



# Informe de evaluación.

## Colegio de Bachilleres del Estado de Veracruz

**Autor del  
informe**  
Fecha de visita  
inicial

**Gerardo Hernández**  
06/12/2014

Página 1 de 26

...making excellence a habit.™

## Introducción.

Este informe ha sido compilado por Gerardo Hernández y se relaciona con la actividad de evaluación detallada más abajo

Visita ref /tipo/fecha/duración	Certificado / Norma	Dirección del Sitio
7994717 Auditoría de Seguimiento (Vigilancia) 06/12/2014 3 día(s) Nº de empleados: 10	FS 545531 ISO 9001:2008	Colegio de Bachilleres del Estado de Veracruz Américas #24 Col. Aguacatal Xalapa Veracruz CP 91130 México
8163244 Auditoría de Seguimiento (Vigilancia) 06/09/2014 1 día(s) Nº de empleados: 3	FS 545531 ISO 9001:2008	Colegio de Bachilleres del Estado de Veracruz Plantel Villa Azueta Av. Veracruz No. 64 Fracc. del Bosque Villa Azueta Veracruz C.P. 95580 México
8163245 Auditoría de Seguimiento (Vigilancia) 06/10/2014 1 día(s) Nº de empleados: 3	FS 545531 ISO 9001:2008	Colegio de Bachilleres del Estado de Veracruz Plantel Omealca Calle del Ejido S/N Col. La Aurora Omealca Veracruz CP 94900 México
8163246 Auditoría de Seguimiento (Vigilancia) 06/10/2014 1 día(s) Nº de empleados: 3	FS 545531 ISO 9001:2008	Colegio de Bachilleres del Estado de Veracruz Plantel Castillo de Teayo Priv. del Castillo S/N Col. Ampliación el Avalo Castillo de Teayo Veracruz C.P. 92940 México

<p>8163247 Auditoría de Seguimiento (Vigilancia) 06/11/2014 1 día(s) Nº de empleados: 3</p>	<p>FS 545531 ISO 9001:2008</p>	<p>Colegio de Bachilleres del Estado de Veracruz Plantel Cazones Camino Vecinal S/N Col. Barrio Alto Lucero Cazones de Herrera Veracruz C.P. 92983 México</p>
<p>8163248 Auditoría de Seguimiento (Vigilancia) 06/09/2014 1 día(s) Nº de empleados: 3</p>	<p>FS 545531 ISO 9001:2008</p>	<p>Colegio de Bachilleres del Estado de Veracruz Plantel Ixcatepec Anáhuac S/N Ixcatepec Veracruz C.P. 92270 México</p>
<p>8163249 Auditoría de Seguimiento (Vigilancia) 06/11/2014 1 día(s) Nº de empleados: 3</p>	<p>FS 545531 ISO 9001:2008</p>	<p>Colegio de Bachilleres del Estado de Veracruz Plantel Cordoba II Manzana 21 Sección A S/N Col. Antorchista Córdoba Veracruz C.P. 94545 México</p>

El objetivo de la evaluación era llevar a cabo una evaluación de certificación y buscar evidencia positiva para garantizar que todos los elementos de la propuesta de alcance de la certificación y los requisitos completos de la norma de gestión se aborden con eficacia por el sistema de gestión de la organización y que el sistema está demostrando la capacidad para apoyar el logro de los requisitos legales, reglamentarios y contractuales y las organizaciones de los objetivos especificados, según corresponda, con respecto al alcance de la norma de gestión, y para confirmar el logro en curso y la aplicación del plan estratégico hacia adelante y en su caso para identificar el potencial áreas de mejora.

El alcance de la evaluación es el sistema de gestión documentado con relación a los requisitos de ISO 9001 y el plan de evaluación definido proporcionado en términos de ubicaciones y áreas del sistema y la organización a evaluar.

## Resumen de Dirección.

### Conclusión Global

Los objetivos de esta evaluación no han sido alcanzados en su totalidad al no poder cerrar todas las no conformidades menores reportadas en la visita anterior.

**Autor del informe**

**Gerardo Hernandez**

Fecha de visita inicial

06/12/2014

Me gustaría dar las gracias a todos los participantes de auditoría por su asistencia y cooperación que permitió que la auditoría se desarrolle sin contratiempos.

Basándose en las pruebas objetivas detalladas en este informe, las zonas evaluadas durante el curso de la visita se encontraban generalmente en cumplimiento.

Acciones correctivas referentes a no conformidades levantadas en la última Auditoría han sido revisadas. No fueron encontradas acciones para ser efectivamente implementadas en todas las áreas. Dichas áreas, identificadas en secciones subsecuentes del reporte, serán revisadas más adelante para el cierre en la próxima Auditoría.

Fueron identificadas 3 no conformidades que requieren atención. Éstas, junto con otros hallazgos, están contenidas en secciones posteriores del informe.

Una conformidad menor está relacionada con un lapso bien identificado, que por si solo no implica un quiebre en la habilidad del sistema de gestión en el control efectivo del proceso para el cual fue diseñado. Es necesario investigar la causa raíz de cualquier caso para poder determinar la acción correctiva. La acción propuesta deber ser revisada para la implementación efectiva en la próxima Auditoría.

## Áreas evaluadas y hallazgos.

### Plantel 38 Ixcatepec :

Los procesos en este plantel se encontraron conformes, sin embargo, una no conformidad ha sido generada. Ver NC 1067350N0.

Los objetivos de calidad se encontraron con el siguiente desempeño:

Lograr como mínimo el 73% de eficiencia terminal, resultado= 88.80%.

Lograr como mínimo que el 75% de los estudiantes egresados que presentaron examen de admisión, sean aceptados en alguna institución de educación superior, resultado= 31.92%, sin evidencia de acción correctiva generada.

Lograr como mínimo que el índice de desempeño del personal docente sea del 75% (por medio de hetero evaluación, evaluación de conocimiento y las supervisiones académicas)= 82.97%.

Lograr como mínimo que el índice de desempeño del personal directivo y administrativo sea del 75%, resultado= 76%.

Lograr como mínimo el 75% de satisfacción del personal, con respecto al ambiente laboral, resultado= 81%, se presenta la acción preventiva # 01, asunto: "aumentar la satisfacción con espacio y herramientas de trabajo considerando las condiciones ambientales".

Lograr como mínimo el 75% de satisfacción del estudiante con respecto a la atención y servicio que recibe en planteles, resultado 2013= 67.8%, se muestra la acción correctiva # 05, con fecha: 11/dic/13, por insatisfacción en Servicio de Biblioteca y Limpieza en las instalaciones, y la acción correctiva # 09, con fecha: 11/dic/13, por insatisfacción de servicio por personal administrativo: se propusieron horarios de atención.

-Difusión de planteles:

Se muestra el procedimiento correspondiente y los registros generados muestran la conformidad del proceso. Se realizan las actividades en base al Cronograma y el Plan de Trabajo. En el programa Anual de Proyectos de este año se tiene el participar en la promoción del programa "alfabetización del COBAEV" con seguimiento continuo y el proyecto 29, encuentros deportivos con alumnos de secundaria, Expo Orienta con la asistencia de las escuelas secundarias del municipio, fecha: 27/feb/14. , pintar y colocar anuncios en la región, participar en actividades con las diferentes instituciones y H Ayuntamiento. El indicador aplicable es el total de folios de Ceneval vendidos: 143 en 2013, contra 94 de 2012, en cumplimiento.

-Impartición de programas de estudio y evaluación del aprendizaje:

Se cuenta con el procedimiento Impartición de programas de estudio y evaluación del aprendizaje donde se determina la secuencia metodológica y actividades académicas para planear, impartir los programas de estudio y evaluar las competencias del estudiante de acuerdo con el calendario escolar vigente y los criterios de evaluación emitidos por la dirección académica.

Se muestra la Planeación Didáctica Matemáticas IV, semestre 2014-A Bloque I y II, sesiones: 24, grupos: 401, 402, 403, Plan de evaluación Bloque I y para bloque II, Rúbrica Holística para Bloque I y para bloque II, Dosificación Programática Matemáticas IV 2014-A (5 horas/semana), docente: Ing. Ezequiel Domínguez Santiago. Las supervisiones académicas realizan las aprobaciones de estas

planeaciones didácticas. Constancia de Elvia Melgoza Alvarado docente, con nivel de desempeño Maduro, 2/Marzo/2013. El nivel de desempeño del área:

Deserción anual: 2013= .52 contra un 5.61 del año 2012.

Reprobación semestral: 26.68%

Aprobación: 2013-B 73.32%

Eficiencia terminal 2010 a 2013, meta 73%= 89.74%.

-Registro y verificación de calificaciones:

Se muestra el procedimiento correspondiente para la verificación del adecuado registro de calificaciones parciales en el sistema CODISE (Control a Distancia de Servicios Escolares). Se encontró conforme el proceso en base a los registros auditados:

+Reporte de Validación de Calificaciones, con firma de Director de Plantel: Septiembre período 2013-B parcial 1, Enero período 2013-B parcial 3 y Marzo 2014-A parcial 1. Se tiene el Oficio dirigido a Director Académico solicitando la verificación de los reportes de validación de calificaciones.

-Mantenimiento básico:

Se cuenta con la documentación adecuada para soportar el proceso: formato de control de limpieza mensual y de mantenimiento a infraestructura trimestralmente, se muestra el procedimiento de mantenimiento a la infraestructura física para mantenerlas en condiciones funcionales, facilitando el desarrollo de las actividades inherentes a la prestación del servicio educativo. La normativa aplicable es: Comité administrador de programa federal de construcción de escuelas y del INIFED (Instituto Nacional de la Infraestructura Física Educativa).

+Reporte de Verificación Física de la infraestructura del plantel (trimestral), fecha: 25/may/14.

+Supervisión física de la infraestructura del plantel 38 Ixcatepec Febrero 2014.

+Solicitud de material a recursos materiales (4/feb/14), toners y papel de baño.

-Indicadores Educativos:

Se muestra el Informe de Indicadores Educativos COBAEV Ixcatepec, 1er parcial semestre 2014-A. Se presenta la acción preventiva # 2, con fecha: 3/abr/14, por indicadores de los procesos con tendencias negativas, la fecha promesa de cierre es: Julio 2014.

El desempeño de los mismos fue:

Deserción anual: 2013= .52 contra un 5.61 del año 2012.

Reprobación semestral: 26.68

Aprobación: 2013-B 73.32%

-Atención y seguimiento al buzón de quejas y sugerencias de los estudiantes:

La encuesta se realiza en línea, en sistema SISEC. Se les da a conocer a los alumnos el proceso de la encuesta, el buzón de quejas es virtual, existe otro buzón físico en las oficinas (revisado por Contraloría), la encargada de Enlace Técnico de la Calidad difunde la página de encuesta.

Se muestra el resultado de las encuestas de satisfacción de cliente del año 2013, con un resultado de 67.8%.

Se muestra el buzón virtual de quejas y sugerencias del estudiante: en 2013 la queja folio # P38-13-1, del 2/jun/13, "No hay computadoras más nuevas" "Solicitando material de computo para un mejor funcionamiento de máquinas" cierre: 5/jun/14.

### **Plantel 23 Castillo de Teayo :**

Los procesos en este plantel se encontraron conformes.

-Difusión en plantel:

Se muestra el procedimiento correspondiente, se tiene el programa de actividades de difusión tomando en consideración el formato enviado por el departamento de planeación académica (Plan de trabajo para la difusión en planteles), el cual se pone en marcha asignando actividades al personal utilizando trípticos y carteles, enviando posteriormente el Informe de plan de trabajo de Difusión. Se cuenta con el Informe de verificación.

Evidencia:

+Circular de Depto. Planeación Académica, fecha: 9/ene/14, ciclo escolar: 2014-2015, fecha límite de envío 12/feb/14.

+Envío de Plan de Trabajo 21/feb/14, de Plantel 23 a Dirección Académica, las actividades a realizar se determinan de acuerdo a las características de cada plantel: Efectuar visitas a las escuelas secundarias y telesecundarias del área de influencia del plantel, grupo de danza en domingos culturales, visitas domiciliarias para promover inscripciones, diseño/reproducción y distribución de volantes y trípticos, colocación de módulos de información en presidencia municipal, telesecundaria y en Equetla. Evidencia con fotografías.

-Impartición de programas de estudio y evaluación del aprendizaje:

En base al formato de Supervisiones académicas se realiza el seguimiento de impartición de programas, se cuenta con el Acta académica Estatal de Profesores, la Dosificación de Contenidos y/o Dosificación Programática y el Calendario de Evaluaciones Parciales. Responsable académico del plantel distribuye el calendario de evaluaciones parciales para cada asignatura a docentes y estudiantes semestralmente (Julio-Enero) se han tenido cambios a los planes de estudios por la Reforma Integral. Docente evalúa conforme a las orientaciones para la planeación y evaluación, entrega exámenes a responsable académico para su autorización. Docente realiza junto con Academias Estatales la planificación de la impartición. Las calificaciones se registran en sistema CODISE.

Evidencia:

+Dosificación Programática Semestre 2014-A , materia: Inglés II, y clase Metodología de Investigación 2014-A.

+Programa de estudio "Ciencias de la Comunicación I" semestre Enero 2014, recibido en Septiembre 2013. Rúbrica Holística (para ensayo y cuadro comparativo), Planeación Didáctica, Cuestionario "Ciencias de la comunicación" y Calendario de Evaluaciones 2014-A y Plan de evaluación correspondientes. Supervisión última 26/feb/2014: desempeño maduro.

Los objetivos de calidad en este plantel tienen el siguiente desempeño, por ciclos escolares:

Lograr como mínimo el 73% de eficiencia terminal, resultado= 80%.

Lograr como mínimo que el 75% de los estudiantes egresados que presentaron examen de admisión, sean aceptados en alguna institución de educación superior, resultado= 71%, se muestra la acción correctiva # 1, asunto: "sensibilización y pláticas motivacionales, curso CUTIIES (Cursos de ingreso a IES 's)" con fecha compromiso de cierre: 18/jul/14.

Lograr como mínimo que el índice de desempeño del personal docente sea del 75% (se realiza una heteroevaluación, una evaluación de conocimiento y las supervisiones académicas), resultado= 75% en cumplimiento en base al resultado del año anterior (71.55%).

Lograr como mínimo que el índice de desempeño del personal directivo y administrativo sea del 75%, resultado= 88%.

Lograr como mínimo el 75% de satisfacción del personal, con respecto al ambiente laboral, resultado= 84%

Lograr como mínimo el 75% de satisfacción del estudiante con respecto a la atención y servicio que recibe en planteles, resultado= 81%.

-Acciones Correctivas y Preventivas:

Se muestra el procedimiento de acciones correctivas y preventivas en la Carpeta 1 (documentos controlados obligatorios), donde se determina la atención y seguimiento a no conformidades, los formatos que intervienen y responsabilidades y descripciones de la actividades.

Evidencia:

+Acción correctiva por objetivo incumplido #1, con su Plan y seguimiento de las Acciones Correctivas y Preventivas. En proceso para cierre: 18/jul/14.

+Acción Preventiva : # 174-178, 212, 213, abiertas, en tiempo.

-Supervisiones académicas

Se cuenta con el procedimiento para llevar a cabo las Supervisiones Académicas (Reforma Integral) donde se establece el uso del Formato de supervisión Integral, la Guía Complementaria de Observación al desempeño docente, el Cronograma de Supervisiones Académicas y el Formato de supervisión.

El proceso se encontró ejecutado adecuadamente.

Evidencia:

+Formato de supervisión: docente: Luis Alberto Lobato, materia: Literatura, grupo: 401 y Guía Complementaria de Observación al desempeño docente. Calificación: Maduro.

+Formato de Supervisión: docente: Ángel Solís Hernández, materia: Ecología y Medio Ambiente, grupo: 603.

-Indicadores Educativos:

Aprobación: 2011= 85.86%, 2012 A= 93.88%, 2013 A= 90.53%=cumpliendo, generando la acción preventiva #1 con cierre a Julio 2014.

Reprobación: 2011 A= 14.14%, 2012 A= 6.12%, 2013 A= 9.47, presentando la misma acción preventiva # 1.

Deserción: en incumplimiento con un 7.79% de 2012-2013, con la misma acción preventiva # 1.

Eficiencia terminal: 79.83% en cumplimiento.

#### **Plantel 24 Cazones de Herrera :**

Los procesos en este plantel se encontraron generalmente conformes.

Los objetivos de calidad tuvieron los siguientes desempeños:

Lograr como mínimo el 73% de eficiencia terminal, resultado= 89.73%.

Lograr como mínimo que el 75% de los estudiantes egresados que presentaron examen de admisión, sean aceptados en alguna institución de educación superior, resultado= 75%.

Lograr como mínimo que el índice de desempeño del personal docente sea del 75% (se realiza una hetero evaluación, una evaluación de conocimiento y las supervisiones académicas), resultado= 55.83% con análisis y plan de seguimiento de la acción correspondiente.

Lograr como mínimo que el índice de desempeño del personal directivo y administrativo sea del 75%, resultado= 92.9%.

Lograr como mínimo el 75% de satisfacción del personal, con respecto al ambiente laboral, resultado= 78.9%

Lograr como mínimo el 75% de satisfacción del estudiante con respecto a la atención y servicio que recibe en planteles, resultado= 76.55%.

-Difusión en plantel:

Se recibe el acta de solicitud por parte del departamento de planeación académica, generando el plan de trabajo para la difusión en plantel, entre las actividades a realizar están: visitar a escuelas secundarias de la localidad, ofrecer visitas guiadas en plantel, invitación a los eventos culturales o deportivos, visita a comunidades, a telesecundarias, difusión de convocatorias, etc., contando con su informe correspondiente.

Evidencia:

Proyecto "Limpiemos nuestro México".

El indicador aplicable es: Comparativo entre fichas vendidas y los estudiantes inscritos 2013A= 432, 2014A= 450, en cumplimiento.

-Impartición de programas de estudio y evaluación del aprendizaje:

Se muestra el procedimiento correspondiente. Trabajando con la Reforma Integral los docentes asisten a los acuerdos estatales para realizar la programación de los programas de estudios, se muestra el acta académica estatal con fecha del 30/Ene/14 para las materias de Literatura II e Inglés II, así como el calendario de exámenes parciales con evidencia de enterado el docente.

Evidencia:

Calendarios de exámenes para 1er, 2do y 3er parcial, semestre 2014A.

Dosificación de Bloques, Química I, semestre: 2013 B.

Porcentaje de evaluaciones parciales Química I semestre 2013 B: 1er parcial/25%, 2do parcial/35%, 3er parcial/40%.

Formato de Supervisión, Ing. Rafael Rosas Barrios, desempeño: Maduro, con fecha: 10/Jun/14.

-Supervisión Académica:

Se muestra evidencia de la supervisión a docentes en este plantel por parte del departamento de Supervisión Académica (oficinas centrales). El proceso se encontró conforme para el transcurso del año 2014.

Evidencia:

Oficios de recordatorio de entrega de la Planeación Didáctica.

Supervisión Integral: semestre 2014A, primer y segundo parcial, con fecha: 05/mayo/2014.

-Atención y seguimiento al buzón de quejas y sugerencias de los estudiantes:

Se informa a los grupos de la página de buzón de quejas y sugerencias, también se da a conocer por medio de carteles en las instalaciones de la escuela. El ingreso es por medio del número de matrícula, usuario y contraseña, la última realizada fue en el mes de mayo y sus resultados se obtendrán el 15/jul/14.

El indicador aplicable es el nivel de satisfacción del estudiante, en 2012 se obtuvo un 78.3% y en el año 2013 se obtuvo un 76.55%, el índice de satisfacción más alto en los servicios de limpieza y de cafetería, generando la acción preventiva # 1. Se están realizando planes





Se muestra la solicitud de baja del documento interno de Estadística educativa del ciclo escolar vigente 911.7G, área: depto. de planeación institucional Versión 4, se autoriza el cambio y se verifica actualización en microsítio. Se cuenta con el Listado maestro de documentos externos controlados 24/abr/13 donde se tiene entre otros la evidencia de control sobre la Norma ISO 9001: 2008. El control de registros considera la identificación, almacenamiento, protección, recuperación, tiempo de retención y disposición de los registros obligatorios.

Se muestra el listado de documentos de la calidad requeridos por la Norma ISO 9001: 2008.

Se evidencia el resguardo de 3 años del Informe de auditoría interna: Octubre 2011.

#### **Revisión por la Dirección (Oficinas Centrales) :**

El proceso se encontró generalmente conforme.

Las revisiones de la dirección se realizan 1 vez al año, se mantienen minutas como evidencia. Se confirmó que todas las entradas y salidas requeridas por el estándar se encuentran documentadas. La última revisión se realizó el 23/may/14.

El desempeño de los objetivos de calidad revisados es:

Lograr como mínimo el 73% de eficiencia terminal: 76.97%.

Lograr como mínimo que el 75% de los estudiantes egresados que presentaron examen de admisión, sean aceptados en alguna institución de educación superior= 77%.

Lograr como mínimo que el índice de desempeño del personal docente sea del 75%= 70.80%, Dirección Académica generó la acción correspondiente.

Lograr como mínimo que el índice de desempeño del personal directivo y administrativo sea del 75%= 85.7%.

Logra como mínimo el 75% de satisfacción del personal, con respecto al ambiente laboral= 81.1%.

Lograr como mínimo el 75% de satisfacción del estudiante con respecto a la atención y servicio que recibe en planteles= 76.43%

Como cambios que podrían afectar al SGC se encontró la ausencia de administración eficaz en los recursos y la falta de compromiso de parte de algunos directivos. Como recomendaciones para la mejora se encontró el elaborar un plan institucional de mejora continua, y el seguimiento a resultados de las evaluaciones de directivos.

#### **Dirección Académica (Oficinas Centrales): 7.1,**

El área se encontró generalmente conforme.

-Impartición de programas de estudio y evaluación del aprendizaje

El proceso se lleva a cabo a través de las academias, se realizan las dosificaciones de contenido del plan de trabajo, estos programas de estudio tienen su revisión para mejora, se presenta el procedimiento correspondiente con Versión 2.

Se llevan a cabo reuniones estatales semestrales donde se realiza la planeación, los profesores los deben planear en plantel de acuerdo a sus condiciones (requisitos mínimos sin formato establecido), se determina el nivel de sesiones, se levanta una Acta Académica, donde se establecen los porcentajes de evaluación por asignatura. Se elabora también el plan de evaluación, la Academia (cuerpo colegiado) es quien establece el criterio de evaluación. La Reforma Integral- Dirección General de Bachillerato, da más peso a las habilidades personales (preparación, desarrollo de habilidades y destrezas).

En la página de docentes se encuentra la información sobre las Actas Académicas, las cuales se envían físicamente a planteles por conducto de las Coordinaciones de Zona.

Se realiza la dosificación programática y evaluación de los aprendizajes, con base en estrategias didácticas que lleven al cumplimiento de los programas de estudio.

El director académico determina en base a calendario escolar los períodos de evaluación y distribuye a planteles el mismo. Se muestra la evidencia del calendario 2013-B: Formación Básica, Propedéutico, para el Trabajo y servicios escolares. 6/agosto/2013. Este también se encuentra en la página del colegio.

Evidencia:

+Circular de envío de relación de asignaturas con programas vigentes, con fecha: 21/feb/14, Formación básica, propedéutica, para el Trabajo, Servicios Escolares y corroborar que los existentes usados sean los vigentes.

+Aviso de realización Academias estatales de profesores 2014-A. y entrega de actas de las Academias Estatales de Profesores 2014-A.

+Carpeta de Academias estatales de profesores 2014-A. con planes de trabajo de Informática, Orientación educativa  
+Departamento de servicios docentes elabora exámenes del tercer período de evaluación de los componentes de formación básico y propedéutico de acuerdo a calendario.

-Supervisión Académica:

Se le da seguimiento a la impartición de programas de estudio y evaluación de aprendizaje a través de las supervisiones académicas de manera aleatoria, se realizan 2 veces al semestre considerando casos pendientes generadas de períodos anteriores.

Evidencia:

+Supervisión Académica del 27 al 30 Mayo 2014 a 20 planteles zonas III, IV, V y VI, con 8 supervisores participantes. Se muestra la documentación de soporte, donde se expidió un Oficio.

+La constancia de SISEC, hetero evaluación, prueba de conocimiento del docente, formato de supervisión.

+Cronograma de actividades académicas 2013- 2014 con aplicación de la hetero evaluación en SISEC en Septiembre.

Las supervisiones académicas se están realizando al inicio y al final de cada ciclo.

Indicador:

Reprobación: 2012-2103= 29.83 contra 28.41 Corrección : 02, 6/may/14, Agosto 2014, y permanente.

Aprobación: 2012-2013= 70.17 contra 71.59 corrección: 02, 6/may/14, Agosto 2014, y permanente.

Deserción anual 2012-2013= 8.50 contra 8.20 de 2012 Corrección: 01, 6/may/14, para Agosto 2014, y permanente.

Eficiencia Terminal: 73% 2010 B-2013 A 76.97%

#### **Dirección de Planeación, Programación y Presupuesto (Oficinas Centrales) :**

Evaluación de desempeño de personal directivo y administrativo:

El proceso se encontró generalmente conforme.

Se muestra el procedimiento de Desempeño del personal directivo y administrativo con Versión #5, donde se determina que todo el personal de mayor a 6 meses trabajando para COBAEV debe ser evaluado.

Se considera una autoevaluación (cada año), una prueba de conocimientos (septiembre), y una hetero evaluación realizada por los jefes inmediatos (noviembre). Cada tres años se realiza el cambio de los instrumentos de evaluación. El actual es la Encuesta de opción múltiple que valora un conjunto de competencias necesarias con las que deban contar el buen desempeño de sus funciones.

Evidencia:

+Autoevaluación (Desempeño de la competencia : comunicación oral y escrita, capacidad de organización y planeación, trabajo en equipo, aprendizaje autónomo, Aplicación del conocimiento de la función a la práctica, habilidad en el manejo de herramientas propias de trabajo, manejo de conflictos, etc.)

+Evaluación hetero realizada del 4 al 22 Noviembre 2013.

+Informe Institucional del desempeño de personal directivo y administrativo 2013: Desempeño de autoevaluación a directivos y administrativos 2013= 85%, prueba de conocimientos= 79.8%, hetero evaluación= 92.4%, total= 85.7% encontrándose en un nivel satisfactorio. En 2012= 77.4% con análisis de datos sobre resultados. A directivos 2013= 85.9%. Con porcentaje promedio de cobertura: 93.4%.

De los resultados obtenidos se generan acciones de mejora, correctivas o preventivas por parte de los titulares de los centros de trabajo.

+Reporte Anual de Evaluación del desempeño del personal directivo y administrativo EDP-01-DEI por centro de trabajo y el institucional.

+Acción preventiva por resultado desfavorable en tendencia comparado con resultado anterior # 1, con fecha de cierre: Diciembre 2014.

+Constancia de: José Fabián Muñoz Portilla.

#### **Plante 30 Villa Azueta :**

Impartición de programas de estudio y evaluación del aprendizaje; Registro y verificación de calificaciones:

Entrada tales como los programas que emanan de la Secretaría de Educación, Planeación que emite las academias estatales; Salidas tales como el proceso de enseñanza, alumnos con las competencias.

Se genera a nivel de planeación por las academias documentos (Productos de Academia) que detallan los planes de trabajo y competencias a desarrollar y se genera por parte de los docentes documentación tales como rúbricas, plan de evaluación, dosificación,

plan didáctica, entre otros, Se inicia la impartición de los Programas de Estudio, conforme a calendarios (Escolar y Evaluaciones) se genera la aplicación de exámenes (evaluaciones), se entregan los exámenes al Sub-Director, registra la calificación del parcial conforme al procedimiento de Registro y Verificación de Calificaciones, Como control los documentos de la planeación existe una aprobación del Responsable Académico sobre la planeación documentada.

Se revisan los casos de las asignaturas Formación para el trabajo (Capacitación Informática- Producción de Animaciones con Software Multimedia) Grupo 603 por Docente Oralia Hernández (Evaluando Instrumentos sobre el 1er. Parcial con valor del 30% sobre el 100%; Casos de Alumnos 111300062 Aguilar Hernández Alejandro Primer parcial 18/30, 111300072 De Jesús Castro Abril 1P= 30/30, 212300004Díaz Cobos Gerardo 1P= 20/30), Orientación Educativa Grupo 403 docente Wilfrido Montoro Contreras (Alumnos 122300131 Vergara Lara Zulma Yaret Aprobado, 112300130 Vergara Aguirre Alfredo Aprobado); Química en Grupo 201 por Docente Rosa Isabel Ramos (Alumnos tales como Acosta Juárez Laydi 18.5%:6.9 , Lidia F. 113300001, Azamar Borja Thalía 113300016 20%:7.4, Cortés Díaz Lina 113300051 23.5%: 8.7), entre otros.

Respecto al procedimiento de Registro y verificación de calificaciones Rev.2 se determinan el porcentaje obtenida con base a criterios emitidos, se capturan, se imprimen boletas de Calificaciones de Estudiantes y Reporte de Validación de Calificaciones, se elabora circular en la cual se informa que planteles deberán enviar los reportes de Validación de Calificaciones y listas de asistencia para realizar la verificación de calificaciones, se envían, en el Departamento de Servicios Escolares se reciben y se revisa la documentación, se emite un informe de verificación, en el caso de errores retroalimenta y envía documentación de vuelta, sella Reportes, Control Escolar recibe y archiva documentos, Se validan los casos anteriores sobre el primer parcial sin errores en las capturas, el informe de Verificación luce consistente con errores detectados.

Supervisiones académicas:

Se muestra el procedimiento Rev. 3, el cual define que cada Responsable de Académico por Plantel recibe y registra por parcial (3 por Semestre) la documentación de planeación de los docentes en el registro de Supervisión Integral (Por ejemplo el día 2 de Marzo para el semestre 2014-A 1er. Parcial donde hay casos incompletos tales como Cálculo II Wilfrido Montoro, para el segundo parcial luce completa, durante el 2do parcial se completo al 100% la entrega), dicha información se comparte al departamento de Supervisiones Académicas quienes en función de dichos datos seleccionan docentes a considerar en la supervisión programada, Se notifica anualmente los criterios para realiza la guía complementaria de observación al desempeño docente (la cual se captura en el SISEC), se recaban las firmas de los docentes; Se genera mediante los datos electrónicos (Incluyendo SISEC) el cronograma de supervisiones, el Responsable Académico genera evaluación del docente, se generan oficios con observaciones y se comparten resultados, conexión con el proceso de producto no conforme es mantenida.

Se revisan los casos de los docentes Docente Oralia Hernández (Desempeño Ejemplar Maduro), Wilfrido Montoro Contreras (Desempeño Ejemplar Maduro), Docente Rosa Isabel Ramos (Desempeño Ejemplar Maduro), que cuentan con evaluaciones internas en el formato de Supervisión Académica; El Area de Supervisión Académica Genera oficios con las observaciones y se contesta por el mismo conducto las acciones de corrección a emprender; Ultima evaluación de Docentes en el Plantel realiza en ciclo 2013<sup>a</sup>.

Infraestructura a la plataforma tecnológica:

Entradas tales como equipos, Salidas tales como infraestructura Tecnológica en buen estado; Ordenes de Servicio son realizadas cuando es requerido (Preventivos, correctivos , soporte), en el caso de preventivos se realizan conforme al plan de mantenimiento preventivo a infraestructura en planteles (Ultimo realizado el 20 de Marzo para 12 equipos en laboratorio, 6 Equipos en Dirección, 2 Impresoras; El procedimiento operativo Guía de Mantenimiento para Infraestructura Tecnológica en Planteles Versión 1 de fecha 20/05/10 determina los lineamientos respecto a el mantenimiento preventivo y correctivo, se considera una visita anual del área de Soporte Técnico del Departamento de TI, No se reportan eventos de mantenimiento correctivo en el cierre del 2013 y 2014.

Proceso efectivo en base a la muestra, no hay quejas reportadas por cuestiones de infraestructura.

Quejas y Sugerencias:

Se cuentan con 2 canales, libro de quejas colocado en la Dirección así mismo se cuenta con canales virtuales.

Respecto a las quejas en diario se identifican 2 eventos con atención vía memorándum, ejemplo oficio CBV/30/DP/102/2014-A orientada a queja por esquema de horarios y provocada por ausencia de docentes en horarios mas alineados, evento con fecha del 27 de agosto del 2013; CBV/30/DP/163/2014-A Orientada a falta de atención por parte del Director, detona en implementar una bitácora de control y

seguimiento de atención a los alumnos.

Proceso de cumplimiento básico, no se identifican incumplimientos.

**Plante 07 Omealca :**

Impartición de programas de estudio y evaluación del aprendizaje; Registro y verificación de calificaciones:

Se muestra conocimiento del proceso, se cuentan con entradas tales como los programas que emanan de la Secretaría de Educación, Planeación que emite las academias estatales; Salidas tales como el proceso de enseñanza, alumnos con las competencias, registros disponibles.

Se genera a nivel de planeación por las academias documentos (Productos de Academia) que detallan los planes de trabajo y competencias a desarrollar y se genera por parte de los docentes documentación tales como rúbricas, plan de evaluación, dosificación, plan didáctica, entre otros, Se inicia la impartición de los Programas de Estudio, conforme a calendarios (Escolar y Evaluaciones) se genera la aplicación de exámenes (evaluaciones), se entregan los exámenes al Sub-Director, registra la calificación del parcial conforme al procedimiento de Registro y Verificación de Calificaciones, Como control los documentos de la planeación existe una aprobación del Responsable Académico sobre la planeación documentada.

Se revisan los casos de las asignaturas Literatura II Grupo 403 por Docente Jorgina Giron Gutierrez (Evaluando Instrumentos sobre el 1er. Parcial con valor del 30% sobre el 100%; Casos de Alumnos 112070002 Aguilar Campos Mayra Lourdes con Calificación 28%/30% Examen 8, 112070044 De Jesús Zepahua Cecilia con Calificación en primer parcial de 20%/30% Examen 10%; 112070093 Maldonado Guzmán Jimena con Calificación en primer parcial de 21%/30% Examen 3%;

Se valida información adicional del Docente Sandra Tinoco Asignatura Etica y Valores Grupo 202 (Evaluando criterios del primer parcial mediante instrumentos definidos y ponderados con un valor de 30%/100% sobre la calificación final; Alumnos tales como en los casos de Avelino Ventura Elizabeth 113070005 con porcentaje de 27%/30% Examen 9%, López González Melissa Itzel con Matrícula 113070084 con porcentaje de 30%/30% Examen 10%, Palacios Cortes Diana Isabel Matrícula 113070134 con porcentaje de 27%/30% Examen 6%; Segundo Parcial con un valor de 30%/100%, Avelino Ventura Elizabeth 113070005 con porcentaje de 33%/45% Examen 6%, López González Melissa Itzel con Matrícula 113070084 con porcentaje de 34%/45% Examen 7%, Palacios Cortes Diana Isabel Matrícula 113070134 con porcentaje de 31%/45% Examen 7%).

Así mismo el caso de Asignatura Estructura Socioeconómica de México del Docente Martínez Flores Susano (Evaluado el primer parcial con valor total de 30%/100% sin documentos tales como Exámenes, Planeación Didáctica, Plan de Evaluación, Rúbricas, etc.; Se cotejan calificaciones en Alumnos tales Aguilar Campos Mayra Lourdes 112070002 Calificación 30%/30%, Alfonso Feliciano Diana Karen 112070198 Calificación 28.5%/30%, Angeles Aquino Ingrid 112070007 Calificación 25%/30%, entre otros).

Respecto al procedimiento de Registro y verificación de calificaciones Rev.2 se determinan el porcentaje obtenida con base a criterios emitidos, se capturan, se imprimen boletas de Calificaciones de Estudiantes y Reporte de Validación de Calificaciones, se elabora circular en la cual se informa que planteles deberán enviar los reportes de Validación de Calificaciones y listas de asistencia para realizar la verificación de calificaciones, se envían, en el Departamento de Servicios Escolares se reciben y se revisa la documentación, se emite un informe de verificación, en el caso de errores retroalimenta y envía documentación de vuelta, sella Reportes, Control Escolar recibe y archiva documentos, Se validan los casos anteriores sobre el primer parcial sin errores en las capturas, el informe de Verificación luce consistente con errores detectados.

Supervisiones académicas:

Se revisan los casos de los docentes Docente Jorgina Giron Gutierrez (Desempeño Ejemplar), Docente Martínez Flores Susano, Sandra Tinoco, todos los casos con consistencias respecto a los criterios evaluados y políticas documentadas.

Se valida las supervisiones por el Departamento Central de Supervisiones Académicas con fecha del 10 de Octubre del 2014, respuesta mediante oficio CBV. P-07.712/13 con fecha del 31 de Octubre, con docentes con compromisos tales como Susano Martínez, Rubicelia González, entre otros.

Indicadores Educativos:

Se muestra el seguimiento de los objetivos de calidad en el plantel, así como los Indicadores Educativos conforme al Procedimiento

Versión 2 de fecha del 15/02/2014, por ejemplo:

OC / Eficiencia Terminal / Meta 73% / FY2013: 64.35% (Se presenta la Acción Correctiva fechada el día 30/05/2014, Incluye actividades tales como Reunión con docentes, Pláticas de Sensibilización con Estudiantes, Acompañamiento Académico, Retroalimentación, Visitas Domiciliarias, Prevención del Delito desde el Programa DIES, Programa Federal "Yo no abandono" entre otros / Se Contempla Cierre el 22 de Julio del 2014;

OC / Lograr como mínimo que el 75% de los estudiantes egresados sean aceptados en alguna Institución Educativa Superior / Meta 75% / FY2013: 86%;

OC/ Lograr como mínimo que el que Índice de Desemp. del Personal / Meta 73% / FY2013: 69.10% ( Se presenta acción correctiva Fechada al 03 de Abril del 2014, Causas asociadas al Desinterés, Falta de Compromiso, Acciones tales como curso sobre estrategias de aprendizaje, convocar al personal docente una semana antes de inicio de clases, ciclo escolar 2014-2015 para elaborar planeaciones, evaluaciones y rúbricas.

OC/ Índice de Desempeño del Personal Directivo y Administrativa/ Meta 75%/ FY2013: 81.80%;

OC/ Satisfacción del Personal / Meta 75% / FY '13:78.87%;

OC/ Satisfacción del Estudiante / Meta 75% / FY '13: 78.18%;

KPI / Índice de Reprobación / 2011-2012:25.5%, 2012-2013: 27.31% (2012: 18.24%, 2013: 15.6%);

KPI / Deserción / 2011-2012: 11.68%, 2012-2013: 12.10% (Se cuenta con Acción Correctivas causas tales como causas Externas principalmente, Acciones similares al % de eficiencia terminal; algunas acciones complementarias tales como "Conferencia aprendiendo a vivir";

KPI / Fichas Vendidas de Inscripción / 2013:100% con 210 solicitadas, FY '13: 161 /210 totales ofertadas;

KPI / Servicios No Conformes / FY '2013: 0, FY '2014: 0;

Infraestructura a la plataforma tecnología:

Entradas tales como equipos, Salidas tales como infraestructura Tecnológica en buen estado.

Se muestra evidencia del último mantenimiento preventivo del plantel el cual incluye 38 equipos, 3 impresoras, Conectividad, etc. // Ordenes de Servicio son realizadas cuando es requerido (Preventivos, correctivos, soporte); Se reportan eventos de mantenimiento correctivo en el cierre del 2013 y 2014., por ejemplo 16- Enero del 2014 equipo de Usuario Luisa Margarita Romero con diagnóstico de virus, Usuario Ma Gabriela del Toro Sánchez, de fecha del 28/01/2014, Proceso efectivo en base a la muestra, no hay quejas reportadas por cuestiones de infraestructura.

No hay datos de visitas de TI desde hace 4 años, situación validada en Oficinas Centrales y en situación de solución, sin embargo representa área de oportunidad.

Quejas de alumnos:

En el libro de quejas y sugerencias físico (diario) se observan casos tales como el Alumno Luis Carlos Ramos Durango de fecha del 11/02/2014 donde sugiere la compra de instrumentos para la banda de Guerra (Se reporta la donación y entrega de Instrumentos).

En la base electrónica se reporta un total de 7 (Por Revisar 0, No Proceden 5, Solventadas 2); Por Ejemplo el caso folio P07-1401 donde se hace la invitación a contar con personal en todos los horarios, es clara la evidencia de que se cubren los horarios; P07-14-3 de fecha del 11/03/2014 donde solicitan financiamiento para participación en eventos (Se muestra evidencia con fecha del 21 de Mayo Inversión por \$520 por citar ejemplos, entre otros), Folio P07-14-5 de fecha del 09/06/2014 por mobiliario en mal estado, se muestra egreso por \$1,200.00 por concepto de reparación a favor del beneficiario Melquiades Malpica, entre otros.

#### **Plantel 46 Córdoba II :**

Indicadores Educativos, Acciones Correctivas y Preventivas; Quejas de los Alumnos:

Se muestra el seguimiento de los objetivos de calidad en el plantel, así como los Indicadores Educativos conforme al Procedimiento Versión 2 de fecha del 15/02/2014, por ejemplo:

OC / Eficiencia Terminal / Meta 73% / FY2014: 68.2%, FY '2013: 67.59% (Se presenta la Acción Correctiva No.1 fechada el día 22/05/2014, Incluye actividades tales Revisión de estadísticas mensuales, seguimiento de inasistencias de alumnos, reunión con padres

de familia, atención personalizada a los alumnos, programa de becas y no abandono, entre otras);

OC / Lograr como mínimo que el 75% de los estudiantes egresados sean aceptados en alguna Institución Educativa Superior / Meta 75% / FY2014: 91%;

OC/ Lograr como mínimo que el que Índice de Desemp. del Personal / Meta 73% / FY2014: 88%;

OC/ Índice de Desempeño del Personal Directivo y Administrativa/ Meta 75%/ FY2014: 90%;

OC/ Satisfacción del Personal / Meta 75% / FY '14: 88.1%;

OC/ Satisfacción del Estudiante / Meta 75% / FY '14: 75.62% (Se cuenta con acción preventiva orientada al resultado con disminución sobre lo observado en el 2012 donde la calificación es de 86%; Acción folio 01 del 13/12/2013, Con acciones tales como dotación de la plataforma tecnológica renovación por parte del ayuntamiento); Folio 02 del 13/12/2013 con acciones hacia los espacios físicos de Laboratorios proyectados para el ciclo 2014-B, existen 2 acciones preventivas mas.

KPI / Índice de Reprobación /Meta General Menor a 27%/ 2011-2012:24.63%, 2012-2013: 21.58%;

KPI / Deserción / 2011-2012: 10.70%, 2012-2013: 8.03% (Se cuenta con Acción Correctivas 1, Documento de Corrección No.1 Fechada al 22 de Mayo del 2014 con actividades tales como Atención Personalizada sobre los talleres de programa DIES, Programa "Yo no Abandono");

KPI / Servicios No Conformes / FY '2013: 0, FY '2014: 0;

Se cuentan con acciones preventivas orientadas al indicador de ambiente laboral, folio 01 de fecha del 06/06/2014; Comodidad por el espacio físico para el trabajo con acciones hacia 2014-B sobre construcción de espacios.

Respecto a las quejas se muestra estadística donde se identifican 4 quejas en cafetería, 3 en proceso ejemplos tales como el caso de 3 comentarios sobre el desempeño de la cafetería (Folios caso P46-4-1, 2, 3, 4 con fecha del 06-Junio del 2014); Ultima queja en diario con fecha del 28/02/2012 relativa a Docente María del Carmen Gallegos Ríos, por falta de entendimiento en la materia, se refiere solventada, no se identifica recurrencia, su última evaluación complementaria muestra un desempeño de Ejemplar a Maduro.

Mantenimiento Básico y Limpieza de Instalaciones e Infraestructura:

Se muestra el procedimiento de Mantenimiento Básico Rev.1 20/05/2010; Se realizan recorridos trimestrales en el registro Verificación Física de la infraestructura del Plantel ultima realizada el 30 de Mayo con resultados donde se identifican desviaciones en las instalaciones eléctricas, cambio de losetas, cambio de puertas y marcos de ventanas en Aulas (Oficio CBV/P46/SADMVA./134/2014 de fecha del 6 de Junio del 2014 dirigido al área de Desarrollo Patrimonial); Registro de evaluación anterior se muestra con fecha del 05 de Marzo, sin recursos solicitados al área de desarrollo pero eventos registrados tales como Reparación y lijado de muro, resane, pintura de áreas externas, con fecha del 26 de Febrero del 2014.

Sobre la limpieza de Instalaciones e Infraestructura se muestra el procedimiento Rev.1 de Fecha del 20 de Mayo del 2015 Copia Controlada 224; Se cuenta con el control de Limpieza que muestra los trabajos realizados, Se presenta el Registro del mes de Mayo y Junio (Limpieza General Mensual de Baños con cloro de fecha del 06 de Mayo del 2014), se muestran oficios tales como CBV/P46/SADMA / 33/2014 de fecha del 6 de febrero del 2014 y recibido el día 11 de Febrero, sin respuesta.

Impartición de programas de estudio y evaluación del aprendizaje; Registro y verificación de calificaciones:

El proceso muestra cumplimiento en lo requerimientos documentados, los docentes han colaborado con la generación de la documentación académica al menos en 3 de los 3 casos revisados, por ejemplo en las asignaturas Ingles IV Para el Grupo 403 del Docente Marcos Valdivia; Física para el grupo 405 del docente Carlos Aguilar, Ecología y Medio Ambiente del Grupo 601 del docente María Antonia Enríquez, entre otros.

En el tema de Supervisiones y con base a la muestra de los docentes mencionados se muestra cumplimiento en las entregas de la evaluaciones integrales (Revisión Documental realizada 3 veces por semestre, evaluación complementaria (una vez por año y referida en el sistema SISEC), así como las supervisión académica realizada en aula, los resultados lucen consistentes y se muestran retroalimentación al docente lo que permite mostrar cumplimiento en el objetivo que es mejorar a través de la supervisión el desempeño del equipo docente.

Respecto a las calificaciones se muestra consistencia, los casos de los alumnos evaluados lucen cumplimiento en tiempo y forma a los criterios de desempeño documentados, se validan los casos de los alumnos del grupo 601 y durante los parciales 1 y 2 del 2014-A matriculas 213400027, 111460229, 111460277, entre otros; Del grupo 403 y durante los parciales 1 y 2 del 2014-A matriculas

112460033, 112460161, 112460133, entre otros; Del grupo 405 y durante los parciales 1 y 2 del 2014-A matriculas 112460073, 112460146 y 112460143, entre otros.

**Auditoría Interna (Oficinas Centrales) :**

Se muestra el programa de auditoría que incluye criterios más objetivos, Se considera incrementar frecuencias de 1 a 5 ejercicios (Cada ejercicio con un objetivo particular donde se pretende reforzar conceptos en los centros de trabajo), Última Realizada en el mes Mayo donde se auditan 18 centros de trabajo, el criterio de selección de los centros de trabajo es principalmente el desempeño respecto a objetivos e indicadores, planteles seleccionados tales como 56, 21, 13, entre otros.

Se muestra la agenda donde se consideran 8 planteles, 2 Coordinaciones, 9 Oficinas Centrales (En 2013 se muestra 2 ejercicios -Mayo y Octubre- donde se auditan 13 planteles, 2 Coordinaciones de Zona, 18 Oficinas Centrales)

Se revisan registros de casos de auditoría a procesos tales como plantel 03 Martínez de la Torre (Auditor Lic. Máximo Olguin / Docente del plantel 10, Coordinación II) que reporta 7 no conformidades y 1 Observación; Se observa Folio fechado 12 de Mayo del 2014 asociada a la falta de implementación de acciones asociadas a Resultados de Satisfacción del Alumno, Estatus en proceso con fecha de cierre tentativo para el 26 de Mayo del 2014, Folio 3 fechado 12 de Mayo del 2014 asociada a la falta de acciones sobre los resultados de Ambiente laboral, con estatus en proceso y cierre para el 31 de Mayo, Folio 7 fechado al 12 de Mayo del 2014 asociada al tema del Procedimiento de Supervisión Académica con estatus en proceso y cierre tentativo del 22 de Mayo del 2014.

Plantel 09 Tamiahua ( Auditor Luis Meráz / Personal Administrativo del Plantel 02) con 1 Observación,

Oficina Central/ Recursos Materiales ( Auditor Zoraya Bucio) con 1 Observación (Se muestra acción preventiva Folio 1 de Fecha del 21/05/14 por falla potencial en la "apropiación" del sistema en proceso y fecha de cierre del 30 de Mayo del 2014, Estatus y 1 No Conformidad contra 8.2.1, Se muestra acción correctiva folio 1 de fecha del 21 de Mayo del 2014 con estatus en proceso y con fecha de cierre del 25 de agosto del 2014.

Oficina Central/ Departamento de TI (Auditor Rosa María García Directora del Plantel 37), sin hallazgos, entre otros.

Registros tales como Lista de Participantes, Listas de Verificación, No Conformidades / Observaciones, Grado de Implementación y Reporte de Auditoría; Se muestra atención a los hallazgos mediante acciones correctivas y preventivas tomadas sin demora injustificada. Se identifica que se calcula la efectividad del sistema desde la óptica de incumplimientos, se refleja que el resultado obtenido en el ejercicio es del 94.20% sobre 100%, la ponderación se identifica bajo criterios tales como procedimientos operativos con un 25%, Medición de los Indicadores 20%, Medición de los Objetivos de Calidad, Procedimientos Operativos 10%, Buzón de Quejas y Sugerencias con un 20%, Se comenta como meta del nuevo ejercicio de planeación un valor esperado mínimo del 80%, se reporta un total de 14 incumplimientos ( 4 en procedimientos operativos, 4 procedimientos obligatorios).

Se muestra evidencia de la Integración de 11 auditores nuevos, se muestra registro de formación fechada el día de 31 de Marzo y 1ero de Abril, Curso Impartido por la Maestra Rosa Patricia Venegas Ledesma / Representante de la Dirección.

En lo general se muestra cumplimiento a las políticas documentadas en el procedimiento de Auditoría Interna Versión 4 de fecha del 16 de abril del 2012.

**Acciones Correctivas y Preventivas (Oficinas Centrales) :**

Se encuentra en lo general implementado, el procedimiento de acciones correctivas y preventivas versión 4 de fecha 16/04/2012; Cada área se muestra acciones correctivas y preventivas de fuentes tales como auditoría, ambiente de trabajo, satisfacción de alumnos, entre otras, las acciones son identificadas y el responsable de cada centro realiza el seguimiento correspondiente.

Se muestra el seguimiento semestral que realiza el departamento de Equipo de la Calidad (Representante de la Dirección) al plan y Seguimiento de las Acciones Correctivas y Preventivas, se muestra el oficio folio de solicitud CBV.RDSGC/004/2014 de fecha del 20 de Febrero del 2014 y respuestas tales como del área de Dirección de Operación Regional notificado el 9 de Septiembre del 2013, Plantel 21 Ixhuatlán del Sureste recibido el 27 de febrero del 2014 (Acciones correctivas folios 1,2,3 y 4 del 11/12/13 de fuente de Satisfacción del Alumno), P48 Jacumulco con 2 acciones reportadas de fuentes de Encuesta de Satisfacción del Estudiante; Departamento de Tecnologías de la Información con reporte de 2 acciones correctivas cerradas de fuentes de Auditoría Interna; Departamentos de Servicios Docentes

con atención a 1 acción correctiva asociada a producto no conforme con estatus en proceso, orientadas a omisiones en las planeaciones didácticas; Proceso de Supervisiones Académicas con fecha del 28 de Febrero orientada al levantamiento de un producto no conforme asociado a la ausencia de las respuestas de las acciones de corrección de las observaciones en la supervisión.

Es importante considerar el monitoreo de inventario de acciones para que semestralmente se pueda evaluar el cumplimiento en el reporte.

#### **Cambios al Sistema de Administración de Calidad (Oficinas Centrales) :**

Se reportan cambios a nivel Directivo con la Incorporación del Lic. Carlos Aceves Amezcua / Director General del COBAEV en el mes de Agosto del 2013; Se muestra cumplimiento y compromiso para el sistema de la calidad.

Se levantaron las plataformas de Encuesta de Ambiente Laboral, Modulo del SGC CODISE/ Indicadores, Encuestas de Satisfacción para que derivado de estos monitoreos se puedan registrar las acciones correctivas y preventivas requeridos.

Se identifican incremento de 11 Auditores Internos; Actualización de procedimientos operativos, se muestra la actualización de los Objetivos de la Calidad Versión 5 de fecha del 21 de Octubre del 2013 donde el objetivo de desempeño el personal luce separación en Docentes y Directivos / Administrativos.

Alcance, Manual de Calidad, Proceso, Indicadores en lo general, Servicios, Herramientas tecnológicas para el procesamiento del Servicio luce sin cambios; El sistema se muestra integro en lo general, implementación suficiente luce disponible.

#### **Departamento de TI (Oficinas Centrales) :**

Se muestra el mantenimiento Preventivo a Infraestructura Tecnológica Versión 2 del 23/04/2013; Se cuenta con un plan de Mantenimiento Preventivo a Infraestructura Tecnológicas en Oficinas, se cuenta con calendario de visitas a planteles el cual se muestra detenido por un tema de recursos, se muestra evidencia de la licitación de refacciones para equipos de computo insumo relevante para proceder con las visitas, La Junta de Apertura Técnica y Económica el día 2 de Junio del 2014, LS-104C80804003-2014

El plan indica mantenimiento anual, Ultimo realizado en el mes de Julio por ejemplo, Ordenes de Servicio 3181 del área de Lic. Mariela García de la Unidad de Comunicación Educativa, Orden 3152 Usuario Carlos Madrigal del Area de Planeación, programación y Presupuesto, Orden 3174 Usuario Luis Enrique Lopez del Departamento de Desarrollo Patrimonial,

Se cuenta con el plan de mantenimiento de Redes y Telecomunicaciones en Oficinas Centrales; Se incluye una definición de eventos por Site (4: Dirección General, Dirección Académica, Asuntos Jurídicos, Administrativo), Eventos tales como el 29 de Enero para el site de Asuntos Jurídicos y Orden del 15 de Enero del 2014 en el Site de Dirección General, programa en cumplimiento.

El proceso es monitoreado mediante indicadores tales como el Cumplimiento de Mantenimiento Preventivo a Infraestructura Tecnológica con Meta Semestral del 100%, 2013-A 100% para 64 eventos y 2013-B 100% para 64 casos.

Se revisan los casos de 3474 es de 18 Diciembre Usuario Gloria López Equipo no Falla, solventado el mismo día 3473 Usuario Ivan de Jesús Acosta, Se requiere formatear el Equipo solventado el día 18 de Diciembre, 3471, 3470, entre otros.

Se muestra el procedimiento de desarrollo de Sistemas de Información Versión 1 de fecha del 16/04/2012; Se reciben solicitudes por escrito del Titular del Centro de Trabajo, Se turnan al Responsable para analisis de Factibilidad, Elaboración de Cronograma, Desarrollo, Pruebas y Validación conforme a políticas descritas en el proceso de Verificación de software Rev.2 el cual requiere la solicitud del software a probar en el control de Verificación de Software, se elabora Guía de Verificación de Software y se registra resultados y visto bueno, Una No conformidad menor ha sido detectada, evidencia de la validación de los 3 módulos evaluados no se muestra disponible; Por ejemplo Módulo de Asignación y el Módulo de Seguimiento a la Inscripción al Programa de Alfabetización Adelante Liberado realizada el día 20 de Marzo; Así como el módulo de Supervisión complementaria del sistema SISEC Docentes liberado el 8 de Febrero del 2013.

Por Ejemplo el proyecto del Módulo de Asignación y el Módulo de Seguimiento a la Inscripción al Programa de Alfabetización Adelante con fecha del 27 de Febrero del 2014, Se muestra el cronograma con tareas comprendidas del 7 de Marzo al 13 de Marzo; así como del 13 al 20 de Marzo; Liberación realizada el día 20 de Marzo.

Ejemplo el proceso del Proyecto del módulo de Supervisión complementaria del sistema SISEC Docentes liberado el 8 de Febrero del 2013.



Así como el Indicadores de Atención Oportuna en Solicitudes de Soporte Técnico con una meta semestral del 80%, 2013-A 100% para 756 eventos y 2013-B 100% para 373 casos.

Resultados reportados el Día 10 de Abril del 2014 en oficio CBV/DTI/0104/2014.

#### **Dirección de Operación Regional / Departamento de Desarrollo Profesional / Mantenimiento a Infraestructura física (Oficinas Centrales) :**

Cambios en el proceso a nivel Jefatura; Se muestra evidencia de la implementación de un programa de mantenimiento, en el año 2014 se identifican 20 planteles prioritarios con una inversión de 700 mil pesos, un presupuesto de casi \$830,000 y el remanente, 2015 se proyectan 22 y 2016 22 mas; Se muestra evidencia de muestreos y mantenimientos en planteles tales como, Fortin (Mayo 2014, En Etapa de Solventación), Tres Valles (Supervisión física con fecha de Marzo 24 del 2014, en etapa de solventación), Huatusco (Supervisión Física realizada el 11 de Marzo del 2014, por un egreso de 2,294.00 con afectación a la partida), entre otros; Se cuentan con notas de Supervisión, reportes fotográficos, Afectación Presupuestal, Orden de Pago y Recibo, entre otros.

Se revisa que la evaluación trimestral del proceso se mantiene, la actualización de Junio el 2014 luce un % de actualización importante; Algunos mantenimientos derivado de las evaluaciones trimestrales han sido implementados, por ejemplo Plantel Tantoyuca (Mantenimientos en Muros y Plafones e Impermeabilización con una Inversión de \$50,000 en la partida 35100001); Plantel 52 Cosautlan por cuestión de Pinturas por un egreso del 28 de Marzo por un monto del 09 de abril del 2014, Plantel 63 Alvarado por un egreso de \$15,000 por Mantenimientos varios con fecha del 10 de Octubre del 2013, entre otros

El proceso es monitoreado conforme a indicadores tales como % de Planteles Atendidos con necesidades de Mantenimiento a Infraestructura física con una meta del 80%, FY '13: 81%; 2014 sufre una modificación con enfoque a los mantenimientos urgentes validados y posibles en presupuesto orientado a la dinámica del Programa de Mantenimiento.

#### **Enlace Interinstitucional de Coordinadores (Oficinas Centrales) :**

El proceso busca como objetivo realizar el enlace entre los Coordinadores de Zona con la Administración en actividades de implementación de normativas, actividades, gestiones, entre otros tipos de actividades; El proceso no cuenta con Indicadores y/o documentación, se muestran en el plan de integración, el proceso es un área de apoyo que participa en el desarrollo de la comunicación interna; La Coordinación muestra un plan de trabajo y semanalmente se reportan reportes de actividades realizadas incluyendo evidencias de actividades relevantes, por ejemplo Semana de Mayo incluyendo 8 Coordinaciones, entre otras.

Se muestra otro tipo de correspondencia tal como la gestión de la entrega de reconocimientos a los alumnos que participaron en la olimpiada de Biología en el mes de Febrero

El área participa con la Supervisión del Proceso Educativo.

Con estos reportes se busca el asegurar la difusión de actividades, así como el reporte a la alta Dirección; El proceso participa en 2 de 6 de los objetivos de la calidad.

## **No conformidades menores surgidas en la evaluación anterior.**

### **Seguimiento a no conformidades identificadas en visita CAV 2013**

#### **Cierre de NC Previa Vs. 8.2.4 :**

No Conformidad:

El sistema no está siendo efectivo al realizar el seguimiento y medición de las características del servicio para verificar que se cumplen los requisitos del mismo.

Requerimiento:

La organización debe hacer el seguimiento y medir las características del producto para verificar que se cumplen los requisitos del mismo.

**Autor del informe**

**Gerardo Hernandez**

Fecha de visita inicial

06/12/2014

Esto debe realizarse en las etapas apropiadas del proceso de realización del producto de acuerdo con las disposiciones planificadas (véase 7.1). Se debe mantener evidencia de la conformidad con los criterios de aceptación.

Los registros deben indicar la(s) persona(s) que autoriza(n) la liberación del producto al cliente (véase 4.2.4).

La liberación del producto y la prestación del servicio al cliente no deben llevarse a cabo hasta que se hayan completado satisfactoriamente las disposiciones planificadas (véase 7.1), a menos que sean aprobados de otra manera por una autoridad pertinente y, cuando corresponda, por el cliente.

Evidencia:

En el plantel Sayula de Alemán no existe evidencia objetiva que sustente que la impartición del programa de estudio Inglés IV está siendo conforme a lo planeado, no existe registro de supervisión didáctica para este docente en el semestre 2013 A, los libros de texto no registran realización de los ejercicios marcados en el mismo, no se encontró registro de las evaluaciones escritas correspondientes al primer parcial y las evaluaciones escritas del segundo parcial de los alumnos Maribel Hernández, Jonathan Sánchez, David Israel Doroteo presentan diferencias entre las calificaciones registradas en la evaluación escrita y lo reportado en el sistema CODISE.

No se llevaron a cabo las supervisiones académicas que marca 4.1.1 Procedimiento de Supervisiones Académicas (Reforma Integral) para los casos en que los docentes no entregan en tiempo y forma la planeación didáctica del 1er y 2o parcial del semestre; Ejemplos son los docentes José Luis Rodríguez, Guadalupe Roman, Héctor Antonio Espinosa, entre otros.

En el Plantel No. 59 Panuco se auditó el proceso de supervisión a académica (reforma integral), donde el procedimiento indica que el responsable académico hace una supervisión al desempeño en clase del docente a través del llenado de un formato de revisión, que contiene un marcaje con los puntos a evaluar y anotando Sí o No cumple. Se observaron 3 de estos formatos y estaban incompletos, ninguno de ellos tenía marcado si cumplía o no con el requerimiento, por lo tanto no está claro si el desempeño fue bueno o no.

solamente contaba con las firmas de docente y responsable académico, además de una nota: "falta documentación", estos fue en las 3 muestras observadas, que fueron:

- 1) Formato de supervisión académica bloque IV, materia Física II, marcaje incompleto.
- 2) Formato de supervisión académica bloque I, materia Biología I,
- 3) Formato de supervisión académica bloque I, materia Química II.

Seguimiento durante esta visita:

Acciones con actividades tales como corrección de casos identificados en la evaluación, se sensibilizó a los docentes, se involucran a las academias en tareas de monitoreo y seguimiento al cumplimiento de los requisitos académicos, completar la implementación de las supervisiones integrales, monitoreo de avances y seguimiento a docentes con rezago.

Sustentar mediante actas apoyos extraordinarios a los alumnos en relación a las calificaciones cuando estos participen en actividades extracurriculares en nombre del COBAEV.

Con fecha del 30 de Enero del 2014 se muestra el seguimiento y cierre efectivo de las acciones implementadas en sitios tales como Plantel Sayula acción correctiva folio 2 fechada el 8 de Agosto del 2013, Folio 1 del Plantel 59 Pánuco la cual muestra seguimiento en fechas del 17 al 21 de febrero del 2014, 25 al 28 de marzo, 28 y 29 de abril;

No se encuentra recurrencia en dicha acción se procede al cierre como efectiva.

#### **Cierre de NC Previa Vs. 7.5.1 :**

No Conformidad:

La organización no está siendo efectiva al planificar y llevar a cabo la prestación del servicio bajo condiciones controladas.

Requerimiento:

La organización debe planificar y llevar a cabo la producción y la prestación del servicio bajo condiciones controladas. Las condiciones controladas deben incluir, cuando sea aplicable:

- a) la disponibilidad de información que describa las características del producto,

- b) la disponibilidad de instrucciones de trabajo, cuando sea necesario,
- c) el uso del equipo apropiado,
- d) la disponibilidad y uso de equipos de seguimiento y medición,
- e) la implementación del seguimiento y de la medición, y
- f) la implementación de actividades de liberación, entrega y posteriores a la entrega del producto.

**Evidencia:**

La documentación requerida para la planeación didáctica de cada periodo parcial no está siendo entregada en tiempo. En los planteles Catemaco se registraron faltantes de documentación para el primer parcial (10 Enero 2013) de los docentes José Rosalino Escudero, Nicolás Moreno, Enrique Marcial C.; en el segundo parcial (1 Marzo 2013) los docentes José Rosalino Escudero, Fernando Francisco Hernández y José Aguirre C. y en reporte de tercer parcial (16 Mayo 2013), Efraín Zárate y Fernando Francisco Hernández; En plantel Sayula de Alemán los docentes José Luis Rodríguez Gómez, Guadalupe Román González, Sergio Surano Domínguez, Héctor Antonio Espinosa Aguilar no entregaron en tiempo la planeación para el primer parcial 2013 A; Plantel Agua Dulce, los planes faltantes para el primer parcial 2013 A corresponde a los Docentes Martín Hernández Chong, José Martín Cuervo, Jezabel Pérez Martínez, Mireya Garza González, Ma. del Pilar Pacheco, Ignacio Domínguez, para el segundo parcial faltaron los planes de los docentes Miguel Fabre Fonseca, Nora Valencia D., Víctor Rogelio León Ordoñez, Alejandro Romero Cruz, entre otros.

**Seguimiento durante esta visita:**

Acciones con actividades tales como corrección de casos identificados en la evaluación, se sensibilizó a los docentes, se involucran a las academias en tareas de monitoreo y seguimiento al cumplimiento de los requisitos académicos, como Sensibilización a los docentes, completar la implementación de las supervisiones integrales, monitoreo de avances y seguimiento a docentes con rezago.

Con fecha del 30 de Enero del 2014 se muestra el seguimiento y cierre efectivo de las acciones implementadas en sitios tales como Plantel Sayula acción correctiva folio 1 fechada el 8 de Agosto del 2013, Folio 1 del Plantel 59 Pánuco la cual muestra seguimiento en fechas del 17 al 21 de febrero del 2014, 25 al 28 de marzo, 28 y 29 de abril; Acción folio 1 del Plantel 04 Prof. Joel Artigas Díaz la cual fue validada en sitio y mediante muestreo con fecha del 30 de Octubre del 2013 por el Auditor Interno LAE Rosibell Molina, Acción Folio 1 del Plantel 16 Catemaco Fechada al día 19 de Julio del 2013 y verificada en efectividad con fecha del 4 de Septiembre por el Auditor Interno Zoraya Bucio, entre otras.

Las acciones puntuales tomadas en los sitios auditados en 2013 lucen efectivas pero no eliminan en su totalidad el riesgo de recurrencia, la Organización debe considerar un ejercicio sistemático coherente con el espíritu del estándar y generar un plan de acción que asegure, sin dejar a la buena voluntad; a fin de que la información sea generada en tiempo y forma. El Uso de sistemas o alternativas a prueba del error voluntario o involuntario deben ser consideradas como acciones comprometidas que muestren efectividad al cierre del primer semestre del 2015, esta acción se considera para una extensión y será verificada durante el próximo ejercicio de Recertificación, se mantiene abierta sin escalación a no conformidad mayor.

Sin embargo es importante considerar el riesgo que representa el no cerrar esta acción, de encontrar recurrencia en el incumplimiento reportado a mediados del 2013 se determina identificar el incumplimiento como crítico que será categorizado como no conformidad mayor y con riesgo de perder el certificado debido a la falta de efectividad en la eliminación de la recurrencia.

## No conformidades menores surgidas en esta evaluación.

Ref	Área/Proceso	Cláusula
1068760N0	Plantel 38 Ixcatepec	8.2.3
Alcance	FS 545531	

**Autor del informe**

**Gerardo Hernandez**

Fecha de visita inicial

06/12/2014

Detalles:	El seguimiento y medición de los procesos falló.
Requerimientos:	<p>Seguimiento y medición de los procesos</p> <p>La organización debe aplicar métodos apropiados para el seguimiento y, en su caso, la medición de los procesos del sistema de gestión de calidad. Estos métodos deben demostrar la capacidad de los procesos para alcanzar los resultados planificados. Cuando no se alcancen los resultados planificados, deben llevarse a cabo correcciones y acciones correctivas, según sea apropiado.</p> <p>NOTA Al determinar los métodos adecuados, es aconsejable que la organización considere el tipo y el grado de seguimiento o medición apropiado para cada uno de sus procesos en relación con su impacto sobre la conformidad con los requisitos del producto y sobre la eficacia del sistema de gestión de calidad.</p>
Evidencia Objetiva:	<p>El objetivo de calidad #2 no se alcanzó y no se evidenció la generación de la acción correctiva correspondiente:</p> <p>Lograr como mínimo que el 75% de los estudiantes egresados que presentaron examen de admisión, sean aceptados en alguna institución de educación superior, resultado= 31.92%, sin evidencia de acción correctiva generada.</p>

Ref	Área/Proceso	Cláusula
1068760N1	Plantel 46 Cordoba II	6.4
Alcance	FS 545531	
Detalles:	El procedimiento de Limpieza de Instalaciones e Infraestructura física indica limpiezas a diversas frecuencias planificadas en el registro Control de Limpieza; Inconsistencias en su aplicación fue detectada.	
Requerimientos:	<p>La organización debe determinar y gestionar el ambiente de trabajo necesario para lograr la conformidad con los requisitos del producto.</p> <p>NOTA El término "ambiente de trabajo" está relacionado con aquellas condiciones bajo las cuales se realiza el trabajo, incluyendo factores físicos, ambientales y de otro tipo (tales como el ruido, la temperatura, la humedad, la iluminación o las condiciones climáticas).</p>	
Evidencia Objetiva:	Al solicitar el registro del mes de Junio donde se incluyen limpiezas de áreas tales como baños con intervención diaria y mensual (limpieza profunda) dicha evidencia no se encontró disponible, de tal suerte no se puede comprobar el cumplir con la planeación al respecto.	

Ref	Área/Proceso	Cláusula
1068760N2	Departamento de TI (Oficinas Centrales)	6.3
Alcance	FS 545531	
Detalles:	El procedimiento de Verificación de Software Rev.2 el cual requiere el registro del software a probar en el control de Verificación de Software, se elabora Guía de Verificación de Software y se registra resultados y visto bueno del solicitante con el fin de validación; En 3 casos dicha evidencia de registro y validación no se encontró disponible.	
Requerimientos:	La organización debe determinar, proporcionar y mantener la infraestructura necesaria para lograr la conformidad	

	con los requisitos del producto. La infraestructura incluye, cuando sea aplicable: a) edificios, espacio de trabajo y servicios asociados, b) equipo para los procesos (tanto hardware como software), y c) servicios de apoyo (tales como transporte, comunicación o sistemas de información).
Evidencia Objetiva:	Módulo de Asignación y el Módulo de Seguimiento a la Inscripción al Programa de Alfabetización Adelante Liberado realizada el día 20 de Marzo; Así como el módulo de Supervisión complementaria del sistema SISEC Docentes liberado el 8 de Febrero del 2013.

## Participantes de la evaluación.

...y en nombre de la organización:

Nombre	Posición
Carlos Aceves Amezcua	Director General
Arturo Domínguez	Secretario Particular del Director
Rosa Patricia Venegas	Responsable de la Dirección en el SGC
Ricardo D. García	Director Jurídico
Luis Alberto Cruz	Director Administrativo
Rey David Rivera Barrios	Director Académico
Gonzálo Sánchez	Jefe de Tecnologías de la Información
Mariela García	Jefe de Unidad de Comunicación
Pedro Sánchez	Jefe de Desarrollo Patrimonial
Claudio Arturo Espinoza	Enlace Interinstitucional de Coordinadores
Elizabeth Vergara	Apoyo de la Dirección de Operación Regional
Elizabeth Fernández	Coordinadora de Enlaces Técnicos de la Calidad de Dir. Gral.
Ma. Angeles Ramírez	Jefe Departamento de Planeación Institucional
Moisés del Hoyo	Responsable del área de Redes
Adrian López	Responsable del área de Soporte Técnico
Enrique Cancino	Responsable del Área de sistemas Oficinas Centrales
Juan Daniel Montalvo	Director del Plantel 30
Alicia López	Enlace del Plantel 30
Luis Ever Carmona	Subdirección Académica Plantel 30

Ma. Del Socorro Sánchez	Directora del Plantel 07
Norma León Quiroz	Subdirectora Académica Plantel 07
Francisco Herrera	Enlace de la Calidad Plantel 07
Reyna Fernández	Directora Plantel 46
Mariana Burgoa	Subdirectora Académica Plantel 46
María Magdalena	Resp. De Control Escolar Plantel 46
Carmen Ojeda	Responsable Administrativo Plantel 46
Carlos Garfias	Jefe de Innovación Tecnológica
Lourdes Escalante Valdez	Enlace Técnico SGC
Obdulia Aguilar Arrijoa	Responsable Control Escolar Cazonas de Herrera
Laura Yanet Gómez Solas	Directora de Plantel Ixcatepec
María de Jesús Cárdenas Torres	Responsable de Control Escolar Ixcatepec
Arturo Acosta Hernández	Responsable Académico Ixcatepec
Irma Marcos Benito	Docente Responsable DIES Ixcatepec
Nallely Montiel Nara	Técnico Especializado
Jessica Amaro Romero	Directora de Plantel Castillo de Teayo
Mario Martínez	Docente y Enlcae Técnico de la Calidad Castillo de Teayo
Vera Bautista Matías	Responsable Académico Castillo de Teayo
Oscar Clemente	Docente Castillo de Teayo
José Antonio Pérez Ortíz	Responsable Administrativo Cazonas de Herrera
Griselda Pérez	Directora de Plantel Cazonas de Herrera
Nohemí García Hernández	Responsable Académico
Elvira Aguilar Arrijoa	Enlace Técnico de la Calidad Cazonas de Herrera
Roque Martínez Mora	Ingeniero en Sistemas
Martha Elena Coronel Yáñez	Jefe del departamento de Servicios Docentes
Juan Manuel Arévalo	Jefe del departamento de Evaluación Institucional

La evaluación fue llevada a cabo en nombre de BSI por:

**Autor del  
informe**

Fecha de visita  
inicial

**Gerardo Hernandez**

06/12/2014

Nombre	Posición
Gerardo Hernandez	Líder de equipo
Yareni Alejandra Villarreal Balderas	Integrante de equipo

## Evaluación continua.

El programa de evaluación continua se detalla más arriba

Dirección del sitio	Referencia de certificado / ciclo de visita	
Colegio de Bachilleres del Estado de Veracruz Americas #24 Col. Aguacatal Xalapa Veracruz CP 91130 México	FS 545531	
	Intervalo de visita:	12 meses
	Duración de la visita:	6 Días:
	Próxima re-certificación:	06/01/2015

La re-certificación será llevada a cabo para completar el ciclo o tan pronto como se requiera. Se requerirá una visita de re-evaluación integral del sistema.

## Plan de recertificación.

COLEGI-0047339173-000|FS 545531

Área de Negocios/Ubicación	Fecha (mm/aa):	Visita 1	Visita 2	Visita3	Visit a4	Visit a5	Visit a6
		Duración (días):	05/13	05/14	05/15		
		6.0	6.0	Por Definirse	0.0	0.0	0.0
Dirección Administrativa		X		X			
Dirección de Operación Regional			X	X			
Dirección General		X		X			
Revisión por la Dirección		X	X	X			

**Autor del informe**

**Gerardo Hernandez**

Fecha de visita inicial

06/12/2014

Sistema de Gestión y sus Cambios	X	X	X			
Auditoría Internas / Acciones Correctivas y Preventivas	X	X	X			
Control de Documentos y Registros		X	X			
Departamento de Tecnologías de la Información		X	X			
Dirección Académica	X	X	X			
Enlace Interinstitucional de Coordinadores		X	X			
Muestreo de Planteles	X	X	X			
Dirección de Planeación, Programación y Presupuesto		X	X			
Dirección de Asuntos Jurídicos	X		X			
Servicio No Conforme	X		X			

## Plan de próxima visita.

### Objetivos de la visita:

Re-certificación Opt 2

El objetivo de la evaluación es llevar a cabo una nueva evaluación de la certificación vigente para asegurar que todos los elementos de la propuesta de alcance de inscripción y los requisitos completos de la norma de gestión se aborden con eficacia por el sistema de gestión de la organización.

Si esta visita es parte de una evaluación multi-sitio, la recomendación final estará supeditada a los resultados de todas las evaluaciones.

Fecha:	Evaluador:	Tiempo	Área/Proceso	Cláusula
05/25/2015	TBD	9:00	Opening Meeting	BSI Protocolo
TBD	TBD	TBD	Muestreo de Planteles (Por Definirse)	4,5,6,7,8
TBD	TBD	TBD	Sistema de Gestión y sus Cambios	4,8
TBD	TBD	TBD	Auditoría Internas / Acciones Correctivas y Preventivas	8
TBD	TBD	TBD	Revisión por la Dirección	5,6,8
TBD	TBD	TBD	Servicio No Conforme	8
TBD	TBD	TBD	Dirección Administrativa	6,7
TBD	TBD	TBD	Dirección de Operación Regional	6

**Autor del informe**

**Gerardo Hernandez**

Fecha de visita inicial

06/12/2014



TBD	TBD	TBD	Dirección Académica	7,8
TBD	TBD	TBD	Enlace Interinstitucional de Coordinadores	7
TBD	TBD	TBD	Departamento de Tecnologías de la Información	6
TBD	TBD	TBD	Dirección de Planeación, Programación y Presupuesto	7
TBD	TBD	TBD	Dirección de Asuntos Jurídicos	7
TBD	TBD	TBD	Control de Documentos y Registros	4
TBD	TBD	TBD	Report Preparation	BSI Protocolo
TBD	TBD	TBD	Closing Meeting	BSI Protocolo

Por favor considere que BSI se reserva el derecho de aplicar un cargo equivalente al total de la Auditoría correspondiente por la cancelación de la visita, dicho cargo será si la organización cancela el servicio con una anticipación menor a 30 días. Es condición para el registro que un representante de la dirección sea nombrado por la organización. Se espera que haya un sustituto del representante de la dirección en caso que no estuviese disponible para atender la visita dentro del periodo de 30 días establecido.

## Notas.

La evaluación se basó en un muestreo y por consiguiente pueden existir no conformidades que no hayan sido identificadas.

Si usted desea distribuir copias de este informe externo a su organización, entonces deben incluirse todas las páginas

BSI, su personal y sus agentes deberán mantener la confidencialidad de toda información relacionada con su organización y no revelará dicha información a terceros, salvo que en el dominio público o requerido por la ley o los organismos de acreditación pertinentes.

Personal BSI, agentes y organismos de acreditación han firmado compromisos de confidencialidad individuales y sólo recibirán información confidencial sobre una base "necesidad de saber".

'Sólo para clientes' es el sitio web que nos complace ofrecer a nuestros clientes que han logrado su registro con éxito, diseñado para apoyarle en incrementar los beneficios de su registro de Certificación con BSI - por favor vaya a [www.bsigroup.com/j4c](http://www.bsigroup.com/j4c) para registrarse. Al registrarse por primera vez, usted necesitará su número de referencia del cliente y su número de certificado (47339173/FS 545531).

De acuerdo a los términos y condiciones del contrato, es necesario que usted notifique a BSI sobre cualquiera de lo siguiente: cambios mayores a su sistema de gestión; cambio de propietario; fusión o adquisición; cambio significativo en el número de empleados; introducción de un nuevo producto o proceso; introducción de nuevos clientes; iniciación de un proceso de queja de algún cliente. La notificación debe ser enviada a su Auditor Líder dentro de los 5 días hábiles a partir del suceso. Su Auditor Líder evaluará el impacto de esta notificación, lo revisará con el Gerente del Esquema (Normatividad) y lo contactará en caso de ser necesario para conversar cualquier actividad adicional que se requiera.

Este reporte y documentos relacionados ("Reporte") son preparados para y únicamente para clientes de BSI sin ningún otro propósito. Por lo que BSI no acepta o asume ninguna responsabilidad (legal o alguna otra) ni acepta responsabilidad por o en conexión con algún otro propósito para el que el Reporte pueda ser utilizado, BSI no acepta responsabilidad por o en conexión con otra persona a la que el



## Informe de evaluación.

Reporte sea mostrado o a cuyas manos pueda llegar, nadie mas que los clientes de BSI para los cuales el Reporte ha sido preparado tienen derechos sobre el Reporte.

Si usted deseara hablar con BSI en relación con su certificación, por favor tome contacto con nuestro Equipo de Soporte de Operaciones:

BSI Group México S de RL de CV  
Paseo de la Reforma 505  
Edificio Torre Mayor  
Piso 41, Suite C  
Colonia Cuauhtémoc  
06500 México  
D.F. México  
Tele: +52-55-5241-1370 Fax: +52-55-5241-1374

**Autor del  
informe**

Fecha de visita  
inicial

**Gerardo Hernandez**

06/12/2014

Página 26 de 26

...making excellence a habit.™