



INFORME DE AUDITORÍA

COLEGIO NUEVO CONTINENTE PROMOCIÓN DE EDUCACIÓN Y CULTURA, S.C.

Domicilio: Gabriel Mancera #1050, Col. Del Valle, Del. Benito Juárez C.P. 03100, Ciudad de México, Estados Unidos Mexicanos.

RSGC- 493

Norma(s) de aplicación: NMX-CC-9001-IMNC-2015 / ISO 9001:2015

No. de Solicitud: SCSGC-07027

Vigente hasta: 03/04/2020

Fecha de auditoria: 01/06/2018

Handwritten signature and initials in the bottom right corner.

Fecha de emisión del informe: 04/06/2018

INFORME DE AUDITORIA



Iona ASTORGA HILBERT
Directora General

Con base al acuerdo celebrado con el IMNC y al programa de auditorías del ciclo de certificación correspondiente, se realizó la evaluación al *Sistema de Gestión* de su representada, por lo que en representación del IMNC y en mi calidad de Auditor Líder hago entrega del presente Informe de auditoría.

1. TIPO DE AUDITORIA.

- ☐ Auditoría en instalaciones del IMNC ☐ Auditoría en Sitio
- ☐ Auditoría Etapa 1
☐ Auditoría Etapa 2
☐ Auditoría de Vigilancia 1
☐ Auditoría de Vigilancia 2
☐ Otra (Indique el No. de vigilancia que corresponda)
- ☐ Renovación de la certificación
☐ Transferencia de la certificación
- ☐ Auditoría especial:
☐ Ampliación del alcance (Describa):
☐ Reducción del alcance (Describa):
☒ Actualización del Sistema de Gestión
☐ Por cambios de domicilio
☐ Por cambio de situación legal
☐ Por cambio en personal clave
- ☐ Auditoría con notificación a corto plazo:
☐ Por quejas de clientes
☐ Por seguimiento de la certificación suspendida

* En caso de conducir la auditoría en el IMNC, indique a continuación la justificación:

2. OBJETIVOS DE LA AUDITORIA (Conforme al Plan de auditoría correspondiente).

- ☐ Objetivos de la auditoría Etapa 1.
Evaluar la documentación y las condiciones iniciales que presenta el Sistema de Gestión, para determinar la viabilidad de la realización de la Etapa 2.
- ☐ Objetivos de la auditoría Etapa 2.
Evaluar la implementación, incluida la eficacia del Sistema de Gestión de la Organización.
- ☐ Objetivos de una auditoría de vigilancia.
Determinar de la conformidad de los procesos/Sitios/Áreas del Sistema de Gestión seleccionados, con los criterios de auditoría.
Evaluar la capacidad del Sistema de Gestión para asegurar que la Organización cumple los requisitos legales, reglamentarios y contractuales aplicables.
Evaluar la eficacia del Sistema de Gestión para asegurar que la Organización cumple con los objetivos especificados.
Identificar las áreas mejora potencial del Sistema de Gestión.
- ☐ Objetivos de una auditoría de renovación.
Revisar la eficacia del Sistema de Gestión en su totalidad a la vista de los cambios internos, externos su pertinencia y aplicación continua para el alcance de la certificación inicial o previa.
Revisar el desempeño del Sistema de Gestión durante el último ciclo de certificación.
Revisar los informes de las auditorías de vigilancia previas.
Revisar los cambios significativos en el Sistema de Gestión.

INFORME DE AUDITORIA

Confirmar el compromiso demostrado para mantener la eficacia y la mejora del Sistema de Gestión con el fin de reforzar el desempeño global.

Revisar si la operación del Sistema de Gestión certificado contribuye al logro de la política y los objetivos de la Organización.

☐ **Objetivos de una auditoría Especial** (Señale el tipo de servicio que corresponda).

El propósito de una auditoría especial, es confirmar la continua conformidad ante la *ampliación, reducción, cambio de razón social/ cambio de estructura organizacional, quejas, suspensión, actualización* y eficacia del Sistema de Gestión en su conjunto así como su continua pertinencia y aplicabilidad del alcance de la certificación inicial o previa y los objetivos para el logro de este propósito.

☐ En caso de la **ampliación del alcance** de la certificación.

Evaluar que la *ampliación* de él(los) *proceso(s)/ actividad(es)/ producto(s)/ sitio(s)* incorporado(s) al alcance de la certificación vigente, se encuentra(n) implementado(s) en el Sistema de Gestión certificado y se mantiene la integridad del mismo así como la continuidad del cumplimiento de los requisitos normativos bajo los cuales se concedió la certificación.

☐ En caso de la **reducción del alcance** de la certificación.

Evaluar que la *reducción* de él(los) *proceso(s)/ actividad(es)/ producto(s)/ sitio(s)* incorporado(s) al alcance de la certificación vigente, se encuentra(n) implementado(s) en el Sistema de Gestión certificado y se mantiene la integridad del mismo así como la continuidad del cumplimiento de los requisitos normativos bajo los cuales se concedió la certificación.

☐ En caso de **cambio de razón social/ cambio de estructura organizacional** (personal directivo clave).

Evaluar que el *cambio de razón social/ cambio de estructura organizacional* incorporado al alcance de la certificación vigente, se encuentra implementado en el Sistema de Gestión certificado y se mantiene la integridad del mismo; así como la continuidad del cumplimiento de los requisitos normativos bajo los cuales se concedió la certificación.

☐ En caso de una **queja**.

Confirmar que la Organización ha realizado las acciones pertinentes para dar atención a la *queja* recibida en el IMNC respecto a él(los) *proceso(s), producto(s), servicio(s) involucrado(s)* en el alcance del Sistema de Gestión certificado.

☐ En caso del retiro de la **suspensión** de la certificación.

Confirmar que la Organización ha realizado las acciones pertinentes para dar atención a las causas que dieron lugar a la *suspensión* de la certificación.

☒ En caso de la **actualización** del Sistema de Gestión de la Organización certificada.

Evaluar que los cambios relativos a la *actualización en la versión de la norma de referencia* se encuentran implementados en el Sistema de Gestión certificado de la Organización, se mantiene la integridad del mismo y se disponen de elementos para dar continuidad al cumplimiento de los requisitos normativos de la nueva versión de la norma bajo la cual se concedió la certificación.

☐ En caso de una **transferencia de la certificación**.

Evaluar que la certificación del cliente satisface las condiciones y las características necesarias para mantener la integridad del Sistema de Gestión y determinar la viabilidad de la *transferencia de la certificación*.

3. ALCANCE DE LA CERTIFICACIÓN

Servicio educativo de todos los niveles del Colegio Continente Campus Ciudad de México: Preescolar, Primaria, Secundaria y Preparatoria.

4. SECTOR DE NEGOCIO DEL CLIENTE / COMPLEJIDAD

Sector IAF	Código NACE	Proceso(s) / Productos involucrados
37	85.1, 85.2, 85.3, 85.42	Procesos Admisión e Inscripción del Alumno; Entrega de Calificaciones y Certificados; Enseñanza Aprendizaje

INFORME DE AUDITORIA

Exclusivo para SGA					Exclusivo para SGen		
Complejidad Alta	Complejidad Media	Complejidad Baja	Complejidad limitada	Complejidad Especial	Área(s) técnica	Nivel de complejidad	
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		Baja	Medio
						<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

5. CRITERIOS DE AUDITORIA.

- | | |
|---|--|
| <input checked="" type="checkbox"/> NMX-CC-9001-IMNC-2015 / ISO 9001:2015 | <input type="checkbox"/> NMX-SAST-001-IMNC-2008 |
| <input type="checkbox"/> NMX-SAA-14001-IMNC-2015/ISO 14001:2015 | <input type="checkbox"/> NMX-J-SAA-50001-ANCI-IMNC-2011/ISO 50001:2011 |
| <input checked="" type="checkbox"/> Documento de "Condiciones generales de certificación de sistemas de gestión", vigente | <input checked="" type="checkbox"/> Acuerdo legalmente ejecutable |
| <input checked="" type="checkbox"/> Reglamento de uso de marca de conformidad del IMNC | <input type="checkbox"/> Otro(s) (Indique:) |
| <input checked="" type="checkbox"/> Requisitos especificados por la organización en su SG | |

6. ALCANCE DE LA AUDITORIA (En caso de Organizaciones multi-sitios utilizar los espacios necesarios).

No.	SITIOS AUDITADOS Calle / Número Ext. / Int. / Colonia / Delegación/ c.p. / Ciudad / Municipio / Estado / País	DATOS DEL SITIO	
OFICINA PRINCIPAL	Gabriel Mancera # 1050, Col. Del Valle, Del. Benito Juárez, C.P. 03100, Ciudad de México .	Producto(s): Servicio Educativo	No Aplicabilidad: 8.3
		Proceso(s): Admisión e inscripción del alumno (Preescolar)	
		Fecha(s) de Auditoria: 01/06/2018	

7. DATOS DEL EQUIPO AUDITOR.

NOMBRE	FUNCIÓN	No. DE VALIDACIÓN
María Elide SILVA SÁNCHEZ	Auditor Líder	TECLSGC 067
Luis Armando VILLAR BRIONES	Auditor	ASGC 109

8. ASPECTOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN.

8.1 Cambios significativos que afecten al Sistema de Gestión de la Organización, a partir de la última auditoria.

La organización ha realizado la actualización de la norma de referencia.

8.2 Cambios significativos que afecten al Programa de auditorías del ciclo completo de la certificación (Plan trianual).

La organización ha realizado la actualización de la norma de referencia.

8.3 Conformidad del proceso de Auditoría Interna.

La organización no ha realizado auditoria interna al Sistema de Gestión con los cambios que ha sufrido con base en la norma ISO 9001:2015.

8.4 Conformidad de la Revisión por la Dirección.

La revisión por la dirección fue realizada en marzo 2018, contienen los elementos requeridos por la norma.

INFORME DE AUDITORIA

Los elementos que considera la organización para determinar la información sobre el desempeño del sistema son: satisfacción del cliente, grado de cumplimiento de los objetivos de calidad, la conformidad del producto, lo resultados de sus auditorías internas basados en la norma ISO 9001:2008, entre otras.

La información mostrada por la organización permite visualizar que el Sistema de Gestión de Calidad está teniendo un buen desempeño.

8.5 Desempeño del Sistema de Gestión de la organización.

Los objetivos del SGC y metas se están cumpliendo, demostrando que el Sistema de Gestión Calidad está teniendo un adecuado desempeño.

8.6 Conformidad del alcance y la aplicabilidad de la certificación.

Al alcance y aplicabilidad de la certificación es acorde con el establecimiento e implementación del SGC realizado por la Organización.

8.7 Seguimiento a No Conformidades y Oportunidades de mejora derivadas de la auditoría anterior del IMNC.

En la auditoría interior de IMNC no fueron documentadas no conformidades.

8.8 Confirmación del nivel de integración del Sistema de Gestión señalado por la Organización en la "Solicitud de propuesta económica" clave FPEC01 correspondiente. (Aplica sólo para Sistemas de Gestión integrales)

La organización solo cuenta con Sistema de Gestión de Calidad.

9. RESULTADOS DE AUDITORÍA.

9.1 Fortalezas del Sistema de Gestión.

- Liderazgo
- Compromiso del Personal

9.2 No conformidades.

Tipo de hallazgo	Total de hallazgos
No conformidades mayores	0
No conformidades menores	0
Oportunidades de mejora	4

No.	CLASIFICACIÓN DE LA NC (NCM Mayor NCm Menor)	NO CONFORMIDAD(ES)
0	No Aplica	Descripción de la No Conformidad: No Aplica
Criterio de auditoría: No Aplica		Evidencia que soporte la no conformidad: No Aplica

INFORME DE AUDITORIA

9.3 Oportunidades de mejora.

1. Reforzar la determinación de riesgos y oportunidades considerando las cuestiones internas, cuestiones externas, necesidades y expectativas de las partes interesadas.
Requisito 6.1 de la norma de referencia.
2. Reforzar el seguimiento y medición de las necesidades y expectativas de las partes interesadas.
Requisito 4.2 de la norma de referencia.
3. Clarificar la periodicidad de la aplicación de la evaluación de proveedores.
Requisito 8.4.1 de la norma de referencia.
4. Reforzar al personal de la organización el conocimiento sobre las salidas no conformes.
Requisito 8.7 de la norma de referencia.

10. USO POR PARTE DEL CLIENTE DEL DOCUMENTO DE CERTIFICACIÓN Y LA MARCA DE CONFORMIDAD PROPIEDAD DEL IMNC.

Durante la auditoría no se observa que la organización haga uso del logo de IMNC.

11. CONCLUSIONES GENERALES DEL EQUIPO AUDITOR RESPECTO A LA AUDITORÍA REALIZADA.

11.1 Confirmación respecto al cumplimiento de los objetivos de la auditoría.

El Sistema de Gestión cuenta con el establecimiento de los nuevos requisitos y cambios en la versión de la norma NMX-CC-9001-IMNC-2015 / ISO 9001:2015, tiene poco tiempo que realizó la actualización, por lo que está en proceso de maduración.

Es importante que la organización analice las oportunidades de mejora con la finalidad de prevenir algún incumplimiento futuro y una adecuada gestión de riesgos.

11.2 Desviaciones presentadas al Plan de auditoría y su justificación.

En el proceso de Admisión e Inscripción del Alumno por motivo de tiempo solo fue tomado como muestra a Kinder.

11.3 Comentarios por parte del equipo auditor a considerar para la próxima auditoría del IMNC.

El horario en el que labora la organización es de 8:00 am a las 15:00 hrs.

En el Proceso de Enseñanza Aprendizaje fue tomado como muestra a Primaria Inglés.

12. RECOMENDACIÓN DEL EQUIPO AUDITOR *.

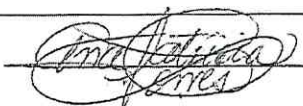
La recomendación abajo señalada, sólo aplica cuando no se hayan derivado No conformidades en la presente auditoría. Cuando se hayan derivado No conformidades (Mayores y/o menores), la recomendación sobre la certificación se verá reflejada en el correspondiente Informe de seguimiento.

- ☐ Realizar auditoría de Etapa 2
(Sólo para procesos de certificación inicial)
- ☒ Otorgar la certificación
(Sólo para auditoría de certificación inicial)

- ☐ Renovar la certificación
(Sólo para auditorías de renovación)
- ☐ Restaurar la certificación
(Sólo para auditorías de renovación, o por retiro de

INFORME DE AUDITORIA

14. FIRMAS DE AUTORIZACIÓN DEL INFORME DE AUDITORÍA.

En mi carácter de Representante autorizado recibo y acepto el contenido de este informe de auditoría.	En mi carácter de Representante autorizado recibo pero no acepto el contenido de este informe de auditoría y me obligo a presentar al IMNC, A.C., la argumentación técnica y las evidencias al respecto, al día hábil siguiente de la última fecha de auditoría. En caso de no presentar dicha información, acepto lo documentado en el presente informe
	
Ana Patricia TORRES CASTRO	
(Nombre y firma)	(Nombre y firma)

DISPOSICIONES FINALES:

- a) El presente Informe de auditoría es propiedad del Instituto Mexicano de Normalización y Certificación, A.C. (IMNC), por lo que queda prohibido su fotocopiado parcial o total, sin autorización previa del IMNC.
- b) El presente Informe de auditoría se debe imprimir de forma total, por duplicado, debiéndose rubricar ambos ejemplares en todas sus hojas, por el Auditor líder y por el Representante autorizado del cliente. El original del documento se entrega al cliente y la copia queda en poder del IMNC.
- c) El IMNC mantiene su responsabilidad sobre el contenido descrito en el presente informe de auditoría.
- d) En caso de no entregar el informe el último día de la auditoría el Auditor líder debe entregarlo al cliente en un plazo máximo de 5(Cinco) días hábiles.
- e) El presente Informe de auditoría no debe emplearse en un proceso de certificación inicial, como indicación de que la organización se encuentra ya certificada, ni constituye un dictamen a favor de la organización.
- f) Los datos contenidos en el presente informe y las evidencias recopiladas durante la auditoría son **estrictamente confidenciales** y el IMNC no podrá transmitirlos a terceros sin autorización previa de la Organización auditada.
- g) La auditoría a la que se refiere el presente Informe, ha sido conducida en concordancia con la planificación trianual correspondiente y fue realizada mediante un muestreo de la información disponible, por lo que se debe considerar el efecto de la **incertidumbre** en los hallazgos de auditoría; así como en las conclusiones y los resultados derivados de la misma; por lo que no lo anterior, no es privativo de encontrar No conformidades en futuras auditorías.
- h) Los resultados contenidos en el presente informe, son utilizados para fines exclusivos de la toma de decisión sobre la certificación, la cual está a cargo del Comité de Dictaminación del IMNC.
- i) En caso de registrarse No conformidades y/u Oportunidades de mejora en el presente Informe de auditoría, la organización se obliga a dar atención conforme a lo especificado en el documento de "Condiciones Generales de Certificación de Sistemas de Gestión", vigente.

INFORME DE AUDITORIA



- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> Negar la certificación
(Sólo para auditorías de certificación inicial) | <input type="checkbox"/> Ampliar el alcance de la certificación
(Aplica sólo en auditorías de vigilancia, o renovación, o auditorías especiales, con base a la solicitud presentada por la Organización) |
| <input type="checkbox"/> Mantener la certificación
(Sólo para auditorías de vigilancia) | <input type="checkbox"/> Reducir el alcance de la certificación
(Aplica en auditorías de vigilancia, o renovación, o auditorías especiales, con base a la solicitud presentada por la Organización) |
| <input type="checkbox"/> Suspender la certificación
(Sólo para auditorías de vigilancia) | <input type="checkbox"/> Aceptar la Transferencia de la certificación
(Sólo para auditorías de transferencia) |

* **Nota Importante:** La decisión final sobre la certificación, es tomada por el Comité de Designación del IMC.

12.1 Opiniones divergentes no resueltas entre el equipo auditor y el auditado.

No se presentan opiniones divergentes.

13. PLAZOS A CONSIDERAR POR LA ORGANIZACIÓN.

En caso de haberse registrado no conformidades en el presente Informe de auditoría, el auditor líder debe registrar las fechas límites para que la organización dé cumplimiento en los tiempos establecidos.

Fecha límite para presentar Plan de Acciones Correctivas por parte de la organización a partir de la recepción del presente informe de auditoría (Sólo en caso de haberse registrado no conformidades en el presente Informe de auditoría)	No Aplica
Fecha límite para presentar Evidencias de implementación de acciones correctivas (en caso de no conformidades mayores)	No Aplica
Fecha límite para concluir la siguiente auditoría	3 de abril 2019
Sitio(s)	Gabriel Mancera # 1050, Col. Del Valle, Del. Benito Juárez, C.P. 03100, Ciudad de México


Maria Elide SILVA SÁNCHEZ
 Nombre y firma del Auditor líder

