguimientos de egresados no identifica el documento de bitácora de registros de calidad para determinar el tiempo de conservación ni la elaboración si es en termino de electrónico o en papel. (EVM).	(EVM)
8			
8.1	No se detectaron hallazgos en este requisito.	N/A	N/A
8.2	No se detectaron hallazgos en este requisito.	N/A	N/A
8.3	Requisito no aplicable	N/A	N/A
8.4	No se detectaron hallazgos en este requisito.	N/A	N/A



**CENTRO REGIONAL DE EDUCACIÓN NORMAL
"PROFRA. AMINA MADERA LAUTERIO"**

Código:

CREN-CAL-PG-006-04

Nombre del documento:

Reporte de auditoría interna

Rev. 4

Página 6 de 10

La auditoría interna realizada fue conforme a:

☐ Conforme con las disposiciones planificadas.

☒ Conforme a los requisitos de la Norma
ISO 9001.

☐ Conforme con los requisitos del
Sistema de Gestión de la Calidad.

Norma	ISO 9001:2015		OTRA: N/A
REQUISITO DE LA NORMA	NO CONFORMIDAD	OBSERVACIONES	PERSONA QUE DETECTÓ LA NO CONFORMIDAD
8.5.1	N/A	En la descripción del procedimiento de registro y análisis de proyectos de investigación (CREN-AIS-PO-001 Rev. 9) no se mantiene el mismo lenguaje se mencionan: en el punto 2.1 Proyecto de acción semestral, en el punto 3.1 Proyectos de investigación, en el punto 3.2 Proyecto de la comisión, debe decir Formato de proyecto de comisión.	(CCG).
8.5.2	No se detectaron hallazgos en este requisito.	N/A	N/A
8.5.3	No se detectaron hallazgos en este requisito.	N/A	N/A
8.5.4	No se detectaron hallazgos en este requisito.	N/A	N/A
8.5.5	No se detectaron hallazgos en este requisito.	N/A	N/A
8.5.6	No se detectaron hallazgos en este requisito.	N/A	N/A
8.6	No se detectaron hallazgos en este requisito.	N/A	N/A
8.7	No se detectaron hallazgos en este requisito.	N/A	N/A
9			



CENTRO REGIONAL DE EDUCACIÓN NORMAL
"PROFRA. AMINA MADERA LAUTERIO"

Código:
CREN-CAL-PG-006-04

Nombre del documento:

Reporte de auditoría interna

Rev. 4

Página 7 de 10

La auditoría interna realizada fue conforme a:

- ☐ Conforme con las disposiciones planificadas.
- ☒ Conforme a los requisitos de la Norma ISO 9001.
- ☐ Conforme con los requisitos del Sistema de Gestión de la Calidad.

Norma	ISO 9001:2015		OTRA: N/A
REQUISITO DE LA NORMA	NO CONFORMIDAD	OBSERVACIONES	PERSONA QUE DETECTÓ LA NO CONFORMIDAD
9.1.1		Se observa que el responsable del procedimiento de seguimientos de egresados demuestra la medición de los indicadores generales, pero con base en la descripción del indicador que dice: Cumplimiento en las actividades planteadas en el proyecto de seguimiento de egresados con una meta del 80 a nivel semestral. No existe una medición de todas las actividades por lo cual el porcentaje que manifestó en el semestre par febrero – julio del ciclo escolar 2024 – 2025 se considera erróneo.	(EVM)
9.2.1	N/A	Se observa que faltan firmas en los oficios de comisión de los auditores internos.	ARH
9.3	No se detectaron hallazgos en este requisito.	N/A	N/A
10			
10.1	No se detectaron hallazgos en este requisito.	N/A	N/A
10.2.2	No se detectaron hallazgos en este requisito.	N/A	N/A



**CENTRO REGIONAL DE EDUCACIÓN NORMAL
"PROFRA. AMINA MADERA LAUTERIO"**

Código:
CREN-CAL-PG-006-04

Nombre del documento:

Reporte de auditoría interna

Rev. 4

Página 8 de 10

La auditoría interna realizada fue conforme a:

☐ Conforme con las disposiciones planificadas.

☒ Conforme a los requisitos de la Norma ISO 9001.

☐ Conforme con los requisitos del Sistema de Gestión de la Calidad.

Norma	ISO 9001:2015		OTRA: N/A
REQUISITO DE LA NORMA	NO CONFORMIDAD	OBSERVACIONES	PERSONA QUE DETECTÓ LA NO CONFORMIDAD
10.3		<ul style="list-style-type: none"> En el proceso de Apoyo Académico (biblioteca) se observa, que no se ha incluido el "circulo de lectura" como mejora en el procedimiento operativo de biblioteca ya que lo planteado por el coordinador se observa de muy buena organización y con las acciones que realiza y documenta cada semestre es factible su inclusión. (EVM). Se observa que no se han hecho mejoras en el proceso de Control Escolar. (JRT). 	(EVM) y (JRT)

V.- Se cumplió con el objetivo de la auditoria:		VI.- Se ha implementado y se mantiene de manera eficaz el SGC:	
SI	NO	SI	NO
X		X	

VI.- EFICACIA DEL SISTEMA			
Requisito de la Norma	Problemas detectados en la implantación del Sistema de Gestión de la Calidad	Acciones tomadas para Mejora de la Eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad	Eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad
4	Hay personas de la Institución que no se han familiarizado con el documento llamado "análisis del contexto".	Se han realizado sesiones de información para que el personal conozca de manera general los elementos generales del sistema de gestión de la calidad.	Consideramos que este requisito se ha mantenido implementado de manera eficaz.



**CENTRO REGIONAL DE EDUCACIÓN NORMAL
"PROFRA. AMINA MADERA LAUTERIO"**

Código:

CREN-CAL-PG-006-04

Nombre del documento:

Reporte de auditoría interna

Rev. 4

Página 9 de 10

VI.- EFICACIA DEL SISTEMA

Requisito de la Norma	Problemas detectados en la implantación del Sistema de Gestión de la Calidad	Acciones tomadas para Mejora de la Eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad	Eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad
5	No hubo hallazgos en este requisito.	Los temas relacionados con el sistema de gestión de la calidad se han tratado en las sesiones del Comité de Planeación en donde se dan cita los responsables de las áreas en conjunto con la alta Dirección con el fin de darle solución a lo que acontece en el SGC o proponer acciones que ayuden a mejorar el mismo.	Se considera que este requisito se ha implantado de manera eficaz.
6	En algunos casos el personal muestra desconocimiento de la metodología utilizada para gestionar los riesgos en la Escuela Normal.	Se han realizado reuniones de trabajo para analizar riesgos aplicables a cada proceso, pero hace falta redoblar esfuerzos para utilizar este concepto en beneficio del CREN.	Se considera que este requisito se ha implantado de manera eficaz.
7	Hay casos puntuales de documentos que requieren actualizarse.	Se sigue actualizando la documentación conforme a las necesidades de los procesos para lo cual se insta al personal a actualizar su documentación.	Consideramos que este requisito se ha implementado de manera eficaz, pero será conveniente tener mayor cuidado en solucionar lo acontecido en la auditoría.
8	Se observan casos puntuales de inconsistencias entre las actividades y la documentación actual.	Se sigue invitando a los dueños de los procesos a revisar continuamente la documentación aplicable al mismo, con el fin de que se ajuste a la operación diaria de las actividades para mejorar la eficacia del SGC.	De acuerdo a lo detectado se concluye que este requisito se ha mantenido de manera eficaz, pero será conveniente tener mayor cuidado en solucionar lo acontecido en la auditoría.
9	Se observa un caso puntual en la medición del proceso.	Se han realizado acciones de seguimiento de los indicadores de los diferentes procesos por lo que podemos observar que durante esta auditoría se tienen los datos que evidencian la aplicación del sistema de gestión de la calidad.	Consideramos que este requisito se ha mantenido implementado de manera eficaz.
10	Se observa un caso en los que no se ha documentado las acciones de mejora y por otro lado, no se han realizado mejoras dentro de los procesos.	Es necesario realizar un análisis a los procesos para detectar mejoras en los mismos.	Se considera que este requisito se ha implantado de manera eficaz.



**CENTRO REGIONAL DE EDUCACIÓN NORMAL
"PROFRA. AMINA MADERA LAUTERIO"**

Código:

CREN-CAL-PG-006-04

Nombre del documento:

Reporte de auditoría interna

Rev. 4

Página 10 de 10

VII.- OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES GENERALES

- Se puede observar una madurez en el sistema de gestión de la calidad por lo que se deben enfocar los esfuerzos a realizar acciones de mejora que ayuden a aumentar la satisfacción de las partes interesadas.

ELABORA

DR. LUIS ADRIAN DE LEON MANZO
AUDITOR LIDER

RECIBE y APRUEBA

DR. VICENTE QUEZADA FLORES
DIRECCION