

**CENTRO DE ACTUALIZACIÓN DEL
MAGISTERIO**

ZACATECAS

Código: CAM-SGC-PBI-AN002

Versión: 01

Emisión: 27/11/2023

Página: 2

INFORME DE AUDITORÍA INTERNA

Institución auditada: Centro de Actualización del Magisterio en Zacatecas		No. de auditoría: 2
		Total de no conformidades: 2
Alcance:	Procesos estratégicos, procesos sustantivos y procesos de apoyo.	Fecha de la Auditoría: 27 de noviembre de 2023
Auditor líder:	Mtro. Álvaro Rodríguez Martínez	
Equipo auditor:	Mtra. Judith Alejandra Ramirez Flores	

Norma sobre la que se audita:	ISO 9001:2015
--	----------------------

Objetivo de la auditoría
Verificar la conformidad en el cumplimiento de los capítulos y apartados de la Norma ISO 9001: 2015, como parte del seguimiento y control del Sistema de Gestión de la Calidad en lo que respecta al alcance, la política, objetivos y los seis procesos certificados.

**CENTRO DE ACTUALIZACIÓN DEL
MAGISTERIO**

ZACATECAS

Código: CAM-SGC-PBI-AN002

Versión: 01

Emisión: 27/11/2023

Página: 2

INFORME DE AUDITORÍA INTERNA

Requisito de la Norma		Hallazgos de auditoría	Resultado
4. Contexto de la Organización			
4.1	Comprensión de la organización y de su contexto	• Tiene establecida una matriz FODA, aunque no presenta el análisis de los factores internos y externos, tanto los positivos como los negativos. • Presenta la descripción del contexto en el documento denominado "Lineamientos del Sistema de Gestión de la Calidad". • Tiene definido su procedimiento en los Planes de calidad y Fichas de los procesos. • Menciona manual general de organización y muestra organigrama. • El PDI está proyectado al 2026, por lo tanto se hace necesario valorar su cumplimiento y posible actualización, para realizar un análisis sobre el contexto de la institución e identificación de fortalezas y áreas de oportunidad.	O
4.2	Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas	• Se observa un compromiso institucional con la satisfacción de las necesidades de formación docente, expresado en el SGC. • De forma institucional, esta comprensión de necesidades la realizan a través del	O

INFORME DE AUDITORÍA INTERNA

Requisito de la Norma		Hallazgos de auditoría	Resultado
		ProFEN, que se elabora, sin embargo, es necesario realizar la actualización del PDI para que de forma institucional se identifiquen las necesidades y expectativas de toda la escuela y así poder entrelazarlas con el ProFEN y con todos los proyectos de área de los procesos que se incluyen dentro del alcance. - Se generan acciones para atender las necesidades de los egresados para ingresar al mercado laboral. - No se señalan acciones de fortalecimiento pedagógico de los egresados, con base en los informes del seguimiento.	
4.3	Determinación del alcance del sistema de gestión de la calidad	Se tiene definido e identificado el alcance del SGC el cual comprende 6 procesos estratégicos, sustantivos y de apoyo.	S
4.4	Sistema de gestión de la calidad y sus procesos	- Tiene definidos tres procesos sustantivos, dos de apoyo y uno estratégico. - Se determina la secuencia e interacción del SGC mediante un mapa de procesos del SGC tales como auditorías.	NE
5. Liderazgo			
5.1	Liderazgo y compromiso		
5.1.1		No se observa liderazgo y compromiso de parte de	

**CENTRO DE ACTUALIZACIÓN DEL
MAGISTERIO**

ZACATECAS

Código: CAM-SGC-PBI-AN002

Versión: 01

Emisión: 27/11/2023

Página: 2

INFORME DE AUDITORÍA INTERNA

Requisito de la Norma		Hallazgos de auditoría	Resultado
		de ésta forma podrán considerar que dichas necesidades sean atendidas a través de la implementación de los programas educativos.	
5.2	Política		
5.2.1	Establecimiento de la política de la calidad	- La política responde a los propósitos de formación inicial de profesores de secundaria, además respalda las acciones institucionales de planeación estratégica. - La política se ha difundido a través de reuniones de información, con materiales impresos que se exponen en las aulas y las áreas comunes de la escuela, a través de los cuales la dirección y el equipo responsable del SGC han asegurado el conocimiento y comprensión de la misma.	S
5.2.2	Comunicación de la política de la calidad	- Se observa que es necesario fortalecer la comunicación y el entendimiento de la política de calidad al interior de la institución. - Aunque la dirección en conjunto con el equipo responsable del sistema han llevado a cabo actividades para la difusión tanto para el personal docente como administrativo y con el estudiantado, se detecta que falta difusión de la misma para que todos los involucrados en	O

**CENTRO DE ACTUALIZACIÓN DEL
MAGISTERIO**

ZACATECAS

Código: CAM-SGC-PBI-AN002

Versión: 01

Emisión: 27/11/2023

Página: 2

INFORME DE AUDITORÍA INTERNA

Requisito de la Norma		Hallazgos de auditoría	Resultado
		el sistema se sientan parte de esto y por lo tanto lo implementen en sus procesos.	
5.3	Roles, responsabilidades y autoridades en la organización	- Se tienen definidas las responsabilidades de los integrantes del comité del SGC y las del representante de la Dirección. - Se tienen definidos los roles y autoridades a través de un organigrama institucional mostrado durante la auditoría al proceso de planeación estratégica, además durante la auditoría realizada al proceso de ingreso de personal se revisó que se tuviera una descripción de cada uno de los puestos y áreas de la institución.	S
6. Planificación			
6.1	Acciones para abordar riesgos y oportunidades		
6.1.1	Planificar el sistema de gestión de la calidad	- La matriz de riesgos documentada corresponde en gran parte a las debilidades, fortalezas, oportunidades y amenazas señaladas en la matriz FODA, toda vez que fue actualizada. - El proceso cumple con la planificación de riesgos y oportunidades se mostró el documento <i>Identificación y evaluación de riesgos del proceso de ingreso y</i>	S O

**CENTRO DE ACTUALIZACIÓN DEL
MAGISTERIO**

ZACATECAS

Código: CAM-SGC-PBI-AN002

Versión: 01

Emisión: 27/11/2023

Página: 2

INFORME DE AUDITORÍA INTERNA

Requisito de la Norma		Hallazgos de auditoría	Resultado
		<i>promoción de personal</i> CAM-SGC-PI05, sin embargo, la identificación de riesgos debe ser más actual. • No se tiene un PDI actualizado que marque el rumbo a largo plazo de a dónde quiere llegar la institución así como las políticas bajo las cuales trabajará para alcanzar la misión institucional. • Excelente plataforma institucional pero se hace poco uso de ella por parte de los docentes para subir la planeación y complemento de evidencias de aprendizaje.	O
6.1.2	La organización debe planificar	• Cada uno de los procesos certificados cuentan con el documento de Identificación y evaluación de riesgos en el cual aparecen las oportunidades de mejora y las acciones para atenderlas; sin embargo, es necesario evaluar la eficacia de las mismas. • Del mismo modo, es necesario planificar las acciones para abordar las oportunidades, las cuales deben ser proporcionales al impacto potencial en la conformidad de los productos y los servicios.	O O O O

**CENTRO DE ACTUALIZACIÓN DEL
MAGISTERIO**

ZACATECAS

Código: CAM-SGC-PBI-AN002

Versión: 01

Emisión: 27/11/2023

Página: 2

INFORME DE AUDITORÍA INTERNA

Requisito de la Norma		Hallazgos de auditoría	Resultado
		- El repositorio contiene diferentes carpetas para la sistematización del proceso educativo de cada semestre, sin embargo, algunas carpetas, como la de evaluaciones parciales, suelen tener ausencias. - Falta determinar secuencia de acciones del proceso para evitar riesgos; se recomienda hacer tabla de doble entrada para controlar información del cumplimiento, se recomienda extender oficio al docente que no cumpla este requisito como medida precautoria. - Falta consolidar la comunicación entre docentes y autoridades para evitar riesgo.	O
6.2	Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos		
6.2.1	Establecer los objetivos de la calidad	- Es necesario fortalecer la comunicación de los objetivos de calidad entre los miembros de la institución. - Así mismo es necesario que se realice una trazabilidad de los objetivos de calidad con el PDI para que haya una misma línea de trabajo así como el enfoque sobre las mismas necesidades y metas, en función de la satisfacción de los usuarios.	O

**CENTRO DE ACTUALIZACIÓN DEL
MAGISTERIO**

ZACATECAS

Código: CAM-SGC-PBI-AN002

Versión: 01

Emisión: 27/11/2023

Página: 2

INFORME DE AUDITORÍA INTERNA

Requisito de la Norma		Hallazgos de auditoría	Resultado
6.2.2	Al planificar cómo lograr sus objetivos de la calidad	Los objetivos de la calidad se encuentran relacionados con los que se plantean en cada proceso.	S
6.3	Planificación de los cambios	Se observan algunos cambios en las evidencias e impacto de las acciones para atender los riesgos.	NE
7. Apoyo			
7.1	Recursos		
7.1.1	Generalidades	- En cada uno de los procesos se presentan documentos debidamente codificados. - La gestión de acervos es un proceso documentado en el cual se consideran las necesidades de bibliografía idónea para el abordaje de contenidos de cada uno de los cursos que contemplan las mallas curriculares de los diferentes programas educativos implementados, sin embargo, no existen evidencias de adquisición suficiente de esos libros especializados. - También el proceso de planeación estratégica está debidamente documentado, pues en el marco del ProFEN se identifican los recursos necesarios y su debida comprobación para poder alcanzar las metas incluidas dentro del Proyecto.	S O S

**CENTRO DE ACTUALIZACIÓN DEL
MAGISTERIO**

ZACATECAS

Código: CAM-SGC-PBI-AN002

Versión: 01

Emisión: 27/11/2023

Página: 2

INFORME DE AUDITORÍA INTERNA

Requisito de la Norma		Hallazgos de auditoría	Resultado
7.1.2	Personas	• Cada uno de los procesos certificados tienen asignada a una persona que atiende y coordina las diversas acciones del plan de implementación; además, para la consecución de las metas participan los docentes de las academias, el personal administrativo y el de apoyo. • Existe un proceso documento de ingreso de personal el cual les ayuda a proveer al personal idóneo para cada uno de los cursos y puestos que se puedan generar dentro de la institución.	S
7.1.3	Infraestructura	• Se tiene la infraestructura necesaria para el desarrollo de las acciones contenidas en los procesos y lograr la conformidad en la formación inicial de los futuros docentes, sin embargo, aunque los anexos académicos son adecuados para prestar los servicios que se requiere, existen algunos anexos que sin ser aulas, son utilizan como tal.	O
7.1.4	Ambiente para la operación de los procesos	• Se observa una ambiente tranquilo y libre de fuertes conflictos psicológicos y sociales que puedan afectar la operación de los procesos.	S

**CENTRO DE ACTUALIZACIÓN DEL
MAGISTERIO**

ZACATECAS

Código: CAM-SGC-PBI-AN002

Versión: 01

Emisión: 27/11/2023

Página: 2

INFORME DE AUDITORÍA INTERNA

Requisito de la Norma		Hallazgos de auditoría	Resultado
		No todos los docentes de los programas educativos poseen la formación especializada para impartir la cátedra, además la insuficiencia de los espacios/tiempos que conforman el P.E provocan desequilibrio en el proceso de Gestión de Curso.	O
7.1.5	Recursos de seguimiento y medición		NE
7.1.5.1	Generalidades	- Es necesario fortalecer el seguimiento o la medición para verificar la conformidad de los productos y servicios con los requisitos. - No se muestran recursos de seguimiento y medición.	O
7.1.5.2	Trazabilidad de las mediciones		NE
7.1.6	Conocimientos de la organización	- Al considerar las fuentes externas, se utilizan las normas de control escolar en el desarrollo de los planes de estudio. - Es observable que los docentes de los diferentes programas de estudio de licenciatura y posgrado adquieren y fortalecen sus conocimientos a través de la participación en eventos académicos y la intervención en las academias.	S
7.2	Competencia		NE

**CENTRO DE ACTUALIZACIÓN DEL
MAGISTERIO**

ZACATECAS

Código: CAM-SGC-PBI-AN002

Versión: 01

Emisión: 27/11/2023

Página: 2

INFORME DE AUDITORÍA INTERNA

Requisito de la Norma		Hallazgos de auditoría	Resultado
7.3	Toma de conciencia	Se puede considerar que existe que la mayoría de los alumnos y personal conocen los procesos que han sido auditados y certificados.	S
7.4	Comunicación	Se observa que ha habido poca fluidez de la información entre los diversos procesos y áreas que componen la institución, no se muestran evidencias del seguimiento de los procesos o bien se desconoce lo que ha pasado con la medición de los indicadores o de las acciones correctivas derivadas de algún incumplimiento.	NC
7.5	Información documentada		
7.5.1	Generalidades	- Institucionalmente se declara la necesidad de documentar información como la ficha de proceso, el plan de calidad y la propia matriz de riesgo y oportunidades estos documentos no se complementan con el seguimiento de las acciones contenidas en los mismos. - Es necesario que el docente se apropie del SGC y se llenen los formatos de la plataforma y los que contiene el repositorio. Se recomiendan reuniones de trabajo para informar a la población de las metas de la institución con	O

**CENTRO DE ACTUALIZACIÓN DEL
MAGISTERIO**

ZACATECAS

Código: CAM-SGC-PBI-AN002

Versión: 01

Emisión: 27/11/2023

Página: 2

INFORME DE AUDITORÍA INTERNA

Requisito de la Norma		Hallazgos de auditoría	Resultado
		respecto al SGC y sus procesos.	
7.5.2	Creación y actualización	Se observa la actualización de la identificación y descripción de los documentos.	S
7.5.3	Control de la información documentada	Es necesario que la institución fortalezca la información documentada, ya que debe estar disponible y ser idónea para su uso, donde y cuando se necesite.	O
7.5.3.1	La información documentada se debe controlar para:	- La información documentada se encuentra en la página web: https://camzac.website.com/sgc2022, por ello es información disponible e idónea para utilizarse según las necesidades de los usuarios. - La comunidad institucional hace uso de la información. (68 docentes y 300 alumnos). La plataforma es utilizada y el controlador de documentos hace seguimiento de los documentos del proceso. - En la página web de la subdirección académica encontramos un repositorio en el que se notan algunas ausencias en el llenado de la información.	O
7.5.3.2	Para el control de la información la organización debe abordar	El proceso de Gestión de curso cuenta con un total de 13 documentos que dan	S

**CENTRO DE ACTUALIZACIÓN DEL
MAGISTERIO**

ZACATECAS

Código: CAM-SGC-PBI-AN002

Versión: 01

Emisión: 27/11/2023

Página: 2

INFORME DE AUDITORÍA INTERNA

Requisito de la Norma		Hallazgos de auditoría	Resultado
		sostenimiento al proceso. Los coordinadores de PE plantean adecuaciones que la Subdirección Académica avala y se tiene informado al controlador de documentos de esos cambios.	
8. Operación			
8.1	Planificación y control operacional	El porcentaje de alumnos que contestan las encuestas sobre evaluación del desempeño docente ha ido en aumento, aunque se observa un tropiezo en el semestre non del ciclo 2022-2023. La fluctuación en la entrega de los diferentes instrumentos que dan cuenta del proceso enseñanza-aprendizaje da cuenta de la ausencia de un plan estructurado de acciones correctivas	NC

**CENTRO DE ACTUALIZACIÓN DEL
MAGISTERIO**

ZACATECAS

Código: CAM-SGC-PBI-AN002

Versión: 01

Emisión: 27/11/2023

Página: 2

INFORME DE AUDITORÍA INTERNA

Requisito de la Norma		Hallazgos de auditoría	Resultado
8.2	Requisitos para los productos y servicios	• Se tiene claridad de la entrada y la salida, así como la interacción con los otros procesos institucionales. • El seguimiento se hace a un año de egreso, solamente; se recomienda ampliarlo a 4 o 5 años para también tener oportunidad de trazabilidad de mediciones y atender requerimientos de la propia metodología ANUIES que toman como referencia para el proceso. • Se sugiere mayor involucramiento del equipo responsable del proceso en la determinación/documentación del SGC.	S
8.2.1	Comunicación con el cliente		S
8.2.2	Determinación de los requisitos para los productos y servicios		S
8.2.3	Revisión de los requisitos para los productos y servicios		S
8.2.3.1	La organización debe asegurarse de que tiene la capacidad de cumplir los requisitos		S
8.2.3.2	La organización debe conservar la información		NE

**CENTRO DE ACTUALIZACIÓN DEL
MAGISTERIO**

ZACATECAS

Código: CAM-SGC-PBI-AN002

Versión: 01

Emisión: 27/11/2023

Página: 2

INFORME DE AUDITORÍA INTERNA

Requisito de la Norma		Hallazgos de auditoría	Resultado
8.2.4	Cambios en los requisitos para los productos y servicios	Presentan el informe de fin de semestre con los resultados estadísticos de la encuesta de evaluación al desempeño docente, lo que permite valorar la posibilidad de cambios en el servicio.(ajustes en cumplimiento de planeación y evaluaciones).	S
8.3	Diseño y desarrollo de los productos y servicios		N/E
8.3.1	Generalidades		N/E
8.3.2	Planificación del diseño y desarrollo		N/E
8.3.3	Entradas para el diseño y desarrollo		N/E
8.3.4	Controles del diseño y desarrollo		N/E
8.3.5	Salidas del diseño y desarrollo		N/E
8.3.6	Cambios del diseño y desarrollo		N/E
8.4	Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente		NE
8.4.1	Generalidades		NE
8.4.2	Tipo y alcance del control		NE
8.4.3	Información para los proveedores externos		NE

**CENTRO DE ACTUALIZACIÓN DEL
MAGISTERIO**

ZACATECAS

Código: CAM-SGC-PBI-AN002

Versión: 01

Emisión: 27/11/2023

Página: 2

INFORME DE AUDITORÍA INTERNA

Requisito de la Norma		Hallazgos de auditoría	Resultado
8.5	Producción y provisión del servicio	- En el proceso de Gestión de Curso se considera lo que inicialmente se llamó planeación de curso y ahora es dosificación planteando el proceso metodológico general a seguir, y si bien es cierto se atendió el bajo nivel de entrega, a través de los semestres ha fluctuado y no se llega al 100%. Se acepta el 90 y sólo en un semestre se ha superado. - El propósito principal es la formación de docentes a través del proceso enseñanza-aprendizaje, por lo que se debe observar no solo la entrega puntual sino su cumplimiento no solo a través de informes de curso.	○
8.5.1	Control de la producción y de la provisión del servicio	Las acciones implementadas para elevar la participación de los alumnos al contestar las encuestas sobre la evaluación al desempeño docente tuvo tropiezos pero a últimos semestres ha logrado una mejora considerando que los alumnos participan en dos momentos; inicio y cierre de semestre. La implementación de reestructuración en el cuestionario para asesores de 8avo semestre no ha sido bien señalada para que los alumnos la contesten como tal y no el instrumento general.	○

**CENTRO DE ACTUALIZACIÓN DEL
MAGISTERIO**

ZACATECAS

Código: CAM-SGC-PBI-AN002

Versión: 01

Emisión: 27/11/2023

Página: 2

INFORME DE AUDITORÍA INTERNA

Requisito de la Norma		Hallazgos de auditoría	Resultado
8.5.2	Identificación y trazabilidad		
8.5.3	Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos	La institución cuida la propiedad (datos personales) de los usuarios mediante el <i>Aviso de privacidad</i>, no obstante, en este proceso el usuario desconoce que su información es resguardada y empleada para los fines pertinentes. Nota: La cláusula 8.5.3 dentro de los lineamientos del SGC del CAM lo tiene determinado como NA.	O
8.5.4	Preservación		NE
8.5.5	Actividades posteriores a la entrega		NE
8.5.6	Control de los cambios		NE

**CENTRO DE ACTUALIZACIÓN DEL
MAGISTERIO**

ZACATECAS

Código: CAM-SGC-PBI-AN002

Versión: 01

Emisión: 27/11/2023

Página: 2

INFORME DE AUDITORÍA INTERNA

Requisito de la Norma		Hallazgos de auditoría	Resultado
8.6	Liberación de los productos y servicios	Cuentan con información documentada que incluye evidencia de la conformidad con los criterios de aceptación y trazabilidad a las personas que autorizan la liberación	
8.7	Control de las salidas no conformes		NE
8.7.1	La organización debe asegurarse que las salidas no conformes se identifican y controlan	Determinan con claridad sus salidas. No existen salidas no conformes.	S
8.7.2	La organización debe conservar la información documentada	Se conserva la información documentada en un repositorio que permite valorar el histórico del trabajo	S
9.	Evaluación del desempeño		
9.1	Seguimiento, medición, análisis y evaluación	- Los diferentes procesos contienen Tableros de Control y seguimiento de indicadores, sin embargo no en todos los casos se cuenta con emisión periódica, lo que no permite observar con precisión algunas necesidades a atender. En Gestión de Curso los resultados fluctúan por lo que se observa que las acciones correctivas no son implementadas de manera periódica. - Lograr el diagnóstico de necesidades bibliográficas del 100% de los PE en curso para	NC

**CENTRO DE ACTUALIZACIÓN DEL
MAGISTERIO**

ZACATECAS

Código: CAM-SGC-PBI-AN002

Versión: 01

Emisión: 27/11/2023

Página: 2

INFORME DE AUDITORÍA INTERNA

Requisito de la Norma		Hallazgos de auditoría	Resultado
		finales de cada semestre. (semestral) y el alcance está considerado como pendiente. • Es necesario evaluar la efectividad de las estrategias para el logro de dicho indicador y no se cuenta con la acción correctiva por no lograr el indicador, considerando que dicho documento tiene más de un año de emisión.	
9.1.1	Generalidades	• Los seis procesos cuentan con tableros de control, pero no se han considerado los resultados en las áreas de oportunidad para proyectar acciones de mejora permanentes.	S
9.1.2	Satisfacción del cliente	• De los seis procesos declarados, Titulación tiene trabajo incipiente para conocer la satisfacción del cliente. Seguimiento de egresados no ha proyectado las acciones necesarias para atender aquellas áreas que el cliente marca como área de oportunidad. • Gestión de acervos lo hace de manera aleatoria pero no hay acciones precisas para elevar la satisfacción del cliente.	O

**CENTRO DE ACTUALIZACIÓN DEL
MAGISTERIO**

ZACATECAS

Código: CAM-SGC-PBI-AN002

Versión: 01

Emisión: 27/11/2023

Página: 2

INFORME DE AUDITORÍA INTERNA

Requisito de la Norma		Hallazgos de auditoría	Resultado
9.1.3	Análisis y evaluación	- Se lleva a cabo mediante un instrumento que se aplica a los alumnos, se muestra en academia el resultado del promedio para su discusión y análisis. De manera personal se le hace entrega al docente de sus resultados. - Se dio inicio a la evaluación de la lectoría y en la evaluación del desempeño docente se incorporando elementos que den cuenta del trabajo del asesor y el co-asesor, sin embargo, es un primer ejercicio que permitirá afinar los instrumentos para obtener la satisfacción del cliente más precisa en su proceso de titulación. - En el proceso de planeación estratégica no se tiene una aplicación de la evaluación que dé cuenta de la calidad del servicio en la institución.	S O NC
9.2	Auditoria interna	La institución cuenta con dos auditores certificados, y uno de ellos se encargó de hacer la última auditoría interna	
9.2.1	La organización debe llevar a cabo auditorías internas	Se llevó a cabo la presente auditoría interna después de la certificación	

**CENTRO DE ACTUALIZACIÓN DEL
MAGISTERIO**

ZACATECAS

Código: CAM-SGC-PBI-AN002

Versión: 01

Emisión: 27/11/2023

Página: 2

INFORME DE AUDITORÍA INTERNA

Requisito de la Norma		Hallazgos de auditoría	Resultado
9.2.2	La organización debe		
9.3	Revisión por la dirección	Se cuenta con un segundo ejercicio de revisión por la dirección...	NE
9.3.1	Generalidades		
9.3.2	Entradas por la revisión por la dirección		
9.3.3	Salidas de la revisión por la dirección		
10.	Mejora		
10.1	Generalidades	Es necesario incluir al Departamento de Psicopedagogía como un proceso sustantivo para la atención de las necesidades socioemocionales y educación inclusiva de los estudiantes, asimismo al Departamento de Recursos Materiales como proceso de apoyo, para fomentar el uso de las instalaciones, tales como el centro de cómputo, laboratorios de ciencias, inglés y matemáticas, de igual manera propiciar las mejores condiciones de los espacios educativos.	NC

**CENTRO DE ACTUALIZACIÓN DEL
MAGISTERIO**

ZACATECAS

Código: CAM-SGC-PBI-AN002

Versión: 01

Emisión: 27/11/2023

Página: 2

INFORME DE AUDITORÍA INTERNA

Requisito de la Norma		Hallazgos de auditoría	Resultado
10.2	No conformidad y acción correctiva	• Necesario tener y conservar registros de la atención a las no conformidades identificadas y las acciones correctivas realizadas. • Es importante que, al momento de dar seguimiento a la medición de indicadores de cada proceso, se realice el análisis de una acción correctiva o bien de mejora, según aplique, al momento de revisar el concentrado de los indicadores que midieron, no se pudo evidenciar que se hubiera realizado acciones correctivas a los indicadores que no alcanzaron las metas. • No hay evidencia de las acciones correctivas aunque se elabora ruta de trabajo para tal fin en diferentes procesos y en algunos casos alcanzan	NC
10.2.1	Cuando ocurra una no conformidad		NE

**CENTRO DE ACTUALIZACIÓN DEL
MAGISTERIO**

ZACATECAS

Código: CAM-SGC-PBI-AN002

Versión: 01

Emisión: 27/11/2023

Página: 2

INFORME DE AUDITORÍA INTERNA

Requisito de la Norma		Hallazgos de auditoría	Resultado
10.2.2	La organización debe conservar información documentada como evidencia	Al momento de realizar la auditoría en el proceso de planeación estratégica requiere evidencias de los proyectos de trabajo de las subdirecciones o bien de los procesos contemplados dentro del alcance del sistema, no se pudieron mostrar ninguno de ellos, solamente se presentó el proyecto del ciclo escolar 2017-2018. Es muy importante que el responsable del proceso de planeación estratégica conozca todos los proyectos anuales de trabajo de las diversas áreas para que pueda realizar una trazabilidad entre ellos y poder garantizar el logro de los objetivos institucionales.	NC

**CENTRO DE ACTUALIZACIÓN DEL
MAGISTERIO**

ZACATECAS

Código: CAM-SGC-PBI-AN002

Versión: 01

Emisión: 27/11/2023

Página: 2

INFORME DE AUDITORÍA INTERNA

Requisito de la Norma		Hallazgos de auditoría	Resultado
10.3	Mejora continua	- En algunos procesos auditados se evidenció la mejora de éstos en función de los cambios llevados a cabo en los programas o bien en las necesidades de los mismos. Sin embargo, es necesario documentarlas para que haya evidencia de las mejoras que se han ido realizando al sistema. - Se realizan acciones que aportan valor como los encuentros de egresados y las conferencias con académicos externos de alto nivel.	O

CLASIFICACIÓN DE HALLAZGOS: O: OPORTUNIDAD; S: SATISFACTORIO; NC: NO CONFORMIDAD



Mtro. Álvaro Rodríguez Martínez
Auditor

**CENTRO DE ACTUALIZACIÓN DEL
MAGISTERIO**

ZACATECAS

Código: CAM-SGC-PBI-AN002

Versión: 01

Emisión: 27/11/2023

Página: 2

INFORME DE AUDITORÍA INTERNA