

COLEGIO DE BACHILLERES DEL ESTADO DE VERACRUZ	
PROCEDIMIENTOS OBLIGATORIOS	VERSIÓN NÚMERO: 4
	FECHA DE APROBACIÓN: 16/04/12
AUDITORÍA INTERNA	NO. DE COPIA CONTROLADA:
	PÁGINA: 1 DE 3



INFORME GENERAL DE AUDITORÍA INTERNA

Fecha de la auditoría: 7, 8 y 9 de julio de 2014	Fecha del informe: 21 julio 2014
Auditor Líder: Lic. José Máximo Olguín Martínez	
Auditores: Mtra. Rosibell Molina Lozano, Mtra. Rosa María García Cruz, Lic. Rosario Hernández Ronzón, Mtra. Zoraya Bucio García, Lic. Susana Ávila Ríos y Mtro. Roberto Martínez Flores.	
Objetivo de la auditoría: Dar seguimiento a la mejora de la satisfacción del estudiante y a los hallazgos de la pasada Auditoría Externa	
Alcance: Muestra de Planteles	
Procesos auditados: a) Buzón de quejas y sugerencias del estudiante b) Libro de quejas y sugerencias c) Encuesta de satisfacción del estudiante d) Procedimientos operativos: -Impartición de programas de estudio y evaluación del aprendizaje -Supervisiones académicas -Mantenimiento preventivo a infraestructura tecnológica e) Indicadores educativos: -Reprobación -Deserción	

Conclusión: (respecto al objetivo de la auditoría y a los resultados cualitativos del grado de implantación del SGC, cuando aplique)
<p>Referente al seguimiento a la mejora de la satisfacción del estudiante, se puede apreciar que algunas de las acciones implementadas no han sido eficaces, puesto que entre los hallazgos detectados en la presente auditoría persiste la falta de seguimiento a quejas y sugerencias de los estudiantes, así como la debilidad en el sustento documental de acciones realizadas para mejorar los resultados de los indicadores, tanto educativos como los de la calidad.</p> <p>La recurrencia de los hallazgos detectados en la pasada auditoría externa, particularmente en los procedimientos operativos “impartición de programas de estudio y evaluación del aprendizaje” así como “supervisiones académicas” pone de manifiesto un área de oportunidad potencial que requiere acciones eficaces para su erradicación.</p>

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

COLEGIO DE BACHILLERES DEL ESTADO DE VERACRUZ	
PROCEDIMIENTOS OBLIGATORIOS	VERSIÓN NÚMERO: 4
	FECHA DE APROBACIÓN: 16/04/12
AUDITORÍA INTERNA	NO. DE COPIA CONTROLADA:
	PÁGINA: 2 DE 3



Resumen de la auditoría: (hallazgos detectados: No Conformidades y/o Observaciones)

Se auditaron siete planteles en los cuales se detectaron 17 NO CONFORMIDADES y 7 OBSERVACIONES.

CENTRO DE TRABAJO	NO CONFORMIDADES	OBSERVACIONES
Plantel 15 Piedras Negras	2	2
Plantel 22 Chicontepec	3	1
Plantel 28 Tlapacoyan	2	1
Plantel 36 Zempoala	2	1
Plantel 43 Las Choapas	5	2
Plantel 53 Zaragoza	0	0
Plantel 55 Tantoyuca	3	0
Total	17	7

Los hallazgos detectados se encuentran relacionados con:

- 1.- El incumplimiento de las actividades contempladas en el procedimiento operativo “impartición de programas de estudio y evaluación del aprendizaje” donde planteles como el 55 Tantoyuca, el 36 Zempoala, el 22 Chicontepec y el 43 las Choapas no se encuentran evidencias y/o no se utilizan los formatos idóneos según el propio procedimiento.
- 2.- La recurrencia al quedar evidenciado en la muestra seleccionada de planteles que, el procedimiento de “supervisiones académicas” no se realiza de manera oportuna, como queda demostrado en los planteles 36 Zempoala, 28 Tlapacoyan y el 22 Chicontepec.
- 3.- La detección y seguimiento a indicadores carece de evidencias al no contar con el sustento que demuestre la oportuna implementación de acciones correctivas y/o preventivas, como en el caso de los planteles 15 Piedras Negras, 55 Tantoyuca y el 43 las Choapas.
- 4.- La falta de acciones eficaces para realizar un seguimiento adecuado a las quejas y sugerencias de los estudiantes es un aspecto destacado en planteles como 15 Piedras Negras, 43 las Choapas y el 28 Tlapacoyan.
- 5.- El manejo de los documentos del Sistema de Gestión de la Calidad por parte de los responsables de algunos procedimientos pone de manifiesto la deficiencia de la comunicación interna, lo que conlleva en algunos casos a utilizar formatos distintos a los establecidos en los procedimientos operativos. Prueba de ello son los planteles 55 Tantoyuca, el 36 Zempoala, el 22 Chicontepec, 43 las Choapas y el 28 Tlapacoyan.

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

COLEGIO DE BACHILLERES DEL ESTADO DE VERACRUZ	
PROCEDIMIENTOS OBLIGATORIOS	VERSIÓN NÚMERO: 4
	FECHA DE APROBACIÓN: 16/04/12
AUDITORÍA INTERNA	NO. DE COPIA CONTROLADA:
	PÁGINA: 3 DE 3



Puntos fuertes:
<p>1. La mayoría del personal auditado en los centros de trabajo mostró actitud positiva y disposición para el desarrollo de la auditoría.</p> <p>2. En la mayoría de los planteles auditados los estudiantes tienen conocimiento de los mecanismos que existen para realizar quejas y sugerencias.</p> <p>3. Algunos Enlaces Técnicos de la Calidad muestran compromiso con sus actividades.</p> <p>4. La mayoría de los centros de trabajo laboran en condiciones de higiene aceptables.</p>

AUDITOR LÍDER
(Firma)

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