

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 16



### INFORME GENERAL DE AUDITORÍA INTERNA

<b>Fecha de la auditoría:</b> 25, 26 y 29 de Mayo del 2017	<b>Fecha del informe:</b> 29 de Mayo del 2017
<b>Auditor Líder:</b> Lic. María Eva Lara Anteo	
<b>Auditores:</b> Lic. María de los Ángeles Vargas Espinoza Lic. Rosario Hernández Ronzón Ing. Roger Jiménez Entar Mtra. Diana Velázquez Barradas Lic. María Eva Lara Anteo Mtra. Julia Domínguez Morales Ing. Melissa Paola Espinosa Galán Ing. Mario Alberto Pérez Lladó Mtro. Roberto Martínez Flores	
<b>Objetivo de la auditoría:</b> Evaluar el grado de la implantación de los procesos auditados, a través de la verificación de evidencias, con la finalidad de cumplir con los requisitos que se evaluarán en la Auditoría Externa.	
<b>Alcance:</b> Muestra de planteles y de oficinas centrales	
<b>Procesos auditados:</b> Proceso: Impartición del Programa de Estudios y Evaluación del Aprendizaje <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Impartición del Programa de Estudios y Evaluación del Aprendizaje</li> <li>▪ Supervisiones Académicas</li> </ul> Proceso: Registro y Certificación <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Registro y verificación de calificaciones</li> </ul> Proceso: Gestión de la Calidad <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Revisión por la dirección</li> <li>▪ Sistema de gestión y sus cambios</li> <li>▪ Auditorías internas</li> <li>▪ Acciones correctivas y preventivas</li> <li>▪ Control de documentos y registros</li> <li>▪ Atención al buzón virtual de quejas y sugerencias</li> <li>▪ Atención a resultados de satisfacción del estudiante</li> <li>▪ Control del Servicio no conforme</li> </ul> Proceso: Desarrollo Humano <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Evaluación del desempeño del personal directivo y administrativo</li> <li>▪ Atención a resultados de ambiente laboral 2016</li> </ul> Proceso: Gestión Directiva <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Programación anual</li> </ul> Proceso: Infraestructura <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Mantenimiento preventivo de infraestructura tecnológica</li> <li>▪ Mantenimiento a la infraestructura física</li> <li>▪ Soporte técnico</li> <li>▪ Verificación de software</li> </ul> Proceso: Comunicación Interna Proceso: Gestión de recursos financieros	

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 16



▪ **Gestión de recursos financieros**

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

La ejecución de esta auditoría, consistió en la validación de reportes, formatos, actas, acuerdos, oficios, minutas de trabajo, fotografías; asimismo, se realizaron entrevistas a directivos, administrativos, docentes y alumnos; al finalizar la auditoría, durante la reunión de cierre, se retroalimentó a los auditados sobre los hallazgos detectados. Con respecto al objetivo de esta auditoría, la mayoría de centros de trabajo demostró el cumplimiento a los procesos auditados, en aquellos donde se detectó observaciones y no conformidades, se está trabajando en la solventación de las mismas, a fin de estar preparados para la próxima auditoría externa.

Derivado de lo anterior, en la primera Auditoría Interna 2017, se logró la validación en su totalidad de los procesos y procedimientos establecidos en el plan de auditoría; las actitudes y destrezas mostradas por los directivos y el personal involucrado en los procedimientos verificados, demostraron su compromiso con la operatividad del Sistema de Gestión de la Calidad.

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

**Plantel 10 Ixhuatán de Madero**

**Proceso: Impartición de programas de estudio y evaluación del aprendizaje**

- **Procedimiento operativo: Impartición de programas de estudio y evaluación del aprendizaje.**  
Se entrevistó al Lic. Allan Rodolfo Pérez Juárez, Subdirector Académico, el cual mostró el procedimiento vigente y evidencias de algunos documentos normativos (calendario escolar, plan de estudios, calendario de evaluaciones parciales, actas de academia local 2017: Matemáticas y Exactas, Ciencias Sociales, Ciencias Experimentales, Comunicación, Humanidades, Formación para el trabajo y Paraescolares), así como evidencia electrónica de la entrega de programas de estudio actualizados; sin embargo, no se evidenció conocimiento por parte del Subdirector sobre el Documento Interno Controlado "Guía para la Planeación Académica" derivándose esta situación en **una No conformidad**.  
De la lista de docentes, se eligieron al azar a los siguientes: Cp. Luz María Campos Campos, Ing. Javier Licona Vázquez, Ing. Alfredo Carrizales Galnarez, Mtra. Verónica García Ramírez y Dra. Bertha Palacios Salto, quienes demostraron que su documentación académica (dosificación de contenidos y programáticas, planeación didáctica y plan de evaluación), cumple lo estipulado en la "Guía para la planeación académica".
- **Procedimiento operativo Supervisiones académicas.**  
En este procedimiento se verificó el Reporte de Supervisión Integral (1er. Parcial del Semestre 2017-A) y respaldo de evidencias (planeaciones académicas), las cuales se encuentran completas y elaboradas como lo marca la Guía para la Planeación Académica. Respecto a la Evaluación docente realizada a través del SISEC se verificó que la totalidad de los docentes fueron evaluados. Se solicitó el cronograma interno de supervisiones académicas y se verificó que a la fecha solo se ha observado a cuatro docentes de un total de 19 (Lic. Rogelio Cerecedo Reyes en la UAC Ingles II grupo 203; Lic. Rigoberto Cruz Martínez en la UAC Matemáticas II grupo 204; Ing. Alfredo Carrizales Galnarez en la UAC Química II grupo 201 y Dra. Bertha Palacios Salto en la UAC Atender Urgencias Cardiovasculares grupo 401). El Departamento de Supervisiones Académicas, realizó el pasado 17 de marzo de 2017 supervisión académica presencial a los docentes: Lic. Deyanira Torres Jardines en la Capacitación de Informática e Ing. Bernabé Gómez Pérez en la UAC de Física II, a los cuales se les realizaron observaciones que deberían solventar <tanto el docente como el Responsable Académico> en un lapso de diez días hábiles; sin embargo, el Subdirector Académico comentó que

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 16



la solventación a las observaciones las hizo vía correo electrónico el pasado 23 de mayo (47 días hábiles después), sin mostrar evidencia de dicho correo, por falta de internet; esta situación derivó una **No Conformidad**.

**Proceso: Registro y certificación**

- **Procedimiento operativo Registro y verificación de calificaciones.**

En entrevista con la Lic. Araceli Jardines Prior, Responsable de Control Escolar, se constató que conoce y trabaja bajo los lineamientos de dicho procedimiento, mencionó los formatos dados de baja como por ejemplo “la Guía para captura de calificaciones y las Listas de asistencia y evaluación” ; asimismo, mostró el Concentrado de competencias el cual se revisó físicamente todo el primer parcial de las diferentes UAC, y la Circular SE/010/2017 de fecha 3 de abril en donde le solicitan el Reporte de Validación de Calificaciones. Cabe destacar la labor de su Analista, quien está pendiente sobre el proceso de cambios del procedimiento.

**Proceso: Gestión de la calidad**

- **Atención al buzón virtual de quejas y sugerencias del estudiante 2016-2017.**

Se entrevistó a la Lic. Deyanira Torres Jardines y manifestó que se realiza la difusión del buzón virtual de manera verbal; sin embargo, al entrevistar a 19 alumnos (David Acotzin Aldana grupo 601; Francisco Ávila Juárez grupo 601; Alexa G. Hernández Montil grupo 202; Fernando García Martínez grupo 204; Pedro Cruz Patricio grupo 203; Ana Isabel Cruz Patricio grupo 602; Mónica Ríos Hernández grupo 603; Alondra Hernández grupo 603; Luis Ángel Matias Martínez grupo 401; Luis Alberto Hernández H. grupo 401; Ericka L. Matias Hernández grupo 401; Coral Yazmin Hdz. García grupo 402; Litzzy Karina Ortega Marcelino grupo 402; Eber Ángeles Ángeles grupo 402; Agustín A. Hdez. Álvarez grupo 403; Laura I. Herrera Cabrera grupo 403; Marcelino Pérez Hernández grupo 204; Karen M. Hernández Nava grupo 204; Gustavo A. Hernández A. grupo 403), 18 de ellos manifestaron que no conocen el buzón virtual de quejas y sugerencias. Asimismo, se constató que la revisión y seguimiento de las quejas no se realiza como lo marca el procedimiento operativo, toda vez que se evidenció que la solventación de quejas de los periodos 2015, 2016 y 2017 tienen fecha de solventación del 17 de mayo del año en curso.

- **Atención a resultados de la encuesta de satisfacción del estudiante 2016.**

Los resultados 2016 requirieron realizar acciones en siete campos temáticos, la atención a éstos se realizó el 16 de mayo del año en curso; demostrando que las fechas de cumplimiento (a excepción de una) ya están vencidas y, además, no existen evidencias del seguimiento correspondiente. Asimismo, respecto al objetivo de la Calidad “Ambiente Laboral” no se mostró evidencia sobre la atención a los resultados del año 2016. Derivado de estas situaciones se levantó una **No Conformidad**.

- **Procedimiento obligatorio Control del servicio no conforme.**

El subdirector académico y la responsable de Control Escolar desconocen este procedimiento; sin embargo, se verificó el catalogo de servicios no conformes, específicamente lo correspondiente al procedimiento operativo “Impartición de programas de estudio y evaluación del aprendizaje”, solicitando a los docentes: C.P. Luz María Campos Campos, Ing. Javier Licona Vázquez, Ing. Alfredo Carrizales Galnarez, Mtra. Verónica García Ramírez y Dra. Bertha Palacios Salto, sus planeaciones académicas y sus listas de evaluación, a través de tales documentos se verificó que la mayoría de ellos aplicaron los criterios de evaluación conforme fueron establecidos; excepto, el Ing. Carrizales Galnarez en la asignatura de Química II.

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: 4 DE 16



**Plantel 49 Zongolica:**

**Proceso: Impartición de programas de estudio y evaluación del aprendizaje**

- **Procedimiento operativo: Impartición de programas de estudio y evaluación del aprendizaje.**  
Respecto a este procedimiento operativo se observó manejo ágil. El Subdirector Académico Lic. Jesús A. Juárez García, presentó la versión actualizada (4) y los documentos normativos; respecto al seguimiento a parciales en el módulo del SGC en el CODISE, se verificó la implementación de acciones en aquellas asignaturas que no cumplieron con el criterio de desempeño. Asimismo, los docentes Alejandro Vázquez Eugenio, Ilirio de los Santos Acevedo y Regina Vázquez Soto, mostraron la Planeación Académica, la Dosificación de contenidos, la Guía de observación y las Rúbricas, conforme a lo estipulado en los documentos normativos.
- **Procedimiento operativo Supervisiones académicas.**  
El subdirector académico mostró dominio sobre este procedimiento, presentó cronogramas del periodo 2016-B y 2017-A del Departamento de Supervisiones Académicas y el interno del plantel, formato de Supervisión Integral y la guía complementaria de observación al desempeño docente. Según las evidencias mostradas, se cumple con este procedimiento.

**Proceso: Registro y certificación**

- **Procedimiento operativo Registro y verificación de calificaciones.**  
Se entrevistó a la Lic. Elia Méndez Hernández, Responsable de Control Escolar, quien mostró conocimiento y manejo ágil de este procedimiento. Se presentaron como evidencias las boletas de calificaciones de los estudiantes Lara Pulido Fernanda Vianey y Morales Antonio Jesús Uriel del 2do Semestre, González Pérez Naty y Ramos Cano Nailea del 4to Semestre, Méndez Pérez Melisa y Citalhua Hipólito Yadira de 6to Semestre; cumpliendo con los lineamientos que marca el procedimiento.

**Proceso: Gestión de la calidad**

- **Atención al buzón virtual de quejas y sugerencias del estudiante 2016-2017.**  
La Directora Lic. Ma. De Los Ángeles Altamirano Gamboa y el Enlace del SGC, implementan este procedimiento conforme está establecido, mostrando evidencia de la revisión semanal a las quejas y a la difusión del Buzón. No se encuentran acciones pendientes por atender.
- **Atención a resultados de la encuesta de satisfacción del estudiante 2016.**  
No se cumplió el objetivo de la calidad; sin embargo, se mostró evidencia sobre la implementación de las acciones para su atención.
- **Procedimiento obligatorio Control del servicio no conforme.**  
Se tomó como base el Catálogo de servicios no conformes, y según las evidencias revisadas se constata que se está cumpliendo con este procedimiento.

**Plantel 52 Cosautlán**

**Proceso: Impartición de programas de estudio y evaluación del aprendizaje**

- **Procedimiento operativo: Impartición de programas de estudio y evaluación del aprendizaje.**  
Se entrevistó a la Subdirectora Académica/Responsable Académica, Lic Iris A. Pérez García, con 12 años de antigüedad en el Colegio, considera que el SGC, ha sido importante para la tarea de estandarización de actividades. De las evidencias presentadas se encontraron: e-mail del 27 de enero enviando productos de informática y Química; Acta de Academia 2017-A Circ. D.A./S.D./CBV/017/2017 Calendario firmado por Docentes; Listas de calificaciones de los docentes Martínez Cortina Ma. Del Carmen (Química II), Leonel Argüelles Chimal, Velázquez Rodríguez Roda

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: 5 DE 16



S. Programa de Estudios de Química II. Asimismo, se entrevistó a la Ing. Ma. Del Carmen Martínez Cortina, Docente de la Materia de Química II, con 13 años de servicio en el colegio, quien presentó en orden la documentación académica. Derivado de lo anterior, el resultado fue satisfactorio, se mostró evidencia documental de cada uno de los puntos que son competencia del plantel; se demostró conocimiento profundo del procedimiento, el titular, la subdirectora académica y el demás personal entrevistado se desarrollaron satisfactoriamente durante la entrevista.

- **Procedimiento operativo Supervisiones académicas.**

La Subdirectora / Responsable Académica mostró la evidencia documental de la dosificación de bloques, Porcentaje de Evaluación, Planeación Didáctica, la cual presentó mediante e-mail del 3 de mayo que envió al departamento de Supervisiones Académicas, para enviar la supervisión integral. El resultado es satisfactorio, se mostró evidencia documental (se apoya con medios digitales) de cada uno de los puntos que competencia del plantel dentro de este procedimiento, la Subdirectora Académica demostró conocimiento profundo del procedimiento y se desarrolló satisfactoriamente en la entrevista.

**Proceso: Registro y certificación**

- **Procedimiento operativo Registro y verificación de calificaciones.**

El Responsable de control escolar también funge como Enlace técnico de la calidad, durante la revisión de este procedimiento, se revisaron las evidencias al desarrollo de actividades y el resultado reflejó cumplimiento y compromiso por parte del Responsable de control escolar y de las demás personas que intervienen en el mismo.

**Proceso: Gestión de la calidad**

- **Atención al buzón virtual de quejas y sugerencias del estudiante 2016-2017.**

De acuerdo a la revisión del buzón de quejas y sugerencias del estudiante, se encontraron dos quejas: Una referente a un docente y la otra al servicio de la tienda escolar; de las cuales se presentaron las evidencias de su atención y solventación.

- **Atención a la encuesta de satisfacción del estudiante 2016.**

El resultado del año 2016 fue de 74.81%, 0.19 p.p. por debajo del objetivo (75%); por tal motivo, se mostraron evidencias de la implementación de acciones correctivas para las atención de dichos resultados.

- **Procedimiento operativo Control del servicio no conforme.**

Se realizó una revisión general de la implementación de este procedimiento y el resultado fue de conformidad con lo estipulado en el mismo.

**Plantel 13 Playa Vicente**

**Proceso: Impartición de programas de estudio y evaluación del aprendizaje**

- **Procedimiento operativo: Impartición de programas de estudio y evaluación del aprendizaje.**

Se está cumpliendo este procedimiento, en entrevista con los docentes Brizeida Arroniz Avendaño - Filosofía, Cliserio Canela Valdés asignatura-Química II, Margie Camelia Carrillo Magaña-Capacitación de Asistente Ejecutivo, Daniel Alfonso Valdés en la asignatura-Taller de Lectura y Redacción II, se constató que cuentan con los programas actualizados y con los lineamientos oficiales; asimismo, aplican y respetan los criterios de evaluación .

- **Procedimiento operativo Supervisiones académicas.**

A través de las evidencias mostradas, se verificó que este procedimiento está siendo implantado conforme lo estipulado. Se demostró manejo ágil de los formatos que intervienen.

**Proceso: Registro y certificación**

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: 6 DE 16



- **Procedimiento operativo Registro y verificación de calificaciones.**

Las evidencias mostradas por la Responsable de Control Escolar estuvieron relacionadas con la verificación de: Expedientes, listas de validación de calificaciones, oficios de envío de documentación, emisión de boletas mediante el sistema. Asimismo, se evidenció manejo ágil de los documentos controlados del SGC, se usan las versiones vigentes. Los expedientes revisados corresponden a los alumnos: Hernández Castro Andrea Abigail, Bautista Maldonado Arely, Bonifacio López Esmeralda, Alejandro Gallegos Alvarado, Domínguez Rodríguez Luis Mario.

**Proceso: Gestión de la calidad**

- **Atención al buzón virtual de quejas y sugerencias del estudiante 2016-2017.**

Se verificó en línea el sistema, en los periodos 2016 y 2017 no hubo quejas por atender. Asimismo, se presentaron evidencias sobre la difusión que se realiza del buzón (actas de difusión, capturas de pantalla mensuales y carteles exhibidos en los salones de clase).

- **Atención a resultados de la encuesta de satisfacción del estudiante 2016.**

Con base a los resultados del año 2016, se implementaron acciones para la atención a los campos temáticos con mayor grado de insatisfacción, las evidencias mostradas corresponden a: Acta de plática de sensibilización (Atención en trámites y servicios); oficio dirigido al concesionario de la tienda escolar para respetar precios en productos (Tienda escolar); gestión de climas y adecuación de rampas (instalaciones); y el trámite para la colocación de una antena para el servicio de internet. Además, se constató que se realiza la difusión a través de entrevista con los alumnos Britney López García, Luis Ernesto Reyes Zenteno y Fernando Rodríguez Prieto.

- **Procedimiento operativo Control del servicio no conforme.**

De acuerdo a las evidencias revisadas con base al catálogo de servicios no conformes incluido en este procedimiento, se está llevando a cabo conforme a lo estipulado.

**Plantel 26 Allende**

**Proceso: Impartición de programas de estudio y evaluación del aprendizaje**

- **Procedimiento operativo: Impartición de programas de estudio y evaluación del aprendizaje.**

Se verificaron los documentos de las asignaturas: T.L.R., Matemáticas, Cálculo Integral, T.S.F. y Física del semestre 2017 A, encontrando que en las asignaturas de Matemáticas II, Cálculo Integral y Temas Selectos de Física que imparte la docente Maricela Rueda Silva no cumple con la aplicación de cuestionarios (exámenes escritos) en las 3 asignaturas, como lo estipuló en el plan de evaluación; asimismo, no se mostró evidencia de la entrega de lineamientos académicos a más del 50% del personal docente, por parte de la Subdirección académica del plantel; estas situaciones derivaron una **No Conformidad**. En la asignatura de física se identifican instrumentos de evaluación que no cumplen con los requisitos que señala el documento interno controlado "Guía para la Planeación Académica", se sugiere, a través de **una Observación**, más capacitación en el llenado de los instrumentos de evaluación para el docente Ing. Martín Antonio Cortaza Barahona.

- **Procedimiento operativo Supervisiones académicas.**

Se mostró evidencia de la aplicación de los formatos que intervienen en el procedimiento, en el semestre 2017 A, la subdirectora académica ha supervisado al menos una vez, y muestra evidencia de la retroalimentación que hace a los docentes evaluados. Respecto a la medición de indicadores educativos, en las asignaturas de Temas Selectos de Química I e Inglés I del semestre 2016 A y 2016 B, Temas Selectos de Química II y Derecho II del semestre 2017 A, no se cumplió con el criterio de desempeño establecido y no se muestran evidencias de las acciones correctivas realizadas para atender dicho incumplimiento, derivando esta situación en una **No Conformidad**.

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: 7 DE 16



**Proceso: Registro y certificación**

- **Procedimiento operativo Registro y verificación de calificaciones.**

Se tiene conocimiento de la última modificación, la cual se difundió en el plantel a través de la circular 049, se mostraron las siguientes evidencias: Certificados completos y Diplomas debidamente requisitados con sellos y firmas correspondientes al ciclo escolar 2014-2016; boletas de calificaciones en línea de los semestres segundo, cuarto y sexto del presente año; envío al Departamento Servicios Escolares del Reporte de validación de Calificaciones del primer parcial y del registro que indica que no hubo errores en los datos capturados de inscripción y reinscripción del alumno; lista de asistencia firmada por tutores de la entrega de boletas.

**Proceso: Gestión de la calidad**

- **Atención al buzón virtual de quejas y sugerencias del estudiante 2016-2017.**

Se revisa el buzón en línea dos veces a la semana; respecto a la difusión, sólo se mostraron evidencias del presente año (fotografías y listado de firmas de alumnos del grupo 604 con fecha 7 de marzo); sin embargo, al entrevistar a 10 alumnos éstos expresaron no conocer la existencia del Buzón, razón por la cual se sugirió, a través de una **observación**, difundir y reforzar mecanismos de difusión.

- **Atención a resultados de la encuesta de satisfacción del estudiante 2016.**

Con base al resultado del objetivo satisfacción del estudiante, se realizaron acciones preventivas referentes a limpieza de aulas, áreas verdes y sanitarios; asimismo, se mostró evidencia del seguimiento a los resultados de la encuesta de satisfacción, en relación a la insatisfacción en el tema de cafetería fue necesario realizar cambio de concesionario. Cabe mencionar, que no se cuenta con un sistema eficaz de internet, por lo que no se pudo observar los resultados en línea.

- **Procedimiento obligatorio Control del servicio no conforme.**

De acuerdo al Catálogo de Servicio No Conforme incluido en este procedimiento, se identificó que no se implementan acciones para mejorar los resultados de los indicadores educativos, cuando éstos no cumplen el criterio de desempeño establecido; esta situación, derivó una **No Conformidad** (referida en el punto del procedimiento de supervisiones académicas).

**Departamento de Evaluación Institucional**

**Proceso: Desarrollo Humano**

- **Procedimiento Operativo: Evaluación del desempeño del personal directivo y administrativo**

Existen evidencias suficientes sobre el cumplimiento general de este procedimiento, los documentos tomados como muestra se encuentran debidamente requisitados. Sólo se detectó una **Observación** referente a la falta de evidencia de la entrega del "Informe institucional de la evaluación del desempeño directivo y administrativo 2015" a la Representante de la Dirección, como lo establece la actividad 8 de este procedimiento. Asimismo, como oportunidades de mejora, se recomienda: En primer lugar, ampliar el seguimiento a los resultados de la evaluación y la difusión de los resultados a los Centros de Trabajo; en segundo lugar, coordinarse con el Departamento de Tecnologías de la Información y con la Representante de la Dirección, para acelerar los tiempos de obtención de los resultados, una vez que se haya aplicado la evaluación en línea.

- **Procedimiento Operativo: Evaluación del ambiente laboral**

Se mostraron evidencias de la evaluación 2015, debidamente requisitadas. Se informa a los centros de trabajo las fechas para la evaluación del año 2016, se mostró el avance sobre el Informe anual de evaluación del ambiente laboral 2016. Este departamento en el año 2016 obtuvo un "Índice de satisfacción del personal con respecto al ambiente laboral" del 82.43%, cumpliendo con el objetivo

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: 8 DE 16



(75%) y, además, superando el resultado del año anterior (2015).

**Departamento de Programación y seguimiento**

**Proceso: Gestión Directiva**

- **Procedimiento Operativo: Programación Anual**

Se verificaron evidencias del correcto desarrollo del procedimiento, los documentos tomados como muestra se encontraron debidamente requisitados, se cumplió con el criterio de desempeño del indicador de Eficacia Programática (98.54%). Como buena práctica se envía circular a los Centros de Trabajo para exhortarlos a dar seguimiento a los resultados de Eficiencia Programática; asimismo, en el informe trimestral difundido a todos los Centros de Trabajo, se reportan las recomendaciones para vigilar y dar seguimiento a los resultados.

**Proceso: Desarrollo Humano**

- **Atención a resultados de ambiente laboral 2016**

Se mejoró en el año 2016 el “Índice de satisfacción del personal con respecto al ambiente laboral” (73.35) con relación al resultado del año anterior (69.17%); sin embargo, no se cumplió con el objetivo (75%). Por lo tanto, se requirió la implementación de acciones correctivas, mostrando como evidencias: Encuesta interna al personal y minuta de reunión en la que se abordaron, principalmente, dos temas: el establecimiento del nuevo método de trabajo y el análisis sobre la atención a resultados de la encuesta de ambiente laboral 2016.

**Departamento de Tecnologías de la Información**

**Proceso: Infraestructura**

- **Procedimiento operativo: Mantenimiento preventivo de infraestructura tecnológica**

Se entrevistó a los encargados de las áreas que intervienen directamente con este procedimiento, con dicha entrevista se comprobó el amplio conocimiento que poseen; además, mantienen la documentación soporte (tanto de planteles como de oficinas centrales) accesible y bien organizada. Es importante recalcar que debido a la situación presupuestal se han cancelado las supervisiones a planteles (Oficio CBV/DG/13/2017 del 20-03-2017), ahora los directores de los planteles son quienes avalan y verifican los mantenimientos preventivos que realizan los ingenieros en sistemas de cada plantel. Aunado a lo anterior, en materia de supervisiones, han implementado medidas para que los planteles envíen la documentación en tiempo y forma (realización de oficios de extrañamiento para los planteles que no cumplen y la no inclusión al programa “50-50”).

- **Procedimiento operativo: Soporte técnico**

El personal que interviene en este procedimiento proporcionó la información documental correspondiente para comprobar la forma en la que se lleve a cabo el procedimiento; además, derivado de las entrevistas realizadas se comprobó que se está aplicando el procedimiento de acuerdo a lo estipulado. En este punto, el área de Soporte Técnico comenta que los planteles ya no envían solicitudes de Soporte Técnico debido a que los propios planteles han optado por solventar las carencias de material o reparación de los bienes informáticos; sin embargo, se han incrementado las solicitudes de computadoras por lo cual la institución creó el programa “50-50”. Dicha información, la tiene resguardada el área de soporte y se encuentra organizada por planteles.

- **Procedimiento operativo: Verificación de software**

El personal responsable de este procedimiento proporcionó las evidencias suficientes, sobre la correcta implementación y seguimiento del mismo. Como buena práctica, han adoptado como fecha para realizar las verificaciones anuales de software, el 15 de enero, siempre y cuando esta fecha no

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: 9 DE 16



coincida con fin de semana, de ser así, se recalendariza por el lunes siguiente.

**Proceso: Desarrollo humano**

- **Atención a resultados de ambiente laboral 2016**

El Centro de Trabajo logró un incremento en su “Índice de satisfacción del personal con respecto al ambiente laboral” del año 2016 (69.76%) con respecto al año 2015 (68.83%); sin embargo, dicho indicador no cumplió con el objetivo (75%), razón por la cual se encuentran en proceso de implementación las acciones correctivas registradas (Oficio DG/DTI/0829/2017), con fecha compromiso del 30 de junio del año en curso.

**Departamento Enlace interinstitucional de Coordinadores**

**Proceso: Desarrollo humano**

- **Atención a resultados de ambiente laboral 2016**

En el año 2016 hubo un incremento de 5.58 puntos porcentuales en su “Índice de satisfacción del personal con respecto al ambiente laboral” y, además, se cumplió con el objetivo. Respecto a este tema, se observó compromiso por parte del titular y del personal, aunque no requieren realizar acciones preventivas o correctivas, continúan implementando acciones para mejorar su ambiente laboral. En el documento denominado “Visitas de Fortalecimiento a planteles”, se establecen las diversas actividades que deben realizar las coordinaciones de zona a los planteles, así como los formatos para reportar los resultados. En las evidencias mostradas de los reportes de las Zonas: II (11/Agosto/2016), VI (07/Feb/2016) y VII (14/octubre/2016) se detectó no contaban con un formato uniforme, como lo estipula el documento, por lo que se levantó una **Observación**. Con la finalidad de mantener una comunicación eficaz con las coordinaciones de zona, se hacen uso de diversos medios, como son: llamadas telefónicas, correo electrónico y WhatsApp.

**Dirección General**

**Cláusula 5.1 Compromiso de la Dirección**

La Representante de la Dirección atendió el desarrollo de la auditoría, expresó el compromiso de parte del Director General con el Sistema de Gestión de la Calidad, que ha hecho patente en las reuniones de seguimiento semanal que mantiene con los directivos del Colegio, reiterando que deben facilitar las actividades que coadyuvan al mantenimiento del Sistema. La Dirección General está concientizada de la importancia que implica la conservación del SGC, a pesar de que la economía estatal ha afectado de manera directa al colegio, se mantiene firme el compromiso con la mejora continua.

**Departamento de Desarrollo patrimonial**

- **Proceso: Infraestructura**

Muestran Oficio: CBV/DOR/DDP/402/2017 dirigido a la Mtra. Rosa Patricia Venegas Ledesma, en donde se verifica el cumplimiento del indicador: 100% de planteles atendidos con necesidades de mantenimiento y/o construcción de infraestructura, dicho resultado da cumplimiento al criterio de desempeño (80%), establecido en el documento controlado Descripción y medición de procesos del SGC. Periodo evaluado 2016 cumple con el criterio de desempeño.

- **Procedimiento operativo: Mantenimiento a la infraestructura física**

Se demostró el cumplimiento general del procedimiento, el personal que interviene tiene un manejo ágil de los registros, las evidencias mostradas son: Programa de Mantenimiento 3 años

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: 10 DE 16



(31/01/2014); programa de mantenimiento 2017; reporte Trimestral de planteles (plantel 46 Córdoba II con fecha 29/03/2017, plantel 38 Ixcatepec; plantel 60 Tres Valles); formatos de verificación física (plantel 70 San Andrés Tuxtla-diciembre 2016, plantel 46 Córdoba II-marzo de 2017; plantel12 Córdoba-enero de 2017, entre otros). Cuando el departamento no cuenta con el recurso para ir a realizar las verificaciones, solicitan que el subdirector y/o responsable administrativo del plantel lleve a cabo la verificación de la infraestructura física (circular CBV/DOR/DDP/002/2017). De la supervisión a la infraestructura física de planteles, se detectan las necesidades de construcción y de mantenimiento, registradas en las fichas técnicas, se revisaron como evidencia la información de los planteles 19 El Higo, 38 Ixcatepec y 60 Tres Valles. La revisión de estas evidencias indicó que se cumple de forma general este procedimiento. Sólo hubo un hallazgo referente a la falta de evidencias de la difusión del “Reglamento del uso y conservación de los espacios del COBAEV”, en el entendido que dicho documento cuenta con artículos que regulan el cumplimiento de las actividades realizadas en este departamento; de esta situación, se derivó una **Observación**. Por otro lado, es importante mencionar que con el recurso programado, se cubre el 30% de las actividades establecidas, el resto se va solventado con programas externos (Escuelas al CIEN, Subsidio federal 2016-2017, Programa Regular de sin Infraestructura y apoyo de ayuntamientos). Finalmente, de este procedimiento se muestran registros de la solventación a las necesidades expuestas por los planteles, con recurso del Colegio o con apoyos externos.

**Proceso: Desarrollo humano**

- **Atención a resultados de ambiente laboral 2016.**

El departamento muestra los resultados obtenidos en la encuesta del ambiente laboral 2016, en donde alcanzó un resultado de 72.41%, y haciendo un comparativo con el año 2015, se muestra un incremento del 7.25%; sin embargo, no se cumplió con el objetivo de la calidad que es del 75%. Derivado de esta situación, el departamento está implementando las acciones correctivas pertinentes con fecha compromiso del 31 de mayo de este año.

**Departamento de Proyectos estratégicos**

**Proceso: Desarrollo humano**

- **Atención a resultados de ambiente laboral 2016**

El resultado de ambiente laboral 2016 fue de 72.56%, 0.2 p.p. arriba del resultado 2015; sin embargo, no se cumplió con el objetivo de la calidad (75%). De acuerdo a lo anterior, se están implementando las acciones correctivas necesarias, como por ejemplo: Mantener las ventanas abiertas para una mejor iluminación y ventilación del área; reuniones de trabajo para mejorar la comunicación con el jefe del departamento (Evidencia: Minuta y fotografías-15 de febrero de 2017), se destaca el trabajo de la Enlace de la Calidad, por su creatividad para involucrar a sus compañeros en los temas referentes al SGC.

**Proceso: Comunicación interna**

El departamento da seguimiento puntual a las diversas Becas otorgadas por el Colegio: Inscripción, Mejores Promedios, Conocimiento, cultura y deporte, Triunfadores de la ciencia y Participación adelante. Se mostraron las convocatorias en donde se establecen los lineamientos para otorgar dichas becas, la cual se difunde por medio la página <http://www.cobaev.edu.mx> en los tiempos establecidos; por ejemplo la Beca de Inscripción se difunde cada semestre. Los lineamientos para la otorgación de becas son aprobados por la junta directiva del COBAEV, este departamento realiza su Programa Operativo Anual, tomando en cuenta el recurso programado y otorgado el año anterior.

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: 11 DE 16



Para verificar que las becas sean otorgadas a los alumnos, se lleva a cabo la revisión de las nóminas de becas enviadas por los planteles, y se cotejan datos y firmas de los alumnos beneficiados (Evidencias mostradas: Solicitud de becas; kardex del alumno; lineamientos de cada beca; difusión de la beca de Conocimiento, cultura y deporte Circular: DPE/027/2016; carteles de difusión). Existen dos becas federales: Prospera y Beca Media Superior, de las cuales el Departamento de Proyectos Estratégicos funge como enlace entre la federación y los planteles que requieran las becas; la difusión de estas becas la realiza la federación por medio de una convocatoria; personal adscrito al departamento está al pendiente de que los planteles conozcan dicha información y lleven a cabo la validación de los alumnos interesados. Finalmente, como **Oportunidad de mejora** se sugiere la creación de un procedimiento operativo, respecto al tema de becas institucionales; esto, por tratarse de un tema relevante que afecta directamente al Cliente del COBAEV (estudiante).

#### Departamento de Servicios Docentes

##### **Proceso: Impartición de programas de estudio y evaluación del aprendizaje.**

- **Procedimiento operativo: Impartición de programas de estudios y evaluación del aprendizaje.**  
En este procedimiento se hace una revisión de su desarrollo y se encontró lo siguiente: De manera general, se mostró un dominio del procedimiento, se analizan las UAC y el envío de los programas de estudio a los planteles. En este semestre no se realizaron las Academias estatales de profesores, tal y como consta en la circular CBV/010/2017; sin embargo, se mostró evidencia de que se enviaron los lineamientos académicos por correo electrónico (ejemplo: envío al plantel 01 Pueblo Viejo), tal y como consta en la "Guía para la planeación académica" emitida por la Dirección Académica. En relación al calendario de exámenes, se presentó la circular CBV/017/2017 en donde se envía el calendario a las coordinaciones de zona y a los planteles.

##### **Proceso: Desarrollo humano**

- **Atención a resultados de ambiente laboral 2016**  
El resultado del indicador de ambiente laboral del año 2016 fue de 74.06%, aunque superó en 4.37 p.p. al resultado 2015, no se cumplió el objetivo de la calidad (75%); por tal motivo, se mostraron evidencias de la implementación de acciones correctivas para la atención de dichos resultados.

##### **Proceso: Gestión de la calidad**

- **Procedimiento obligatorio: Control del servicio no conforme**  
Tienen conocimiento sobre este procedimiento, se presentó como evidencia el Reporte de servicio no conforme y el Plan y seguimiento de las acciones correctivas y preventivas.

#### Departamento de Supervisiones Académicas

##### **Proceso: Impartición de programas de estudio y evaluación del aprendizaje**

- **Procedimiento operativo: Supervisiones Académicas.**  
En este procedimiento se hace una revisión del desarrollo del procedimiento y se encuentra lo siguiente: Se realiza el proceso de validación del formato de supervisión enviado por los planteles; se presentó formato de supervisión integral de los planteles 42 Minatitlán y 10 Ixhuatlán de Madero; de acuerdo al cronograma de actividades, el segundo parcial lo debían enviar los planteles el 4 de mayo, y a la fecha (29 de mayo) sólo han enviado 40 planteles; ante dicho incumplimiento se solicitó, vía correo electrónico, a los planteles faltantes. Tomando como base el acuerdo 447 y el nuevo modelo educativo, se actualizan los formatos del procedimiento operativo Supervisiones

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: 12 DE 16



académicas, a emitirse en los próximos días. Asimismo, se presentó evidencia de cómo se debe realizar la supervisión en planteles (ejemplo: plantel 35 Xalapa del 23 al 25 de mayo 2017); sobre la forma en que se comunica a los planteles de dichos resultados, se presentó como ejemplo Tarjeta CBV/SA/027/2017 en donde se solicitaron las observaciones derivadas de la supervisión integral (ejemplo: Planteles 2 Tempoal, 9 Tamiahua, 10 Ixhuatlán, 14 Tihuatlan). La supervisión complementaria, en este semestre 2017A no se aplicó porque no se va a llevar en el nuevo procedimiento; sin embargo, se presentó informe del 2016 B.

**Proceso: Desarrollo humano**

- **Atención a resultados de ambiente laboral 2016**

En el año 2016, el resultado obtenido de la encuesta de ambiente laboral fue de 82.16%, disminuyó 3.26 p.p. con relación al año 2015; por tal motivo, se presentó la evidencia de la implementación de la acción preventiva, que constó de un informe fotográfico de 8 computadoras que les fueron asignadas al personal de este departamento.

**Proceso: Gestión de la calidad**

- **Procedimiento obligatorio: Control del servicio no conforme**

Se tiene conocimiento de lo que es un servicio no conforme, se mencionó que durante las supervisiones académicas en planteles se detectan servicios no conformes y el seguimiento lo da este departamento, como por ejemplo: en la supervisión realizada el 14 de marzo de 2017, ocho docentes del plantel 41 Chontla no contaban con la planeación académica; por lo tanto, se presentó registro de servicio no conforme, se notificó a la Directora Académica mediante la circular CBC/SA/094/2017, y se solventó con oficio del plantel a este departamento.

**Departamento de Servicios Escolares**

**Proceso: Registro y certificación**

- **Procedimiento operativo: Registro y verificación de calificaciones**

En este procedimiento se hizo una revisión de su desarrollo y se encontró lo siguiente: Se presentó la circular SE/010/ 2017 registro y verificación de calificaciones, en donde se hizo del conocimiento que la lista de asistencia y evaluación, ya no se utiliza; en su lugar, se encuentra ahora el reporte de captura, lo cual ampara la circular CBV/RDSGC/008/2017. Sobre la forma en cómo se coteja los reportes de captura enviados por los docentes junto con el reporte de validación de calificaciones, se informó que los responsables del cotejo son los analistas, mostrando como evidencia reportes del plantel 41 Chontla, y éstos coincidían. Se mostró dominio del procedimiento y se informó que el procedimiento. Ahí mismo se informó que el procedimiento se encuentra en revisión (circular CBV/RDSGC/008/2017).

**Proceso: Desarrollo humano**

- **Atención a resultados de ambiente laboral 2016**

En los años 2015 y 2016, los resultados de la encuesta de ambiente laboral fueron de 67.89%, incumpliendo el objetivo de la calidad (75%); por tal motivo, se verificó la implementación de las acciones correctivas para atender dichos resultados, en los temas de: Capacitación de personal; infraestructura y materiales de trabajo, y actividad laboral; con fecha compromiso 31 de mayo de 2017.

**Proceso: Gestión de la calidad**

- **Procedimiento obligatorio: Control del servicio no conforme**

Se mostró dominio de este procedimiento, respecto al procedimiento Registro y verificación de calificaciones, el responsable de hacer la detección del servicio no conforme es el analista de este

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: 13 DE 16



departamento, y la atención y el seguimiento le corresponde al responsable de control escolar de plantel y a la titular de este departamento. Derivado de esto, se hizo la revisión correspondiente y se constató que durante este semestre no se han presentado servicios no conformes.

**Dirección de Planeación, Programación y Presupuesto**

**Proceso: Gestión de recursos financieros**

- Procedimiento operativo: Gestión de recursos financieros  
Existen evidencias sobre el correcto desarrollo del procedimiento, los documentos tomados como muestra se encuentran debidamente requisitados y sellados por las áreas implicadas. Se lleva un control del registro diario de las solicitudes que no son aprobadas por esta Dirección y se notifica de manera telefónica a los centros de trabajo; además, se cuenta con el registro diario sobre las afectaciones presupuestales que tienen el visto bueno de esta Dirección y se turnan al departamento de control presupuestal.

**Departamento de Control Presupuestal**

**Proceso: Gestión de recursos financieros**

- Procedimiento operativo: Gestión de recursos financieros  
Existen evidencias sobre el correcto desarrollo del procedimiento, los documentos tomados como muestra se encontraron debidamente requisitados y sellados por las áreas implicadas. La titular y el personal de este departamento, mostraron disponibilidad y apertura para la mejora continua, lo que refleja un alto rendimiento en las actividades desarrolladas del procedimiento.

**Proceso: Desarrollo Humano**

- **Atención a resultados de ambiente laboral 2016**  
Se cumplió con el objetivo de ambiente laboral 2016 (78.18%), pero en comparación con el año anterior, hubo una disminución de 0.27 p.p.; por esta razón, se implementó como acción preventiva una reunión con el personal de este departamento para abordar los resultados de la encuesta de ambiente laboral (evidencia mostrada: correo electrónico 19 de mayo 2017 y presentación en power point), en este punto se sugirió registrar los acuerdos tomados, a fin de realizarlos y dar el seguimiento correspondiente. Como parte de la mejora continua, se mostró evidencias de la implementación de controles internos para la mejor ejecución del procedimiento Gestión de recursos financieros; por ejemplo: a) Se registra cada afectación presupuestal recibida (autorizada por la Dirección de Planeación, Programación y Presupuesto), y se le asigna un folio presupuestal con la finalidad de darle mejor trazabilidad; b) Se realiza una lista interna adicional de verificación donde se corroboran las afectaciones presupuestales que se turnan al Departamento de Recursos Financieros con fecha y hora de recibido. Finalmente, se constató que se realizan actividades para mejorar el ambiente laboral e integración del equipo de trabajo

**Representante de la Dirección en el Sistema de Gestión de la Calidad**

**Proceso: Gestión de la calidad**

- **Revisión por la dirección**  
Se proporcionó la minuta de la reunión de revisión por la dirección, realizada el 24 de febrero del 2016, donde se estipularon acuerdos correspondientes a los resultados presentados en dicha reunión. Derivado de esto, se constató el seguimiento puntual de los acuerdos mencionados en dicha minuta (como muestra se verifica el Punto 1 con el Acuerdo 1, El punto 2 con el acuerdo 2,

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: 14 DE 16



punto 3 con el Acuerdo 3). La reunión para la revisión por la dirección del SGC correspondiente a este año, está programada para el 21 de junio, se mostraron los oficios CBV.RDSGC/137/2017, CBV. RDSGC/138/2017 y CBV. RDSGC/139/2017.

- **Sistema de gestión y sus cambios**  
Se mantiene una buena comunicación con el Departamento de Tecnologías de la Información debido a que se encuentran realizando mejoras para sistematizar los procesos así como para mantener la información actualizada en el Micrositio del SGC.
- **Auditorías internas**  
En este procedimiento se proporcionaron las evidencias correspondientes, mediante las cuales se validó su cumplimiento, por ejemplo: Plan de Auditoría Interna 2016, listas de participación de los cursos de aprobación para los auditores internos, informe general de auditoría del 2016, lista de participantes, reportes de no conformidades, reporte de observaciones, así como las listas de verificación.
- **Acciones correctivas y preventivas**  
De la información proporcionada en el procedimiento anterior, se verificó que se realizó el seguimiento a las acciones correctivas y acciones preventivas derivadas de la auditoría del 2016 (registros de los planteles: 01 Pueblo Viejo, 27 Espinal y 56 Fortín de las Flores). Por lo tanto, de la muestra de evidencias verificadas, se determinó que el procedimiento se lleva a cabo tal cual aparece normado, dichas evidencias
- **Control de los documentos y registros**  
Para dicho procedimiento se proporcionó la documentación correspondiente y se comparó con la que aparece en el Micrositio del SGC con el fin de determinar si ambas coincidían y se encontraban actualizadas, dichos documentos fueron: Listado de registros de la calidad requeridos por la Norma ISO 9001:2008, listado maestro de documentos internos controlados, listado maestro de documentos externos controlados, listado maestro de documentos generales controlados y lista de distribución de documentos generales controlados. De una muestra de los documentos generales controlados aprobados durante el 2016 se verificó los formatos de "solicitud de modificación a documentos generales controlados" y los formatos de "aprobación y control de cambios en documentos generales controlados", dicha muestra fue en el procedimiento de "inscripción de estudiantes de nuevo ingreso", "reinscripción de estudiantes" y gestión de los recursos financieros". Con la evidencia proporcionada y las entrevistas realizadas, se determinó que se cumple con lo estipulado en este procedimiento.
- **Servicio no conforme**  
Se realizó una entrevista sobre la forma en la que se lleva el procedimiento obligatorio Control de servicio no conforme; además, se proporcionó evidencia de la documentación correspondiente al "Reporte de servicio no conforme" del año 2016, de los planteles 53 Zaragoza, 26 Allende y 36 Zempoala. Dicha información fue suficiente para determinar el apego que se tiene al procedimiento.

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: 15 DE 16



CENTRO DE TRABAJO	NO CONFORMIDADES	OBSERVACIONES
Plantel 10 Ixhuatlán de Madero	3	0
Plantel 13 Playa Vicente	0	0
Plantel 26 Allende	2	2
Plantel 49 Zongolica	0	0
Plantel 52 Cosautlán	0	0
Dirección General	0	0
Enlace Interinstitucional de Coordinadores	0	1
Dirección de Planeación, Programación y Presupuesto	0	0
Departamento de Evaluación Institucional	0	1
Departamento de Programación y Seguimiento	0	0
Departamento de Control Presupuestal	0	0
Departamento de Tecnologías de la Información	0	0
Departamento de Desarrollo Patrimonial	0	1
Departamento de Proyectos Estratégicos	0	0
Departamento de Servicios Docentes	0	0
Departamento de Supervisiones Académicas	0	0
Departamento de Servicios Escolares	0	0
Representante de la Dirección	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>5</b>	<b>5</b>

REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN EN EL SGC

REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN EN EL SGC

PRESIDENTE DEL COMITÉ DE LA CALIDAD

ELABORÓ

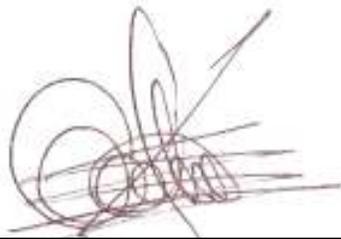
REVISÓ

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: 16 DE 16



<b>Puntos fuertes:</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>-El personal mostró apertura y disponibilidad con el desarrollo de la auditoría. Su actitud positiva permite la búsqueda de estrategias enfocadas a la mejora continua de los procesos en los que participan.</li> <li>-Las evidencias mostradas se encuentran ordenadas y de fácil acceso.</li> <li>-Se observó el trabajo en equipo, la responsabilidad y el compromiso con el Sistema de Gestión de la Calidad.</li> <li>- Retroalimentación con el Equipo de la Calidad en las actividades del SGC.</li> <li>-Compromiso y responsabilidad para dar seguimiento a las observaciones y no conformidades detectadas.</li> </ul>

  
 \_\_\_\_\_  
 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