

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: 27 y 28 de Noviembre de 2014	Fecha del informe: 15/12/14
Auditor Líder: Lic. Ángel Monfil Hernández	
Audidores: Mtra. Diana Velázquez Barradas Lic. María de los Ángeles Vargas Espinoza Ing. Mario Alberto Pérez Lladó Ing. Roger Jiménez Entar	
Objetivo de la auditoría: Dar seguimiento a los indicadores de los procesos y a resultados de auditorías	
Alcance: Muestra de Planteles y de Oficinas Centrales	
Aspectos auditados: a) Buzón de quejas y sugerencias del estudiante b) Libro de quejas y sugerencias c) Procedimientos operativos: -Impartición de programas de estudio y evaluación del aprendizaje -Supervisiones académicas -Mantenimiento preventivo a infraestructura tecnológica d) Indicadores educativos: -Reprobación -Deserción -Eficiencia Terminal	
Conclusión: (respecto al objetivo de la auditoría y a los resultados cualitativos del grado de implantación del SGC, cuando aplique)	
<p>Con respecto al grado de implantación del SGC en los centros de trabajo auditados, se obtuvo el 75% de acuerdo a los siguientes criterios: cumplimiento de los indicadores de los procesos; cumplimiento de los objetivos de la calidad; implementación y seguimiento de acciones de mejora, y resultados de auditorías. La conclusión por cada centro de trabajo es la siguiente:</p> <p>Plantel 35 Xalapa, presenta dos indicadores (Eficiencia terminal y Reprobación parcial) que no cumplieron con el parámetro estipulado; sin embargo, cuentan con la documentación soporte que avala las acciones que están realizando para cumplir con la meta. Es importante mencionar que cuidan el seguimiento que se debe realizar en cada proceso, bajo este tenor, no presentan No Conformidad ni Observaciones; no obstante, se sugiere cuidar que los formatos del procedimiento operativo "Impartición de programas de estudio y evaluación del aprendizaje" contengan los logotipos del SGC y de la imagen institucional vigente. También, se recomienda ponerle nombre a las fotografías que forman parte de las evidencias para su mejor identificación.</p> <p>Plantel 46 Córdoba II, respecto a los aspectos que se consideraron en la auditoría, se encontró que sí cumplen con los indicadores de los procesos auditados, y en lo general, cumplen con los objetivos de la calidad, la debilidad corresponde a la falta de control de los documentos generales controlados del SGC incumpliendo la Normatividad aplicable.</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



Plantel 49 Zongolica, mostró las herramientas necesarias para llevar a cabo el seguimiento a los resultados de indicadores, la debilidad se centró en la falta de atención de las quejas de los estudiantes registradas en el “Buzón de quejas y sugerencias” y en el “Libro de quejas y sugerencias”. Se recomienda redoblar esfuerzos para una mejor apropiación del SGC.

Plantel 58 Perote, realiza el análisis de los indicadores de los procesos; sin embargo no muestra evidencias de la implementación de acciones correctivas y/o preventivas para el mejoramiento de los mismos. Es importante destacar la apertura y compromiso por parte de la directora y el demás personal, en el Sistema de Gestión de la Calidad.

Área de Contraloría Ciudadana, esta área es de reciente creación razón por la cual no había sido auditada y no contaba con Enlace Técnico de la Calidad, pese a esta situación, el personal mostró interés y disposición. Se cuentan con un procedimiento de trabajo implementado bajo lineamientos de la Contraloría General del Estado, cuyos resultados mostrados, a través de evidencias documentales, han sido satisfactorios a nivel sectorial.

Unidad de Comunicación Educativa, no se mostró apertura para el desarrollo de la auditoría, estuvo ausente el personal de la unidad, excepto la titular. No existe conocimiento sobre el SGC ni dominio de los documentos controlados; asimismo, no se evidenció un trabajo de concientización en la perspectiva de la mejora continua dentro del Colegio.

Área de Protección Civil, no atendió la auditoría en la hora y fecha programada, de acuerdo a la notificación que se le envió con oportunidad al titular; levantándose una No conformidad al Área, sustentada en la cláusula 8.2.2 Auditoría interna de la Norma ISO 9001.

Área de Redes y Telecomunicaciones, mostró apertura para el desarrollo de la auditoría, se auditó a la mayoría del personal, cuyo resultado fue un manejo adecuado de los documentos controlados del SGC y cumplimiento a los indicadores de sus procesos.

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

Se auditaron 7 centros de trabajo, detectándose 6 No conformidades y 3 Observaciones, correspondientes a los temas que se detallan delante de la tabla:

Centro de Trabajo	No conformidades	Observaciones
Unidad de Comunicación Educativa	1	
Área de Protección Civil	1	
Plantel 46 Córdoba	1	
Plantel 49 Zongolica	1	2
Plantel 58 Perote	2	1
Total	6	3

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



En algunos casos, no se realizan acciones correctivas al incumplimiento de los Indicadores: Reprobación anual y Eficiencia terminal, incumpliendo con el procedimiento obligatorio “Acción correctiva y preventiva”, Las correcciones y acciones correctivas son obligatorias en el caso de las No Conformidades de auditoría, y también se deben atender en las siguientes situaciones: Objetivos de la calidad que no cumplen con la meta establecida e Indicadores de los procesos que no cumplen el resultado esperado (Ver documento: Descripción y medición de los procesos).

En los cuatro planteles auditados, se presentaron casos aislados en la falta de entrega de las planeaciones didácticas del semestre 2014B, incumpliendo lo estipulado por la Dirección Académica, a través del Oficio No. D.A S.D.CBV/087/2014 con fecha 22 de Julio, respecto a la solicitud de realizar entre el 6 y el 8 de agosto, reuniones de Academias locales, dedicadas exclusivamente a la realización de las planeaciones didácticas y los planes de evaluación con sus respectivos instrumentos.

Varios de los documentos controlados del SGC se encuentran obsoletos, incumpliendo lo estipulado en el Procedimiento Obligatorio “Control de los documentos”; es necesario que las versiones obsoletas se destruyan cuando haya versiones actuales, a fin de evitar su uso no intencionado.

En algunos planteles, no se atienden las quejas del estudiante registradas en el “Buzón virtual de quejas y sugerencias” y en el “Libro de quejas y sugerencias”, Incumpliendo el procedimiento operativo “Atención a quejas del estudiante”, el cual establece que en los Planteles del Colegio se deben identificar, atender y dar seguimiento a las quejas del estudiante.

Puntos fuertes:

Aunque existe debilidad en el manejo ágil de los documentos controlados del Sistema de Gestión de la Calidad y en la implementación de las acciones de mejora de acuerdo a la Normatividad establecida, se observó un avance en el compromiso con el SGC por parte de los Directivos, Enlaces Técnicos de la Calidad, y gran parte del personal entrevistado.

LIC. ÁNGEL MONFIL HERNÁNDEZ
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