

COLEGIO DE BACHILLERES DEL ESTADO DE VERACRUZ	
PROCEDIMIENTO DE CONTROL: AUDITORÍA INTERNA	VERSIÓN NÚMERO: 1
	FECHA DE APROBACIÓN: 17/08/18
	NO. DE COPIA CONTROLADA:
	PÁGINA: 1 DE 72



## INFORME GENERAL DE AUDITORÍA INTERNA

<b>Fecha de la auditoría 24 junio al 8 de julio de 2021</b>	<b>Fecha del informe: 22 de julio 2021</b>
---	--

El informe final de auditoria consolida los resultados del programa de auditoria interna registrando los hallazgos encontrados por los diferentes equipos auditores de la evaluación realizada al Sistema Integrado de Gestión. Así mismo se retroalimentó a los responsables y/o jefes de los procesos auditados la información aquí suministrada con el propósito de tomar acciones que garanticen la mejora y el cumplimiento de los objetivos institucionales.

Se realizó ejercicio de auditoría del 24 de Junio al 8 de Julio de 2021 en 20 planteles y 20 oficinas centrales del Colegio de Bachilleres del Estado de Veracruz.

El documento incluye en primera instancia aspectos preliminares, alcance, objetivos, enfoque, criterios, recurso humano y las partes interesadas.

Adicionalmente, se presentan tablas adjuntas donde se identifica por cada proceso y/o área auditada, los aspectos centrales de lo observado por los auditores referenciados en oportunidades de mejora, no conformidades, riesgos y oportunidades en los procedimientos operativos auditados y mejora continua ya aplicada en el procedimiento. Finalmente se registran las conclusiones y recomendaciones como insumo para la mejora continua de los procesos, orientados a la satisfacción de las necesidades y expectativas de las partes interesadas

A continuación se da a conocer los datos generales de éste ejercicio:

### 1. Capítulo I Aspectos Preliminares

**1.1** De acuerdo al Programa de Metas Anuales de ésta Organización se procedió a realizar una auditoría interna según los requisitos establecidos en la NOM ISO 9001:2015, realizando un muestreo de los centros de trabajo que serían evaluados.

#### 1.2 Alcance

Los Centros de Trabajo, los procesos y actividades evaluadas, criterios de auditoría que están descritos en el Plan de Auditoría. El periodo examinado fue de diciembre 2020 a junio 2021.

#### 1.3 Objetivo de Auditoría

##### Objetivo General de Auditoría

Evaluar el grado de cumplimiento de los procesos auditados en el contexto de la pandemia del COVID-19, a través de la verificación de evidencias sobre la implementación, la atención y el seguimiento, con la finalidad de tomar las acciones que correspondan por centro de trabajo y a nivel institucional.

##### Objetivo Específico

Dar seguimiento a las No Conformidades derivadas de la Auditoría Interna (noviembre-diciembre 2020) a los centros de trabajo que les aplica.

REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN EN EL SGC	REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN EN EL SGC	DIRECTOR GENERAL Y PRESIDENTE DEL COMITÉ DE LA CALIDAD
ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ

COLEGIO DE BACHILLERES DEL ESTADO DE VERACRUZ	
PROCEDIMIENTO DE CONTROL: AUDITORÍA INTERNA	VERSIÓN NÚMERO: 1
	FECHA DE APROBACIÓN: 17/08/18
	NO. DE COPIA CONTROLADA:
	PÁGINA: 2 DE 72



#### 1.4 Enfoque

Enfoque basado en riesgos y oportunidades, de acuerdo a la NOM ISO 9001:2015.

#### 1.5 Métodos, Procedimientos y Técnicas

La auditoría se realizó de acuerdo con la Norma Internacional ISO 19011 Directrices para la auditoría de los sistemas de gestión.

Las técnicas que se aplicaron en el trabajo realizado fueron: entrevistas, cuestionarios, revisión documental física o electrónica, inspección física, levantamientos de Actas (apertura y cierre) y selección de muestras.

En algunos centros de trabajo la revisión documental electrónica fue un poco improvisada ya que se presentaron fallas en el servicio de luz y de internet.

#### 1.6 Criterios

Procedimientos Operativos:

- Compilación y actualización de la normatividad (versión 5)
- Supervisión a Coordinaciones de zonas y planteles (versión 1)
- Mantenimiento básico (versión 2)
- Limpieza de instalaciones e infraestructura (versión 1)
- Administración de almacén (versión 2)
- Envío y recepción de documentación y paquetes (versión 2)
- Gestión de recursos financieros (versión 10)
- Capacitación al personal directivo y administrativo (versión 2)
- Elaboración del Programa Institucional de Desarrollo (versión 3)
- Evaluación del Desempeño Institucional (versión 1)
- Normatividad aplicable
- Control y seguimiento de Información pública (versión 1)
- Mantenimiento preventivo de infraestructura tecnológica (versión 4)
- Diseño gráfico (versión 2)
- Impartición de programas de estudio y evaluación del aprendizaje (versión 5)
- Supervisiones Académicas (versión 6)
- Resultados de indicadores de procesos educativos (reprobación, aprobación)
- Mantenimiento a la infraestructura física (versión 4)
- Riesgos de la Dirección Académica
- Objetivos de la Calidad
- Medición y seguimiento de indicadores educativos (versión 3)
- Revisión por la Dirección
- Auditoría Interna

Documentos complementarios que apliquen a los procedimientos operativos.

Norma Internacional ISO 9001:2015

Norma Internacional ISO 19011

#### 1.7 Recursos Humanos

Para el desarrollo de las auditorías internas, los auditores recibieron la formación empresarial de auditores internos en un sistema de gestión de calidad bajo la Norma Mexicana ISO 9001:2015.

REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN EN EL SGC	REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN EN EL SGC	DIRECTOR GENERAL Y PRESIDENTE DEL COMITÉ DE LA CALIDAD
ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ

COLEGIO DE BACHILLERES DEL ESTADO DE VERACRUZ	
PROCEDIMIENTO DE CONTROL: AUDITORÍA INTERNA	VERSIÓN NÚMERO: 1
	FECHA DE APROBACIÓN: 17/08/18
	NO. DE COPIA CONTROLADA:
	PÁGINA: 3 DE 72



Después de aprobado el programa como auditores internos se procede a categorizar los roles, los cuales se asignaron de la siguiente manera:

(AL) Auditor Líder

(A) Auditor Interno

(AFO) Auditor Interno en Formación que observa el desarrollo de las auditorías

Así, mismo se programó las auditorías internas con un tiempo máximo de cinco horas y un mínimo de dos para los procesos institucionales.

Listado de Auditores 2021		
No.	Nombre y Apellidos	Rol
1	Dra. Indra Margarita Martínez Zamudio	AL
2	LAE. Minerva Eduardo del Ángel	A
3	Ing. Melissa Paola Espinosa Galán	A
4	Ing. Zamira Chantal Aguilar González	A
5	Dra. Ingrid Patricia López Delfín	A
6	Mtra. Rosario Hernández Ronzón	A
7	Mtro. Roberto Martínez Flores	A
8	Mtra. Magaly Pérez Basulto	A
9	Lic. Marlene de la Cruz Zetina	A
10	Ing. Lourdes Escalante Valdez	A
11	Mtro. Roger Jiménez Entar	A
12	Ing. Jacinto Hernández del Ángel	A
13	Mtro. Ángel Mónfil Hernández	A
14	Mtra. Rosa María García Cruz	A
15	Lic. Héctor Osvaldo Medel López	AFO
16	Lic. Osvaldo de Jesús Romero Salazar	AFO

### 1.8 Partes Interesadas

Cliente de auditoría: Alta dirección

Usuarios: Aspirantes, alumnos inscritos

Trabajadores y procesos: Administrativos, docentes, analistas de área, titulares de centros de trabajo.

**HALLAZGOS DE LA AUDITORÍA:** Resultados de la evaluación de la evidencia de la auditoría recopilada frente a los criterios de auditoría

## 2. Capítulo II Observaciones derivadas del análisis

### 2.1 Oficinas Centrales

#### Dirección de Asuntos Jurídicos

Fecha de auditoría 24 de junio de 2021.

Proceso: Gestión Directiva. Procedimiento Operativo: Compilación y actualización de la Normatividad (Versión 5)

REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN EN EL SGC	REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN EN EL SGC	DIRECTOR GENERAL Y PRESIDENTE DEL COMITÉ DE LA CALIDAD
ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ

COLEGIO DE BACHILLERES DEL ESTADO DE VERACRUZ	
PROCEDIMIENTO DE CONTROL: AUDITORÍA INTERNA	VERSIÓN NÚMERO: 1
	FECHA DE APROBACIÓN: 17/08/18
	NO. DE COPIA CONTROLADA:
	PÁGINA: 4 DE 72



Con relación a lo que estipula el procedimiento, se cumple con la información que integran de la legislación y normatividad aplicable a los diferentes Centros de Trabajo, se muestra evidencia de una bitácora del año 2021, de la consulta que realizan diariamente vía internet para la Revisión de los Diarios Oficiales de la Federación y de las Gacetas Oficiales del Estado de Veracruz, así mismo se muestra evidencia de como realizan la difusión de la legislación y normatividad aplicable, la cual se realiza a través del correo electrónico a todos los centros de trabajo, se muestra un ejemplo de fecha 21 de junio de 2021, de la Gaceta Extraordinaria Número 244-III Extraordinaria, sobre el "Decreto no hagas olas, evita la tercera". Con respecto a la actualización de la documentación en el Marco Legal ubicado en la página Web del Colegio, se encuentra actualizada, lo cual se verificó mediante el oficio no. CBV/DAJ/429/2021 de fecha 17 de junio de 2021. Con respecto a la normatividad interna, se realiza conforme al procedimiento, la cual se constató a través de la revisión del oficio no. CBV.DPPyP/0320/2020, de fecha 20 de marzo de 2020, en donde se solicita el análisis del Estatuto Orgánico 2020, signado por la Mtra. María Isabel Domínguez Cuacua, Directora de Planeación de Programación y Presupuesto y se da seguimiento con el oficio no. CBV/DAJ/097/2021, de fecha 19 de febrero de 2021, en donde se hace la validación de fracciones del estatuto.

Con relación a los resultados de los objetivos de la calidad de la Dirección de Asuntos Jurídicos, se verificaron los resultados de los objetivos de la calidad: "Lograr como mínimo el 80% del desempeño del personal directivo y administrativo" del año 2019 equivalente al 83.75%, cumpliendo con el criterio de desempeño, sin embargo se realizaron acciones de prevención de riesgos en temas relacionados con: Optimización del tiempo laboral, Uso de herramientas de mejora en los aspectos de trabajo, Liderazgo y Planeación Estratégica, las cuales ya se encuentran en proceso de ejecución y seguimiento; y "Lograr como mínimo el 80% de satisfacción del personal con respecto al ambiente de trabajo." del año 2019, el cual fue de 72.96% incumpliendo con el objetivo de la calidad, en este sentido se elaboraron acciones correctivas realizadas con fecha 22 de octubre de 2019 y se realizó el seguimiento a la eficacia de las acciones correctivas a través del formato de Plan y seguimiento de acciones correctivas de fecha 17 de noviembre de 2020.

Se da cierre de la No Conformidad derivada de la Auditoría Interna realizada en el mes de Noviembre 2020, la cual dice textualmente "Se incumple el procedimiento operativo: Compilación y actualización de la normatividad (Versión 5) específicamente en la Actividad 10 que a la letra dice Envía a los centros de trabajo la propuesta de normatividad interna revisada: para aprobación de la H. Junta Directiva. La evidencia corresponde al Reglamento Escolar 2018 que fue solicitado la revisión por el Departamento de Servicios Escolares mediante correo electrónico de fecha 4 de diciembre de 2019, al cual la Dirección de Asuntos Jurídicos no dio atención y seguimiento, dando como resultado que el Reglamento Escolar(2018) no esté publicado en la página Web del Colegio", se verificó el Formato Acción correctiva de fecha 30 de noviembre de 2020, las evidencias de las acciones correctivas implementadas y la eficacia de dichas acciones a través del formato Plan y seguimiento de acciones correctivas de fecha 29 de abril de 2021.

#### **Enlace Interinstitucional de Coordinadores**

Fecha de auditoría 24 de junio de 2021.

Proceso: Gestión Directiva. Procedimiento Operativo: Supervisión a Coordinaciones de Zona y Planteles (Versión 1)

Se cumple con la elaboración del Cronograma de Supervisión a Coordinaciones de Zona del Ciclo Escolar 2020B-2021A, de fecha 3 de agosto de 2020. Así mismo, se verificó la Supervisión a Coordinaciones de Zona, donde se muestra evidencia de los Formatos de Supervisión a Coordinaciones de Zona: de la Coordinación de Zona I, de fecha 22 de febrero de 2021, de la Coordinación de Zona III, de fecha 20 de mayo de 2021, de la Coordinación de Zona VI, de fecha junio de 2021 y de la Coordinación de Zona IV de fecha 10 de marzo de 2021, en donde se supervisaron los siguientes aspectos: Cronograma de actividades académicas, Recorrido a las instalaciones de los planteles y la realización de la Reunión de la planeación del semestre, en las cuales no se encontraron

REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN EN EL SGC	REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN EN EL SGC	DIRECTOR GENERAL Y PRESIDENTE DEL COMITÉ DE LA CALIDAD
ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ

COLEGIO DE BACHILLERES DEL ESTADO DE VERACRUZ	
PROCEDIMIENTO DE CONTROL: AUDITORÍA INTERNA	VERSIÓN NÚMERO: 1
	FECHA DE APROBACIÓN: 17/08/18
	NO. DE COPIA CONTROLADA:
	PÁGINA: 5 DE 72



incumplimiento ni oportunidades de mejora. Con respecto al Informe Anual 2020 de resultados a las Supervisiones a Coordinaciones de Zona, se emitió con el Oficio No. CBV/EIC/141/2020, el día 28 de diciembre de 2020 dirigido al Director General del COBAEV, se informa que las supervisiones durante este año en algunos casos fueron a través de videoconferencias, no se aplicó la guía de supervisión a Coordinaciones de Zona ni a Planteles, que contempla el Procedimiento operativo Supervisión a Coordinaciones de Zona y Planteles, toda vez que con motivo de la contingencia sanitaria, fue complicado realizarlo de manera normal.

Se verifico el cumplimiento y seguimiento de los siguientes objetivos de la calidad: "Lograr como mínimo el 80% del desempeño del personal directivo y administrativo" del año 2019, obtuvieron el 72.60%, incumpliendo con el criterio de desempeño, realizaron acciones correctivas reportadas el día 28 de mayo de 2021, en los siguientes aspectos: Dimensión operativa, Administrativa, Estratégica, Comunicación, Dimensión institucional y "Lograr como mínimo el 80% de satisfacción del personal con respecto al ambiente de trabajo." del año 2019, obtuvieron el 80.86%, cumpliendo con el criterio de desempeño, sin embargo realizaron acciones de prevención de riesgos de los siguientes rubros: Motivación, Capacitación Liderazgo, Condiciones de Seguridad e Infraestructura, así mismo se muestra evidencia de las acciones realizadas.

Se verifico el oficio no CBV.EIC/051/2021 de fecha 30 de marzo de 2021, en donde se envía el formato de Plan y seguimiento de acciones correctivas y se hace constar que la problemática no se ha repetido, por lo que se considera que la Acción Correctiva ha quedado cerrada.

#### Departamento de Recursos Materiales

Fecha de auditoría 24 de junio de 2021.

- ❖ Proceso: Infraestructura. Procedimiento Operativo: Mantenimiento básico (versión 2)

El procedimiento se cumple en lo que respecta al mantenimiento básico; los formatos *Inspección de Mantenimiento* y *Orden de trabajo realizado* son llenados de manera correcta. Las evidencias mostradas cuentan con la documentación que solventa la información.

Con base a la revisión documental y al recorrido físico de los edificios, se detectan tres Oportunidades de Mejora.

Fecha de auditoría 24 de junio de 2021.

- ❖ Proceso: Infraestructura. Procedimiento operativo Limpieza de Instalaciones e Infraestructura (versión 1)

El procedimiento se cumple parcialmente en lo que respecta a limpieza; ya que hay incumplimiento en el procedimiento operativo "Limpieza de Instalaciones e Infraestructura" versión 1, específicamente en la actividad 1 que a la letra dice "El Encargado de limpieza lleva un control de la limpieza considerando las áreas a limpiar, los tipos de limpieza y la frecuencia, así como los responsables de realizarla." Y actividad 5 que a la letra dice "Supervisa la limpieza, verificando la eficacia de esta en una muestra al azar de acuerdo a lo planificado, registrando las observaciones en el *Control de Limpieza*" Debido a que los registros de Control de Limpieza de enero a mayo de 2021 de los edificios Av. Américas No.24, Av. Américas No.60 y Av. Américas #87 no están llenados correctamente; es decir, hay campos vacíos (quién realizó la limpieza) y firmados por un supervisor o encargado de limpieza que no pertenece al COBAEV si no a la compañía contratada. Además de que en las evidencias mostradas en el formato Control de Limpieza, se indica en mes de febrero en el edificio de Av. Américas No. 60 se supervisó la limpieza del mes de enero, se realizó los días domingo (10, 17, 24, 31), del mes de febrero realizaron la limpieza los días 29, 30 y 31 de febrero cuando el mes solo tiene 28 días, y en el mes de abril en el edificio Av. Américas #24 realizaron limpieza y supervisión día domingo (4, 11).

De acuerdo a las evidencias mostradas se detecta una **No Conformidad**.

REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN EN EL SGC	REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN EN EL SGC	DIRECTOR GENERAL Y PRESIDENTE DEL COMITÉ DE LA CALIDAD
ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ

COLEGIO DE BACHILLERES DEL ESTADO DE VERACRUZ	
PROCEDIMIENTO DE CONTROL: AUDITORÍA INTERNA	VERSIÓN NÚMERO: 1
	FECHA DE APROBACIÓN: 17/08/18
	NO. DE COPIA CONTROLADA:
	PÁGINA: 6 DE 72



Dando seguimiento a la No Conformidad detectada en la auditoría realizada en diciembre 2020, se presenta evidencia incompleta ya que faltan los formatos de Control de Limpieza en el periodo de diciembre a junio de 2021 de almacén general, por lo tanto sigue abierta esta No Conformidad.  
Fecha de auditoría 25 de junio de 2021.

❖ Proceso Gestión de Recursos Materiales. Procedimiento operativo: Administración de Almacén versión 2.

Respecto a la Administración de Almacén, el Departamento de Recursos Materiales y Servicios Generales presenta el formato “Solicitud de Almacén” debidamente requisitado. Sobre el formato “Inspección de Mantenimiento” se está realizando de manera mensual ya que expresan que se adecúan mejor de esta manera (ya están trabajando en la modificación al procedimiento), está correctamente llenado y actualizado. Debido a que el método de compra se realiza a través de SEFIPLAN, se seleccionaron 3 muestras de notas de salidas de almacén, en donde las 3 muestras cuentan con la documentación completa y correcta.

Se realiza un recorrido físico en almacén donde se observa que se tienen bien identificados los materiales de acuerdo a sus claves en el sistema, el centro de trabajo está realizando una modificación en sus documentos donde indican que tiempo de retención y que procede con los materiales obsoletos y/o caducos. Falta mantenimiento en los sanitarios del centro de trabajo y deficiencias en la infraestructura del almacén.

El procedimiento se cumple en lo que respecta la administración del almacén. Las evidencias mostradas cuentan con la documentación que solventa la información.

Fecha de auditoría 25 de junio de 2021.

❖ Proceso: Comunicación Interna y Externa. Procedimiento operativo: Envío y recepción de documentación y paquetes versión 2.

Respecto al Envío y recepción de documentación y paquetes, el Departamento de Recursos Materiales y Servicios Generales presenta el formato de “Registro de correspondencia recibida” debidamente requisitado. Sobre el formato “Registro de correspondencia recibida” se seleccionó una muestra de 5 de diferentes meses, todos cuentan con fecha de entrega al centro de trabajo y firma. Centros de trabajo que corresponden a las muestras: Dirección Administrativa, Departamento de Recursos Financieros, Dirección de Programación, Planeación y Presupuesto, Dirección Académica y Departamento de Contabilidad. Se tiene un control interno de seguimiento por cada paquete que se recibe, se toman 8 muestras de dicho control las cuales se encuentran actualizadas y completas.

Respecto a la norma 4.7 marcada en el procedimiento, si se realiza de manera correcta, 6 de 6 muestras tomadas para verificar el cumplimiento, cuentan con la documentación completa.

El procedimiento se cumple en lo que respecta al envío, recepción de documentación y paquetes. Las evidencias mostradas cuentan con la documentación que solventa la información y con base a ellas se detectan dos Oportunidades de Mejora.

**Departamento de Recursos Financieros**

Fecha de auditoría 25 de junio de 2021.

Proceso: Gestión de Recursos Financieros. Procedimiento Operativo: Gestión de Recursos Financieros versión 10.

De la solicitud de ministración del recurso federal se muestra como evidencia el Oficio 052 de fecha 28 de mayo de 2021 por medio del cual la Jefa del Departamento de Recursos Financieros solicita CFDI del recurso federal del mes de junio de 2021 a la SEFIPLAN, así mismo, se muestra oficio CBV/DA/RF/059/2021 de fecha 16 de junio de 2021 por medio del cual se informa el depósito de recurso a la Jefa del Departamento de control presupuestal C.P.

REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN EN EL SGC	REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN EN EL SGC	DIRECTOR GENERAL Y PRESIDENTE DEL COMITÉ DE LA CALIDAD
ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ

COLEGIO DE BACHILLERES DEL ESTADO DE VERACRUZ	
PROCEDIMIENTO DE CONTROL: AUDITORÍA INTERNA	VERSIÓN NÚMERO: 1
	FECHA DE APROBACIÓN: 17/08/18
	NO. DE COPIA CONTROLADA:
	PÁGINA: 7 DE 72



Mireya Villarauz Contreras y se manda copia a la C.P. María de los Ángeles Domínguez Ruz, Jefa del Departamento de Contabilidad. Así mismo, se presenta el recibo de ingresos interno de caja 09802 de fecha 15 de junio de 2021 que señala la recepción del recurso por parte de la SEFIPLAN, con sello de recepción del COBAEV. Registro virtual, se muestra el reporte del SUAFOP de fecha 22 de junio de 2021 por el total de recursos devengados por un monto de \$750,542,808.80, Como evidencia de la elaboración de la afectación presupuestal, se muestra cédula de clasificación de ingresos de la 1ª, 2ª y 3ª semana de abril y la afectación del 6 de mayo de 2021 firmada por el Lic. Alejandro de la Cruz Garnica, Director Administrativo y por la C.P. Ana María Núñez Ortega y la C.P. Mireya Villarauz Contreras, Jefa del Departamento de Control Presupuestal. También se presenta evidencia del proceso desde su captura en el SUAFOP, con la solicitud de comprobación de recursos y afectación presupuestal orden de pago con la documentación, que se acredita con el Evidencia el formato de afectación presupuestal a nombre del Plantel 28 Tlapacoyan de fecha 01/03/2021 por cierta cantidad así como evidencia de solicitud-comprobación de ingresos de fecha 08/03/2021 del mismo plantel.

En cuanto al comportamiento de los objetivos de la calidad, se muestra el resultado del objetivo de la calidad "Lograr como mínimo el 80% del desempeño del personal directivo y administrativo" el cual en el centro de trabajo auditado arroja un 77.07% , por lo que se muestra evidencia de la captura de 5 acciones correctivas en el SIGAA y se muestra evidencia de 2 de ellas, con fecha 7 de junio y 3 de mayo de 2021 de acuerdo a lo que se capturó en el sistema, sin embargo, no se presenta evidencia de las acciones correctivas de mayo y junio o de mayo en las dimensiones Estratégica, de Liderazgo y de Comunicación e Institucional. Por su parte, el resultado del Objetivo de la calidad 6 "Lograr como mínimo el 80% de satisfacción del personal con respecto al ambiente de trabajo" arroja un resultado de 77.88% en la medición del 2019, por lo que no se cumple el objetivo de la calidad, al respecto, se muestra evidencia de acciones correctivas de fecha 30 de octubre de oficio CBV/RF/742/2019 y del cumplimiento de las acciones correctivas por medio de oficios CBV/743/2019 de fecha 30 de octubre de 2019 y Oficio CBV/712/2019 signado por la Jefa del Departamento de Recursos Financieros.

Se detecta una oportunidad de mejora en el Departamento de Recursos Financieros en virtud de la cual se recomienda al centro de trabajo que realice las acciones programadas en sus acciones correctivas del objetivo de la calidad 5 que originalmente se agendaron en mayo y junio, así mismo, se recomienda que se documente evidencia de la realización de estas acciones, así como la actualización en el llenado del formato en Excel análisis estadístico del objetivo de la calidad 6.

El Procedimiento Operativo Mantenimiento Gestión de Recursos Financieros (Versión 10), se encuentra implementado conforme a los requisitos de la Norma ISO 9001:2015, lo cual se verificó con base en las evidencias proporcionadas por el Departamento de Recursos Financieros.

#### **Departamento de Control Presupuestal**

Fecha de auditoría 25 de junio de 2021.

Proceso: Gestión de Recursos Financieros. Procedimiento Operativo: Gestión de Recursos Financieros versión 10.

Se observa que este se encuentra implementado conforme a la Norma ISO 9001:2015 de acuerdo a lo verificado en las siguientes evidencias:

Como evidencia de la ministración del recurso la titular del centro de trabajo presenta el oficio CBV/DPPYP/353/2021 de Fecha 25 de Marzo de 2021 del Lic. Ezequiel Martínez Ruíz, Subdirector de Recursos Financieros de la SEMS dirigido a la Director de Planeación, Programación y Presupuesto en donde envía los recibos de ministración por concepto de servicios personales y gastos de operación de los meses de abril, mayo y junio de 2021.

Se muestra evidencia de la solicitud/recibo de ministración correspondiente al ejercicio 2021 de fecha 5/abril/2021, de fecha 3/5/21 firmados por el Director General y de fecha 1/06/2021 y así como oficio CBV/DPPyP/082/ 2021

REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN EN EL SGC	REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN EN EL SGC	DIRECTOR GENERAL Y PRESIDENTE DEL COMITÉ DE LA CALIDAD
ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ

COLEGIO DE BACHILLERES DEL ESTADO DE VERACRUZ	
PROCEDIMIENTO DE CONTROL: AUDITORÍA INTERNA	VERSIÓN NÚMERO: 1
	FECHA DE APROBACIÓN: 17/08/18
	NO. DE COPIA CONTROLADA:
	PÁGINA: 8 DE 72



dirigí a Sergio Alejandro Muñoz Quintanar, Jefe del Departamento de Recursos Materiales y Servicios Generales para el envío a paquetería.

Así mismo, se presentan los recibos de Ministración del trimestre Julio, Agosto y Septiembre enviado por la Lic. Irma Alejandrina Waldo Martínez, Directora de los Subsidios y presupuesto firmada por el Director General del COBAEV. También se muestra el Oficio CBV/DG/206/2021 de fecha 4 de mayo, dirigido a la Mtra. Ana Rosa Aguirre Viveros Subsecretaria de Egresos de la SEFIPLAN, por medio de la cual solicita recursos por cierta cantidad por concepto del subsidio federal de mayo, firmado por el Director General del COBAEV, correspondiente a satisfacer las necesidades de servicios personales y gastos de operación del mes de mayo de 2021.

Como parte del procedimiento, se muestra evidencia de la afectación presupuestal del mes de mayo de 2021 del proveedor Mtro. Melitón Montiel Castillo, Coordinador de la Zona I por concepto de combustibles y lubricantes y pasajes nacionales.

También se muestra evidencia de fecha 22 /05/2020 a nombre del beneficiario Mtra. Yadira Lagunes Barradas, de fecha 14 de 05/2021, Coordinadora de la Zona VIII y se muestra evidencia de fecha 19/05/2021 a nombre de la Mtra. Guillermina Esquivel Kuri, Directora del Plantel 57 Maltrata y de fecha 25/05/2021 a nombre del Plantel 18 Coatzacoalcos y de fecha 13/05/21 del Plantel 43 Las Choapas.

En relación al envío del formato de Afectación presupuestal/orden de pago, se detecta que los planteles están utilizando formatos no vigentes, lo cual se aprecia en la revisión de 3 evidencias de este punto, en donde se observa el envío de formatos con distintos encabezados en la pleca y en el logo de la parte inferior de la hoja en formato obsoleto.

Por lo que respecta al cumplimiento de los objetivos de la calidad, se muestra evidencia del formato de medición de los objetivos de la calidad 5 y 6 los cuales presentan tendencia positiva en el 2019, superando los resultados del 2017 y cumpliendo el objetivo de la calidad.

Se detecta una oportunidad de mejora en el Departamento de Control Presupuestal en razón de la cual se recomienda que se les mande una circular a las diversas áreas y los planteles del COBAEV, con el formato vigente de Afectación presupuestal/orden de pago, ya que se presentaron como evidencia formatos no vigentes, con distintos encabezados en la pleca y en el logo de la parte inferior de la hoja.

El Procedimiento Operativo Mantenimiento Gestión de Recursos Financieros (Versión 10), se encuentra implementado conforme a los requisitos de la Norma ISO 9001:2015, lo cual se verificó con base en las evidencias proporcionadas por el Departamento de Control Presupuestal.

### Departamento de Contabilidad

Fecha de auditoría 25 de junio de 2021.

Proceso: Gestión de Recursos Financieros. Procedimiento Operativo: Gestión de Recursos Financieros versión 10.

Se observa que se encuentra implementado con base en la norma ISO 9001:2015. Lo anterior, derivado de que se verifica el proceso que realizan de las actividades sobre Estados Financieros e Informes Presupuestales con base en las siguientes evidencias: Se muestra evidencia de la recepción de las solicitudes-comprobación de recursos (SUAFOP) con su documentación soporte, validando que las facturas sean recibidas de forma electrónica en los formatos xml y pdf, en el correo institucional de facturas del COBAEV. Esta información se revisa en el sistema de proveedores en el cual el analista revisa el importe y el proveedor. Esta validación se realiza por 4 analistas y se muestra al equipo de auditores en la computadora de un analista, como se realiza esta validación en seguimiento a 3 facturas del mes de junio.

REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN EN EL SGC	REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN EN EL SGC	DIRECTOR GENERAL Y PRESIDENTE DEL COMITÉ DE LA CALIDAD
ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ

COLEGIO DE BACHILLERES DEL ESTADO DE VERACRUZ	
PROCEDIMIENTO DE CONTROL: AUDITORÍA INTERNA	VERSIÓN NÚMERO: 1
	FECHA DE APROBACIÓN: 17/08/18
	NO. DE COPIA CONTROLADA:
	PÁGINA: 9 DE 72



Esta información se valida en el drive cuando se reciben y las solicitudes de captura son validadas para que todos los involucrados en el procedimiento visualicen que ya fueron recibidas.

Así mismo, se muestra evidencia de la elaboración de un Estados Financieros del mes de mayo con la suma de las operaciones realizadas y del envío a la Dirección Administrativa de los Estados Financieros para su revisión y firma durante el mes de mayo y junio del año 2021. También se muestra evidencia *in situ*, en el archivo que resguarda los estados financieros e informes presupuestales dirigidos a la SEFIPLAN durante al año 2020 y 2021.

En cuanto al resultado del objetivo de la calidad 5 Lograr como mínimo el 80% del desempeño del personal directivo y administrativo, se muestra un porcentaje de 80% obtenido en el año 2019 y en el año 2017 se obtuvo de 96.99%, por lo que se realizan las acciones preventivas de las cuales se presenta evidencia a través del oficio CBV/094/2021 de fecha 31 de mayo de 2021 por medio del cual la Mtra. María de los Ángeles Domínguez Ruíz, Jefa del Departamento de Contabilidad, le solicita a José Antonio González Landa, Jefe del Departamento de Recursos Humanos, tenga a bien gestionar un curso de capacitación sobre las competencias administrativas en las dimensiones operativa e institucional, así como Oficio CBV.DA.DC/160/2020 de fecha 10 de diciembre por medio del cual la titular del centro de trabajo realiza diversas solicitudes a la Lic. Rosa María Álvarez Vista, jefa del Departamento de Desarrollo Patrimonial.

En cuanto al Objetivo de la calidad Lograr como mínimo el 80% de satisfacción del personal con respecto al ambiente de trabajo; en el 2019 los resultados arrojan el 77.02%, en razón de lo cual no se cumple el objetivo, por lo que se realizaron las acciones correctivas de las cuales se presenta evidencia del oficio CBV.DA.DC/159/2020 de fecha 10 de diciembre de 2020, por medio del cual se le solicita al C.D. Sergio Alejandro Quintanar, Jefe del Departamento de Recursos Materiales, tenga en cuenta el resultado del ambiente laboral para que tome las medidas preventivas conducentes, así como oficio CBV.DC/059/2020 de fecha 20 de marzo de 2020 por medio de la cual la jefa Mtra. María de los Ángeles Domínguez Ruíz, Jefa del Departamento de Contabilidad, le envía a Representante de la Dirección las acciones correctivas. También se muestra el Plan y Seguimiento de Acciones Correctivas de fecha 20 de marzo de 2020.

El Procedimiento Operativo Mantenimiento Gestión de Recursos Financieros (Versión 10), se encuentra implementado conforme a los requisitos de la Norma ISO 9001:2015, lo cual se verificó con base en las evidencias proporcionadas por el Departamento de Contabilidad.

### Departamento de Recursos Humanos

Fecha de auditoría 28 de junio de 2021.

Proceso: Desarrollo Humano. Procedimiento Operativo: Capacitación al personal directivo y administrativo (versión 2)

Respecto a Capacitación al personal Directivo y Administrativo, el Departamento de Recursos Humanos presenta evidencia en la que solicita y da seguimiento a la detección de necesidades de capacitación, de manera electrónica (correo) y física (oficios). Se selecciona una muestra de 5 centros de trabajo, donde envían las necesidades de capacitación; se tiene un control interno donde se resguardan los folios de cada constancia de capacitación recibida durante el año. De acuerdo al procedimiento se genera el Informe de la evaluación de la eficacia de las acciones de capacitación, tomando como muestra 4 cursos impartidos: Curso de Word (enero), Introducción a la ley de General de archivos (febrero), Ortografía y redacción administrativa (marzo) y Creación de archivos gubernamentales (mayo). Se muestra evidencia del Plan Institucional de capacitación anual 2021 con acuse de recibo por parte de Dirección General, Dirección Administrativa, Dirección de Planeación, Programación y Presupuesto, Departamento de Programación y Seguimiento, sin embargo está en modificación debido a que cambió el cronograma de impartición de cursos.

REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN EN EL SGC	REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN EN EL SGC	DIRECTOR GENERAL Y PRESIDENTE DEL COMITÉ DE LA CALIDAD
ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ

COLEGIO DE BACHILLERES DEL ESTADO DE VERACRUZ	
PROCEDIMIENTO DE CONTROL: AUDITORÍA INTERNA	VERSIÓN NÚMERO: 1
	FECHA DE APROBACIÓN: 17/08/18
	NO. DE COPIA CONTROLADA:
	PÁGINA: 10 DE 72



Dando seguimiento a la No Conformidad levantada en dic de 2020 se presentaron todas las evidencias que solventan las acciones que están dentro de la competencia del Titular de Recursos Humanos, se da por cerrada dicha No Conformidad.

- a) Evidencia electrónica (correo) envío del oficio CBV/RH/865/2019 Fechas para la Evaluación de Ambiente de trabajo a todos los centros de trabajo.
- b) Evidencia electrónica (correo) Seguimiento a la atención de los resultados de la Evaluación de ambiente de trabajo por centro de trabajo. Plantel 27 Espinal correo electrónico fecha 15/12/2020 envía Informe de Ambiente de trabajo, Plantel 63 Alvarado correo electrónico fecha 14/12/2020 CBV/DIR/099/2020B envía Informe de Ambiente de trabajo, Planteles 41 Chontla y 68 Coatzacoalcos no envían hasta la fecha de auditoria interna 2021 Informe de Ambiente de trabajo.

El procedimiento se cumple en lo que respecta a la Capacitación al personal directivo y administrativo. Las evidencias mostradas cuentan con la documentación que solventa la información tal como se describe en el procedimiento, de acuerdo a las evidencias el centro de trabajo detecta una oportunidad en su procedimiento para mejorar la eficacia del SGC.

#### **Departamento de Planeación Institucional**

Fecha de auditoría 28 de junio de 2021.

Procedimiento Operativo: Elaboración del Programa Institucional de Desarrollo (Versión 3), comportamiento de los Objetivos de la Calidad y acciones correctivas realizadas.

De la revisión realizada para verificar el Procedimiento Operativo Elaboración del Programa Institucional de Desarrollo (Versión 3) se aprecia que este se encuentra implementado conforme a los requisitos de la Norma ISO 9001:2015, con base en las evidencias presentadas consistentes en: metodología el árbol de problemas y árbol de soluciones, así como carpeta con la metodología de fecha 14 de enero de 2019; cronograma de actividades para la elaboración del PIDE de fecha 2019; se presenta evidencia de la alineación del Programa Institucional de Desarrollo con el Plan Veracruzano de Educación, con el Plan Veracruzano de Desarrollo, con el Plan Nacional de Desarrollo y la Agenda 2030; del Diagnóstico Institucional de fecha 15 de enero de 2019 y del análisis del indicador de cobertura por las 10 regiones con el grado de marginación, grado de rezago social y comunidad indígena de fecha 15 de febrero de 2019; se presenta oficio CBV.DPI/092-bis/19 de fecha 29 de abril del 2019, por medio del cual se le remite a la Directora de Planeación, Programación y Presupuesto el Cronograma para la elaboración del Programa Institucional de Desarrollo (PIDE); oficio CBV.DPPyP/009/2019 de fecha 9 de enero de 2019, por medio del cual se convoca al Director Administrativo a que acuda a la reunión de trabajo en compañía de sus jefes de departamento al taller de análisis y elaboración del Diagnóstico institucional. Así mismo, se muestra evidencia de la Planeación estratégica para la elaboración del PIDE 2019-2024 de fecha 2 de agosto de 2019; del análisis de los objetivos institucionales en un periodo de enero a julio del 2019 de todas las áreas del colegio; de la integración final del PIDE y de su publicación en Gaceta Oficial ext. 482 de 3 de diciembre de 2019; de los oficios CBV.DG/049/2019 de fecha 13 de diciembre de 2019 dirigidos a los Directores de los 71 planteles y coordinaciones de zona, en donde se presenta el PIDE autorizado por la tercera sesión extraordinaria de la H. Junta Directiva Oficio CBV.DPI/291/19 y finalmente, oficio de fecha 4 de diciembre signado por la Titular del Departamento, por medio de la cual se solicita al Lic. David Calderón Ruiz, Jefe del Departamento de Tecnologías de la información que se publique el PIDE en la página web del CobaeV.

Por lo que respecta al comportamiento de los Objetivos de la Calidad, se observa que el Objetivo 5. Lograr como mínimo el 80% del desempeño del personal directivo y administrativo el resultado arroja el 84.04% en el 2019, y en el 2017 presenta el 79.16% por lo que se cumple el objetivo de la calidad y no fueron necesarias acciones

REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN EN EL SGC	REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN EN EL SGC	DIRECTOR GENERAL Y PRESIDENTE DEL COMITÉ DE LA CALIDAD
ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ

COLEGIO DE BACHILLERES DEL ESTADO DE VERACRUZ	
PROCEDIMIENTO DE CONTROL: AUDITORÍA INTERNA	VERSIÓN NÚMERO: 1
	FECHA DE APROBACIÓN: 17/08/18
	NO. DE COPIA CONTROLADA:
	PÁGINA: 11 DE 72



correctivas. Por lo que respecta al Objetivo 6. Lograr como mínimo el 80% de satisfacción del personal con respecto al ambiente de trabajo; el resultado de la medición del Ambiente de trabajo 2019 es de 67.67% y en el 2017 el resultado fue de 77.65%, en virtud de lo cual el centro de trabajo presenta evidencia de la realización de 3 acciones correctiva 3 de fecha 23 de octubre de 2019 junto con la evidencia que acredita su verificación.

### **Departamento de Evaluación Institucional**

Fecha de auditoría 28 de junio de 2021.

Proceso: Gestión Directiva. Procedimiento operativo: Evaluación del Desempeño Institucional versión 1

Respecto a la Evaluación de Desempeño Institucional, el Departamento de Evaluación Institucional presenta la versión vigente del procedimiento. Sobre las evidencias mostradas donde se solicita la reunión para trabajo colegiado con distintas áreas del COBAEV se toman 4 muestras: Recursos Financieros, Control Presupuestal, Enlace Interinstitucional de Coordinadores y Departamento de Programación y Seguimiento, de las cuales todos muestran minuta con evidencia de asistencia (screenshot) de la reunión que se realiza vía zoom. Evidencia mostrada donde se solicita el avance de los indicadores 2021 se toman 5 muestras: Enlace Interinstitucional de Coordinadores, Departamento de Programación y Seguimiento, Control Presupuesta, Tecnologías de la Información y Desarrollo Patrimonial; las muestras tienen oficio de solicitud emitido por el departamento de Evaluación Institucional con firma del titular. La difusión del Informe de Evaluación del Desempeño Institucional se realiza de acuerdo al procedimiento. El Centro de Trabajo conoce los objetivos de la calidad donde participan, los resultados de la última evaluación, así como las acciones correctivas para atender el seguimiento a estos resultados.

La Oportunidad de Mejora que se detectó en la auditoría de Dic 2020 ya fue atendida, se envía solicitud de modificación al procedimiento CBV/EI/73/2021 con fecha del 9 de junio de 2021.

En lo que concierne a las No Conformidades el Centro de Trabajo solventó las acciones correctivas: Oficio CBV/EI/087/2020 Atención a la No Conformidad de Auditoría Interna con fecha del 7 de diciembre de 2020 dirigido a la Dirección de Planeación, Programación y Presupuesto. Circular CBV/EI/01/2020 Difusión del Informe de Evaluación y Desempeño 2019 mediante un correo electrónico con fecha del 11 diciembre de 2020 con acuse de recibo de todos los centros de trabajo. El seguimiento a las mismas se realizó mediante el plan de seguimiento enviado con el oficio CBV/EI/67/2021, dado las evidencias presentadas, queda cerrada la No Conformidad en esta auditoría.

El procedimiento se cumple en lo que respecta a la Evaluación del Desempeño Institucional. Las evidencias mostradas cuentan con la documentación que solventa la información. De acuerdo a las evidencias el área detecta una oportunidad en su procedimiento para mejorar la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad. Con base a esto, realizan una calendarización (no mencionada en el procedimiento) para el envío de solicitud de indicadores durante el año.

### **Unidad de Comunicación Educativa**

Fecha de auditoría 29 de junio de 2021.

Proceso: Comunicación Interna y Externa, Requisito de la NOM ISO 9001:2015 7.4. Comunicación

Con relación a la Cláusula 7.4 Comunicación de la Norma ISO 9001:2015, se verifico en la Unidad de Comunicación Educativa y se determinó que la Unidad de Comunicación Educativa, cumple con la normatividad aplicable, la cual se rige en las actividades proyectadas en el Programa, Seguimiento y Evaluación al Programa de Metas Anuales (PSEPMA) del año 2021 y en el aviso de privacidad. Así mismo, se verifico que en la página web del COBAEV se encuentran los Lineamientos de Difusión: Cédula para eventos en oficinas centrales, Cédula para eventos en planteles y los Lineamientos por medio de material, con la finalidad de facilitar que los planteles y oficinas centrales tengan los puntos para realizar los contenidos, notas, publicaciones, etc. Las publicaciones se realizan en la página

REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN EN EL SGC	REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN EN EL SGC	DIRECTOR GENERAL Y PRESIDENTE DEL COMITÉ DE LA CALIDAD
ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ

COLEGIO DE BACHILLERES DEL ESTADO DE VERACRUZ	
PROCEDIMIENTO DE CONTROL: AUDITORÍA INTERNA	VERSIÓN NÚMERO: 1
	FECHA DE APROBACIÓN: 17/08/18
	NO. DE COPIA CONTROLADA:
	PÁGINA: 12 DE 72



Web del COBAEV, Redes sociales (Facebook, Twitter, Instagram, YouTube, TikTok, WhatsApp). Los 71 planteles tienen una cuenta oficial cada uno, también pueden publicar de manera libre, pero se vigila las publicaciones que estén autorizadas en su caso por los estudiantes. Cabe mencionar que en el contexto de la pandemia, han surgido cambios en la realización de las actividades propias del área, con respecto al rol de guardias, el trabajo es digital, se recibe información vía correo electrónico, se realizan videoconferencias y para evitar la movilidad a planteles, las áreas remiten la información vía correo electrónico, así también se han reforzado los medios digitales para continuar trabajando.

Se verifico el cumplimiento y seguimiento de los siguientes objetivos de la calidad: No. 5 "Lograr como mínimo el 80% del desempeño del personal directivo y administrativo" del año 2019, obtuvieron 85.54% y No. 6 "Lograr como mínimo el 80% de satisfacción del personal con respecto al ambiente de trabajo." del año 2019, obtuvieron el 87.41%, cumpliendo con los criterios de desempeño de ambos objetivos y con respecto al año anterior también aumentaron, por lo tanto no realizaron acciones correctivas ni de prevención de riesgos.

### Unidad de Transparencia

Fecha de auditoría 29 de junio de 2021.

Proceso: Comunicación Interna y Externa. Procedimiento Operativo: Control y seguimiento de información pública (Versión 1)

El Procedimiento Operativo Control y seguimiento de información pública (Versión 1), el cual tiene como Objetivo: Establecer los mecanismos para que todos los centros de trabajo del Colegio de Bachilleres del Estado de Veracruz (COBAEV) difundan y actualicen la información pública, en la Plataforma Nacional de Transparencia y el Portal de Transparencia del Colegio, con el fin de garantizar a toda la ciudadanía el derecho de Acceso a la Información y fomentar la transparencia en el ejercicio de los recursos públicos, se verificó con la Unidad de Transparencia, área responsable de su ejecución y se determinó lo siguiente: se cumple con respecto a las fracciones que les corresponde cargar a los Titulares de los Centros de Trabajo en la Plataforma Nacional de Transparencia, las cuales ya se encuentran asignadas en la Tabla de Aplicabilidad de Obligaciones para el COBAEV. Con relación, a la capacitación sobre el manejo de la Plataforma Nacional de Transparencia y los lineamientos que regirán la publicación de la Información se realiza cuando hay reasignaciones de fracciones o se designan enlaces de transparencia nuevos, así mismo cada trimestre se capacita a los enlaces de transparencia cuando surgen dudas. Así mismo, se elaboró el Informe de Cumplimiento de Obligaciones de Transparencia correspondiente al primer trimestre de enero a marzo 2021, de fecha 18 de mayo de 2021.

Se verificó el cumplimiento y seguimiento de los siguientes objetivos de la calidad: No. 5 "Lograr como mínimo el 80% del desempeño del personal directivo y administrativo" del año 2019, obtuvieron el 84.19%, cumpliendo con el criterio de desempeño, sin embargo se realizaron acciones de prevención de riesgos en los siguientes rubros: Dimensión institucionalidad, Dimensión administrativa, Dimensión comunicación y Dimensión operativa y No. 6 "Lograr como mínimo el 80% de satisfacción del personal con respecto al ambiente de trabajo." del año 2019, obtuvieron el 86.72%, cumpliendo con el criterio de desempeño.

### Unidad de Género

Fecha de auditoría 29 de junio de 2021.

Requisito de la NOM ISO 9001:2015 7.1.4 Ambiente para la operación de los procesos.

Con relación a la Cláusula 7.1.4 Ambiente para la operación de los procesos de la Norma ISO 9001:2015, se verifico en la Unidad de Género y se determinó que la equidad de género la cual se aborda desde la perspectiva de la igualdad de acceso a oportunidades de las mujeres, así como del respeto a los Derechos Humanos y la dignidad que mujeres y hombres merecen. Estos aspectos se gestionan de acuerdo a la normatividad aplicable y vigente: Decreto de creación, Declaratoria de los Derechos Convención sobre la eliminación de todas las formas de

REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN EN EL SGC	REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN EN EL SGC	DIRECTOR GENERAL Y PRESIDENTE DEL COMITÉ DE LA CALIDAD
ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ

COLEGIO DE BACHILLERES DEL ESTADO DE VERACRUZ	
PROCEDIMIENTO DE CONTROL: AUDITORÍA INTERNA	VERSIÓN NÚMERO: 1
	FECHA DE APROBACIÓN: 17/08/18
	NO. DE COPIA CONTROLADA:
	PÁGINA: 13 DE 72



discriminación contra la mujer (CEDAW), Federal: Ley General de acceso a las mujeres a una vida libre de violencia, Estatal: Ley de acceso de las mujeres a una vida libre de violencia, Código penal para el estado libre y soberano de Veracruz Ignacio de la Llave, Protocolo para la identificación, prevención e intervención en el acoso escolar en el maltrato infantil y actos de connotación sexual para los planteles educativos del estado de Veracruz, Manual específico de procedimientos, Manual específico de organización de la Unidad de Género, Protocolo de prevención, atención y sanción del hostigamiento sexual y acoso sexual en la administración pública estatal. Las actividades sustantivas de la Unidad de Género, se centran en realizar conferencias, capacitaciones, cursos, foros, campañas, a través de la red estatal de enlaces de género, que lo conforman 33 enlaces de oficinas centrales y 71 planteles; Desplegar acciones en perspectiva de género y Enviar en tiempo y forma los reportes trimestrales del Instituto Veracruzano de las Mujeres (IVM) y de la Subsecretaría de Educación Media Superior y Superior (SEMSyS).

Se verifico el cumplimiento y seguimiento de los siguientes objetivos de la calidad: No. 5 "Lograr como mínimo el 80% del desempeño del personal directivo y administrativo" del año 2019, el cual cumplieron.

### Tecnologías de la Información

Fecha de auditoría 29 de junio de 2021.

- ❖ Proceso: Infraestructura. Procedimiento Operativo: Mantenimiento preventivo de la Infraestructura Tecnológica (Versión 4).

Se presenta Plan de Mantenimiento Preventivo Tecnológico en Oficinas Centrales Cronograma de fecha 10 de enero de 2020; en cuanto al mantenimiento preventivo en planteles, las circulares de fecha 17 de julio de 2020 y de fecha 22 de enero de 2020 dirigida a los Directores de los 71 planteles e Ingenieros en sistemas, por medio del cual se les informa que debe llevarse a cabo el mantenimiento preventivo a la infraestructura tecnológica del plantel, correspondiente al Primer periodo Intersemestral Enero-febrero. Así mismo, se presenta Circular de fecha 22 de enero de 2020 dirigida a los Directores de los 71 planteles e Ingenieros en sistemas por medio del cual se les informa que debe llevarse a cabo el mantenimiento preventivo a la infraestructura tecnológica del plantel, correspondiente al Primer periodo Intersemestral Julio-Agosto, en donde se señala que en su caso, se puede reprogramar esta actividad

En cuanto al mantenimiento preventivo en oficinas centrales se presenta Oficio de cancelación del mantenimiento preventivo 2020 para oficinas centrales de fecha 17 de diciembre de 2020 dirigido a la Dra. Indra Zamudio, por medio de cual el Jefe del Departamento de Tecnologías de la Información L.C. David Calderón Ruíz resuelve cancelar el mantenimiento preventivo a infraestructura tecnológica durante el 2020 y realizarla durante el 2021.

En cuanto al Cronograma de visitas a planteles del 2021, se presenta evidencia de la visita a 3 planteles en el semestre 2021-A: plantel 54 Jalacingo, 58 Perote, 67 Xonotla. Se presenta evidencia de la visita a los planteles durante el mes de enero, con la cancelación de 5 planteles programados originalmente y con la realización de la supervisión a la Infraestructura tecnológica al plantel de 52 Cosautlán. La cancelación de los 5 planteles programados se realiza por medio de oficio del L.I. David Calderón dirigido al L.I. AdrianLópez Cauder, Responsable de Soporte Técnico señalando los motivos de la cancelación de las visitas. Se presenta evidencia de la realización

REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN EN EL SGC	REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN EN EL SGC	DIRECTOR GENERAL Y PRESIDENTE DEL COMITÉ DE LA CALIDAD
ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ

COLEGIO DE BACHILLERES DEL ESTADO DE VERACRUZ	
PROCEDIMIENTO DE CONTROL: AUDITORÍA INTERNA	VERSIÓN NÚMERO: 1
	FECHA DE APROBACIÓN: 17/08/18
	NO. DE COPIA CONTROLADA:
	PÁGINA: 14 DE 72



del mantenimiento preventivo en el Plantel Cosautlán el 30 de abril de 2021, para instalación de software de antivirus para este plantel.

También se muestra evidencia del Plan anual de mantenimiento preventivo a infraestructura tecnológica de los siguientes planteles: 41 Chontla, 11 Paso de Ovejas y Plantel 35 Xalapa, los cuales lo enviaron en tiempo y forma de acuerdo al procedimiento operativo, así como el Reporte de supervisión para el mantenimiento preventivo de infraestructura tecnológica de los 3 planteles muestra en el semestre 2021-A.

❖ Procedimiento Operativo Diseño Gráfico (Versión 2)

Seguimiento a las solicitudes de diseño a través de oficios dirigido al Lic. David Calderón Ruíz, titular del centro de trabajo, en donde la Lic. Valeria Díaz Herrera, Jefa del Departamento de Vinculación, solicita el diseño de un cartel alusivo al concurso “Crear Innovar y Emprender Proyectos Productivos Sustentables”; así como evidencia de oficio por medio del cual el Lic. David Calderón Ruíz le remite el diseño solicitado; también se muestra evidencia de la Ing. Ariadna Karina Cárdenas Velázquez, jefa del Departamento de Planeación Institucional solicita al titular de departamento, el de diseño de plantilla de Power Point para el Consejo Consultivo de fecha 10 de junio de 2021, en seguimiento al cual se muestra evidencia de la plantilla diseñadas y se responde con oficio el titular del centro de trabajo, de fecha 16 de junio de 2021 por medio del cual se les informa del envío de la plantilla solicitada al correo electrónico institucional.

Se presenta la propuesta de diseño del cartel alusivo al concurso “Crear, Innovar y Emprender Proyectos Productivos Sustentables 2021” solicitado por la Jefa del Departamento de Vinculación con fecha 18 de enero de 2021, se acredita con evidencia electrónica el envío de los diseños en formato JPG al correo institucional del Departamento de Recursos Financieros con fecha 28 de mayo de 2021. También se muestra evidencia de fecha 29 de enero de 2021, por medio de cual el Lic. David Calderón Ruíz, Jefe del Departamento de Tecnologías de la Información le presenta en forma oficial la propuesta de diseño del cartel solicitado por la Jefa del Departamento de Vinculación con fecha 18 de enero de 2021.

Se presentan evidencias de cómo se atiende un caso de corrección de acuerdo al procedimiento operativo de fecha 21 de junio de 2021 dirigido al Lic. David Calderón Ruíz, jefe del departamento de Tecnologías de la información, dirigido por la Mtra. Santamaría García, Subdirectora Académica por medio del cual solicita diseño de las fechas y horarios definidos para el examen de ingreso Fecha 21 de junio y el procedimiento cuando se solicitan correcciones, que se muestra con evidencia electrónica.

Los Procedimiento Operativo Mantenimiento de la Infraestructura Tecnológica (Versión 4) y el Procedimiento Operativo Diseño Gráfico (Versión 2), se encuentra implementados conforme a los requisitos de la Norma ISO 9001:2015. Así mismo, se verifica el seguimiento al comportamiento de los Objetivos de la Calidad 5 y 6 cuya medición le corresponde al centro de trabajo.

**Dirección Académica**

Fecha de auditoría 7 de julio de 2021.

Riesgos de la Dirección Académica. Objetivos de la Calidad (resultados institucionales)

Respecto a los Objetivos de la Calidad presentan resultados institucionales correspondientes al centro de trabajo:

- Eficiencia terminal 78.21% con tendencia a la baja, con este dato envía la Dirección a 21 planteles que tienen tendencia a la baja o no cumplen con el criterio, estrategia a implementar para corregir.
- Estudiantes egresados aceptados en instituciones de educación superior 82%. Los estudiantes de quinto y sexto semestre están realizando examen diagnóstico para detectar algún problema académico antes de realizar el

REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN EN EL SGC	REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN EN EL SGC	DIRECTOR GENERAL Y PRESIDENTE DEL COMITÉ DE LA CALIDAD
ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ

COLEGIO DE BACHILLERES DEL ESTADO DE VERACRUZ	
PROCEDIMIENTO DE CONTROL: AUDITORÍA INTERNA	VERSIÓN NÚMERO: 1
	FECHA DE APROBACIÓN: 17/08/18
	NO. DE COPIA CONTROLADA:
	PÁGINA: 15 DE 72



examen para el ingreso en instituciones de educación superior. Se está implementado que desde cuarto semestre se realice esta actividad.

- Índice de desempeño de personal docente 91.16%. Se realizan acciones correctivas para mejorar el indicador que en comparación con el periodo anterior va a la baja.
- Desempeño del personal Directivo y Administrativo 80.09%. Se realizan reuniones mensuales a partir del 29 de marzo de 2019 para atender las solicitudes y necesidades del personal.
- Índice de satisfacción del personal con respecto al ambiente de trabajo 2019 78.5%. Se realizan solicitudes ante las instancias correspondientes para que se promuevan mejoras en las condiciones en que se labora, así como juntas mensuales con el personal adscrito al centro de trabajo.
- Índice de satisfacción del estudiante con respecto al servicio educativo que recibe en planteles 2019 77.18%. Para corregir el resultado del indicador se han realizado varias acciones entre ellas: Atención a riesgos sociales, Acciones de atención al estudiante en orientación educativa, Actividades de conversatorios digitales, Atenciones de estudiantes por riesgo de abandono escolar.

Con base a la revisión documental se identifica una Oportunidad de Mejora. En cuanto a riesgos y objetivos de la Calidad de la Dirección Académica se cumple tal como se aborda según la norma ISO 9001:2015 y lo mostrado documentalmente. Por lo tanto, los riesgos y objetivos están implementados de manera completa en lo que respecta al periodo de Enero a Junio de 2021.

### Supervisiones Académicas

Fecha de auditoría 7 de julio de 2021.

Proceso: Impartición de programas de estudio y evaluación del aprendizaje. Procedimiento operativo: Supervisiones Académicas versión 6.

Respecto a las Supervisiones Académicas, Departamento de Supervisiones Académicas presenta el "Cronograma de Supervisiones Académicas" que envía el 01 de diciembre de 2020 a todos los planteles mediante correo electrónico, con acuse de recibo por parte de todos los planteles.

Respecto al "Cronograma Interno de Supervisiones Académicas en plantel" se selecciona una muestra de 3 planteles P-37 Mecatepec Cronograma Interno con fecha 11 de febrero de 2021, P-41 Chontla Cronograma Interno fecha 12 febrero de 2021, P-68 Coatzacoalcos II Cronograma Interno 10 de febrero 2021, todas las muestras con formatos debidamente llenados.

Respecto al formato "Supervisión Académica" se seleccionó una muestra de 8 muestras del primer, segundo y tercer parcial (semestre 2021-A: P-62 Veracruz Norte primer parcial, P-37 Mecatepec primer parcial, P-55 Tantoyuca primer parcial, P-24 Cazones, P-13 Playa Vicente segundo parcial, P-60 Tres Valles segundo parcial, P-58 Perote tercer parcial, P-27 Espinal tercer parcial). Los formatos de Supervisión Integral de las muestras son debidamente llenados.

Se cumple la entrega de los formatos de "Supervisión Integral" al 100%, se presenta el calendario de solicitud de formato en los periodos 2020-B y 2021-A con los acuses de recibo de los planteles. Se presenta también el seguimiento a los docentes que tienen observaciones en las supervisiones en una muestra de 2 docentes por plantel (P-27 Espinal, P-13 Playa Vicente, P-60 Tres Valles, P-58 Perote). Todas las solventaciones con su oficio de observación y evidencia correspondiente, debidamente llenadas y cumplen con las fechas establecidas en el procedimiento.

El Centro de Trabajo realizó una modificación a la guía de Observación del Desempeño Docente, debido a que por la pandemia no se realizan observaciones presenciales, si no virtuales. De esta modificación se presenta "Guía Virtual de Observación" al igual que el encuadre que realizan los docentes en su clase virtual con el Programa de

REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN EN EL SGC	REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN EN EL SGC	DIRECTOR GENERAL Y PRESIDENTE DEL COMITÉ DE LA CALIDAD
ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ

COLEGIO DE BACHILLERES DEL ESTADO DE VERACRUZ	
PROCEDIMIENTO DE CONTROL: AUDITORÍA INTERNA	VERSIÓN NÚMERO: 1
	FECHA DE APROBACIÓN: 17/08/18
	NO. DE COPIA CONTROLADA:
	PÁGINA: 16 DE 72



Estudios vigente: P-27 Espinal, P-13 Playa Vicente, P-60 Tres Valles, P-58 Perote, los formatos requisitados de manera correcta.

Según se indica en la auditoría, se identifican dos oportunidades con la finalidad de aumentar la eficacia del Sistema de Gestión en el procedimiento.

Dando seguimiento a la No Conformidad detectada en la auditoría interna realizada en diciembre de 2020, se muestran las evidencias y plan de seguimiento a acciones correctivas. Corroborando que la problemática no se ha presentado nuevamente.

El procedimiento se cumple en lo que respecta a las Supervisiones Académicas; los formatos *Cronograma de Supervisiones Académicas*, *Cronograma Interno de Supervisiones Académicas en plantel*, *Supervisión Integral* y *Guía de Observaciones del Desempeño Docente (virtual)* son llenados de manera correcta. Las evidencias mostradas cuentan con la documentación que solventa la información.

### Departamento de Evaluación Educativa

Fecha de auditoría 7 de julio de 2021.

Proceso: Impartición de programas de estudio y evaluación del aprendizaje. Procedimiento Operativo: Medición y seguimiento de indicadores educativos (Versión 3)

Con respecto a la ejecución del Procedimiento Operativo: *Medición y seguimiento de indicadores educativos (Versión 3)*, se verificaron evidencias con el área responsable, Evaluación Educativa, de lo que se estipula en el procedimiento, el cual cumple con la solicitud al Departamento de Servicios Escolares, mediante el oficio No. CBV/DA/DEE/006/2021, de fecha 1 de marzo de 2021, en donde se solicita el concentrado estadístico del Semestre 2020 B y con oficio no CBV/DA/DEE/033/2020, de fecha 31 de julio de 2020, el concentrado estadístico de fin de curso 2019-2020 y generacional 2017B-2020A, con la finalidad de contar con la información para elaborar los Reportes de los Indicadores Educativos. Continuando con los Reportes de los Indicadores educativos del Semestre, Ciclo Escolar y Generacional se muestra lo siguiente: 1. Reporte de Indicadores Educativos del Semestre 2020B, de las 8 Coordinaciones de Zona y 71 Planteles, así mismo se incluye un Informe de Seguimiento y Evaluación de Indicadores Educativos Institucional (Porcentaje de Aprobación y Reprobación) del Semestre 2020-B y un Reporte de Indicadores Educativos Institucional del Semestre 2020B; 2. Reporte de Indicadores Educativos del ciclo escolar 2019-2020, de las 8 Coordinaciones de Zona y 71 Planteles, 3. Reporte de Indicadores Educativos Eficiencia Terminal Generacional 2017B-2020A, de las 8 Coordinaciones de Zona y 71 Planteles así mismo se incluye el Informe de Seguimiento y Evaluación de Indicadores Educativos Institucional (% de Aprobación, % de Reprobación, Abandono Escolar, Eficiencia Terminal) del Ciclo Escolar 2019-2020-Ciclo Generacional 2017B-2020A. Posteriormente, informa los resultados de la medición de los indicadores educativos a los centros de trabajo, a través de correo electrónico, enviado el día 25 de marzo de 2021 a las 14:10 hrs., a las Coordinaciones de Zona y Planteles, en el cual se adjunta la Circular No. CBV/DA/DEE/002/2021, Reporte de Indicadores Educativos del Semestre 2020B e Informe de Seguimiento y Evaluación de Reporte de Indicadores Educativos del Semestre 2020B. Con respecto al reporte de indicadores educativos con el apartado IV: estrategias implementadas, de una muestra de 5 planteles se verifico lo siguiente: el Plantel 06 Nogales envió correo electrónico de fecha 26 de marzo de 2021 a las 12:16 hrs., adjuntando las estrategias académicas/operativas para mejorar los indicadores educativos del semestre 2020-B, el plantel 09 Tamiahua envió correo electrónico de fecha 26 de marzo de 2021 a las 1:50 hrs., adjuntando las estrategias a implementar; el Plantel 03 Martínez de la Torre, 30 Villa Azueta y 45 Sotepan, estos últimos 3 planteles cumplieron con los criterios de desempeño y por tal motivo se comenta que no enviaron el apartado IV estrategias a implementar. Con respecto al seguimiento del Semestre 2020A que realizaron a las 8

REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN EN EL SGC	REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN EN EL SGC	DIRECTOR GENERAL Y PRESIDENTE DEL COMITÉ DE LA CALIDAD
ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ

COLEGIO DE BACHILLERES DEL ESTADO DE VERACRUZ	
PROCEDIMIENTO DE CONTROL: AUDITORÍA INTERNA	VERSIÓN NÚMERO: 1
	FECHA DE APROBACIÓN: 17/08/18
	NO. DE COPIA CONTROLADA:
	PÁGINA: 17 DE 72



Coordinaciones de Zona y 71 Planteles, de la medición de indicadores educativos: aprobación, reprobación, abandono escolar y eficiencia terminal, se verificó la evidencia de 4 planteles.

Se verifico el cumplimiento y seguimiento de los siguientes objetivos de la calidad: Objetivo 5. Lograr como mínimo el 80% del desempeño del personal directivo y administrativo, obtuvieron el 82.98%, en el 2019, cumpliendo con el criterio de desempeño, de lo cual no se requirió acciones correctivas o de prevención de riesgos y Objetivo 6. Lograr como mínimo el 80% de satisfacción del personal con respecto al ambiente de trabajo, obteniendo el 85.99%, en el 2019, cumplieron con el criterio de desempeño 5.99 puntos porcentuales arriba del objetivo de la calidad (80%) y 2.45% puntos porcentuales por arriba de la medición realizada en el 2017 (83.54%).

Con respecto a la ejecución del Procedimiento Operativo: *Medición y seguimiento de indicadores educativos (Versión 3)*, está implementado de manera completa ya que las evidencias mostradas, solventan la información y con relación al seguimiento de los Objetivos de la Calidad se cumple con el seguimiento y atención de los mismos.

### Departamento de Servicios Docentes

Fecha de auditoría 7 de julio de 2021.

Proceso: Impartición de Programas de Estudio y Evaluación del Aprendizaje. Procedimiento Operativo: Impartición de Programas de Estudio y Evaluación del Aprendizaje (Versión 5).

Con respecto a la ejecución del Procedimiento Operativo: Impartición de Programas de Estudio y Evaluación del Aprendizaje (Versión 5) se verificaron evidencias con el área responsable, Servicios Docentes, de lo que se estipula en el procedimiento, con relación a la circular que se emite a los Jefes de Materia para analizar los programas de estudio de cada asignatura, se muestra la circular No. CVB/005/2021, de fecha 18 de enero de 2021 en donde se indica que como parte de las actividades de la planeación académica del semestre 2021A, y con el propósito de definir la dosificación de contenidos esenciales para el desarrollo de materiales del Campus Virtual Institucional, se les solicita revisar y analizar los programas de estudio correspondientes de Formación Básica y Formación Propedéutica de la Dirección General de Bachillerato, en virtud que continúan siendo los mismos programas del ciclo anterior. Posteriormente, se envió por correo electrónico los programas de estudio, se muestra evidencia de fecha 29 de enero de 2021, del envío a las Coordinaciones de Zona, Planteles y Jefes de materia. Con respecto al proceso que realizan para coordinar las actividades de las Academias estatales de profesores, primeramente la Directora Académica instruye la dinámica de las academias estatales, de lo cual se muestra evidencia de la circular No CBV/DA/014/2021 de fecha 18 de enero de 2021, signada por la Dirección Académica, posteriormente se realiza una reunión con los jefes de materia, se acuerda el plan de trabajo y se emite la programación de las academias estatales, las cuales pueden ser de manera presencial o virtual, en este sentido se muestra evidencia de la circular No. CBV/DA/003/2021, de fecha 18 de enero de 2021, signada por la Dirección Académica, así mismo en la realización de las academias se elabora una minuta con los productos de academia que van a regir en el semestre y se envía a los planteles y distribuye a los docentes. Con respecto al envío de los productos de las academias estatales de profesores y los lineamientos u orientaciones académicas, se muestra evidencia del envío a través de correo electrónico a las Coordinaciones de Zona, Planteles y Jefes de Materia, de fecha 1 de febrero de 2021, a las 1:45 hrs. Con relación, al envío del calendario de evaluaciones parciales, se cumple y se muestra el correo electrónico de fecha 3 de febrero de 2021 enviado a las 12:04 hrs. a las Coordinaciones de Zona y Planteles. Para el proceso de evaluación de los estudiantes, desde el Ciclo Escolar 2020-2021, derivado de la COVID-19, la estrategia académica del COBAEV contempla la implementación del Campus Virtual Institucional, donde están publicados los materiales de las asignaturas de componente básico y propedéutico, para que los estudiantes visualicen sus clases y elaboren las actividades formativas y sumativas correspondientes. En el semestre 2021A, se mejoró el funcionamiento del campus virtual con la versión 2.0 y se complementó la estrategia con asesorías

REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN EN EL SGC	REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN EN EL SGC	DIRECTOR GENERAL Y PRESIDENTE DEL COMITÉ DE LA CALIDAD
ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ

COLEGIO DE BACHILLERES DEL ESTADO DE VERACRUZ	
PROCEDIMIENTO DE CONTROL: AUDITORÍA INTERNA	VERSIÓN NÚMERO: 1
	FECHA DE APROBACIÓN: 17/08/18
	NO. DE COPIA CONTROLADA:
	PÁGINA: 18 DE 72



virtuales por parte de los docentes, con lo cual se dará seguimiento a la evaluación de aprendizajes que ahora se distribuyen 50% en el campus virtual y 50% correspondiente a la ponderación docente. Por tal motivo, el docente elabora las actividades que juzgue pertinentes y utiliza los medios (correo, classroom, zoom, de manera física, etc.) que considere adecuados para asignar porcentaje de ponderación docente. Este porcentaje varía de acuerdo a cada asignatura. Así, la calificación se complementa con el porcentaje asignado en plataforma y el porcentaje de ponderación docente que corresponda a cada parcial.

Se verifico el cumplimiento y seguimiento de los siguientes objetivos de la calidad: Objetivo 5. Lograr como mínimo el 80% del desempeño del personal directivo y administrativo, obteniendo el 82.09%, en el 2019, cumplieron con el criterio de desempeño 2.09 puntos porcentuales arriba del objetivo de la calidad (80%) y 4.79% puntos porcentuales por arriba de la medición realizada en el 2017 (77.30%). y Objetivo 6. Lograr como mínimo el 80% de satisfacción del personal con respecto al ambiente de trabajo, obtuvieron el 78.59%, en el 2019, incumpliendo con el criterio de desempeño, de lo cual se muestra formatos de Acciones Correctivas realizadas en los siguientes rubros: Liderazgo, Condiciones de seguridad e Infraestructura y seguimiento de la eficacia de las acciones correctivas implementadas mediante el formato Plan y seguimiento de acciones correctivas de fecha 13 de marzo de 2020 y 8 de diciembre de 2020.

Con respecto a la ejecución del Procedimiento Operativo: Impartición de Programas de Estudio y Evaluación del Aprendizaje (Versión 5), se cumple con lo establecido y con relación al seguimiento de los Objetivos de la Calidad se cumple con el seguimiento y atención de los mismos.

#### **Departamento de Desarrollo Patrimonial**

Fecha de auditoría 8 de julio de 2021.

Proceso: Infraestructura. Procedimiento operativo: Mantenimiento a la Infraestructura física (versión 4)

Con respecto a la ejecución del Procedimiento Operativo: Mantenimiento a la Infraestructura física (versión 4), se verificaron evidencias con el área responsable, Desarrollo Patrimonial, de lo que se estipula en el procedimiento, en donde se verifico el Programa de Mantenimiento 2021, en el cual se proyecta brindar atención prioritaria a 15 planteles beneficiando directamente a una población escolar superior a los 13 mil alumnos, y conforme al presupuesto autorizado, se estima una inversión sobre un millón de pesos. La verificación del estado de la infraestructura física se realiza trimestralmente por personal de plantel en el Formato de Verificación de la Infraestructura Física del Plantel, de lo cual se muestra evidencia de los trimestres de octubre-diciembre 2020 y enero-marzo 2021 de los siguientes planteles: Plantel 03 Martínez de la Torre, Plantel 66 Xalapa II, Plantel 30 Villa Azueta, Plantel 09 Tamiahua, Plantel 06 Nogales. Con base a la modificación que realizaron en el punto 4.4. de las normas de operación del procedimiento, se muestra evidencia de la Minuta de supervisión realizada de los siguientes planteles: Plantel 05 Álamo y Plantel 19 El Higo. Una vez que se analiza la viabilidad técnica y económica de los trabajos requeridos con base a la Minuta de Supervisión y en el Formato de Verificación de la Infraestructura Física del Plantel, se atienden las necesidades de mantenimiento de los planteles, de los cuales se muestra los paquetes técnicos-financieros del plantel 02 Tempoal, desde la solicitud del plantel con oficio no. CBV/DIR.PL-02/290/2021, de fecha 17 de febrero de 2021, en donde solicita la impermeabilización de los edificios "B" y "C" y la red eléctrica cambio de cableado, conectores, centros de carga y registros eléctricos y solicitud de recurso del Departamento de Desarrollo Patrimonial con oficios no CBV.DOR/DDP/0354/2021 de fecha 29 de junio de 2021 y oficio No. CBV.DOR/DDP/0355/2021 de fecha 29 de junio de 2021, adjuntando la afectación, factura, solicitud del recurso, cuadro comparativo, cotizaciones, contrato, acta de entrega-recepción, carta garantía, reporte fotográfico, formato de datos de la empresa y alta del proveedor en el Padrón de SEFIPLAN. En caso que el plantel no se encuentre en el Programa Anual de Mantenimiento, el Departamento de Desarrollo Patrimonial, de acuerdo al reporte de Verificación de la Infraestructura Física del Plantel debe analizar las condiciones técnicas viables para la solución del problema, de las indicaciones a observarse en la realización del trabajo y autorizar aquellas acciones que por sus características sean prioritarias para su atención, de una muestra de seis planteles: 03 Martínez de la

REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN EN EL SGC	REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN EN EL SGC	DIRECTOR GENERAL Y PRESIDENTE DEL COMITÉ DE LA CALIDAD
ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ

COLEGIO DE BACHILLERES DEL ESTADO DE VERACRUZ	
PROCEDIMIENTO DE CONTROL: AUDITORÍA INTERNA	VERSIÓN NÚMERO: 1
	FECHA DE APROBACIÓN: 17/08/18
	NO. DE COPIA CONTROLADA:
	PÁGINA: 19 DE 72



Torre, 06 Nogales, 09 Tamiahua, 30 Villa Azueta y 66 Xalapa II, no se muestra evidencia del seguimiento realizado a estos planteles, solo se presenta un concentrado de control interno elaborado en Excell, en donde se registran los requerimientos reportados en el formato Verificación de la Infraestructura Física del Plantel, pero no se evidencia la retroalimentación al plantel, por tal motivo se determinó una No Conformidad. Con respecto al control institucional por planteles con otras fuentes de recursos diferentes al COBAEV, se muestra evidencia de los planteles: Plantel 12 Córdoba, Plantel 52 Cosautlán de Carvajal y Plantel 11 Paso de Ovejas, desde la solicitud del plantel hasta la autorización de Desarrollo Patrimonial.

Con respecto a la medición del Indicador: Porcentaje de planteles atendidos con necesidades prioritarias de mantenimiento a la infraestructura Física, obtuvieron el 100%, cumpliendo con el criterio de desempeño del 80%, lo cual se reportó a través del oficio no, CBV.DOR/0075/2021, de fecha 22 de marzo de 2021, en donde se envía el Formato de Seguimiento al Desempeño de los Procesos de fecha 22 de marzo de 2021, en la que se indica de acuerdo a la fórmula de cálculo que atendieron a los 71 planteles con necesidades prioritarias de mantenimiento a la infraestructura física, de lo cual no se muestra evidencia de los mantenimientos realizados a los 71 Planteles como se reporta en el resultado del indicador de un 100% de los planteles, por tal motivo se detectó una No Conformidad. Con respecto a los resultados de los objetivos de la calidad se muestran los siguientes resultados: Objetivo 5. Lograr como mínimo el 80% del desempeño del personal directivo y administrativo, obtuvieron el 86.37%, en el 2019, cumpliendo con el criterio de desempeño, de lo cual no se requirió acciones correctivas o de prevención de riesgos y Objetivo 6. Lograr como mínimo el 80% de satisfacción del personal con respecto al ambiente de trabajo, obteniendo el 69.14%, en el 2019, incumpliendo con el criterio de desempeño, de lo cual realizaron acciones correctivas en los siguientes campos temáticos: Motivación, Capacitación, Liderazgo y Condiciones de Seguridad e Infraestructura y se realizó un informe turnado al Departamento de Recursos Humanos, en donde se menciona que se cumplió con las fechas para elaborar las acciones correctivas, pero no se ha recibido respuesta para el cierre de dichas acciones correctivas.

Con relación a la No Conformidad derivada de la Auditoría Interna realizada el 26 de Noviembre de 2020, que a la letra dice "Se revisó una muestra de 5 planteles en el envío del reporte trimestral del Formato Verificación de la Infraestructura Física del Plantel, de los cuales 2 planteles no enviaron sus reportes trimestrales y 1 plantel envió el primer trimestre, correspondiente al 2020, incumpliendo con el Procedimiento Operativo: Mantenimiento a la Infraestructura Física (Versión 4), en específico a la norma de operación 4.5 que a la letra dice "Los formatos requisitados durante la verificación de la Infraestructura física, serán enviados al departamento de Desarrollo Patrimonial, trimestralmente en forma impresa o en archivo escaneado con las firmas correspondientes, como evidencias los planteles que incumplieron son: 41 Chontla, 29 Yanga y 27 Espinal solo envió el primer trimestre, se verificó el formato de acciones correctivas de fecha 1 de diciembre de 2020 y el seguimiento de la eficacia de las acciones correctivas mediante el formato Plan y Seguimiento de Acciones Correctivas de fecha 22 de marzo de 2021, en donde se confirma que la problemática no se ha repetido.

Con respecto a la ejecución del Procedimiento Operativo: Mantenimiento a la Infraestructura física (versión 4), se cumple parcialmente, en virtud que se detectó una **No Conformidad**, con respecto al resultado del Indicador: Porcentaje de planteles atendidos con necesidades prioritarias de mantenimiento a la Infraestructura Física se detectó una No Conformidad, con relación al seguimiento de los Objetivos de la Calidad se cumple con el seguimiento y atención de los mismos y finalmente, con respecto a la No Conformidad derivada de la auditoría de Noviembre 2020 se determina como cerrada.

### Protección Civil

REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN EN EL SGC	REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN EN EL SGC	DIRECTOR GENERAL Y PRESIDENTE DEL COMITÉ DE LA CALIDAD
ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ

COLEGIO DE BACHILLERES DEL ESTADO DE VERACRUZ	
PROCEDIMIENTO DE CONTROL: AUDITORÍA INTERNA	VERSIÓN NÚMERO: 1
	FECHA DE APROBACIÓN: 17/08/18
	NO. DE COPIA CONTROLADA:
	PÁGINA: 20 DE 72



Fecha de auditoría 8 de julio de 2021.

Requisito de la NOM ISO 9001:2015 7.1.4 Ambiente para la operación de los procesos

Respecto al Ambiente para la operación de los procesos, Protección Civil presenta evidencia en la que difunde tríptico e infografía sobre medidas preventivas del COVID-19 a alumnos y personal administrativo en planteles. Se selecciona una muestra de 4 planteles (P-34, P-37, P-45, P-62), donde se realizan las actividades de difusión en el periodo de enero a mayo de 2021. Formatos de Programa de Higiene Escolar anexo 3, además de correo electrónico enviado por protección civil con la infografía a todos los planteles el día 16 de febrero de 2021 con acuse de recibo por parte de todos los centros de trabajo.

Planteles sigue enviando formato de "Actividades del Programa de Protección Civil" de este formato se toma muestra de 4 muestras en el periodo enero-mayo 2021. Plantel 20, Plantel 36, Plantel 52 y Plantel 66. En periodo de enero a junio de 2021.

Respecto al Programa Interno de Protección Civil se seleccionan 9 centros de trabajo, donde solo 3 planteles de esas muestras tienen Programa Interno (vencido ya que por pandemia no se renovaron), del periodo 2019-2021. Oficinas Centrales no cuentan con evidencia de tener el Programa Interno, es importante mencionar que al realizar recorrido físico en Almacén General se detectaron condiciones inseguras para el personal adscrito a ese Centro de Trabajo, tampoco este cuenta con Programa Interno de Protección Civil.

En Actas constitutivas se selecciona una muestra de 10 centros de trabajo entre planteles y oficinas centrales, de los cuales solo 3 planteles (P-35, P-03 y P-55) son los que cuentan con acta y los demás centros de trabajo carecen de evidencia. Sin embargo ya están realizando avances en la formación de unidades internas en las oficinas centrales.

Respecto a los simulacros de sismos, el centro de trabajo muestra como evidencia el Anexo 17 simulacro que se realizó el día 21 de junio de 2021, debidamente llenado de 3 edificios de Oficinas Centrales. Sin embargo carecen de nombramientos de responsables de inmueble en cada edificio correspondiente a Oficinas Centrales.

Con base a la revisión documental se detecta una oportunidad de mejora y una **No Conformidad**.

La Cláusula 7.1.4 se incumple en lo que respecta a ambiente para la operación de los procesos, ya que en Oficinas Centrales a la fecha de la auditoría no ha habido ninguna difusión sobre medidas preventivas del COVID-19 ni plan de emergencia ante esta enfermedad. En Oficinas Centrales no se cuenta con Programas Internos de Protección Civil, planes de emergencia, actas constitutivas de Unidades Internas ni se cuentan con capacitaciones propias de protección civil en estos centros de trabajo. Incumpliendo según lo estipula el Manual de Protección Civil 2019 del COBAEV.

Las actividades de Protección Civil no se están realizando de manera completa en el periodo de 2019 y primer semestre del 2021. Por lo tanto está implementado de manera parcial.

### Dirección General

Fecha de auditoría 8 de julio de 2021.

Requisito de Nom ISO 9001:2015 cláusula 5.1 Liderazgo y Compromiso

Respecto a la cláusula, la Dirección General del COBAEV muestra evidencia donde demuestra su compromiso con los estudiantes: la aplicación gratuita COBAEV prepárate donde se realizan exámenes diagnóstico, Guía de ingreso. Instrucciones de Educación Superior, App Cobaev para la muestra de boletas de alumnos en tiempo real con los padres de familia para evitar el fracaso escolar. Consejos Consultivos cada 4 meses para abordar temas de objetivos, deserción escolar, información sobre auditorías fiscales, procesos jurídicos, programas de saneamiento de infraestructuras. Como evidencia se presentan las aplicaciones en funcionamiento y minuta de la revisión por la Dirección con firmas al calce y en la lista de asistencia con fecha del 15 de diciembre de 2020. Con la modificación de Consejos Consultivos virtuales en sustitución a los presenciales la organización realizó una reducción de

REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN EN EL SGC	REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN EN EL SGC	DIRECTOR GENERAL Y PRESIDENTE DEL COMITÉ DE LA CALIDAD
ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ

COLEGIO DE BACHILLERES DEL ESTADO DE VERACRUZ	
PROCEDIMIENTO DE CONTROL: AUDITORÍA INTERNA	VERSIÓN NÚMERO: 1
	FECHA DE APROBACIÓN: 17/08/18
	NO. DE COPIA CONTROLADA:
	PÁGINA: 21 DE 72



recursos donde se tienen los mismos resultados y se garantiza la mejora continua del servicio educativo, se muestra como evidencia el oficio CBV.DG.DPPyP/021/2021 segunda sesión de Consejo Consultivo de Directores 18 de junio de 2021.

Mediante reuniones de seguimiento con el Representante de la Dirección se promueve la mejora del sistema, con la finalidad de optimizar resultados, evaluación con base a observaciones y detectar mejoras. También se realizaron donaciones de tablets a planteles para disminuir la deserción escolar debido a la limitación de recursos, minimizar la brecha digital, como evidencia se tiene la página electrónica del COBAEV donde se muestran fotografías y un artículo donde se realiza la donación de tablets.

Dirección General considera al Sistema de Gestión de Calidad como una herramienta para conocer la situación administrativa, académica y social que permite realizar cambios necesarios para identificar prioridades y buscar la calidad; un instrumento de aplicación, corrección y mejora continua. Se concluye que se cumple en lo que respecta a Liderazgo y Compromiso ya que las evidencias mostradas cuentan con la documentación que solventa la información.

#### **Representante de la Dirección en el Sistema de Gestión de la Calidad**

Fecha de auditoría 08 de julio de 2021

Procesos/Puntos auditados: Proceso: Gestión de la Calidad, Procedimiento Operativo Revisión por la Dirección (versión 6) y Procedimiento de Control: Auditoría Interna (Versión 2).

De la revisión realizada para verificar el Procedimiento Operativo Revisión por la Dirección (versión 6) se verifica que se encuentra implementados conforme a la Norma ISO 9001: 2015 con base en las siguientes evidencias:

El Procedimiento de Revisión por la Dirección inicia con la solicitud a los centros de trabajo la información correspondiente para integrar el documento de trabajo de la reunión de Revisión por la Dirección del SGC y se muestra evidencia de la convocatoria al Comité de la Calidad y de la solicitud de información a las áreas. Así mismo, se muestra evidencia de la participación de los centros de trabajo a través del oficio CBV/D.G./048/2020 de fecha 27 de enero de 2020 dirigido a la Lic. Samanta Trujillo Aguilar, titular de la Unidad de Género; del oficio CBV/D.G./046/2020 de fecha 27 de enero de 2020 dirigido a Mtro. Hammurabi Armenta Fernández, Enlace Interinstitucional de Coordinadores y de oficio CBV/D.G./048/2020 de fecha 27 de enero de 2020 dirigido a la Lic. Elhy Rached Pulido, Directora de Asuntos Jurídicos, solicitando una reunión de trabajo para trabajar el tema de expectativas de partes interesadas, convocada por la Representante de la Dirección.

También se presenta el oficio DPyS/057/2021 de fecha 1 de febrero de 2021 por medio del cual se le da seguimiento a los acuerdos de la Revisión por la Dirección respecto a cursos de capacitación evidencia de uno de ellos, dirigido a Lic. Alejandro De la Cruz Garnica Fernández Director Administrativo, así como el seguimiento a este requerimiento a través de oficio de respuesta CBV/RH/190/2020 de fecha 18 de febrero de 2021.

Así mismo, se muestra evidencia consistente de la convocatoria a la reunión de Revisión por la Dirección a las áreas del Colegio que participen y se muestra a través del oficio DPyS/0535/2020 a realizarse el 15 de diciembre de 2020 dirigido a la Titular de la Unidad de Género Lic. Samantha Trujillo Aguilar de fecha 3 de diciembre de 2020, con el siguiente asunto: Convocatoria a Revisión por la Dirección del SGC con el oficio DPyS/0534/2020 con el mismo asunto dirigido a Dra. Yracema Cuevas Ortíz, Titular de la Unidad de Transparencia.

REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN EN EL SGC	REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN EN EL SGC	DIRECTOR GENERAL Y PRESIDENTE DEL COMITÉ DE LA CALIDAD
ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ

COLEGIO DE BACHILLERES DEL ESTADO DE VERACRUZ	
PROCEDIMIENTO DE CONTROL: AUDITORÍA INTERNA	VERSIÓN NÚMERO: 1
	FECHA DE APROBACIÓN: 17/08/18
	NO. DE COPIA CONTROLADA:
	PÁGINA: 22 DE 72



Se presenta evidencia del oficio DPyS/0180/2021 de fecha 27 de abril de 2021 dirigido al Dr. Andrés Aguirre Juárez, Director General, en donde se solicita la evaluación del grado de cumplimiento del Objetivo de la Calidad 3. Lograr como mínimo el 80% de satisfacción del estudiante con respecto al servicio educativo que recibe en planteles.

Como evidencia de la realización de la reunión de Revisión por la Dirección, se muestra la Minuta de fecha 15 de diciembre de 2020, de acuerdo al formato controlado por el procedimiento operativo del SGC: con sello de recepción de las direcciones de área de fecha 15 de enero de 2021 y de su difusión a través de la Circular CBV/DPyS/003/2021 dirigida a los Titulares de Oficinas Centrales, Coordinadores de Zona y Planteles del COBAEV.

Derivado del seguimiento que deben tener los acuerdos tomados en la reunión de Revisión por la Dirección, se muestra el oficio de fecha 9 de marzo de 2021 por medio del cual se les solicita a los Titulares de Oficinas Centrales y Enlaces de la Calidad, la solicitud de modificación de información documentada en relación a los procedimientos operativos; así mismo, se muestra evidencia de reunión de trabajo para medir diversos factores que influyen en el ambiente de trabajo del COBAEV y evidencia electrónica de la elaboración en curso del Instrumento de Evaluación del Ambiente de Trabajo 2021, aún en proceso de revisión. También se muestra evidencia electrónica de 19 hojas que contienen el formato de seguimiento de acuerdos de fecha 19 de febrero de 2021 que se actualiza constantemente.

En cuanto al seguimiento de los resultados de los objetivos de la calidad, se presenta evidencia de la medición institucional de los indicadores con fecha de corte 30 de junio de 2021. También se muestran evidencias de su seguimiento a través del oficio CBV/DPyS /0537/2020 de fecha 7 de diciembre de 2020, en donde se muestra solicitud de indicadores actualizados, matrícula escolar y certificados entregados en el tiempo establecido, a través de los siguientes oficios signados por la Dra. Indra Margarita Martínez Zamudio en su carácter de Representante de la Dirección: oficio CBV/DPyS /0232/2020 de fecha 20 de mayo de 2021 dirigido a José Antonio González Landa, Jefe del Departamento de Recursos Humanos, solicitando los resultados del 2020 del Indicador Índice del Personal Directivo y Administrativo; y del oficio CBV/DPyS /0223/2020 de fecha 20 de mayo de 2021 dirigido Lic. Rosa María Álvarez Vista, Jefa del Departamento de Desarrollo Patrimonial, solicitando resultados del Indicador sobre el Mantenimiento de la Infraestructura Física en el año 2020.

Finalmente, se presenta evidencia de la respuesta del Departamento de Desarrollo Patrimonial realizada mediante oficio CBV/RH/739/2021 de fecha 28 de mayo de 2021 del Lic. José Antonio González Landa, por medio del cual manda el formato de resultados del Índice de Desempeño del Personal Directivo y Administrativo de 2019-2020; así como evidencia del oficio CBV/RF/2020 a través del cual se entrega el resultado del indicador de solicitudes de recursos financieros autorizadas del periodo 2020, que remite la L.C. Ana María Núñez Ortega Jefa del Departamento de Recursos Financieros.

Respecto al Procedimiento de Control: Auditoría Interna (Versión 2), se verifica que es conforme a la Norma ISO 9001: 2015 con base en las siguientes evidencias:

Se muestra evidencia del Programa Anual de Auditorías del año 2021 de acuerdo al formato controlado por el procedimiento de control.

En cuanto a la notificación realizada a los Auditores Internos que participarán en la auditoría se presentan evidencias de que fueron notificados en tiempo y forma los auditores internos por oficio y por correo electrónico, y se toma como muestra el oficio de notificación CBV/DPPyP/DPyS/344/2019 de fecha 15 de junio dirigido al auditor Interno Mtro. Roberto Martínez Flores. Se acredita con evidencia impresa y electrónica, la realización de una reunión de coordinación con los auditores internos para la unificación de criterios, dudas y recomendaciones, así como elaboración de las listas de verificación, llevada a cabo a través de Google Meet el 17 de junio de 10:30 a 12:00 horas y se presenta evidencia de 5 Listas de Verificación entregadas por los auditores internos en tiempo y forma.

Derivado de la realización de la auditoría interna durante el 2020, se muestra evidencia del Informe General de Auditoría de fecha 25 de noviembre y de su difusión el 14 de diciembre a través de oficio CBV/DDP/026/2020 a oficinas centrales y planteles.

REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN EN EL SGC	REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN EN EL SGC	DIRECTOR GENERAL Y PRESIDENTE DEL COMITÉ DE LA CALIDAD
ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ

COLEGIO DE BACHILLERES DEL ESTADO DE VERACRUZ	
PROCEDIMIENTO DE CONTROL: AUDITORÍA INTERNA	VERSIÓN NÚMERO: 1
	FECHA DE APROBACIÓN: 17/08/18
	NO. DE COPIA CONTROLADA:
	PÁGINA: 23 DE 72



Finalmente, como parte de la Mejora Continua que debe prevalecer en el SGC la Representante de la Dirección muestra evidencia de la revisión y rediseño del procedimiento de control Acción Correctiva a Representante de la Dirección señala que el responsable debe ser el titular del centro de trabajo y se muestran avances del rediseño del procedimiento de control Auditoría Interna (Versión 2), que se encuentra en proceso.

El Procedimiento Operativo Revisión por la Dirección (versión 6) y el Procedimiento de Control Auditoría Interna (Versión 2) se encuentran implementados conforme a la Norma ISO 9001: 2015 y no se encuentran hallazgos en su verificación.

### Plantel 12 Córdoba

Fecha de auditoría 28 de junio de 2021.

- ❖ Proceso: Impartición de programas de estudio y evaluación del aprendizaje. Procedimiento Operativo: Impartición de programas de estudio y evaluación del aprendizaje (versión 5)

Con respecto al procedimiento reciben los Programas de Estudios Vigentes por parte de la Dirección Académica del COBAEV por el Departamento de Servicios Docentes, Evidencias mostradas:

**Semestre 2021-A** Muestran captura de pantalla de los siguientes correos: Recibió por parte del Depto. de Servicios Docentes el día 20 de febrero de 2021, los Programas de estudio vigentes a utilizar en el semestre 2021-A y los lineamientos correspondientes al mismo semestre, algunas de las asignaturas que se tomaron como evidencias son las siguientes: Promotor deportivo, Capacitación de programación en JAVA, Informática, Ética II y Matemáticas II

**Semestre 2020-B** Comentan que los programas de estudio correspondientes al semestre 2020-B, fueron recibidos por parte de la dirección del plantel. Ya que la subdirectora académica del plantel cuenta con solo 3 meses de haber ingresado al sistema, Los programas de estudio corresponden a las asignaturas de: Literatura 3er parcial con fecha de recibido del 11 de diciembre del 2020(tercer parcial); Taller de Lectura y redacción I, 14 de diciembre de 2020 (tercer parcial); Temas Selectos de física I, 11 de noviembre de 2020 (Segundo parcial); y Literatura I (tercer parcial), 11 de diciembre de 2020. Así mismo muestran evidencias de que los programas de estudios son enviados a los docentes por lo que se tomó la siguiente muestra: Semestre 2020-B: Mtra. Lina Alvizar López: Literatura (11 de diciembre de 2020, tercer parcial); María Gloria Leticia: Taller de Lectura y Redacción I (14 de diciembre de 2020, tercer parcial); Alberto Quiroz Flores: TSLF I (11 de diciembre de 2020, 2do parcial); Cecilia Espinoza Real (11 de diciembre de 2020-B, Matemáticas III); para el Semestre 2021-A se tomó la siguiente muestra: María Araceli Juárez Bautista (29 de enero de enero de 2021 Matemáticas II); Diego Fuentes Soriano(29 de enero de 2021, Calculo integral ); Ernesto Rodríguez Osorio (29 de enero de 2021, Ingles IV); Rubicela Cruz Jiménez (29 de enero de 2021, Capacitación de contabilidad);María Gloria Leticia Juárez Martínez (29 de enero de 2021, Literatura II).

Muestran actas de academias estatales y locales, en las cuales se mencionan los criterios a seguir por parte de los docentes para realizar sus productos, las dosificaciones de contenidos, Lineamientos y orientaciones académicas correspondientes a los semestres 2020-B y 2021-A , cuentan con los calendarios de evaluaciones mostrando la siguiente evidencia; Circular n°: CBV/DA/057/2020 que reciben por parte del Departamento de Servicios Docentes de la Dirección académica del COBAEV, con fecha de 23 de septiembre del 2020, correspondiente al Calendario de evaluaciones del semestre 2020-B; Circular N°: CBV/DA/007/21 reciben por parte del Departamento de Servicios Docentes de la Dirección académica del COBAEV, con fecha de 28 de enero de 2021, correspondiente al Calendario de evaluaciones del semestre 2021-A , y a su vez envían a todos sus docentes para darlo a conocer a sus alumnos por las diferentes vías de comunicación y realiza reuniones con los jefes de grupo para proporcionarles dichos calendarios. Tal como lo marca el procedimiento la Subdirectora académica del plantel muestra los instrumentos de evaluación elaborados por los docentes de su plantel, contando con la siguiente evidencia: Informática II: Mtra. Lina Alvizar López, (planeación académica, dosificaciones).Contabilidad II: Rubicela Cruz Jiménez (Planeación académica).Taller de Lectura y redacción II: María Gloria Leticia: (Planeación académica y dosificaciones).Derecho

REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN EN EL SGC	REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN EN EL SGC	DIRECTOR GENERAL Y PRESIDENTE DEL COMITÉ DE LA CALIDAD
ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ

COLEGIO DE BACHILLERES DEL ESTADO DE VERACRUZ	
PROCEDIMIENTO DE CONTROL: AUDITORÍA INTERNA	VERSIÓN NÚMERO: 1
	FECHA DE APROBACIÓN: 17/08/18
	NO. DE COPIA CONTROLADA:
	PÁGINA: 24 DE 72



II: Casimiro Morales Santiago (Planeación académica), en el semestre 2020-B la mayoría de los docentes se apegaron en un 100% a la plataforma Moodle, por lo que no elaboraron instrumentos de evaluación, en el semestre 2021-A no hubo observaciones por parte de la Subdirectora académica en los instrumentos de evaluación y comenta que la mayoría de sus docentes solicitó proyectos para cubrir el porcentaje de la ponderación del docente.

- ❖ Proceso: Impartición de programas de estudio y evaluación del aprendizaje. Procedimiento Operativo: Supervisiones Académicas (versión 6)

Se recibió por parte de los docentes la documentación académica a utilizar en los semestres 2020-B y 2021-A, tomando la siguiente evidencia semestre 2020-B: Erubey López Jiménez, Contabilidad I (Planeación académica de acuerdo a los lineamientos emitidos, estrategias de evaluación, instrumentos de evaluación). Lina Alvizar López, Literatura I (Planeación académica de acuerdo a los lineamientos emitidos, estrategias de evaluación, instrumentos de evaluación). Lic. Casimiro Morales Santiago, Metodología de la investigación I (Planeación académica de acuerdo a los lineamientos emitidos, estrategias de evaluación, instrumentos de evaluación). Alberto Quiroz Flores, Física I (Planeación académica de acuerdo a los lineamientos emitidos, estrategias de evaluación, instrumentos de evaluación).

**Semestre 2021-A:** Erubey López Jiménez, Contabilidad II (Planeación académica de acuerdo a los lineamientos emitidos, estrategias de evaluación, instrumentos de evaluación). Lina Alvizar López, Literatura II (Planeación académica de acuerdo a los lineamientos emitidos, estrategias de evaluación, instrumentos de evaluación). Alberto Quiroz Flores, Física II (Planeación académica de acuerdo a los lineamientos emitidos, estrategias de evaluación, instrumentos de evaluación).

Muestra el Formato de Supervisión integral, solicitando como evidencia a los siguientes docentes: Erubey López Jiménez, Contabilidad II, Lina Alvizar López, Literatura II, Alberto Quiroz Flores, Física II, Cuentan con el Cronograma Interno de Supervisiones Académicas, Llevando a cabo las supervisiones académicas programadas en el mismo con fecha de 15 de febrero de 2021, así mismo muestran evidencia de que dicho cronograma fue enviado al Departamento de Supervisiones Académicas con el oficio N°. CBV/12/027/2021-A, con fecha de 15 de febrero de 2021. Realizando la supervisión integral de 18 docentes de segundo semestre, 8 docentes de cuarto semestre y 20 docentes de sexto semestre, por parte de la Lic. Lisbet Castro Utrera, en una primera supervisión correspondiente al semestre 2021-A, mostrando la Bitácora de Seguimiento del Desempeño Docente y/o Guía de Observación del Desempeño Docente, la cual fue adaptada en el contexto de la pandemia por el COVID-19, la evidencia es: Lic. Casimiro Morales Santiago, Derecho II (17 de mayo de 2021), en el apartado de seguimiento del desempeño docente: Se adaptaron de acuerdo al contexto de la pandemia por el COVID-19: Tomando como (S) que el docente es sobresaliente. Samuel Sánchez Zamora, Filosofía (17 de mayo de 2021). Sobresaliente en todos los puntos de la muestra anterior. Alberto Quiroz Flores, Física II (17 de mayo de 2021). Sobresaliente en todos los puntos de la muestra anterior. Lina Alvizar López, Literatura II (19 de mayo de 2021). Sobresaliente en todos los puntos de la muestra anterior.

Con los resultados mostrados no se encontró la necesidad de que los docente supervisados tuvieran que solventar hallazgos, se hace mención que en el semestre 2021-A no se cuentan con supervisiones académicas por parte del Departamento de Supervisiones Académicas. Con las evidencias mostradas en este procedimiento se determina que se da seguimiento, cumplimiento e implantación a este Procedimiento Operativo.

- ❖ Proceso: Infraestructura. Procedimiento Operativo: Mantenimiento a la infraestructura física (versión 4)

Se llevó a cabo la verificación de la infraestructura física del plantel, mostrando como evidencia los Formatos de la Verificación Física de la Infraestructura del plantel, con fecha de: 15 de enero de 2021 y 10 de julio del 2020, así mismo envían al Departamento de Desarrollo patrimonial los siguientes Reportes trimestrales:

REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN EN EL SGC	REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN EN EL SGC	DIRECTOR GENERAL Y PRESIDENTE DEL COMITÉ DE LA CALIDAD
ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ

COLEGIO DE BACHILLERES DEL ESTADO DE VERACRUZ	
PROCEDIMIENTO DE CONTROL: AUDITORÍA INTERNA	VERSIÓN NÚMERO: 1
	FECHA DE APROBACIÓN: 17/08/18
	NO. DE COPIA CONTROLADA:
	PÁGINA: 25 DE 72



Fecha 28 de junio del 2021; Oficio N°CBV/12/252/2021-A, Reporte trimestral de mantenimiento Abril- Junio; Fecha: 23 de marzo del 2021; Oficio N°CBV/12/102/2021-A. Reporte trimestral de mantenimiento Enero-Marzo. Fecha: 21 de enero del 2021; Oficio N°CBV/12/156/2021-B. Reporte trimestral de mantenimiento Octubre-Diciembre. Sin embargo comentan que no reciben acuse de recibido por parte del Departamento de Desarrollo Patrimonial. Dando seguimiento al procedimiento operativo el plantel cuenta con obra de construcción y/o mantenimiento en su plantel, para la cual se solicitó la autorización del Departamento de Desarrollo Patrimonial con oficio N°. CBV.12/144/2021-A de fecha de 12 de abril de 2021, para llevar a cabo la construcción de un techado de acceso, la remodelación del módulo y caseta de acceso y sustitución de la malla ciclónica con un material mejorado, el Recurso a ocupar es emitido por parte de la asociación de padres de familia. Recibiendo respuesta por parte del Departamento de Desarrollo Patrimonial el 11 de junio de 2021 con oficio CBV/DOR/0130/2021, muestran expediente técnico de dicha obra. Mencionando que por parte del Departamento de Desarrollo patrimonial desde hace 3 años no se lleva a cabo una supervisión y tampoco se han visto beneficiados en el Programa anual de mantenimiento, por lo anterior se solicitó el Calendario de conformidad con el programa anual de mantenimiento, comentando que no contaban con el ya que no se recibió por parte del Depto. Correspondiente. Para concluir este procedimiento mencionan que el último Reporte de Verificación realizado por el Subdirector administrativo a su plantel fue el 28 de junio de 2021.

❖ Proceso: Infraestructura. Procedimiento Operativo: Limpieza de instalaciones e infraestructura (versión 1)

Se realizó un recorrido por el plantel, para verificar la limpieza, encontrando limpias todas las áreas, incluyendo la cafetería ya que por el momento el plantel no cuenta con concesionario desde el inicio de la pandemia por COVID-19, por lo que la limpieza de área correspondiente a la misma, depende directamente del plantel, cuentan con 3 intendentes, los cuales comentan que se van turnando para asistir de manera presencial al plantel y realizar las actividades de limpieza. Así mismo comentan que para solicitar sus insumos lo hacen de manera directa al subdirector administrativo y/o al secretario de la Subdirección Administrativa. El responsable del procedimiento muestra los Formatos de Control de Limpieza correspondientes a los meses de: Abril, Mayo y junio. La eficacia de la limpieza en su plantel se verifica por medio del uso del Formato de Control de limpieza, revisando y requisitándolo de manera diaria, realizando una supervisión por las áreas encomendadas a cada intendente

❖ Objetivos de la Calidad

El plantel cumple con 2 de los 6 objetivos de la calidad, por lo que muestran sus acciones correctivas de los siguientes objetivos: Objetivo 2: Lograr como mínimo que el 78% de los estudiantes egresados que presentaron examen de admisión, sean aceptados en alguna institución de educación superior; Resultados: 2016-B-2019-A: 85.00% y 2017-B-2020-A: 43.83%; Objetivo 3: Lograr como mínimo el 80% de satisfacción del estudiante con respecto al servicio educativo que recibe en los planteles. Resultados: 2018: 89.07% y 2019: 73.93%; Objetivo 5: Lograr como mínimo el 80% de desempeño del personal directivo y administrativo Resultados: 2017: 84.69% y 2019: 78.36%; Objetivo 6: Lograr como mínimo el 80% de satisfacción del personal con respecto al ambiente de trabajo : Resultados: 2017: 80.59% y 2019: 74.28%, Las acciones correctivas de cada uno de los objetivos que no cumplen con la meta establecida se encuentran registradas en la plataforma SIGAA, muestran evidencias de registro.

❖ Resultados de indicadores de procesos educativos (aprobación y reprobación).

Se verificó que contaran con los resultados de los indicadores educativos de Reprobación y Aprobación de los semestres 2020-B y ciclo escolar 2019-2020, por lo que se solicitó los Reportes de Indicadores educativos emitidos por el Departamento de Evaluación Educativa, los resultados son:

**Ciclo escolar 2019-2020**

**Semestre 2020-B**

REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN EN EL SGC	REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN EN EL SGC	DIRECTOR GENERAL Y PRESIDENTE DEL COMITÉ DE LA CALIDAD
ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ

COLEGIO DE BACHILLERES DEL ESTADO DE VERACRUZ	
PROCEDIMIENTO DE CONTROL: AUDITORÍA INTERNA	VERSIÓN NÚMERO: 1
	FECHA DE APROBACIÓN: 17/08/18
	NO. DE COPIA CONTROLADA:
	PÁGINA: 26 DE 72



Aprobación: 86.52%  
Reprobación: 13.48%

Aprobación: 77.27%  
Reprobación: 22.73%

Cabe mencionar que para el semestre 2020-B, muestran las estrategias a implementar en el Reporte de Indicadores Educativos, mismo que se entregó al Departamento de Evaluación Educativa el 1 de junio de 2021. Mostrando también algunas de las estrategias a implementar para el semestre 2021-B; a continuación se enlistan: Reuniones virtuales con padres de familia de los alumnos que no se conectan o que no entregan alguna actividad. Llamadas telefónicas a alumnos que no se conectan, que no entregan actividades o ausentes. Pláticas de concientización y motivación a los alumnos por docentes de orientación educativa y responsables del DIES. Los procedimientos auditados son cumplidos de manera parcial, contando con las evidencias solicitadas a cada responsable del seguimiento y cumplimiento de los mismos, por lo anterior solo se realizan algunas recomendaciones para mejorar la parte de la organización de sus evidencias, ya que al solicitarlas se mostraron con lapso de tiempo, mientras transcurría la auditoría.

### Plantel 56 Fortín de las Flores

Fecha de auditoría 29 de junio de 2021.

- ❖ Proceso: Impartición de programas de estudio y evaluación del aprendizaje. Procedimiento Operativo: Impartición de programas de estudio y evaluación del aprendizaje (versión 5)

Evidencia para el semestre 2020-B, el día 30 de julio de 2020, los Programas de estudios solicitados son: Ética I, inglés I, matemáticas I, metodología de la investigación I, química I, taller de lectura y redacción I, con respecto al semestre 2021-A, los Programas de Estudios Vigentes se recibieron por parte del Departamento de Servicios Docentes el día 29 de enero de 2021, solicitando la siguiente evidencia: Biología II, física II, Historia de México, inglés IV, literatura II; y matemáticas IV, dichos Programas son enviados a los docentes del plantel contando con las evidencias de recibido, evidencia mostrada: Semestre 2020-B programas de estudios vigentes reenviados el día 8 de agosto de 2020, Semestre 2021A programas de estudios vigentes reenviados el día 29 de enero de 2021, así mismo se coordinan las academias locales realizándolas de manera virtual, convocando a 14 docentes adscritos a la plantilla del plantel. Se muestran actas de academias locales, en donde se encuentran los criterios a seguir para la elaboración de sus productos, dosificaciones de contenidos, lineamientos y orientaciones académicas, tomando la siguiente evidencia: Semestre 2021-A. Acta de academia local, 10 de febrero de 2021. Minuta de acuerdos de 1er parcial 2021-A, 12 de marzo de 2021. Minuta de tercera reunión academia local 2021-A, 7 de junio de 2021. Semestre 2020-B. Acta de reunión virtual, 30 de septiembre de 2020.

Se reciben por parte de la coordinación de zona los productos de academias estatales, las actas fueron recibidas en las siguientes fechas: Semestre 2021-A: Informática 26 de enero de 2021 y química 28 de enero de 2021. Semestre 2020-B: muestran el acta de matemáticas, recibida el día 2 de agosto de 2020.

La subdirectora académica del plantel muestra el calendario de evaluaciones recibido del Departamento de Servicios Docentes y posteriormente se distribuye a docentes y alumnos del plantel.

La subdirectora académica solicita a los docentes envíen sus instrumentos de evaluación. Circular N° CBV/SA/001/2021, plasmando las fecha de entrega. Primer periodo parcial: 2 al 4 de marzo de 2021. Segundo periodo parcial 19 de abril de 2021. Tercer periodo parcial: 31 de mayo de 2021. Examen parcial tercer semestre que da seguimiento por medio de la plataforma Moodle.

REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN EN EL SGC	REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN EN EL SGC	DIRECTOR GENERAL Y PRESIDENTE DEL COMITÉ DE LA CALIDAD
ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ

COLEGIO DE BACHILLERES DEL ESTADO DE VERACRUZ	
PROCEDIMIENTO DE CONTROL: AUDITORÍA INTERNA	VERSIÓN NÚMERO: 1
	FECHA DE APROBACIÓN: 17/08/18
	NO. DE COPIA CONTROLADA:
	PÁGINA: 27 DE 72



❖ Proceso: Impartición de programas de estudio y evaluación del aprendizaje. Procedimiento Operativo: Supervisiones Académicas (versión 6)

La directora del plantel y la Subdirectora académica describen el procedimiento de manera puntual. Reciben por parte de los docentes la documentación académica a utilizar en los semestres 2020B y 2021A , docentes muestra:

La documentación se solicita a los docentes por medio de la Circular N° CBV/SA/001/2021, de 24 de febrero de 2021, las planeaciones académicas, planes e instrumentos de evaluación, considerando los acuerdos de academia y las directrices del Departamento de Servicios Docentes.

Se tomó como muestra a los siguientes docentes:

Semestre 2020-B

- Zeus Díaz Hernández
- Martín Luna Pérez
- Juan Manuel Hernández
- Alberto Castellanos Martí

Semestre 2021-A

- Verónica Vargas Navarro
- Gabriela Carlos Romero
- Araceli Beristáin Carrera
- Martín Luna Pérez

Muestran el Formato de Supervisión integral “Bitácora de seguimiento del Desempeño Docente”, en donde se encuentran puntos enfocados en las actividades que se realizan dentro de la Plataforma Moodle, así mismo muestran el cronograma interno y dan cumplimiento al mismo realizando las supervisiones integrales en su plantel.

Semestre 2020-B con fecha de 30 de septiembre de 2020.

Semestre 2021-A con fecha de 09 de marzo de 2021.

El plantel cuenta con 14 docentes en su plantilla, se realizó la supervisión integral a la totalidad de la plantilla.

Se tomó la siguiente muestra:

Semestre 2020-B

- Zeus Díaz Hernández
- Martín Luna Pérez
- Juan Manuel Hernández
- Alberto Castellanos Martí

Semestre 2021-A

- Verónica Vargas Navarro
- Gabriela Carlos Romero
- Araceli Beristáin Carrera
- Martín Luna Pérez

Se verifica que la dosificación programática y/o dosificación de contenidos se llevó a cabo de acuerdo a lo establecido, comentan que por medio de las Bitácora de Seguimiento del Desempeño Docente utilizadas en las supervisiones integrales a los docentes del plantel. Además de no contar con observaciones realizadas por parte de la subdirectora académica.

REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN EN EL SGC	REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN EN EL SGC	DIRECTOR GENERAL Y PRESIDENTE DEL COMITÉ DE LA CALIDAD
ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ

COLEGIO DE BACHILLERES DEL ESTADO DE VERACRUZ	
PROCEDIMIENTO DE CONTROL: AUDITORÍA INTERNA	VERSIÓN NÚMERO: 1
	FECHA DE APROBACIÓN: 17/08/18
	NO. DE COPIA CONTROLADA:
	PÁGINA: 28 DE 72



Tomando en cuenta que todas las evidencias solicitadas fueron presentadas, se corrobora el cumplimiento del presente Procedimiento Operativo.

❖ Proceso: Infraestructura. Procedimiento Operativo: Mantenimiento a la infraestructura física (versión 4)

Se lleva a cabo la verificación de la infraestructura física del plantel, muestran el Formato de verificación de la infraestructura física, mismo que se envía al Departamento de Desarrollo Patrimonial, Oficio N°. CBV56/ADTVO.48/2020, 18 de diciembre de 2020, envían el Reporte trimestral de la Verificación Física a la Infraestructura del plantel al Departamento de Desarrollo Patrimonial: Octubre-Diciembre con fecha de 15 de septiembre de 2020, Julio- Septiembre con fecha de 8 de junio de 2020, Abril-Junio con fecha de 17 de marzo de 2020, Enero-Marzo con fecha de 16 de abril de 2021

Se identificó que el plantel cuenta con obra en construcción por lo que se solicitó evidencia del procedimiento a seguir mostrando lo siguiente: Origen del Recurso: Padres de familia; Formatos de "Verificación de la Infraestructura física del plantel"; Formatos del "Informe de alta y avance de construcción"; Oficio N°. CBV/482/2019, fecha 18 de diciembre de 2019, Solicitud dirigida al Departamento de Desarrollo Patrimonial requiriendo la autorización para la construcción del aula número 9 , que se realizará de acuerdo al Proyecto Plan Maestro estipulado por Espacios educativos mediante el programa Escuelas al CIEN. Recibiendo respuesta el día 20 de Diciembre de 2019, por medio del Oficio N°. CBV/DOR/2927/2019 en donde el Departamento de Desarrollo Patrimonial autoriza llevar a cabo la obra antes mencionada.

Cabe destacar que el procedimiento se cumple en su totalidad por parte del plantel.

❖ Proceso: Infraestructura. Procedimiento Operativo: Limpieza de instalaciones e infraestructura (versión 1)

El plantel cuenta con todas las medidas sanitarias para el cuidado de los alumnos que visitan las instalaciones: el personal docente y administrativo que asiste a laborar. Cuenta con 1 intendente mismo que va de manera constante al plantel para realizar las funciones de limpieza.

Se solicitan los Formatos de Control de Limpieza para verificar que se cumpla con lo establecido en el procedimiento, evidencia mostrada formatos de control de limpieza de los siguientes meses: Marzo, abril, mayo y junio del 2021. La eficacia de la limpieza del centro de trabajo se mide mediante el formato que se efectúa de manera diaria en el plantel.

El plantel cuenta con un formato interno para la solicitud de insumos de limpieza, el cual requisita el intendente del plantel, mismo que cuenta con los siguientes apartados: Fecha, cantidad y descripción del material que requiere, muestran formato de 11 de junio de 2021.

❖ Objetivos de la Calidad

Se identifica que tres de los objetivos no cumplen con lo establecido, sin embargo el plantel cuenta con evidencias suficientes para mostrar el seguimiento que se le ha dado a cada uno de los objetivos, a continuación se describen los resultados obtenidos en las últimas mediciones.

Lograr como mínimo el 74% de Eficiencia terminal. Resultados del plantel: 2017-B-2020-A: 77.40%, cumpliendo con el objetivo de la calidad.

Lograr como mínimo que el 78% de los estudiantes egresados que presentaron examen de admisión, sean aceptados en alguna institución de educación superior. Resultados del plantel: 2017-B-2020-A:79.00%, cumpliendo con el objetivo de la calidad.

Lograr como mínimo el 80% de satisfacción del estudiante con respecto al servicio educativo que recibe en planteles. Resultados del plantel: 2019: 74.14%, No cumplen con el objetivo de la calidad y muestran evidencias de las acciones correctivas para la mejora de este objetivo, mencionando que en el periodo evaluado se ve con

REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN EN EL SGC	REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN EN EL SGC	DIRECTOR GENERAL Y PRESIDENTE DEL COMITÉ DE LA CALIDAD
ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ

COLEGIO DE BACHILLERES DEL ESTADO DE VERACRUZ	
PROCEDIMIENTO DE CONTROL: AUDITORÍA INTERNA	VERSIÓN NÚMERO: 1
	FECHA DE APROBACIÓN: 17/08/18
	Nº. DE COPIA CONTROLADA:
	PÁGINA: 29 DE 72



una disminución en el resultado por la falta de infraestructura para la dispersión de los alumnos, como Canchas, Laboratorios entre otros.

Estrategias implementadas:

Evidencia fotográfica, con descripción de la actividad realizada, con fecha de 21 octubre de 2019.

Oficio N°CBV56/Adtvo.437/2019, oficio dirigido a la Concesionaria de la tienda escolar (solicitud de limpieza de la tienda escolar, higiene en la preparación de los alimentos, precios a la vista de los productos que ofrezcan).

Lograr como mínimo el 80% del desempeño del personal docente. Resultados del plantel: 2019: 89.84%, 2020: 93.11%. Cumpliendo con el objetivo de la calidad.

Lograr como mínimo el 80% de desempeño del personal directivo y administrativo. Resultados del Plantel: 2017: 93.34%, 2019: 74.44%

Para este objetivo cuentan con las evidencias de las estrategias que se implementarán para la mejora de sus resultados, comentan que fue la falta de comunicación entre el área administrativa y el personal, lo cual tuvo como resultado la baja en este objetivo de la calidad.

Algunas de las estrategias a implantar son: Reuniones de trabajo con el personal administrativo, fecha compromiso 31-08-2021, responsable Lic. Adriana Flores Miranda. Reuniones de trabajo donde se establezcan acuerdos de trabajo de comunicación, fecha compromiso 31-08-2021.

Lograr como mínimo el 80% de satisfacción del personal con respecto al ambiente de trabajo.

Resultados del plantel: 2017: 76.51%, 2019: 76.38%

No cumplen con el objetivo de la calidad, muestran evidencias de las estrategias implementadas para la mejora de este objetivo de la calidad.

Acción correctiva: Realizar reuniones de trabajo en donde se establezcan acciones a realizar de cada trabajador, fecha compromiso 31-08-2021.

- ❖ Resultados de indicadores de procesos educativos (aprobación y reprobación).

Cuentan con los informes de Indicadores educativos, las últimas mediciones son:

Reprobación 2019-2020: 20.85%. Aprobación 2019-2020: 79.15%. Reprobación semestre 2020-B: 25.59%. Aprobación semestre 2020-B: 74.41%. Reprobación semestre 2020A: 17.18%. Aprobación semestre 2020-A: 82.82%.

Así mismo muestran informe de evidencias de las estrategias implementadas con fecha de 18 de diciembre de 2019, con el objetivo de mejorar el porcentaje de reprobación del ciclo escolar 2019-2020, mismas que fueron funcionales ya que en el ciclo escolar 2018-2019 presentaban un semáforo en amarillo con un 23.17% de reprobación y para el ciclo escolar 2019-2020 cuentan con un 20.85% de reprobación, estando en semáforo en verde.

Se cumple con el objetivo de la auditoría en su totalidad, mostrando evidencias suficientes, concretas y documentadas que respaldan el cumplimiento, la implantación, atención y el seguimiento de los procesos y procedimientos operativos auditados.

#### Plantel 40 Joachín

Fecha de auditoría 29 de junio de 2021.

- ❖ Proceso: Impartición de programas de estudio y evaluación del aprendizaje. Procedimiento Operativo: Impartición de programas de estudio y evaluación del aprendizaje (versión 5)

La documentación presentada como evidencia en la auditoría tales como formatos, planeaciones, oficios, solventa el procedimiento ya que las evidencias mostradas cuentan con la documentación que corrobora la información.

REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN EN EL SGC	REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN EN EL SGC	DIRECTOR GENERAL Y PRESIDENTE DEL COMITÉ DE LA CALIDAD
ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ

COLEGIO DE BACHILLERES DEL ESTADO DE VERACRUZ	
PROCEDIMIENTO DE CONTROL: AUDITORÍA INTERNA	VERSIÓN NÚMERO: 1
	FECHA DE APROBACIÓN: 17/08/18
	NO. DE COPIA CONTROLADA:
	PÁGINA: 30 DE 72



No se detectan Oportunidades de Mejora y No Conformidades.

- ❖ Proceso: Impartición de programas de estudio y evaluación del aprendizaje. Procedimiento Operativo: Supervisiones Académicas (versión 6)

La documentación presentada como evidencia en la auditoría tales como formatos, planeaciones, oficios, solventa el procedimiento ya que las evidencias mostradas cuentan con la documentación que corrobora la información. No se detectan Oportunidades de Mejora y No Conformidades.

- ❖ Proceso: Infraestructura. Procedimiento Operativo: Mantenimiento a la infraestructura física (versión 4)

La documentación presentada como evidencia en la auditoría tales como formatos, circulares, solicitudes, oficios, solventa el procedimiento ya que las evidencias mostradas cuentan con la documentación que corrobora la información.

No se detectan Oportunidades de Mejora y No Conformidades.

- ❖ Proceso: Infraestructura. Procedimiento Operativo: Limpieza de instalaciones e infraestructura (versión 1)

La documentación presentada como evidencia en la auditoría tales como formatos, oficios, solventa el procedimiento ya que las evidencias mostradas cuentan con la documentación que corrobora la información. No se detectan Oportunidades de Mejora y No Conformidades.

- ❖ Objetivos de la Calidad

La documentación presentada como evidencia cuenta con la documentación que corrobora la información. No se detectan Oportunidades de Mejora y No Conformidades.

- ❖ Resultados de indicadores de procesos educativos (aprobación y reprobación).

Indicador de aprobación Semestral 2020-B 77.67%. Indicador de reprobación semestral 2020-B 22.33%. La documentación presentada como evidencia en la auditoría tales como formatos y oficios del seguimiento a los resultados de indicadores solventa el procedimiento ya que las evidencias mostradas cuentan con la documentación que corrobora la información.

No se detectan Oportunidades de Mejora y No Conformidades.

Después de haber concluido la Auditoría interna en el Plantel 40 Joachín, se determina que con base a las evidencias presentadas por el personal auditado, no existen No conformidad y/o Oportunidad de Mejora, ya que se cuenta con la información solicitada.

### Plantel 64 Acayucan

Fecha de auditoría 29 de junio de 2021.

- ❖ Proceso: Impartición de programas de estudio y evaluación del aprendizaje. Procedimiento Operativo: Impartición de programas de estudio y evaluación del aprendizaje (versión 5)

El procedimiento operativo se cumple en lo concerniente a la difusión con docentes de los programas de estudios y lineamientos de las academias estatales, al seguimiento en la impartición de programas de estudios, el análisis y la adaptación de los productos de las academias estatales de profesores en las planeaciones didácticas, se constató

REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN EN EL SGC	REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN EN EL SGC	DIRECTOR GENERAL Y PRESIDENTE DEL COMITÉ DE LA CALIDAD
ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ

COLEGIO DE BACHILLERES DEL ESTADO DE VERACRUZ	
PROCEDIMIENTO DE CONTROL: AUDITORÍA INTERNA	VERSIÓN NÚMERO: 1
	FECHA DE APROBACIÓN: 17/08/18
	NO. DE COPIA CONTROLADA:
	PÁGINA: 31 DE 72



en 5 de 5 casos analizados. Las academias locales se realizan acorde al cronograma de actividades académicas, en torno a los instrumentos de evaluación 1er., 2do., y 3er., parcial se ajustan a la forma operativa de la plataforma Moodle.

- ❖ Proceso: Impartición de programas de estudio y evaluación del aprendizaje. Procedimiento Operativo: Supervisiones Académicas (versión 6)

El procedimiento operativo se cumple, en el semestre 2020-B, reportándose en los formatos de supervisión integral, 15 de 15 docentes supervisados y en el semestre 2021-A 14 de 14 docentes, a su vez se registran: Planeación didáctica, Estrategias e Instrumentos de evaluación, esto se constató en 5 de 5 casos tomados como muestra en el semestre 2021-A. Se envió al Departamento de Supervisiones Académicas vía electrónica el formato de Supervisión Integral por periodo parcial (tres por semestre) apegado a las fechas establecidas en el Cronograma de Actividades Académicas del COBAEV y debidamente requisitado. Se elabora propuesta de Cronograma Interno de Supervisiones dentro del tiempo estipulado, se constató la adaptabilidad de programas de estudios y lineamientos en 5 de 5 casos. Se realizaron las supervisiones virtuales y en 4 de los 4 casos analizados se realizaron recomendaciones y se atienden mediante acciones de mejora en el tiempo estipulado (7 días).

- ❖ Proceso: Infraestructura. Procedimiento Operativo: Mantenimiento a la infraestructura física (versión 4)

La verificación física se realizó trimestralmente, requisitando el formato “Verificación física de la infraestructura del plantel” enviándose el trimestre octubre-diciembre 2020 a través del oficio No. ADMVO/194/2020 de fecha 04 de enero de 2021, trimestre enero-marzo 2021 según oficio ADMVO/040/2021 de fecha 25 de marzo de 2021 y trimestre abril-junio 2021 a través de oficio ADMVO/082/2021 de fecha 24 de junio de 2021, todos se envían al Departamento de Desarrollo Patrimonial en tiempo. En el semestre 2020-B y 2021-A el plantel no fue contemplado en el Programa Anual de Mantenimiento, por lo que las necesidades se gestionan a través del Oficio No. CBV/DIR/P-64/008/2021 de 11 de febrero de 2021 (solicitud condonación pago predial), Oficio No. CBV/CZVII/07/066/2021 de fecha 08 de mayo de 2021 (Solicitud liberación de obra suministro de energía eléctrica) Oficio No. CBV/P-64/DIR/0088/2021 de fecha 11 de junio de 2021 (Condonación del pago del Contrato de Agua Potable) hechas al H. Ayuntamiento de Acayucan, Ver. Cabe destacar que en la verificación física realizada durante el recorrido se pudo constatar el plantel no cuenta con luz y agua potable, por lo que se convierten en sus prioridades de gestión. La verificación física se realiza de forma trimestral y a través del formato “Verificación de la Infraestructura Física del Plantel”, se envían en el tiempo establecido al departamento correspondiente, en el semestre 2020-B y 2021-A se cumplen los criterios de atención a las necesidades detectadas, reportándose internamente y gestionando de forma externa.

- ❖ Proceso: Infraestructura. Procedimiento Operativo: Limpieza de instalaciones e infraestructura (versión 1)

La limpieza de las instalaciones se lleva de forma diaria y se registra en el formato Control de limpieza, se envía de forma semestral al Departamento de Recursos Materiales a través del oficio No. ADMVO/079/2021 de fecha 30 de junio de 2021, donde se constató el envío de 6 formatos de Control de limpieza, de enero a junio, 1 por mes. En torno a las campañas de limpieza de carácter anual se están realizando únicamente con el personal de limpieza oficial del plantel y con el apoyo de personal externo que provee la Asociación de Padres de Familia del Plantel 64. En el recorrido de verificación se pudo observar instalaciones limpias.

La limpieza diaria se registra mediante formato Control de limpieza, se envía al departamento correspondiente de forma semestral, las campañas anuales de limpieza (2) se realizan ajustándose por pandemia, al personal institucional y de confianza disponibles. Se observan instalaciones limpias.

REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN EN EL SGC	REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN EN EL SGC	DIRECTOR GENERAL Y PRESIDENTE DEL COMITÉ DE LA CALIDAD
ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ

COLEGIO DE BACHILLERES DEL ESTADO DE VERACRUZ	
PROCEDIMIENTO DE CONTROL: AUDITORÍA INTERNA	VERSIÓN NÚMERO: 1
	FECHA DE APROBACIÓN: 17/08/18
	NO. DE COPIA CONTROLADA:
	PÁGINA: 32 DE 72



#### ❖ Objetivos de la Calidad

En torno a la revisión de indicadores el plantel cumple con el correspondiente a seguimiento de egresados de la generación 2017-B/2020-A con resultado del 88%, desempeño del personal docente en el 2019 del 99.69, desempeño del personal directivo y administrativo en 2019 del 88.64 y ambiente laboral en 2019 del 83.71 constatando tales resultados en la plataforma virtual SIGAA (Sistema Integral de Gestión Académica y Administrativa) y de forma documental en la carpeta de evidencias y seguimiento del Enlace del Sistema de Gestión de la Calidad del Plantel 64. Se incumplen el indicador de Eficiencia terminal generación 2017-B/2020-A, obteniéndose el resultado 67.92, por lo que sus acciones correctivas están centradas en difundir las becas disponibles, se pudo verificar a través fotografías impresas de difusión en grupos de WhatsApp y a través de listas del padrón de Becas Media Superior “Benito Juárez”. El indicador de satisfacción del estudiante no se cumple con un resultado en 2019 de 69.99, por lo que se solicita al área administrativa atender las observaciones realizadas a través del oficio No.CBV/P-64/DIR/0233/2019 de fecha 28 de octubre de 2019, las acciones se verifican a través de evidencias fotográficas sobre instalación de lavabos en módulos de sanitarios y la colocación de un horario de atención a los alumnos en las nuevas instalaciones.

Se cumplen 4 de 6 objetivos. En el caso de los incumplimientos se establecen acciones correctivas y se da seguimiento a través de actividades, respaldadas documentalmente.

#### ❖ Resultados de indicadores de procesos educativos (aprobación y reprobación).

Se verifico a través de la carpeta “Reporte de Indicadores Educativos” el cumplimiento de indicadores del semestre 2020-B, con porcentaje de aprobación del 97.35 y el decremento de la reprobación con resultado del 2.65. El análisis demuestra que el Plantel 64 incremento el porcentaje de aprobación y se observó un decremento del porcentaje de reprobación en 11.18% con respecto al semestre B anterior. También se destaca que el plantel se ubica 17.72% por arriba de la media COBAEV (79.63%) del porcentaje de aprobación. Dentro de las estrategias a implementar se recomienda continuar implementando las mismas estrategias, ya que durante el semestre 2020-B el plan demostró resultados positivos, lo cual permitirá seguir mejorando sus indicadores educativos.

Los indicadores educativos de aprobación se elevaron y de reprobación disminuyó, la documentación permanece bajo resguardo y se recomienda seguir implementando las actividades establecidas por el plan de trabajo.

Se determina cumplimiento de los siguientes procedimientos operativos: a) Impartición de Programas de Estudios y Evaluación del Aprendizaje, b) Supervisiones académicas, c) Indicadores educativos, d) Mantenimiento a la infraestructura física, e) Limpieza de instalaciones e infraestructura y f) Objetivos de la calidad.

#### **Plantel 55 Tantoyuca**

Fecha de auditoría 28 de junio de 2021.

#### ❖ Proceso: Impartición de programas de estudio y evaluación del aprendizaje. Procedimiento Operativo: Impartición de programas de estudio y evaluación del aprendizaje (versión 5)

La documentación presentada como evidencia en la auditoría tales como formatos, planeaciones, oficios, solventa el procedimiento ya que las evidencias mostradas cuentan con la documentación que corrobora la información. Se detecta una oportunidad de mejora.

#### ❖ Proceso: Impartición de programas de estudio y evaluación del aprendizaje. Procedimiento Operativo: Supervisiones Académicas (versión 6)

REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN EN EL SGC	REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN EN EL SGC	DIRECTOR GENERAL Y PRESIDENTE DEL COMITÉ DE LA CALIDAD
ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ

COLEGIO DE BACHILLERES DEL ESTADO DE VERACRUZ	
PROCEDIMIENTO DE CONTROL: AUDITORÍA INTERNA	VERSIÓN NÚMERO: 1
	FECHA DE APROBACIÓN: 17/08/18
	NO. DE COPIA CONTROLADA:
	PÁGINA: 33 DE 72



La documentación presentada como evidencia en la auditoría tales como formatos, planeaciones, oficios, solventa el procedimiento ya que las evidencias mostradas cuentan con la documentación que corrobora la información.

- ❖ Proceso: Infraestructura. Procedimiento Operativo: Mantenimiento a la infraestructura física (versión 4)

La documentación presentada como evidencia en la auditoría tales como formatos, circulares, solicitudes, oficios, solventa el procedimiento ya que las evidencias mostradas cuentan con la documentación que corrobora la información.

- ❖ Proceso: Infraestructura. Procedimiento Operativo: Limpieza de instalaciones e infraestructura (versión 1)

La documentación presentada como evidencia en la auditoría tales como formatos, oficios, solventa el procedimiento ya que las evidencias mostradas cuentan con la documentación que corrobora la información.

- ❖ Objetivos de la Calidad

La documentación presentada como evidencia cuenta con la documentación que corrobora la información. No se detectan Oportunidades de Mejora y No Conformidades.

- ❖ Resultados de indicadores de procesos educativos (aprobación y reprobación).

Índice de Aprobación semestral 2020B 73.27%. Índice de reprobación semestral 2020B 26.73%. La documentación presentada como evidencia en la auditoría tales como formatos y oficios del seguimiento a los resultados de indicadores solventa el procedimiento ya que las evidencias mostradas cuentan con la documentación que corrobora la información.

Después de evaluar el grado de cumplimiento de los procesos auditados en el contexto de la pandemia del COVID-19, se concluye que el plantel tiene cumplimiento en los procesos auditados que es debido a la coordinación que existe entre áreas funcionales guiados por el Director del plantel. El subdirector académico ha estado influyendo positivamente en sus docentes para el uso de plataformas educativas adicionales a la plataforma Moodle para mejorar los procesos de enseñanza-aprendizaje.

### **Plantel 15 Piedras Negras**

Fecha de auditoría 29 de junio de 2021.

- ❖ Proceso: Impartición de programas de estudio y evaluación del aprendizaje. Procedimiento Operativo: Impartición de programas de estudio y evaluación del aprendizaje (versión 5)

Se cumple en lo concerniente a la difusión con docentes de los programas de estudios y lineamientos de las academias estatales, al seguimiento en la impartición de programas de estudios, el análisis y la adaptación de los productos de las academias estatales de profesores en las planeaciones didácticas.

Se cumple con el procedimiento, se entregan programas de estudio, calendario de evaluación, los docentes participan en academias locales, estatales, regionales, elaboran su planeación didáctica con los productos de las academias.

- ❖ Proceso: Impartición de programas de estudio y evaluación del aprendizaje. Procedimiento Operativo: Supervisiones Académicas (versión 6)

REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN EN EL SGC	REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN EN EL SGC	DIRECTOR GENERAL Y PRESIDENTE DEL COMITÉ DE LA CALIDAD
ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ

COLEGIO DE BACHILLERES DEL ESTADO DE VERACRUZ	
PROCEDIMIENTO DE CONTROL: AUDITORÍA INTERNA	VERSIÓN NÚMERO: 1
	FECHA DE APROBACIÓN: 17/08/18
	Nº. DE COPIA CONTROLADA:
	PÁGINA: 34 DE 72



Se muestra cumplimiento del procedimiento a través del registro de documentación académica (Planeación didáctica, Estrategias de evaluación e Instrumentos de evaluación) de los docentes mediante el Formato de supervisión integral, se constató a través de la revisión de muestra de docentes, además de enviarse tres por semestre.

La documentación presentada como evidencia en la auditoría tales como formatos, planeaciones, oficios, solventa el procedimiento ya que las evidencias mostradas cuentan con la documentación que corrobora la información.

- ❖ Proceso: Infraestructura. Procedimiento Operativo: Mantenimiento a la infraestructura física (versión 4)

Se revisan los formatos “Verificación de la infraestructura física del plantel”. Se cumplió con la implantación, la atención y el seguimiento del procedimiento de acuerdo a los criterios de auditoría.

- ❖ Proceso: Infraestructura. Procedimiento Operativo: Limpieza de instalaciones e infraestructura (versión 1)

Se muestran los formatos requeridos por el procedimiento debidamente requisitados y resguardados. A la inspección física el plantel se encuentra sin basura, con aulas y equipo limpios. Se cumplió con la implantación, la atención y el seguimiento del procedimiento de acuerdo a los criterios de auditoría.

- ❖ Objetivos de la Calidad

El plantel participa en todos los objetivos de la calidad; conoce, verifica y da seguimiento a los objetivos de la Calidad. La documentación presentada como evidencia cuenta con la documentación que corrobora la información. No se detectan Oportunidades de Mejora y No Conformidades.

- ❖ Resultados de indicadores de procesos educativos (aprobación y reprobación).

Se muestran Indicadores de aprobación y reprobación del semestre 2020B, cumpliendo con el criterio de desempeño. Aprobación semestral 79.75%, Reprobación semestral 20.25%.

El plantel muy limpio y preparado para un regreso a clases seguro, el personal participante en la auditoría mostro actitud positiva y disposición en el desarrollo del proceso, Se observa que el grado de cumplimiento de los procesos auditados han sido eficientes, el personal del plantel tiene mucha experiencia en sus actividades, sus evidencias se encuentran bien ordenadas. El personal tiene manejo ágil de la documentación. En lo general se cumplen los criterios de auditoría.

Se verifica el cumplimiento de los requisitos de la norma no se detecta ningún incumplimiento y no se requiere dejar por escrito alguna sugerencia que brinda la oportunidad de mejorar el trabajo.

### Plantel 50 Veracruz

Fecha de auditoría 30 de junio de 2021.

- ❖ Proceso: Impartición de programas de estudio y evaluación del aprendizaje. Procedimiento Operativo: Impartición de programas de estudio y evaluación del aprendizaje (versión 5)

La documentación presentada como evidencia en la auditoría tales como formatos, planeaciones, oficios, solventa el procedimiento ya que las evidencias mostradas cuentan con la documentación que corrobora la información.

- ❖ Proceso: Impartición de programas de estudio y evaluación del aprendizaje. Procedimiento Operativo: Supervisiones Académicas (versión 6)

REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN EN EL SGC	REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN EN EL SGC	DIRECTOR GENERAL Y PRESIDENTE DEL COMITÉ DE LA CALIDAD
ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ

COLEGIO DE BACHILLERES DEL ESTADO DE VERACRUZ	
PROCEDIMIENTO DE CONTROL: AUDITORÍA INTERNA	VERSIÓN NÚMERO: 1
	FECHA DE APROBACIÓN: 17/08/18
	NO. DE COPIA CONTROLADA:
	PÁGINA: 35 DE 72



La documentación presentada como evidencia en la auditoría tales como formatos, planeaciones, oficios, solventa el procedimiento ya que las evidencias mostradas cuentan con la documentación que corrobora la información. Se hace mención a la Responsable Académica del plantel, de la necesidad de mejorar el compromiso en el manejo de la documentación que utiliza en su área, que se comprometa a conocer los procedimientos operativos Impartición de programas de estudio y evaluación del aprendizaje, así como Supervisiones.

Académicas y que su personal se involucre en el manejo ágil de la información ya que existe desconocimiento en la información documentada y en los procedimientos operativos mismos.

- ❖ Proceso: Infraestructura. Procedimiento Operativo: Mantenimiento a la infraestructura física (versión 4)

La documentación presentada como evidencia en la auditoría tales como formatos, oficios, solventa el procedimiento ya que las evidencias mostradas cuentan con la documentación que corrobora la información.

- ❖ Proceso: Infraestructura. Procedimiento Operativo: Limpieza de instalaciones e infraestructura (versión 1)

La documentación presentada como evidencia en la auditoría tales como formatos, oficios, solventa el procedimiento ya que las evidencias mostradas cuentan con la documentación que corrobora la información.

- ❖ Resultados de indicadores de procesos educativos (aprobación y reprobación).

Aprobación semestral 2020B 66.75%. Reprobación semestral 2020B 33.25%

La documentación presentada como evidencia en la auditoría solventa el seguimiento a los resultados de indicadores de procesos educativos ya que las evidencias mostradas corroboran la información.

### Plantel 25 Huatusco

Fecha de auditoría 30 de junio de 2021.

- ❖ Proceso: Impartición de programas de estudio y evaluación del aprendizaje. Procedimiento Operativo: Impartición de programas de estudio y evaluación del aprendizaje (versión 5)

Se muestran los programas de estudio vigentes de las siguientes unidades de aprendizaje:

Informática II 2do semestre, Ingles II 2do semestre, Introducción a las Ciencias Sociales 2do semestre, Historia Universal Contemporánea 6to semestre, Ecología y medio ambiente 6to semestre, Matemáticas IV 4to semestre, de los cuales se muestra evidencia de haberlos recibido por parte del Departamento de Servicios Docentes el día 29 de enero de 2021. Enviando vía correo electrónico a los docentes, para lo cual se solicitó la siguiente muestra: Mtro. Edgar Nagel Sedas de Informática II, 2do semestre enviaron (lineamientos, programas de estudios vigentes), Mtra. Genoveva López Moreno de Ingles II, 2do semestre (lineamientos, programas de estudios vigentes), Lic. Víctor O. Hernández Pastrana de Introducción a las Ciencias Sociales, 2do semestre (lineamientos, programas de estudios vigentes), Mtra. Reyna Margarita Gonzales Luna de Historia Universal Contemporánea, 6to semestre (lineamientos, programas de estudios vigentes), Mtro. Manuel Antonio de Ecología y medio ambiente, 6to semestre (lineamientos, programas de estudios vigentes), Ing. José Antonio López Cesar de Matemáticas IV, 4to semestre (lineamientos, programas de estudios vigentes).

REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN EN EL SGC	REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN EN EL SGC	DIRECTOR GENERAL Y PRESIDENTE DEL COMITÉ DE LA CALIDAD
ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ

COLEGIO DE BACHILLERES DEL ESTADO DE VERACRUZ	
PROCEDIMIENTO DE CONTROL: AUDITORÍA INTERNA	VERSIÓN NÚMERO: 1
	FECHA DE APROBACIÓN: 17/08/18
	NO. DE COPIA CONTROLADA:
	PÁGINA: 36 DE 72



Se solicitaron las actas de academias locales y estatales de los semestres 2020B y 2021 A, para verificar cuales fueron los criterios que debieron seguir los docentes para realizar los productos acordados en dichas academias, sin embargo no se mostraron, la evidencia solicitada fue: Informática (cuarto semestre), Introducción a las Ciencias Sociales (segundo semestre), Ecología y medio ambiente (sexto semestre), Historia universal contemporánea (sexto semestre), así mismo se solicitaron las dosificaciones de contenidos, lineamientos, instrumentos de evaluación y planeaciones académicas de los siguientes docentes: Reyna Margarita (segundo semestre) de Introducción a las ciencias sociales, Manuel Antonio Eduardo Solís (sexto semestre) ecología y medio ambiente, Genoveva López Moreno (segundo semestre) de Ingles II y Guillermo Tejeda Lara (cuarto semestre) Matemáticas IV de los cuales la documentación no fue presentada.

El plantel recibió por parte del Departamento de Servicios Docentes el calendario de evaluaciones del semestre 2021A por medio de la Circular N° CBV/DA/007/2021, así mismo muestran evidencia de que dicho calendario es distribuido vía WhatsApp a grupos de docentes y alumnos. Cabe destacar que por lo anterior se levanta una No Conformidad.

- ❖ Proceso: Impartición de programas de estudio y evaluación del aprendizaje. Procedimiento Operativo: Supervisiones Académicas (versión 6)

Para este procedimiento se solicitaron las siguientes evidencias documentación académica a utilizar en los semestres 2020B y 2021A, dichas evidencias no fueron mostradas, no se cuenta con la documentación de los docentes que se utilizó como muestra, esto se detecta desde el Procedimiento Operativo de: Impartición de programas de estudio y evaluación del aprendizaje, por lo que la **No Conformidad** se levanta en dicho procedimiento.

Cuentan con el Cronograma de Supervisiones Académicas en el plantel del semestre 2021A. Con fecha de 2021. En el semestre 2020B, no se encontró la evidencia de que contaran con el Cronograma de Supervisiones Académicas, enviado al Departamento de Supervisiones Académicas por medio del oficio N° COBAEV-25/160/2021, con fecha de 12 de febrero del 2021.

Comentan que 10 docentes fueron supervisados. Sin embargo no se encontraron las evidencias suficientes de la siguiente muestra en los semestres 2020B y 2021A : Genoveva López Moreno; Reyna Margarita Gonzales Luna; Manuel Antonio Eduardo Solís Flores; Víctor O Hernández Pastrana; Guillermo Tejeda Lara y José Antonio López Cesar.

Para finalizar se pide muestren como se verifica que los docentes utilicen los Programas de Estudios vigentes, la subdirectora académica menciona que sí se verifican, sin embargo no se contó con la evidencia para confirmar que en los semestres 2020B y 2021 A, se tenga el registro de llevar a cabo este procedimiento.

- ❖ Proceso: Infraestructura. Procedimiento Operativo: Mantenimiento a la infraestructura física (versión 4)

Subdirector administrativo, cuenta con 2 meses en el sistema, no muestra conocimiento de la manera en la que se da seguimiento y cumplimiento a este procedimiento. Se solicitaron los Formatos de verificación de la infraestructura física para los cuales mostraron las siguientes evidencias: Reporte trimestral 21 de junio del 2021: Abril-Junio. Reporte trimestral 22 de marzo de 2021: Enero-Marzo. Reporte trimestral 18 de marzo de 2020: Enero- Marzo. Reporte trimestral 29 de junio de 2020: Abril-Junio. Dichos reportes fueron enviados al Departamento de Desarrollo Patrimonial por medio de oficios.

No se encontró obra en proceso, sin embargo hacen mención de que desde hace 5 años el Departamento de Desarrollo Patrimonial no realiza supervisiones sobre infraestructura en su plantel, además de que no conocen el Calendario de conformidad con el Programa Anual de Mantenimiento.

REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN EN EL SGC	REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN EN EL SGC	DIRECTOR GENERAL Y PRESIDENTE DEL COMITÉ DE LA CALIDAD
ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ

COLEGIO DE BACHILLERES DEL ESTADO DE VERACRUZ	
PROCEDIMIENTO DE CONTROL: AUDITORÍA INTERNA	VERSIÓN NÚMERO: 1
	FECHA DE APROBACIÓN: 17/08/18
	NO. DE COPIA CONTROLADA:
	PÁGINA: 37 DE 72



❖ Proceso: Infraestructura. Procedimiento Operativo: Limpieza de instalaciones e infraestructura (versión 1)

Se realizó un recorrido por el plantel, verificando de manera física las áreas. Se observaron aulas, baños, canchas, cafetería, centro de cómputo y oficinas limpias, ya que comentan que el personal de intendencia no ha dejado de asistir al plantel.

Se solicitó el seguimiento de este procedimiento mediante el Formato de Control de Limpieza de los siguientes meses: Febrero, marzo, abril, mayo y junio. El plantel cuenta con solo 2 intendentes, comentan que la eficacia de la limpieza en su plantel se verifica por medio del Formato de Control de Limpieza, mismo que se requisita de manera diaria.

❖ Objetivos de la Calidad

Se solicitaron los resultados actualizados de los objetivos de la calidad y mostraron resultados de años anteriores de los siguientes Objetivos de la calidad:

3.-Lograr como mínimo el 80% de satisfacción del estudiante con respecto al servicio educativo que recibe en planteles, muestran resultados del año 2018 (87.75).

4.- Lograr como mínimo el 80% del desempeño del personal docente, nos muestran resultados del año 2017 (88.15%).

5.- Lograr como mínimo el 80% de desempeño del personal directivo y administrativo para el cual nos muestran resultados del año 2017 (88.30%).

Cabe destacar que las mediciones actuales son las siguientes para el objetivo número 3 los últimos resultados son del año 2019, para el objetivo número 4 los últimos resultados son del año 2020 y para el objetivo 5 los últimos resultados son del 2019.

❖ Resultados de indicadores de procesos educativos (aprobación y reprobación).

Muestran indicadores educativos del semestre 2020-B y Ciclo escolar 2019-2020, los resultados son:

- Reprobación semestre 2020B : 23.59%
- Reprobación Ciclo escolar 2019-2020: 17.04%.

Para los periodos revisados el plantel se encuentra en semáforo verde, sin embargo se solicitaron las evidencias que implementaron para poder llegar a los resultados antes mencionados, ya que en el semestre 2019B contaban con un 27.09% de reprobación, ubicándose con un semáforo amarillo, para el ciclo 2018-2019 contaban con un 27.52% de reprobación, ubicándose con un semáforo rojo, por lo que se requería ver evidencia de las estrategias implementadas, mismas que no fueron mostradas, por lo que se deja una Oportunidad de mejora.

De acuerdo a la revisión documental se detecta una segunda oportunidad de mejora.

El plantel muestra la necesidad de capacitación sobre los procesos y procedimientos operativos del SGC, por lo que se exhorta al director del plantel, realizar las capacitaciones necesarias para que tanto personal docente, administrativo y académico tenga mayor conocimiento sobre los documentos del SGC. Se sugiere realizar carpetas (en físico y/o electrónico) de las evidencias del seguimiento a los Procedimientos sustantivos del COBAEV, para mejorar el manejo de la documentación. Se observa interés por parte del personal de nuevo ingreso (Subdirectora académica y Subdirector administrativo).

**Plantel 41 Chontla**

REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN EN EL SGC	REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN EN EL SGC	DIRECTOR GENERAL Y PRESIDENTE DEL COMITÉ DE LA CALIDAD
ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ



Fecha de auditoría 30 de junio de 2021.

- ❖ Proceso: Impartición de programas de estudio y evaluación del aprendizaje. Procedimiento Operativo: Impartición de programas de estudio y evaluación del aprendizaje (versión 5)

En la revisión de la documentación académica (planeación didáctica, estrategias de evaluación e instrumentos de evaluación para el semestre 2021 A), se tomó una muestra de 5 docentes de diferentes asignaturas para revisar minuciosamente planeaciones detectando que 2 maestros Ing. María Burgos Morales de la asignatura de matemáticas y el Ing. Pedro Álvarez Enríquez de la asignatura de física no presentaron sus planeaciones y el profesor Raúl Avendaño Flores de la paraescolar de danza presentó inconsistencias en el apartado de evaluación. El procedimiento está implantado y se cumple, sin embargo, hay incumplimiento al no poder justificar la ausencia de documentación de dos docentes y la inconsistencia de contenido de las evaluaciones de un tercero, por lo que se levanta una **No Conformidad**.

El procedimiento operativo impartición de programas de estudio y evaluación del aprendizaje está implantado. Sin embargo, no toda la plantilla docente cumplió con la planeación didáctica como se evidenció en la muestra tomada.

- ❖ Proceso: Impartición de programas de estudio y evaluación del aprendizaje. Procedimiento Operativo: Supervisiones Académicas (versión 6)

La documentación presentada como evidencia en la auditoría tales como formatos, planeaciones, oficios, solventa el procedimiento ya que las evidencias mostradas cuentan con la documentación que corrobora la información. Se detecta una oportunidad de mejora.

- ❖ Proceso: Infraestructura. Procedimiento Operativo: Mantenimiento a la infraestructura física (versión 4)

La documentación presentada como evidencia en la auditoría tales como formatos, planeaciones, oficios, solventa el procedimiento ya que las evidencias mostradas cuentan con la documentación que corrobora la información. Se detecta una oportunidad de mejora.

- ❖ Proceso: Infraestructura. Procedimiento Operativo: Limpieza de instalaciones e infraestructura (versión 1)

La documentación presentada como evidencia en la auditoría tales como formatos, planeaciones, oficios, solventa el procedimiento ya que las evidencias mostradas cuentan con la documentación que corrobora la información. Se detecta una oportunidad de mejora.

- ❖ Objetivos de la Calidad

El plantel participa en todos los objetivos de la calidad; conoce, verifica y da seguimiento a los objetivos de la Calidad. La documentación presentada como evidencia cuenta con la documentación que corrobora la información. No se detectan Oportunidades de Mejora y No Conformidades.

- ❖ Resultados de indicadores de procesos educativos (aprobación y reprobación).

Muestran indicadores educativos del semestre 2020-B los resultados son:

REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN EN EL SGC	REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN EN EL SGC	DIRECTOR GENERAL Y PRESIDENTE DEL COMITÉ DE LA CALIDAD
ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ

COLEGIO DE BACHILLERES DEL ESTADO DE VERACRUZ	
PROCEDIMIENTO DE CONTROL: AUDITORÍA INTERNA	VERSIÓN NÚMERO: 1
	FECHA DE APROBACIÓN: 17/08/18
	NO. DE COPIA CONTROLADA:
	PÁGINA: 39 DE 72



- Aprobación semestre 2020-B : 82.00%
  - Reprobación 18.00%.
- Por lo anterior no hubo necesidad de realizar acciones correctivas.

#### **Plantel 48 Jalcomulco**

Fecha de auditoría 30 de junio de 2021.

- ❖ Proceso: Impartición de programas de estudio y evaluación del aprendizaje. Procedimiento Operativo: Impartición de programas de estudio y evaluación del aprendizaje (versión 5)

Se tomó una muestra de 4 docentes los cuales fueron la Mtra. Noemí Rivera Ortíz de la asignatura de Ciencias de la Comunicación, Mtro. Misael Hernández de la asignatura de Servicios Turísticos, el Mtro. Víctor Fuentes Hernández de la asignatura de Matemáticas y la Q.I. María Lucila PanzoColohua de la asignatura de Química, de los que se mostraron los envíos de los programas de estudio y estos acusan de recibido, envían sus planeaciones en tiempo y forma. Se mostró el acta de academias locales con fecha de 22 Enero de 2021, así mismo se mostraron los calendarios de evaluaciones parciales de 2do, 4to y 6to. Semestre.

Se observa que el docente de la paraescolar de Danza Gustavo Tapia Osorio no entrega planeaciones de primer, segundo y tercer parcial correspondientes al semestre 2021-A, aunque la Subdirección Académica del plantel realiza acciones hasta donde está su alcance y cumple con los procedimientos para solicitar al docente dicha información. Falta reforzar esta parte en oficinas centrales ya que con las paraescolares no se les precisa entregar sus planeaciones.

- ❖ Proceso: Impartición de programas de estudio y evaluación del aprendizaje. Procedimiento Operativo: Supervisiones Académicas (versión 6)

Se mostró el Cronograma Interno de Supervisiones Académicas, debido a la contingencia sanitaria de COVID-19, las Supervisiones Académicas a docentes se hacen en línea, es decir el responsable académico y el Director del Plantel entran a las clases de los docentes para dar seguimiento a lo marcado en su dosificación de contenido. Se realizó supervisión a 3 docentes: Mtra. Noemí Rivera Ortíz de la asignatura de Historia de México, Mtro. Misael Hernández de la asignatura de Administración II, el Mtro. José Eduardo TepetlaQuíroz de la asignatura de Biología II, de los cuales cuentan con su Formato de Supervisión integral y la bitácora de seguimiento de supervisión docente. Todo en Regla, sin observaciones para los docentes.

- ❖ Proceso: Infraestructura. Procedimiento Operativo: Mantenimiento a la infraestructura física (versión 4)

El plantel muestra que se envió al departamento de Desarrollo Patrimonial el último reporte trimestral de Mantenimiento a la Infraestructura Física de Octubre - Diciembre de 2020, mediante correo electrónico, también se envió el primer reporte trimestral de 2021 con oficio CBV/48EMSAD/039/2021 de fecha 21 de Marzo del presente año.

En el recorrido físico al plantel, se detecta que las necesidades de mantenimiento que requiere el centro de trabajo han sido atendidas de acuerdo a lo que se estipula en el procedimiento ya que se presentan evidencias documentales que solventan tales acciones.

Las minutas en este plantel no aplican ya que las supervisiones a infraestructura las realiza auxiliar administrativo.

- ❖ Proceso: Infraestructura. Procedimiento Operativo: Limpieza de instalaciones e infraestructura (versión 1)

REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN EN EL SGC	REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN EN EL SGC	DIRECTOR GENERAL Y PRESIDENTE DEL COMITÉ DE LA CALIDAD
ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ

COLEGIO DE BACHILLERES DEL ESTADO DE VERACRUZ	
PROCEDIMIENTO DE CONTROL: AUDITORÍA INTERNA	VERSIÓN NÚMERO: 1
	FECHA DE APROBACIÓN: 17/08/18
	NO. DE COPIA CONTROLADA:
	PÁGINA: 40 DE 72



Se solicitó formato de control de Limpieza de Enero a Junio de 2021, todos estaban requisitados de forma correcta, el personal de limpieza solo acude al plantel 2 veces a la semana.

En el recorrido físico al plantel se verifica que efectivamente las instalaciones están limpias y ordenadas.

❖ **Objetivos de la Calidad**

El plantel participa en todos los objetivos de la calidad; conoce, verifica y da seguimiento a los objetivos de la Calidad. En los objetivos que requieren atención, solventan sus acciones con el formato Plan de Seguimiento y Acciones Correctivas.

❖ **Resultados de indicadores de procesos educativos (aprobación y reprobación).**

Periodo 2020-B índice aprobación 76.56%, índice de reprobación 23.49%. Ambos no cumplen con el criterio de desempeño, por lo cual solventan sus acciones correctivas de manera documental. Formato Plan de Seguimiento y Acciones Correctivas.

En lo que respecta a los procedimientos auditados, se cumplen tal como se indica documentalmente. Por lo tanto, los procedimientos operativos auditados se están implementando de manera completa.

**Plantel 33 Chinameca**

Fecha de auditoría 1 de julio de 2021.

❖ **Proceso: Impartición de programas de estudio y evaluación del aprendizaje. Procedimiento Operativo: Impartición de programas de estudio y evaluación del aprendizaje (versión 5)**

El procedimiento se cumple operativamente en torno a la difusión de programas de estudios y lineamientos de las academias estatales. Se implementan las academias locales en el Plantel 33 en las fechas programadas por el Cronograma de Actividades Académicas, se constató a través de la revisión de 6 actas de academias locales, semestre 2021-A cumpliéndose esta condición en los 6 casos. La adaptación de los acuerdos y productos de las academias estatales se cumple en 5 de 5 planeaciones académicas en el semestre 2020-B y en 6 de 6 planeaciones durante el semestre 2021-A. Se realiza difusión del calendario de evaluaciones parciales con docentes y estudiantes, de acuerdo a las indicaciones giradas a través de la circular No.DG./0333/2020 de fecha 29 de septiembre de 2020 sobre Acuerdo Campus Virtual se notifica la operatividad de la Plataforma Moodle como herramienta para atender a los estudiantes en el actual contexto de distanciamiento social y la implementación de los exámenes 1º. y 2do.parcial, motivo por el cual el Subdirector académico omite la actividad 23 del procedimiento, ya que los tres exámenes parciales se concentran en la plataforma Moodle. La supervisión a los docentes en la captura de calificaciones de cada parcial en SIGAA y su correspondencia con lo especificado en las planeaciones académicas también muestra cumplimiento.

Se cumple con el procedimiento, se entregan programas de estudio, calendario de evaluación, los docentes participan en academias locales, estatales, regionales, elaboran su planeación didáctica con los productos de las academias, sin embargo los instrumentos de evaluación no contienen los porcentajes acordados para el periodo de evaluación por las academias estatales. No se verifica que reúnan las condiciones para el seguimiento de la evaluación del aprendizaje, cayendo en un incumplimiento al procedimiento.

❖ **Proceso: Impartición de programas de estudio y evaluación del aprendizaje. Procedimiento Operativo: Supervisiones Académicas (versión 6)**

REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN EN EL SGC	REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN EN EL SGC	DIRECTOR GENERAL Y PRESIDENTE DEL COMITÉ DE LA CALIDAD
ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ

COLEGIO DE BACHILLERES DEL ESTADO DE VERACRUZ	
PROCEDIMIENTO DE CONTROL: AUDITORÍA INTERNA	VERSIÓN NÚMERO: 1
	FECHA DE APROBACIÓN: 17/08/18
	Nº. DE COPIA CONTROLADA:
	PÁGINA: 41 DE 72



Se muestra cumplimiento del procedimiento a través del registro de documentación académica (Planeación didáctica, Estrategias de evaluación e Instrumentos de evaluación) de los docentes mediante el Formato de supervisión integral, se constató a través de la revisión de 6 casos, además de enviarse tres por semestre. Se realiza la verificación de la aplicación de los productos según lo acordado en la academia estatal a través de las supervisiones virtuales al 100% del personal docente durante el semestre 2020-B (22 de 22 docentes) y 2021-A (20 de 20). Se envió por correo electrónico y de forma física del Cronograma Interno de Supervisiones Académicas elaborada por el subdirector académico, en el tiempo estipulado según indica la actividad 6 de este procedimiento, la segunda semana después del inicio del semestre. Se realiza la supervisión de forma virtual evaluando cualitativamente el desempeño del docente a través de formato adaptado “Bitácora de Seguimiento del Desempeño Docente” en el segundo parcial, no se marcaron observaciones a los docentes supervisados, calificándose como “sobresalientes”.

❖ Proceso: Infraestructura. Procedimiento Operativo: Mantenimiento a la infraestructura física (versión 4)

La implementación de este procedimiento es parcial. Los reportes de “Verificación de la Infraestructura Física” en el semestre 2020-B y 2021-A, se enviaron de forma trimestral, apegado al formato marcado en el procedimiento, anexándose minuta de supervisión a través de registro fotográfico de las necesidades detectadas. Las necesidades de mantenimiento muestran atención y seguimiento a través de gestiones internas (Asociación de Padres de Familia) y (externas) el Ayuntamiento. Se realiza obra consistente en la construcción de 1 aula didáctica, enviándose documentación para entrega de obra, sin embargo, no se cuenta oficio de autorización del Departamento de Desarrollo Patrimonial como lo indica la norma operativa 4.6.

❖ Proceso: Infraestructura. Procedimiento Operativo: Limpieza de instalaciones e infraestructura (versión 1)

Durante la pandemia la limpieza se lleva coordinadamente entre personal sindicalizado y externo, se controla a través de “Bitácora de Limpieza 2021” en donde el personal registra las actividades realizadas por edificio, supervisa la Subdirección Administrativa del Plantel y registra en el formato Control de Limpieza de forma diaria. Se reportó de forma semestral el envío de formatos del periodo enero-junio 2021. Complementario a la limpieza se llevan actividades de sanitización por parte de la empresa Fumigaciones Ambientales otorgando certificado de desinfección y sanitización con fecha de servicio 28 de enero de 2021 y gestión sobre solicitud realizada a través del oficio CBV.33.ADM. /053/2021 de fecha 24 de marzo de 2021 al H. Ayuntamiento de Chinameca. Se ha realizado aseo general consistente en chapeo, podado de árboles y jardineras, barrido, lavado, limpieza de salones y pintado de sillas.

El procedimiento operativo se cumple al mostrar control diario de las actividades de limpieza a través de bitácora de aseo diario, la supervisión se realiza y se registra en el formato “Control de limpieza” y se envía vía correo electrónico y en físico al departamento en el tiempo estipulado.

❖ Objetivos de la Calidad

Se cumplen en 5 de 6 objetivos, en el caso del incumplimiento la acción correctiva establece actividades que se han implementado en las fechas programadas.

Los indicadores de los objetivos de la calidad se verifican a través de la plataforma SIGAA (Sistema Integral de Gestión Académica y Administrativa) y en la carpeta de Evidencias del Enlace de la Calidad del SGC. El indicador correspondiente a seguimiento de egresados de la generación 2017-B/2020-A con resultado del 95.30%, satisfacción del estudiante 2019 con resultado 82.73%, desempeño del personal docente en el 2020 del 94.98%, desempeño del personal directivo y administrativo en 2019 del 82.59 y ambiente laboral en 2019 del 80.70%

REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN EN EL SGC	REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN EN EL SGC	DIRECTOR GENERAL Y PRESIDENTE DEL COMITÉ DE LA CALIDAD
ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ

COLEGIO DE BACHILLERES DEL ESTADO DE VERACRUZ	
PROCEDIMIENTO DE CONTROL: AUDITORÍA INTERNA	VERSIÓN NÚMERO: 1
	FECHA DE APROBACIÓN: 17/08/18
	NO. DE COPIA CONTROLADA:
	PÁGINA: 42 DE 72



cumplen la meta establecida. No se logra la meta en torno al indicador de eficiencia terminal que establece el SGC de un 74%, obteniendo el Plantel 33 en la generación 2017-B/2020-A un 67.20%. Las acciones capturadas en el formato de acción correctiva fueron: reunión de trabajo con el personal docente, aplicación de la encuesta a los alumnos sobre la calidad del servicio educativo, platicas motivacionales a los alumnos “El beneficio de concluir su bachillerato”, dar seguimiento al proyecto de vida de los alumnos, asesorías personalizadas a los alumnos con algún tipo de problemas de aprendizaje, platicas con padres de familia y promoción constante de Becas para que los alumnos no abandonen sus estudios por motivos económicos.

❖ Resultados de indicadores de procesos educativos (aprobación y reprobación).

Se verificó a través de la carpeta “Reporte de Indicadores Educativos” el cumplimiento de indicadores del semestre 2020-B, con porcentaje de aprobación del 83.41 y el decremento de la reprobación con resultado del 16.59. El análisis demuestra que el Plantel 33 incremento el porcentaje de aprobación y se observó un decremento del porcentaje de reprobación en 6.56% con respecto al semestre A anterior y en 0.65% en comparación con su semestre óptimo (2018-A). También se destaca que el plantel se ubica 0.26% por abajo de la media COBAEV (89.40%) del porcentaje de aprobación. Dentro de las estrategias a implementar se hace alusión a que estas fueron atendidas y recibidas en tiempo y forma por parte del Departamento de Evaluación Educativa.

Se cumple con criterios positivos para el plantel, destacando el aumento del indicador de aprobación y decremento de la reprobación, se recomienda continuar trabajando con las estrategias implementadas.

Se determina cumplimiento de los siguientes procedimientos operativos: a) Impartición de Programas de Estudios y Evaluación del Aprendizaje, b) Supervisiones académicas, c) Indicadores educativos, e) Limpieza de instalaciones e infraestructura y f) Objetivos de la calidad. Se cumple de manera parcial Mantenimiento a la Infraestructura Física ya que es detectada una No Conformidad en este procedimiento.

**Plantel 37 Mecatepec**

Fecha de auditoría 1 de julio de 2021.

❖ Proceso: Impartición de programas de estudio y evaluación del aprendizaje. Procedimiento Operativo: Impartición de programas de estudio y evaluación del aprendizaje (versión 5)

Con respecto a la impartición de programas de estudio y evaluación del aprendizaje, el plantel recibió vía correo electrónico los programas de estudio a aplicarse durante el semestre 2020-B y 2021-A. De la misma manera fueron distribuidos a los docentes, a partir del 20 de Enero para el semestre 2021-A; así como los productos de las academias estatales para realizar posteriormente las academias locales (Sesión virtual 21/01/2021). Recibieron oportunamente el calendario de evaluaciones, mostró evidencia de correos electrónicos enviados a los docentes y contestados de recibidos. Los docentes realizaron sus planeaciones en base a esos productos. Considerando el contexto de la pandemia, no se pudo verificar con la presencia del docente, se verificó vía entrega correo electrónico. De donde se tomó una muestra de 4 docentes de 23.

Oziel Hernández Ruiz, primer parcial, Música (no tenía rúbricas),

Rosa Armida Ortega Olvera, primer parcial, Física II (los porcentajes de sus rúbricas no coincidían con el porcentaje total del parcial)

Rosa Armida Ortega Olvera, segundo parcial, Temas Selectos de Física II (los porcentajes de sus rúbricas no coincidían con el porcentaje total del parcial),

Rita Guerrero Barranco, (expediente completo, todo en orden).

Se comprobó que los docentes sí entregaron sus planeaciones, pero no coinciden los instrumentos de evaluación en los porcentajes asignados en las actas de academia estatal, dificultando dar seguimiento a la evaluación del aprendizaje.

REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN EN EL SGC	REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN EN EL SGC	DIRECTOR GENERAL Y PRESIDENTE DEL COMITÉ DE LA CALIDAD
ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ

COLEGIO DE BACHILLERES DEL ESTADO DE VERACRUZ	
PROCEDIMIENTO DE CONTROL: AUDITORÍA INTERNA	VERSIÓN NÚMERO: 1
	FECHA DE APROBACIÓN: 17/08/18
	NO. DE COPIA CONTROLADA:
	PÁGINA: 43 DE 72



Se dio seguimiento a la impartición de programas a través de la supervisión del Aula extendida y del Campus Virtual versión 2.0 y evaluación del aprendizaje. También a través de las sesiones virtuales que realizan los docentes con los alumnos en diferentes medios electrónicos

Se cumple con el procedimiento, se entregan programas de estudio, calendario de evaluación, los docentes participan en academias locales, estatales, regionales, elaboran su planeación didáctica con los productos de las academias, sin embargo los instrumentos de evaluación no contienen los porcentajes acordados para el periodo de evaluación por las academias estatales. No se verifica que reúnan las condiciones para el seguimiento de la evaluación del aprendizaje, cayendo en un incumplimiento al procedimiento.

- ❖ Proceso: Impartición de programas de estudio y evaluación del aprendizaje. Procedimiento Operativo: Supervisiones Académicas (versión 6)

El plantel envió al departamento de Supervisiones Académicas vía electrónica el formato de Supervisión Integral, debidamente requisitado, de los dos parciales que han transcurrido en este semestre 2021-A. Con fecha: 15 de Febrero de 2021 primer parcial y 26 de marzo de 2021, segundo parcial. Se muestra cronograma interno de Supervisiones Académicas con 23 docentes con una supervisión de tipo inicial de fecha 11 de Febrero del 2021. Sobre el formato de supervisión integral se seleccionó una muestra de 10 de 23 docentes ahí incluidos, donde se señaló que entregaron la documentación académica completa, solicitada desde el 18 de Febrero de 2021, Oficio No. Plantel 37/002/S.A./2021. Considerando el contexto de pandemia, solo se prosiguió a revisar los archivos electrónicos enviados por los docentes con sus respectivas planeaciones. Josefina Ortiz Santes, Taller de Lectura y Redacción II Sofía Cardona Rodríguez, Química II Rubén Martínez Navarro. Historia de México II Ana Lidia Méndez Santiago, Página Web

Rafael Ortega Almanza, Informática II Rita Guerrero Barranco, Introducción a las C.S. Oziel Hernández Ruiz, Música IV Rosa Armida Ortega Olvera, Física II María Andrea Hernández Domínguez, Ciencias de la Salud II Margarita Cardona Sánchez, Matemáticas IV. Corroborando de esta manera que sí se entregan las planeaciones como se establece en el formato.

Con respecto a la supervisión presencial, los 23 docentes han sido supervisados en una ocasión en aquellas asignaturas que presentan mayor carga horaria. Se mostró el formato de Observación del Desempeño Docente, debidamente requisitado. Ninguno presenta observaciones por parte de la subdirectora académica del plantel. Todos se encuentran en sobresaliente y competente. No hay observaciones de seguimiento.

Cabe señalar que el plantel no fue seleccionado por el Departamento de Supervisiones Académicas para efectuar la supervisión virtual.

- ❖ Proceso: Infraestructura. Procedimiento Operativo: Mantenimiento a la infraestructura física (versión 4)

Se mostraron los formatos correspondientes a Enero, Marzo y Julio. Enero, oficio No .D.A./070/2021 con fecha 20/01/2021. Marzo: oficio No. D.A./024/2021 con fecha: 27/03/2021. Julio: no han enviado de regreso aún con sello de recibido.

De acuerdo a las necesidades del plantel reportadas en el formato de "Verificación de la infraestructura física del plantel", el Departamento de Desarrollo Patrimonial autorizó la atención del mantenimiento a Pisos en mal estado en aulas y pasillos, edificio A y B. Piso en mal estado Taller de cómputo. Mostraron evidencias fotográficas del proceso de mantenimiento y una Minuta de Supervisión del Departamento de Desarrollo Patrimonial, Programa de Mantenimiento 2021, con fecha 28 de junio el 2021, verificando los trabajos en el recorrido por el plantel.

- ❖ Proceso: Infraestructura. Procedimiento Operativo: Limpieza de instalaciones e infraestructura (versión 1)

REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN EN EL SGC	REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN EN EL SGC	DIRECTOR GENERAL Y PRESIDENTE DEL COMITÉ DE LA CALIDAD
ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ

COLEGIO DE BACHILLERES DEL ESTADO DE VERACRUZ	
PROCEDIMIENTO DE CONTROL: AUDITORÍA INTERNA	VERSIÓN NÚMERO: 1
	FECHA DE APROBACIÓN: 17/08/18
	NO. DE COPIA CONTROLADA:
	PÁGINA: 44 DE 72



En cuanto a la supervisión de limpieza se mostró el formato del procedimiento de limpieza de instalaciones e infraestructura debidamente requisitado de los tres intendentes que actualmente se encuentran laborando de 4. El plantel luce limpio. Cabe señalar que se cuenta con un lector de temperatura en la entrada del plantel, un arco sanitizante, entrega de gel antibacterial. Las oficinas cuentan con gel antibacterial y los escritorios cuentan con protección de mica y mantienen la sana distancia. Los salones aún no cuentan con alguna medida de protección.

❖ **Objetivos de la Calidad**

Se señalaron seis: 74% de eficiencia terminal, plantel 72.94. 80% de satisfacción del estudiante, plantel 81%. 78% de ingreso a escuelas de nivel superior, plantel 80%. 80% de desempeño docente, plantel 82%. 80% de desempeño administrativo y directivo, plantel 78.59%. 80% de satisfacción del ambiente de trabajo. Plantel 79%

Se ha dado seguimiento para el logro de los objetivos. Por ejemplo mencionó: que para dar cumplimiento al objetivo de alcanzar el 78% de ingreso de los estudiantes a escuelas de nivel superior, se implementaron cursos en línea y resolución de exámenes entre los estudiantes de sexto semestre, mostrando evidencia fotográfica del proceso. También señaló que dentro de los resultados emitidos por la Universidad Veracruzana un estudiante alcanzó un segundo lugar en la carrera de Derecho, otro un quinto lugar en la carrera de Contaduría y otro más un treceavo lugar en Biología

Mostró evidencia de dos acciones correctivas de fecha 11/06/2021 y 25/06/2021 con sus respectivas evidencias de cumplimiento: Oficio No. 037/022/2021 con fecha 20/06/2021 dirigido a la Lic. Bertha Olivia Domínguez Pérez, subdirectora administrativa del plantel. Oficio No. 037/024/2021 con fecha 14/06/2021 dirigido a la Mtra. Griselda Pérez, subdirectora académica del plantel.

❖ **Resultados de indicadores de procesos educativos (aprobación y reprobación).**

En cuanto al seguimiento de los indicadores de reprobación y aprobación durante el semestre 2020B, en el contexto de la pandemia, se mostró formato de Informe de Indicadores Educativos emitido por el Departamento de Evaluación Educativa, donde se muestra un 73.78 de aprobación y un 26.22 de reprobación, cumpliendo con el criterio de desempeño.

Después de evaluar el grado de cumplimiento de los procesos auditados en el contexto de la Pandemia del COVID-19, a través de la verificación de evidencias sobre la implantación, la atención y el seguimiento de dichos procesos y puntos auditados, se concluye que en Plantel 37 Mecatepec se cumple parcialmente con el procedimiento de Impartición de programas de estudio y evaluación del aprendizaje, ya que de una muestra de 4 docentes, 3 presentan variaciones en sus porcentajes en sus instrumentos de evaluación, impidiendo dar cumplimiento a la evaluación educativa. Incumpliendo el procedimiento.

**Plantel 61 Boca del Rio**

Fecha de auditoría 2 de julio de 2021.

❖ **Proceso: Impartición de programas de estudio y evaluación del aprendizaje. Procedimiento Operativo: Impartición de programas de estudio y evaluación del aprendizaje (versión 5)**

Se cumple en lo concerniente a la difusión con docentes de los programas de estudios y lineamientos de las academias estatales, al seguimiento en la impartición de programas de estudios, el análisis y la adaptación de los productos de las academias estatales de profesores en las planeaciones didácticas.

REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN EN EL SGC	REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN EN EL SGC	DIRECTOR GENERAL Y PRESIDENTE DEL COMITÉ DE LA CALIDAD
ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ

COLEGIO DE BACHILLERES DEL ESTADO DE VERACRUZ	
PROCEDIMIENTO DE CONTROL: AUDITORÍA INTERNA	VERSIÓN NÚMERO: 1
	FECHA DE APROBACIÓN: 17/08/18
	NO. DE COPIA CONTROLADA:
	PÁGINA: 45 DE 72



Se cumple con el procedimiento, se entregan programas de estudio, calendario de evaluación, los docentes participan en academias locales, estatales, regionales, elaboran su planeación didáctica con los productos de las academias.

- ❖ Proceso: Impartición de programas de estudio y evaluación del aprendizaje. Procedimiento Operativo: Supervisiones Académicas (versión 6)

Se muestra cumplimiento del procedimiento a través del registro de documentación académica (Planeación didáctica, Estrategias de evaluación e Instrumentos de evaluación) de los docentes mediante el Formato de supervisión integral, se constató a través de la revisión de muestra de docentes, además de enviarse tres por semestre.

La documentación presentada como evidencia en la auditoría tales como formatos, planeaciones y oficios, solventa el procedimiento ya que las evidencias mostradas cuentan con la documentación que corrobora la información.

- ❖ Proceso: Infraestructura. Procedimiento Operativo: Mantenimiento a la infraestructura física (versión 4)

Se revisan los formatos "Verificación de la infraestructura física del plantel". Se cumplió con la implantación, la atención y el seguimiento del procedimiento de acuerdo a los criterios de auditoría.

- ❖ Proceso: Infraestructura. Procedimiento Operativo: Limpieza de instalaciones e infraestructura (versión 1)

Se muestran los formatos requeridos por el procedimiento debidamente requisitados y resguardados. A la inspección física el plantel se encuentra sin basura, con aulas y equipo limpios. Se cumplió con la implantación, la atención y el seguimiento del procedimiento de acuerdo a los criterios de auditoría.

- ❖ Objetivos de la Calidad

El plantel participa en todos los objetivos de la calidad; conoce, verifica y da seguimiento a los objetivos de la Calidad. La documentación presentada como evidencia cuenta con la documentación que corrobora la información. No se detectan Oportunidades de Mejora y No Conformidades.

- ❖ Resultados de indicadores de procesos educativos (aprobación y reprobación).

Se muestran Indicadores de aprobación y reprobación del semestre 2020B, cumpliendo con el criterio de desempeño. Aprobación semestral 73.51%, Reprobación semestral 26.49%.

### Plantel 24 Cazones

Fecha de auditoría 2 de julio de 2021.

- ❖ Proceso: Impartición de programas de estudio y evaluación del aprendizaje. Procedimiento Operativo: Impartición de programas de estudio y evaluación del aprendizaje (versión 5)

Con respecto a la impartición de programas de estudio y evaluación del aprendizaje, el plantel recibió vía correo electrónico los programas de estudio a aplicarse durante el semestre 2020-B y 2021-A. De la misma manera fueron distribuidos a los docentes, a partir del 27 de Enero para el semestre 2021-A; así como los productos de las academias estatales para realizar posteriormente las academias locales. Recibieron oportunamente el calendario

REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN EN EL SGC	REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN EN EL SGC	DIRECTOR GENERAL Y PRESIDENTE DEL COMITÉ DE LA CALIDAD
ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ

COLEGIO DE BACHILLERES DEL ESTADO DE VERACRUZ	
PROCEDIMIENTO DE CONTROL: AUDITORÍA INTERNA	VERSIÓN NÚMERO: 1
	FECHA DE APROBACIÓN: 17/08/18
	NO. DE COPIA CONTROLADA:
	PÁGINA: 46 DE 72



de evaluaciones, mostró evidencia de correos electrónicos enviados a los docentes y contestados de recibidos, así mismo una circular con fecha 22/02/2021 donde se encuentra el calendario por semestre. Los docentes realizaron sus planeaciones en base a esos productos. Considerando el contexto de la pandemia, no se pudo verificar con la presencia del docente, se verificó vía entrega correo electrónico. De donde se tomó una muestra de 5 docentes de 19.

Se comprobó que los docentes sí entregaron sus planeaciones, pero no se tienen ordenadas las evidencias de planeación (Estrategias de Evaluación e Instrumentos de Evaluación) dentro de una misma carpeta, dificultando dar seguimiento a las mismas. Se dio seguimiento a través de la supervisión del Aula extendida por medio del Campus Virtual versión 2.0 a los programas de estudio y evaluación del aprendizaje. También a través de las sesiones virtuales que realizan los docentes con los alumnos.

- ❖ Proceso: Impartición de programas de estudio y evaluación del aprendizaje. Procedimiento Operativo: Supervisiones Académicas (versión 6)

El plantel envió al departamento de Supervisiones Académicas vía electrónica el formato de Supervisión Integral, debidamente requisitado, de los tres parciales del semestre 2020-B y dos parciales que han transcurrido en este semestre 2021-A. Con fecha: 12 de Febrero de 2021 primer parcial. El cronograma muestra a 19 docentes con una supervisión de tipo inicial. Sobre el formato de supervisión integral del segundo parcial se seleccionó una muestra de 5 de 19 docentes ahí incluidos, donde se señaló que entregaron la documentación académica completa. Considerando el contexto de pandemia, solo se prosiguió a revisar los archivos electrónicos enviados por los docentes con sus respectivas planeaciones. Corroborando que sí entregaron la documentación completa, solo que se encontraba en distintos archivos, haciendo complicada la localización de toda la documentación.

Con respecto a la supervisión presencial, los 19 docentes han sido supervisados en una ocasión en aquellas asignaturas que presentan más carga horaria. Ninguno presenta observaciones por parte de la subdirectora académica del plantel. Todos se encuentran en sobresaliente y competente. No hay observaciones de seguimiento. Cabe señalar que el plantel no fue seleccionado por el Departamento de Supervisiones Académicas para efectuar la supervisión virtual

- ❖ Proceso: Infraestructura. Procedimiento Operativo: Mantenimiento a la infraestructura física (versión 4)

Se mostraron los formatos correspondientes a Enero, Marzo y Julio. Enero, oficio No. CBV/008/2021 con fecha 21 de Enero 2021 Marzo: oficio No. CBV/040/2021 con fecha: 26 de Marzo 2021. Julio: oficio No. 077/2021 con fecha: 01 de Julio 2021

De acuerdo a las necesidades del plantel reportadas en el formato de "Verificación de la infraestructura física del plantel", el Departamento de Desarrollo Patrimonial autorizó la atención del mantenimiento del transformador de 75KVA, cancelería en área de interruptores. Presentaron como evidencia, fotografías del proceso de mantenimiento. En el recorrido por el plantel se verificó que no existe obra en construcción.

- ❖ Proceso: Infraestructura. Procedimiento Operativo: Limpieza de instalaciones e infraestructura (versión 1)

En cuanto a la supervisión de limpieza se mostró el formato del procedimiento de limpieza de instalaciones e infraestructura debidamente requisitado. El plantel luce limpio. Cabe señalar que se cuenta con un lector de temperatura en la entrada del plantel, un arco sanitizante, entrega de gel antibacterial. Las oficinas cuentan con gel antibacterial y los escritorios mantienen la sana distancia. Los salones aún no cuentan con alguna medida de protección.

- ❖ Objetivos de la Calidad

REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN EN EL SGC	REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN EN EL SGC	DIRECTOR GENERAL Y PRESIDENTE DEL COMITÉ DE LA CALIDAD
ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ

COLEGIO DE BACHILLERES DEL ESTADO DE VERACRUZ	
PROCEDIMIENTO DE CONTROL: AUDITORÍA INTERNA	VERSIÓN NÚMERO: 1
	FECHA DE APROBACIÓN: 17/08/18
	NO. DE COPIA CONTROLADA:
	PÁGINA: 47 DE 72



Se señalaron seis: 74% de eficiencia terminal, plantel 91.82%. 80% de satisfacción del estudiante, plantel 82%. 78% de ingreso a escuelas de nivel superior, plantel 80%. 80% de desempeño docente, plantel 83%. 80% de desempeño administrativo y directivo, plantel 80%. 80% de satisfacción del ambiente de trabajo. Plantel 85%

Se ha dado seguimiento para el logro de los objetivos a través de reuniones virtuales, presenciales con todas las medidas de sana distancia, correos electrónicos, grupos de WhatsApp, videoconferencias.

Para alcanzar el objetivo de Ingreso a escuelas de nivel superior, tuvieron cursos presenciales con los estudiantes de bajo rendimiento (mostró evidencia fotográfica), también a través de la página del Colegio se colocaron ejercicios para preparar a los estudiantes. También realizaron la Feria Profesiográfica virtualmente, a través de la cual se mostraron varias alternativas de universidades, tecnológicas de la región.

- ❖ Resultados de indicadores de procesos educativos (aprobación y reprobación).

En cuanto al seguimiento de los indicadores de reprobación y aprobación durante el semestre 2020B, en el contexto de la pandemia, se mostró formato de Informe de Indicadores Educativos emitido por el Departamento de Evaluación Educativa, donde se muestra una baja en el indicador de aprobación 72.09% y aumento en el índice de reprobación 27.91%. Las medidas correctivas fueron: apoyo en el programa DIES, se solicitó a los docentes con altos índices de reprobación dar asesoramiento individualizado a sus estudiantes, se realizaron llamadas telefónicas a padres de familia. Se habló con los estudiantes de bajo rendimiento, también se realizaron visitas domiciliarias para detectar algunos casos de ausencia.

Después de evaluar el grado de cumplimiento de los procesos auditados en el contexto de la Pandemia del COVID-19, a través de la verificación de evidencias sobre la implantación, la atención y el seguimiento de dichos procesos y puntos auditados, se concluye que en Plantel 24 Cazonas se atiende y se da seguimiento a los procesos y procedimientos operativos, estableciendo acciones de mejora en los indicadores educativos para alcanzar los resultados óptimos.

### Plantel 31 Sayula

Fecha de auditoría 2 de julio de 2021.

- ❖ Proceso: Impartición de programas de estudio y evaluación del aprendizaje. Procedimiento Operativo: Impartición de programas de estudio y evaluación del aprendizaje (versión 5)

El procedimiento muestra cumplimiento al distribuir programas de estudios y lineamientos del 2do, 4to., y 6to., semestre. Se realizan las academias locales en el semestre 2021-A en las fechas programadas. La adaptación y aplicación de los productos de las academias estatales de profesores establecidos en el acta de academia estatal, se cumple en 6 de 6 planeaciones académicas analizadas. Se llevan a cabo las academias dentro de las fechas programadas. En torno a la evaluación del proceso E-A se recibe y publica el calendario de evaluaciones parciales de cada asignatura, para el conocimiento de la comunidad escolar. La actividad 21 de este procedimiento sobre elaboración de instrumentos de evaluación de 1er., y 2do.parcial de cada asignatura de los aprendizajes esperados se ajusta a las indicaciones de la circular No.DIREC.GRAL./0333/2020 de fecha 29 de septiembre de 2020, sobre acuerdo campus virtual, notificando la operatividad de la plataforma Moodle como herramienta para atender a los estudiantes en el actual contexto de distanciamiento social y la implementación de los exámenes 1ero y 2do.parcial, motivo por el cual el subdirector académico omite la actividad 23 del procedimiento, ya que los tres exámenes parciales se concentran en la plataforma Moodle. El seguimiento de la captura de calificaciones de cada parcial en la plataforma SIGAA (Sistema Integral de Gestión Académica y Administrativa) se realiza a través del seguimiento del Subdirector Académico y Control Escolar.

REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN EN EL SGC	REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN EN EL SGC	DIRECTOR GENERAL Y PRESIDENTE DEL COMITÉ DE LA CALIDAD
ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ

COLEGIO DE BACHILLERES DEL ESTADO DE VERACRUZ	
PROCEDIMIENTO DE CONTROL: AUDITORÍA INTERNA	VERSIÓN NÚMERO: 1
	FECHA DE APROBACIÓN: 17/08/18
	NO. DE COPIA CONTROLADA:
	PÁGINA: 48 DE 72



❖ Proceso: Impartición de programas de estudio y evaluación del aprendizaje. Procedimiento Operativo: Supervisiones Académicas (versión 6)

Se realiza supervisión virtual al 100% (24 de 24 docentes) las observaciones son notificadas a los docentes a través de oficios, solventándose en el tiempo estipulado según la Norma operativa 4.4.1. de este procedimiento, se detectan en 2 casos donde las evidencias de solventación son poco estructuradas. Se recibe y registra la documentación académica (Planeación didáctica, Estrategias de evaluación e Instrumentos de evaluación) de los docentes en plantel mediante el Formato de supervisión integral, en 6 de los 6 casos analizados se cumple esta actividad. Se envió al Departamento de Supervisiones Académicas vía electrónica el formato de Supervisión Integral por periodo parcial (tres por semestre) apegado a las fechas establecidas en el Cronograma de Actividades Académicas del COBAEV y debidamente requisitado. Se elaboró cronograma interno de supervisiones y se envió vía electrónica al inicio del semestre (la segunda semana) al Jefe del Departamento de Supervisiones Académicas para su conocimiento. Se verificó que el docente aplique y adapte los productos de acuerdo a lo establecido en el Acta de Academia Estatal, dosificación programática y dosificación de contenidos en sus planeaciones, en 6 de los 6 casos analizados se cumple esta condición.

❖ Proceso: Infraestructura. Procedimiento Operativo: Mantenimiento a la infraestructura física (versión 4)

La verificación física se realiza de forma trimestral, realizando recorrido y registrando las necesidades detectadas en el formato "Verificación física de la infraestructura del plantel". Correspondiente al semestre 2021-A se envió documentación del trimestre enero-marzo 2021 el día 26 de mayo de 2021 y trimestre abril-junio 2021 el día 01 de julio de 2021. En el semestre 2021-A el plantel 31 no está contemplado dentro del Programa Anual de Mantenimiento, no se ha realizado obra. La identificación de las necesidades en el plantel se registra en el formato, estableciendo la fuente a gestionar, entre las que destacan la Asociación de Padres de Familia del Plantel 31 (Oficio CBV-31/AD.111/2021 de fecha 26 de mayo de 2021), Departamento de Desarrollo Patrimonial (Oficio CBV-31/AD.100/2021 de fecha 12 de mayo de 2021, CBV-31/AD.110/2021 de fecha 26 de mayo de 2021) sobre mantenimiento a edificios y mantenimiento eléctrico y Ayuntamiento de Sayula de Alemán (Oficio CBV-31/DIR.026/2021 de fecha 15 de junio de 2021) sobre solicitud de construcción de 2 aulas didácticas y tienda escolar.

Los reportes de "Verificación de la Infraestructura Física" en el semestre 2021-A, se enviaron de forma trimestral, apegado al formato marcado en el procedimiento, anexándose minuta de supervisión a través de registro fotográfico de las necesidades detectadas. Las necesidades de mantenimiento muestran atención y seguimiento a través de gestiones internas (Asociación de Padres de Familia) y (externas) el Ayuntamiento. No se cuenta con obra en ejercicio en el semestre 2021-A sin embargo prevalece la gestión directiva.

❖ Proceso: Infraestructura. Procedimiento Operativo: Limpieza de instalaciones e infraestructura (versión 1)

El procedimiento operativo se cumple en torno a la planeación y control diario a través del formato "Control de limpieza", se envía vía correo electrónico y en físico al departamento correspondiente en el tiempo estipulado, sin embargo se observa la concentración de 6 meses en un solo formato. Se observa físicamente instalaciones limpias.

❖ Objetivos de la Calidad

Se cumplen en 2 de 6 objetivos, en el caso del incumplimiento la acción correctiva establece actividades que se han implementado en las fechas programadas.

REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN EN EL SGC	REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN EN EL SGC	DIRECTOR GENERAL Y PRESIDENTE DEL COMITÉ DE LA CALIDAD
ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ

COLEGIO DE BACHILLERES DEL ESTADO DE VERACRUZ	
PROCEDIMIENTO DE CONTROL: AUDITORÍA INTERNA	VERSIÓN NÚMERO: 1
	FECHA DE APROBACIÓN: 17/08/18
	NO. DE COPIA CONTROLADA:
	PÁGINA: 49 DE 72



En torno a la revisión de indicadores el Plantel 31 de Sayula de Alemán, cumple en los siguientes indicadores: Seguimiento de egresados de la generación 2017-B/2020-A con resultado del 91%, desempeño del personal docente en el 2020 del 91.89, constatando tales resultados en la plataforma virtual SIGAA (Sistema Integral de Gestión Académica y Administrativa) y de forma documental en la carpeta de evidencias y seguimiento del Enlace del Sistema de Gestión de la Calidad del Plantel 31. No se da cumplimiento al indicador de Eficiencia terminal generación 2017-B/2020-A, obteniéndose el resultado 73.14, satisfacción del estudiante 74.35, Desempeño del personal directivo y administrativo 72.00 y Ambiente del trabajo 79.69, en cada indicador se detecta la acción correctiva y el seguimiento a través de acciones programadas en el tiempo establecido.

❖ Resultados de indicadores de procesos educativos (aprobación y reprobación).

Se verifico a través de la carpeta "Reporte de Indicadores Educativos" el cumplimiento de indicadores del semestre 2020-B, con porcentaje de aprobación del 82.39 y el decremento de la reprobación con resultado del 17.61. El análisis demuestra el decremento del porcentaje de reprobación en un 6.45% con respecto al semestre B anterior y 4.81% con respecto a su semestre B optimo (2018-B). Cabe destacar que el plantel se ubica 2.76% por arriba de la media COBAEV (79.63%) del porcentaje de aprobación. Se recomienda continuar trabajando con las estrategias implementadas, ya que durante el semestre 2020-B el plantel demostró resultados positivos, lo cual le permitirá seguir mejorando sus indicadores educativos.

Se cumple con criterios positivos para el plantel, destacando el aumento del indicador de aprobación y decremento de la reprobación, se recomienda continuar trabajando con las estrategias implementadas.

Se determina cumplimiento de los siguientes procedimientos operativos: a) Impartición de Programas de Estudios y Evaluación del Aprendizaje, b) Supervisiones académicas, c) Indicadores educativos, d) Mantenimiento a la infraestructura Física e) Limpieza de instalaciones e infraestructura y f) Objetivos de la calidad. De acuerdo a la revisión documental se detectan dos oportunidades de mejora.

**Plantel 11 Paso de Ovejas**

Fecha de auditoría 2 de julio de 2021.

❖ Proceso: Impartición de programas de estudio y evaluación del aprendizaje. Procedimiento Operativo: Impartición de programas de estudio y evaluación del aprendizaje (versión 5)

Se presenta distribución de los productos de las Academias estatales de profesores y lineamientos u orientaciones académicas entre el personal docente, 6 de ellos muestra con acuse de recibido impreso de fecha 26/02/2021 y evidencia de difusión electrónica de fecha 01/02/2021; se presenta evidencia de la coordinación para llevar a cabo las Academias locales y de la participación docente en ellas así como evidencia de la aplicación por parte de los docentes, los productos de las Academias estatales de profesores para la elaboración de sus planeaciones académicas en tres planeaciones muestra, de Ciencias de la Salud de la Mtra. Ana María Ramírez Castillo apegada a la estrategia de las Academias, en la que trabaja con los alumnos en forma presencial una vez por parcial de fecha 13 de mayo de 2021; de la Planeación de Química del Mtro. Juan Armando Morales en la cual convocó a los alumnos con mayor rezago y les proporcionó asesoría a alumnos del 2º semestre el 25 de junio de 2021, un día antes del último examen; así como la planeación del Mtro. Juan Armando Morales García de Química II en donde le da seguimiento a los acuerdos de academias estatales en el tercer parcial. Se muestra evidencia del Acta de la primera Academia local del semestre 2021-A de fecha 18 de febrero de 2021 en donde se le da a conocer a los docentes el calendario parcial del semestre 2021-A del segundo, cuarto y sexto semestre, así como evidencia de la captura de las calificaciones en el SIGAA.

REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN EN EL SGC	REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN EN EL SGC	DIRECTOR GENERAL Y PRESIDENTE DEL COMITÉ DE LA CALIDAD
ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ

COLEGIO DE BACHILLERES DEL ESTADO DE VERACRUZ	
PROCEDIMIENTO DE CONTROL: AUDITORÍA INTERNA	VERSIÓN NÚMERO: 1
	FECHA DE APROBACIÓN: 17/08/18
	NO. DE COPIA CONTROLADA:
	PÁGINA: 50 DE 72



❖ Proceso: Impartición de programas de estudio y evaluación del aprendizaje. Procedimiento Operativo: Supervisiones Académicas (versión 6)

Se verifica el cumplimiento de los cambios realizados con evidencia de la aplicación del Guión de Entrevista y Observación para el Acompañamiento Docente en la Educación a Distancia a los 18 docentes del plantel en el semestre 2021-A, también se muestra evidencia del Formato de Supervisión Integral del semestre 2021-A de fecha 13 de abril de 2021 así como la actualización de este Formato de Supervisión Integral del semestre 2021-A de fecha 4 de marzo de 2021, así como se muestra carpeta de programación de supervisiones virtuales del 2021 A con el cronograma de supervisiones virtuales de 10 de febrero de 2021.

❖ Proceso: Infraestructura. Procedimiento Operativo: Mantenimiento a la infraestructura física (versión 4)

Se presentan como evidencias el formato de Verificación de la Infraestructura Física del Plantel, del trimestre abril-junio y del trimestre enero-marzo 2021 de su remisión al Departamento de Desarrollo Patrimonial vía oficio en ambos casos. También se muestra la atención a necesidades de reparación del plantel a través de oficio CBV11/0006/2021 oficio dirigido a Lic. Leonardo Hernández Fernández, Director de Operación Regional solicitando la impermeabilización del plantel, así como reporte de verificación física de la infraestructura física del plantel del trimestre julio-septiembre 2020, con fecha 9 de octubre de 2020 en donde se reportan las filtraciones, con sello de recibido en la Dirección de Operación Regional con fecha 15 de octubre de 2020.

❖ Proceso: Infraestructura. Procedimiento Operativo: Limpieza de instalaciones e infraestructura (versión 1)

Se presenta la Minuta de supervisión del programa de mantenimiento 2020 con la supervisión a la infraestructura del plantel 11 Paso de Ovejas, con las necesidades de mantenimiento y con evidencias fotográficas y se presenta Control de Limpieza del mes de Junio con evidencias de la supervisión diaria del 1 al 31 de junio.

❖ Objetivos de la Calidad

Objetivo de la Calidad 1. Lograr como mínimo el 74% de eficiencia terminal; este indicador muestra en la generación 2017B-2020-A el 79.13%, por lo que se cumple el objetivo de la calidad, sin embargo el resultados anterior fue de 83.97% en la generación 2016-B-2019-A por lo que se realizaron acciones de prevención de riesgos, consistentes en reuniones con padres de familia y/o tutores así como seguimiento a alumnos que no aprobaron el primer parcial, para atenderlos a través del programa DIES. Se muestra evidencia de las acciones preventivas realizadas.

Objetivo de la Calidad 2. Lograr como mínimo que el 78% de los estudiantes egresados que presentaron examen de admisión, sean aceptados en alguna Institución de Educación Superior, el resultado de este objetivo arroja en la generación 2017B-2020A el 71%, por lo que no se cumple el objetivo de la calidad, cabe señalar que en el semestre 2016B-2019A se obtuvo al 74%. Se muestra la acción correctiva realizada en noviembre del año 2020 consistente en difundir la oferta académica desde el 5º semestre, así como pláticas de sensibilización por grupo a alumnos de este 5º semestre, incluyendo en estas reuniones a los padres de familia.

Objetivo de la Calidad 3. Lograr como mínimo el 80% de satisfacción del estudiante con respecto al servicio educativo que recibe en planteles; este indicador durante el 2019 presenta un 79.23% que contrasta con el resultado del 2017 de 89.12%. Se muestra acción correctiva consistente en realizar oficio a la concesionaria de la tienda escolar dando a conocer las mayores inconformidades de los alumnos, así como acciones para dar mantenimiento a las aulas. Las acciones correctivas están programadas para el 30 de agosto de 2021 en cuanto se reanuden las clases presenciales.

REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN EN EL SGC	REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN EN EL SGC	DIRECTOR GENERAL Y PRESIDENTE DEL COMITÉ DE LA CALIDAD
ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ

COLEGIO DE BACHILLERES DEL ESTADO DE VERACRUZ	
PROCEDIMIENTO DE CONTROL: AUDITORÍA INTERNA	VERSIÓN NÚMERO: 1
	FECHA DE APROBACIÓN: 17/08/18
	NO. DE COPIA CONTROLADA:
	PÁGINA: 51 DE 72



Objetivo de la Calidad 4. Lograr como mínimo el 80% del desempeño del personal docente, presenta tendencia positiva en el 2020 presenta el 95.74% y en el 2019 presentó el 95.23% por lo que no son necesarias acciones correctivas.

Objetivo de la Calidad 5. Lograr como mínimo el 80% del desempeño del personal directivo y administrativo, el resultado durante el 2019 presenta un 75.72% y en el 2017 presentó el 84.53% por lo que se realizaron acciones correctivas consistentes en entregar oficios al personal administrativo para darles a conocer sus responsabilidades en el plantel. Esta acción está programada para el 30 de noviembre de 2021; así como una plática para el personal administrativo para dar a conocer los logros institucionales y motivar la participación en las actividades programadas. La cual está programada para el 25 de octubre de 2021.

Objetivo de la Calidad 6. Lograr como mínimo el 80% de satisfacción del personal con respecto al ambiente de trabajo arroja un 80.32% en el 2019 y durante el 2017 se presenta el 80.98%, de lo cual se aprecia que se cumple el objetivo de la calidad, sin embargo se realiza una acción preventiva de riesgos consistente en reprogramar los roles de limpieza de instalaciones y espacios para docentes y administrativos para mayor comodidad y limpieza, programada para realizarse el 1º de agosto de 2021.

- ❖ Resultados de indicadores de procesos educativos (aprobación y reprobación).

Durante el semestre 2020-B se presenta evidencia de cuadernillo con las estrategias a implementar en el semestre 2020-B y acciones consistentes de seguimiento para contrarrestar la tendencia negativa en la reprobación.

#### **Plantel 52 Cosautlán**

Fecha de auditoría 2 de julio de 2021.

- ❖ Proceso: Impartición de programas de estudio y evaluación del aprendizaje. Procedimiento Operativo: Impartición de programas de estudio y evaluación del aprendizaje (versión 5)

Se tomó una muestra de 5 de los 13 docentes del plantel; Mtra. Carmen Martínez Cortina de la asignatura Química II, Mtro. Joel Pérez Pérez de la asignatura de informática II, Mtra. Angélica García Hernández de la asignatura de Filosofía, Mtro. Eliseo Efrén Chimal García de la asignatura de Matemáticas y el Mtro. Martín García Pérez de la asignatura Historia Universal Contemporánea. Reciben el Programa de estudios y acusan de recibido entre las fechas del 03 al 15 de Febrero de 2021. Entregan a la subdirección la dosificación de contenido de la asignatura correspondiente.

Se solicitaron las actas de las 3 academias locales realizadas en este ciclo escolar, las cuales fueron mostradas, firmadas y selladas, 1ra. Junta de academias local el 03/03/2021, segunda junta d academias locales 25/04/2021 y tercera junta de academias locales el 24/05/2021.

- ❖ Proceso: Impartición de programas de estudio y evaluación del aprendizaje. Procedimiento Operativo: Supervisiones Académicas (versión 6)

Mediante la circular CBV/SA/003/2020, de fecha 02 de diciembre de 2020, Supervisiones Académicas informa del uso del Formato de Bitácora de Seguimiento del Desempeño Docente aunado a los formatos ya existentes.

Se realizaron las supervisiones a la Mtra. Carmen Martínez Cortina de la asignatura Química II el 23 de marzo de 2021, Mtro. Joel Pérez Pérez de la asignatura de informática II el 13 de abril de 2021, Mtra. Angélica García Hernández de la asignatura de Filosofía el 17 de Febrero de 2021, Mtro. Eliseo Efrén Chimal García de la asignatura de Matemáticas el día 11 de Mayo de 2021 y el Mtro. Martín García Pérez de la asignatura Historia Universal Contemporánea el día 11 de Marzo de 2021. Sin observaciones.

REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN EN EL SGC	REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN EN EL SGC	DIRECTOR GENERAL Y PRESIDENTE DEL COMITÉ DE LA CALIDAD
ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ

COLEGIO DE BACHILLERES DEL ESTADO DE VERACRUZ	
PROCEDIMIENTO DE CONTROL: AUDITORÍA INTERNA	VERSIÓN NÚMERO: 1
	FECHA DE APROBACIÓN: 17/08/18
	NO. DE COPIA CONTROLADA:
	PÁGINA: 52 DE 72



❖ Proceso: Infraestructura. Procedimiento Operativo: Mantenimiento a la infraestructura física (versión 4)

Se dio un recorrido al plantel para observar las instalaciones; seguido a esto, se solicitó el formato de Inspección de Mantenimiento el cual fue mostrado, debidamente requisitado y sellado. Mostraron también el oficio CBV/PL52/0263/2021 mediante el cual enviaron su informe trimestral al Departamento de Desarrollo Patrimonial.

❖ Proceso: Infraestructura. Procedimiento Operativo: Limpieza de instalaciones e infraestructura (versión 1)

Se solicitó su formato de control de Limpieza de Enero a Junio de 2021, todos estaban requisitados de forma correcta, el personal de limpieza solo acude al plantel 2 veces a la semana, pero las instalaciones están sumamente limpias. Cabe destacar que aunado al arco de desinfección en la entrada del plantel, cada aula y oficina cuenta con un módulo de "Sanitización" con gel antibacterial, termómetro y toallas de papel y en las aulas las bancas están colocadas con las medidas necesarias de sana distancia.

❖ Objetivos de la Calidad

El centro de trabajo conoce, verifica y da seguimiento a los objetivos de la Calidad. La información documentada está disponible y es idónea para su uso.

❖ Resultados de indicadores de procesos educativos (aprobación y reprobación).

Indicador de Aprobación semestral 2020B 68.83%. Indicador Reprobación semestral 2020B 31.17%. Ambos no cumplen con el criterio de desempeño, por lo cual solventan sus acciones correctivas de manera documental. Formato Plan de Seguimiento y Acciones Correctivas.

En lo que respecta a los procedimientos auditados, se cumplen tal como se indica documentalmente. Por lo tanto, los procedimientos operativos auditados se están implementando de manera completa.

**Plantel 66 Xalapa II**

Fecha de auditoría 5 de julio de 2021.

❖ Proceso: Impartición de programas de estudio y evaluación del aprendizaje. Procedimiento Operativo: Impartición de programas de estudio y evaluación del aprendizaje (versión 5)

Con relación a lo que se estipula en el procedimiento, inicia cuando la Dirección Académica envía los programas de estudio y se comparten con los docentes, para revisar los contenidos e integrar las planeaciones académicas y dosificación de contenidos, así mismo se reciben las actas de academia estatal de profesores y lineamientos u orientaciones académicas y se alinean a las planeaciones académicas, se revisan que coincidan con la programación de parciales con base a los acuerdos derivados de las Academias estatales de profesores y esto se encuentra integrado en la Plataforma Moodle, posteriormente se imprimen y se firman. Con respecto a la elaboración de planeaciones didácticas, se muestra expediente integrado por el total de 13 docentes del plantel 66, en los cuales se visualiza la integración de dichas planeaciones por parcial, se muestra evidencia de los siguientes docentes: Alejandro Osorio Viveros, de Segundo Semestre de los grupos 201, 202, 203; Elizabeth Mercedes Zavaleta García, de Segundo Semestre de los grupos 201, 202 y 203 y Diana Emir Hernández y Hernández de Cuarto Semestre del grupo 401. El proceso de evaluación de los estudiantes se lleva a través de la Plataforma Moodle, de acuerdo a las actas de academia estatales de profesores, con relación a los acuerdos contenidos de los porcentajes las evaluaciones de cada parcial, de manera unilateral se trabajan con otras plataformas Classroom,

REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN EN EL SGC	REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN EN EL SGC	DIRECTOR GENERAL Y PRESIDENTE DEL COMITÉ DE LA CALIDAD
ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ

COLEGIO DE BACHILLERES DEL ESTADO DE VERACRUZ	
PROCEDIMIENTO DE CONTROL: AUDITORÍA INTERNA	VERSIÓN NÚMERO: 1
	FECHA DE APROBACIÓN: 17/08/18
	NO. DE COPIA CONTROLADA:
	PÁGINA: 53 DE 72



Teams, para evaluar a los estudiantes, se emplean como herramientas alternas que han implementado los docentes dependiendo de la asignatura para integrar la calificación final.

- ❖ Proceso: Impartición de programas de estudio y evaluación del aprendizaje. Procedimiento Operativo: Supervisiones Académicas (versión 6)

Con relación a la supervisión integral, se cumple con el envío del Formato de Supervisión Integral al Departamento de Supervisiones Académicas, correspondiente al Semestre 2021-A por parcial: primer parcial 4 de marzo de 2021, segundo parcial 15 de abril de 2021 y tercer parcial 21 de mayo de 2021. Así mismo, con respecto a la supervisión presencial, se muestra el formato: Cronograma interno Supervisiones académicas en plantel, de fecha 12 de febrero de 2021, correspondiente al periodo: Febrero 2021 a Julio 2021. Continuando con la evaluación cualitativa del Desempeño docente se muestra el Guión de entrevista y observación para el acompañamiento docente en la educación a distancia de los siguientes docentes: Laura Rocío Sagahan Canales, de la asignatura de Historia de México II, de fecha 31 de mayo de 2021, de Miguel Ángel Orduña Medrano, de Ciencias de la Salud II, de fecha 31 de mayo de 2021, de Juan Martín Hernández Olivares, de Dibujo, de fecha 31 de mayo de 2021. En el último semestre 2021-A, no se realizaron observaciones, sugerencias y/o recomendaciones derivadas de la supervisión académica.

- ❖ Proceso: Infraestructura. Procedimiento Operativo: Mantenimiento a la infraestructura física (versión 4)

Se muestran los formatos de "Verificación de la infraestructura física del plantel" de los siguientes trimestres: del trimestre (Oct-dic 2020) oficio no. CBV66A/001/2021 de fecha 5 de enero 2021, del trimestre (Enero-Marzo 2021), formato de fecha 5 de abril de 2021 y del trimestre (abril-junio 2021), oficio no. CBV66A/070/2021 de fecha 5 de julio de 2021. Con relación a la integración de paquete técnico financiero de solicitud de algún mantenimiento se envió el día 28 de junio de 2021 vía correo electrónico al Departamento de Desarrollo Patrimonial la Minuta de supervisión física a la infraestructura física, del plantel 66 Xalapa II, en donde se informa el mantenimiento de sanitarios de hombres y mujeres. Así mismo, con relación alguna obra de construcción o mantenimiento en el plantel, se muestra oficio no. CBV66/033/2020, de fecha 9 de diciembre de 2020, solicitud de obra de nuevo plantel COBAEV 66 Xalapa II, en la cual se solicita 1 edificio de cuatro aulas, 1 edificio administrativo, 1 módulo de baños, 1 laboratorio multidisciplinario, lo cual se encuentra en proceso.

- ❖ Proceso: Infraestructura. Procedimiento Operativo: Limpieza de instalaciones e infraestructura (versión 1)

Se muestra Formato de Control de Limpieza de los meses de mayo, junio y julio 2021. Así mismo, se realizó una supervisión física del plantel y se comprueba la realización de las tareas de limpieza de instalaciones. De acuerdo con las medidas sanitarias, se tomó el curso de "Regreso a clases seguro", se ha seguido el protocolo: arco sanitizante, gel, toma de temperatura, tapete sanitizante, clases virtuales, los alumnos solo acuden a preguntar dudas. Se realizan guardias en el plantel para atender a los estudiantes de 9:00 a 15:00 hrs., la puerta está vigilada por una persona, se verifica la limpieza de baños.

- ❖ Objetivos de la Calidad

Con respecto a los resultados de los objetivos de la calidad, se obtuvieron los siguientes resultados: 1. Lograr como mínimo el 74% de eficiencia terminal, obtuvieron el 87.74%, en el ciclo generacional 2017B-2020 A, el plantel se ubica 5.58% por arriba del ciclo generacional anterior y 9.65% por arriba de la media COBAEV (78.21%), por lo cual se cumple con el criterio de desempeño; 2. Lograr como mínimo que el 78% de los estudiantes egresados que presentaron examen de admisión, sean aceptados en alguna Institución de Educación Superior, obtuvieron el 85.00

REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN EN EL SGC	REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN EN EL SGC	DIRECTOR GENERAL Y PRESIDENTE DEL COMITÉ DE LA CALIDAD
ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ

COLEGIO DE BACHILLERES DEL ESTADO DE VERACRUZ	
PROCEDIMIENTO DE CONTROL: AUDITORÍA INTERNA	VERSIÓN NÚMERO: 1
	FECHA DE APROBACIÓN: 17/08/18
	NO. DE COPIA CONTROLADA:
	PÁGINA: 54 DE 72



%, en el ciclo generacional 2017B-2020A, se logró una mejora significativa en comparación con el ciclo generacional anterior en el cual obtuvieron el 31.30%, se implementaron estrategias para reforzar la habilidad matemática y lectora en los alumnos, se diseñaron estrategias y asesorías virtuales empleando los cuadernillos de sexto semestre; 3. Lograr como mínimo el 80% de satisfacción del estudiante con respecto al servicio educativo que recibe en planteles, obtuvieron el 77.18% en el 2019, incumpliendo con el criterio de desempeño, de los cual se presentan acciones correctivas de fecha 31 de octubre de 2019, en los siguientes campos temáticos: Trámites y servicios, Condiciones de las instalaciones, Condiciones de mobiliario y equipo y Limpieza de instalaciones, así como la verificación de la eficacia de las acciones correctivas implementadas a través del Plan y seguimiento de las acciones correctivas de fecha 12 de diciembre de 2020; 4. Lograr como mínimo el 80% del desempeño del personal docente, obtuvieron el 93.02 %, en el 2020, cumpliendo con el criterio de desempeño y aumentando el % con respecto al año anterior; 5. Lograr como mínimo el 80% del desempeño del personal directivo y administrativo, obtuvieron el 86.60%, cumpliendo con el criterio de desempeño y aumentando el % con respecto al año anterior y 6. Lograr como mínimo el 80% de satisfacción del personal con respecto al ambiente de trabajo, obtuvieron el 83.22% cumpliendo con el criterio de desempeño y aumentando el % con respecto al año anterior.

❖ Resultados de indicadores de procesos educativos (aprobación y reprobación).

Con relación a los resultados de los indicadores de procesos educativos del Semestre 2020-B, se muestra Reporte de Indicadores Educativos del Semestre 2020-B, el análisis demuestra las variaciones que ha tenido el Plantel 66 Xalapa II, en relación al porcentaje de aprobación un decremento 72.88% y en reprobación un incremento del 3.06% con respecto al semestre B anterior y de 8.10% en comparación a su semestre B óptimo (2017-B). De acuerdo a los resultados, no cumplieron con los criterios de desempeño y realizaron acciones correctivas las cuales se implementaran en el Semestre 2021-B, dentro de las cuales se mencionan las siguientes: Seguimiento a reprobados a través del programa DIES, Reuniones presenciales y virtuales con padres de familia, Tutorías virtuales y presenciales con alumnos de bajo rendimiento académico, Seguimiento por materia mediante un reporte semanal del uso del alumnado de la plataforma Moodle y Uso de otras plataformas virtuales de apoyo a la plataforma oficial. Con respecto a los procedimientos operativos: Impartición de Programas de Estudio y Evaluación del Aprendizaje Versión 5, Supervisiones Académicas Versión 6, Mantenimiento a la Infraestructura Física Versión 4 y Limpieza de instalaciones e infraestructura Versión 1 se cumple conforme lo que estipulan dichos procedimientos. Solo en Mantenimiento a la Infraestructura Física se detecta una Oportunidad de Mejora.

Con relación a los Indicadores educativos (reprobación, aprobación), se cumple con el seguimiento de los resultados, realización de acciones correctivas e implementación.

Así mismo, se cumple con los Objetivos de la calidad versión 8, se cuenta con los resultados y el seguimiento de los mismos, sin embargo se detectó una Oportunidad de Mejora en la organización de la información.

Es importante mencionar, la disposición para recibir la auditoría y la participación del enlace de la calidad.

**Plantel 26 Allende-Coatzacoalcos**

Fecha de auditoría 06 de julio de 2021.

❖ Proceso: Impartición de programas de estudio y evaluación del aprendizaje. Procedimiento Operativo: Impartición de programas de estudio y evaluación del aprendizaje (versión 5)

Respecto a la distribución de los programas de estudio vigentes, se mostró como evidencia los correos enviados a los 18 docentes del plantel el 29 de enero del 2021, así como el acuse de recibido de los mismos.

REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN EN EL SGC	REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN EN EL SGC	DIRECTOR GENERAL Y PRESIDENTE DEL COMITÉ DE LA CALIDAD
ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ

COLEGIO DE BACHILLERES DEL ESTADO DE VERACRUZ	
PROCEDIMIENTO DE CONTROL: AUDITORÍA INTERNA	VERSIÓN NÚMERO: 1
	FECHA DE APROBACIÓN: 17/08/18
	NO. DE COPIA CONTROLADA:
	PÁGINA: 55 DE 72



Los productos de las academias estatales de profesores y los lineamientos académicos fueron enviados de igual manera a los docentes vía electrónica a partir del 2 de febrero del 2021, según fueron recibidos en la coordinación de zona. Evidencia impresa de los correos enviados y acuse de los docentes.

Se realizaron las 4 academias locales; el 14 de enero, 14 de abril, 21 de mayo y 28 de junio del año en curso. Se mostraron como evidencia las capturas de pantalla de las reuniones virtuales, así como captura impresa de los mensajes de WhatsApp convocando a las mismas. Se realizó en tiempo y forma mediante correo electrónico, el calendario de evaluaciones parciales, mostrando como evidencia captura impresa de los envíos y acuses correspondientes

En relación a las planeaciones académicas de los docentes se revisó una muestra de 10 docentes: Lic. Jenny Margarita Arias Santos, Lic. Alfonso M. Sarricolea de la Cruz, Lic. Gabriel González García, Profa. Reynalda Morales Magaña, Ing. José Luis Velázquez García, Lic. Marisela Rueda Silva, Ing. Pedro Gaspar Molina Sagardia, Lic. Elsa Patricia Fernández Méndez, Lic. Anselmo Secundino Diego y Claudia Pretelín Fermán. Todos los antes mencionados contaban con documentación académica completa en los tres parciales.

Subdirección Académica muestra seguimiento a través en la plataforma Moodle durante el semestre a la correcta aplicación de los instrumentos de evaluación docente. Evidencia de reuniones físicas con los docentes en la que se dio seguimiento tanto a los instrumentos de evaluación como a la captura oportuna de calificaciones.

- ❖ Proceso: Impartición de programas de estudio y evaluación del aprendizaje. Procedimiento Operativo: Supervisiones Académicas (versión 6)

Se muestra el “Cronograma interno Supervisiones académicas en plantel” del semestre 2021-A correctamente requisitado y enviado oportunamente el 9 de febrero del 2021.

Se toma una muestra de los docentes supervisados con base al Cronograma interno Supervisiones académicas en plantel: Lic. Jenny Margarita Arias Santos, Lic. Alfonso M. Sarricolea de la Cruz, Lic. Gabriel González García, Profa. Reynalda Morales Magaña, Ing. José Luis Velázquez García, Lic. Marisela Rueda Silva, Ing. Pedro Gaspar Molina Sagardia, Lic. Elsa Patricia Fernández Méndez, Lic. Anselmo Secundino Diego y Claudia Pretelín Fermán. En el caso de los docentes Pedro Gaspar Molina Sagardia, y Anselmo Secundino Diego muestran la misma observación en relación a que tienen muy pocas clases virtuales con los alumnos. Se muestra evidencia de reunión virtual del día posterior a la supervisión con los docentes antes mencionados, en la que manifiesta el profesor Gaspar no tener monitor para computadora y el profesor Anselmo presentar dificultad para el manejo de las plataformas. Se le proporciona un monitor al docente y se convoca a los interesados a una capacitación en el uso de plataforma y equipo. Se muestra evidencia con fecha que corrobora que las observaciones se atendieron en tiempo y forma de acuerdo a la norma.

- ❖ Proceso: Infraestructura. Procedimiento Operativo: Mantenimiento a la infraestructura física (versión 4)

Se revisan los formatos “Verificación de la infraestructura física del plantel”. El del trimestre enero- marzo fue enviado en tiempo y forma. El correspondiente al trimestre abril- junio ya se envió a desarrollo patrimonial. No hay ninguna autorización del departamento de desarrollo patrimonial. No existe ninguna obra en construcción a la inspección física.

Se cumplió con la implantación, la atención y el seguimiento del procedimiento de acuerdo a los criterios de auditoría

- ❖ Proceso: Infraestructura. Procedimiento Operativo: Limpieza de instalaciones e infraestructura (versión 1)

REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN EN EL SGC	REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN EN EL SGC	DIRECTOR GENERAL Y PRESIDENTE DEL COMITÉ DE LA CALIDAD
ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ

COLEGIO DE BACHILLERES DEL ESTADO DE VERACRUZ	
PROCEDIMIENTO DE CONTROL: AUDITORÍA INTERNA	VERSIÓN NÚMERO: 1
	FECHA DE APROBACIÓN: 17/08/18
	NO. DE COPIA CONTROLADA:
	PÁGINA: 56 DE 72



Se muestra bitácora de limpieza de control considerando las áreas a limpiar, tipos y frecuencia, así como los responsables de realizarla con evidencia. Se muestran los formatos requeridos por el procedimiento debidamente requisitados y resguardados. A la inspección física el plantel se encuentra sin basura, con aulas y equipo limpios. Los baños se encuentran en perfecto estado, limpios y cuentan con jabón, gel y papel higiénico. En la única entrada se encuentra el arco sanitizante funcionando adecuadamente. Al entrar esta un trabajador para proporcionar gel y tomar la temperatura. Es pertinente mencionar que son muy pocos los trabajadores que se encontraban en el plantel en el momento de la auditoría ya que intercalan horarios para mantener la sana distancia. Todos los trabajadores dentro del plantel portan cubre bocas y tienen en su espacio de trabajo gel antibacterial. Se cumplió con la implantación, la atención y el seguimiento del procedimiento de acuerdo a los criterios de auditoría.

❖ **Objetivos de la Calidad**

En lo referente a la eficiencia terminal se cumplió, se obtuvo el 77.46%. El director del plantel refiere que se realizó trabajo colegiado para estructurar u plan emergente en el escenario de la pandemia y así evitar la deserción.

Se logró que un 89% de los estudiantes egresados que presentaron examen de admisión, fueran aceptados en alguna Institución de Educación superior

La satisfacción del estudiante se logró en un 88.54%.

En relación al desempeño docente se logró el 92.58%

En el rubro del desempeño del personal directivo y administrativo, se obtuvo un 85.81%.

Respecto a la satisfacción del personal en relación al ambiente de trabajo se cumplió el objetivo logrando un 94.27%

Durante la pandemia mantuvo el Director reuniones virtuales con los subdirectores y enlace de la calidad para dar seguimiento al cumplimiento de los objetivos de la calidad, reforzando su importancia en las academias locales. Mostro evidencia de las reuniones con fecha, así como captura de los mensajes por WhatsApp en donde se convoca a las reuniones.

❖ **Resultados de indicadores de procesos educativos (aprobación y reprobación).**

Se muestran Indicadores de aprobación y reprobación del semestre 2020-B, cumpliendo con el criterio de desempeño. Aprobación semestral 97.85, Reprobación semestral 2.15. Se muestra evidencia de reuniones con padres de familia atendiendo el tema de reprobación, como refuerzo al logro de indicadores.

Después de haber verificado las evidencias sobre la implantación, la atención y el seguimiento de los procesos y puntos auditados, concluyo que en el Plantel 26 Allende-Coatzacoalcos, se cumple satisfactoriamente con los procesos auditados en el contexto de la pandemia COVID -19.

**Plantel 62 Veracruz Norte**

Fecha de auditoría 1 de julio de 2021.

❖ **Proceso: Impartición de programas de estudio y evaluación del aprendizaje. Procedimiento Operativo: Impartición de programas de estudio y evaluación del aprendizaje (versión 5)**

Se cumple en lo concerniente a la difusión con docentes de los programas de estudios y lineamientos de las academias estatales, al seguimiento en la impartición de programas de estudios, el análisis y la adaptación de los productos de las academias estatales de profesores en las planeaciones didácticas.

Se cumple con el procedimiento, se entregan programas de estudio, calendario de evaluación, los docentes participan en academias locales, estatales, regionales, elaboran su planeación didáctica con los productos de las academias.

REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN EN EL SGC	REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN EN EL SGC	DIRECTOR GENERAL Y PRESIDENTE DEL COMITÉ DE LA CALIDAD
ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ

COLEGIO DE BACHILLERES DEL ESTADO DE VERACRUZ	
PROCEDIMIENTO DE CONTROL: AUDITORÍA INTERNA	VERSIÓN NÚMERO: 1
	FECHA DE APROBACIÓN: 17/08/18
	NO. DE COPIA CONTROLADA:
	PÁGINA: 57 DE 72



- ❖ Proceso: Impartición de programas de estudio y evaluación del aprendizaje. Procedimiento Operativo: Supervisiones Académicas (versión 6)  

Se muestra cumplimiento del procedimiento a través del registro de documentación académica (Planeación didáctica, Estrategias de evaluación e Instrumentos de evaluación) de los docentes mediante el Formato de supervisión integral, se constató a través de la revisión de muestra de docentes, además de enviarse tres por semestre.  
 La documentación presentada como evidencia en la auditoría tales como formatos, planeaciones, oficios, solventa el procedimiento ya que las evidencias mostradas cuentan con la documentación que corrobora la información.
- ❖ Proceso: Infraestructura. Procedimiento Operativo: Mantenimiento a la infraestructura física (versión 4)  

Se revisan los formatos “Verificación de la infraestructura física del plantel”. Se cumplió con la implantación, la atención y el seguimiento del procedimiento de acuerdo a los criterios de auditoría.
- ❖ Proceso: Infraestructura. Procedimiento Operativo: Limpieza de instalaciones e infraestructura (versión 1)  

Se muestran los formatos requeridos por el procedimiento debidamente requisitados y resguardados. A la inspección física el plantel se encuentra sin basura, con aulas y equipo limpios. Se cumplió con la implantación, la atención y el seguimiento del procedimiento de acuerdo a los criterios de auditoría.
- ❖ Objetivos de la Calidad  

El plantel participa en todos los objetivos de la calidad; conoce, verifica y da seguimiento a los objetivos de la Calidad. La documentación presentada como evidencia cuenta con la documentación que corrobora la información. No se detectan Oportunidades de Mejora y No Conformidades.
- ❖ Resultados de indicadores de procesos educativos (aprobación y reprobación).  

Se muestran Indicadores de aprobación y reprobación del semestre 2020B, cumpliendo con el criterio de desempeño. Aprobación semestral 78.98%, Reprobación semestral 21.02%.  
 Con base a la evidencias presentadas de acuerdo al personal auditado, se pone de manifiesto que no se encontró ninguna No Conformidad y/u Oportunidad de Mejora, dado que se cuenta con la información solicitada. Presentando un manejo ágil de la información documentada.

**CONCLUSIÓN DE LA AUDITORÍA:** Resultado de la auditoría tras considerar los objetivos de la auditoría y todos los hallazgos de la auditoría.

### 3. Capítulo III Consideraciones Finales

#### 3.1 Conclusiones

El ejercicio se llevó a cabo sin ningún contratiempo mayor dónde los auditores identificaron las Oportunidades de Mejora, No Conformidades, Riesgos y la Mejora Continua ya aplicada en los procedimientos operativos auditados. La siguiente tabla muestra el consolidado de las No Conformidades y Oportunidades de Mejora identificadas por los auditores en la ejecución del programa de auditoría.

REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN EN EL SGC	REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN EN EL SGC	DIRECTOR GENERAL Y PRESIDENTE DEL COMITÉ DE LA CALIDAD
ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ



**NO CONFORMIDADES DETECTADAS EN PROCEDIMIENTOS**

Centro de Trabajo	Criterio de Auditoria que se incumple	Requisito de la Norma ISO 9001:2015	No Conformidad
Departamento de Recursos Materiales y Servicios Generales	Procedimiento operativo "Limpieza de Instalaciones e Infraestructura" versión 1, específicamente en la actividad 1 que a la letra dice "El Encargado de limpieza lleva un control de la limpieza considerando las áreas a limpiar, los tipos de limpieza y la frecuencia, así como los responsables de realizarla."	<b>7.5.3 Control de la información documentada</b> 7.5.3.1 La información documentada requerida por el SGC y por esta Norma Mexicana, se debe controlar para asegurarse que: a) Esté disponible y <b>sea idónea para su uso</b> , donde y cuando se necesite.	Debido a que los registros de Control de Limpieza de enero a mayo de 2021 de los edificios Av. Américas No.24, Av. Américas No.60 y Av. Américas #87 no están llenados correctamente; es decir, hay campos vacíos (quién realizó la limpieza) y firmados por un supervisor o encargado de limpieza que no pertenece al COBAEV si no a la compañía contratada.
Departamento de Recursos Materiales y Servicios Generales	Procedimiento operativo "Limpieza de Instalaciones e Infraestructura" versión 1. Actividad 5 "Supervisa la limpieza, verificando la eficacia de esta en una muestra al azar de acuerdo a lo planificado, registrando las observaciones en el Control de Limpieza"	<b>7.5.3 Control de la información documentada</b> 7.5.3.1 La información documentada requerida por el SGC y por esta Norma Mexicana, se debe controlar para asegurarse que: a) Esté disponible y <b>sea idónea para su uso</b> , donde y cuando se necesite.	Las evidencias mostradas en el formato Control de Limpieza, se indica en mes de febrero en el edificio de Av. Américas No. 60 se supervisó la limpieza del mes de enero se realizó los días domingo (10, 17, 2, 31), en febrero los días 29, 30 y 31 cuando el mes solo tiene 28 días y el mes de abril en el edificio Av. Américas #24 realizaron limpieza y supervisión día domingo (4, 11).
Departamento de Desarrollo Patrimonial	Procedimiento Operativo "Mantenimiento a la infraestructura física (Versión 4)". Actividad 8 que a la letra dice "Analiza las condiciones técnicas viables para la solución del problema, da las indicaciones a observarse en la realización del trabajo y autoriza aquellas acciones que por sus características sean prioritarias para su atención,	<b>7.1.3 Infraestructura</b> La organización debe determinar, proporcionar y mantener la infraestructura necesaria para la operación de sus procesos y lograr la conformidad de los productos y servicios.	De una muestra de seis planteles no se muestra evidencia objetiva del seguimiento de los Formatos Verificación de Infraestructura Física del Plantel, específicamente la muestra de los planteles son: Plantel 03 Martínez de la Torre, 06 Nogales, 09 Tamiahua, 30 Villa Azueta y 66 Xalapa II.
			No se cuenta con evidencia objetiva que sustente que hayan atendido a los 71 planteles en el año 2020, como se reporta en el formato de

REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN EN EL SGC	REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN EN EL SGC	DIRECTOR GENERAL Y PRESIDENTE DEL COMITÉ DE LA CALIDAD
ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ

COLEGIO DE BACHILLERES DEL ESTADO DE VERACRUZ	
PROCEDIMIENTO DE CONTROL: AUDITORÍA INTERNA	VERSIÓN NÚMERO: 1
	FECHA DE APROBACIÓN: 17/08/18
	NO. DE COPIA CONTROLADA:
	PÁGINA: 59 DE 72



Departamento de Desarrollo Patrimonial	Medición del Indicador: Porcentaje de planteles atendidos con necesidades prioritarias de mantenimiento a la infraestructura Física. Formato de Seguimiento al Desempeño de los Procesos	<b>9.1.3 Análisis y Evaluación</b> La organización debe analizar y evaluar los datos y la información apropiados que surgen por el seguimiento y la medición.	Seguimiento al desempeño de procesos el resultado del "indicador Porcentaje de planteles atendidos con necesidades prioritarias de mantenimiento a la infraestructura física". Con respecto al 2020, se reporta un 100% de cumplimiento, indicando que fueron 71 planteles los atendidos que son la totalidad de planteles que tiene el COBAEV.
Protección Civil	Manual de Protección Civil 2019 del COBAEV. Estipula lo siguiente "El Programa Interno de Protección Civil es el órgano normativo y operativo, cuyo ámbito de acción se localiza en las instalaciones de los planteles y oficinas centrales de este organismo, los cuales tiene que integrar con responsabilidad las Unidades Internas de Protección Civil, con la finalidad de elaborar, desarrollar, dirigir, implementar y coordinar acciones en materia de Protección Civil dentro del programa interno correspondiente, en cumplimiento del Artículo 66 de la Ley 856 de Protección Civil de nuestro Estado, siendo de interés en general y obligatorio para todos los alumnos, docentes y personal administrativo".	<b>7.1.4 Ambiente para la operación de los procesos.</b> La organización debe determinar, proporcionar y mantener el ambiente necesario para la operación de sus procesos y para lograr la conformidad de los productos y servicios.	En Oficinas Centrales no se cuenta con Programas Internos de Protección Civil, planes de emergencia, actas constitutivas de Unidades Internas ni se cuentan con capacitaciones propias de protección civil en estos centros de trabajo. En Oficinas Centrales a la fecha de la auditoría no ha habido ninguna difusión sobre medidas preventivas del COVID-19 ni plan de emergencia ante esta enfermedad.
Protección Civil	Manual de Protección Civil 2019 del COBAEV. Estipula lo siguiente: "Acta Constitutiva tiene vigencia de un año y se envía a Dirección Operacional y este a su vez envía a la coordinación para la protección civil dependiente de la secretaría de educación de Veracruz".	<b>7.1.4 Ambiente para la operación de los procesos.</b> La organización debe determinar, proporcionar y mantener el ambiente necesario para la operación de sus procesos y para lograr la conformidad de los productos y servicios.	Las Actas Constitutivas de los planteles se encuentran vencidas ya que tienen solo un año de vigencia y no hay evidencia de que haya Actas correspondientes a Oficinas Centrales.
		<b>7.1.5 Recursos de seguimiento y medición</b> La organización debe determinar y	En la revisión de la documentación académica (planeación didáctica, estrategias de evaluación e instrumentos de evaluación para el semestre 2021-A), se

REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN EN EL SGC	REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN EN EL SGC	DIRECTOR GENERAL Y PRESIDENTE DEL COMITÉ DE LA CALIDAD
ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ

COLEGIO DE BACHILLERES DEL ESTADO DE VERACRUZ	
PROCEDIMIENTO DE CONTROL: AUDITORÍA INTERNA	VERSIÓN NÚMERO: 1
	FECHA DE APROBACIÓN: 17/08/18
	NO. DE COPIA CONTROLADA:
	PÁGINA: 60 DE 72



Plantel 41 Chontla	Impartición de programas de estudio y evaluación del aprendizaje (versión 5). Norma de operación 4.1 documentos normativos acta de academia, dosificación de contenidos y dosificación programática.	proporcionar los recursos necesarios para asegurarse de la validez y fiabilidad de los resultados cuando se realice el seguimiento o la medición para verificar la conformidad de los productos y servicios con los requisitos.	tomó una muestra de 5 docentes de diferentes asignaturas para revisar minuciosamente planeaciones detectando que 2 maestros Ing. María Burgos Morales de la asignatura de matemáticas y el Ing. Pedro Álvarez Enríquez de la asignatura de física no presentaron sus planeaciones y el profesor Raúl Avendaño Flores de la para escolar de danza presentó inconsistencias en el apartado de evaluación
Plantel Chinameca 33	Mantenimiento a la Infraestructura Física (versión 4) Norma de operación 4.6 "Toda obra de construcción o mantenimiento que se realice en el plantel, independientemente del origen de su recurso, debe contar con la autorización del Departamento de Desarrollo Patrimonial, con base en un expediente técnico que refleje tanto información técnicas, como presupuestal, reguladas por las instancias correspondientes.	<b>7.5 Información documentada</b> 7.5.1. El sistema de Gestión de la calidad de la organización debe incluir: b) La información documentada que la organización determina como necesaria para la eficacia del sistema de gestión de la calidad.	No se cumple el procedimiento operativo en el punto 4.6., ya que no se mostró evidencia de Oficio de autorización del Departamento de Desarrollo Patrimonial.
Plantel Huatusco 25	Procedimiento Operativo Impartición de Programas de Estudio y Evaluación del Aprendizaje	<b>7.5.3 Control de la información documentada</b> 7.5.3.1 La información documentada requerida por el SGC y por esta Norma Mexicana, se debe controlar para asegurarse que: a) Esté disponible y <b>sea idónea para su uso</b> , donde y cuando se necesite.	Se solicitó la siguiente documentación: Las actas de academias estatales de los semestres 2020-B y 2021-A, Actas de academias locales de los semestres 2020-B y 2021-A, de las siguientes Unidades de aprendizaje: Informática (cuarto semestre) , Introducción a las Ciencias Sociales (segundo semestre) , Ecología y medio ambiente (sexto semestre) , Historia universal contemporánea (sexto semestre) y el Calendario de supervisiones académicas, incumpliendo con el requisito
		<b>8.2.3 Revisión de los requisitos para los productos y servicios.</b> La organización debe asegurarse	Se tomó una muestra de 6 docentes para la revisión de evidencias académicas, de los cuales en 4 de ellos no se encontraron las dosificaciones

REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN EN EL SGC	REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN EN EL SGC	DIRECTOR GENERAL Y PRESIDENTE DEL COMITÉ DE LA CALIDAD
ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ

COLEGIO DE BACHILLERES DEL ESTADO DE VERACRUZ	
PROCEDIMIENTO DE CONTROL: AUDITORÍA INTERNA	VERSIÓN NÚMERO: 1
	FECHA DE APROBACIÓN: 17/08/18
	NO. DE COPIA CONTROLADA:
	PÁGINA: 61 DE 72



Plantel Huatusco	25	Procedimiento Operativo Impartición de Programas de Estudio y Evaluación del Aprendizaje	de que tiene la capacidad de cumplir los requisitos para los productos y servicios que se van a ofrecer a los clientes. La organización debe llevar a cabo una revisión antes de comprometerse a suministrar productos y servicios a un cliente, para incluir: c) los requisitos especificados por la organización. Y al Procedimiento Operativo "Impartición de Programas de Estudio y Evaluación del Aprendizaje.	de contenido, lineamientos, instrumentos de evaluación y planeaciones académicas, los docentes son: Reyna Margarita (segundo semestre) de Introducción a las ciencias sociales, Manuel Antonio Eduardo Solís (sexto semestre) ecología y medio ambiente, Genoveva López Moreno (segundo semestre) de Inglés II y Guillermo Tejeda Lara (cuarto semestre) Matemáticas IV, correspondientes a los semestres 2020-B y 2021-A, incumpliendo con el Requisito de la Norma ISO 9001:2015.
Plantel Huatusco	25	Procedimiento Operativo: Supervisiones Académicas. Norma de operación: 4.2.1 Plantel tipo "A", "B" o "C", al menos una supervisión presencial en el aula por docente en el semestre, sin considerar aquellas supervisiones de seguimiento necesarias, derivadas del nivel de desempeño observado de dicho Procedimiento Operativo.	<b>9.1.3 Análisis y evaluación</b> La organización debe analizar y evaluar los datos y la información apropiados que surgen por el seguimiento y la medición. d) Si lo planificado se ha implementado de forma eficaz.	Se tomó una muestra de 6 docentes para verificar que se lleven a cabo las supervisiones académicas por parte de la Subdirección Académica del plantel, revisando los semestres 2020B y 2021A, de los cuales no se encontró evidencia del cumplimiento del Procedimiento Operativo de Supervisiones académicas.
Plantel Huatusco	25	Información documentada del SGC: Objetivos de la Calidad	<b>9.1.3 Análisis y evaluación</b> La organización debe analizar y evaluar los datos y la información apropiados que surgen por el seguimiento y la medición, de los incisos a) la conformidad de los productos y servicios, b) El grado de satisfacción del cliente, y g) La necesidad de mejoras en el sistema de gestión de la calidad	Se solicitaron los resultados actualizados de los objetivos de la calidad y mostraron resultados de años anteriores de los siguientes: 3.- Lograr como mínimo el 80% de satisfacción del estudiante con respecto al servicio educativo que recibe en planteles, muestran resultados del año 2018 (87.75). No mostraron 2019 4.- Lograr como mínimo el 80% del desempeño del personal docente, nos muestran resultados del año 2017 (88.15%). 5.- Lograr como mínimo el 80% de desempeño del personal directivo y administrativo para el cual nos muestran

REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN EN EL SGC	REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN EN EL SGC	DIRECTOR GENERAL Y PRESIDENTE DEL COMITÉ DE LA CALIDAD
ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ

COLEGIO DE BACHILLERES DEL ESTADO DE VERACRUZ	
PROCEDIMIENTO DE CONTROL: AUDITORÍA INTERNA	VERSIÓN NÚMERO: 1
	FECHA DE APROBACIÓN: 17/08/18
	NO. DE COPIA CONTROLADA:
	PÁGINA: 62 DE 72



			resultados del año 2017 (88.30%). No mostraron 2019.
Plantel Mecatepec	37 Impartición de programas de estudio y evaluación del aprendizaje (versión 5)	<p><b>7.1.5 Recursos de seguimiento y medición</b> La organización debe determinar y proporcionar los recursos necesarios para asegurarse de la validez y fiabilidad de los resultados cuando se realice el seguimiento o la medición para verificar la conformidad de los productos y servicios con los requisitos.</p> <p><b>8.1 Planificación y control operacional.</b> La organización debe planificar, implementar y controlar los procesos necesarios para cumplir los requisitos para la provisión de productos y servicios, y para implementar las acciones determinadas.</p> <p><b>8.2.3 Revisión de los requisitos para los productos y servicios.</b> La organización debe asegurarse de que tiene la capacidad de cumplir los requisitos para los productos y servicios que se van a ofrecer a los clientes. La organización debe llevar a cabo una revisión antes de</p>	De una muestra de 4 docentes, 3 presentan variaciones en sus porcentajes en sus instrumentos de evaluación, impidiendo dar cumplimiento a la evaluación educativa. Los instrumentos de evaluación no contienen los porcentajes acordados para el periodo de evaluación por las academias estatales

REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN EN EL SGC	REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN EN EL SGC	DIRECTOR GENERAL Y PRESIDENTE DEL COMITÉ DE LA CALIDAD
ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ

COLEGIO DE BACHILLERES DEL ESTADO DE VERACRUZ	
PROCEDIMIENTO DE CONTROL: AUDITORÍA INTERNA	VERSIÓN NÚMERO: 1
	FECHA DE APROBACIÓN: 17/08/18
	NO. DE COPIA CONTROLADA:
	PÁGINA: 63 DE 72



		<p>comprometirse a suministrar productos y servicios a un cliente, para incluir: c) los requisitos especificados por la organización. Y al Procedimiento Operativo "Impartición de Programas de Estudio y Evaluación del Aprendizaje</p> <p><b>8.5.1 Control de la producción y de la provisión del servicio.</b> La organización debe implementar la producción y provisión del servicio bajo condiciones controladas.</p> <p><b>8.7 Control de las salidas no conformes.</b></p>
--	--	--

OPORTUNIDADES DE MEJORA DETECTADAS EN PROCEDIMIENTOS		
Centro de Trabajo	Procedimiento Operativo	Oportunidad de Mejora
Departamento de Recursos Materiales y Servicios Generales	Mantenimiento básico versión 2	Realizar un procedimiento interno para atender la actividad del llenado de tambos con desinfectante que son utilizados en los arcos de la entrada a cada edificio de Oficinas Centrales.
Departamento de Recursos Materiales y Servicios Generales	Mantenimiento básico versión 2	Elaborar un control interno para formalizar el deshecho de material en desuso que se genera cuando se realiza una orden de trabajo.
Departamento de Recursos Materiales y Servicios Generales	Mantenimiento básico versión 2	Llevar los formatos de órdenes de trabajo realizado al momento de atender la solicitud de servicio ya que se encontraron órdenes con firma pero sin nombre de quién recibe el servicio. Al igual que pedir se selle de recibido por el centro de trabajo.
Departamento de Recursos Materiales y Servicios Generales	Envío y recepción de documentación y paquetes versión 2.	Realizar una notificación a los Centros de Trabajo, respecto a la nueva forma de cómo se está realizando la entrega de documentos y/o paquetes en las áreas. Anteriormente se remitía a las Direcciones y éstos últimos canalizaban documentos y/o paquetes a sus áreas. Al igual que notificar a los Centros de Trabajo las claves de Direcciones y Departamentos ya que Tecnologías de la Información cambió de D-9 a D-7.
Departamento de Recursos Materiales y Servicios Generales	Envío y recepción de documentación y paquetes versión 2.	Realizar una modificación al procedimiento ya que la paquetería actual (Vignola) no tiene la capacidad para satisfacer las necesidades del COBAEV para la entrega de documentos y paquetes, como se establece en la norma de Operación 4.3.1 del procedimiento que a la letra dice "Entrega a los planteles y coordinaciones de zona la documentación y paquetes en un plazo de 24 a 48 horas". Por ejemplo Plantel 01 Pueblo Viejo va una vez a la semana la paquetería. En ocasiones personal de planteles que tienen urgencia de envío, costean con recurso propio el envío de documentación con otra paquetería para que llegue a tiempo.

REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN EN EL SGC	REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN EN EL SGC	DIRECTOR GENERAL Y PRESIDENTE DEL COMITÉ DE LA CALIDAD
ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ

COLEGIO DE BACHILLERES DEL ESTADO DE VERACRUZ	
PROCEDIMIENTO DE CONTROL: AUDITORÍA INTERNA	VERSIÓN NÚMERO: 1
	FECHA DE APROBACIÓN: 17/08/18
	NO. DE COPIA CONTROLADA:
	PÁGINA: 64 DE 72



Departamento de Recursos Humanos	Capacitación al personal directivo y administrativo (versión 2)	Realizar un documento temporal donde se especifica que ya se está realizando una actualización de un manual de funciones, una vez terminado y autorizado se subirá a la página de COBAEV para su consulta.
Departamento de Recursos Financieros	Gestión de Recursos Financieros versión 10	Realizar las acciones programadas en sus acciones correctivas del objetivo de la calidad 5 que originalmente se agendaron en mayo y junio. Documentar evidencia de la realización de estas acciones, así como la actualización en el llenado del formato en Excel análisis estadístico del objetivo de la calidad 6.
Departamento de Control Presupuestal	Gestión de Recursos Financieros versión 10	Enviar una circular a las diversas áreas y los planteles del COBAEV, con el formato vigente de Afectación presupuestal/orden de pago, ya que se presentaron en la auditoría interna como evidencia formatos no vigentes, con distintos encabezados en la pleca y en el logo de la parte inferior de la hoja.
Departamento de Tecnologías de la Información	Objetivos de la Calidad	Actualizar el formato en Excel que muestra el comportamiento de los Objetivos de la Calidad en el 2019 y documentar con evidencia la realización de las acciones correctivas del objetivo 6 de la calidad.
Dirección Académica	Riesgos de la Dirección Académica. Objetivos de la Calidad (resultados institucionales)	En las minutas de las reuniones mensuales con el personal de la Dirección Académica, recabar todas las firmas de los participantes. Ya que se identificó en algunos meses del año 2021 no cuenta con la firma de la Directora Académica, Subdirectora Académica, Jefe (a) del Departamento de Servicios Docentes. En el año de 2020 en diciembre no se tiene la firma por parte de la Directora Académica.
Protección Civil	Requisito de la NOM ISO 9001:2015 7.1.4 Ambiente para la operación de los procesos.	Realizar un documento donde se establezca el procedimiento de supervisión de edificios por parte de protección civil y la temporalidad en la que se realiza. Dado que hay centros de trabajo (almacén general) que presentan condiciones inseguras y no se ha realizado una inspección. Difusión de las hojas de seguridad o ficha de información en almacén general para dar a conocer los procedimientos de que hacer en caso de alguna situación insegura con respecto a los químicos que se manejan en el mismo.
Plantel 64	Supervisiones Académicas	Implementar para los docentes un taller sobre manejo de herramientas tecnológicas a fin de reforzar las capacitaciones implementadas por el COBAEV sobre la plataforma Moodle.
Plantel 41 Chontla	Impartición de programas de estudio y evaluación del aprendizaje (versión 5)	Se sugiere se archiven los programas, aunque estos hayan sufrido cambios al inicio de cada semestre.
Plantel 41 Chontla	Impartición de programas de estudio y evaluación del aprendizaje (versión 5)	Agilizar el manejo de documentos y oficios del área académica.

REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN EN EL SGC	REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN EN EL SGC	DIRECTOR GENERAL Y PRESIDENTE DEL COMITÉ DE LA CALIDAD
ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ

COLEGIO DE BACHILLERES DEL ESTADO DE VERACRUZ	
PROCEDIMIENTO DE CONTROL: AUDITORÍA INTERNA	VERSIÓN NÚMERO: 1
	FECHA DE APROBACIÓN: 17/08/18
	NO. DE COPIA CONTROLADA:
	PÁGINA: 65 DE 72



Plantel 33 Chinameca	Mantenimiento a la Infraestructura Física (versión 4)	Consultar el microsítio de la página oficial del COBAEV, en el apartado de Desarrollo Patrimonial y descargar el formato Acta de donación para obras donadas por el ayuntamiento y atender esta solicitud en lo correspondiente al Aula Didáctica construida con número de obra 2020300590031 de fecha 07 de septiembre de 2020.
Plantel 31 Sayula de Alemán	Supervisiones Académicas	Notificar mediante oficio a 2 docentes supervisados, sobre los aspectos detectados en la supervisión virtual afin de reforzar sus habilidades en el manejo de la plataforma Moodle, además de implementar taller de capacitación.
Plantel 31 Sayula de Alemán	Limpieza de Instalaciones e Infraestructura (versión 1)	Realizar el formato Control de limpieza de forma mensual, enviar de enero a junio 2021 al departamento correspondiente mediante oficio, a su vez la implementación de bitácora de limpieza diaria.
Plantel 25 Huatusco	Resultados de indicadores de procesos educativos (aprobación y reprobación)	Plasmar en sus estrategias las evidencias de las mismas para sustentar su ejecución. En su "Reporte de Indicadores Educativos". Ya que se solicitó el informe de las evidencias realizadas para la mejora de los Indicadores educativos correspondientes al ciclo escolar 2019- 2020 (reprobación y aprobación) y del semestre 2020-B (reprobación y aprobación), los cuales no fueron presentados.
Plantel 25 Huatusco	Sistema de Gestión de Calidad	Involucrar en el Sistema de Gestión de la Calidad (capacitación sobre los procesos y procedimientos operativos del SGC) al personal docente, administrativo y académico.
Plantel Cazones 24	Impartición de programas de estudio y evaluación del aprendizaje (versión 5)	Ordenar evidencias del seguimiento que se hace en este procedimiento.
Plantel 66 Xalapa II	Mantenimiento a la Infraestructura Física Versión 4.	Mantener una buena organización en las evidencias de seguimiento a este procedimiento.
Plantel 55 Tantoyuca	Impartición de programas de estudio y evaluación del aprendizaje (versión 5)	Motivar a los docentes a través de capacitación para el uso de plataformas educativas y nuevas tecnologías aplicadas a la educación, ya que se observó que en este periodo de contingencia 15 de 20 maestros se adaptaron al cambio y los 5 se resistieron al cambio.

La siguiente tabla identifica por procedimiento operativo, los hallazgos correspondientes a Oportunidades de Mejora y No Conformidades detectados.

<b>RESULTADOS DEL PROGRAMA DE AUDITORIA JUL 2021</b>		
<b>PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS</b>	<b>ODM</b>	<b>NC</b>
Limpieza de Instalaciones e Infraestructura versión 1	1	2
Mantenimiento a la infraestructura física Versión 4	2	3

REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN EN EL SGC	REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN EN EL SGC	DIRECTOR GENERAL Y PRESIDENTE DEL COMITÉ DE LA CALIDAD
ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ

COLEGIO DE BACHILLERES DEL ESTADO DE VERACRUZ	
PROCEDIMIENTO DE CONTROL: AUDITORÍA INTERNA	VERSIÓN NÚMERO: 1
	FECHA DE APROBACIÓN: 17/08/18
	NO. DE COPIA CONTROLADA:
	PÁGINA: 66 DE 72



7.1.4 Ambiente para la operación de procesos (Protección civil)	1	1
Impartición de programas de estudio y evaluación del aprendizaje versión 5	4	4
Supervisiones Académicas versión 6	2	1
Información documentada del SGC: Objetivos de la Calidad	0	1
Mantenimiento básico versión 2	3	0
Envío y recepción de documentación y paquetes versión 2	2	0
Capacitación al personal directivo y administrativo versión 2	1	0
Gestión de Recursos Financieros versión 10	2	0
Objetivos de la Calidad (Tecnologías de la Información)	1	0
Objetivos de la Calidad, resultados institucionales. (Dirección Académica)	1	0
Resultados de indicadores de procesos educativos. Aprobación y reprobación. (Plantel 25 Huatusco)	1	0
Sistema de Gestión de Calidad (Plantel 25 Huatusco)	1	0
Totales	22	12

ODM: Oportunidad de Mejora

NC: No Conformidad

Del total de hallazgos detectados en el Centros de Trabajo auditados:

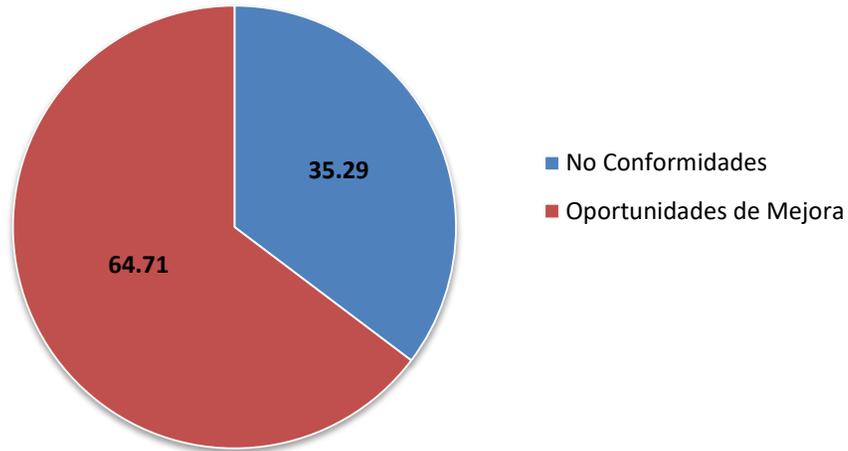
- 35.29% corresponden a No Conformidades.
- 64.71% corresponden a Oportunidades de Mejora.

Las siguientes gráficas describen de manera porcentual los hallazgos en la auditoría interna:

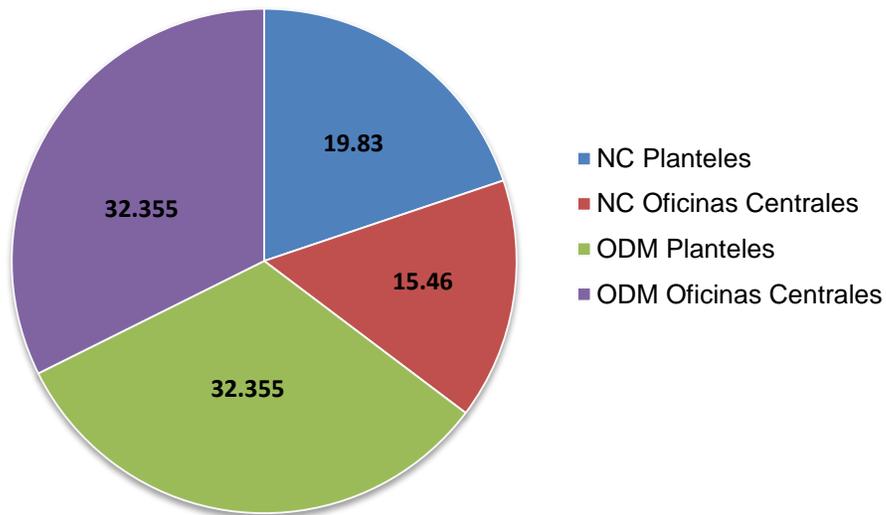
REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN EN EL SGC	REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN EN EL SGC	DIRECTOR GENERAL Y PRESIDENTE DEL COMITÉ DE LA CALIDAD
ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ



**% total de hallazgos detectados en Auditoría Interna julio 2021**



**% Hallazgos detectados en Planteles y Oficinas Centrales Auditoría Interna julio 2021**



REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN EN EL SGC	REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN EN EL SGC	DIRECTOR GENERAL Y PRESIDENTE DEL COMITÉ DE LA CALIDAD
ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ

COLEGIO DE BACHILLERES DEL ESTADO DE VERACRUZ	
PROCEDIMIENTO DE CONTROL: AUDITORÍA INTERNA	VERSIÓN NÚMERO: 1
	FECHA DE APROBACIÓN: 17/08/18
	NO. DE COPIA CONTROLADA:
	PÁGINA: 68 DE 72



De acuerdo al enfoque de la NOM ISO 9001:2015, en la siguiente tabla se describen los riesgos y oportunidades donde algunos centros de trabajo han detectado en el periodo diciembre a junio de 2021.

<b>RIESGOS Y OPORTUNIDADES DETECTADAS EN PROCEDIMIENTOS</b>		
<b>Centro de trabajo</b>	<b>Procedimiento Operativo</b>	<b>Detección de riesgos y oportunidades en el procedimiento auditado</b>
Enlace Interinstitucional de Coordinadores	Supervisión a Coordinaciones de Zona y Planteles (Versión 1)	Oportunidad. Se propone modificar el procedimiento operativo con base a la nueva normalidad, utilizando un sistema híbrido.
Evaluación Institucional	Evaluación del Desempeño Institucional versión 1	Oportunidad. El centro de trabajo ya está realizando una calendarización (no mencionada en el procedimiento) para el envío de solicitud de indicadores durante el año.
Unidad de Comunicación Interna	Comunicación Interna y Externa, Requisito de la NOM ISO 9001:2015 7.4. Comunicación	Oportunidad se han optimizado los tiempos y eficiencia en la realización de eventos, se puede contar con la información en tiempo real, disminuyendo gastos de traslados, ya que la información se ha emitido de manera electrónica.
Unidad de Transparencia	Control y seguimiento de información pública (Versión 1)	Oportunidad. Unificar el indicador "Información publicada" que indica el número de publicaciones actualizadas en la página Web del COBAEV, de la Matriz de Indicadores de Resultados (MIR) con el SIAFEV % de actualización de las obligaciones de transparencia en el SIPOT.
Unidad de Género	Requisito de la NOM ISO 9001:2015 7.1.4 Ambiente para la operación de los procesos.	Oportunidad que está recién implementada en relación a los cursos virtuales, mejorando los cursos que brinda este centro de trabajo. Riesgo que los enlaces de género no reporten las actividades realizadas, sin embargo, han incorporado a las coordinaciones de zona para mejorar el seguimiento.
Dirección Académica	Riesgos de la Dirección Académica. Objetivos de la Calidad (resultados institucionales)	Nuevo riesgo a partir de la pandemia: limitación de acceso a la educación debido a la situación económica, de acuerdo a esto, se realizaron libros de texto propios del COBAEV lineados con los programas de estudio; más accesibles económicamente además de contar con una plataforma digital gratuita "Moodle" con ejercicios, exámenes y clases para complementar la educación.
Departamento de Servicios Docentes	Impartición de Programas de Estudio y Evaluación del Aprendizaje Versión 5	Riesgo que los docentes utilicen programas de estudio obsoletos, sin embargo, estos se emiten de manera semestral al inicio de cada semestre.
Plantel 64 Acayucan	Supervisiones Académicas (versión 6)	Riesgo que se han presentado son la falta de energía eléctrica e internet en el plantel, por lo que las supervisiones las realiza el responsable académico accediendo a las clases según cronograma interno de guardias.
Plantel 64 Acayucan	Limpieza de instalaciones e infraestructura (versión 1)	Riesgo no contar con agua potable mitigando este problema con el agua que les provee un pozo.
Plantel 48 Jalcomulco	Mantenimiento a la infraestructura física (versión 4)	Oportunidad. Disminuir el tiempo en el que se emiten los informes de infraestructura a menos de 3 meses, ya que para planteles es mucho tiempo de espera para resolver necesidades estructurales.

REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN EN EL SGC	REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN EN EL SGC	DIRECTOR GENERAL Y PRESIDENTE DEL COMITÉ DE LA CALIDAD
ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ

COLEGIO DE BACHILLERES DEL ESTADO DE VERACRUZ	
PROCEDIMIENTO DE CONTROL: AUDITORÍA INTERNA	VERSIÓN NÚMERO: 1
	FECHA DE APROBACIÓN: 17/08/18
	NO. DE COPIA CONTROLADA:
	PÁGINA: 69 DE 72



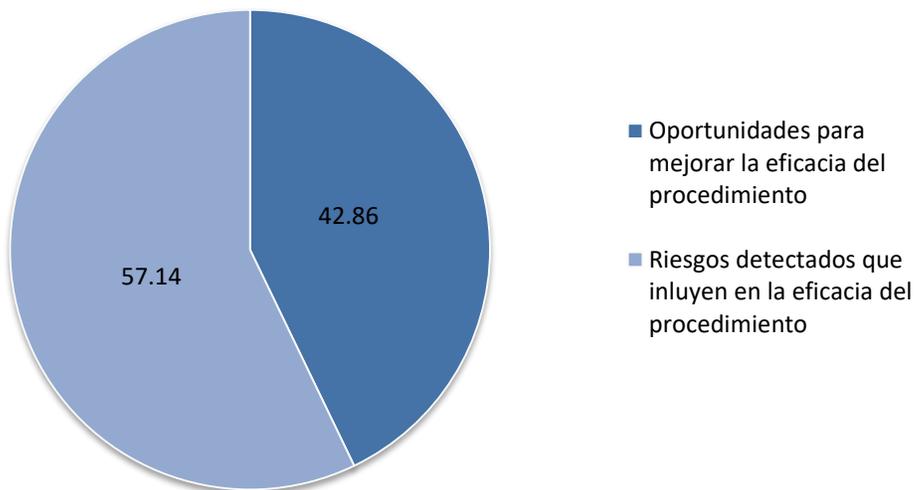
Plantel 33 Chinameca	Mantenimiento a la infraestructura física (versión 4)	Riesgo austeridad de recursos económicos para solventar las necesidades detectadas, se mitigan a través de gestiones constantes con la APF (Asociación de Padres de Familia del Plantel 33) y de forma externa con el Ayuntamiento Municipal.
----------------------	---	---

De los riesgos y oportunidades detectados en los procedimientos:

- 42.86% corresponden a oportunidades para mejorar la eficacia del procedimiento en el SGC.
- 57.14% corresponden a riesgos detectados que pueden influir en la eficacia del procedimiento en el SGC.

Las siguientes gráficas describen de manera porcentual los hallazgos correspondientes a Riesgos y Oportunidades detectados en los procedimientos operativos en la auditoría interna:

**% Riesgos y Oportunidades detectados que intervienen en la eficacia del procedimientos operativos auditado en el SGC.  
Auditoría Interna julio 2021**

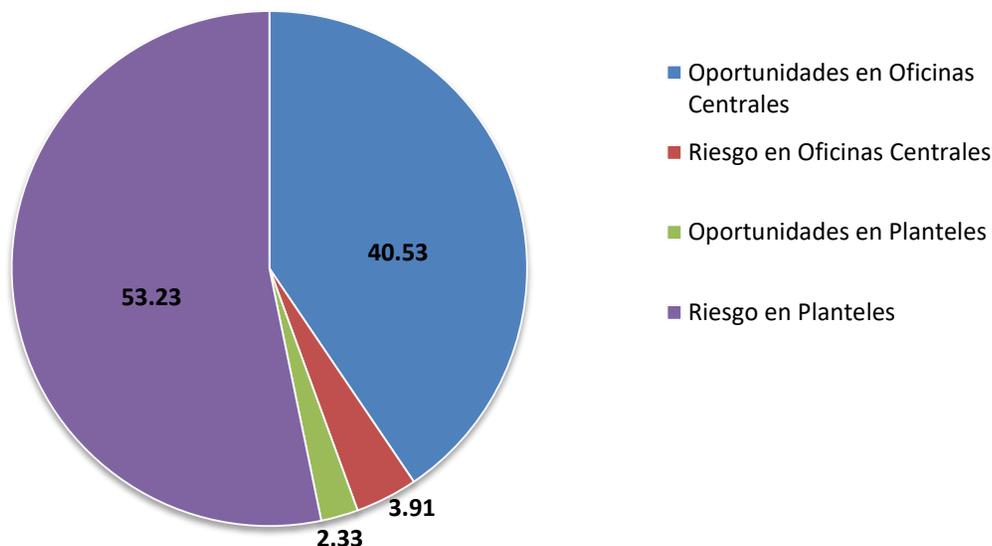


REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN EN EL SGC	REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN EN EL SGC	DIRECTOR GENERAL Y PRESIDENTE DEL COMITÉ DE LA CALIDAD
ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ

COLEGIO DE BACHILLERES DEL ESTADO DE VERACRUZ	
PROCEDIMIENTO DE CONTROL: AUDITORÍA INTERNA	VERSIÓN NÚMERO: 1
	FECHA DE APROBACIÓN: 17/08/18
	Nº. DE COPIA CONTROLADA:
	PÁGINA: 70 DE 72



**% Riesgos y Oportunidades detectados en procedimientos operativos auditados que intervienen en la eficacia en el SGC.  
Auditoría Interna julio 2021**



Dado que la Mejora Continua está siempre presente en el Sistema de Gestión de Calidad, en la siguiente tabla se resumen los hallazgos identificados en el procedimiento Impartición de programas de estudio y evaluación del aprendizaje (versión 5), correspondientes a mejoras continuas ya aplicadas al momento de la auditoría interna.

MEJORA CONTINUA APLICADA EN PROCEDIMIENTOS		
Centro de trabajo	Procedimiento Operativo	Mejora continua ya aplicada en el procedimiento auditado
Plantel 12 Córdoba y Subdirección Académica	Impartición de programas de estudio y evaluación del aprendizaje (versión 5)	Implementaron una estrategia de apoyo a los alumnos que no cuentan con herramientas tecnológicas como: computadora, tabletas, dispositivos móviles y el servicio de internet en casa, se les permite el acceso al plantel, proporcionándoles las herramientas necesarias para que logren realizar sus actividades en la plataforma Moodle, cabe destacar que para los semestres 2020B y 2021A solo atendieron a 1 alumno con esta situación

REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN EN EL SGC	REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN EN EL SGC	DIRECTOR GENERAL Y PRESIDENTE DEL COMITÉ DE LA CALIDAD
ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ

COLEGIO DE BACHILLERES DEL ESTADO DE VERACRUZ	
PROCEDIMIENTO DE CONTROL: AUDITORÍA INTERNA	VERSIÓN NÚMERO: 1
	FECHA DE APROBACIÓN: 17/08/18
	NO. DE COPIA CONTROLADA:
	PÁGINA: 71 DE 72



Docentes Plantel 12 Córdoba	Impartición de programas de estudio y evaluación del aprendizaje (versión 5)	Los alumnos que en ocasiones presentaron problemas para realizar sus exámenes, los docentes atendieron estos casos descargando los exámenes de la plataforma Moodle aplicándolos de manera física y posteriormente suben la calificación al Campus COBAEV (plataforma Moodle), además dan seguimiento con el uso de diferentes plataformas para cumplir con el porcentaje asignado en la ponderación del docente.
Plantel 48 Jalcomulco	Impartición de programas de estudio y evaluación del aprendizaje (versión 5)	Directora y personal del plantel mantienen estrecha comunicación con los alumnos para darles puntual seguimiento. Se habilitó un "club de tareas" en un salón del plantel para que los alumnos puedan tener acceso a tecnología e internet para que puedan realizar sus actividades académicas ya que la zona donde se ubica el plantel hay falla con señal de internet.
Plantel 56 Fortín de las Flores	Impartición de programas de estudio y evaluación del aprendizaje (versión 5)	Los alumnos que no cuentan con herramientas tecnológicas que les permitan realizar sus actividades y/o exámenes dentro de la plataforma Moodle, se les apoya proporcionándoles el acceso al plantel para el uso de equipo de cómputo, llevando a cabo todas las medidas sanitarias para salvaguardar la salud de los alumnos y personal del plantel.
Plantel 26 Allende-Coatzacoalcos	Impartición de programas de estudio y evaluación del aprendizaje (versión 5)	Subdirectora académica mantiene contacto con los padres de familia para aclarar cualquier duda en relación al desempeño académico de sus hijos en el contexto de la pandemia. Para reforzar y apoyar el trabajo docente.
Plantel 55 Tantoyuca	Impartición de programas de estudio y evaluación del aprendizaje (versión 5)	Subdirector Académico influye positivamente en sus docentes para el uso de plataformas educativas adicionales a la plataforma Moodle para mejorar los procesos de enseñanza-aprendizaje.

De la muestra de planteles que se auditaron el 25% presentan Mejora Continua aplicada en el procedimiento operativo al momento de la auditoría.

**PUNTOS FUERTES:**

- De 40 Centros de Trabajo auditados, en todos estuvo presente el (la) titular; lo que demostró su atención y compromiso con la mejora continua de sus procesos de trabajo.
- Buena disposición y actitud positiva del personal que recibió la auditoría, así como la participación de los enlace de la calidad.
- Los Centros de Trabajo con hallazgos (No Conformidad y/u Oportunidad de mejora) muestran apertura y disposición para solventarlos, esto apoyando a la mejora continua.
- En planteles, detectan e implementan mejoras para dar seguimiento puntual a los estudiantes y apoyo para aquellos que necesitan recurso tecnológico y así atacar el rezago académico.

REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN EN EL SGC	REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN EN EL SGC	DIRECTOR GENERAL Y PRESIDENTE DEL COMITÉ DE LA CALIDAD
ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ

COLEGIO DE BACHILLERES DEL ESTADO DE VERACRUZ	
PROCEDIMIENTO DE CONTROL: AUDITORÍA INTERNA	VERSIÓN NÚMERO: 1
	FECHA DE APROBACIÓN: 17/08/18
	Nº. DE COPIA CONTROLADA:
	PÁGINA: 72 DE 72



- El Colegio de Bachilleres del Estado de Veracruz detecta y ataca los mayores riesgos detectados en pandemia: rezago académico y falta de recursos para seguir en el Colegio. Diseña libros de texto apegados a los programas de estudio de a precio accesible y pone a disposición de los alumnos recursos para que no haya retraso académico tales como: donaciones de tablets, plataforma Moodle, App COBAEV.
- Centros de Trabajo identifican nuevos riesgos y oportunidades en procedimientos operativos para mejorar la eficacia en el Sistema de Gestión de la Calidad.

ELABORÓ:



DRA. INDRA MARGARITA MARTÍNEZ ZAMUDIO  
REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN

REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN EN EL SGC	REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN EN EL SGC	DIRECTOR GENERAL Y PRESIDENTE DEL COMITÉ DE LA CALIDAD
ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ