



VERACRUZ
GOBIERNO DEL ESTADO



AUDITORÍAS



VERACRUZ
GOBIERNO DEL ESTADO



AUDITORÍA

Proceso sistemático, independiente, y documentado para obtener evidencias de la implantación del SGC y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar la extensión en que se cumplen los criterios establecidos para auditar. (cláusula 3.9.1, ISO 9000:2005).



¿PARA QUÉ SIRVEN?

Las auditorias sirven para comprobar si el SGC cumple con los requisitos de la Norma ISO 9001 y otros establecidos de forma voluntaria por la institución que son necesarios para el desarrollo del servicio.





PROBLEMÁTICA RECURRENTE MEDIANTE AUDITORÍAS



Los instrumentos preparados para evaluar el aprendizaje, no están considerando todos los criterios por la dirección

Falta de documentación del personal docente (planes de clase, dosificación programática, listas de cotejo y guías de observación)

Generar los formatos utilizados para cubrir todos los requerimientos de los diferentes listados generados en el proceso para unificar la información que el docente genera

La documentación requerida para la planeación didáctica de cada periodo parcial no está siendo entregada en tiempo



2009 a 2014



ACCIONES REALIZADAS PARA SOLVENTAR LA PROBLEMÁTICA



En las academias estatales se puntualizó a los docentes la importancia de cumplir en tiempo y forma con la documentación de planeación didáctica y evaluación del aprendizaje

Se incluyó en las supervisiones académicas acciones de verificación del cumplimiento de la documentación de planeación didáctica y evaluación del aprendizaje

Se actualizó y difundió el documento: “Orientaciones para la planeación y evaluación”

En los planteles se realizaron reuniones de sensibilización a los docentes; se analizó el procedimiento operativo “impartición de programas de estudio y evaluación del aprendizaje”

2009 a 2013



AL SEGUIRSE
PRESENTANDO
LA MISMA
PROBLEMÁTICA
OCASIONÓ:

1era

NO
CONFORMIDAD

“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”



2da

NO
CONFORMIDAD

“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 - 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”.



3ra
NO
CONFORMIDAD

“El seguimiento y medición de los procesos falló - El objetivo de calidad #2 no se alcanzó y no se evidenció la generación de la acción correctiva correspondiente: 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”.



4ta
NO
CONFORMIDAD

“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 - 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”.



VERACRUZ
GOBIERNO DEL ESTADO



Por su atención

¡Gracias!