



**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 1 de 12

NÚM. DE AUDITORÍA	MÉTODO DE AUDITORÍA	ORGANIZACIÓN AUDITADA/AREA	FECHA DE REALIZACION DE AUDITORIA
A01/23	S	Centro Regional de Educación Normal "Profra. Amina Madera Lauterio"	16, 17 y 18 de octubre de 2023
AUDITOR LÍDER RESPONSABLE DE LA AUDITORÍA			
Luis Adrián De León Manzo (LLM)			
EQUIPO DE AUDITORES			
María Reyna Isela Cuello Martínez (MCM)		Citlalli Anahí Córdova Guevara (CCG)	
Ma. Cristina Herrera Tovar (MHT)		Estanislado Vázquez Morales (EVM)	
María Guadalupe Flores Hernández (MFH)		Graciela Romero García (GRG)	
Ma. Amalia Manso Villanueva (MMV)		Elva Liliana Rodríguez García (ERG)	
Adriana Heriberta Ruiz Hernández (ARH)		Brenda Esperanza Martínez Delgado (BMD)	
Maribel Leija Polina (MLP)		Jesús Rafael González Delgadillo (JGD)	
Luis Adrián De León Manzo (LLM)		Juan Manuel Rodríguez Tello (JRT).	

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 (Academias, Tutorías, Planeación y seguimiento de proyectos de cursos, Psicopedagogía y Prácticas Pedagógicas).
- Difusión y Extensión (Difusión y extensión educativa y elaboración de la revista).
- Investigación (Seguimiento de egresados y registro y análisis de proyectos de investigación).
- Apoyo Académico (Mantenimiento preventivo y correctivo de equipos, brindar servicios).
- Control Escolar (Inscripción y reinscripción, Beca Federal y Elaboración de documentos solicitados por el alumno).
- Adquisiciones y Servicio médico.
- Oficina de Personal (Elaboración de plantilla, Reporte de incidencias y Trámite de prestaciones).
- Materiales y servicios generales (Mantenimiento preventivo y correctivo de las instalaciones).
- Capacitación.
- Revisión por la Dirección.
- Procedimientos de gestión [control de la información documentada (documentos y registros), control de salidas no conformes, acciones correctivas, auditorías, satisfacción del cliente, aclaración, atención de no conformidades, riesgos / oportunidades y mejora]

	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 2 de 12

III.- PERSONAL CONTACTADO:

- Vicente Quezada Flores
- Diana Esmeralda López de la Rosa.
- Nicolasa Arriaga Villanueva
- César Eduardo Galván Facundo.
- Roberta Sandoval Ruiz.
- Amelia Vázquez Reyes.
- María Reyna Isela Cuello Martínez.
- Graciela Romero García.
- Ma. Cristina Herrera Tovar.
- José Alfredo Zepeda Lomas.
- Miriam Córdova Ruíz.
- Luis Adrián De León Manzo.
- Ismael Altamirano Modad.
- Elvia Edén Cantú Córdova.
- Alma Rocío Paredes Sánchez.
- Omar Arafat González Cafuentes.
- María Guadalupe Flores Hernández.
- Gustavo de León Rodríguez
- Lucero Márquez Gámez
- Laura Elena Morales Leija.
- Adriana Heriberta Ruiz Hernández.
- Ma. Amalia Manso Villanueva.
- Elva Lilibiana Rodríguez García.
- Estanislado Vázquez Morales.
- Ofelia Elizabeth Llanas Rangel.



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

Código:
CREN-CAL-PG-006-04

Rev.4

Página 4 de 12

Nombre del documento:

Reporte de auditoría interna

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:	
REQUISITO DE LA NORMA	NO CONFORMIDAD	OBSERVACIONES	PERSONA QUE DETECTÓ LA NO CONFORMIDAD
6.1	<ul style="list-style-type: none"> En el proceso de Apoyo Académico (procedimiento de servicios bibliotecarios) el responsable muestra su matriz de riesgos CREN-CAL-PG-009-02, pero en el apartado de las acciones a realizar no se muestra una acción a realizar, aunque el riesgo sea bajo, debería aplicar una acción. (CCG). En el proceso de Adquisiciones y Servicio Médico (Servicio Médico) no muestra evidencia de donde están alojadas ni cómo se elaboraron las matrices de riesgos y oportunidades. (EVM). En el proceso de Docencia (procedimiento de planeación y seguimiento de proyectos de cursos) no se sabe con exactitud la periodicidad para la revisión de eficacia de las acciones tomadas derivadas de los riesgos. (BMD). En el proceso de Apoyo Académico (procedimiento de mantenimiento preventivo y correctivos de equipos) le falta conocimiento sobre la periodicidad de la evaluación de la eficacia de las acciones tomadas derivadas de las matrices de riesgos y oportunidades. (GRG). En el proceso de Docencia (Psicopedagogía) no se tiene la noción si ya se cumplieron las acciones de la matriz de oportunidades, pero imagina que igual si se lograron debido a las fechas que tiene. (MLP). 		CCG, EVM, BMD, GRG, MLP.



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

Código:
CREN-CAL-PG-006-04

Rev.4

Página 5 de 12

Nombre del documento:

Reporte de auditoría interna

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:	
REQUISITO DE LA NORMA	NO CONFORMIDAD	OBSERVACIONES	PERSONA QUE DETECTÓ LA NO CONFORMIDAD
6.2.1		Se observa que en el proceso de Difusión y Extensión (elaboración de la revista) el responsable del procedimiento desconoce la periodicidad con que se evalúa los objetivos de la calidad.	MFH
6.3		No se identifica el procedimiento de gestión para la mejora y planificación del cambio CREN-CAL-PG-010.	MFH
7			
7.1.2	En el proceso de Investigación (procedimiento de registro y análisis de proyectos de investigación) se identifica el perfil de puesto, sin embargo, solo se describe el del jefe del área y no para esta comisión. Reconoce cómo a partir del diagrama de tortuga se puede inferir cuál es el perfil de puesto para este procedimiento.		MHF
7.1.6		En el proceso de la Oficina de Personal (Elaboración de plantilla, Reporte de incidencias y Trámite de prestaciones) no existe una capacitación como tal, solo se le da la información necesaria para realizar su trabajo.	MCM
7.2		En el proceso de Docencia (Psicopedagogía) se observa que no se ha dado la capacitación, en un principio por pandemia y después por falta de recurso.	MLP
7.3	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 12

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:	
REQUISITO DE LA NORMA	NO CONFORMIDAD	OBSERVACIONES	PERSONA QUE DETECTÓ LA NO CONFORMIDAD
7.4		En el proceso de Control Escolar (procedimiento de elaboración de documentación solicitada por el alumno, la comunicación se realiza de manera verbal	JRT
7.5.2		En el proceso de Recursos Materiales y servicios Generales (procedimiento de mantenimiento correctivo y preventivo), al solicitar los formatos de los procedimientos presenta documento en físico de nombre Diagnóstico de Aulas y Anexos para programar su mantenimiento con código CREN-RMS-PO-001-01. Rev. 1 el cual se encuentra incompleto ya que le falta el apartado de nombre, fecha y firma de realización que si aparece en el cargado en plataforma. Presenta documento en físico de nombre Formato de Programa de Mantenimiento Preventivo y Externo con código CREN-RMS-PO-001-02. Rev. 1 el cual no coincide al cargado en plataforma ya que éste tiene por nombre Formato de Programa de Mantenimiento Preventivo y Correctivo.	JGD
7.5.3	En el proceso de Control Escolar (procedimiento de inscripción y reinscripción) no se tiene el tiempo de resguardo de los títulos.		JRT
8			
8.1	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

Rev.4

Página 7 de 12

Nombre del documento:

Reporte de auditoría interna

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:	
REQUISITO DE LA NORMA	NO CONFORMIDAD	OBSERVACIONES	PERSONA QUE DETECTÓ LA NO CONFORMIDAD
8.2		En el proceso de Apoyo académico (procedimiento de servicios bibliotecarios) dentro de los puntos que se observan en el apartado de sanciones se menciona: que por cada libro entregado extemporáneamente se aportará la cantidad de 5 pesos por cada día de retraso al entregar el libro, este apartado no se lleva a cabo desde el 2020, por indicaciones de la Dirección, contraviniendo a lo indicado en el Reglamento de Biblioteca.	CCG
8.3	Requisito no aplicable para el sistema de gestión de la calidad.	N/A	N/A
8.4	No se detectaron hallazgos en este requisito.	N/A	N/A
8.5.1		En el proceso de Docencia (procedimiento de planeación y seguimiento de proyectos de cursos) se detecta que hay inconsistencias en el procedimiento, por ejemplo: la numeración del documento, no hay una relación clara de la descripción del procedimiento con los anexos aplicables, Para el tiempo de ausencia de 1 a 3 días menciona ciertas acciones a tomar, posteriormente por separado vienen de 4 a 10 días de ausencia y son exactamente las mismas acciones que la antes mencionada.	BMD
8.6	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 8 de 12

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:	
REQUISITO DE LA NORMA	NO CONFORMIDAD	OBSERVACIONES	PERSONA QUE DETECTÓ LA NO CONFORMIDAD
8.7		En el proceso de Control Escolar (procedimiento de inscripción y reinscripción y elaboración de documentación solicitada por el alumno) no se mostró evidencia de la Bitácora de control de las salidas no conformes CREN-CAL-PG-004-01.	JRT
9			
9.1	En el proceso de Apoyo académico (procedimiento de servicios bibliotecarios) en el informe del desarrollo del plan de trabajo, se detecta que hay adeudo de libros de alumnos cuando se dan de baja, pero el problema grave se detecta en el personal docente y administrativo ya que en el informe del semestre non CREN-AAC-PO-003-05, muestra un adeudo de 124 libros pendientes de entrega. En el informe del semestre par CREN-AAC-PO-003-05, muestra un adeudo de 100 libros pendientes de entrega. Pero en el reglamento maneja que solo se prestaran los libros por 30 días hábiles, por lo que al final del semestre deberían estar todos devueltos.		CCG



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

Código:
CREN-CAL-PG-006-04

Nombre del documento:

Reporte de auditoría interna

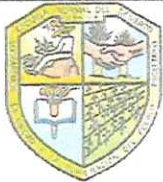
Rev.4

Página 9 de 12

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:	
REQUISITO DE LA NORMA	NO CONFORMIDAD	OBSERVACIONES	PERSONA QUE DETECTÓ LA NO CONFORMIDAD
9.1.2	<ul style="list-style-type: none"> En el proceso de Docencia (procedimiento de prácticas pedagógicas) se tiene registrado en formulario Google form y en el informe CREN-ADO-PO-004-06 (no se tiene ubicado el semestre al que corresponde) II semestre.... 95% IV semestre.... VI semestre... Solo en formulario VII semestre...NO SE APLICA (porque se limita a la observación, no se considera la práctica como se establece en la acción 20 del CREN-PO-ADO-004) No tienen firma. (LLM). En el proceso de Adquisiciones y Servicio Médico (Servicio Médico) Dejo de aplicarlas durante la pandemia y hasta la fecha. (EVM). En el proceso de Control Escolar (procedimiento de inscripción y reinscripción y elaboración de documentación solicitada por el alumno) se aplican encuestas, pero no están en formato correcto, ni la medición la entrega y valida bien requisitada. (JRT). 	/	LLM, EVM, JRT
9.1.3	En el proceso de Adquisiciones y Servicio Médico (Servicio Médico) se identifica el indicador en el Diagrama de Tortuga del proceso, pero hace falta hacer la medición del mismo. (EVM).		EVM
9.2	No se detectaron hallazgos en este requisito.		N/A
9.3		Se observa que no se ha realizado la revisión por la dirección desde el año 2022.	CCG
10			



**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 12

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:	
REQUISITO DE LA NORMA	NO CONFORMIDAD	OBSERVACIONES	PERSONA QUE DETECTÓ LA NO CONFORMIDAD
10.1	No se detectaron hallazgos en este requisito.	N/A	N/A
10.2		Se observa en el RAC 90 que hay documentos donde no coinciden todas las fechas que se registran y que completan la acción.	ERG
10.3	No se ha dado seguimiento y evaluado los resultados de la mejora "seguimiento del plan de estudios 2018" propuesto desde el año 2018 a la fecha.		EVM

V.- Se cumplió con el objetivo de la auditoría:

SI

NO

X

VI.- Se ha implementado y se mantiene de manera eficaz el SGC:

SI

NO

X



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

Código:
CREN-CAL-PG-006-04

Rev.4

Página 11 de 12

Nombre del documento:

Reporte de auditoría interna

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	Se observan casos puntuales de desconocimiento del análisis del contexto y de las partes interesadas	Cada área de la Normal ha estado difundiendo información acerca del sistema de gestión de la calidad.	Se considera que este requisito se ha implantado de manera eficaz.
5	No hubo hallazgos en este requisito.	Sin comentario al requisito.	Se considera que este requisito se ha implantado de manera eficaz.
6	El personal conoce las matrices de riesgos y oportunidades, pero hace falta difundir los periodos de evaluación de la eficacia de las acciones derivadas de ambas matrices.	Se han realizado reuniones de trabajo para analizar los riesgos aplicables a cada proceso, pero hace falta redoblar esfuerzos para la mejor comprensión de las matrices de riesgos y oportunidades.	Se ha detectado debilidad en la difusión de los periodos de evaluación de la eficacia de las acciones derivadas de las matrices de riesgos y oportunidades lo que indica que no se ha mantenido una implementación eficaz.
7	<ul style="list-style-type: none"> Se detectan casos puntuales en donde no se define con claridad las funciones del personal. 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.
8	<ul style="list-style-type: none"> Existe de manera general un control de los procesos, aunque no deja de haber oportunidades de mejora en algunos de ellos. Se han detectado casos puntuales de la aplicación de documentos modificados los cuales no han sido actualizados en la plataforma en donde se aloja la documentación del SGC. Falta mayor control de las bitácoras de salidas no conformes. 	Se sigue invitando a los dueños de los procesos a revisar continuamente la operación con el fin de mejorar la eficacia de los diferentes procesos.	De acuerdo a lo detectado se concluye que este requisito se ha mantenido de manera eficaz.
9	Se observa debilidad en la medición de algunos procesos; así como en la evaluación de la satisfacción del cliente.	Se ha invitado a los responsables de los diferentes procesos tener actualizada la información relativa a la medición, análisis y evaluación del desempeño del SGC.	Consideramos que este requisito no se ha mantenido implementado de manera eficaz.
10	Se detectan pocos proyectos de mejora en la institución.	Se sigue invitando al personal a analizar sus procesos e identificar mejoras en los mismos.	Derivado de lo anterior podemos considerar que, aunque este requisito tiene oportunidades de mejora ha sido 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 12 de 12

VII.- OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES GENERALES

- Se observa que, aunque la Institución dejó de recibir el apoyo económico por parte del Departamento de Educación Normal, el personal de la escuela ha mantenido su sistema de gestión de la calidad.
- Se recomienda dirigir a la institución a implementar proyectos de mejora basados en el sistema de gestión de la calidad para brindarle un mejor servicio a la comunidad estudiantil.

ELABORA

DR. LUIS ADRIAN DE LEON MANZO
AUDITOR LIDER

RECIBE y APRUEBA

DR. VICENTE QUEZADA FLORES
DIRECCIÓN