



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: 29, 30 y 31 de Octubre de 2014	Fecha del informe: 13/11/14
Auditor Líder: Lic. Rosario Hernández Ronzón	
Audidores: Lic. Daniel Cortés Reyes Lic. José Máximo Olguín Martínez Mtra. María Eva Lara Anteo Lic. Rosario Hernández Ronzón Mtra. Rosibell Molina Lozano Mtra. Susana Ávila Ríos	
Objetivo de la auditoría: Medir el grado de implantación del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) en los centros de trabajo de Oficinas Centrales del Colegio de Bachilleres del Estado de Veracruz (COBAEV).	
Alcance: Muestra de Oficinas Centrales del COBAEV	
Aspectos auditados: <ul style="list-style-type: none"> • Objetivos de la calidad; • Indicadores de los procesos aplicables; • Equidad de Género; • Programa DIES; • Seguimiento a resultados y a las acciones para mejorar el ambiente laboral; • Seguimiento a resultados de Auditorías; • Preguntas Generales del SGC; • Procedimientos Operativos: <ul style="list-style-type: none"> • Capacitación continua; • Difusión en planteles • Selección de estudiantes; • Evaluación de proveedores; • Mantenimiento básico; • Evaluación del desempeño del personal docente; • Gestión de recursos financieros; • Inscripción de estudiantes de nuevo ingreso; • Programación anual; • Registro de verificación de calificaciones; • Reinscripción de estudiantes; • Seguimiento de egresados; • Selección y contratación de personal de base; • Verificación de software; • Guía de seguridad en la información. 	

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



Conclusión: (respecto al objetivo de la auditoría y a los resultados cualitativos del grado de implantación del SGC, cuando aplique)

Con respecto al grado de implantación del SGC en los centros de trabajo de Oficinas Centrales, se concluye que, en la mayoría se muestra un gran compromiso en la integración del personal, sistematización de actividades y vinculación con las demás áreas de trabajo. En este sentido, se obtuvo el 78% de grado de implantación, respecto a los siguientes criterios: cumplimiento de los indicadores de los procesos; cumplimiento de los objetivos de la calidad; control de los registros de la calidad; implementación y seguimiento de acciones de mejora: Indicadores de procesos; objetivos de la calidad; encuesta de ambiente laboral y resultados de auditorías.

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

Se auditaron 16 centros de trabajo de oficinas centrales, detectándose 4 hallazgos, los cuales se explican de manera general delante de la tabla:

Centro de Trabajo	No conformidades	Observaciones
Unidad de Género	1	
Departamento de Programación y Seguimiento		1
Departamento de Tecnologías de la Información		1
Subdirección Académica		1
Total	1	3

Unidad de Género. En algunos casos, no se cuenta con las versiones vigentes de los documentos controlados del Sistema de Gestión de la Calidad. Lo que puede provocar el uso no intencionado de documentos Obsoletos. Asimismo, la equidad de género por tratarse de una política nacional instrumentada a través de acciones y programas educativos a nivel nacional y estatal, con Leyes y Reglamentos que le aplican, es necesario que dicha Normatividad se encuentre disponible e identificable en el área de uso y además, se evidencie que las actividades de la equidad de género se gestionan de acuerdo a la misma. (Cláusulas del Manual de la Calidad 6.4 Ambiente de trabajo y 4.2.3 Control de los documentos).

Departamento de Programación y Seguimiento. Se requiere evidenciar el seguimiento mensual que se realiza, vía telefónica, a aquellos centros de trabajo que no cumplen sus metas físicas. (Procedimiento operativo Programación anual). Por otro lado, el informe trimestral de la eficacia programática se difunde a las Direcciones de Área, Coordinaciones de Zona, y a la Contraloría Interna. Con respecto a lo anterior, no se muestra evidencia del seguimiento, cuando algún centro de trabajo no cumple el indicador de la eficacia programática del trimestre correspondiente. (Procedimiento operativo Programación anual y Documento: Descripción y medición de los procesos).

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



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

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

Departamento de Tecnologías de la Información. Se requiere reforzar el proceso de comunicación al interior del Departamento, con la finalidad de difundir entre el personal los resultados de los objetivos de la calidad: Desempeño del personal directivo y administrativo, y satisfacción del personal con respecto al ambiente laboral; esto con la finalidad de que, además de conocer los datos, se involucren en la identificación de oportunidades de mejora e implementación de las acciones, cuando sea necesario. (Cláusulas 5.5.3 comunicación interna y 5.4.1 Objetivos de la Calidad).

Subdirección Académica. Es necesario reforzar las acciones preventivas contempladas para solventar los resultados críticos de la encuesta de satisfacción del estudiante 2013, con respecto al Programa Desarrollo Integral del Estudiante (DIES), con la finalidad de contribuir a la mejora del servicio educativo y de la satisfacción del estudiante. (Manual de la Calidad: Cláusulas 7.5.5 Preservación del producto /servicio educativo y 8.2.1 Satisfacción del estudiante. Documento: Descripción y Medición de los Procesos-Proceso "Impartición de programas de estudio y evaluación del aprendizaje").

Respecto a los hallazgos generales encontrados en algunos centros de trabajo, destacan: Ausencia del registro y seguimiento a las acciones preventivas y correctivas realizadas en atención a resultados de objetivos de la calidad e indicadores de procesos; falta de involucramiento por parte del personal; poca difusión de los documentos controlados de SGC; y por ende, escaso dominio del manejo de dichos documentos.

Oportunidad de mejora respecto al seguimiento y control de las tiendas escolares; considerando que, en los casos que se opte por contratar o concesionar cualquier proceso que afecte al cliente (estudiante), la organización debe asegurarse de controlar tales procesos. (Norma ISO 9001:2008: Cláusula 4. Sistema de gestión de la calidad).

Puntos fuertes:

Es importante destacar que los Departamentos: Contabilidad, Planeación Institucional, Servicios Escolares, Superación de Personal, Supervisiones Académicas; así como la Coordinación de Proyectos Especiales, evidenciaron los siguientes aspectos:

- Cumplimiento de los procedimientos operativos aplicables, y análisis para su mejora;
- Conocimiento de los procesos y procedimientos operativos en los que intervienen indirectamente;
- Difusión de las actividades del SGC y de las actualizaciones a los documentos controlados;
- Organización documental y soporte de evidencias;
- Disposición e involucramiento por parte del personal;
- Trabajo eficiente del Enlace Técnico de la Calidad; y
- Liderazgo y compromiso por parte del titular.


LIC ROSARIO HERNÁNDEZ RONZÓN
AUDITOR LÍDER

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