

INFORME DE AUDITORÍA	Ejercicio de Auditoria Interna Sistema de Gestión de Organizaciones Educativas (SGOE) ISO 21001:2018	
-----------------------------	--	---

INFORMACIÓN GENERAL	
No. de auditoria	01
Fechas de auditoria	30 de septiembre del 2024
Fechas de entrega del informe*	30 de septiembre del 2024
Nombre del cliente de la auditoria**	Escuela Normal Oficial de León
Nombre de la organización auditada	Escuela Normal Oficial de León
Dirección	Fray Luis de Herrera esq. Luna S/N Fracc. Villa Insurgentes CP 37220 León, Gto.; MX.
Lugares donde se realizó la auditoria	Servicios administrativos, departamento de tutoría, servicios de apoyo y dirección escolar.
Representante del auditado	Alma Verónica Tavares Viramontes
Teléfono	477 717 90 88
Correo Electrónico	a_tavares@seg-gto.gob.mx

NORMAS DE REFERENCIA AUDITADAS	
NORMA ISO 21001:2018	Política, objetivos, alcances, descripción del proceso, formatos, riesgos y oportunidades, evidencia. 4.3, 4.4.1, 4.4.2, 7.1.5, 7.1.5.2, 7.4.1, 7.5.1, 7.5.2, 7.5.3, 7.5.3.2, 8.1.1, 8.3.3

EQUIPO AUDITOR
Auditor Líder: Pedro Martín Avila Luna y Luis Ángel Martínez Pérez
Auditores: José de Jesús Marmolejo Zúñiga Luis Ángel Martínez Pérez Filiberto Olmedo Ramírez Jorge Eduardo Arredondo Torres Anayeli Martínez Arrona Santo Domingo de Jesús Sánchez Ávila

El Grupo Auditor ratifica que toda la documentación consultada y generada por esta auditoria se maneja de forma confidencial.

INFORME DE AUDITORÍA	Ejercicio de Auditoria Interna Sistema de Gestión de Organizaciones Educativas (SGOE) ISO 21001:2018	
-----------------------------	--	---

Lucía Maldonado Peña
 Ruth Paola Alfaro Arías
 Martha Leticia Preciado infante
 Arcelia Verónica Rodríguez Martínez
 Alma Verónica Tavares Viramontes
 Luis Francisco Rivera Álvarez
 María del Socorro Elizabeth Torres Vázquez

PERSONAL ENTREVISTADO	
Cargo	Nombre
Secretaría de Dirección	Ana Karen González González
Secretaría de área administrativa	Mónica Molina Contreras
Responsable de Tutoría	Jorge Eduardo Arredondo Torres
Responsable de Mantenimiento	Agustín González Flores
Secretaria Administrativa	María del Socorro Elizabeth Torres Vázquez
Directora	Alma Verónica Tavares Viramontes
Responsable de Planeación	Pedro Martín Avila Luna
Titular de Docencia	Filiberto Olmedo Ramírez
Titular de Investigación	Arturo Aguilar Villegas
Titular de Psicología y orientación	Aylin Loza
Responsable de talleres	Héctor Alberto Castillo
Dirección	Alma Verónica Tavares Viramontes
Secretaria Administrativa	María del Socorro Elizabeth Torres Vázquez
Secretaría Académica	Luis Francisco Rivera Álvarez
Coordinaciones académicas	Sara Ruiz Melquiades Rosa María Hernández Saucedo Anayely Martínez Arrona

El Grupo Auditor ratifica que toda la documentación consultada y generada por esta auditoria se maneja de forma confidencial.

INFORME DE AUDITORÍA	Ejercicio de Auditoria Interna Sistema de Gestión de Organizaciones Educativas (SGOE) ISO 21001:2018	
-----------------------------	--	---

CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS, ALCANCE Y CRITERIOS ESTABLECIDOS EN EL PLAN DE AUDITORIA						
Cumplimiento de los objetivos de la auditoria:	Si se cumplieron	X	No se cumplieron		Descripción de objetivos no alcanzados	
Cumplimiento del alcance de la auditoria:	Si se cumplieron	X	No se cumplieron		Descripción de objetivos no alcanzados	
Cumplimiento de los criterios de la auditoria:	Si se cumplieron	X	No se cumplieron		Descripción de criterios no auditados	

SEGUIMIENTO DE HALLAZGOS DE INCUMPLIMIENTO DE LA AUDITORIA ANTERIOR				
Tipo (NCM, NCm)	Hallazgo	Descripción de las acciones	Conclusión	
	NO APLICA	Corrección:	Abierta	Cerrada
		Causa (s) raíz:		
		Acción correctiva:		
		Evidencias revisadas para el cierre:		
	No aplica	Corrección:	Abierta	Cerrada
		Causa (s) raíz:		
		Acción correctiva:		

HALLAZGOS DE INCUMPLIMIENTO DE LA PRESENTE AUDITORIA	
Difusión de la Oferta Educativa	Requisito Incumplido 7.1.5 Recursos de seguimiento y medición 7.5.2 Creación y actualización 7.5.3 Control de la información documentada 8.1.1 Planificación y control operacional – Generalidades 8.3.3 Entradas para el diseño y desarrollo Declaración de la No Conformidad 1) Los objetivos no cuentan con una métrica. 2) No se cuenta con una nomenclatura específica y es confusa. 3) Los cabezales que identifican al proceso y sus formatos no están estandarizados.

El Grupo Auditor ratifica que toda la documentación consultada y generada por esta auditoria se maneja de forma confidencial.

INFORME DE AUDITORÍA	Ejercicio de Auditoria Interna Sistema de Gestión de Organizaciones Educativas (SGOE) ISO 21001:2018	
-----------------------------	--	--

	4) No se hace referencia en los procesos a los diversos formatos que utilizan las áreas, por lo tanto no hay certeza de las evidencias. 5) Los formatos, cuando se presentan, no son los actualizados o que se utilizan diariamente. Evidencia de la No Conformidad FO-E-PL-14 -05 Lista de verificación de auditoría interna
Selección, inscripción y reinscripción.	Requisito Incumplido 7.1.5 Recursos de seguimiento y medición 7.5.2 Creación y actualización 7.5.3 Control de la información documentada 8.1.1 Planificación y control operacional – Generalidades 8.3.3 Entradas para el diseño y desarrollo Declaración de la No Conformidad 1) Los objetivos no cuentan con una métrica. 2) No se cuenta con una nomenclatura específica y es confusa. 3) Los encabezados que identifican al proceso y sus formatos no están estandarizados. 4) No se hace referencia en los procesos a los diversos formatos que utilizan las áreas, por lo tanto no hay certeza de las evidencias. 5) Los formatos, cuando se presentan, no son los actualizados o que se utilizan diariamente. Evidencia de la No Conformidad FO-E-PL-14 -05 Lista de verificación de auditoría interna
Trabajo colegiado	Requisito Incumplido 7.3: Monitoreo y Medición 7.1.5.2: Trazabilidad de las mediciones 7.1.5: Recursos de seguimiento y medición 7.5.1: Información documentada – Generalidades 8.1.1: Planificación y control operacional – Generalidades Declaración de la No Conformidad 1) No se encontró diagrama de flujo. 2) No se cuenta con una nomenclatura específica 3) El objetivo no cuenta con una métrica. 4) El cuadro de revisión no está actualizados, se encuentran personas que no laboran en la institución. 5) No se tienen al alcance las evidencias. 6) La dueña del procesos tienen dudas en torno a la forma de presentar su información con base en el SGOE. Evidencia de la No Conformidad FO-E-PL-14 -05 Lista de verificación de auditoría interna

El Grupo Auditor ratifica que toda la documentación consultada y generada por esta auditoria se maneja de forma confidencial.

INFORME DE AUDITORÍA	Ejercicio de Auditoria Interna Sistema de Gestión de Organizaciones Educativas (SGOE) ISO 21001:2018	
-----------------------------	--	---

Planeación de Asignatura o Curso	Requisito Incumplido 4.3: Determinación del alcance del sistema de gestión 7.3: Monitoreo y Medición 7.1.5.2: Trazabilidad de las mediciones 7.4.1: Comunicación – Generalidades 7.5.2: Creación y actualización 8.1.1: Planificación y control operacional – Generalidades Declaración de la No Conformidad 1) La dueña de proceso tiene dudas en torno a la forma de presentar su información con base en el SGOE. 2) No se cuenta con una nomenclatura específica del proceso y es confusa.. 3) Los encabezados que identifican al proceso y sus formatos no están estandarizados. 4) Los objetivos no cuentan con una métrica. 5) Los cuadros de revisión no están actualizados, se encuentran personas que no laboran en la institución. 6) Los formatos, cuando se presentan, no son los actualizados o que se utilizan diariamente. Evidencia de la No Conformidad FO-E-PL-14 -05 Lista de verificación de auditoría interna
Organización de Jornadas de observación y práctica docente	Requisito Incumplido 4.3 Determinación del alcance del sistema de gestión para organizaciones educativas 7.1.5 Recursos de seguimiento y medición 7.1.5.2 Trazabilidad de las mediciones 7.4.1 Comunicación – Generalidades 7.5.1 Información documentada - Generalidades 7.5.2 Creación y actualización a) la identificación y descripción (por ejemplo, título, fecha, autor o número de referencia); 7.5.3 Control de la información documentada 7.5.3.2 Para el control de la información documentada 8.1.1 Planificación y control operacional – Generalidades 8.3.3 Entradas para el diseño y desarrollo Declaración de la No Conformidad 1) Las redacción del procedimiento cuentan con áreas de oportunidad en su lógica de redacción. 2) No se cuenta con una nomenclatura específica. 3) Los objetivos no cuentan con una métrica. 4) No se hace referencia en el proceso a los diversos formatos que utiliza. 5) No se tienen al alcance las evidencias de cada uno de los procesos. 6) Los formatos no son los actualizados. 7) Algunos procesos carecen de formatos o evidencias.

INFORME DE AUDITORÍA	Ejercicio de Auditoria Interna Sistema de Gestión de Organizaciones Educativas (SGOE) ISO 21001:2018	
-----------------------------	--	--

	Evidencia de la No Conformidad FO-E-PL-14 -05 Lista de verificación de auditoría interna
Ejecución Académica	Requisito Incumplido 4.3 Determinación del alcance del sistema de gestión para organizaciones educativas 7.1.5 Recursos de seguimiento y medición 7.1.5.2 Trazabilidad de las mediciones 7.5.1 Información documentada - Generalidades 7.5.3 Control de la información documentada 8.3.3 Entradas para el diseño y desarrollo Declaración de la No Conformidad 1) La dueña de procesos tiene dudas en torno a la forma de presentar su información con base en el SGOE. 2) La redacción del procedimiento cuenta con áreas de oportunidad en su lógica de redacción. 3) Los encabezados que identifican a los procesos y sus formatos no están estandarizados. 4) Los objetivos no cuentan con una métrica. 5) Los formatos no son los actualizados. Evidencia de la No Conformidad FO-E-PL-14 -05 Lista de verificación de auditoría interna
Evaluación Académica	Requisito Incumplido 4.3 Determinación del alcance del sistema de gestión para organizaciones educativas 7.1.5 Recursos de seguimiento y medición 7.1.5.2 Trazabilidad de las mediciones 7.5.1 Información documentada - Generalidades 7.5.3 Control de la información documentada 8.3.3 Entradas para el diseño y desarrollo Declaración de la No Conformidad 1) La dueña de proceso tiene dudas en torno a la forma de presentar su información con base en el SGOE. 2) La redacción del procedimiento cuenta con áreas de oportunidad en su lógica de redacción. 3) Los encabezados que identifican a los procesos y sus formatos no están estandarizados. 4) Los objetivos no cuentan con una métrica. 5) Los formatos no son los actualizados. Evidencia de la No Conformidad FO-E-PL-14 -05 Lista de verificación de auditoría interna

INFORME DE AUDITORÍA	Ejercicio de Auditoria Interna Sistema de Gestión de Organizaciones Educativas (SGOE) ISO 21001:2018	
Titulación Académica de Licenciatura	Requisito Incumplido 7.1.5.2 Trazabilidad de las mediciones 7.5.2 Creación y actualización 7.5.3 Control de la información documentada 8.3.3 Entradas para el diseño y desarrollo Declaración de la No Conformidad 1) No se cuenta con una nomenclatura específica y es confusa. 2) Los encabezados que identifican a los procesos y sus formatos no están estandarizados. 3) Los objetivos no cuentan con una métrica. 4) No se hace referencia en los procesos a los diversos formatos que utilizan las áreas, por lo tanto no hay certeza de las evidencias. 5) Los formatos, cuando se presentan, no son los actualizados o que se utilizan diariamente. Evidencia de la No Conformidad FO-E-PL-14 -05 Lista de verificación de auditoría interna	
Titulación Académica de Maestría	Requisito Incumplido 7.3: Monitoreo y Medición 7.1.5.2: Trazabilidad de las mediciones 4.4.2: En la medida que sea necesario, la organización debe 7.5.3.2: Para el control de la información documentada 8.3.3: Entradas para el diseño y desarrollo 8.1.1: Planificación y control operacional Declaración de la No Conformidad 1) La redacción del procedimiento cuenta con áreas de oportunidad en su lógica de redacción. 2) No se cuenta con una nomenclatura específica y es confusa en algunos casos, por ejemplo, procesos con el mismo número. 3) Los encabezados que identifican no están estandarizados. 4) Los objetivos no cuentan con una métrica. 5) No se hace referencia en los procesos a los diversos formatos que utilizan. 6) No se tienen al alcance las evidencias de cada uno de los procesos. 7) El dueño de proceso tiene dudas en torno a la forma de presentar su información con base en el SGOE. Evidencia de la No Conformidad FO-E-PL-14 -05 Lista de verificación de auditoría interna	
Proyectos de Investigación	Requisito Incumplido 4.3 Determinación del alcance del sistema de gestión para organizaciones educativas 7.1.5 Recursos de seguimiento y medición 7.1.5.2 Trazabilidad de las mediciones	

El Grupo Auditor ratifica que toda la documentación consultada y generada por esta auditoria se maneja de forma confidencial.

INFORME DE AUDITORÍA	Ejercicio de Auditoria Interna Sistema de Gestión de Organizaciones Educativas (SGOE) ISO 21001:2018	
	7.5.1 Información documentada - Generalidades 7.5.3 Control de la información documentada 7.5.3.2 Para el control de la información documentada 8.1.1 Planificación y control operacional – Generalidades 8.3.3 Entradas para el diseño y desarrollo Declaración de la No Conformidad 1) La redacción cuenta con áreas de oportunidad en su lógica. 2) No se cuenta con una nomenclatura específica y es confusa. 3) Los encabezados que identifican a los procesos y sus formatos no están estandarizados. 4) Los objetivos no cuentan con una métrica. 5) No se tienen al alcance las evidencias de cada uno del proceso 6) Carece de formatos o evidencias. 7) El dueño de proceso tienen dudas en torno a la forma de presentar su información con base en el SGOE. Evidencia de la No Conformidad FO-E-PL-14 -05 Lista de verificación de auditoría interna	
Titulación Administrativa Licenciatura	Requisito Incumplido 4.3 Determinación del alcance del sistema de gestión para organizaciones educativas 7.1.5 Recursos de seguimiento y medición 7.1.5.2 Trazabilidad de las mediciones 8.3.3 Entradas para el diseño y desarrollo Declaración de la No Conformidad 1) No se cuenta con una nomenclatura específica. 2) Los objetivos no cuentan con una métrica. 3) No se hace referencia en los procesos a los diversos formatos que se utilizan. 4) Algunos procesos carecen de formatos o evidencias. 5) Los dueños de procesos tienen dudas sobre la política (visión y misión) del SGOE. Evidencia de la No Conformidad FO-E-PL-14 -05 Lista de verificación de auditoría interna	
Titulación Administrativa Maestría	Requisito Incumplido 4.3 Determinación del alcance del sistema de gestión para organizaciones educativas 7.1.5 Recursos de seguimiento y medición 7.1.5.2 Trazabilidad de las mediciones 8.3.3 Entradas para el diseño y desarrollo Declaración de la No Conformidad 1) No se cuenta con una nomenclatura específica. 2) Los objetivos no cuentan con una métrica.	

El Grupo Auditor ratifica que toda la documentación consultada y generada por esta auditoria se maneja de forma confidencial.

INFORME DE AUDITORÍA	Ejercicio de Auditoria Interna Sistema de Gestión de Organizaciones Educativas (SGOE) ISO 21001:2018	
-----------------------------	--	---

	3) No se hace referencia en los procesos a los diversos formatos que se utilizan. 4) Algunos procesos carecen de formatos o evidencias. 5) Los dueños de procesos tienen dudas sobre la política (visión y misión) del SGOE. Evidencia de la No Conformidad FO-E-PL-14 -05 Lista de verificación de auditoría interna
Seguimiento Egresados	Requisito Incumplido 4.3 Determinación del alcance del sistema de gestión para organizaciones educativas 7.1.5 Recursos de seguimiento y medición 7.1.5.2 Trazabilidad de las mediciones 7.5.1 Información documentada - Generalidades 7.5.3 Control de la información documentada 7.5.3.2 Para el control de la información documentada 8.1.1 Planificación y control operacional – Generalidades 8.3.3 Entradas para el diseño y desarrollo Declaración de la No Conformidad 8) La redacción cuenta con áreas de oportunidad en su lógica. 9) No se cuenta con una nomenclatura específica y es confusa. 10) Los encabezados que identifican a los procesos y sus formatos no están estandarizados. 11) Los objetivos no cuentan con una métrica. 12) No se tienen al alcance las evidencias de cada uno del proceso 13) Carece de formatos o evidencias. 14) El dueño de proceso tienen dudas en torno a la forma de presentar su información con base en el SGOE. Evidencia de la No Conformidad FO-E-PL-14 -05 Lista de verificación de auditoría interna
Gestión	Requisito Incumplido 7.1.5 Recursos de seguimiento y medición 7.1.5.2 Trazabilidad de las mediciones 7.4.1 Comunicación – Generalidades 7.5.1 Información documentada - Generalidades 7.5.2 Creación y actualización 8.1.1 Planificación y control operacional – Generalidades 8.3.3 Entradas para el diseño y desarrollo Declaración de la No Conformidad 1) La redacción del procedimiento cuenta con áreas de oportunidad en su lógica. 2) Los encabezados que identifican a los procesos y sus formatos no están estandarizados. 3) Los objetivos no cuentan con una métrica.

El Grupo Auditor ratifica que toda la documentación consultada y generada por esta auditoria se maneja de forma confidencial.

INFORME DE AUDITORÍA	Ejercicio de Auditoria Interna Sistema de Gestión de Organizaciones Educativas (SGOE) ISO 21001:2018	
-----------------------------	--	--

	4) No se hace referencia en los procesos a los diversos formatos que utilizan las áreas, por lo tanto no hay certeza de las evidencias. 5) Los formatos, no son los actualizados o que se utilizan diariamente. 6) Algunos procesos carecen de formatos o evidencias. Evidencia de la No Conformidad FO-E-PL-14 -05 Lista de verificación de auditoría interna
Gestión documental	Requisito Incumplido 7.1.5 Recursos de seguimiento y medición 7.1.5.2 Trazabilidad de las mediciones 7.5.1 Información documentada - Generalidades 7.5.2 Creación y actualización 7.5.3.2 Para el control de la información documentada 8.1.1 Planificación y control operacional – Generalidades 8.3.3 Entradas para el diseño y desarrollo Declaración de la No Conformidad 1) No se cuenta con una nomenclatura específica y es confusa en algunos casos. 2) Los cabecales que identifican a los procesos y sus formatos no están estandarizados. 3) Los objetivos no cuentan con una métrica. 4) Algunos de los cuadros de revisión no están actualizados. 5) Se deben homogeneizar los apartados de los procesos. 6) Los formatos no son los actualizados. Evidencia de la No Conformidad FO-E-PL-14 -05 Lista de verificación de auditoría interna
Planeación estratégica	Requisito Incumplido 7.1.5 Recursos de seguimiento y medición 7.1.5.2 Trazabilidad de las mediciones 7.4.1 Comunicación – Generalidades 7.5.1 Información documentada - Generalidades 7.5.2 Creación y actualización 8.1.1 Planificación y control operacional – Generalidades 8.3.3 Entradas para el diseño y desarrollo Declaración de la No Conformidad 7) La redacción del procedimiento cuenta con áreas de oportunidad en su lógica. 8) Los cabecales que identifican a los procesos y sus formatos no están estandarizados. 9) Los objetivos no cuentan con una métrica. 10) No se hace referencia en los procesos a los diversos formatos que utilizan las áreas, por lo tanto no hay certeza de las evidencias. 11) Los formatos, no son los actualizados o que se utilizan diariamente.

El Grupo Auditor ratifica que toda la documentación consultada y generada por esta auditoria se maneja de forma confidencial.

INFORME DE AUDITORÍA	Ejercicio de Auditoria Interna Sistema de Gestión de Organizaciones Educativas (SGOE) ISO 21001:2018	
-----------------------------	--	---

	12) Algunos procesos carecen de formatos o evidencias. Evidencia de la No Conformidad FO-E-PL-14 -05 Lista de verificación de auditoría interna
Diseño Curricular de Licenciatura	Requisito Incumplido 4.3 Determinación del alcance del sistema de gestión para organizaciones educativas 7.1.5 Recursos de seguimiento y medición 7.1.5.2 Trazabilidad de las mediciones 7.5.1 Información documentada 7.5.2 Creación y actualización 7.5.3 Control de la información documentada 7.5.3.2 Para el control de la información documentada 8.1.1 Planificación y control operacional – Generalidades 8.3.3 Entradas para el diseño y desarrollo Declaración de la No Conformidad 1) La forma de redacción del procedimiento cuenta con áreas de oportunidad en su lógica. 2) No se cuenta con una nomenclatura específica. 3) Los encabezados están estandarizados. 4) Los objetivos no cuentan con una métrica. 5) No se hace referencia en los procesos a los diversos formatos empleados 6) No se tienen al alcance las evidencias del proceso. 7) Los formatos no son los actualizados. Evidencia de la No Conformidad FO-E-PL-14 -05 Lista de verificación de auditoría interna
Diseño Curricular Posgrado	Requisito Incumplido 4.3 Determinación del alcance del sistema de gestión para organizaciones educativas 7.1.5 Recursos de seguimiento y medición 7.1.5.2 Trazabilidad de las mediciones 7.5.1 Información documentada 7.5.2 Creación y actualización 7.5.3 Control de la información documentada 7.5.3.2 Para el control de la información documentada 8.1.1 Planificación y control operacional – Generalidades 8.3.3 Entradas para el diseño y desarrollo Declaración de la No Conformidad 8) La forma de redacción del procedimiento cuenta con áreas de oportunidad en su lógica. 9) No se cuenta con una nomenclatura específica. 10) Los encabezados están estandarizados.

El Grupo Auditor ratifica que toda la documentación consultada y generada por esta auditoria se maneja de forma confidencial.

INFORME DE AUDITORÍA	Ejercicio de Auditoria Interna Sistema de Gestión de Organizaciones Educativas (SGOE) ISO 21001:2018	
-----------------------------	--	--

	11) Los objetivos no cuentan con una métrica. 12) No se hace referencia en los procesos a los diversos formatos empleados 13) No se tienen al alcance las evidencias del proceso. 14) Los formatos no son los actualizados. Evidencia de la No Conformidad FO-E-PL-14 -05 Lista de verificación de auditoría interna
Revisión por la Dirección	Requisito Incumplido 7.1.5 Recursos de seguimiento y medición 7.1.5.2 Trazabilidad de las mediciones 7.4.1 Comunicación 7.5.1 Información documentada 8.1.1 Planificación y control operacional 8.3.3 Entradas para el diseño y desarrollo Declaración de la No Conformidad 1) Las redacciones de los procedimientos cuentan con áreas de oportunidad en su lógica de redacción. 2) Los encabezados que identifican al proceso y sus formatos no están estandarizados. 3) Los objetivos no cuentan con una métrica. 4) El cuadro de revisión no está actualizado, se encuentran personas que no laboran en la institución. 5) Los formatos no son los actualizados. Evidencia de la No Conformidad FO-E-PL-14 -05 Lista de verificación de auditoría interna
Satisfacción de usuarios	Requisito Incumplido 7.1.5 Recursos de seguimiento y medición 7.1.5.2 Trazabilidad de las mediciones 7.4.1 Comunicación 7.5.1 Información documentada 7.5.2 Creación y actualización 7.5.3 Control de la información documentada 8.3.3 Entradas para el diseño y desarrollo Declaración de la No Conformidad 1) La redacción del proceso no tiene lógica. 2) Los encabezados que identifican al proceso y sus formatos no están estandarizados. 3) Los objetivos no cuentan con una métrica. 4) Los formatos, no son los actualizados o que se utilizan diariamente. Evidencia de la No Conformidad FO-E-PL-14 -05 Lista de verificación de auditoría interna

INFORME DE AUDITORÍA	Ejercicio de Auditoria Interna Sistema de Gestión de Organizaciones Educativas (SGOE) ISO 21001:2018	
Responsabilidad social	Requisito Incumplido 4.3 Determinación del alcance del sistema de gestión para organizaciones educativas 7.1.5 Recursos de seguimiento y medición 7.1.5.2 Trazabilidad de las medicione 7.5.1 Información documentada 7.5.2 Creación y actualización 7.5.3 Control de la información documentada 8.3.3 Entradas para el diseño y desarrollo Declaración de la No Conformidad 1) Las redacciones empleadas en el proceso no cuentan con lógica. 2) No se encontró diagrama de flujo. 3) No se cuenta con una nomenclatura específica. 4) Los objetivos no cuentan con una métrica. 5) No se hace referencia a los diversos formatos que utilizan, por lo tanto no hay certeza de las evidencias. 6) El proceso carece de formatos o evidencias. Evidencia de la No Conformidad FO-E-PL-14 -05 Lista de verificación de auditoría interna	
Administración financiera	Requisito Incumplido 4.4.1: Establecer, implementar, mantener y mejorar continuamente un SGOE 7.1.5: Recursos de seguimiento y medición 7.1.5.2: Trazabilidad de las mediciones 7.3: Monitoreo y Medición 7.5.1: Información documentada – Generalidades 8.1.1: Planificación y control operacional – Generalidades Declaración de la No Conformidad 1) La dueña de proceso tiene dudas en torno a la forma de presentar su información con base en el SGOE. 2) Las redacciones empleadas carecen de lógica. 3) No se cuenta con una nomenclatura específica y es confusa. 4) Los encabezados no están estandarizados. 5) Los objetivos no cuentan con una métrica. 6) No se hace a los diversos formatos que usa el proceso, por lo tanto no hay certeza de las evidencias. Evidencia de la No Conformidad FO-E-PL-14 -05 Lista de verificación de auditoría interna	
Gestión de abastecimientos	Requisito Incumplido 4.4.1: Establecer, implementar, mantener y mejorar continuamente un SGOE 7.1.5: Recursos de seguimiento y medición	

El Grupo Auditor ratifica que toda la documentación consultada y generada por esta auditoria se maneja de forma confidencial.

INFORME DE AUDITORÍA	Ejercicio de Auditoria Interna Sistema de Gestión de Organizaciones Educativas (SGOE) ISO 21001:2018	
	7.1.5.2: Trazabilidad de las mediciones 7.3: Monitoreo y Medición 7.5.1: Información documentada – Generalidades 8.1.1: Planificación y control operacional – Generalidades Declaración de la No Conformidad 7) La dueña de proceso tiene dudas en torno a la forma de presentar su información con base en el SGOE. 8) Las redacciones empleadas carecen de lógica. 9) No se cuenta con una nomenclatura específica y es confusa. 10) Los encabezados no están estandarizados. 11) Los objetivos no cuentan con una métrica. 12) No se hace a los diversos formatos que usa el proceso, por lo tanto no hay certeza de las evidencias. Evidencia de la No Conformidad FO-E-PL-14 -05 Lista de verificación de auditoría interna	
Infraestructura	Requisito Incumplido 4.3 Determinación del alcance del sistema de gestión para organizaciones educativas 4.4.2 En la medida que sea necesario, la organización debe: a) mantener información documentada para apoyar la operación de sus procesos 7.1.5 Recursos de seguimiento y medición 7.1.5.2 Trazabilidad de las mediciones 7.5.1 Información documentada 7.5.2 Creación y actualización 7.5.3 Control de la información documentada 8.1.1 Planificación y control operacional – Generalidades 8.3.3 Entradas para el diseño y desarrollo Declaración de la No Conformidad 1) No se cuenta con una nomenclatura específica y es confusa. 2) Los encabezados no están estandarizados. 3) Los objetivos no cuentan con una métrica. 4) No se hace referencia a los diversos formatos que se utilizan, por lo tanto, no hay certeza de las evidencias. 5) Los cuadros de revisión no están actualizados, se encuentran personas que no laboran en la institución. 6) No se tienen al alcance las evidencias. 7) La dueña de proceso tiene dudas en torno a la forma de presentar su información con base en el SGOE. Evidencia de la No Conformidad FO-E-PL-14 -05 Lista de verificación de auditoría interna	

INFORME DE AUDITORÍA	Ejercicio de Auditoria Interna Sistema de Gestión de Organizaciones Educativas (SGOE) ISO 21001:2018	
Selección y reclutamiento de personal	Requisito Incumplido 7.1.5 Recursos de seguimiento y medición 7.1.5.2 Trazabilidad de las mediciones 7.5.1 Información documentada 7.5.2 Creación y actualización 8.1.1 Planificación y control operacional – Generalidades 8.3.3 Entradas para el diseño y desarrollo Declaración de la No Conformidad 1) Las redacciones podrían tener más lógica en cuanto al proceso. 2) Los objetivos no cuentan con una métrica. 3) No se hace referencia a los diversos formatos. 4) Los formatos, no son los actualizados o que se utilizan diariamente. Evidencia de la No Conformidad FO-E-PL-14 -05 Lista de verificación de auditoría interna	
Servicios de Apoyo	Requisito Incumplido 4.3 Determinación del alcance del sistema de gestión para organizaciones educativas 7.1.5 Recursos de seguimiento y medición 7.1.5.2 Trazabilidad de las mediciones 7.4.1 Comunicación 7.5.1 Información documentada 7.5.2 Creación y actualización 7.5.3 Control de la información documentada 7.5.3.2 Para el control de la información documentada 8.3.3 Entradas para el diseño y desarrollo Declaración de la No Conformidad 1) Encargado de proceso tiene dudas en torno la información del SGOE. 2) Las redacciones de los procedimientos carecen de lógica. 3) No se cuenta con una nomenclatura específica. 4) Los encabezados que identifican al proceso y sus formatos no están estandarizados. 5) Los objetivos no cuentan con una métrica. 6) No se tienen al alcance todas las evidencias. 7) Los formatos no son los actualizados o que se utilizan diariamente. Evidencia de la No Conformidad FO-E-PL-14 -05 Lista de verificación de auditoría interna	
Becas	Requisito Incumplido 7.1.5 Recursos de seguimiento y medición 7.1.5.2 Trazabilidad de las mediciones 7.5.2 Creación y actualización	

El Grupo Auditor ratifica que toda la documentación consultada y generada por esta auditoria se maneja de forma confidencial.

INFORME DE AUDITORÍA	Ejercicio de Auditoria Interna Sistema de Gestión de Organizaciones Educativas (SGOE) ISO 21001:2018	
-----------------------------	--	---

	7.5.3 Control de la información documentada 8.1.1 Planificación y control operacional 8.3.3 Entradas para el diseño y desarrollo Declaración de la No Conformidad 1) Los cabezales no están estandarizados. 2) Los objetivos no cuentan con una métrica. 3) Los cuadros de revisión no están actualizados, se encuentran personas que no laboran en la institución. 4) No se tienen al alcance las evidencias de cada uno de los procesos. 5) Los formatos no son los actualizados o que se utilizan diariamente. Evidencia de la No Conformidad FO-E-PL-14 -05 Lista de verificación de auditoría interna
Psicología y orientación	Requisito Incumplido 7.1.5 Recursos de seguimiento y medición 7.1.5.2 Trazabilidad de las mediciones 7.5.2 Creación y actualización 7.5.3 Control de la información documentada 8.1.1 Planificación y control operacional 8.3.3 Entradas para el diseño y desarrollo Declaración de la No Conformidad 1) Los cabezales no están estandarizados. 2) Los objetivos no cuentan con una métrica. 3) Los cuadros de revisión no están actualizados, se encuentran personas que no laboran en la institución. 4) No se tienen al alcance las evidencias de cada uno de los procesos. 5) Los formatos no son los actualizados o que se utilizan diariamente. Evidencia de la No Conformidad FO-E-PL-14 -05 Lista de verificación de auditoría interna
Servicio social	Requisito Incumplido 4.3 Determinación del alcance del sistema de gestión para organizaciones educativas 7.1.5 Recursos de seguimiento y medición 7.1.5.2 Trazabilidad de las mediciones 7.5.1 Información documentada 7.5.2 Creación y actualización 8.1.1 Planificación y control operacional Declaración de la No Conformidad 1) La dueña de proceso tiene dudas en torno a elementos base del SGOE (misión y visión)

INFORME DE AUDITORÍA	Ejercicio de Auditoria Interna Sistema de Gestión de Organizaciones Educativas (SGOE) ISO 21001:2018	
-----------------------------	--	--

	2) Los cabeceras de identificación no están estandarizados. 3) Los objetivos no cuentan con una métrica. 4) No se hace referencia a los diversos formatos se emplean. 5) Algunos de los cuadros de revisión no están actualizados, se encuentran personas que no laboran en la institución. 6) Los formatos no son los actualizados o que se utilizan diariamente. Evidencia de la No Conformidad FO-E-PL-14 -05 Lista de verificación de auditoría interna
Tutoría	Requisito Incumplido 7.1.5 Recursos de seguimiento y medición 7.1.5.2 Trazabilidad de las mediciones 7.5.2 Creación y actualización 7.5.3 Control de la información documentada 8.1.1 Planificación y control operacional 8.3.3 Entradas para el diseño y desarrollo Declaración de la No Conformidad 1) Los cabeceras no están estandarizados. 2) Los objetivos no cuentan con una métrica. 3) Los cuadros de revisión no están actualizados, se encuentran personas que no laboran en la institución. 4) No se tienen al alcance las evidencias de cada uno de los procesos. 5) Los formatos no son los actualizados o que se utilizan diariamente. Evidencia de la No Conformidad FO-E-PL-14 -05 Lista de verificación de auditoría interna
Talleres	Requisito Incumplido 4.3 Determinación del alcance del sistema de gestión para organizaciones educativas 7.1.5 Recursos de seguimiento y medición 7.1.5.2 Trazabilidad de las mediciones 7.4.1 Comunicación 7.5.1 Información documentada 7.5.2 Creación y actualización 7.5.3 Control de la información documentada 7.5.3.2 Para el control de la información documentada 8.3.3 Entradas para el diseño y desarrollo Declaración de la No Conformidad 8) Encargado de proceso tiene dudas en torno la información del SGOE. 9) Las redacciones de los procedimientos carecen de lógica. 10) No se cuenta con una nomenclatura específica. 11) Los cabeceras que identifican al proceso y sus formatos no están estandarizados. 12) Los objetivos no cuentan con una métrica.

El Grupo Auditor ratifica que toda la documentación consultada y generada por esta auditoria se maneja de forma confidencial.

INFORME DE AUDITORÍA	Ejercicio de Auditoria Interna Sistema de Gestión de Organizaciones Educativas (SGOE) ISO 21001:2018	
-----------------------------	--	---

	13) No se tienen al alcance todas las evidencias. 14) Los formatos no son los actualizados o que se utilizan diariamente. Evidencia de la No Conformidad FO-E-PL-14 -05 Lista de verificación de auditoría interna
--	---

SGOE	Requisito Incumplido: En cada uno de los procesos auditados en el presente ejercicio se encontraron faltantes en diversos aspectos concernientes a la estructura y documentación de los mismos conforme al ISO 21001:2018. Derivado de la Auditoría Interna se encuentran incumplimientos en los requisitos 4.3, 4.4.1, 4.4.2, 7.1.5, 7.1.5.2, 7.4.1, 7.5.1, 7.5.2, 7.5.3, 7.5.3.2, 8.1.1, 8.3.3; varios de ellos de manera reiterada.
	Declaración de la No Conformidad: Al encontrar incumplimientos en los puntos específicos en un SGOE conforme a la ISO 21001, se puede concluir que existen brechas significativas en el sistema de gestión de la organización. A continuación, se presenta una justificación general para cada uno de los puntos mencionados: • 4.3, 4.4.1, 4.4.2: Estos puntos se refieren a la planificación, la documentación y la control de los documentos del sistema de gestión. Los incumplimientos en estas áreas indican que la organización no ha establecido una base sólida para su sistema de gestión, lo que puede llevar a una falta de claridad y consistencia en la aplicación de los procesos. • 7.1.5, 7.1.5.2: Estos puntos se relacionan con la determinación de los requisitos y la gestión de los riesgos. Los incumplimientos sugieren que la organización no ha identificado de manera adecuada los requisitos de sus partes interesadas, ni ha evaluado y tratado los riesgos que podrían afectar la calidad de la educación. • 7.4.1: Este punto se refiere a los recursos. Los incumplimientos indican que la organización no dispone de los recursos necesarios (humanos, físicos, financieros) para llevar a cabo sus procesos de manera efectiva. • 7.5.1, 7.5.2, 7.5.3, 7.5.3.2: Estos puntos se relacionan con la competencia, la concienciación y la capacitación. Los incumplimientos sugieren que el personal de la organización no cuenta con las competencias y el conocimiento necesarios para realizar sus tareas, lo que puede afectar la calidad de los servicios educativos. • 8.1.1, 8.3.3: Estos puntos se refieren a la medición, el análisis y la mejora. Los incumplimientos indican que la organización no está llevando a cabo un seguimiento adecuado del desempeño de su sistema de gestión, ni está implementando acciones para mejorar continuamente sus procesos. Los incumplimientos identificados pueden tener un impacto significativo en la calidad de la educación ofrecida, la satisfacción de las partes interesadas y la reputación de la organización. Los incumplimientos encontrados en los puntos mencionados ponen de manifiesto la necesidad de implementar acciones correctivas de manera urgente para mejorar el SGOE. Es fundamental realizar un análisis en profundidad de las causas raíz de estos incumplimientos y desarrollar un

INFORME DE AUDITORÍA	Ejercicio de Auditoria Interna Sistema de Gestión de Organizaciones Educativas (SGOE) ISO 21001:2018	
-----------------------------	--	---

	plan de acción que permita abordar las deficiencias identificadas y garantizar el cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 21001.
	Evidencia Objetiva de la No Conformidad: FO-E-PL-14 -05 Lista de verificación de auditoría interna Informe de Auditoría Interna ENOL

ACCIONES A REALIZAR CUANDO SE DETECTEN NO CONFORMIDADES MAYORES Y MENORES			
La organización deberá reaccionar ante la no conformidad y, cuando sea aplicable tomar acciones para controlarla y corregirla y hacer frente a las consecuencias; evaluar la necesidad de acciones para eliminar las causas de la no conformidad, con el fin de que no vuelva a ocurrir ni ocurra en otra parte. La implementación de las acciones y la revisión de la eficacia se realizará, por parte del auditor que levantó la no conformidad, en el siguiente periodo de tiempo:			
No conformidades mayores	Inmediato	No conformidades menores	6 meses

CONCLUSIONES DE LA AUDITORIA		
CONCLUSION	SI	NO
El sistema de gestión de la organización, o partes del mismo, es conforme con los criterios de auditoría establecidos.		X
La estructura, las políticas, los procesos, la información documentada relacionados con el cliente pertinentes a la norma de sistema de gestión cumplen todos los requisitos pertinentes al alcance previsto del sistema de gestión.		X
La organización mostró capacidad a través del sistema de gestión, sus proceso e información documentada, para garantizar que cumple con los requisitos legales, reglamentarios y contractuales aplicables.		X
El sistema de gestión de la calidad mostró eficacia para asegurar que el cliente puede tener expectativas razonables con relación al cumplimiento de los objetivos especificados.		X
Se identificaron las áreas de mejora potencial del sistema de gestión.		X
Se realizó el seguimiento y cierre de los hallazgos de la auditoría anterior.	N/A	N/A

El Grupo Auditor ratifica que toda la documentación consultada y generada por esta auditoria se maneja de forma confidencial.

INFORME DE AUDITORÍA	Ejercicio de Auditoria Interna Sistema de Gestión de Organizaciones Educativas (SGOE) ISO 21001:2018	
-----------------------------	--	---

El Sistema de gestión de la calidad mostró mejoras que lo han ayudado a reforzar el desempeño global de la organización.		x
Aprobaciones: Representante del Auditado Alma Verónica Tavares Viramontes		

Representante de la ENOL

Líder del Equipo Auditor

Dra. Alma Verónica Tavares Viramontes

Dr. Pedro Martín Avila Luna

El Grupo Auditor ratifica que toda la documentación consultada y generada por esta auditoria se maneja de forma confidencial.