

Informe de Auditoría

Nombre de la organización:	Centro Regional de Educación Normal "PROFRA. AMINA MADERA LAUTERIO"
Representante del cliente:	Vicente Quezada Flores; Elva Lilibiana Rodriguez Garcia
Email:	quezadacren@hotmail.com / cren_sgc@crenamina.edu.mx
Teléfono:	488 126 4438 / 488 105 0992
Página web:	https://crenamina.edu.mx/

Tipo de Auditoría:	Seguimiento Anual 1	Criterio(s) de auditoría:	ISO 9001:2015 / Elija un elemento. / Elija un elemento. / Elija un elemento.	
Días auditor: (en propuesta)	1.5 días	Fechas del evento de auditoría:	De: 09 de junio de 2022	A: 10 de junio de 2022
Líder del equipo auditor:	Angel Andres Quintero Zatarain			
Miembros del equipo auditor y/o Experto técnico.	N/A			
Observadores o Intérpretes: (persona acompañante)	N/A			

Actividades Remotas

Metodología / Herramientas:	N/A
Justificación:	N/A
Criterios para la auditoría remota:	N/A
Comentarios sobre la eficacia del uso de las TIC para alcanzar los objetivos de la auditoría (cuando aplique):	N/A

Indicar si la auditoría es un solo estándar o combinada:	Un estándar
--	-------------

Número total de empleados confirmados:	69	Rango de empleados en propuesta:	66-85
Justificación de turnos no auditados:	N/A, Solo cuentan con un turno 08:00 a 15:00		
Si se genera un cambio en el rango de empleados y por decisión del auditor no es necesario recotizar, justificar la decisión:			
N/A, el rango de empleados es conforme a la propuesta			

No.	Exclusiones / No aplicabilidad	Justificación del cliente	Verificación del auditor.
1	7.1.5.- Recursos de seguimiento y medición	El CREN "Profesora Amina Madera Lauterio", ha determinado que este requisito de la norma ISO 9001:2015, no es aplicable a los servicios que ofrece la organización, debido a que el servicio proporcionado no es medido a través de equipos (hardware o software) por la naturaleza propia de estos, las mediciones y observaciones se realizan mediante personal capacitado y calificado para realizarse, la formación de dicho personal esta mencionado en el apartado 7.2 de este manual de la calidad.	Durante recorrido, entrevistas y revisión documental se demuestra que no se requieren de equipos que requieran seguimiento y medición para la impartición de clases o evaluaciones a documentos ni alumnos
2	8.3.- Diseño y desarrollo de los productos y servicios	El CREN "Profesora Amina Madera Lauterio", ha determinado que este requisito de la norma ISO 9001:2015, no es aplicable a los servicios que ofrece la organización, debido a que no se realiza el diseño del servicio, pues los programas de estudio ya están	Durante recorrido, entrevistas y revisión documental se demuestra que la organización no diseña ni desarrolla los planes de estudio, todo es proporcionado por la SEP

		previamente autorizados por la "Dirección general de educación superior para el magisterio" (DGESUM) de la SEP. El CREN, solo aplica dichos programas de estudio.	
3	8.5.1 (f).- la validación y revalidación periódica de la capacidad para alcanzar los resultados planificados de los procesos de producción y de prestación del servicio, cuando las salidas resultantes no puedan verificarse mediante actividades de seguimiento o medición posteriores	El CREN "Profesora Amina Madera Lauterio", ha determinado que este requisito de la norma ISO 9001:2015, no es aplicable a los servicios que ofrece la organización, debido a que los programas de estudio están ya previamente validados por la SEP – DGESUM y la secretaría de educación del gobierno del estado. Sin embargo, el personal del CREN se asegura que los requisitos del cliente sean alcanzados.	Durante recorrido, entrevistas y revisión documental se demuestra que la organización se demuestra que los programas de estudios son asignados por la SEP quien ya los valido previamente.

Nota: Agregar campos en caso de ser necesario.

Fecha del próximo evento de auditoria (día, mes y año)	08 de junio de 2023
--	---------------------

- Lista de personal clave presente o entrevistado durante la auditoria (sólo ISO 45001)**
- Lista de alumnos y docentes entrevistados durante la auditoria (sólo ISO 21001)**

Objetivos de Auditoria

(Despliega los conceptos para verificar el cumplimiento de estos de acuerdo con el evento ejecutado).

- Objetivos de la Etapa 1 (ISO/IEC 17021-1 / 9.3.1.2.2):**
 - ISO 9001:2015:
 - ISO 14001:2015:
 - ISO 37001:2016:
 - ISO 45001:2018:
 - ISO/IEC 27001:2013:
 - ISO 13485: 2016:
 - ISO 21001:2018:
 - ISO 22301:2019:
 - ISO 39001:2012:
 - ISO 50001:2018:
 - ISO 28000:2007:
- Objetivos de la Etapa 2 (ISO/IEC 17021-1 / 9.3.1.3):**
 - ISO 9001:2015:
 - ISO 14001:2015:

- ISO 37001:2016:
- ISO 45001:2018:
- ISO/IEC 27001:2013:
- ISO 13485: 2016:
- ISO 21001:2018:
- ISO 22301:2019:
- ISO 39001:2012:
- ISO 50001:2018:
- ISO 28000:2007:

Objetivos del Seguimiento (ISO/IEC 17021-1 / 9.6.2.2):

- ISO 9001:2015:
- ISO 14001:2015:
- ISO 37001:2016:
- ISO 45001:2018:
- ISO/IEC 27001:2013:
- ISO 13485: 2016:
- ISO 21001:2018:
- ISO 22301:2019:
- ISO 39001:2012:
- ISO 50001:2018:
- ISO 28000:2007:

Objetivos de Renovación (ISO/IEC 17021-1 / 9.6.3.2):

- ISO 9001:2015:
- ISO 14001:2015:
- ISO 37001:2016:
- ISO 45001:2018:
- ISO/IEC 27001:2013:
- ISO 13485: 2016:
- ISO 21001:2018:
- ISO 22301:2019:
- ISO 39001:2012:
- ISO 50001:2018:
- ISO 28000:2007:

Programa de Auditoría

(Fechas y lugares en los que se realizaron las actividades de este evento de auditoría. / Alcance de auditoría.)

Esquema: Un sitio

Sitios y Direcciones (Donde se lleva a cabo la auditoría) Nota*: en caso de que un sitio tenga localidad, combinar las celdas de rango en dicha localidad	Rango de empleados	Empleados confirmados	Turnos	Horarios	Descripción de los procesos o Actividades por sitio y turno (Ventas, compras, recursos humanos, producción, etc.)	Distribución de los procesos o actividades Vs días de auditoría.					
						SS1	SS2/SA1	SS3	SS4/SA2	SS5	RR
Sitio principal: Centro Regional de Educación Normal "PROFRA. AMINA MADERA LAUTERIO" Calle: Prolongación Manuel José Othón Numero: S/N Colonia: Centro CP: 78520 Municipio: Cedral Estado: San Luis Potosí País: México	66-85	69	1	08:00 a 15:00	Operativos: Control escolar y docencia Apoyo: Adquisiciones y servicio médico, mantenimiento (recursos materiales y servicios generales), apoyo académico (mantenimiento preventivo y correctivo y biblioteca), investigación, difusión y extensión educativa, oficina de personal, capacitación.	Proceso por evento					
					Operativos: Control escolar y docencia Apoyo: Adquisiciones y servicio médico, apoyo académico (mantenimiento preventivo y correctivo y biblioteca).		Operativos: Control escolar y docencia Apoyo: mantenimiento (recursos materiales y servicios generales), investigación, difusión y extensión educativa, oficina de personal,.		Operativos: Control escolar y docencia Apoyo: Adquisiciones y servicio médico, mantenimiento (recursos materiales y servicios generales), apoyo académico (mantenimiento preventivo y correctivo y biblioteca), investigación, difusión y extensión educativa, oficina de personal, capacitación.		
Días (colocar el número de días conforme la propuesta)							1.5		1.5		3
Sitio 2:	Elija					Proceso por evento					
Calle: escribir texto. Numero: escribir texto. Colonia: escribir texto. CP: escribir texto. Municipio: escribir texto. Estado: escribir texto. País: escribir texto.											
Días (colocar el número de días conforme la propuesta)											
Comentario del muestreo:											

Nota: es obligatorio llenar todos los campos de la tabla anterior.



Nota: notificar a ventas en caso de que existiera algún proceso, sitio y/o localidad fuera del alcance y que el cliente desee incluirlo, un cambio en el rango de empleados, o bien la aplicabilidad o no aplicabilidad de alguna cláusula que impacte en la cotización.

Hallazgos de auditoria.

Aspectos Positivos

Participación del personal
 Conocimiento del sistema
 Control documental

Oportunidades de Mejora

No se mantiene del todo el enfoque en el aumento de la satisfacción del cliente. 5.1.2 (C)
 Reanalizar los Requisitos para los productos y servicios (8.2)
 Actualizar la documentación para de Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente (8.4)

No Conformidades

#NC	Proceso	Clasificación	Requerimiento / Cláusula / Normativa
1	Auditorías internas	Menor	<p>9.2.1 La organización debe llevar a cabo auditorías internas a intervalos planificados para proporcionar información acerca de si el sistema de gestión de la calidad:</p> <p>a) es conforme con:</p> <p>1) los requisitos propios de la organización para su sistema de gestión de la calidad;</p> <p>2) los requisitos de esta Norma Internacional;</p> <p>b) se implementa y mantiene eficazmente.</p> <p>No Conformidad</p> <p>La organización lleva a cabo auditorías internas en intervalos planificados sin embargo no se proporciona información completa para asegurar que el sistema de calidad:</p> <p>a) es conforme con:</p> <p>1) los requisitos propios de la organización para su sistema de gestión de la calidad;</p> <p>2) los requisitos de esta Norma Internacional;</p> <p>b) se implementa y mantiene eficazmente.</p> <p>Evidencia que soporta la no conformidad</p> <p>Revisión de auditoria interna realizada en mayo 23 y 24/2022, entrevistas con el equipo auditor</p>

Nota: Para la etapa 2 y de Renovación, una vez cerradas las NC's y validadas por el auditor líder, el paquete de auditoría será enviado al Comité de Certificación para revisión y aprobación para la emisión del certificado.

Hojas de Resultado

- Etapa 1.**
- Etapa 2, Renovación de la certificación o Auditoría Especial.**
- Seguimiento.**

Recomendación del equipo auditor (Seguimiento)

Basados en la evidencia disponible y la muestra tomada durante la auditoría, el equipo auditor ha concluido el siguiente resultado:

Recomendado sin no conformidades.

El equipo auditor se complace y felicita a la organización por el logro obtenido, así como recomienda continuar con la certificación del Sistema de Gestión de la Organización.

Recomendado con no conformidades menores. No. de NC: 1

El equipo auditor se complace en recomendar para continuar con la certificación, su organización deberá cargar en el software COS evidencia de las acciones tomadas (**Contención, Causa y Plan de acción**) para cada no conformidad detectada **en un período no mayor a 60 días naturales a partir del cierre de este evento de auditoría.**

Condicionado con no conformidades mayores. No. De NC's: _____ Fuera de sitio En sitio

La recomendación para continuar con el Sistema de Gestión Certificación es **CONDICIONADA** hasta el cierre y verificación de las No Conformidades mayores.

Una auditoría en sitio para el cierre y verificación de las No Conformidades podrá ser requerida de acuerdo al impacto del hallazgo y de la decisión del equipo auditor.

La Organización debe cargar en el Software COS la(s) acción(es) correctiva(s) que incluye: **Contención, Análisis de Causa y Plan de Acción** antes de **30 días naturales** y (cuando aplique agendar una visita para su revisión) posteriormente deberá cargar la evidencia de la **verificación** de la Acción Correctiva antes de **60 días naturales a partir del cierre de este evento de auditoría.**

No recomendado

La organización no será recomendada para Continuar con la certificación en este evento.

El certificado cambiará a estatus de **SUSPENDIDO** y debe repetirse el evento de auditoría.

*Confirmando que se ejecutaron _____ día(s) de auditoría, que deben pagarse conforme a la cuota por día auditor establecida en la propuesta económica, así como el costo de los viáticos incurridos en este evento de auditoría de acuerdo con los términos y condiciones establecidos en la propuesta económica.

*Comprendo que la repetición de evento se refiere a la realización completa de los días de auditoría asignados que son: _____, el cual confirmo se deben pagar una vez ejecutado nuevamente el evento de auditoría.

Nota 1: Cualquier No Conformidad Menor **no cerrada** en tiempo, se escalará a **Mayor** y aplicará lo correspondiente al tercer resultado. (Condicionado)

Nota 2: Cualquier No Conformidad Mayor no **implementada** y **verificada** en tiempo, el certificado será colocado en **SUSPENSIÓN**,

Nota 3: Todas las No Conformidades deben contar con **Acción inmediata (Contención, corrección), Análisis de Causa y plan de acción.**

Nota 4: La auditoría es basada en un proceso de **muestreo** de la información disponible durante el proceso de la auditoría.

Alcance de Certificación. (Revisar el alcance determinado concuerde con las actividades, productos y servicios auditados; En caso de multisitio especificar el alcance general y alcance por sitio).

General:	Formación Inicial de Licenciados en Educación Primaria: Docencia, Investigación Educativa, Difusión y Extensión Educativa, Control Escolar y Procesos de Apoyo.
Sitio Principal:	Haga clic o pulse aquí para escribir texto.

Nota: Agregar los sitios necesarios de acuerdo con el alcance del Sistema de Gestión.

*Al firmar el presente documento confirmo que estoy de acuerdo con el alcance de certificación establecido en la sección anterior, que el alcance es adecuado para mi organización y que el alcance será el mismo que aparecerá en el certificado.

Para cualquier duda o comentario por favor no dude en contactar a su auditor líder o servicio al cliente.

Responsable del sistema de gestión.

Representante de la alta dirección.

Firma: _____

Firma: _____

Nombre: _____

Nombre: _____

Puesto: _____

Puesto: _____

He leído, entendido y **acepto** la recomendación del equipo auditor.

He leído, entendido y **NO acepto** la recomendación del equipo auditor por lo que deseo apelar la decisión del equipo auditor.

Instrucciones: utiliza la matriz correspondiente al evento ejecutado, anéxalo al paquete de auditoría y elimina el resto de las matrices.

- ISO 9001:2015**
- ISO 14001:2015**
- ISO 37001:2016**
- ISO 45001:2018**
- ISO/IEC 27001:2013**
- ISO 13485:2016**
- ISO 21001:2018**
- ISO 22301:2019**
- ISO 39001:2012**
- ISO 50001:2018**
- ISO 28000:2007**