



BVQI Mexicana, S.A. de C.V.
Certificación de Sistemas de Gestión
ISO 9001: 2015,
Reporte de Auditoría de
Certificación FASE 2,
del
COLEGIO DE BACHILLERES
DEL ESTADO DE VERACRUZ

Información de la Empresa			
Nombre de la Compañía:	COLEGIO DE BACHILLERES DEL ESTADO DE VERACRUZ		
Dirección:	AV. AMÉRICAS No. 24 COL. AGUACATAL, C.P. 91130 XALAPA, VERACRUZ		
Número de Teléfono:	228 842 33 20 ext. 1024		
Dirección de Internet:	http://www.cobaev.edu.mx		
Información del Contacto			
Nombre del Contacto:	RUBÍ DEL RECUERDO RODRÍGUEZ ROBLEDO	Número de Teléfono:	228 842 33 20 ext. 1024
Dirección de Correo Electrónico:	azul_r4@hotmail.com		
Información de la Auditoría			
Norma(s) de Auditoría:	ISO 9001: 2015		
Código(s) del Sector:	85, 4		
Número de Empleados:	224	Número de Turnos:	OC: 09 a 15 y 17 a 20 Plantel TM 07 a 13 Plantel TV 13:40 a 19:40
Tipo de Auditoría:	Auditoria Certificación FASE 1		
Fecha de Inicio de la Auditoría:	24 de Septiembre, 2018	Fecha de Terminación de la Auditoría:	28 de Septiembre, 2018
Fecha de la siguiente Auditoría:	18 de Septiembre, 2019	Duración:	7.5 Días
Información del Equipo de Auditoría			
Líder del Equipo de Auditoría:	Juan Santana García (JSG)		
Miembros del Equipo de Auditoría:	Auditor:	Ernesto Téllez Girón (ETG)	
	Auditor:	Francisco Álvarez del Castillo (FAC)	
	Auditor:	José Antonio Herrera (JHR)	
Turno auditado:	09:00 a 15:00 / 17:00 a 20:00	09:00 – 14:00	
Si esta es una Auditoría de Multisitios, se ha establecido y adjuntado al Reporte de Auditoría un Apéndice que enlista todos sitios relevantes y/o ubicaciones remotas.			
Distribución:	Contacto del Cliente	RUBÍ DEL RECUERDO RODRÍGUEZ ROBLEDO RESPONSABLE DE AUDITORÍAS	
	Oficina de BVQI	contacto.certificacion@mx.bureauveritas.com Área Técnica	
	Equipo de Auditoría	Juan Santana García (JSG) Auditor Líder	

Resumen de los Hallazgos de Auditoría					
Número de No Conformidades registradas:		Mayor: 0		Menor: 07	
¿Se requiere una Visita de Seguimiento?		No	Fecha de Inicio de la Auditoría de Seguimiento:		NA
Fecha(s) real(es) del Seguimiento:		Inicio: NA		Terminación: NA	
Observaciones de la Auditoría de Seguimiento: NA					
Recomendación del Líder del Equipo de Auditoría					
Norma		Recomendación			
ISO 9001: 2015		De acuerdo con el resultado de la Revisión documental realizada en la presente Fase 2 de la Auditoría Inicial de Certificación, la Recomendación de Certificación con referencia a la Norma ISO 9001:2015, es PROCEDENTE, una vez que se han cerrado las Acciones Correctivas a través de una Revisión Documental.			
Líder del Equipo de Auditoría (1)		Miembros del Equipo de Auditoría			
Juan Santana García (JSG)		Auditor: Ernesto Téllez Girón (ETG)		Auditor: Francisco Álvarez del Castillo (FAC)	
		Auditor: José Antonio Herrera (JHR)			
Alcance de Suministro (Se debe verificar la declaración del alcance y debe aparecer en siguiente espacio)					
Alcance : LA GESTIÓN DEL SERVICIO EDUCATIVO INTEGRAL DE NIVEL MEDIO SUPERIOR, INCLUYENDO PROCESOS CLAVES Y DE APOYO, TANTO EN OFICINAS CENTRALES, COORDINACIONES Y PLANTELES.					
Comentarios de Validación del Alcance:					
<ul style="list-style-type: none"> - El COBAEV ha demostrado su capacidad para proporcionar un servicio educativo de calidad. - El 30 de julio de 1988, el C. Fernando Gutiérrez Barrios, Gobernador Constitucional del Estado Libre y Soberano de presupuesto 50% Federal y 50% Estatal Veracruz, tiene a bien expedir el Decreto que crea el Colegio de Bachilleres del Estado de Veracruz (COBAEV). - Presupuesto 50% Federal y 50% Estatal. - Infraestructura conformada por Oficinas Centrales, ocho Coordinaciones y 71 Planteles. - Ingreso de Estudiantes al 12/Sep/2018 14,932. - Matricula de Estudiantes 2018 – 2019, 42,219 Estudiantes. 					
Acreditación		EMA	[]	[]	[]
Número de Certificados requeridos		Sin Definir	[]	[]	[]
Idiomas		Español	[]	[]	[]
Razón para emitir el Certificado		Con base en los resultados de esta auditoría inicial de certificación, el resultado de la Recomendación para la Certificación con referencia a la Norma ISO 9001:2015 es: PROCEDENTE, una vez que se han cerrado las Acciones Correctivas a través de una Revisión Documental.			
Instrucciones Adicionales (instrucción adicional del certificado o información para la oficina)					
Durante el desarrollo de la auditoria de certificación fase 2, el cliente solicitó un CAMBIO AL ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD.					
NUEVO ALCANCE PROPUESTO:					
"LA GESTIÓN DE LA CALIDAD Y LA MEJORA CONTINUA DEL SERVICIO EDUCATIVO INTEGRAL, DEL NIVEL MEDIO SUPERIOR, INCLUYENDO PROCESOS SUSTANTIVOS Y DE APOYO, EN PLANTELES, COORDINACIONES DE ZONA Y OFICINAS CENTRALES"					
La agenda de auditoria estuvo adecuada para validar el alcance, sin embargo; esta validación queda sujeta a la dictaminación del área técnica de certificación de BVQI.					

Plan de la Siguiente Visita

Miembro(s) del Equipo:	Tipo de Auditoría: Certificación inicial Fase 2
Líder del Equipo de Auditoría:	Fecha de Inicio: 24/09/2018
Juan Santana García (JSG)	Fecha de Terminación: 28/09/2018
Auditor(es):	Auditoría a ser conducida contra la(s) siguiente(s) norma(s):
Ernesto Téllez Girón (ETG)	1. ISO 9001:2015
Francisco Álvarez del Castillo (FAC)	2. Normatividad Técnica aplicable
José Antonio Herrera (JHR)	3. Sistema Documental Interno
Experto(s) Técnico:	4.
NA	5.
Auditor en Entrenamiento:	
NA	

Nombre de la Empresa:	No. ZIG:
COLEGIO DE BACHILLERES DEL ESTADO DE VERACRUZ	BVQI-ASC-0021-2018
Objetivo:	Alcance de la Auditoría:
<ul style="list-style-type: none"> - Confirmar que el sistema de gestión cumple con los requisitos de la norma de auditoría; - Confirmar que la Organización ha implementado efectivamente sus actividades planeadas; - Confirmar que el sistema de gestión es capaz de lograr los objetivos y políticas de la Organización. 	LA GESTIÓN DEL SERVICIO EDUCATIVO INTEGRAL DE NIVEL MEDIO SUPERIOR, INCLUYENDO PROCESOS CLAVES Y DE APOYO, TANTO EN OFICINAS CENTRALES, COORDINACIONES Y PLANTELES.
Lugar/Sitios/ Sitios Temporales:	Representante del Auditado:
OFICINAS CENTRALES AMÉRICAS No. 24, COL. AGUACATAL, XALAPA, 91130 VERACRUZ, MÉXICO. Y el listado de sitios adjuntos en el Apéndice.	RUBÍ DEL RECUERDO RODRÍGUEZ ROBLEDO / Responsable de Auditorías
Idioma del Reporte de Auditoría:	Acceso a las Instalaciones:
Español	No se especificaron requerimientos especiales.

Fecha	Tiempo	Actividad	Proceso	Auditor
24/09/2018	09:00	Reunión de Apertura de Auditoría y en Sitio	Plantel 01 Pueblo Viejo	JSG
24/09/2018	09:15	Entrevista, Rev. Documentos, Observación Actividades	Plantel 01 Pueblo Viejo a) <u>Difusión</u> en planteles (versión 4) b) <u>Inscripción</u> de estudiantes de nuevo ingreso (versión 3) c) <u>Impartición</u> de programas de estudio y evaluación del aprendizaje (versión 5)	JSG
24/09/2018	17:30	Fin de actividad en sitio y traslado Lugar de Hospedaje TAMPICO		JSG
25/09/2018	09:00	Reunión de Apertura en Sitio	Plantel 19 El Higo	JSG
25/09/2018	09:15	Entrevista, Rev. Documentos, Observación Actividades	Plantel 19 El Higo a) Difusión en planteles (versión 4) b) Inscripción de estudiantes de nuevo ingreso (versión 3) c) Impartición de programas de estudio y evaluación del aprendizaje (versión 5) d) Supervisiones académicas (versión 6) e) Mantenimiento a la infraestructura física (versión 3) f) Seguimiento indicadores: Reprobación y Matrícula	JSG
25/09/2018	17:00	Entrevista, Rev. Documentos, Observación Actividades	Uso de la Marca de Certificación y el Símbolo de Acreditación	JSG
25/09/2018	17:30	Fin de actividad en sitio y		JSG

		traslado Lugar de Hospedaje POZA RICA		
26/09/2018	09:00	Reunión de Apertura en Sitio	Plantel 05 Álamo	JSG
26/09/2018	09:15	Entrevista, Rev. Documentos, Observación Actividades	Plantel 05 Álamo a) Difusión en planteles (versión 4) b) Inscripción de estudiantes de nuevo ingreso (versión 3) c) Impartición de programas de estudio y evaluación del aprendizaje (versión 5) d) Supervisiones académicas (versión 6) e) Mantenimiento a la infraestructura física (versión 3) f) Seguimiento indicadores: Reprobación y Matrícula	JSG
26/09/2018	17:30	Fin de actividad en sitio y traslado Lugar de Hospedaje POZA RICA		JSG
27/09/2018	09:00	Reunión de Apertura en Sitio	Plantel 32 Coatzintla	JSG
27/09/2018	09:15	Entrevista, Rev. Documentos, Observación Actividades	Plantel 32 Coatzintla a) Difusión en planteles (versión 4) b) Impartición de programas de estudio y evaluación del aprendizaje (versión 5) c) Supervisiones académicas (versión 6) e) Mantenimiento a la infraestructura física (versión 3)	JSG
27/09/2018	17:30	Fin de actividad en sitio y traslado Lugar de Hospedaje POZA RICA		JSG
28/09/2018	09:00	Reunión de Apertura en Sitio	Coordinación III	JSG
28/09/2018	09:15	Entrevista, Rev. Documentos, Observación Actividades	Coordinación III Seguimiento en los planteles a los procedimientos : a) Difusión en planteles (versión 4) b) Impartición de programas de estudio y evaluación del aprendizaje (versión 5) c) Supervisiones académicas (versión 6) e) Mantenimiento a la infraestructura física (versión 3)	JSG
28/09/2018	13:30	Reunión de Cierre de Audi- toria y en Sitio		JSG
28/09/2018	17:30	Fin de Auditoria y Regreso POZA RICA a CDMX		JSG
24/09/2018	09:00	Reunión de Apertura en Sitio	Plantel 64 Acayucan	ETG
24/09/2018	09:15	Entrevista, Rev. Documentos, Observación Actividades	Plantel 64 Acayucan b) Inscripción de estudiantes de nuevo ingreso (versión 3) c) Impartición de programas de estudio y evaluación del aprendizaje (versión 5) f) Seguimiento indicadores: Reprobación y Matrícula	ETG
24/09/2018	17:30	Fin de actividad en sitio y traslado Lugar de Hospedaje COAT- ZACOALCOS		ETG

25/09/2018	09:00	Reunión de Apertura en Sitio	Coordinación VII	ETG
25/09/2018	09:15	Entrevista, Rev. Documentos, Observación Actividades	Coordinación VII Seguimiento en los planteles a los procedimientos: a) Difusión en planteles (versión 4) c) Supervisiones académicas (versión 6) e) Mantenimiento a la infraestructura física (versión 3)	ETG
25/09/2018	17:30	Fin de actividad en sitio y traslado 03:00 hrs Lugar de Hospedaje CATE-MACO		ETG
26/09/2018	09:00	Reunión de Apertura en Sitio	Plantel 70 San Andrés Tuxtla	ETG
26/09/2018	09:15	Entrevista, Rev. Documentos, Observación Actividades	Plantel 70 San Andrés Tuxtla b) Inscripción de estudiantes de nuevo ingreso (versión 3) c) Impartición de programas de estudio y evaluación del aprendizaje (versión 5) e) Mantenimiento a la infraestructura física (versión 3)	ETG
26/09/2018	17:30	Fin de actividad en sitio y traslado Lugar de Hospedaje CÓRDOBA		ETG
27/09/2018	09:00	Reunión de Apertura en Sitio	Plantel 06 Nogales	ETG
27/09/2018	09:15	Entrevista, Rev. Documentos, Observación Actividades	Plantel 06 Nogales d) Supervisiones académicas (versión 6) e) Mantenimiento a la infraestructura física (versión 3) f) Seguimiento indicadores: Reprobación y Matrícula	ETG
27/09/2018	17:30	Fin de actividad en sitio y traslado Lugar de Hospedaje VERA-CRUZ		ETG
28/09/2018	09:00	Reunión de Apertura en Sitio	Plantel 62 Veracruz Norte	ETG
28/09/2018	09:15	Entrevista, Rev. Documentos, Observación Actividades	Plantel 62 Veracruz Norte c) Impartición de programas de estudio y evaluación del aprendizaje (versión 5) d) Supervisiones académicas (versión 6) f) Seguimiento indicadores: Reprobación y Matrícula	ETG
28/09/2018	14:30	Elaboración Informe parcial		ETG
28/09/2018	15:00	Reunión de Cierre en Sitio		ETG
28/09/2018	16:00	Fin de Auditoría en sitio y Regreso a CDMX		ETG
26/09/2018	09:00	Reunión de Apertura en Sitio	Oficinas Centrales, Xalapa	FAC /JHR
26/09/2018	09:30	Entrevista, Rev. Documentos, Observación Actividades	Liderazgo y compromiso / Dirección General (5.1, 5.2, 5.3)	FAC
26/09/2018	11:15	Entrevista, Rev. Documentos, Observación Actividades	Coordinación de procedimientos académicos / Dirección Académica	FAC

26/09/2018	12:15	Entrevista, Rev. Documentos, Observación Actividades	c) Impartición de programas de estudio y evaluación del aprendizaje (versión 5)	FAC
26/09/2018	14:15	Entrevista, Rev. Documentos, Observación Actividades	a) Capacitación al personal docente (versión 1)	FAC
26/09/2018	17:30		Fin de actividad en sitio	FAC
27/09/2018	09:00	Entrevista, Rev. Documentos, Observación Actividades	a) Supervisiones académicas (versión 6) / Departamento de Supervisiones Académicas	FAC
27/09/2018	11:00	Entrevista, Rev. Documentos, Observación Actividades	a) Medición de indicadores educativos (versión 2) / Departamento de Evaluación Educativa	FAC
27/09/2018	13:00	Entrevista, Rev. Documentos, Observación Actividades	a) Emisión de certificados de estudios completos y diplomas de capacitación para el trabajo (versión 5) / Departamento de Servicios Escolares	FAC
27/09/2018	17:30		Fin de actividad en sitio	FAC
28/09/2018	09:00	Entrevista, Rev. Documentos, Observación Actividades	a) Evaluación de proveedores (versión 1)	FAC
28/09/2018	10:30	Entrevista, Rev. Documentos, Observación Actividades	b) Envío y recepción de documentación y paquetes (versión 1) / Departamento de Recursos Materiales	FAC
28/09/2018	12:00	Entrevista, Rev. Documentos, Observación Actividades	a) Seguimiento al desarrollo de las actividades programadas de las coordinaciones de zona / Enlace Interinstitucional de Coordinadores	FAC
28/09/2018	14:30	Elaboración Informe parcial		FAC
28/09/2018	15:00	Reunión de Cierre en Sitio		FAC
28/09/2018	16:00	Fin de Auditoría en sitio y Regreso a CDMX		FAC
26/09/2018	09:00	Entrevista, Rev. Documentos, Observación Actividades	a) Programación anual (versión 7) / Departamento de Programación y Seguimiento	JHR
26/09/2018	10:00	Entrevista, Rev. Documentos, Observación Actividades	a) Gestión de recursos financieros (versión 9) / Departamento de Control Presupuestal	JHR
	11:00	Entrevista, Rev. Documentos, Observación Actividades	b) Programación anual (versión 7) / Departamento de Control Presupuestal	JHR
26/09/2018	12:00	Entrevista, Rev. Documentos, Observación Actividades	a) Gestión de recursos financieros (versión 9) / Departamento de Recursos Financieros	JHR
26/09/2018	17:30		Fin de actividad en sitio	JHR
27/09/2018	09:00	Entrevista, Rev. Documentos, Observación Actividades	a) Elaboración de la propuesta institucional de ampliación de la cobertura educativa (versión 1) / Departamento de Planeación Institucional	JHR
27/09/2018	11:00	Entrevista, Rev. Documentos, Observación Actividades	e) Mantenimiento a la infraestructura física (versión 3) / Departamento de Desarrollo Patrimonial	JHR
27/09/2018	13:00	Entrevista, Rev. Documentos, Observación Actividades	a) Mantenimiento preventivo a infraestructura tecnológica (versión 4) b) Soporte técnico (versión 4) / Departamento de Tecnologías de la Información	JHR
27/09/2018	17:30		Fin de actividad en sitio	JHR
28/09/2018	09:00	Entrevista, Rev. Documentos, Observación Actividades	Contexto de la Organización (4.1, 4.2, 4.3, 4.4) / Representante de la Dirección	JHR

28/09/2018	10:30	Entrevista, Rev. Documentos, Observación Actividades	Planificación del Sistema de Gestión (6.1, 6.2, 6.3) / Departamento de Planeación Institucional y Representante de la Dirección	JHR
28/09/2018	12:00	Entrevista, Rev. Documentos, Observación Actividades	a) Revisión por la dirección	JHR
28/09/2018	13:00	Entrevista, Rev. Documentos, Observación Actividades	b) Información documentada	JHR
28/09/2018	14:30	Elaboración Informe parcial		JHR
28/09/2018	15:00	Reunión de Cierre en Sitio		JHR
28/09/2018	16:00	Fin de Auditoria en sitio y Regreso a CDMX		JHR

Resumen de la Auditoría

1. Objetivos de la Auditoría:

Los Objetivos de esta Auditoría son:

- a) Confirmar que la Organización ha implementado efectivamente sus actividades planeadas;
- b) Confirmar que el sistema de gestión cumple con todos los requisitos de los estándares de auditoría;
- c) Confirmar que el sistema de gestión es capaz de lograr las políticas y objetivos de la organización y evaluación de la capacidad del sistema de gestión para garantizar que la organización cliente cumpla con los requisitos legales, reglamentarios y requisitos contractuales;
- d) Identificar áreas para la mejora potencial del sistema de gestión.

2. Resultados de Auditorías Previas:

Esta revisión ha concluido que:

- Cualquier no conformidad identificada durante auditorías previas han sido corregidas y las acciones correctivas continúan siendo efectivas.

3. Entradas Básicas y Planeación Inicial.

El **Colegio de Bachilleres del Estado de Veracruz (COBAEV)** es un Organismo Público Descentralizado. Proporciona el Servicio de Educación de Nivel Medio Superior en la Modalidad Escolarizada.

Los niveles institucionales del Colegio (planteles, coordinaciones de zona y oficinas centrales), contribuyen a proporcionar servicios educativos de calidad, propiciando el desarrollo integral del estudiante.

Cuenta con 71 Planteles ubicados en el Territorio del Estado de Veracruz, Planteles Modelo A con población de 50 a 400 alumnos; Modelo B de 401 a 800 alumnos y Modelo C de 801 a 1200 alumnos.

El COBAEV funciona por un acuerdo de coordinación firmado por los gobiernos Federal y Estatal, por lo que su presupuesto está integrado con 50% de aportación Federal y 50% de aportación Estatal.

La normatividad de los Planteles y los Programas de Estudio son establecidos por la Dirección General de Bachillerato de la SEP.

Procesos:

Gestión Directiva
Gestión de la Calidad

Procesos Sustantivos:

Difusión de Planteles y Selección de estudiantes
Inscripción de Estudiantes
Impartición del Programa de Estudio y Evaluación del Aprendizaje
Registro y Certificación

Procesos de Apoyo:

Comunicación Interna y Externa
Gestión de Recursos Materiales
Desarrollo Humano
Gestión de Recursos Financieros
Infraestructura

Direcciones Funcionales:

Dirección de Planeación y Programación de Presupuesto
Dirección Académica
Dirección de Operación Regional
Dirección Administrativa
Dirección de Asuntos Jurídicos

En el Sistema de Gestión de la Calidad del COBAEV, no aplica la cláusula 8.3 de la Norma ISO 9001:2015, ya que el COBAEV no diseña el Plan de estudios y los Programas de estudio, sino que éstos son establecidos por la Dirección General de Bachillerato de Secretaría de Educación Pública

4. Personas Clave Entrevistadas/ Involucradas.

Nombre	Departamento/ Proceso
Anayancy González Vélez, Directora del Plantel 01 Pueblo Viejo; Rosa Isela Medina Malpica, Subdirectora Académica; Norma E. Lippincott Rangel, Resp. Servicios Escolares; Sonia C. Garza López, Subdirectora Administrativa; Martha G. Gutiérrez S., Resp de Coordinación Zona I; Marcos Pedroza R., Enc. de Orden.	PLANTEL 01 PUEBLO VIEJO "GRAL. LÁZARO CÁRDENAS DEL RÍO"
Moisés Lara Serna, Director Plantel 19, Dora Lisbeth Montoya, Enlace SGC; María Guillermina Lara Lastra, Subdirectora Académica; Martha Rodríguez Guerrero, Subdirectora Administrativa; Gloria Isabel Martínez M. Encargada Control Escolar; Martha Griselda Gutiérrez S. Responsable de C.Z.I.	PLANTEL 19 EL HIGO "SR. FELIPE GARCÍA EGUIÑO"
María Eugenia Álvarez Ledezma, Directora Plantel 05; Ángela Mohedano Montiel, Subdirectora Académica; Arturo Z. González, Subdirector Administrativo; Francisco Argüelles Viñas, Encargado de Orden; F. Vicencio, Responsable Control Escolar; Alma Rodríguez V, Responsable Vinculación; Concepción Cuervo Fuentes, Auxiliar Control Escolar; Javier Osorio Bautista, Docente, Rubén Puertas Téllez, Responsable de Laboratorios, Julio Flores García, Resp. Depto. Sistemas.	PLANTEL 05 ÁLAMO "GUILLERMO VÉLEZ CASTILLO"
Genaro López Valdivia, Director Plantel 32; Jorge Alfredo Martínez Nolasco, Subdirector Académico; Ma. De los Ángeles Vargas, Secretaria de Dirección; Maricela Herrera Chirinos, Responsable Control Escolar; Itzel Ernestina González Chino, Enlace del SGC en Plantel; Gaudencio González, Subdirector Administrativo; Carlos Miguel Rivadeneyra Buenrostro, Coordinador Zona III.	PLANTEL 32 COATZINTLA "DR. LUIS LADRÓN DE GUEVARA Y LADRÓN DE GUEVARA"
Carlos Miguel Rivadeneyra Buenrostro, Coordinador Zona III; Brenda Coral Lastiri Pineda, Auxiliar Académica; Juan José Sosa Delgado, Auxiliar de Coordinación Zona III; Alejandro Maldonado O. Auxiliar de Coordinación Zona III.	COORDINACIÓN ZONA III

Nombre	Departamento/ Proceso
Jessica Vázquez Castillo	Inscripción de estudiantes de nuevo ingreso
Lolbé Eugenia Silva, Rosa Elena Silva Molina, Rolando Daniel Ruíz Bautista, Roger Jiménez Entar	Impartición de programas de estudio y evaluación del aprendizaje (versión 5)
Rosa María de Jesús Paúl	¡Error! No se encuentra el origen de la referencia.
Lolbé Eugenia Silva, Rosa Elena Silva Molina, Rolando Daniel Ruíz Bautista, Roger Jiménez Entar	¡Error! No se encuentra el origen de la referencia.
Josefa de Jesús Paul	¡Error! No se encuentra el origen de la referencia.
Patricia del Carmen Figueroa Moreno, Rubicela Aparicio Azamar, Jesús Eleazar Núñez Urbina	¡Error! No se encuentra el origen de la referencia.
Patricia del Carmen Figueroa Moreno, Rubicela Aparicio Azamar, Jesús Eleazar Núñez Urbina.	¡Error! No se encuentra el origen de la referencia.
Patricia del Carmen Figueroa Moreno, Rubicela Aparicio Azamar, Jesús Eleazar Núñez Urbina.	¡Error! No se encuentra el origen de la referencia.
María Guadalupe Alías Rodríguez, Mirella Margarita Ramírez Céspedes, Lizette Villanueva Hernández, Estefanía Rodríguez González, Miguel Angel Jiménez Colorado	¡Error! No se encuentra el origen de la referencia.
Roberto Rivera Reyes	¡Error! No se encuentra el origen de la referencia.

	referencia.
Lizeth Villanueva Hernández, Miguel Angel Jiménez Colorado, María Eugenia Cardosa Huerta, María Guadalupe Elías Rodríguez	¡Error! No se encuentra el origen de la referencia.
Julio Felipe Ortiz Martínez, Jose Luis Yepez Ávila, Aldo José Pérez Hernández	¡Error! No se encuentra el origen de la referencia.
Jose Luis Yepez Ávila	¡Error! No se encuentra el origen de la referencia.
Jose Luis Yepes Ávila	¡Error! No se encuentra el origen de la referencia.

Nombre	Departamento/ Proceso
LIC.ABEL PÉREZ ARCINIEGA	DIRECTOR DEL COBAEV
JESSICA AMADO ROMERO. – SUBDIRECTORA ACADÉMICA LEONARDO FERNÁNDEZ MORENO. – JEFE DE SERVICIOS DOCENTES INGRI PATRICI LÓPEZ DELFÍN. – JEFA DEL DEPTO. DE SUPERVISIONES ACADÉMICAS. ELSA DE LEÓN AGUIRRE. - JEFA DE DEPTO. DE PROMOCIÓN EDUCATIVA. ANGIE MAYTHE ARIZMENDI LIMA. – JEFA DEPTO. DE SRVICIOS ESCOLARES. CAROLINA MARIBEL MARTINEZ LOYO. DIRECTORA ACADÉMICA. ARMINDA JIMÉNEZ ORDÁZ. – RESPONSABLE DEL SEGUIMIENTO, PROMOCIÓN Y PERMANENCIA DE LOS PLANTELES DEL COBAEV DEL PADRÓN DE CALIDAD DEL SISTEMA NACIONAL DEL MEDIO SUPERIOR. LUIS DANIEL ARCOS FIERRO. – JEFE DE PLANEACIÓN ACADÉMICA. ODALIS RODRÍGUEZ CASTELÁN. – JEFA DE DEPTO DE SUPERACIÓN DE PERSONAL. ÁNGEL JAVIER BARRIOS RAMÓREZ. JEFE DEL DEPTO DE EVALUACIÓN EDUCATIVA. NADIA MARÍA DE ALMEIDA SILVA. COORDINADORA DE ENLACES TÉCNICOS DE LA CALIDAD DE LA DIRECCIÓN ACADÉMICA.	COORD. DE PROCEDIMIENTOSEMI ACADEMICOS
VIRGINIA SANTAMARÍA GARCIA. – ANALISTA ACADEMICO Y ENLACE DE LA CALIDAD. MARIA ELDA RODRÍGUEZ TRUJILLO. – JEFA DE MATERIA DE LITERATURA Y ENLACE TÉCNICO DE LA CALIDAD. EVELIN HERNÁNDEZ ROMERO. – ANALISTA ACADÉMICO. LEONARDO FERNANDEZ MORENO. – JEFE DE DEPARTAMENTO DE SERVICIOS DOCENTES.	IMPARTICIÓN DE PROGRAMAS DE ESTUDIO Y EVALUACIÓN DEL APRENDIZAJE
ODALIS RODRIGUEZ CASTELÁN. – JEFE DE DEPARTAMENTO DE SUPERACIÓN DE PERSONAL. (SOLO PERSONAL DOCENTE). MAESTRA ESTHER GUADALUPE LÓPEZ GUERRERO. – ANALISTA ACADÉMICA DEL DEPTO. DE SUPERACIÓN DE PERSONAL	CAPACITACIÓN AL PERSONAL DOCENTE
INGRID PATRICIA LÓPEZ DELFIN. – JEFA DE DEPARTAMENTO DE SUPERVISIONES ACADÉMICAS. ROMAN ANTONI CANO BARRIOS. – ENLACE TÉCNICO DE LA CALIDAD	SUPERVISIONES ACADÉMICAS
ANGEL JAVIER BARRIOS RAMIREZ. – JEFE DE DEPARTAMENTO DE EVALUACIÓN EDUCATIVA. LULU VALDEZ MEDINA. – ANALISTA. ROSARIO HERNÁNDEZ RONZÓN. – ANALISTA.	MEDICIÓN DE INDICADORES EDUCATIVOS (VERSIÓN 2)
ANGIE MAYTHE ARISMENDI LIMA. – JEFA DE DEPTO. DE SERVICIOS ESCOLARES. MARIA FELICITAS DEL ROSARIO SOLANO AGUILAR. - ANALISTA	EMISIÓN DE CERTIFICADOS DE ESTUDIOS COMPLETOS Y DIPLOMAS DE CAPACITACIÓN PARA EL TRABAJO
JAVIER ZÁRATE FLORES. – JEFE DEL DEPARTAMENTO DE RECURSOS MATERIALES Y SERVICIOS GENERALES. ROCIO CASIANO BUSTAMANTE. – ENLACE DL S.G.C. CELIA GUADALUPE ROJAS CALDERÓN. – ENLACE DEL S.G.C. ALBERTO FLORES TORALES. -. ANALISTA ADMINISTRATIVO. ENEDINA GARAY ROMERO. – RESPONSABLE DE COMPRAS.	A) EVALUACIÓN DE PROVEEDORES (VERSIÓN 1)
CIRCE CORTÉS CARRETERO. – ENCARGADA DE OFICIALIA DE PARTES. MA. DE LOURDES RAMIREZ JIMENEZ. – AUXILIAR. ESTEBAN MORALES LÓPEZ. – AUXILIAR. LUIS ALBERTO ORTIZ ANDRADE. – AUXILIAR	ENVÍO Y RECEPCIÓN DE DOCUMENTACIÓN Y PAQUETES

Nombre	Departamento/ Proceso
José Fabián Muñoz Portilla	Jefe de Departamento de Programación y seguimiento

Rosalba Sánchez García	Analista Técnico y Enlace de la calidad
María Isabel Cortes Rodríguez	Coordinadora de Enlaces técnicos de la Calidad del área de planeación, programación y presupuesto.
C.P. Irma Acosta Lagunes	Jefa de Depto. De Control Presupuestal
Norma Teresa Montoya Quiroz	Analista de Control Presupuestal y Enlace de calidad
Carmen Carmona Martínez	Analista Presupuestal
María de Jesús López de la Maza	Analista de Recursos Financieros y Enlace del SGC
Lorena Gómez Estrada	Analista de Recursos Financieros y Enlace
Alberto Flores Torales	Auxiliar Administrativo
Carlos Ramírez Ocampo	Jefe del Departamento Financiero
Andrea Landaverde Rojano	Encargada de Caja o Analista de caja
C.P. Sabina Platas Castellanos	Jefe del Departamento de Planeación Institucional
María de los Ángeles Ramírez Cabrera	Analista del Departamento de Planeación Institucional
Cecilia Fabre Hernández	Analista del Departamento de Planeación Institucional y Enlace de SGC
Walfre López Cortes	Jefe del Departamento de Desarrollo Patrimonial
C.P. Alejandro Villalobos Gutiérrez	Director de Operación Regional
Gabriela Rodríguez Nolasco	Enlace
Lucia Natale Gutiérrez	Técnico Especializado de Desarrollo Patrimonial
Arq. Jazmín Sola Murillo	Técnico de Departamento de Desarrollo Patrimonial
Adrián Juventino López Cauder	Encargado de Soporte Técnico
Carlos Alberto Garfias Galicia	Enlace de Calidad
Cesar Núñez Herrera	Jefe del Departamento de Tecnologías de la Información
C.P. Onésimo Pérez Peralta	Director de Planeación, Programación y Presupuesto, Representante de la Dirección SGC
Nélida Godínez Torres	Responsable del Seguimiento del SGC
Rubí del Recuerdo Rodríguez Robledo	Responsable de Auditoría
José Fabián Muñoz Portilla	Jefe de Departamento de Programación y Seguimiento
Minerva Eduardo del Ángel	Responsable de la Red Enlaces de la Calidad
Mónica Naranjo Cortes	Analista de Apoyo a la Calidad
Iban de Jesús Acosta Sánchez	Analista de Apoyo a la Calidad

5. Hallazgos de la Auditoría:

El Equipo de Auditoría condujo una auditoría basada en procesos enfocándose en los aspectos, riesgos y objetivos significativos. Los métodos de auditoría utilizados fueron: entrevistas, observaciones de actividades y revisión de documentación y registros.

La auditoría en sitio inició con una reunión de apertura que fue atendida por la Alta Dirección de la organización.

Los hallazgos de auditoría fueron comunicados a la Dirección de la organización durante la reunión de cierre, la conclusión final de los resultados de la auditoría y la recomendación del Equipo de Auditoría también fueron informadas a la Dirección.

5.1. Contexto de la Organización y Partes Interesadas.

Antecedentes

Durante el gobierno del C. Luis Echeverría Álvarez, el 26 de septiembre de 1973, a nivel nacional, se crea el subsistema Colegio de Bachilleres (COBACH) según Decreto Publicado en el Diario Oficial de la Federación, como un organismo público descentralizado, con la finalidad de ofrecer una alternativa diferente a las ya existentes, que atendiera la creciente demanda de Educación Media Superior en el país.

El 30 de julio de 1988, el C. Fernando Gutiérrez Barrios, Gobernador Constitucional del Estado Libre y Soberano de Veracruz – Llave, tiene a bien expedir el Decreto que crea el Colegio de Bachilleres del Estado de Veracruz (COBAEV), iniciando en el mes de septiembre, sus actividades educativas en el Estado de Veracruz.

Esta Institución ha logrado convertirse en una opción importante del nivel medio superior en el Estado de Veracruz, gracias a la calidad educativa que ofrece y a su vinculación constante con su entorno social, a través de la participación de sus grupos representativos, culturales, artísticos y deportivos, así como de las actividades cívicas de su comunidad, servicio social y prácticas profesionales de nuestros estudiantes.

Comprensión de la organización y su contexto

El Colegio de Bachilleres del Estado de Veracruz es un organismo público descentralizado con personalidad jurídica y patrimonio propio, el cual se ha ido consolidando como una Institución de excelencia, con sólida pertinencia social y una experiencia de estudio y trabajo, generada por el desempeño, la cooperación y la constancia de directivos, docentes, administrativos y estudiantes.

Misión: “Proporcionar servicios de bachillerato de calidad, propiciando el desarrollo integral del educando, con recursos didácticos y tecnologías modernas, a través de métodos que atiendan las características diferenciadas de los estudiantes, y con docentes altamente capacitados que garanticen procesos de enseñanza - aprendizaje apropiados para vincularlos con la comunidad y el trabajo productivo, y para integrarlos competitivamente a estudios a nivel superior”.

Visión: “Desarrollar y consolidar los servicios de bachillerato en el contexto de una Cultura Institucional de calidad integral, con modalidades educativas acordes a la región donde se encuentran ubicados para que los alumnos obtengan una formación propedéutica y para el trabajo, que les permita ingresar con éxito a los niveles superiores y, en su caso, incorporarse al sector productivo”.

Para lograr sus fines, el COBAEV anualmente recibe por Convenio anexo de ejecución/apoyo financiero, celebrado por la Federación a través de la Subsecretaría de Educación Media Superior y el Gobierno del Estado; un presupuesto 50% Federal y 50% Estatal, para cubrir las necesidades básicas de operación en los términos estipulados por el Presupuesto de egresos del Gobierno del Estado de Veracruz y de la Secretaría de Educación Pública; en este rubro económico, el Colegio se apega a las normas de gestión, control y rendición cuentas, acorde a las leyes de transparencia y responsabilidad administrativa.

El COBAEV cuenta con 71 planteles educativos distribuidos en ocho coordinaciones de zona, que benefician a 64 municipios de diferentes contextos urbanos, semiurbanos y rurales.

El COBAEV sólo atiende a mantenimientos menores, por lo tanto, este organismo, debe trabajar arduamente en la gestión con las instancias externas (municipales, estatales y federales) encargadas de apoyar en este rubro.

En el ámbito educativo, el Colegio de Bachilleres del Estado de Veracruz, se encuentra inmerso en la gestión del servicio educativo de nivel bachillerato, en los términos del Sistema Nacional de Educación Media Superior operando el Modelo Educativo para la Educación Obligatoria (MEPEO) y en la Propuesta Curricular para la Educación Obligatoria, iniciativas articuladas a través del Padrón de Calidad del Sistema Nacional de Educación Media Superior (PC-SiNEMS), buscando armonizar la diversidad y mejorar la calidad de la Educación Media Superior en el Estado de Veracruz y en país. Actualmente, los 71 planteles del Colegio están incorporados al PC-SiNEMS.

Insertándose a esta dinámica de la calidad educativa, el COBAEV ha procurado estar a la vanguardia en la educación; por ello, en el año 2007 se diseñó e implementó el Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) que estuvo certificado bajo la Norma ISO 9001:2008, de julio 2009 a julio 2018.

Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas

El Sistema de Gestión de la Calidad del Colegio de Bachilleres del Estado de Veracruz, tiene por objeto identificar y atender los requisitos del servicio educativo, los legales y reglamentarios aplicables, y satisfacer las necesidades o expectativas reales o potenciales de los estudiantes, padres de familia y la sociedad, con respecto a la educación de calidad.

Por lo anterior, el COBAEV determina que la parte interesada más importante y prioritaria para el Sistema de Gestión de la Calidad, es el estudiante. En esta perspectiva, los estudiantes aspiran a un buen servicio y una educación con calidad e incluyente, con programas de estudio vigentes, docentes altamente capacitados, servicios escolares eficientes, acceso a becas, apoyos psicopedagógicos, instalaciones limpias y funcionales, atención adecuada a sus inquietudes, sugerencias y quejas, etc.

El Sistema de Gestión de la Calidad cuenta con el DOCUMENTO RECTOR DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD, Versión Número 1, Fecha de Aprobación 21/08/2018, adaptado a los nuevos requerimientos de la norma ISO-9001:2015.

En dicho manual se encuentra un diagrama que representa los procesos que conforman su sistema de gestión de calidad, en donde se observa la interacción del Estudiante.

El servicio proporcionado definido dentro del Alcance del SGC del COBAEV es:

LA GESTIÓN DE LA CALIDAD Y LA MEJORA CONTINUA DEL SERVICIO EDUCATIVO INTEGRAL, DEL NIVEL MEDIO SUPERIOR, INCLUYENDO PROCESOS SUSTANTIVOS Y DE APOYO, EN PLANTELES, COORDINACIONES DE ZONA Y OFICINAS CENTRALES"

Este servicio se proporciona a través de los procesos de:

Gestión Directiva

Gestión de la Calidad

Procesos Sustantivos:

Difusión de Planteles y Selección de estudiantes

Inscripción de Estudiantes

Impartición del Programa de Estudio y Evaluación del Aprendizaje

Registro y Certificación

Procesos de Apoyo:

Comunicación Interna y Externa

Gestión de Recursos Materiales

Desarrollo Humano

Gestión de Recursos Financieros

Infraestructura

Plan DIES. Desarrollo Integral del Estudiante. Objetivo General.

Implementar a lo largo del proceso de formación del bachiller estrategias didácticas e instrumentos que permitan el registro, seguimiento y valoración de competencias genéricas y desarrollo de habilidades socioemocionales a través de la utilización de proyectos y subproyectos que promuevan un espacio de apoyo académico y socioemocional alterno que posibilite la formación integral del estudiantado como una forma de coadyuvar en la construcción de su proyecto de vida.

Para el contexto del COBAEV se realiza un FODA Institucional, donde se describen las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas.

Se describen entre otras fortalezas: Existe la estructura para apoyar a las y los jóvenes con problemas académicos.

Existe un programa de becas.

Diversidad de actividades durante todo el año (cultural, deportivo, cívico,

Libre tránsito de alumnado entre subsistemas

Personal capacitado para el desempeño de sus funciones.

Oferta de capacitación de diferentes plataformas para el personal.

Debilidades entre otras: Falta ofrecer mayor cobertura a los alumnos de las diferentes comunidades,

Regularización para alumnos con deficientes conocimientos de la secundaria.

Altos índices de reprobación en algunos planteles.

Oportunidades: Revisar y actualizar la Normatividad para la distribución de las becas, atendiendo los grupos vulnerables.

Generar ambientes escolares favorables.

Implementar estrategias para capacitar al personal

Fortalecer los vínculos con la comunidad

Amenazas: Cambio de Administración gubernamental

Cambio de Políticas Públicas Federales y Estatal.

Cambio de las normas que rigen al COBAEV.

No Conformidad: No se han determinado todas las partes interesadas que son pertinentes al sistema de gestión de la calidad del COBAEV, de acuerdo a los servicios que satisfacen los requisitos de los clientes, los legales y reglamentarios aplicables.

Evidencia Objetiva para levantar la No Conformidad y Justificación de la categoría

Solo se han determinado algunas partes interesadas como alumnos, padres de familia y SEP, y además no se han diferenciado las partes externas e internas del COBAEV. |

5.2. Validación del Alcance y No Aplicabilidad.

El Equipo de Auditoría ha validado el alcance de certificación de la siguiente manera:

[Alcance:

"LA GESTIÓN DE LA CALIDAD Y LA MEJORA CONTINUA DEL SERVICIO EDUCATIVO INTEGRAL, DEL NIVEL MEDIO SUPERIOR, INCLUYENDO PROCESOS SUSTANTIVOS Y DE APOYO, EN PLANTELES, COORDINACIONES DE ZONA Y OFICINAS CENTRALES"

[

Comentarios de Validación del Alcance:

- El COBAEV ha demostrado su capacidad para proporcionar un servicio educativo de calidad.
- El 30 de julio de 1988, el C. Fernando Gutiérrez Barrios, Gobernador Constitucional del Estado Libre y Soberano de Veracruz, tiene a bien expedir el Decreto que crea el Colegio de Bachilleres del Estado de Veracruz (COBAEV).
- Presupuesto 50% Federal y 50% Estatal.
- Infraestructura Física verificada, conformada por Oficinas Centrales, ocho Coordinaciones y 71 Planteles.
- Ingreso de Estudiantes al 12/Sep/2018 fue de 14,932.
- Matricula de Estudiantes 2018 – 2019, 42,219 Estudiantes.
- Aplicación y seguimiento de la encuesta de satisfacción del estudiante, el seguimiento se realiza en línea: 2018 91.08%; 2017 88.17%; 2016 79.70%

Rango de Productos:

- **SERVICIO EDUCATIVO INTEGRAL, DEL NIVEL MEDIO SUPERIOR** |

[

Se verificó que el alcance de suministro del COBAEV, no incluye algún servicio fuera de la capacidad demostrada.

El Requisito de la Norma ISO 9001:2015, 8.3 Diseño y desarrollo, no tiene aplicabilidad en el COBAEV ya que Colegio de Bachilleres del Estado de Veracruz no diseña el Plan y los programas de estudio, éstos provienen de la Secretaría de Educación Pública. |

Turno	Horario	Actividades/ Procesos ejecutados en turno relacionadas con el Alcance de Certificación
1º	09 a 15 y 17 a 20	Oficinas Centrales
2º	07:00 a 13:00	Turno Matutino en Planteles
3º	13:40 a 19:40	Turno Vespertino en Planteles

[

5.3. Logro de la Política y Objetivos.

[La Política de la calidad:

- a) Se mantiene como Información documentada del SGC y está disponible impresa y en forma electrónica en el microsítio del SGC, en la Página Web del COBAEV;
- b) Es comunicada y entendida dentro del Colegio; y es revisada anualmente;
- c) Está disponible para conocimiento de los estudiantes y padres de familia. |

En todos los procesos se observa que el personal trabaja para lograr que la política de calidad y los objetivos de calidad se cumplan. El personal se encuentra comprometido y su principal compromiso es con los clientes que son sus alumnos y sus padres.

5.4. Descripción de la Conformidad y Capacidad del Sistema de Gestión.

[El COBAEV planifica un programa de auditorías tomando en consideración la importancia de los procesos y los centros de trabajo auditar, así como los resultados de auditorías previas. Se definen los criterios de auditoría, el alcance de la misma, y se seleccionan los auditores. Las auditorías se realizan con objetividad e imparcialidad; los auditores no auditan su propio centro de trabajo.

En el procedimiento de control: Auditoría interna, se definen las responsabilidades y los requisitos para la planificación, la realización, la información de resultados y el mantenimiento de las evidencias que den constancia del desarrollo de la auditoría correspondiente.

Se asegura que el titular del centro de trabajo auditado tome las acciones sin demora injustificada para eliminar las No conformidades detectadas y sus causas. Las actividades de seguimiento incluyen la verificación de las acciones tomadas y el informe de los resultados de la verificación

Se mantiene información documentada de las auditorías y de sus resultados.

La Dirección General del COBAEV establece periodos para la revisión del Sistema de Gestión de la Calidad para asegurarse de su conveniencia, adecuación eficacia y mejora continua. El Representante de la Dirección y su equipo de apoyo, dan seguimiento a los acuerdos tomados en la Revisión por la Dirección

Requerimientos legales y regulatorios aplicables:

Constituciones:

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos vigente.
- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Veracruz de Ignacio de la Llave vigente.
- Las demás que resulten aplicables.

Leyes:

- Ley Orgánica del Poder Ejecutivo del Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave vigente.
- Ley General de Educación vigente.
- Ley Federal de las Entidades Paraestatales vigente.
- Ley de Planeación vigente.
- Ley de Educación del Estado de Veracruz-Llave vigente.
- Ley de Planeación del Estado de Veracruz-Llave vigente.
- Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público vigente.
- Ley de Adquisiciones, Arrendamientos, Administración y Enajenación de Bienes Muebles del Estado de Veracruz vigente.
- Ley Federal de Responsabilidades de los Servidores Públicos vigente.
- Ley de Responsabilidades Administrativas para el Estado Libre y Soberano de Veracruz- Llave vigente.
- Ley Federal del Trabajo vigente.
- Ley del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado vigente.
- Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria vigente.
- Ley General de Contabilidad Gubernamental vigente.
- Ley General para la Igualdad entre Mujeres y Hombres vigente.
- Ley para la Igualdad entre Mujeres y Hombres para el Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave vigente.
- Ley de Protección Civil y la Reducción del Riesgo de Desastres para el Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave vigente.
- Ley de transparencia y acceso a la Información Pública para el Estado de Veracruz.
- Ley para la tutela de los Datos Personales en el Estado de Veracruz.
- Las demás que resulten aplicables.

Códigos:

- Código Financiero para el Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave vigente.
- Código Fiscal de la Federación vigente.
- Código de Procedimientos Administrativos para el Estado Libre y Soberano de Veracruz – Llave vigente.
- Los demás que resulten aplicables.

Decretos:

- Decreto de Creación de Colegio de Bachilleres del Estado de Veracruz vigente.
- Decreto de Presupuesto de Egresos de la Federación vigente.
- Decreto de Presupuesto de Egresos Estatal vigente.
- Los demás que resulten aplicables.

Reglamentos:

- Estatuto Orgánico del Colegio de Bachilleres del Estado de Veracruz vigente.
- Reglamento Escolar del COBAEV vigente.
- Reglamento del Programa de Estímulos al Personal Docente del COBAEV vigente.
- Reglamento del Programa de Becas a Trabajadores del COBAEV vigente.
- Los demás que resulten aplicables.

Manuales:

- Manual de Puestos y Funciones vigente.
- Manual de Perfiles Profesionales vigente.
- Manual de Organización del COBAEV vigente.
- Manual para evaluar planteles que solicitan ingresar y permanecer en el Padrón de Calidad del Sistema Nacional de Educación Media Superior vigente.

Políticas Públicas:

- Plan Nacional de Educación vigente.

- Plan Veracruzano de Desarrollo vigente.
- Programa Estatal de Educación vigente.
- Programa Institucional de Desarrollo vigente.
- Programa de Infraestructura para la Educación Media Superior vigente.
- Las demás que resulten aplicables.

Acuerdos:

- Acuerdo de Coordinación para la Operación y Apoyo Financiero del Colegio de Bachilleres del Estado de Veracruz vigente.
- Acuerdo que establece las bases generales para el funcionamiento de los Órganos de Gobierno o sus equivalentes de la Administración Pública Paraestatal del Estado de Veracruz–Llave y Lineamientos para la presentación de los asuntos básicos vigente.
- Los demás que resulten aplicables.

Contratos:

- Contrato Colectivo de Trabajo (COBAEV-SUITCOBAEV) vigente.
- Los demás que resulten aplicables.

Normas:

- Normatividad vigente del Programa de Becas del COBAEV.
- NMX-CC-9001-IMNC-2015 (ISO 9001:2015).
- NMX-CC-9000-IMNC-2015 (Fundamentos y vocabulario).
- PROY-NMX-SAST-31010-IMNC-2017 (Técnicas de evaluación de riesgos-Gestión de riesgos).
- NMX-SAST-31000-IMNC-2016 (Principios y directrices-Gestión de riesgos).
- ISO 19011:2011, NMX-CC-SAA-19011-IMNC-2012, Directrices para la auditoría de los Sistemas de Gestión de la Calidad y/o Ambiental. |

5.4.1. General.

|El COBAEV cuenta con Oficinas Centrales, 8 Coordinaciones y 71 Planteles distribuidos dentro del Estado de Veracruz para impartir el servicio integral educativo del Nivel Medio Superior (Bachillerato).

El COBAEV ha demostrado su capacidad para proporcionar un servicio educativo de calidad conforme a la Norma Internacional ISO 9001, logrando aumentar la satisfacción del estudiante, con la participación comprometida de directivos, administrativos y docentes. |

5.4.2. Liderazgo

- La Política del Sistema de Gestión.
Es adecuada a la misión y visión de la Institución;
Proporciona un marco de referencia para establecer y revisar los objetivos de la calidad;
Incluye el compromiso de cumplir con los requisitos del servicio educativo y mejorar continuamente la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad;
- Estructura organizacional, roles, responsabilidades y autoridades
Se verificó que el COBAEV cuenta con una estructura organizacional Central y por Plantel.
La Dirección General del COBAEV asigna la autoridad y las responsabilidades de acuerdo al Manual de puestos y funciones para el caso de directivos y administrativos, y al Manual de perfiles profesionales para los docentes. Asimismo, las responsabilidades y autoridades están incluidas en la Información documentada del SGC. |

5.4.3. Planificación.

- El COBAEV cuenta con el Procedimiento de Control de: Información Documentada, para establecer los lineamientos para la creación, actualización, distribución, mantenimiento, conservación y control de la Información documentada, del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) del Colegio de Bachilleres del Estado de Veracruz (COBAEV)
- El COBAEV cuenta con una estructura documental cuyo acceso está en la dirección:
<http://www.cobaev.edu.mx/SGC2015/documento.php>
- Los Objetivos del COBAEV son:
Objetivos de la Calidad
- Lograr que la matrícula total de estudiantes inscritos sea igual o mayor que el ciclo escolar anterior.

- Lograr como mínimo el 74% de eficiencia terminal.
- Lograr como mínimo el 78% de los estudiantes egresados que presentaron examen de admisión, sean aceptados en alguna institución de Educación Superior.
- Lograr como mínimo el 80% del desempeño del personal docente.
- Lograr como mínimo el 80% del desempeño del personal directivo y administrativo.
- Lograr como mínimo el 80% de satisfacción del personal con respecto al ambiente de trabajo.

5.4.4. Implementación y Operación.

El COBAEV planifica y desarrolla los procesos necesarios para la realización del servicio educativo.

Planeación institucional (procedimientos operativos: Elaboración del Programa Institucional de Desarrollo, Programación anual, Elaboración de la propuesta institucional de ampliación de la cobertura educativa y Elaboración del Plan de Mejora Continua, Planeación académica (procedimientos operativos: Difusión en planteles y Selección de estudiantes).

Planeación didáctica (procedimiento operativo: Impartición de programas de estudio y evaluación del aprendizaje).

Planeación para el ingreso y permanencia de los planteles del Colegio en el Padrón de Calidad del Sistema Nacional de Educación Media Superior.

La información documentada necesaria para proporcionar el servicio educativo, ver procedimientos operativos:

- Difusión en planteles;
- Selección de estudiantes;
- Inscripción de estudiantes de nuevo ingreso;
- Reinscripción de estudiantes;
- Impartición de programas de estudio y evaluación del aprendizaje;
- Registro y verificación de calificaciones;
- Emisión de certificados de estudios completos y diplomas de capacitación para el trabajo;
- Supervisiones académicas; y
- Medición de indicadores educativos.

Se cuenta con otros documentos internos como el Reglamento escolar, así como documentos externos relacionados con la normativa aplicable: Mapa Curricular del Bachillerato General y programas de estudio.

Para el control operacional, los planteles cuentan con procedimientos para la realización del servicio. En los planteles en general se observa que no se realizan análisis de datos para la determinación de acciones para abordar el tema de incumplimiento de indicadores, sólo colocan las acciones a implementar, pero no determinan las causas que generaron el incumplimiento del indicador; por este motivo se coloca una NC m y que debe revisarse a nivel de todos los planteles del COBAEV.

De igual manera se observa que para el mantenimiento a la infraestructura, los recursos necesarios se dirige la solicitud hacia la asociación de padres de familia, pero en ningún procedimiento operativo determina que la asociación de padres de familia sea una fuente de recursos para la reparación de la infraestructura del plantel, por este motivo se levanta una NC m y se debe atender a nivel de todos los planteles del COBAEV.

También se observa que las supervisiones académicas se deben generar observaciones u oportunidades de mejora en los reportes que se generan, pero no se escriben estos comentarios y se pierde la oportunidad de mejora en la impartición de clases, por este motivo se levanta una NC m

5.4.5. Monitoreo y Medición.

El Colegio de Bachilleres del Estado de Veracruz planifica e implementa los procesos de seguimiento, medición, análisis y evaluación necesarios para: a) Demostrar la conformidad del servicio educativo; b) Asegurarse de la conformidad del Sistema de Gestión de la Calidad; y mejorar continuamente la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad y por ende, del servicio educativo. Esto comprende la determinación de los aspectos a medir y evaluar, las frecuencias de medición, los métodos aplicables y el alcance de su utilización.

Procedimientos: Impartición de programas de estudio y evaluación del aprendizaje, Supervisiones académicas y Medición de indicadores educativos.

Procedimientos: Registro y verificación de calificaciones, y Emisión de certificados de estudios completos y diplomas de capacitación para el trabajo.

Se tienen evidencias de monitoreo de cumplimiento de los indicadores académicos y la determinación de acciones solicitadas por oficinas centrales cuando se incumplen los indicadores, pero no se tiene evidencia del análisis del porque se incumplen éstos indicadores, por este motivo se levanta una NC m.

5.4.6. Mejora.

El Colegio de Bachilleres del Estado de Veracruz mejora continuamente el desempeño y eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad, cumpliendo con los requisitos del servicio educativo y con la satisfacción del estudiante; mediante su Política de la calidad, el cumplimiento de los Objetivos de la calidad y los criterios de desempeño de los indicadores de los procesos; atendiendo los resultados de las auditorías internas y externas, del seguimiento y supervisiones, así como de las evaluaciones institucionales; llevando a cabo correcciones y acciones correctivas cuando es necesario; previniendo y controlando los riesgos en la prestación del servicio educativo y gestionando las oportunidades de mejora.

5.5. Fortalezas del Sistema de Gestión.

Uno de los datos característicos y de relevancia del Plantel 01 Pueblo Viejo es que el 81% de alumnos que presentaron examen ingresaron a una educación superior, esto es, arriba del 78% planteado como objetivo del Sistema COBAEV.

Plantel 01 Pueblo Viejo Se supero el ingreso a primer semestre, siendo de 312 alumnos el semestre pasado, pasando a 335 alumnos en semestre actual.

La mayor fortaleza del sistema es el compromiso de todo el personal con su Institución y con su sistema de calidad

También importante es el conocimiento y la experiencia adquiridos a través de varios años en los que han administrado las actividades tanto operativas como de apoyo relacionadas con la educación a nivel Bachillerato

5.6. No Conformidades.

No Conformidad 1 de 7:	
Área:	Seguimiento de indicadores
Clasificación:	Menor
Descripción:	<p>9.1.3 La organización debe analizar y evaluar los datos y la información apropiados que surgen por el seguimiento y la medición. Los resultados del análisis deben utilizarse para evaluar: a) la conformidad de los productos y servicios; c) el desempeño y la eficacia del sistema de gestión de la calidad; NOTA Los métodos para analizar los datos pueden incluir técnicas estadísticas.</p> <p>La respuesta del plantel 64 de Acayucan no es eficaz; indica que se va a elaborar un listado de actividades y estrategias, pero aún no ha analizado ni determinado las causas que los han llevado a esta tendencia negativa</p> <p>El documento rector del sistema de gestión de la calidad determina en su apartado 9.1.3 Análisis y evaluación; que se recaba información para realizar el análisis de datos y con el uso de técnicas estadísticas, pero no se tiene evidencia de análisis de datos de la satisfacción del cliente ni del comportamiento de los objetivos de calidad aplicables al plantel 70 de San Andrés Tuxtla</p>

No Conformidad 2 de 7:	
Área:	Mantenimiento a la infraestructura física
Clasificación:	Menor
Descripción:	<p>7.1.3 La organización debe determinar, proporcionar y mantener la infraestructura necesaria</p>

	<p>para la operación de sus procesos y lograr la conformidad de los productos y servicios.</p> <p>a) edificios y servicios asociados;</p> <p>No se tiene evidencia del mantenimiento a la infraestructura del plantel</p> <p>Servicios sanitarios alumnos: En abril: MUEBLES SANITARIOS MALOS. Se determina que el origen del recurso es de la asociación de padres, pero en el procedimiento de gestión de recursos financieros versión 9 de fecha 13 de agosto, 2018 no se tiene determinado que la asociación de padres de familia sea una fuente de recurso para el mantenimiento de la infraestructura del plantel. En la verificación de julio se encuentran varias fallas: Puertas caídas de aulas 01A, 01B, 01C; cambiar llaves de lavabo de sanitarios mujeres; faltan tapas de tinacos; cambiar chapa de portón y de igual forma se determina como recurso para la reparación proviene de la asociación de padres de familia.</p>
--	---

No Conformidad 3 de 7:

Área:	Supervisiones Académicas
Clasificación:	Menor
Descripción:	<p>8.5.1</p> <p>La organización debe implementar la producción y provisión del servicio bajo condiciones controladas.</p> <p>Las condiciones controladas deben incluir, cuando sea aplicable:</p> <p>2) los resultados a alcanzar;</p> <p>b) la disponibilidad y el uso de los recursos de seguimiento y medición adecuados;</p> <p>c) la implementación de actividades de seguimiento y medición en las etapas apropiadas para verificar que se cumplen los criterios para el control de los procesos o sus salidas, y los criterios de aceptación para los productos y servicios;</p> <p>No se cumple con lo dicho en el procedimiento de supervisiones académicas.</p> <p>El procedimiento de supervisiones académicas versión 6 de fecha 13 de agosto, 2018 indica en su apartado 4.4 Criterios para solventar las observaciones de la supervisión que los docentes deben atender en un período de 7 hábiles las observaciones derivadas de la supervisión académica; se tienen resultados de supervisión académica a los siguientes docentes: José Hugo Rosette, Enriqueta Rodríguez, Aracely Beristayn, Luis A. Santana, Rocío Ramírez, pero no se tienen resultados de observaciones para cumplir con este procedimiento</p>

No Conformidad 4 de 7:

Área:	Capacitación al personal docente
Clasificación:	Menor
Descripción:	<p>(7.2)</p> <p>La organización debe:</p> <p>a) determinar la competencia necesaria de las personas que realizan, bajo su control, un trabajo que afecta al desempeño y eficacia del sistema de gestión de la calidad;</p> <p>b) asegurarse de que estas personas sean competentes, basándose en la educación, formación o experiencia apropiadas;</p> <p>c) cuando sea aplicable, tomar acciones para adquirir la competencia necesaria y evaluar la eficacia de las acciones tomadas;</p> <p>d) conservar la información documentada apropiada como evidencia de la competencia.</p> <p>NOTA Las acciones aplicables pueden incluir, por ejemplo, la formación, la tutoría o la reasignación de las personas empleadas actualmente; o la contratación o subcontratación de personas competentes</p> <p>No se evalúa la eficacia de las acciones tomadas para la capacitación del personal docente</p> <p>El procedimiento de capacitación al personal docente N° 16 "Capacitación al personal docente" no solicita que se evalúe la eficacia de las acciones tomadas. Sin embargo, el procedimiento N° 17 de Capacitación al personal Directivo y Administrativo, si lo solicita en la siguiente nota: 4.7.2 El Departamento de Evaluación Institucional en el lapso de tiempo requerido, requerirá al personal capacitado y su jefe inmediato, la evaluación de la aplicación de los conocimientos adquiridos, en apego a los "Li-</p>

	neamientos generales para la evaluación de las acciones de capacitación". (ver documento incluido en el apartado de formatos).
--	--

No Conformidad 5 de 7:	
Área:	Envío y recepción de documentación y paquetes
Clasificación:	Menor
Descripción:	<p>7.5.2.1</p> <p>La información documentada requerida por el sistema de gestión de la calidad y por esta Norma Internacional se debe controlar para asegurarse de que:</p> <p>a) esté disponible y sea idónea para su uso, donde y cuando se necesite;</p> <p>b) esté protegida adecuadamente (por ejemplo, contra pérdida de la confidencialidad, uso inadecuado o pérdida de integridad).</p> <p>En el apartado 4 del procedimiento mencionado, El Colegio establece los requisitos (9 requisitos), que deben cumplir los paquetes o sobres a enviar por Oficialía de Partes. No se cumplen</p> <p>Los sobres que se tienen el día de hoy para distribuir o para enviar que se mencionan a continuación no cumplen los requisitos mencionados en el procedimiento. Solo muestran la información que se incluye en el listado.</p> <p>De D6 a P25 Folio 013.</p> <p>De 23 a D4 Folio 169. Dirección de planeación, Programación y presupuesto</p> <p>P-14 a D7. Folio 24, Recursos Financieros.</p> <p>De D6 a P42 Folio 108</p> <p>Así como éstos hay otros sobres que carecen de la información completa que pide el procedimiento</p>

No Conformidad 06 DE 7:	
Área:	SGC Revisión por la Dirección, Auditorías Internas
Clasificación:	Menor
Descripción:	<p>4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas</p> <p>Debido a su efecto o efecto potencial en la capacidad de la organización de proporcionar regularmente productos y servicios que satisfagan los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables, la organización debe determinar:</p> <p>a) las partes interesadas que son pertinentes al sistema de gestión de la calidad;</p> <p>b) los requisitos pertinentes de estas partes interesadas para el sistema de gestión de la calidad.</p> <p>La organización debe realizar el seguimiento y la revisión de la información sobre estas partes interesadas y sus requisitos pertinentes.</p> <p>No Conformidad: No se han determinado todas las partes interesadas que son pertinentes al sistema de gestión de la calidad del COBAEV, de acuerdo a los servicios que satisfacen los requisitos de los clientes, los legales y reglamentarios aplicables.</p> <p>Evidencia Objetiva para levantar la No Conformidad y Justificación de la categoría</p> <p>Solo se han determinado algunas partes interesadas como alumnos, padres de familia y SEP, y además no se han diferenciado las partes externas e internas del COBAEV.</p>

No Conformidad 7 de 7:	
Área:	Coordinación III
Clasificación:	Menor
Descripción:	<p>5.3</p> <p>Roles, responsabilidades y autoridades en la organización</p> <p>La alta dirección debe asegurarse de que las responsabilidades y autoridades para los roles pertinentes se asignen, se comuniquen y se entiendan en toda la organización.</p> <p>La alta dirección debe asignar la responsabilidad y autoridad para:</p> <p>a) asegurarse de que el sistema de gestión de la calidad es conforme con los requisitos de esta Norma Internacional;</p> <p>b) asegurarse de que los procesos están generando y proporcionando las salidas previstas;</p> <p>c) informar, en particular, a la alta dirección sobre el desempeño del sistema de gestión de</p>

	<p>la calidad y sobre las oportunidades de mejora (véase 10.1);</p> <p>d) asegurarse de que se promueve el enfoque al cliente en toda la organización;</p> <p>e) asegurarse de que la integridad del sistema de gestión de la calidad se mantiene cuando se planifican e implementan cambios en el sistema de gestión de la calidad.</p> <p>Las actividades, responsabilidades y autoridades que realiza la Coordinación de la Zona III, no están documentadas en los Procedimientos Operativos.</p> <p>Procedimientos Operativos</p> <p>a) Difusión en planteles (versión 4)</p> <p>b) Impartición de programas de estudio y evaluación del aprendizaje (versión 5)</p> <p>c) Supervisiones académicas (versión 6)</p> <p>e) Mantenimiento a la infraestructura física (versión 3)</p>
--	---

Nota:

Las no conformidades documentadas deben ser tratadas a través del procedimiento de acciones correctivas de la Organización, de acuerdo con los requisitos de acciones correctivas de la norma de auditoría, en acciones para prevenir la recurrencia, y completar los registros mantenidos.

Las acciones correctivas para atender las no conformidades **mayores** deben ser realizadas inmediatamente y ser notificadas a BVQI Mexicana dentro de **30 días**, tomando como punto de partida el cierre de auditoría de Fase 2. Un Equipo de Auditoría realizará una **Visita de Seguimiento** dentro de los siguientes **60 días** para confirmar las acciones tomadas, evaluar su efectividad, y determinar si la certificación puede ser otorgada o mantenida.

Las acciones correctivas para atender las no conformidades **menores** deben ser realizadas y los registros mantenidos junto con la evidencia de soporte.

Las respuestas a las no conformidades pueden ser tanto en copia dura (papel) o en medio electrónico utilizando la Solicitud de Acción Correctiva incluido en este reporte y enviarlas a la oficina de BVQI Mexicana.

En la siguiente visita de auditoría programada, el Equipo de Auditoría de BVQI Mexicana dará seguimiento a todas las no conformidades (mayores y/o menores) identificadas para confirmar la efectividad de las acciones correctivas tomadas y su cierre.

La respuesta a las no conformidades debe ser enviada a través del siguiente correo electrónico:

■ contacto.certificacion@mx.bureauveritas.com

5.7. Observaciones.

[No se documentaron Observaciones.]

5.8. Oportunidades de Mejora.

[La Guía de Observación del Desempeño Docente no cuenta con espacio para anotar la identificación del Grupo y del Tema impartido al momento de la Supervisión para verificar la conformidad del avance académico con la Planeación Didáctica y la Dosificación.

Se presenta el documento de solventación para solventar las observaciones derivadas de la supervisión académica presencial, de acuerdo con el punto 4.4.1 del procedimiento supervisiones académicas, sin embargo; este formato no está incluido en la sección 6 del listado de formatos que intervienen en el procedimiento, además de que en ningún documento se establece la diferencia, jerarquía o importancia que existe en el COBAEV entre el documento de solventación y el documento de acción correctiva.

Con relación al cumplimiento, hay un ligero análisis de las cuestiones internas y externas y de las partes interesadas, sin embargo; no se muestra clara y metodológicamente la definición de las cuestiones internas, externas, la identificación de las partes interesadas y de sus requisitos, así como su seguimiento. La Planificación, se mostró que se realiza de manera institucional, sin embargo; se podría mejorar el cumplimiento de objetivos capacitando y delegando la realización de una Planeación LOCAL ya sea por Coordinación de Zona o por Plantel, ya que las situaciones, por la amplitud del Estado de Veracruz, son LOCALES y SUMAN a

los resultados Institucionales, así como las ACCIONES para abordar el riesgo del no cumplimiento de la matrícula, son LOCALES, MUNICIPALES O REGIONALES.

5.9. Uso de la Marca de Certificación y la Marca o Logotipo de Acreditación o del Propietario del Esquema.

|Certificación inicial, la organización está en proceso de certificación. |

6. Incertidumbre/ Obstáculos que pudieran afectar la Confiabilidad de las Conclusiones de Auditoría.

|No se presentaron obstáculos que pudieran afectar la confiabilidad de las conclusiones de auditoría. |

7. Opiniones divergentes no resueltas entre el Equipo de Auditoría y el Auditado.

|No se presentaron opiniones divergentes |

8. Acciones de Seguimiento acordadas.

|Elaborar y presentar el cierre documental de las No Conformidades de categoría menor documentadas en el presente reporte. |

9. Cumplimiento al Plan de Auditoría.

|Se dio cumplimiento al Plan de Auditoría. |

10. Conclusión.

- La documentación del sistema de gestión |SI| demostró conformidad con los requisitos de la Norma de auditoría y proporcionó la estructura suficiente para soportar la implementación y mantenimiento del Sistema de Gestión.
- Se confirma que el sistema de gestión cumple con todos los requisitos legales, reglamentarios y contractuales aplicables;
- La organización |ha| demostrado la efectiva implementación y mantenimiento de su sistema de gestión;
- La organización |ha| demostrado el establecimiento y monitoreo de objetivos y metas clave de desempeño y el avance monitoreado hacia su logro;
- El programa de auditoría interna |ha| sido completamente implementado y demuestra efectividad como una herramienta para mantener y mejorar el sistema de gestión;
- A lo largo del proceso de auditoría, el Sistema de Gestión |S| demostró completa conformidad con los requisitos de la norma de auditoría.

11. Recomendación.

El Equipo de Auditoría condujo una auditoría basada en procesos enfocándose en los aspectos/ riesgos y objetivos significativos requeridos por la(s) norma(s).

La auditoría está basada en un proceso de muestreo de la información disponible y los métodos de auditoría usados fueron: entrevistas, observaciones, muestreo de actividades y revisión de documentos y registros.

La estructura de la auditoría estuvo de acuerdo con el plan de auditoría y la matriz de planeación de auditoría, incluidos en este reporte.

El Equipo de Auditoría concluye que la organización |ha| establecido y mantenido su sistema de gestión en línea con los requisitos de la(s) norma(s) y demostrado la capacidad del sistema para lograr los requisitos de los productos/ servicios dentro del alcance y los objetivos y políticas de la organización.

Por lo tanto, el Equipo de Auditoría, con base en los resultados de esta auditoría y al estado demostrado de desarrollo y madurez del Sistema, recomienda que la certificación de este sistema de gestión es:

- **PROCEDENTE, una vez que se han cerrado las Acciones Correctivas a través de una Revisión Documental.**

Este Reporte de Auditoría es Confidencial y su distribución está limitada al Equipo de Auditoría, la Organización auditada y la oficina de BVQI Mexicana, S.A. de C.V.

Este Reporte de Auditoría es propiedad de BVQI Mexicana, S.A. de C.V.

REPORTE/RESUMEN DE AUDITORÍA PARA ISO 9001: 2015														
Sitio/ Sitio Temporal:			Proceso/ Actividad/ Departamento											
PLANTEL 01 PUEBLO VIEJO EJIDO VILLA CUAUHTÉMOC, COL. BENITO JUÁREZ, CUAUHTÉMOC, 92030, VERACRUZ, MÉXICO			Rev Doc Cumplimiento (S/N) Ver comentarios en Notas del Auditor	a) Difusión en planteles	b) Inscripción de estudiantes de nuevo ingreso	c) Impartición de programas de estudio y evaluación del aprendizaje	Proceso 4	Proceso 5	Proceso 6	Proceso 7	Proceso 8	Proceso 9	Proceso 10	T O T A L N C
Líder del Equipo de Auditoría: Juan Santana García (JSG)														
No Aplicabilidad/Justificaciones: 8.3														
Turnos auditados: Marque los que apliquen Primero Segundo Tercero X														
Fecha: 24/09/2018			24	24	24									
Periodo (AM/PM)			AM	AM	PM									
Descripción														
4.1	Comprensión la Organización y su Contexto.		S	X										0
4.2	Comprensión de las Necesidades y Expectativas de las Partes Interesadas.		S	X										0
4.3	Determinación del Alcance del Sistema de Gestion de Calidad.													
4.4	Sistema de Gestion de Calidad y sus Procesos.													
5.1.1	Generalidades.													
5.1.2	Enfoque al Cliente.		S	X										0
5.2.1	Establecimiento de la Política de la Calidad.													
5.2.2	Comunicación de la Política de Calidad.													
5.3	Roles, Responsabilidades y Autoridad en la Organización.													
6.1	Acciones para abordar las Oportunidades y Riesgos.													
6.2	Objetivos y Planeación para alcanzarlos.		S	X										0
6.3	Planificación de los Cambios.		S	X										0
7.1.1	Generalidades.													
7.1.2	Personas.		S	X		X								0
7.1.3	Infraestructura.		S			X								0
7.1.4	Ambiente para la Operación de los Procesos.		S			X								0
7.1.5.1	Generalidades. Recursos para el Seguimiento y la Medición.		S			X								0
7.1.5.2	Trazabilidad de las Mediciones.													
7.1.6	Conocimiento Organizacional.													
7.2	Competencia.		S			X								0
7.3	Toma de Conciencia.		S			X								0
7.4	Comunicación.		S	X		X								0
7.5	Información documentada.													
7.5.1	Generalidades.													
7.5.2	Creación y Actualización.													
7.5.3	Control de la Información documentada.		S			X								0
8.1	Planificación y Control Operacional.		S	X		X								0
8.2.1	Comunicación con el Cliente.		S	X	X									0
8.2.2	Determinación de los Requisitos relacionados con el Producto y Servicio.		S	X	X									0
8.2.3	Revisión de los Requisitos relacionados con el Producto y Servicio.		S	X	X									0
8.2.4	Cambios en los requisitos para los Productos y Servicios.		S	X	X									0
8.3.1	Generalidades.													
8.3.2	Determinación de las Etapas y los Controles para el Diseño y Desarrollo.													

8.3.3	Elementos de entrada para el Diseño y Desarrollo.												
8.3.4	Controles de Diseño y Desarrollo.												
8.3.5	Salidas del Diseño y Desarrollo.												
8.3.6	Cambios del Diseño y Desarrollo.												
8.4.1	Control de los Productos y Servicios proporcionados externamente. Generalidades.												
8.4.2	Tipo y Alcance del control de los suministro externo.												
8.4.3	Información para Proveedores Externos.												
8.5.1	Control de producción y prestación del Servicio.	S			X								0
8.5.2	Identificación y trazabilidad.	S			X								0
8.5.3	Propiedad pertenece a los clientes o proveedores externos.	S			X								0
8.5.4	Preservación.	S			X								0
8.5.5	Actividades Posteriores a la Entrega.	S			X								0
8.5.6	Control de Cambios.	S			X								0
8.6	Entrega de Productos y Servicios.	S			X								0
8.7	Control de los Elementos de salida del Proceso, Productos y Servicios No Conformes.	S			X								0
9.1.1	Monitoreo, Medición, Análisis y Evaluación. Generalidades	S	X	X	X								0
9.1.2	Satisfacción del Cliente.												
9.1.3	Análisis y Evaluación.	S	X	X	X								0
9.2	Auditoría Interna.												
9.3.1	Revisión por la Dirección. Generalidades.												
9.3.2	Entradas de la Revisión por la Dirección.												
9.3.3	Salidas de la Revisión por la Dirección.												
10.1	Mejora. +++Generalidades.												
10.2	No conformidades y acciones correctivas.	S			X								0
10.3	Mejora continua.	S	X		X								0
	Uso de la Marca de Certificación y el Símbolo de Acreditación	S											0

Observaciones de la Revisión Documental:

Solicitud de Certificación/ Revisión Documental: <Insertar Texto>
 Cláusula/ Descripción y Comentario <Insertar Texto>

REPORTE/RESUMEN DE AUDITORÍA PARA ISO 9001: 2015														
Sitio/ Sitio Temporal:			Proceso/ Actividad/ Departamento											
PLANTEL 19 EL HIGO PROL. EJÉRCITO NACIONAL S/N, COL. RA-FAEL HDÉZ. OCHOA, EL HIGO, 92401, VERACRUZ, MÉXICO			Rev Doc Cumplimiento (S/N) Ver comentarios en Notas del Auditor	a) Difusión en planteles	b) Inscripción de estudiantes de nuevo ingreso	c) Impartición de programas de estudio y evaluación del aprendizaje	d) Supervisiones académicas	e) Mantenimiento a la infraestructura física	f) Seguimiento indicadores reprobación y matrícula	Proceso 7	Proceso 8	Proceso 9	Proceso 10	TOTAL NC
Líder del Equipo de Auditoría: Juan Santana García (JSG)														
No Aplicabilidad/Justificaciones: 8.3														
Turnos auditados: Marque los que apliquen Primero Segundo Tercero X														
Fecha: 25/09/2018			25	25	25	25	25	25						
Periodo (AM/PM)			AM	AM	AM	PM	PM	PM						
Descripción														
4.1	Comprensión la Organización y su Contexto.		S	X										0
4.2	Comprensión de las Necesidades y Expectativas de las Partes Interesadas.		S	X										0
4.3	Determinación del Alcance del Sistema de Gestion de Calidad.													
4.4	Sistema de Gestion de Calidad y sus Procesos.													
5.1.1	Generalidades.													
5.1.2	Enfoque al Cliente.		S	X										0
5.2.1	Establecimiento de la Política de la Calidad.													
5.2.2	Comunicación de la Política de Calidad.													
5.3	Roles, Responsabilidades y Autoridad en la Organización.													
6.1	Acciones para abordar las Oportunidades y Riesgos.		S					X						0
6.2	Objetivos y Planeación para alcanzarlos.		S	X				X						0
6.3	Planificación de los Cambios.		S	X				X						0
7.1.1	Generalidades.													
7.1.2	Personas.		S	X		X	X							0
7.1.3	Infraestructura.		S			X	X	X						0
7.1.4	Ambiente para la Operación de los Procesos.		S			X		X						0
7.1.5.1	Generalidades. Recursos para el Seguimiento y la Medición.		S			X	X							0
7.1.5.2	Trazabilidad de las Mediciones.													
7.1.6	Conocimiento Organizacional.													
7.2	Competencia.		S			X								0
7.3	Toma de Conciencia.		S			X								0
7.4	Comunicación.		S	X		X	X							0
7.5	Información documentada.		S			X								0
7.5.1	Generalidades.													
7.5.2	Creación y Actualización.													
7.5.3	Control de la Información documentada.		S			X								0
8.1	Planificación y Control Operacional.		S	X		X								0
8.2.1	Comunicación con el Cliente.		S	X	X									0
8.2.2	Determinación de los Requisitos relacionados con el Producto y Servicio.		S	X	X									0
8.2.3	Revisión de los Requisitos relacionados con el Producto y Servicio.		S	X	X									0
8.2.4	Cambios en los requisitos para los Productos y Servicios.		S	X	X									0
8.3.1	Generalidades.													
8.3.2	Determinación de las Etapas y los Controles para el Diseño y Desarrollo.													

8.3.3	Elementos de entrada para el Diseño y Desarrollo.												
8.3.4	Controles de Diseño y Desarrollo.												
8.3.5	Salidas del Diseño y Desarrollo.												
8.3.6	Cambios del Diseño y Desarrollo.												
8.4.1	Control de los Productos y Servicios proporcionados externamente. Generalidades.												
8.4.2	Tipo y Alcance del control de los suministro externo.												
8.4.3	Información para Proveedores Externos.												
8.5.1	Control de producción y prestación del Servicio.	S			X	X	X	X					0
8.5.2	Identificación y trazabilidad.	S			X								0
8.5.3	Propiedad pertenece a los clientes o proveedores externos.	S			X								0
8.5.4	Preservación.	S			X								0
8.5.5	Actividades Posteriores a la Entrega.	S			X			X					0
8.5.6	Control de Cambios.	S			X								0
8.6	Entrega de Productos y Servicios.	S			X								0
8.7	Control de los Elementos de salida del Proceso, Productos y Servicios No Conformes.	S			X								0
9.1.1	Monitoreo, Medición, Análisis y Evaluación. Generalidades	S	X	X	X			X					0
9.1.2	Satisfacción del Cliente.												
9.1.3	Análisis y Evaluación.	S	X	X	X	X	X	X					0
9.2	Auditoría Interna.												
9.3.1	Revisión por la Dirección. Generalidades.												
9.3.2	Entradas de la Revisión por la Dirección.												
9.3.3	Salidas de la Revisión por la Dirección.												
10.1	Mejora. Generalidades.												
10.2	No conformidades y acciones correctivas.	S			X	X	X	X					0
10.3	Mejora continua.	S	X		X	X	X						0
	Uso de la Marca de Certificación y el Símbolo de Acreditación												

Observaciones de la Revisión Documental:

Solicitud de Certificación/ Revisión Documental: <Insertar Texto>
Cláusula/ Descripción y Comentario <Insertar Texto>

REPORTE/RESUMEN DE AUDITORÍA PARA ISO 9001: 2015															
Sitio/ Sitio Temporal:			Proceso/ Actividad/ Departamento												
PLANTEL 05 ÁLAMO BLVD. RAYMUNDO MARTÍNEZ S/N, COL. PUEBLO NUEVO, ÁLAMO, 92730, VERACRUZ, MÉXICO			Rev Doc Cumplimiento (S/N) Ver comentarios en Notas del Auditor	a) Difusión en plantales	b) Inscripción de estudiantes de nuevo ingreso	c) Impartición de programas de estudio y evaluación del aprendizaje	d) Supervisiones académicas	e) Mantenimiento a la infraestructura física	f) Seguimiento indicadores reprobación y matrícula	Proceso 7	Proceso 8	Proceso 9	Proceso 10	TOTAL NC	
Líder del Equipo de Auditoría:															
Juan Santana García (JSG)															
No Aplicabilidad/Justificaciones:															
8.3															
Turnos auditados: Marque los que apliquen															
Primero	Segundo	Tercero													
X															
Fecha: 26/09/2018			26	26	26	26	26	26	26						
Periodo (AM/PM)			AM	AM	AM	PM	PM	PM							
Descripción															
4.1	Comprensión la Organización y su Contexto.		S	X											0
4.2	Comprensión de las Necesidades y Expectativas de las Partes Interesadas.		S	X											0
4.3	Determinación del Alcance del Sistema de Gestion de Calidad.														
4.4	Sistema de Gestion de Calidad y sus Procesos.														
5.1.1	Generalidades.														
5.1.2	Enfoque al Cliente.		S	X											0
5.2.1	Establecimiento de la Política de la Calidad.														
5.2.2	Comunicación de la Política de Calidad.														
5.3	Roles, Responsabilidades y Autoridad en la Organización.														
6.1	Acciones para abordar las Oportunidades y Riesgos.		S					X							0
6.2	Objetivos y Planeación para alcanzarlos.		S	X				X							0
6.3	Planificación de los Cambios.		S	X				X							0
7.1.1	Generalidades.														
7.1.2	Personas.		S	X		X	X								0
7.1.3	Infraestructura.		S			X	X	X							0
7.1.4	Ambiente para la Operación de los Procesos.		S			X		X							0
7.1.5.1	Generalidades. Recursos para el Seguimiento y la Medición.		S			X	X								0
7.1.5.2	Trazabilidad de las Mediciones.														
7.1.6	Conocimiento Organizacional.														
7.2	Competencia.		S			X									0
7.3	Toma de Conciencia.		S			X									0
7.4	Comunicación.		S	X		X	X								0
7.5	Información documentada.		S			X									0
7.5.1	Generalidades.														
7.5.2	Creación y Actualización.														
7.5.3	Control de la Información documentada.		S			X									0
8.1	Planificación y Control Operacional.		S	X		X									0
8.2.1	Comunicación con el Cliente.		S	X											0
8.2.2	Determinación de los Requisitos relacionados con el Producto y Servicio.		S	X	X										0
8.2.3	Revisión de los Requisitos relacionados con el Producto y Servicio.		S	X	X										0
8.2.4	Cambios en los requisitos para los Productos y Servicios.		S	X	X										0
8.3.1	Generalidades.														
8.3.2	Determinación de las Etapas y los Controles para el Diseño y Desarrollo.														

8.3.3	Elementos de entrada para el Diseño y Desarrollo.												
8.3.4	Controles de Diseño y Desarrollo.												
8.3.5	Salidas del Diseño y Desarrollo.												
8.3.6	Cambios del Diseño y Desarrollo.												
8.4.1	Control de los Productos y Servicios proporcionados externamente. Generalidades.												
8.4.2	Tipo y Alcance del control de los suministro externo.												
8.4.3	Información para Proveedores Externos.												
8.5.1	Control de producción y prestación del Servicio.	S			X	X	X	X					0
8.5.2	Identificación y trazabilidad.	S			X								0
8.5.3	Propiedad pertenece a los clientes o proveedores externos.	S			X								0
8.5.4	Preservación.	S			X								0
8.5.5	Actividades Posteriores a la Entrega.	S			X			X					0
8.5.6	Control de Cambios.	S			X								0
8.6	Entrega de Productos y Servicios.	S			X								0
8.7	Control de los Elementos de salida del Proceso, Productos y Servicios No Conformes.	S			X								0
9.1.1	Monitoreo, Medición, Análisis y Evaluación. Generalidades	S	X	X	X		X	X					0
9.1.2	Satisfacción del Cliente.												
9.1.3	Análisis y Evaluación.	S	X	X	X	X	X	X					0
9.2	Auditoría Interna.												
9.3.1	Revisión por la Dirección. Generalidades.												
9.3.2	Entradas de la Revisión por la Dirección.												
9.3.3	Salidas de la Revisión por la Dirección.												
10.1	Mejora. +++Generalidades.												
10.2	No conformidades y acciones correctivas.	S			X	X	X	X					0
10.3	Mejora continua.	S	X		X	X	X						0
	Uso de la Marca de Certificación y el Símbolo de Acreditación												

Observaciones de la Revisión Documental:

Solicitud de Certificación/ Revisión Documental: <Insertar Texto>
Cláusula/ Descripción y Comentario <Insertar Texto>

REPORTE/RESUMEN DE AUDITORÍA PARA ISO 9001: 2015														
Sitio/ Sitio Temporal:			Proceso/ Actividad/ Departamento											
PLANTEL 32 COATZINTLA CARR. COATZINTLA-SAN ANDRÉS FRACC. KAWATZIN, COATZINTLA, 93160, VERACRUZ, MÉXICO			Rev Doc Cumplimiento (S/N) Ver comentarios en Notas del Auditor	a) Difusión en plantales	c) Impartición de programas de estudio y evaluación del aprendizaje	d) Supervisiones académi- cas	e) Mantenimiento a la infraestructura física	Proceso 5	Proceso 6	Proceso 7	Proceso 8	Proceso 9	Proceso 10	T O T A L N C
Líder del Equipo de Auditoría: Juan Santana García (JSG)														
No Aplicabilidad/Justificaciones: 8.3														
Turnos auditados: Marque los que apliquen Primero Segundo Tercero X														
Fecha: 27/09/2018			27	27	27	27								
Periodo (AM/PM)			AM	AM	AM	PM								
Descripción														
4.1	Comprensión la Organización y su Contexto.		S	X										0
4.2	Comprensión de las Necesidades y Expectativas de las Partes Interesadas.		S	X										0
4.3	Determinación del Alcance del Sistema de Gestion de Calidad.													
4.4	Sistema de Gestion de Calidad y sus Procesos.													
5.1.1	Generalidades.													
5.1.2	Enfoque al Cliente.		S	X										0
5.2.1	Establecimiento de la Política de la Calidad.													
5.2.2	Comunicación de la Política de Calidad.													
5.3	Roles, Responsabilidades y Autoridad en la Organización.													
6.1	Acciones para abordar las Oportunidades y Riesgos.		S				X							0
6.2	Objetivos y Planeación para alcanzarlos.		S	X			X							0
6.3	Planificación de los Cambios.		S	X			X							0
7.1.1	Generalidades.													
7.1.2	Personas.		S	X	X	X								0
7.1.3	Infraestructura.		S		X	X	X							0
7.1.4	Ambiente para la Operación de los Procesos.		S		X		X							0
7.1.5.1	Generalidades. Recursos para el Seguimiento y la Medición.		S		X	X								0
7.1.5.2	Trazabilidad de las Mediciones.													
7.1.6	Conocimiento Organizacional.													
7.2	Competencia.		S		X									0
7.3	Toma de Conciencia.		S		X									0
7.4	Comunicación.		S	X	X	X								0
7.5	Información documentada.		S		X									0
7.5.1	Generalidades.													
7.5.2	Creación y Actualización.													
7.5.3	Control de la Información documentada.		S		X									0
8.1	Planificación y Control Operacional.		S	X	X									0
8.2.1	Comunicación con el Cliente.		S	X										0
8.2.2	Determinación de los Requisitos relacionados con el Producto y Servicio.		S	X										0
8.2.3	Revisión de los Requisitos relacionados con el Producto y Servicio.		S	X										0
8.2.4	Cambios en los requisitos para los Productos y Servicios.		S	X										0
8.3.1	Generalidades.													
8.3.2	Determinación de las Etapas y los Controles para el Diseño y Desarrollo.													

8.3.3	Elementos de entrada para el Diseño y Desarrollo.												
8.3.4	Controles de Diseño y Desarrollo.												
8.3.5	Salidas del Diseño y Desarrollo.												
8.3.6	Cambios del Diseño y Desarrollo.												
8.4.1	Control de los Productos y Servicios proporcionados externamente. Generalidades.												
8.4.2	Tipo y Alcance del control de los suministro externo.												
8.4.3	Información para Proveedores Externos.												
8.5.1	Control de producción y prestación del Servicio.	S		X	X	X							0
8.5.2	Identificación y trazabilidad.	S		X									0
8.5.3	Propiedad pertenecie a los clientes o proveedores externos.	S		X									0
8.5.4	Preservación.	S		X									0
8.5.5	Actividades Posteriores a la Entrega.	S		X									0
8.5.6	Control de Cambios.	S		X									0
8.6	Entrega de Productos y Servicios.	S		X									0
8.7	Control de los Elementos de salida del Proceso, Productos y Servicios No Conformes.	S		X									0
9.1.1	Monitoreo, Medición, Análisis y Evaluación. Generalidades	S	X	X		X							0
9.1.2	Satisfacción del Cliente.												
9.1.3	Análisis y Evaluación.	S	X	X	X	X							0
9.2	Auditoría Interna.												
9.3.1	Revisión por la Dirección. Generalidades.												
9.3.2	Entradas de la Revisión por la Dirección.												
9.3.3	Salidas de la Revisión por la Dirección.												
10.1	Mejora. +++Generalidades.												
10.2	No conformidades y acciones correctivas.	S		X	X	X							0
10.3	Mejora continua.	S	X	X	X	X							0
	Uso de la Marca de Certificación y el Símbolo de Acreditación												

Observaciones de la Revisión Documental:

Solicitud de Certificación/ Revisión Documental: <Insertar Texto>
Cláusula/ Descripción y Comentario <Insertar Texto>

REPORTE/RESUMEN DE AUDITORÍA PARA ISO 9001: 2015																									
Sitio/ Sitio Temporal:			Proceso/ Actividad/ Departamento																						
COORDINACIÓN ZONA III CARR. COATZINTLA-SAN ANDRÉS FRACC. KAWATZIN, COATZINTLA, 93160, VERACRUZ, MÉXICO Líder del Equipo de Auditoría: Juan Santana García (JSG) No Aplicabilidad/Justificaciones: 8.3 Turnos auditados: Marque los que apliquen Primero Segundo Tercero X Fecha: 28/09/2018 Periodo (AM/PM)			Rev Doc	Cumplimiento (S/N) Ver comentarios en Notas del Auditor	a) Difusión en plantel- les	b) Impartición de pro- gramas de estudio y evaluación del apren- dizaje	c) Supervisiones académicas	e) Mantenimiento a la infraestructura física	Proceso 5	Proceso 6	Proceso 7	Proceso 8	Proceso 9	Proceso 10	TOTAL NC										
																28	28	28	28						
																AM	AM	PM	PM						
																Descripción									
4.1	Comprensión la Organización y su Contexto.																								
4.2	Comprensión de las Necesidades y Expectativas de las Partes Interesadas.																								
4.3	Determinación del Alcance del Sistema de Gestion de Calidad.																								
4.4	Sistema de Gestion de Calidad y sus Procesos.	S	X	X	X	X									0										
5.1.1	Generalidades.																								
5.1.2	Enfoque al Cliente.																								
5.2.1	Establecimiento de la Política de la Calidad.																								
5.2.2	Comunicación de la Política de Calidad.																								
5.3	Roles, Responsabilidades y Autoridad en la Organización.	N	NCm	NCm	NCm	NCm									1										
6.1	Acciones para abordar las Oportunidades y Riesgos.	S	X	X	X	X									0										
6.2	Objetivos y Planeación para alcanzarlos.	S	X	X	X	X									0										
6.3	Planificación de los Cambios.	S	X	X	X	X									0										
7.1.1	Generalidades.																								
7.1.2	Personas.																								
7.1.3	Infraestructura.																								
7.1.4	Ambiente para la Operación de los Procesos.																								
7.1.5.1	Generalidades. Recursos para el Seguimiento y la Medición.																								
7.1.5.2	Trazabilidad de las Mediciones.																								
7.1.6	Conocimiento Organizacional.																								
7.2	Competencia.																								
7.3	Toma de Conciencia.																								
7.4	Comunicación.	S	X	X	X	X									0										
7.5	Información documentada.																								
7.5.1	Generalidades.																								
7.5.2	Creación y Actualización.																								
7.5.3	Control de la Información documentada.																								
8.1	Planificación y Control Operacional.	S		X	X										0										
8.2.1	Comunicación con el Cliente.																								
8.2.2	Determinación de los Requisitos relacionados con el Producto y Servicio.																								
8.2.3	Revisión de los Requisitos relacionados con el Producto y Servicio.																								
8.2.4	Cambios en los requisitos para los Productos y Servicios.																								
8.3.1	Generalidades.																								
8.3.2	Determinación de las Etapas y los Controles para el Diseño y Desarrollo.																								

8.3.3	Elementos de entrada para el Diseño y Desarrollo.																				
8.3.4	Controles de Diseño y Desarrollo.																				
8.3.5	Salidas del Diseño y Desarrollo.																				
8.3.6	Cambios del Diseño y Desarrollo.																				
8.4.1	Control de los Productos y Servicios proporcionados externamente. Generalidades.																				
8.4.2	Tipo y Alcance del control de los suministro externo.																				
8.4.3	Información para Proveedores Externos.																				
8.5.1	Control de producción y prestación del Servicio.	S	X	X	X	X															0
8.5.2	Identificación y trazabilidad.																				
8.5.3	Propiedad pertenece a los clientes o proveedores externos.																				
8.5.4	Preservación.																				
8.5.5	Actividades Posteriores a la Entrega.																				
8.5.6	Control de Cambios.																				
8.6	Entrega de Productos y Servicios.																				
8.7	Control de los Elementos de salida del Proceso, Productos y Servicios No Conformes.																				
9.1.1	Monitoreo, Medición, Análisis y Evaluación. Generalidades	S	X	X	X	X															0
9.1.2	Satisfacción del Cliente.																				
9.1.3	Análisis y Evaluación.	S	X	X	X	X															0
9.2	Auditoría Interna.																				
9.3.1	Revisión por la Dirección. Generalidades.																				
9.3.2	Entradas de la Revisión por la Dirección.																				
9.3.3	Salidas de la Revisión por la Dirección.																				
10.1	Mejora. +++Generalidades.																				
10.2	No conformidades y acciones correctivas.	S	X	X	X	X															0
10.3	Mejora continua.	S	X	X	X	X															0
	Uso de la Marca de Certificación y el Símbolo de Acreditación																				

Observaciones de la Revisión Documental:	
Solicitud de Certificación/ Revisión Documental:	<Insertar Texto>
Cláusula/ Descripción y Comentario	<Insertar Texto>

Notas del Auditor/ Pistas Significativas de la Auditoría

PLANTEL 01 PUEBLO VIEJO “GRAL. LÁZARO CÁRDENAS DEL RÍO”
--

Auditor:	Juan Santana García (JSG)
Auditado:	Anayancy González Vélez, Directora del Plantel 01 Pueblo Viejo; Rosa Isela Medina Malpica, Subdirectora Académica; Norma E. Lippincott Rangel, Resp. Servicios Escolares; Sonia C. Garza López, Subdirectora Administrativa; Martha G. Gutiérrez S., Resp de Coordinación Zona I; Marcos Pedroza R., Enc. de Orden.
Fecha:	24/09/2018
Proceso/ Actividad:	a) DIFUSIÓN EN PLANTELES (versión 4) PLANTEL 01 PUEBLO VIEJO “GRAL. LÁZARO CÁRDENAS DEL RÍO”
Requisito	4.1, 4.2, 5, 1.2, 6.2, 6.3, 7.1.2, 7.4, 8.1, 8.2.1, 8.2.2, 8.2.3, 8.2.4, 9.1.1, 9.1.3, 10.3
Conclusión	Conforme
Notas:	<p>Entrada: Estudiante seleccionado, Estudiante promovido, Reglamento escolar Salida: Estudiante inscrito, Reporte de validación de inscripción, Matrícula escolar. Documento: Difusión en planteles (versión 4)</p> <p>Realiza la Difusión en Planteles para el Ofrecimiento del servicio educativo del COBAEV, Plantel Certificado como Plantel de Educación Media Superior. Brinda educación integral complementada con artes, programas de estudio. Existe la definición de un Periodo de difusión. El Objetivo de la Difusión es dar a conocer que son un plantel académico más recreaciones deportivas y artísticas. Promover interés y sentido de pertenencia e identidad. Realiza el Festival navideño, el Desfile de Navidad. Realiza el acercamiento con Directores de Secundaria para realizar un vínculo. Forma equipos de promoción de personal administrativo y docente. <u>Uno de los datos característicos y de relevancia del Plantel 01 Pueblo Viejo es que el 81% de alumnos que presentaron examen ingresaron a una educación superior, esto es, arriba del 78% planteado como objetivo del Sistema COBAEV.</u> Realiza EXPORIENTA, en unión con las Universidades de Tamaulipas (Tampico) y locales.</p> <p>En el evento COBAEV FEST los Padres de Familia conocen la oferta educativa. Con apoyo de las redes sociales, se difunden actividades del plantel. Difunden que cuenta con 8 formaciones para el trabajo: Programación.NET Contabilidad Auxiliar de Análisis Químicos Primeros auxilios Redes de computadora Servicios Turísticos Promotor Deportivo Informática</p> <p>Su competencia son los telebachilleratos que cuentan con sistema escolarizado. Sin embargo; El Plantel 01 Pueblo Viejo cuenta con Mayor infraestructura, compite contra la oferta educativa de Escuelas Privadas y de Gobierno.</p> <p>Se supero el ingreso a primer semestre, siendo de 312 alumnos el semestre pasado, pasando a 335 alumnos en semestre actual. La Capacidad máxima de alumnos se estima en 350 alumnos para primer ingreso.</p> <p>Cabecera Pedernales atrajeron a la comunidad</p> <p>Plan de trabajo para la difusión de planteles Reuniones, promociones, festival navideño, Visita a escuelas secundarias Difusión de preinscripciones en red social,</p> <p>Informe del plan de trabajo COBAEV-01 PUEBLO VIEJO</p>

Oportunidad de mejora

El Proceso de Difusión de Planteles se realiza y se presentaron evidencias, sin embargo; no se registra una efectividad del proceso de difusión.

Se verificó que el Plantel 01 Pueblo Viejo realiza la difusión del servicio educativo en conformidad con los requisitos de la Norma ISO 9001:2015, ya que la comunicación con la comunidad, con las secundarias y con los aspirantes, se realiza de manera planificada.

Auditor:**Auditado:**

Juan Santana García (JSG)

Anayancy González Vélez, Directora; Rosa Isela Medina Malpica, Subdirectora Académica; Norma E. Lippincott Rangel, Resp. Servicios Escolares; Sonia C. Garza López, Subdirectora Administrativa; Martha G. Gutiérrez S., Resp de Coordinación Zona I; Marcos Pedroza R., Enc. De Orden.

Fecha:

24/09/2018

Proceso/ Actividad:

b) **INSCRIPCIÓN DE ESTUDIANTES DE NUEVO INGRESO** (versión 3)

PLANTEL 01 PUEBLO VIEJO "GRAL. LÁZARO CÁRDENAS DEL RÍO"

Requisito

8.2, 8.2.1, 8.2.2, 8.2.3, 8.2.4, 9.1.1, 9.1.3

Conclusión

Conforme

Notas:

Entrada: Estudiantes del sistema de educación media de la localidad y/o personas que cubran los requerimientos de edad, Solicitud de inscripción, Fecha y Examen de selección y admisión escolar.

Salida: Pago, Alumnos que aprobaron el examen de admisión.

Documento: Inscripción de estudiantes de nuevo ingreso (versión 3)

Evidencias

Se verificó el documento INSCRIPCIÓN DE ESTUDIANTES DE NUEVO INGRESO DE ALUMNOS EN SIGAA

Grupos 201 al 208 con 265 alumnos, Grupos 401 al 408 con 273 alumnos y Grupos 601 al 607 con 278 alumnos.

Se mostró documento Verificación del Reporte de Calificaciones.

Estadística de alumnos Hombres 431, Mujeres 404, Total Plantel 835

Se verifico Sistema Integral SIGAA en donde se registran los siguientes datos:

Datos del alumno, Estado, Secundaria, Foto, Kardex

Solicitudes de inscripción

Reportes de validación para inscripción de alumnos (SIGAA)

Se verificó que el Plantel 01 Pueblo Viejo realiza la inscripción de estudiantes de nuevo ingreso y reinscripciones al servicio educativo en conformidad con los requisitos de la Norma ISO 9001:2015, ya que esta se realiza en conformidad con los requisitos de la Norma y de los Procedimientos operativos del COBAEV.

Auditor:**Auditado:**

Juan Santana García (JSG)

Anayancy González Vélez, Directora; Rosa Isela Medina Malpica, Subdirectora Académica; Norma E. Lippincott Rangel, Resp. Servicios Escolares; Sonia C. Garza López, Subdirectora Administrativa; Martha G. Gutiérrez S., Resp de Coordinación Zona I; Marcos Pedroza R., Enc. De Orden.

Fecha:

24/09/2018

Proceso/ Actividad:

c) **IMPARTICIÓN DE PROGRAMAS DE ESTUDIO Y EVALUACIÓN DEL APRENDIZAJE** (versión 5)

PLANTEL 01 PUEBLO VIEJO "GRAL. LÁZARO CÁRDENAS DEL RÍO"

Requisito

7.1.2, 7.1.3, 7.1.4, 7.1.5.1, 7.2, 7.3, 7.4, 7.5, 7.5.3, 8.1, 8.5.1, 8.5.2, 8.5.3, 8.5.4, 8.5.5, 8.5.6, 8.6, 8.7, 9.1.1, 9.1.3, 10.2, 10.3

Conclusión

Conforme

Notas:

Entrada: Mapa curricular, Programas de estudio, Calendario escolar, Acta de academia estatal, Dosificación de contenidos, Planeación didáctica, Rubrica de bloques, Docentes competentes,

SALIDAS: Calificaciones del estudiante, Estudiante con competencias

Documento: Impartición de programas de estudio y evaluación del aprendizaje (versión 5)

Evidencias

Se verificó Grupo 306 del ciclo 2017-B

Dosificación Programática Física I, Semestre 2018-B

I Introducción a la Física 25%

II Cinemática, III Dinámica 55%

IV Trabajo, energía y potencia 20%

Evaluación,

Escala Estimativa Física I primer parcial

Dosificación del Contenido

Se verificó Kardex alumno 116010026 Hernández Flores, historial académico

Se mostró ACTA DE ACADEMIA ESTATAL DE MATEMÁTICAS III, DOSIFICACIÓN DE CONTENIDOS MATEMÁTICAS III, PLANEACIÓN DIDÁCTICA MATEMÁTICAS III, RUBRICA DE BLOQUE,

Se verificó que el Plantel 01 Pueblo Viejo realiza la prestación del servicio en conformidad con los requisitos de la Norma ISO 9001:2015, ya que, en la comunicación con el estudiante, el monitoreo y medición de los procesos y en la identificación y trazabilidad, identifica y rastrea las condiciones del servicio educativo del Nivel Medio Superior y conserva la información documentada necesaria para permitir la trazabilidad.

PLANTEL 19 EL HIGO "SR. FELIPE GARCÍA EGUIÑO"

Auditor Líder:

Auditado:

Fecha:

Proceso/ Actividad:

Requisito

Conclusión

Notas:

Juan Santana García (JSG)

Moisés Lara Serna, Director Plantel 19, Dora Lisbeth Montoya, Enlace SGC; María Guillermina Lara Lastra, Subdirectora Académica; Martha Rodríguez Guerrero, Subdirectora Administrativa; Gloria Isabel Martínez M. Encargada Control Escolar; Martha Griselda Gutiérrez S. Responsable de C.Z.I

25/09/2018

a) **DIFUSIÓN EN PLANTELES** (versión 4)

PLANTEL 19 EL HIGO "SR. FELIPE GARCÍA EGUIÑO"

4.1, 4.2, 5, 1,2, 6.2, 6.2, 6.3, 7.1.2, 7.4, 8.1, 8.2.1, 8.2.2, 8.2.3, 8.2.4, 9.1, 9.1.3, 10.3

Conforme

Entrada: Estudiantes del sistema de educación media de la localidad y/o personas que cubran los requerimientos de edad. Fecha y Examen de selección y admisión escolar.

Salida: Alumnos que se inscribieron al examen de admisión.

Documento: Difusión en planteles (versión 4)

Evidencias

Se verificaron los documentos:

PLAN DE TRABAJO PARA LA PROMOCIÓN EN PLANTELES, SEMESTRE 2018-A

INFORME DEL PLAN DE TRABAJO DE DIFUSIÓN

CALENDARIO PARA VISITAS A LAS SECUNDARIAS Y TELESECUNDARIAS

OFICIO ACADÉMICO No. 0207/17B, FECHA 27/NOV/2017, SOLICITUD A LA SECUNDARIA "IGNACIO ZARAGOZA" DE LA MATRICULA DE ALUMNOS QUE CURSAN EL TERCER AÑO DE SECUNDARIA, 81 DE 89 ENCUESTADOS, TURNO MATUTINO, 16 TURNO VESPERTINO DE 19 ENCUESTADOS.

OFICIO 093/17B, 08/DIC/17, CALENDARIO PARA VISITAS A LAS SECUNDARIAS / TELESECUNDARIAS

OFICIO ACADÉMICO No. 0292/17B, 08/DIC/2017, PARA EL DIRECTOR DE LA SECUNDARIA IGNACIO ZARAGOZA, AUTORICE LA PROMOCIÓN DEL COBAEV PLANTEL 19 EL HIGO

INFORME DEL CONCURSO INTERNO "VILLANCICOS Y DESFILE NAVIDEÑO, 19/DIC/2017 CON EVIDENCIA FOTOGRÁFICA

INFORME DEL CONCURSO INTERNO "SEÑORITA NAVIDAD", CON EVIDENCIA FOTOGRÁFICA

CONVOCATORIA CONCURSO DE VILLANCICOS 2017

INFORMACIÓN QUE SE PROPORCIONAR JOVENES PROXIMOS A INGRESAR AL COBAEV 2018

INFORME DE LA EXPO COBAEV CON EVIDENCIA FOTOGRÁFICA

PLAN DE TRABAJO PARA LA PROMOCIÓN EN PLANTELES SEMESTRE 2018-A

INFORME DE TRABAJO DE LA DIFUSIÓN

DIFUSION QUE SE REALIZO DENTRO DE SU LOCALIDAD DE ORIGEN, QUE ES EL HIGO LA CABECERA MUNICIPAL

Se verificó que el Plantel 19 El Higo realiza la difusión del servicio educativo en conformidad con los requisitos de la Norma ISO 9001:2015, ya que la comunicación con la comunidad, con las secundarias y con los aspirantes, se realiza de manera planificada.

Auditor Líder:**Auditado:**

Juan Santana García (JSG)

Moisés Lara Serna, Director Plantel 19, Dora Lisbeth Montoya, Enlace SGC; María Guillermina Lara Lastra, Subdirectora Académica; Martha Rodríguez Guerrero, Subdirectora Administrativa; Gloria Isabel Martínez M. Encargada Control Escolar; Martha Griselda Gutiérrez S. Responsable de C.Z.I

Fecha:

25/09/2018

Proceso/ Actividad:

b) **INSCRIPCIÓN DE ESTUDIANTES DE NUEVO INGRESO** (versión 3)
PLANTEL 19 EL HIGO "SR. FELIPE GARCÍA EGUIÑO"

Requisito

8.2.1, 8.2.2, 8.2.3, 8.2.4, 9.1.1, 9.1.3

Conclusión

Conforme

Notas:

Entrada: Estudiantes del sistema de educación media de la localidad y/o personas que cubran los requerimientos de edad. Fecha y Examen de selección y admisión escolar.

Salida: Alumnos que se inscribieron al examen de admisión.

Documento: Inscripción de estudiantes de nuevo ingreso (versión 3)

Evidencias

Se verificó documento de REINSCRIPCION ALUMNO 115190211 AMAYA ALARCON ROBERTO, SEMESTRE 5, PERIODO 2017-B

BOLETA DE CALIFICACIONES GRUPO 501, 115190211 AMAYA ALARCON ROBERTO
CARTA COMPROMISO DE PADRE O TUTOR

Y LA DIFUSION QUE SE REALIZO DENTRO DE SU LOCALIDAD DE ORIGEN, QUE ES EL HIGO LA CABECERA MUNICIPAL.

Se verificó que el Plantel 19 El Higo realiza la inscripción de estudiantes de nuevo ingreso y reinscripciones al servicio educativo en conformidad con los requisitos de la Norma ISO 9001:2015, ya que esta se realiza en conformidad con los requisitos de la Norma y de los Procedimientos operativos del COBAEV.

Auditor Líder:**Auditado:**

Juan Santana García (JSG)

Moisés Lara Serna, Director Plantel 19, Dora Lisbeth Montoya, Enlace SGC; María Guillermina Lara Lastra, Subdirectora Académica; Martha Rodríguez Guerrero, Subdirectora Administrativa; Gloria Isabel Martínez M. Encargada Control Escolar; Martha Griselda Gutiérrez S. Responsable de C.Z.I

Fecha:

25/09/2018

Proceso/ Actividad:

c) **IMPARTICIÓN DE PROGRAMAS DE ESTUDIO Y EVALUACIÓN DEL APRENDIZAJE** (versión 5)
PLANTEL 19 EL HIGO "SR. FELIPE GARCÍA EGUIÑO"

Requisito

7.1.2, 7.1.3, 7.1.4, 7.1.5.1, 7.2, 7.3, 7.4, 7.5, 7.5.3, 8.1, 8.5.1, 8.5.2, 8.5.3, 8.5.4, 8.5.5, 8.5.6, 8.6, 8.7, 9.1.1, 9.1.3, 10.2, 10.3

Conclusión

Conforme

Notas:

Entrada: Mapa curricular, Programas de estudio, Calendario escolar, Acta de academia estatal, Dosificación de contenidos, Planeación didáctica, Rubrica de bloques, Docentes competentes,

SALIDAS: Calificaciones del estudiante, Estudiante con competencias

Documento: Impartición de programas de estudio y evaluación del aprendizaje (versión 5)

Evidencias

Se tomo momo muestra la UAC Administración, Grupo 604 con 31 alumnos

Se verificaron los documentos de impartición del alumno 115190031 Flores Rojas Yajaira.

Se verificó documento DOSIFICACIÓN PROGRAMÁTICA, LIC. LEONOR RANGEL VEGA, UAC ADMINISTRACIÓN II, SEMESTRE SEXTO, PERIODO 2018-A, HORAS A LA SEMANA 3.

PORCENTAJE DE APROBACIÓN 1ER Parcial 83.33%, 2º. Parcial 100%, 3er. Parcial

Oportunidad de mejora	<p>100%.</p> <p>Se realizo Seguimiento Académico el 07 de marzo del 2018, sin embargo; no se pudo verificar en ese momento si cumplía con lo registrado en la Dosificación Programática, en la cual indica que debiera estar impartiendo en esa fecha el Boque / Contenido II (Analizar las áreas funcionales de la empresa, lo anterior debido a que en la Dosificación Programática no se registra el avance programático al momento de la verificación académica.</p> <p>Se verificó que el Plantel 19 El Higo realiza la prestación del servicio en conformidad con los requisitos de la Norma ISO 9001:2015, ya que, en la comunicación con el estudiante, el monitoreo y medición de los procesos y en la identificación y trazabilidad, identifica y rastrea las condiciones del servicio educativo del Nivel Medio Superior y conserva la información documentada necesaria para permitir la trazabilidad.</p>
Auditor Líder: Auditado: Fecha: Proceso/ Actividad: Requisito Conclusión Notas:	<p>Juan Santana García (JSG)</p> <p>Moisés Lara Serna, Director Plantel 19, Dora Lisbeth Montoya, Enlace SGC; María Guillermina Lara Lastra, Subdirectora Académica; Martha Rodríguez Guerrero, Subdirectora Administrativa; Gloria Isabel Martínez M. Encargada Control Escolar; Martha Griselda Gutiérrez S. Responsable de C.Z.I</p> <p>25/09/2018</p> <p>d) SUPERVISIONES ACADÉMICAS (versión 6) PLANTEL 19 EL HIGO "SR. FELIPE GARCÍA EGUIÑO" 7.1.2, 7.1.3, 7.1.5.1, 7.4, 8.5.1, 9.1.3, 10.2, 10.3</p> <p>Conforme</p> <p>Entrada: Criterios para determinar el número de docentes a supervisar, Criterios para seleccionar a docentes sujetos a supervisión presencial. Formato de Supervisión Integral, Cronograma de Supervisiones Académicas por la Dirección Académica del COBAEV, Cronograma Interno Supervisiones Académicas en Plantel, Guía de Observación del Desempeño Docente.</p> <p>SALIDAS: Guía de Observación del Desempeño Docente, Solventaciones (en su caso) Documento: Supervisiones académicas (versión 6)</p> <p>Evidencias Se verificó el documento Guía de Observación del Desempeño Docente, Nombre del Docente Leonor Rangel Vega, Plantel 19 EL HIGO, UAC Administración, Fecha 07 de Marzo 2018.</p> <p>Sugerencias y/o Recomendaciones: Portar con las Planeaciones de manera física.</p> <p>Oportunidades de Mejora registrada: Es necesario portar las planeaciones para tener base y sustento del tema que se está viendo, además de poder llevar control de los tiempos.</p>
Oportunidad de mejora	<p>Sin embargo; en la Guía de Observación del Desempeño Docente no cuenta con espacio para anotar la identificación del Grupo y del Tema impartido al momento de la Supervisión para verificar la conformidad del avance académico con la Planeación Didáctica y la Dosificación.</p> <p>Lo anterior en conformidad con el requisito: 8.5 Producción y provisión del servicio 8.5.1 Control de la producción y de la provisión del servicio</p> <p>La organización debe implementar la producción y provisión del servicio bajo condiciones controladas</p> <p>c) la implementación de actividades de seguimiento y medición en las etapas apropiadas para verificar que se cumplen los criterios para el control de los procesos o sus salidas, y los criterios de aceptación para los servicios;</p> <p>Se presentó el Documento SUPERVISIONES ACADÉMICAS, SOLVENTACIONES, ZONA I, PLANTEL 19 EL HIGO, FECHA 07, MARZO 2018, No. DE OFICIO DE OBSERVACIÓN 017, OBSERVACIONES, "NO CONTABA CON SUS PLANEACIONES, BUEN CONTROL DEL GRUPO".</p> <p>Los documentos: Planeación Didáctica, Plan de Evaluación Instrumentos y/o Herramientas de evaluación Validación de la Planeación didáctica por el área académica del plantel No se presentaron por el Docente</p> <p>Se verificó el documento Guía de Observación del Desempeño Docente, Nombre del Do-</p>

<p>Oportunidad de mejora</p>	<p>cente Leonor Rangel Vega, Plantel 19 EL HIGO, UAC Administración, Fecha 30 de Mayo 2018. Sugerencias y/o Recomendaciones: CUMPLIÓ CON LAS OBSERVACIONES DE LA SUPERVISIÓN INICIAL.</p> <p>SE PRESENTA EL DOCUMENTO DE SOLVENTACIÓN PARA SOLVENTAR LAS OBSERVACIONES DERIVADAS DE LA SUPERVISIÓN ACADÉMICA PRESENCIAL, DE ACUERDO CON EL PUNTO 4.4.1 DEL PROCEDIMIENTO SUPERVISIONES ACADÉMICAS; SIN EMBARGO; ESTE FORMATO NO ESTÁ INCLUIDO EN LA SECCIÓN 6 DEL LISTADO DE FORMATOS QUE INTERVIENEN EN EL PROCEDIMIENTO, ADEMÁS DE QUE EN NINGUN DOCUMENTO SE ESTABLECE LA DIFERENCIA, JERARQUÍA O IMPORTANCIA QUE EXISTE EN EL COBAEV ENTRE EL DOCUMENTO DE SOLVENTACIÓN Y EL DOCUMENTO DE ACCIÓN CORRECTIVA.</p> <p>Se verificó que el Plantel 19 El Higo realiza el seguimiento y la medición de la prestación del servicio en conformidad con los requisitos de la Norma ISO 9001:2015, ya que, efectúa el monitoreo y medición de los procesos del servicio educativo del Nivel Medio Superior y conserva la información documentada necesaria para permitir la trazabilidad.</p>
<p>Auditor Líder: Auditado: Fecha: Proceso/ Actividad: Requisito Conclusión Notas:</p>	<p>Juan Santana García (JSG) Moisés Lara Serna, Director Plantel 19, Dora Lisbeth Montoya, Enlace SGC; María Guillermina Lara Lastra, Subdirectora Académica; Martha Rodríguez Guerrero, Subdirectora Administrativa; Gloria Isabel Martínez M. Encargada Control Escolar; Martha Griselda Gutierrez S. Responsable de C.Z.I</p> <p>25/09/2018</p> <p>e) MANTENIMIENTO A LA INFRAESTRUCTURA FÍSICA (versión 3) PLANTEL 19 EL HIGO "SR. FELIPE GARCÍA EGUIÑO"</p> <p>6.1, 6.2, 6.3, 7.1.3, 7.1.4, 8.5.1, 9.1, 9.1.3, 10.2, 10.3</p> <p>Conforme</p> <p>Entrada: Necesidades de mantenimiento a la infraestructura física y tecnológica. Necesidades de limpieza de instalaciones Salida: Infraestructura suficiente, funcional y adecuada Documento Mantenimiento a la infraestructura física (versión 3) Evidencias Se inició la visita con un recorrido en las instalaciones Centro de computo: 24 máquinas, 2 impresoras, 1 servidor, instalación de red, ventiladores, pizarrón de vidrio (en proceso de cambio de pizarrones) 10 aulas, 2 turnos, 15 grupos, daños en enrejado de linderos Se tuvo la oportunidad de entrevistar a un grupo de alumnos y la solicitud fue que hubiera campo de futbol y que hubiera climas en los salones. Se verificaron los baños de alumnos: 5 excusados, 2 mingitorios, 1 cuartito sucio, 1 lavabo con fuga de agua, 1 excusado tapado y sucio y los baños en general sucios. Bomba y Cisterna. Edificios: A administrativo, B baño, laboratorio, biblioteca, C aulas, D aulas, E aula y área de computo, F aula, G tienda escolar, H aulas, Domo o cancha techada para usos múltiples. Se verificaron los documentos: Verificación de la Infraestructura física del plantel (trimestral) 23 de marzo y 4 de julio, Guía de Supervisión de la infraestructura física del plantel. No se definió el número exacto de sillas para alumnos en inventario.</p> <p>Se cuenta con procedimientos para el mantenimiento de la infraestructura, sin embargo; Las organizaciones educativas deberían establecer mecanismos para identificar las necesidades específicas sobre infraestructura y equipo, necesarias para lograr la conformidad con los requisitos del servicio educativo. Definir el mantenimiento de la infraestructura necesaria, para analizar los riesgos asociados a la seguridad e higiene de la comunidad en el plantel. Los servicios asociados a considerar por el COBAEV son: agua, corriente eléctrica con las instalaciones apropiadas, gases: como combustible y para uso de laboratorios, servicios de salud, servicios de apoyo tales como: transporte, biblioteca, salones de computo Los recursos deberían estar disponibles. La dirección debería asegurarse de que el ambiente de trabajo tiene una influencia positiva</p>

en la motivación, satisfacción y desempeño del personal con el fin de mejorar el desempeño de la organización. La creación de un ambiente de trabajo adecuado, como combinación de factores humanos y físicos, debería tomar en consideración lo siguiente:
 metodologías de trabajo creativas y oportunidades de aumentar la participación activa para que se ponga de manifiesto el potencial del personal;
 reglas y orientaciones de seguridad, incluyendo el uso de equipos de protección;
 interacción social;
 instalaciones para el personal en la organización;
 calor, humedad, luz, flujo de aire; e
 higiene, limpieza, ruido, vibraciones y contaminación.
 Los servicios de apoyo deberían reforzar el proceso de aprendizaje y no interferir con él.

Auditor Líder:**Auditado:**

Juan Santana García (JSG)

Moisés Lara Serna, Director Plantel 19, Dora Lisbeth Montoya, Enlace SGC; María Guillermina Lara Lastra, Subdirectora Académica; Martha Rodríguez Guerrero, Subdirectora Administrativa; Gloria Isabel Martínez M. Encargada Control Escolar; Martha Griselda Gutiérrez S. Responsable de C.Z.I

Fecha:

25/09/2018

Proceso/ Actividad:

f) **SEGUIMIENTO INDICADORES: REPROBACIÓN Y MATRÍCULA**
 PLANTEL 19 EL HIGO "SR. FELIPE GARCÍA EGUIÑO"

**Requisito
Conclusión**

8.5.1, 8.5.5, 9.1.1, 9.1.3, 10.2
 Conforme

Notas:**Evidencias**

Calificación Promedio de Capacitación

Generación 2016-A

INFORMÁTICA		RECURSOS HUMANOS	LAB. QUIMICO		CONTABILIDAD		TEC. AGRICOLA
8.7	7.8	8.4	8.2	8.3	8.3	8.1	8.2

GENERACIÓN 2017-A

INFORMÁTICA		RECURSOS HUMANOS	LAB. QUIMICO		CONTABILIDAD		TEC. AGRICOLA
9.1	8.3	8.0	9.6	9.6	8.7	8.6	8.3

GENERACIÓN 2018

INFORMÁTICA		RECURSOS HUMANOS	LAB. QUIMICO		CONTABILIDAD		TEC. AGRICOLA
8.6	8.6	8.1	9.6	9.6	8.7	9.0	8.7

Informe Evaluación educativa

	Ciclo 17-18	Ciclo 16-17	Ciclo 15-16	Ciclo 14-15
Aprobación	81.97	79.41	73.83	79.07
Reprobación	18.03	20.58	26.17	20.93
Abandono	6.27	6.31	5.66	6.12
Eficiencia terminal	82.96	79.13	79.13	73.16

Está por arriba del objetivo 2. Lograr como mínimo el 74% de eficiencia terminal.

Se verificó uso de logo y marca de certificación, no son utilizados ya que la certificación es inicial.

Se verificó que el Plantel 05 El Álamo realiza el seguimiento y la medición de la prestación del servicio en conformidad con los requisitos de la Norma ISO 9001:2015, ya que, efectúa el monitoreo y medición de los procesos del servicio educativo del Nivel Medio Superior y conserva la información documentada necesaria para permitir la trazabilidad.

PLANTEL 05 ÁLAMO "GUILLERMO VÉLEZ CASTILLO"**Auditor Líder:****Auditado:**

Juan Santana García (JSG)

María Eugenia Álvarez Ledezma, Directora Plantel 05; Ángela Mohedano Montiel, Subdirectora Académica; Arturo Z. González, Subdirector Administrativo; Francisco Argüelles Viñas, Encargado de Orden; F. Vicencio, Responsable Control Escolar; Alma Rodríguez V, Responsable Vinculación; Concepción Cuervo Fuentes, Auxiliar Control Escolar; Javier Osorio Bautista, Docente.

Fecha:

26/09/2018

Proceso/ Actividad:**Requisito
Conclusión
Notas:**a) **DIFUSIÓN EN PLANTELES** (versión 4)

PLANTEL 05 "GUILLERMO VÉLEZ CASTILLO", ÁLAMO TEMAPACHE, VERACRUZ

4.1, 4.2, 5.1.2, 6.2, 6.3, 7.1.2, 7.4, 8.1, 8.2.1, 8.2.2, 8.2.3, 8.2.4, 9.1.1, 9.1.3, 10.3

Conforme

Entrada: Estudiantes del sistema de educación media de la localidad y/o personas que cubran los requerimientos de edad. Fecha y Examen de selección y admisión escolar.

Salida: Alumnos que se inscribieron al examen de admisión.

Documento: Difusión en planteles (versión 4)

Evidencias

Capacitaciones para el trabajo impartidas en el Plantel:

Dibujo Industrial

Mantenimiento a Sistemas Electromecánicos

Auxiliar Laboratorista

Primeros Auxilios

Contabilidad

Informática

Programación.NET

Administración de RRHH

En la localidad los sectores económicos son principalmente la Producción de frutos cítricos, Ganadero y Comercio.

COBAEV / DEMANDA DEL ÁREA DE INFLUENCIA DEL PLANTEL 5 ALAMO.

Número de Escuelas Secundarias 48

Número de Alumnos egresados 1345

Tipo de Escuelas: Telesecundarias, Secundaria General, Secundaria Técnica, Esc. Particulares, Sec. Para trabajadores.

Bachilleratos

Número de Escuelas: 31

COBAEV 2

TEBAEV 25

CECYTEV 1

CBTA 1

PARTICULAR 2

El alumno de apellido Excelente, tomado como línea de investigación fue egresado del eti No. 67

EL PLANTEL 5 ÁLAMO ADMITE EL 40% DEL TOTAL DE MATRICULA QUE EGRESA DE SECUNDARIAS DE LA LOCALIDAD.

30 ESCUELAS RESTANTES ADMITEN EL 60% DE EGRESADOS.

EN EL MUNICIPIO LA CUOTA DE INSCRIPCIÓN AL TELEBACHILLERATO NO REBASA LOS 200 PESOS

EN EL MUNICIPIO HAY FALTA DE EMPLEO LA FAMILIA NO CUENTA CON LAS POSIBILIDADES ECONÓMICAS PARA EL PAGO DEL TRASLADO, ALOJAMIENTO Y ALIMENTACIÓN.

LA MATRÍCULA 2018-2019 DISMINUYÓ.

FACTORES QUE INCIDEN EN LA BAJA DE LA MATRÍCULA: CONTEXTO (citado en los párrafos anteriores), MIGRACIÓN, SITUACIÓN SOCIECONÓMICA E INSEGURIDAD POR LA DELINCUENCIA ORGANIZADA.

Lo anterior demuestra conformidad con la Norma ISO 9001:2015 en el siguiente requisito:

6 Planificación

6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades

6.1.1 Al planificar el sistema de gestión de la calidad, la organización debe considerar las cuestiones referidas en el apartado 4.1 (cuestiones internas y externas) y los requisitos referidos en el apartado 4.2 (partes interesadas), y determinar los riesgos y oportunidades que es necesario abordar con el fin de: a) asegurar que el sistema de gestión de la calidad **pueda lograr sus resultados previstos...**El Plantel 05 ÁLAMO, NO CUBRE LA MATRÍCULA SOLICITADA 1., ES DECIR; NO LOGRA EL CUMPLIMIENTO DEL OBJETIVO DE CALIDAD No1. Lograr que la matrícula total de estudiantes inscritos sea igual o mayor que el ciclo escolar anterior.Con relación al cumplimiento, hay un ligero análisis de las cuestiones internas y externas y de las partes interesadas, sin embargo; no se muestra clara y metodológicamente la definición de las cuestiones internas, externas, la identificación de las partes interesadas y de sus requisitos, así como su seguimiento. La Planificación, se mostró que se realiza de manera institucional, sin embargo; se podría mejorar el cumplimiento de objetivos capacitando y delegando la realización de una Planeación LOCAL ya sea por Coordinación de Zona o por Plantel, ya que las situaciones, por la amplitud del**Oportunidad de mejora**

Estado de Veracruz, son LOCALES y SUMAN a los resultados Institucionales, así como las ACCIONES para abordar el riesgo del no cumplimiento de la matrícula, son LOCALES, MUNICIPALES O REGIONALES.

Se mostró evidencia de actividades de difusión en la comunidad, evidencia fotográfica de reunión con Directores de Secundaria y el PLAN DE TRABAJO PARA LA DIFUSIÓN EN PLANTELES, COBAEV 5 ÁLAMO. PERÍODO 2018-A, ZONA II. Contenido del Plan: ACTIVIDADES A REALIZAR, FECHA y RESPONSABLE DE LA ACTIVIDAD.

Acciones para incrementar el ingreso:

Promoción de Becas

Fomentar conferencias o pláticas con personas de la comunidad o egresados exitosos.

Aplicar acciones al Programa "Yo no Abandonó".

Se verificó que el Plantel 05 Álamo realiza la difusión del servicio educativo en conformidad con los requisitos de la Norma ISO 9001:2015, ya que la comunicación con la comunidad, con las secundarias y con los aspirantes, se realiza de manera planificada.

Auditor Líder:

Auditado:

Juan Santana García (JSG)

María Eugenia Álvarez Ledezma, Directora Plantel 05; Ángela Mohedano Montiel, Subdirectora Académica; Arturo Z. González, Subdirector Administrativo; Francisco Argüelles Viñas, Encargado de Orden; F. Vicencio, Responsable Control Escolar; Alma Rodríguez V, Responsable Vinculación; Concepción Cuervo Fuentes, Auxiliar Control Escolar; Javier Osorio Bautista, Docente.

Fecha:

26/09/2018

Proceso/ Actividad:

b) **INSCRIPCIÓN DE ESTUDIANTES DE NUEVO INGRESO** (versión 3)

PLANTEL 05 "GUILLERMO VÉLEZ CASTILLO", ÁLAMO TEMAPACHE, VERACRUZ

Requisito

8.2.2, 8.2.3, 8.2.4, 9.1.1, 9.1.3

Conclusión

Conforme

Notas:

Entrada: Estudiantes del sistema de educación media de la localidad y/o personas que cubran los requerimientos de edad. Fecha y Examen de selección y admisión escolar.

Salida: Alumnos que se inscribieron al examen de admisión.

Documento: inscripción de estudiantes de nuevo ingreso (versión 3)

Evidencias

Se verificó documento SOLICITUD DE INSCRIPCIÓN,

Matricula 115050178, Semestre 2018.A, Grupo 602, Fecha de inscripción 06/02/2028, Gone Cadena Luis Felipe, Municipio Temapache.

Se verificó documento SOLICITUD DE INSCRIPCIÓN,

Matricula 115050142, Semestre 2018.A, Grupo 601, Fecha de inscripción 06/02/2028, Excelente Segura Denilson Arath, Municipio Temapache.

Se verificó que el Plantel 01 Pueblo Viejo realiza la inscripción de estudiantes de nuevo ingreso y reinscripciones al servicio educativo en conformidad con los requisitos de la Norma ISO 9001:2015, ya que esta se realiza en conformidad con los requisitos de la Norma y de los Procedimientos operativos del COBAEV.

Auditor Líder:

Auditado:

Juan Santana García (JSG)

María Eugenia Álvarez Ledezma, Directora Plantel 05; Ángela Mohedano Montiel, Subdirectora Académica; Arturo Z. González, Subdirector Administrativo; Francisco Argüelles Viñas, Encargado de Orden; F. Vicencio, Responsable Control Escolar; Alma Rodríguez V, Responsable Vinculación; Concepción Cuervo Fuentes, Auxiliar Control Escolar; Javier Osorio Bautista, Docente.

Fecha:

26/09/2018

Proceso/ Actividad:

c) **IMPARTICIÓN DE PROGRAMAS DE ESTUDIO Y EVALUACIÓN DEL APRENDIZAJE** (versión 5)

PLANTEL 05 "GUILLERMO VÉLEZ CASTILLO", ÁLAMO TEMAPACHE, VERACRUZ

Requisito

7.1.2, 7.1.3, 7.1.4, 7.1.5.1, 7.2, 7.3, 7.4, 7.5, 7.5.3, 8.1, 8.5.1, 8.5.2, 8.5.3, 8.5.4, 8.5.5, 8.5.6, 8.6, 8.7, 9.1.1, 9.1.3, 10.2, 10.3

Conclusión

Conforme

Notas:

Entrada: Mapa curricular, Programas de estudio, Calendario escolar, Acta de academia estatal, Dosificación de contenidos, Planeación didáctica, Rubrica de bloques, Docentes

competentes,
 SALIDAS: Calificaciones del estudiante, Estudiante con competencias
 Documento: Impartición de programas de estudio y evaluación del aprendizaje (versión 5)

Evidencias

Se mostró Documento sin Título, se toma como Planeación Didáctica
 Plantel 5 Álamo; Nombre del Profesor Ing. Ricardo del Ángel Ávila.; Grupo 601 y 602
 UAC Dibujo 2; Semestre VI; Bloques II. Reconoces y aplicas los elementos de sujeción y
 estructurales; Período de planeación Segundo.

Se mostró el documento

INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN / RÚBRICA HOLÍSTICA

Plantel 5 Álamo; Nombre del profesor: Ing. Ricardo del Ángel Ávila.; Grupo 601 y 602
 Semestre VI; Período de evaluación Segundo.

Se mostró Documento

Planeación Didáctica 2018-A

Plantel 5 Álamo; Nombre del Profesor Ing. Ricardo del Ángel Ávila.; Grupo 601 y 602
 UAC Dibujo 2; Semestre VI; Bloques 3. Utilizas los medios tecnológicos como una herra-
 mienta del dibujo; Período de planeación Tercer Parcial.

Se mostró el documento

INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN / RÚBRICA HOLÍSTICA

Plantel 5 Álamo; Nombre del profesor: Ing. Ricardo del Ángel Ávila.; Grupo 601 y 602
 Semestre VI; Período de evaluación Tercer Parcial.

Se mostró documento, Dosificación programática, Plantel 5 Álamo, Periodo 2018-A. Grupos
 601-602, 3 horas/semana. Docente Ing. Ricardo del Ángel Ávila.

Se verificó documento Planeación Didáctica, Periodo 2018-A, UAC Dibujo 2, Semestre VI,
 Bloque 1, Periodo de Planeación Primero, Docente Ing. Ricardo del Ángel Ávila.

INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN / RÚBRICA HOLÍSTICA

Plantel 5 Álamo; Nombre del profesor: Ing. Ricardo del Ángel Ávila.; Grupo 601 y 602
 Semestre VI; Bloque 1, Período de evaluación Primero.

Se verificaron documentos de continuidad de estudios a nivel superior de los alumnos:
 EXCELENTE SEQUERA DENILSON ARATH, FICHA 62016 PARA INGRESO A NIVEL
 SUPERIOR ESCOLARIZADO AL INSTITUTO POLITÉCNICO NACIONAL, PERIODO
 AGOSTO-DICIEMBRE 2018.

Primera opción 331. Licenciatura en Físico Matemáticas

GONE CADENA LUIS FELIPE, FICHA 92688 PARA INGRESO A NIVEL SUPERIOR ES-
 COLARIZADO AL INSTITUTO POLITÉCNICO NACIONAL, PERIODO AGOSTO-
 DICIEMBRE 2018.

Primera opción 391. Ingeniería Petrolera

Se verificó que el Plantel 01 Pueblo Viejo realiza la prestación del servicio en conformidad
 con los requisitos de la Norma ISO 9001:2015, ya que en la comunicación con el estudiante,
 el monitoreo y medición de los procesos y en la identificación y trazabilidad, identifica y ras-
 trea las condiciones del servicio educativo del Nivel Medio Superior y conserva la informa-
 ción documentada necesaria para permitir la trazabilidad.

Auditor Líder:

Auditado:

Juan Santana García (JSG)

María Eugenia Álvarez Ledezma, Directora Plantel 05; Ángela Mohedano Montiel, Subdirec-
 tora Académica; Arturo Z. González, Subdirector Administrativo; Francisco Argüelles Viñas,
 Encargado de Orden; F. Vicencio, Responsable Control Escolar; Alma Rodríguez V, Res-
 ponsable Vinculación; Concepción Cuervo Fuentes, Auxiliar Control Escolar; Javier Osorio
 Bautista, Docente.

Fecha:

26/09/2018

Proceso/ Actividad:

d) **SUPERVISIONES ACADÉMICAS** (versión 6)

PLANTEL 05 "GUILLERMO VÉLEZ CASTILLO", ÁLAMO TEMAPACHE, VERACRUZ

Requisito

7.1.2, 7.1.3, 7.1.5.1, 7.4, 8.5.1, 9.1.3, 10.2, 10.3

Conclusión

Conforme

Notas:

Entrada: Criterios para determinar el número de docentes a supervisar, Criterios para se-
 leccionar a docentes sujetos a supervisión presencial. Formato de Supervisión Integral,
 Cronograma de Supervisiones Académicas por la Dirección Académica del COBAEV, Cro-
 nograma Interno Supervisiones Académicas en Plantel, Guía de Observación del Desem-
 peño Docente.

<p>Oportunidad de Mejora</p>	<p>SALIDAS: Guía de Observación del Desempeño Docente, Solventaciones (en su caso) Documento: Supervisiones académicas (versión 6)</p> <p>Evidencias Se mostró Guía de Observación del Desempeño Docente Docente Alejandro J. Faisal; Plantel 05 Álamo; UAC Física I; Fecha 21/Sep/18 La Guía de Observación del Desempeño Docente no cuenta con espacio para anotar la identificación del Grupo y del Tema impartido al momento de la Supervisión para verificar la conformidad del avance académico con la Planeación Didáctica y la Dosificación. Se registró el Grupo 305 y el Tema Solución de Problemas. Se mostró Guía de Observación del Desempeño Docente Docente Ricardo del Ángel Ávila; Plantel 05 Álamo; UAC Dibujo II; Fecha 16/May/18 Se registró el Grupo 601 y no se registró el Tema. Lo anterior en conformidad con el requisito: 8.5 Producción y provisión del servicio 8.5.1 Control de la producción y de la provisión del servicio La organización debe implementar la producción y provisión del servicio bajo condiciones controladas c) la implementación de actividades de seguimiento y medición en las etapas apropiadas para verificar que se cumplen los criterios para el control de los procesos o sus salidas, y los criterios de aceptación para los servicios;</p> <p>Se verificó que el Plantel 05 Álamo realiza el seguimiento y la medición de la prestación del servicio en conformidad con los requisitos de la Norma ISO 9001:2015, ya que, efectúa el monitoreo y medición de los procesos del servicio educativo del Nivel Medio Superior y conserva la información documentada necesaria para permitir la trazabilidad.</p>
<p>Auditor Líder: Auditado:</p> <p>Fecha: Proceso/ Actividad:</p> <p>Requisito Conclusión Notas:</p>	<p>Juan Santana García (JSG) María Eugenia Álvarez Ledezma, Directora Plantel 05; Ángela Mohedano Montiel, Subdirectora Académica; Arturo Z. González, Subdirector Administrativo; Francisco Argüelles Viñas, Encargado de Orden; F. Vicencio, Responsable Control Escolar; Alma Rodríguez V, Responsable Vinculación; Concepción Cuervo Fuentes, Auxiliar Control Escolar; Javier Osorio Bautista, Docente, Rubén Puertas Tellez, Responsable de Laboratorios, Julio Flores García, Resp. Depto. Sistemas.</p> <p>26/09/2018 e) MANTENIMIENTO A LA INFRAESTRUCTURA FÍSICA (versión 3) PLANTEL 05 "GUILLERMO VÉLEZ CASTILLO", ÁLAMO TEMAPACHE, VERACRUZ 6.1, 6.2, 6.3, 7.1.3, 7.1.4, 8.5.1, 9.1.1, 9.1.3, 10.2, 10.3 Conforme Entrada: Necesidades de mantenimiento a la infraestructura física y tecnológica. Necesidades de limpieza de instalaciones Salida: Infraestructura suficiente, funcional y adecuada Documento Mantenimiento a la infraestructura física (versión 3)</p> <p>Evidencias Se citó que el Plantel cuenta con una capacidad de aceptación de 540 alumnos de ingreso a primer semestre Cuenta con 11 Edificios, Cafetería, Prefectura, Tae Kwan Do, Danza y Domo. Edificio E-A, Baños, Administración, Académica, Coordinación Edificio E-B, Música, Sala de Docentes, Archivo muerto, Sala Audiovisual Número Total de Sillas 750, Alumnos 1375, Turno Matutino 717 alumnos, Turno Vespertino 658 alumnos. El Inventario se realiza dos veces por año. El agua es de pozo de 6 m de profundidad Edificio E-C, aulas, se observaron 6 ventiladores por aula Edificio E-D, dos aulas, sanitarios alumnos, 2 laboratorios, centro de computo Equipo en el Laboratorio: 6mesas, gas, agua, ventiladores, extractor, extintor, botiquin, área de reactivos con identificación del rombo de seguridad. Edificio E-E-, Aula, Dibujo, Bodega, Coordinación El Informe de Mantenimiento preventivo se realiza cada 6 meses, realizado el 06/agosto/2018, Áreas: Centro de Computo, Área Administrativa, Sala de Maestros, Biblioteca, Aula, Coordinación</p>

Se verificó que los salones presentan una alta temperatura y grado de humedad.
Se revisó el baño de alumnos con 4 excusados, 3 mingitorios.

Se cuenta con procedimientos para el mantenimiento de la infraestructura, sin embargo; Las organizaciones educativas deberían establecer mecanismos para identificar las necesidades específicas sobre infraestructura y equipo, necesarias para lograr la conformidad con los requisitos del servicio educativo.

Definir el mantenimiento de la infraestructura necesaria, para analizar los riesgos asociados a la seguridad e higiene de la comunidad en el plantel.

Los servicios asociados a considerar por el COBAEV son:
agua,

corriente eléctrica con las instalaciones apropiadas,
gases: como combustible y para uso de laboratorios,
servicios de salud,

servicios de apoyo tales como: transporte, biblioteca, salones de computo

Los recursos deberían estar disponibles.

La dirección debería asegurarse de que el ambiente de trabajo tiene una influencia positiva en la motivación, satisfacción y desempeño del personal con el fin de mejorar el desempeño de la organización. La creación de un ambiente de trabajo adecuado, como combinación de factores humanos y físicos, debería tomar en consideración lo siguiente:

metodologías de trabajo creativas y oportunidades de aumentar la participación activa para que se ponga de manifiesto el potencial del personal;

reglas y orientaciones de seguridad, incluyendo el uso de equipos de protección;
interacción social;

instalaciones para el personal en la organización;

calor, humedad, luz, flujo de aire; e

higiene, limpieza, ruido, vibraciones y contaminación.

Los servicios de apoyo deberían reforzar el proceso de aprendizaje y no interferir con él.

Auditor Líder:

Juan Santana García (JSG)

Auditado:

María Eugenia Álvarez Ledezma, Directora Plantel 05; Ángela Mohedano Montiel, Subdirectora Académica; Arturo Z. González, Subdirector Administrativo; Francisco Argüelles Viñas, Encargado de Orden; F. Vicencio, Responsable Control Escolar; Alma Rodríguez V, Responsable Vinculación; Concepción Cuervo Fuentes, Auxiliar Control Escolar; Javier Osorio Bautista, Docente.

Fecha:

26/09/2018

Proceso/ Actividad:

f) **SEGUIMIENTO INDICADORES: REPROBACIÓN Y MATRÍCULA**

PLANTEL 05 "GUILLERMO VÉLEZ CASTILLO", ÁLAMO TEMAPACHE, VERACRUZ

Requisito

8.5.1, 8.5.5, 9.1.1, 9.1.3, 10.2

Conclusión

Conforme

Notas:

Evidencias

Se mostró el documento

REPORTE DE INDICADORES EDUCATIVOS

PLANTE 5 ÁLAMO; PERIODO REPORTADO 2018-A

MATRÍCULA: 1375 ALUMNOS

APROBACIÓN 80.95%; REPROBACIÓN 19.05%

SECCIÓN III. INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

EL PLANTEL 05 SE UBICA 0.8% POR DEBAJO DE LA MEDIA COBAEV DEL PORCENTAJE DE APROBACIÓN (81.75%).

SECCIÓN IV. ESTRATEGIAS DE IMPLEMENTACIÓN

SE CONTINUARÁ CON LAS ESTRATEGIAS PARA DISMINUIR EL PORCENTAJE DE REPROBACIÓN.

No se mostraron estrategias para elevar o mantener dentro de la media de COBAEV el porcentaje de aprobación

6.1.1 Al planificar el sistema de gestión de la calidad, la organización debe considerar las cuestiones referidas en el apartado 4.1 (cuestiones internas y determinar los riesgos y oportunidades que es necesario abordar con el fin de: a) asegurar que el sistema de gestión de la calidad **pueda lograr sus resultados previstos...**

Oportunidad de mejora

El Plantel 05 ÁLAMO, ESTA 0.8% POR DEBAJO DE A MEDIA DE APROBACIÓN. hay un ligero análisis de las cuestiones internas, sin embargo; no se muestra clara y metodológicamente la definición de las cuestiones internas. La Planificación, se mostró que se

realiza de manera institucional, sin embargo; se podría mejorar el cumplimiento de resultados previstos capacitando y delegando la realización de una Planeación LOCAL ya sea por Coordinación de Zona o por Plantel, ya que las situaciones internas, son LOCALES, así como las ACCIONES para abordar el riesgo de continuar a la baja el porcentaje de aprobación.

Generación	Ingreso	Egreso
2012/2015	497	353
2013/2016	513	373
2014/2017	513	421
2015/2018	505	409

Seguimiento a egresados, en el ciclo anterior de 409 egresados, ingresaron 380 a Educación Superior, es decir; el 92.9%

Se tomaron los datos de los alumnos
Espinoza Hernández Luis G, inscrito al IPN, Ing. Aeronáutica
Excelente Sequera Denilson, inscrito al IPN, Licenciado en Físico-Matemáticas
Gone Cadena Luis Felipe, inscrito al IPN, Ing. Petrolera

Se verificó que el Plantel 05 El Álamo realiza el seguimiento y la medición de la prestación del servicio en conformidad con los requisitos de la Norma ISO 9001:2015, ya que, efectúa el monitoreo y medición de los procesos del servicio educativo del Nivel Medio Superior y conserva la información documentada necesaria para permitir la trazabilidad.

PLANTEL 32 COATZINTLA "DR. LUIS LADRÓN DE GUEVARA Y LADRÓN DE GUEVARA"

Auditor Líder:

Juan Santana García (JSG)

Auditado:

Genaro López Valdivia, Director Plantel 32; Jorge Alfredo Martínez Nolasco, Subdirector Académico; Ma. De los Ángeles Vargas, Secretaria de Dirección; Maricela Herrera Chirinos, Responsable Control Escolar; Itzel Ernestina González Chino, Enlace del SGC en Plantel; Gaudencio González, Subdirector Administrativo; Carlos Miguel Rivadeneyra Buenrostro, Coordinador Zona III.

Fecha:

27/09/2018

Proceso/ Actividad:

a) **DIFUSIÓN EN PLANTELES** (versión 4)

**Requisito
Conclusión**

PLANTEL 32 COATZINTLA "DR. LUIS LADRÓN DE GUEVARA Y LADRÓN DE GUEVARA"
4.1, 4.2, 5.1.2, 6.2, 6.3, 7.1.2, 7.4, 8.1, 8.2.1, 8.2.2, 8.2.3, 8.2.4, 9.1.1, 9.1.3, 10.3
Conforme

Notas:

Entrada: Estudiantes del sistema de educación media de la localidad y/o personas que cubran los requerimientos de edad. Fecha y Examen de selección y admisión escolar.
Salida: Alumnos que se inscribieron al examen de admisión.
Documento: Difusión en planteles (versión 4)

Se presentó el Plan e informe de Difusión del Plantel 032 para interesar a padres de familia y alumnos a que cursen su Educación Media Superior en el Plantel 032 Coatzintla del CO-BAEV.

Se solicitó el Número de aspirantes a inscribirse en el periodo actual 2018 – 2019, no se mostró este dato, sólo tienen el número de alumnos inscritos en el Nivel Básico Secundaria. La región de Coatzintla está dedicada al comercio y las personas se dedican al comercio, además de haber empresas dedicadas al petróleo como Oil Services y otras que no se dedican al petróleo como SABRITAS y Coca Cola.

No se mostró una planeación local alrededor del Plantel 032, que considerara su contexto, así como las partes interesadas del Plantel, la identificación de los requisitos de estas partes interesadas y el seguimiento de logro de estos requisitos.

Se verificó que el Plantel 32 Coatzintla realiza la difusión del servicio educativo en conformidad con los requisitos de la Norma ISO 9001:2015, ya que la comunicación con la comunidad, con las secundarias y con los aspirantes, se realiza de manera planificada.

Auditor Líder:

Juan Santana García (JSG)

Auditado:

Genaro López Valdivia, Director Plantel 32; Jorge Alfredo Martínez Nolasco, Subdirector Académico; Ma. De los Ángeles Vargas, Secretaria de Dirección; Maricela Herrera Chirinos,

<p>Fecha: 27/09/2018</p> <p>Proceso/ Actividad: c) IMPARTICIÓN DE PROGRAMAS DE ESTUDIO Y EVALUACIÓN DEL APRENDIZAJE (versión 5) PLANTEL 32 COATZINTLA "DR. LUIS LADRÓN DE GUEVARA Y LADRÓN DE GUEVARA"</p> <p>Requisito 7.1.2, 7.1.3, 7.1.4, 7.1.5.1, 7.2, 7.3, 7.4, 7.5, 7.5.3, 8.1, 8.5.1, 8.5.2, 8.5.3, 8.5.4, 8.5.5, 8.5.6, 8.6, 8.7, 9.1.1, 9.1.3, 10.2, 10.3</p> <p>Conclusión Conforme</p> <p>Notas: Entrada: Mapa curricular, Programas de estudio, Calendario escolar, Acta de academia estatal, Dosificación de contenidos, Planeación didáctica, Rubrica de bloques, Docentes competentes, Salidas: Calificaciones del estudiante, Estudiante con competencias Documento: Impartición de programas de estudio y evaluación del aprendizaje (versión 5)</p>	<p>Responsable Control Escolar; Itzel Ernestina González Chino, Enlace del SGC en Plantel; Gaudencio González, Subdirector Administrativo; Carlos Miguel Rivadeneyra Buenrostro, Coordinador Zona III.</p> <p>Del Servicio Educativo a Nivel Medio Superior del Plantel 032 COATZINTLA, en el ciclo 2018 A, egresaron 402 alumnos Del Seguimiento de egresados se confirmó que el 92.8% de egresados ingreso y continua sus estudios a nivel superior. El 2% según datos del seguimiento de egresados se incorporó al mercado laboral EL 23 % de la Capacitación para el trabajo de Primeros Auxilios no se tienen datos de continuidad de estudios y/o actividad laboral. Se mostró la Guía de Observación al Desempeño Docente, 30/Abr/2018, Grupo 409 Se toma como línea de investigación el área de Primeros Auxilios. Grupo 606 Docente Alejandro Rendón Delgadillo Evaluación UAC Atender Traumatismo / Área Primero Auxilios 1er parcial 50% Reprobados 20 parcial 0% 3er parcial 0% Se toma el dato de Javier Santiago Rozete 115320329 ya que g+fue un alumno que se dio de baja.</p> <p>Se presenta evidencia del periodo 2018 A, Plantilla Laboral del Docente Alejandro Rendón Grupo 606 y 409 UAC's Aplicación de vendajes y atención de traumatismo En conformidad con proceso</p> <p>Análisis del comportamiento del Docente Rendón Delgadillo José A.</p> <p>Continuando con esta línea de investigación y análisis, el Docente impartió catedra en el Grupo 606 2018 A. Departamento de Servicios Escolares / Reporte de Validación para Inscripción de Alumnos Alumno seleccionado para verificar la implementación del Proceso de impartición: 115320329 Santiago Rozete Francisco Javier, Tipo de Estudiante (2) irregular</p> <p>Se solicitó la información generada a través del buzón de quejas recogidas el 13 de Septiembre. Se tienen 2 quejas a Docentes, 1 en Proceso y 1 con Solventación. FOLIO P32-18-16, 07/09/18, "HAY MAESTROS QUE NOS QUITAN ESAS GANAS DE ESTUDIAR" fecha de solventación 13/09/18.</p> <p>02368 José Alejandro Rendón Delgadillo Heteroevaluación: Durante el proceso de evaluación 85.71% En la ejecución del proceso enseñanza aprendizaje 90.00% En la construcción del ambiente aprendizaje 75% En los Planes de Mejora Continua y Proyectos institucionales 75% TOTAL 82.50%. 31/Agosto/2018. Evaluación Desempeño Docente 92%, 28/Agosto/2018. Se solicitó Expediente Académico del Docente, se verificaron evidencias de capacitación del Docente.</p> <p>Concentrado estadístico de fin de semestre, Totales, bajas 21, fin de semestre 1286, apro-</p>
---	---

bados 1009, reprobados 252, reprobados en 5 o más UAC´s 25 alumnos
 Se mostró el informe de indicadores educativos
 Periodo 2018 A Aprobación 78.46%, Reprobación 21.54

Plantel 32 Coatzintla, LISTADO DE ALUMNOS QUE NO SOLICITARON INGRESO A ESCUELAS NIVEL SUPERIOR Y NO SE ENCUENTRAN LABORANDO EN EL SECTOR PRODUCTIVO.

DE 402 Alumnos, de los cuales 7.2% según registro están inactivos, egresados de las siguientes Capacitaciones para el Trabajo:

- Contabilidad 2
- Informática 6
- Servicios Turísticos 6
- Primeros Auxilios 9
- Mantenimiento 5
- Recursos humanos 1
- Promotor operativo 2, CISCO 1

Este cálculo se realizó a solicitud, no hay evidencia de que se realice el seguimiento a estos resultados, se implementen acciones sin ningún método de análisis como p.ej., aplicando el método de causa – efecto.

Se verificó que el Plantel 32 Coatzintla realiza la prestación del servicio en conformidad con los requisitos de la Norma ISO 9001:2015, ya que, en la comunicación con el estudiante, el monitoreo y medición de los procesos y en la identificación y trazabilidad, identifica y rastrea las condiciones del servicio educativo del Nivel Medio Superior y conserva la información documentada necesaria para permitir la trazabilidad.

Auditor Líder:

Auditado:

Juan Santana García (JSG)
 Genaro López Valdivia, Director Plantel 32; Jorge Alfredo Martínez Nolasco, Subdirector Académico; Ma. De los Ángeles Vargas, Secretaria de Dirección; Maricela Herrera Chirinos, Responsable Control Escolar; Itzel Ernestina González Chino, Enlace del SGC en Plantel; Gaudencio González, Subdirector Administrativo; Carlos Miguel Rivadeneyra Buenrostro, Coordinador Zona III.

Fecha:

27/09/2018

Proceso/ Actividad:

d) **SUPERVISIONES ACADÉMICAS** (versión 6)
 PLANTEL 32 COATZINTLA "DR. LUIS LADRÓN DE GUEVARA Y LADRÓN DE GUEVARA"
 7.1.2, 7.1.3, 7.1.5.1, 7.4, 8.5.1, 9.1.3, 10.2, 10.3

**Requisito
 Conclusión**

Conforme / No Conforme

Notas:

Entrada: Criterios para determinar el número de docentes a supervisar, Criterios para seleccionar a docentes sujetos a supervisión presencial. Formato de Supervisión Integral, Cronograma de Supervisiones Académicas por la Dirección Académica del COBAEV, Cronograma Interno Supervisiones Académicas en Plantel, Guía de Observación del Desempeño Docente.

Salidas: Guía de Observación del Desempeño Docente, Solventaciones (en su caso)

Documento: Supervisiones académicas (versión 6)

Evidencias

Cronograma de Supervisiones Académicas por la Dirección Académica del COBAEV Mayo – Junio 2018, Fecha de Coatzintla 31 Mayo Supervisor: Mtro. Germán Rafael Muñoz Rojas, Mtro. Román Antonio Cano Barrios, QFB Gloria Imelda del Moral Hernández. Oficio CBV/149/2018, 13/Jun/2018.

Solventación 05/jul/2018

Formato de Supervisión Integral Folio 030, 28/feb/2018, CBV/32/0036 / 2018A

FORMATO DE SUPERVISIÓN INTEGRAL, FOLIO 030, Fecha 28/Feb /2018, CBV/32/0036/2018A

Supervisión Integral aplicada al Docente Rendón Delgadillo José A.

UAC´s	Planeación Didáctica	Estrategias de Evaluación	Instrumentos de Evaluación	Número de Supervisiones presenciales
Aplicar Ven-dajes	0	0	0	0
Atender Traumatismos	0	0	0	0

Continuando con esta línea de investigación y análisis, el Docente impartió catedra en el Grupo 606 2018 A.

Se presenta evidencia del periodo 2018 A, Plantilla Laboral del Docente Alejandro Rendón Grupo 606 y 409
UAC's Aplicación de vendajes y atención de traumatismo

Cronograma interno Supervisiones Académicas en Plantel 2018 A
No 24 Tipo de Supervisión (I)
Lic. José Alejandro Rendón de Primeros Auxilios

Se verificó que el Plantel 32 Coatzintla realiza el seguimiento y la medición de la prestación del servicio en conformidad con los requisitos de la Norma ISO 9001:2015, ya que, efectúa el monitoreo y medición de los procesos del servicio educativo del Nivel Medio Superior y conserva la información documentada necesaria para permitir la trazabilidad.

Auditor Líder:**Auditado:**

Juan Santana García (JSG)

Genaro López Valdivia, Director Plantel 32; Jorge Alfredo Martínez Nolasco, Subdirector Académico; Ma. De los Ángeles Vargas, Secretaria de Dirección; Maricela Herrera Chirinos, Responsable Control Escolar; Itzel Ernestina González Chino, Enlace del SGC en Plantel; Gaudencio González, Subdirector Administrativo; Carlos Miguel Rivadeneyra Buenrostro, Coordinador Zona III.

Fecha:

27/09/2018

Proceso/ Actividad:

e) **Mantenimiento a la infraestructura física** (versión 3)
PLANTEL 32 COATZINTLA "DR. LUIS LADRÓN DE GUEVARA Y LADRÓN DE GUEVARA"

Requisito

6.1, 6.2, 6.3, 7.1.3, 7.1.4, 8.5.1, 9.1.1, 9.1.3, 10.2, 10.3

Conclusión

Conforme

Notas:

Entrada: Necesidades de mantenimiento a la infraestructura física y tecnológica. Necesidades de limpieza de instalaciones

Salida: Infraestructura suficiente, funcional y adecuada

Documento Mantenimiento a la infraestructura física (versión 3)

6.1

6.2

6.3

7.1.3

7.1.4

8.5.1

9.1

9.1.3

10.2

10.3

El Colegio de Bachilleres del Estado de Veracruz determina, proporciona y mantiene la infraestructura necesaria para lograr la conformidad con los requisitos del servicio educativo.

a) Edificios de oficinas centrales, planteles y espacios asociados;

b) Equipo para los procesos (hardware, software y equipo para laboratorios y talleres);

c) Servicios de apoyo (Internet, teléfono, fax, y vehículos de transporte).

Procedimientos operativos: Gestión de la construcción de infraestructura física en planteles, Mantenimiento a la infraestructura física, Mantenimiento básico, Mantenimiento preventivo de infraestructura tecnológica, Soporte técnico, Desarrollo de sistemas de información, Reglamento del centro de cómputo en los planteles del COBAEV y Guía de seguridad de la información.

Se mostró Control de limpieza del mes de Septiembre, frecuencia diaria.

Diferentes tipos de limpieza

Los baños también se consideran de manera mensual.

El formato tiene una nota que dice que la Limpieza General de Baños se realiza diariamente, se tiene una persona exclusiva a baños.

Se cuenta con procedimientos para el mantenimiento de la infraestructura, sin embargo; Las organizaciones educativas deberían establecer mecanismos para identificar las necesidades específicas sobre infraestructura y equipo, necesarias para lograr la conformidad con los requisitos del servicio educativo.

Definir el mantenimiento de la infraestructura necesaria, para analizar los riesgos asociados a la seguridad e higiene de la comunidad en el plantel.

Los servicios asociados a considerar por el COBAEV son:

agua,

corriente eléctrica con las instalaciones apropiadas,

gases: como combustible y para uso de laboratorios,

servicios de salud,
 servicios de apoyo tales como: transporte, biblioteca, salones de computo
 Los recursos deberían estar disponibles.
 La dirección debería asegurarse de que el ambiente de trabajo tiene una influencia positiva en la motivación, satisfacción y desempeño del personal con el fin de mejorar el desempeño de la organización. La creación de un ambiente de trabajo adecuado, como combinación de factores humanos y físicos, debería tomar en consideración lo siguiente:
 metodologías de trabajo creativas y oportunidades de aumentar la participación activa para que se ponga de manifiesto el potencial del personal;
 reglas y orientaciones de seguridad, incluyendo el uso de equipos de protección;
 interacción social;
 instalaciones para el personal en la organización;
 calor, humedad, luz, flujo de aire; e
 higiene, limpieza, ruido, vibraciones y contaminación.
 Los servicios de apoyo deberían reforzar el proceso de aprendizaje y no interferir con él.

COORDINACIÓN ZONA III

Planteles 24 03 Martínez de la Torre, Cazones, 27 Espinal, 28 Tlapacoyan, 32 Coatzintla, 37 Mecatepec

Auditor Líder:	Juan Santana García (JSG)
Auditado:	Carlos Miguel Rivadeneira Buenrostro, Coordinador Zona III; Brenda Coral Lastiri Pineda, Auxiliar Académica; Juan José Sosa Delgado, Auxiliar de Coordinación Zona III; Alejandro Maldonado O. Auxiliar de Coordinación Zona III.
Fecha:	28/09/2018
Proceso/ Actividad:	a) DIFUSIÓN EN PLANTELES (versión 4) COORDINACIÓN ZONA III
Requisito	4.4, 5.3, 6.1, 6.2, 6.3, 7.4, 8.5.1, 9.1.1, 9.1.3, 10.2, 10.3
Conclusión	No Conforme
Notas:	Se verificó que las actividades, responsabilidades y autoridad delegada a la función de Coordinación estuvieran definidas y documentadas, lo anterior para verificar la efectividad de su trabajo.
4.4	PROCEDIMIENTO: DIFUSIÓN EN PLANTELES.
5.3	En la sección 2. Responsables, se menciona el puesto de Coordinador, por lo que se toma
6.1	la referencia de que en este procedimiento tiene responsabilidades sobre las actividades
6.2	relacionadas en la Difusión en Planteles, definidas entre el Plantel y Oficinas Centrales.
6.3	En la sección 5. Descripción de actividades, no está definida la responsabilidad y actividad
7.4	para el puesto de Coordinador.
8.5.1	En la sección 6. Formatos que intervienen en el procedimiento, no está definida la participa-
9.1	ción del puesto de Coordinador.
9.1.3	
10.2	Evidencias:
10.3	Actividades declaradas por el personal: Seguimiento de información académica, Coordinación ante Planteles, Administración, Evaluación, Cumplimiento a Requerimientos de Oficinas Centrales en tiempo y forma, Seguimiento a la Documentación, Seguimiento a la Información Académica y Administrativa.
	Conclusión: La falta de documentación de Responsabilidades y actividades de las Coordinaciones de Zona, no permiten definir si sus actividades están encaminadas hacia el seguimiento y control o hacia la comunicación institucional únicamente. En el Mapa de Procesos no está definido el proceso de COORDINACIÓN y/o la interacción que esta delegada y realiza entre las áreas o procesos de Oficinas Centrales y los Planteles y sus procesos. En el Organigrama del COBAEV, a pesar de estar considerado el Puesto de Coordinación, no está definida la interrelación que debiera existir entre las Coordinaciones y sus Planteles designados. En el documento Descripción y Medición de los Procesos, a pesar de que el Coordinador de Zona no tiene delegadas responsabilidades y autoridades en los documentos que se citan, en la sección de Responsable del Resultado de algunos procesos, se nombra al Coordinador, mientras que en otros procesos no lo citan.
NCm	Se documentó una No Conformidad menor con fundamento en el Requisito 5.3 de la Norma ISO 9001:2015 y los Procedimientos internos.

Las actividades, responsabilidades y autoridades que realiza la Coordinación de la Zona III, no están documentadas en los Procedimientos Operativos.

Auditor Líder:**Auditado:**

Juan Santana García (JSG)

Carlos Miguel Rivadeneyra Buenrostro, Coordinador Zona III; Brenda Coral Lastiri Pineda, Auxiliar Académica; Juan José Sosa Delgado, Auxiliar de Coordinación Zona III; Alejandro Maldonado O. Auxiliar de Coordinación Zona III.

Fecha:

28/09/2018

Proceso/ Actividad:

b) **IMPARTICIÓN DE PROGRAMAS DE ESTUDIO Y EVALUACIÓN DEL APRENDIZAJE** (versión 5)
COORDINACIÓN ZONA III

Requisito

4.4, 5.3, 6.1, 6.2, 6.3, 7.4, 8.1, 8.5.1, 9.1.1, 9.1.3, 10.2, 10.3

Conclusión

No Conforme

Notas:

Se verificó que las actividades, responsabilidades y autoridad delegada a la función de Coordinación estuvieran definidas y documentadas, lo anterior para verificar la efectividad de su trabajo.

4.4

PROCEDIMIENTO: IMPARTICIÓN DE PROGRAMAS DE ESTUDIO Y EVALUACIÓN DEL APRENDIZAJE.

5.3

6.1

En la sección 2. Responsables, se menciona el puesto de Coordinador, por lo que se toma la referencia de que en este procedimiento tiene responsabilidades sobre las actividades relacionadas en la Impartición de Programas de Estudio y Evaluación del Aprendizaje, definidas entre el Plantel y Oficinas Centrales.

6.2

6.3

7.4

8.5.1

En la sección 5. Descripción de actividades, hay definida responsabilidad y actividad para el puesto de Coordinador.

9.1

9.1.3

En la sección 6. Formatos que intervienen en el procedimiento, no está definida la participación del puesto de Coordinador.

10.2

10.3

Evidencias:

Actividades declaradas por el personal:

Seguimiento de información académica, Coordinación ante Planteles, Administración, Evaluación, Cumplimiento a Requerimientos de Oficinas Centrales en tiempo y forma, Seguimiento a la Documentación, Seguimiento a la Información Académica y Administrativa.

Como Evidencia de la actividad realizada por la Coordinación, se mostró correo del miércoles 22. 2108, recibo de Programas de estudio, liga de la DGB, de los programas actualizados del componente de formación básica, Generación 2017-2020

Lineamientos académicos 2018B, Circular CBV/DA/SD/100/2018, a coordinadores de Zona, CD con Dosificación de Contenidos, Planeación Didácticas e Instrumentos por Asignatura y Semestre de los componentes Básica, Propedéutica para el trabajo.

Envío a Directores de Planteles 03,24,27,28,32 y 37, Oficio Num CZ140/218, 2018 B, de Actas de Academia, Dosificación de Contenidos, Planeación Didáctica del 3er Parcial y sus Instrumentos de Evaluación.

Conclusión:

La falta de documentación de Responsabilidades y actividades de las Coordinaciones de Zona, no permiten definir si sus actividades están encaminadas hacia el seguimiento y control o hacia la comunicación institucional únicamente.

En el Mapa de Procesos no está definido el proceso de COORDINACIÓN y/o la interacción que esta delegada y realiza entre las áreas o procesos de Oficinas Centrales y los Planteles y sus procesos.

En el Organigrama del COBAEV, a pesar de estar considerado el Puesto de Coordinación, no está definida la interrelación que debiera existir entre las Coordinaciones y sus Planteles designados.

En el documento Descripción y Medición de los Procesos, a pesar de que el Coordinador de Zona no tiene delegadas responsabilidades y autoridades en los documentos que se citan, en la sección de Responsable del Resultado de algunos procesos, se nombra al Coordinador, mientras que en otros procesos no lo citan.

NCm

Se documentó una No Conformidad menor con fundamento en el Requisito 5.3 de la Norma ISO 9001:2015 y los Procedimientos internos.

Las actividades, responsabilidades y autoridades que realiza la Coordinación de la Zona III, no están documentadas en los Procedimientos Operativos.

Auditor Líder:	Juan Santana García (JSG)
Auditado:	Carlos Miguel Rivadeneira Buenrostro, Coordinador Zona III; Brenda Coral Lastiri Pineda, Auxiliar Académica; Juan José Sosa Delgado, Auxiliar de Coordinación Zona III; Alejandro Maldonado O. Auxiliar de Coordinación Zona III.
Fecha:	28/09/2018
Proceso/ Actividad:	c) SUPERVISIONES ACADÉMICAS (versión 6) COORDINACIÓN ZONA III
Requisito	4.4, 5.3, 6.1, 6.2, 6.3, 7.4, 8.1, 8.5.1, 9.1.1, 9.1.3, 10.2, 10.3
Conclusión	No Conforme
Notas:	Entrada: Criterios para determinar el número de docentes a supervisar, Criterios para seleccionar a docentes sujetos a supervisión presencial. Formato de Supervisión Integral, Cronograma de Supervisiones Académicas por la Dirección Académica del COBAEV, Cronograma Interno Supervisiones Académicas en Plantel, Guía de Observación del Desempeño Docente. SALIDAS: Guía de Observación del Desempeño Docente, Solventaciones (en su caso) Documento: Supervisiones académicas (versión 6) Se verificó que las actividades, responsabilidades y autoridad delegada a la función de Coordinación estuvieran definidas y documentadas, lo anterior para verificar la efectividad de su trabajo. PROCEDIMIENTO: SUPERVISIONES ACADÉMICAS. En la sección 2. Responsables, no menciona el puesto de Coordinador, por lo que se toma la referencia de que no tiene responsabilidades sobre las actividades relacionadas en las Supervisiones Académicas, definidas entre el Plantel y Oficinas Centrales. En la sección 5. Descripción de actividades, no hay definida ni responsabilidad ni actividad para el puesto de Coordinador. En la sección 6. Formatos que intervienen en el procedimiento, no está definida la participación del puesto de Coordinador. Evidencias: Actividades declaradas por el personal: Seguimiento de información académica, Coordinación ante Planteles, Administración, Evaluación, Cumplimiento a Requerimientos de Oficinas Centrales en tiempo y forma, Seguimiento a la Documentación, Seguimiento a la Información Académica y Administrativa. Documentos que se reciben: Formato de Supervisión Integral 2018B, Cronograma Interno de Supervisiones Académicas (correo 3/08/2018, Cronograma Interno Zona III Período de realización Ago – Dic 2018). Documentos que se generan y son enviados por la Coordinación: Oficio Num 142/2018/03/ago/2018, Referente a la solicitud de Cronograma, Fecha de entrega 06 al 10 agosto 2018. Cronograma interno de Supervisiones Académicas 09/Agosto 2018. El Plantel 03 lo entregó el 09/agosto, EN CONFORMIDAD CON LA FECHA ESTABLECIDA. Reporte de Supervisión integral el Plantel 03 lo entregó EN CONFORMIDAD CON LA FECHA ESTABLECIDA, el 05/Sep 2018 Conclusión: La falta de documentación de Responsabilidades y actividades de las Coordinaciones de Zona, no permiten definir si sus actividades están encaminadas hacia el seguimiento y control o hacia la comunicación institucional únicamente. En el Mapa de Procesos no está definido el proceso de COORDINACIÓN y/o la interacción que esta delegada y realiza entre las áreas o procesos de Oficinas Centrales y los Planteles y sus procesos. En el Organigrama del COBAEV, a pesar de estar considerado el Puesto de Coordinación, no está definida la interrelación que debiera existir entre las Coordinaciones y sus Planteles designados. En el documento Descripción y Medición de los Procesos, a pesar de que el Coordinador de Zona no tiene delegadas responsabilidades y autoridades en los documentos que se citan, en la sección de Responsable del Resultado de algunos procesos, se nombra al Coordinador, mientras que en otros procesos no lo citan.
NCm	Se documentó una No Conformidad menor con fundamento en el Requisito 5.3 de la Norma ISO 9001:2015 y los Procedimientos internos. Las actividades, responsabilidades y autoridades que realiza la Coordinación de la Zona III,

no están documentadas en los Procedimientos Operativos.

Auditor Líder:

Juan Santana García (JSG)

Auditado:

Carlos Miguel Rivadeneyra Buenrostro, Coordinador Zona III; Brenda Coral Lastiri Pineda, Auxiliar Académica; Juan José Sosa Delgado, Auxiliar de Coordinación Zona III; Alejandro Maldonado O. Auxiliar de Coordinación Zona III.

Fecha:

28/09/2018

Proceso/ Actividad:

e) **MANTENIMIENTO A LA INFRAESTRUCTURA FÍSICA** (versión 3)
COORDINACIÓN ZONA III

Requisito

4.4, 5.3, 6.1, 6.2, 6.3, 7.4, 8.5.1, 9.1.1, 9.1.3, 10.2, 10.3

Conclusión

No Conforme

Notas:

Entrada: Necesidades de mantenimiento a la infraestructura física y tecnológica. Necesidades de limpieza de instalaciones

Salida: Infraestructura suficiente, funcional y adecuada

Documento Mantenimiento a la infraestructura física (versión 3)

4.4

Se verificó que las actividades, responsabilidades y autoridad delegada a la función de Coordinación estuvieran definidas y documentadas, lo anterior para verificar la efectividad de su trabajo.

5.3

6.1

6.2

PROCEDIMIENTO: MANTENIMIENTO A LA INFRAESTRUCTURA FÍSICA.

6.3

En la sección 2. Responsables, no menciona el puesto de Coordinador, por lo que se toma la referencia de que no tiene responsabilidades sobre las actividades relacionadas en el Mantenimiento a la Infraestructura, definidas entre el Plantel y Oficinas Centrales.

7.4

8.5.1

En la sección 5. Descripción de actividades, no hay definida ni responsabilidad ni actividad para el puesto de Coordinador.

9.1

9.1.3

En la sección 6. Formatos que intervienen en el procedimiento, no hay firmas o información que defina la participación del puesto de Coordinador.

10.2

10.3

Evidencias:

Actividades declaradas por el personal:

Seguimiento de información académica, Coordinación ante Planteles, Administración, Evaluación, Cumplimiento a Requerimientos de Oficinas Centrales en tiempo y forma, Seguimiento a la Documentación, Seguimiento a la Información Académica y Administrativa.

La Coordinación recibe la solicitud de que se realice en tiempo y forma la verificación física de la infraestructura del plantel, la liga de la verificación física, Periodo a reportar Fecha límite de entrega.

La coordinación elabora el Oficio de requerimiento de la realización de la verificación física de la infraestructura, para enviarla a los Directores de Planteles.

Circular CZ 03/145/2018, Solicitud de verificación física, Coatzintla 15/enero(2018 a Directores de Planteles,

Solicitud de Reporte Trimestral en los Primeros 5 días de Abril, Julio y Octubre.

Oficio CBV 32/087/2018, Reporte Trimestral, Coatzintla 09/abril/2018.

Plantel 32 Coatzintla, Reporte Trimestral marzo 2018 entregado el 09/abril/2018, EN CONFORMIDAD DEL TIEMPO DE ENTREGA ESTABLECIDO.

Fecha de verificación 05/03/2028

Mantenimiento contactos a todas las aulas, Edificio doble cambiar piso levantado pasillo

Ajustar llaves cambio CESPO

Se verificó la atención de los reportes anteriores.

2º. Reporte Trimestral, oficio CBV 32/0191/201, entregado el 15 de Junio, NO SE CUMPLIÓ con el tiempo de entrega establecido.

Conclusión:

La falta de documentación de Responsabilidades y actividades de las Coordinaciones de Zona, no permiten definir si sus actividades están encaminadas hacia el seguimiento y control o hacia la comunicación institucional únicamente.

En el Mapa de Procesos no está definido el proceso de COORDINACIÓN y/o la interacción que esta delegada y realiza entre las áreas o procesos de Oficinas Centrales y los Planteles y sus procesos.

En el Organigrama del COBAEV, a pesar de estar considerado el Puesto de Coordinación, no está definida la interrelación que debiera existir entre las Coordinaciones y sus Planteles

No Conformidad menor

designados.

En el documento Descripción y Medición de los Procesos, a pesar de que el Coordinador de Zona no tiene delegadas responsabilidades y autoridades en los documentos que se citan, en la sección de Responsable del Resultado de algunos procesos se nombra al Coordinador, mientras que en otros procesos no lo citan.

Se documentó la siguiente No Conformidad menor con fundamento en el Requisito 5.3 de la Norma ISO 9001:2015 y los Procedimientos internos.

Las actividades, responsabilidades y autoridades que realiza la Coordinación de la Zona III, no están documentadas en los Procedimientos Operativos.

REPORTE/RESUMEN DE AUDITORÍA PARA ISO 9001: 2015																							
Sitio/ Sitio Temporal:			Proceso/ Actividad/ Departamento																				
Veracruz			Rev Doc		Acayucan (64)			Coordinación VII			San Andrés Tuxtla (70)		TOTAL NC										
Auditor del Equipo de Auditoría:			Cumplimiento (S/N) Ver comentarios en Notas del Auditor	de la referencia.	Error! No se encuentra el origen de la referencia.	Error! No se encuentra el origen de la referencia.	Error! No se encuentra el origen de la referencia.	Error! No se encuentra el origen de la referencia.	Error! No se encuentra el origen de la referencia.	Error! No se encuentra el origen de la referencia.	Error! No se encuentra el origen de la referencia.	Error! No se encuentra el origen de la referencia.											
Ernesto Téllez Girón Morales																							
No Aplicabilidad/ Justificaciones:																							
Turnos auditados: Marque los que apliquen																							
Primero	Segundo	Tercero																					
X																							
Fecha: 24-28 de Septiembre, 2018														24	24	24	25	25	25	26	26	26	27
Periodo (AM/PM)														AM	AM	PM	AM	AM	PM	AM	AM	PM	AM
Descripción																							
4.1	Comprensión la Organización y su Contexto.																						
4.2	Comprensión de las Necesidades y Expectativas de las Partes Interesadas.																						
4.3	Determinación del Alcance del Sistema de Gestion de Calidad.																						
4.4	Sistema de Gestion de Calidad y sus Procesos.		X	X		X	X		X	X		X											
5.1.1	Generalidades.																						
5.1.2	Enfoque al Cliente.																						
5.2.1	Establecimiento de la Política de la Calidad.																						
5.2.2	Comunicación de la Política de Calidad.																						
5.3	Roles, Responsabilidades y Autoridad en la Organización.																						
6.1	Acciones para abordar las Oportunidades y Riesgos.		X	X		X	X		X	X													
6.2	Objetivos y Planeación para alcanzarlos.																						
6.3	Planificación de los Cambios.																						
7.1.1	Generalidades.								X														
7.1.2	Personas.		X																				
7.1.3	Infraestructura.							X	1			1											
7.1.4	Ambiente para la Operación de los Procesos.																						
7.1.5.1	Generalidades. Recursos para el Seguimiento y la Medición.																						
7.1.5.2	Trazabilidad de las Mediciones.																						
7.1.6	Conocimiento Organizacional.			X							X												
7.2	Competencia.																						
7.3	Toma de Conciencia.																						
7.4	Comunicación.																						
7.5	Información documentada.																						
7.5.1	Generalidades.																						
7.5.2	Creación y Actualización.																						
7.5.3	Control de la Información documentada.		X	X							X												
8.1	Planificación y Control Operacional.			X		X					X												
8.2.1	Comunicación con el Cliente.																						
8.2.2	Determinación de los Requisitos relacionados con el Producto y Servicio.						X																
8.2.3	Revisión de los Requisitos relacionados con el Producto y Servicio.						X		X			X											
8.2.4	Cambios en los requisitos para los Productos y Servicios.						X																
8.3.1	Generalidades.																						
8.3.2	Determinación de las Etapas y los Controles para el Diseño y Desarrollo.																						
8.3.3	Elementos de entrada para el Diseño y Desarrollo.																						
8.3.4	Controles de Diseño y Desarrollo.																						

8.3.5	Salidas del Diseño y Desarrollo.												
8.3.6	Cambios del Diseño y Desarrollo.												
8.4.1	Control de los Productos y Servicios proporcionados externamente. Generalidades.												
8.4.2	Tipo y Alcance del control de los suministro externo.												
8.4.3	Información para Proveedores Externos.												
8.5.1	Control de producción y prestación del Servicio.			X						X	1	1	
8.5.2	Identificación y trazabilidad.		X	X						X			
8.5.3	Propiedad pertenece a los clientes o proveedores externos.		X										
8.5.4	Preservación.		X										
8.5.5	Actividades Posteriores a la Entrega.												
8.5.6	Control de Cambios.			X						X			
8.6	Entrega de Productos y Servicios.			X						X			
8.7	Control de los Elementos de salida del Proceso, Productos y Servicios No Conformes.			X			X			X			
9.1.1	Monitoreo, Medición, Análisis y Evaluación. Generalidades				X								
9.1.2	Satisfacción del Cliente.			X						X			
9.1.3	Análisis y Evaluación.			X	1					X		1	
9.2	Auditoría Interna.												
9.3.1	Revisión por la Dirección. Generalidades.												
9.3.2	Entradas de la Revisión por la Dirección.												
9.3.3	Salidas de la Revisión por la Dirección.												
10.1	Mejora. Generalidades.												
10.2	No conformidades y acciones correctivas.				X								
10.3	Mejora continua.												
	Uso de la Marca de Certificación y el Símbolo de Acreditación												
Observaciones de la Revisión Documental:													
Solicitud de Certificación/ Revisión Documental:		<Insertar Texto>											
Cláusula/ Descripción y Comentario		<Insertar Texto>											

REPORTE/RESUMEN DE AUDITORÍA PARA ISO 9001: 2015											
Sitio/ Sitio Temporal:			Proceso/ Actividad/ Departamento								
Veracruz			Rev Doc	Nogales (6)		Veracruz Norte (62)					
Auditor del Equipo de Auditoría:			Cumplimiento (S/N) Ver comentarios en Notas del Auditor	!Error! No se encuentra el origen de la referencia.	!Error! No se encuentra el origen de la referencia.	!Error! No se encuentra el origen de la referencia.	!Error! No se encuentra el origen de la referencia.	!Error! No se encuentra el origen de la referencia.	!Error! No se encuentra el origen de la referencia.	!Error! No se encuentra el origen de la referencia.	TOTAL NC
Ernesto Téllez Girón Morales											
No Aplicabilidad/ Justificaciones:											
Turnos auditados: Marque los que apliquen											
Primero	Segundo	Tercero									
X											
Fecha:			27	27	28	28	28				
Periodo (AM/PM)			AM	PM	AM	AM	PM				
Descripción											
4.1	Comprensión la Organización y su Contexto.			X		X					
4.2	Comprensión de las Necesidades y Expectativas de las Partes Interesadas.										
4.3	Determinación del Alcance del Sistema de Gestion de Calidad.										
4.4	Sistema de Gestion de Calidad y sus Procesos.			X	X	X	X				
5.1.1	Generalidades.										
5.1.2	Enfoque al Cliente.										
5.2.1	Establecimiento de la Política de la Calidad.										
5.2.2	Comunicación de la Política de Calidad.										
5.3	Roles, Responsabilidades y Autoridad en la Organización.										
6.1	Acciones para abordar las Oportunidades y Riesgos.					X					
6.2	Objetivos y Planeación para alcanzarlos.										
6.3	Planificación de los Cambios.										
7.1.1	Generalidades.										
7.1.2	Personas.										
7.1.3	Infraestructura.		X								
7.1.4	Ambiente para la Operación de los Procesos.										
7.1.5.1	Generalidades. Recursos para el Seguimiento y la Medición.										
7.1.5.2	Trazabilidad de las Mediciones.										
7.1.6	Conocimiento Organizacional.										
7.2	Competencia.										
7.3	Toma de Conciencia.										
7.4	Comunicación.										
7.5	Información documentada.										
7.5.1	Generalidades.										
7.5.2	Creación y Actualización.										
7.5.3	Control de la Información documentada.					X					
8.1	Planificación y Control Operacional.					X					
8.2.1	Comunicación con el Cliente.										
8.2.2	Determinación de los Requisitos relacionados con el Producto y Servicio.						X				
8.2.3	Revisión de los Requisitos relacionados con el Producto y Servicio.						X				
8.2.4	Cambios en los requisitos para los Productos y Servicios.						X				
8.3.1	Generalidades.										
8.3.2	Determinación de las Etapas y los Controles para el Diseño y Desarrollo.										
8.3.3	Elementos de entrada para el Diseño y Desarrollo.										
8.3.4	Controles de Diseño y Desarrollo.										
8.3.5	Salidas del Diseño y Desarrollo.										

8.3.6	Cambios del Diseño y Desarrollo.													
8.4.1	Control de los Productos y Servicios proporcionados externamente. Generalidades.													
8.4.2	Tipo y Alcance del control de los suministro externo.													
8.4.3	Información para Proveedores Externos.													
8.5.1	Control de producción y prestación del Servicio.				X									
8.5.2	Identificación y trazabilidad.													
8.5.3	Propiedad pertenece a los clientes o proveedores externos.													
8.5.4	Preservación.													
8.5.5	Actividades Posteriores a la Entrega.													
8.5.6	Control de Cambios.				X									
8.6	Entrega de Productos y Servicios.				X									
8.7	Control de los Elementos de salida del Proceso, Productos y Servicios No Conformes.				X	X								
9.1.1	Monitoreo, Medición, Análisis y Evaluación. Generalidades			X			X							
9.1.2	Satisfacción del Cliente.				X									
9.1.3	Análisis y Evaluación.			X										
9.2	Auditoría Interna.													
9.3.1	Revisión por la Dirección. Generalidades.													
9.3.2	Entradas de la Revisión por la Dirección.													
9.3.3	Salidas de la Revisión por la Dirección.													
10.1	Mejora. +++Generalidades.													
10.2	No conformidades y acciones correctivas.						X							
10.3	Mejora continua.													
	Uso de la Marca de Certificación y el Símbolo de Acreditación													
Observaciones de la Revisión Documental:														
Solicitud de Certificación/ Revisión Documental:		<Insertar Texto>												
Cláusula/ Descripción y Comentario		<Insertar Texto>												

Notas del Auditor/ Pistas Significativas de la Auditoría

ACAYUCAN PLANTEL 64

Auditor:	Ernesto Téllez Girón Morales
Auditado:	Jessica Vázquez Castillo
Fecha:	24.09.2018
Proceso/ Actividad:	Inscripción de estudiantes de nuevo ingreso
Requisito	4.4, 6.1, 7.1.2, 7.5.3, 8.5.2, 8.5.3, 8.5.4
Conclusión	Conforme
Notas:	<p>Para responder el proceso se tiene el procedimiento de inscripción de estudiantes de primer ingreso versión 3 de fecha 14.08.2018.</p> <p>Entrada:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Presentar la documentación requerida al estudiante según lo definido en el reglamento interno vigente y que se basa en los requisitos de la SEV (Secretaría de educación del Estado de Veracruz. - Para la elaboración de este reglamento se basa en la SEV y la normativa representativa esta en las Oficinas centrales de la Dirección General del Colegio de Bachilleres del Estado de Veracruz COBAEV. - Acta de nacimiento - Certificado de secundaria - Carta de buena conducta - CURP <p>Muestra:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Alemán Cruz Luis Felipe - Alemán Culebro Marcos - Antonio Portas Darien - Avelino Hernández Moises Adrián - Bocardo Cuellar Vanessa - Mauricio Cruz Diego - Aguilar Lara Héctor - Hernández Galván Dalia <p>Salida:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Reporte de validación para inscripción de alumnos. En este reporte están todos los alumnos revisados. <p>R y O</p> <p>Se tiene el plan de control de oportunidades y riesgos 2018-2019</p> <p>Riesgos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Los aspirantes no acuden a inscribirse en las fechas establecidas - Los aspirantes no se inscriben por el costo de la inscripción - Que los alumnos no entreguen el certificado de secundaria en el tiempo establecido. <p>Se tienen determinadas 5 personas para las actividades de inscripción</p> <p>La identificación de alumnos se hace por medio de la matrícula</p> <p>La propiedad de los clientes se resguarda en expedientes tipo folders para asegurar su resguardo y protección.</p>

Resumen escrito:

Se tiene el proceso que atiende el enfoque de riesgos y oportunidades.

Se tienen definidas las entradas y salidas.

Se tienen definidas las acciones que atienden riesgos y oportunidades. están en plena implantación de acciones por transición de sistema de 2008 a 2015

Se tiene correcta la identificación de alumnos por medio de las matrículas y el resguardo de su propiedad por medio de folder a manera de expedientes y se pudieron mostrar.

Auditor:	Ernesto Téllez Girón Morales
Auditado:	Rosa María de Jesús Paúl, Yesenia Rodríguez Sotol
Fecha:	24.09.2018

**Proceso/ Actividad:
Requisito
Conclusión
Notas:**

Impartición de programas de estudio y evaluación del aprendizaje

4.4, 6.1, 7.1.6, 7.5.3, 8.1, 8.5.1, 8.5.2, 8.5.6, 8.6, 8.7, 9.1.2, 9.1.3

Conforme

Normas de operación

- Mapa curricular
- Reglamento escolar
- Calendario escolar
- Programas de estudio
- Lineamientos de la dirección general de bachillerato (DGB)
- Acta de academia de academia estatal
- Productos de academia estatal de profesores
- Acta de academia local
- Dosificación de contenidos
- Dosificación programática
- Guía para la planeación didáctica y evaluación del aprendizaje vigente emitida por la dirección académica

Entrada:

- Programas de estudio

Salida:

- Evaluación de aprendizaje

Riesgos:

1. Que no se entreguen las planeaciones
Riesgo medio

Se tiene el documento rector del sistema de gestión de calidad versión 1 de fecha 21 de agosto, 2018

Los conocimientos de la organización se toman de:

- Academias estatales y locales de profesores
Se dejan memorias de acta de academia estatal de matemáticas III de 13 de julio, 2018
Se tienen firmas de todos los participantes
Se trabaja en la dosificación de contenidos de matemáticas III:
 - ✓ Lugares geométricos en el plano
 - ✓ Línea recta
 - ✓ Circunferencia
 - ✓ Parábola
 - ✓ Elipse
- Consejos técnicos escolares
Asignación de tutores.
Se tiene documento de nombramiento de tutor del grupo 503 a la Dra. Monserrath Pérez Porras.
- Asociaciones de padres de familia
- Consejo consultivo de directores
- Comité de la calidad
 - ✓ Circular No. DBV/RDSGC/009/2018
 - ✓ Asunto: Aplicación de la encuesta de satisfacción del estudiante 2018
- Reuniones de directivos y enlaces de la calidad

Semestre 2018 B

Mantenimiento a sistemas electromecánicos (capacitación para el trabajo)

Quinto semestre

Docente: Ing. Yesenia Rodríguez Soto

Grupo 504

Quinto semestre

Aprobación por Subdirectora académica

Elaborado por docente

Evaluación de enseñanza aprendizaje

- 100% de aprovechamiento
- Semestre pasado 100% de aprovechamiento: 6.1-9.4

La identificación se hace por medio de las listas de asistencia.

Se tienen los resultados de valuación de los alumnos a la organización.

1. Trámites y servicios 92.3 (Satisfecho)
2. Desempeño docente 93.85 (Satisfecho)
3. Orientación educativa 94.67%
4. Tutorías 93.72%
5. Condiciones de las instalaciones 89.47%
6. Condiciones del mobiliario y equipo 90.56%
7. Limpieza de las instalaciones 91.75%
8. Tienda escolar 92.35%

Resumen escrito:

Se tiene procedimiento y la determinación de entradas y salidas, determinación de riesgos y las acciones para atenderlos.

Se tienen determinadas claramente las normas de operación.

Se tiene el documento rector del SGC para aclaratoria de las actividades a realizar y en cumplimiento a la norma ISO-9001:2015

El cumplimiento de los conocimientos de la organización se cumple por medio de: academias estatales y locales de los profesores, consejos técnicos escolares, comité de calidad.

Se tienen la planeación para la realización de la enseñanza aprendizaje.

Se toma muestra de la planeación y evaluación de la materia Mantenimiento a sistemas electromecánicos (capacitación para el trabajo) quinto semestre.

Las evaluaciones de enseñanza aprendizaje están en comportamiento del 100%.

Se tienen los resultados de evaluación de los alumnos hacia el servicio otorgado con resultados favorables.

Auditor:	Ernesto Téllez Girón Morales
Auditado:	Rosa María de Jesús Paúl
Fecha:	24.09.2018
Proceso/ Actividad:	Seguimiento de indicadores: Reprobación y Matrícula
Requisito	9.1.1, 9.1.3, 10.2
Conclusión	No Conforme
Notas:	<p>Se da seguimiento a los siguientes indicadores:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Aprobación 2012 B: 2015 A: 68.12% 2016 A: 70.12% 2017 A: 74.38 2018 A: 84.47% 2. Reprobación 3. Eficiencia terminal 2012 B – 2015 A: 104.48% 2013 B – 2016 A: 79% 2014 B – 2017 A: 66.49% 2015 B – 2018 A: 67.84% Objetivo 74% de eficiencia terminal 4. Deserción <p>Los resultados de estos indicadores se envían desde Jalapa. Se tiene una respuesta de: Interpretación de resultados:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Los resultados de eficiencia terminal están 6.20 por debajo del objetivo de calidad (74) - El plantel está 1.35% por encima del ciclo anterior <p>Se concluye que se debe elaborar un listado de actividades y estrategias para revertir la tendencia. NC m1 9.1.3 La respuesta del plantel 64 de Acayucan no es eficaz; indica que se va a elaborar un listado de actividades y estrategias, pero aún no ha analizado ni determinado las causas que los han llevado a esta tendencia negativa.</p>

Resumen escrito:

Confidencial

CER-MX-FO-46

Página 62 de 174

Rev. 5

30 Agosto 2018

Para este proceso de seguimiento de indicadores se realiza sobre los indicadores de aprobación y eficiencia terminal. Se tiene una solicitud de las oficinas de Xalapa por tendencia negativa en el cumplimiento del objetivo de calidad eficiencia terminal pero no se tiene evidencia de la determinación de las causas; por este motivo se levanta una NC m.

COORDINACIÓN VII

Auditor:	Ernesto Téllez Girón Morales
Auditado:	Lolbé Eugenia Silva, Rosa Elena Silva Molina, Rolando Daniel Ruíz Bautista, Roger Jiménez Entar
Fecha:	25.09.2018
Proceso/ Actividad:	Difusión en planteles (versión 4)
Requisito	4.4, 6.1, 8.1
Conclusión	Conforme
Notas:	<p>Objetivo: Contar con una metodología que propicie la incorporación de estudiantes egresados de escuelas secundarias al colegio de Bachilleres de Veracruz (COBAEV), basándose en el plan de trabajo para la difusión en planteles de nuestra institución.</p> <p>Alcance: Desde la elaboración e implantación del plan de trabajo para la difusión en planteles, dirigido a los estudiantes de escuelas secundarias interesados en ingresar al COBAEV, hasta el seguimiento y entrega del informe final.</p> <p>El seguimiento es a nueve planteles: 8, 17, 31, 33, 42, 45, 53, 64, 69. Para la realización de las actividades se tiene el procedimiento de difusión de planteles versión 4 de fecha 14/12/2015</p> <p>Períodos de Febrero-junio y agosto-diciembre.</p> <p>33 (Chinameca) Plan de trabajo con fecha 27.07-2017 Este plan de trabajo es realizado por la MTRA: Carolina Maribel Martínez Loyo Directora académica</p> <p>Plan de difusión de planteles semestre 2017 A Actividades: - Difundir en redes sociales - Participar en desfiles y actos cívicos - Visitar escuelas secundarias - Organizar visita guiada por las instalaciones del plantel - Organizar encuentros deportivos con escuelas secundarias, telesecundarias y aldeñas al municipio de Chinameca - Participar y organizar desfile del día mundial del medio ambiente - Elaborar y participar en la elaboración de altares del día de muertos</p> <p>El procedimiento indica que el jefe del departamento de planeación académica (Xalapa) envía oficio o circular a los planteles adjuntando el plan de trabajo. Este registro se tiene</p> <p>Como se describe arriba, se tiene el plan de trabajo con las diferentes actividades determinadas.</p> <p>Se tiene el informe de actividades</p> <p>Riesgo: - Que los planteles de la zona no concentren a la coordinación el informe de difusión y que sus acciones no sean eficaces</p> <p>Acciones: - Revisar y documentar estrategias funcionales en planteles considerando el contexto de la zona.</p> <p>La eficacia de acciones se tiene planeado empezar en el período 2019-A</p>

Resumen escrito:

El objetivo de la difusión de planteles desde la coordinación es asegurarse del cumplimiento de las actividades planeadas.

Se tienen los registros de planeación y cumplimiento.
Se tienen los riesgos determinados y las acciones a implantar. Para la revisión de eficacia de estas acciones se está en espera de la terminación de las acciones y la metodología de Xalapa para realizarla.
Se tienen los registros de la planeación y cumplimiento de las actividades propuestas.

Auditor:	Ernesto Téllez Girón Morales
Auditado:	Lolbé Eugenia Silva, Rosa Elena Silva Molina, Rolando Daniel Ruíz Bautista, Roger Jiménez Entar
Fecha:	25.09.2018
Proceso/ Actividad:	Supervisiones Académicas (versión 6) PLANTEL 32 COATZINTLA "DR. LUIS LADRÓN DE GUEVARA Y LADRÓN DE GUEVARA"
Requisito	4.4, 6.1, 8.2.2, 8.2.3, 8.2.4, 8.7
Conclusión	Conforme / No Conforme
Notas:	<p>El objetivo de este proceso es la verificación y orientación del desempeño del docente a través de supervisiones académicas, a fin de garantizar la calidad en el servicio educativo en el marco del nuevo currículo de la educación de media superior.</p> <p>Estas supervisiones son realizadas por:</p> <ul style="list-style-type: none">- Director- Subdirector académico- Responsable académico <p>Estas supervisiones deben ser al menos 1 por docente durante el semestre.</p> <p>Los diferentes criterios para la supervisión son:</p> <ul style="list-style-type: none">- Criterios para determinar el número de docentes- Selección de docentes sujetos a supervisión- Observaciones <p>Plantel 42 (Minatitlán) tipo "A" 32 docentes Período 2017 B Lic. Claudia Verónica Gómez Amor Lic. Juana Elizabeth Contreras Zúñiga Lic. Ricardo Patraca Reyes Lic. Martha Alicia López Córdova Lic. Erika I. O. bastard Mijangos Maestra Silvia de Jesús Paul Ing. José Guillén González Med. Victor Manuel Contreras García</p> <p>El procedimiento de supervisiones académicas versión 6 de fecha 13 de agosto, 2018 define en su apartado 4.2 Criterios para determinar el número de docentes a supervisar define que para los planteles A, B, C al menos se debe hacer una supervisión presencial en el aula por docente en el semestre.</p> <p>La situación de faltantes de supervisiones está declarado en el plan de control de riesgos y oportunidades 2018-2019.</p> <p>Se tiene la declaración de los siguientes documentos normativos:</p> <ul style="list-style-type: none">- Acuerdo secretarial 442- Acuerdo secretarial 447- Manual para evaluar planteles que solicitan ingresar y permanecer en el padrón de calidad del sistema nacional de educación media superior vigente.

Resumen escrito:
Para las supervisiones académicas el objetivo es la verificación de cumplimiento de las supervisiones realizadas en cada plantel por la subdirección y/o supervisores académicos.
Se tienen determinados criterios para la determinación del muestreo para la selección de los docentes que serán supervisados. Se tienen los registros de supervisión de los docentes para este período 2018 B.
El plantel seleccionado es el 42 de Minatitlán.
Para actividades, texto libre, incluyendo muestra tomada y conclusión.

Auditor:	Ernesto Téllez Girón Morales
Auditado:	Josefa de Jesús Paul
Fecha:	25.09.2018

Proceso/ Actividad:	Mantenimiento a la infraestructura física (versión 3)
Requisito	7.1.3
Conclusión	Conforme / No Conforme
Notas:	<p>Para atender la infraestructura se tiene el procedimiento de mantenimiento la infraestructura física Versión 3 de fecha 22.09.2017</p> <p>Plantel 53 (Zaragoza) Calendario de abril-junio, 2018 El mantenimiento se programa en base a la verificación interna realizada por la Subdirectora administrativa Lic. Flora Edith Muñoz González en fecha 5 de junio, 2018 Los resultados son: Aulas: - Techos (impermeabilización) Recurso: Asociación de padres de familia - Cambio de ventanas: Asociación de padres de familia</p> <p>Servicios sanitarios: No hay drenajes en fosa séptica Recurso: Asociación de padres de familia</p> <p>Biblioteca: espacio provisional, no hay suficiente espacio Recurso: no definido</p> <p>Cafetería escolar: No hay ventiladores No cuenta con toma de agua No cuenta con luz propia Recurso: Ayuntamiento y dirección general</p> <p>Áreas exteriores: - No se cuenta con canchas - Nicho de tanque de gas - No hay cisterna - No hay bomba - No hay portón Recurso: padres de familia</p> <p>En los reportes presentados se determina que el recurso en su mayoría viene de la asociación de padres de familia y en muchos casos no hay participación de esta asociación para la asignación de estos recursos.</p>

Resumen escrito:

El mantenimiento a la infraestructura se realiza por medio de los recorridos realizados de la subdirección administrativa de cada plantel, como resultado de estos recorridos se determinan las necesidades de mantenimiento a la infraestructura física. En caso de necesitarse alguna reparación se ponderan en el mismo reporte colocando 1 a la necesidad más importante. Los recursos para la realización de los mantenimientos son proporcionados por la asociación de padres de familia o por ayuntamiento cuando se tengan los recursos necesarios.

SAN ANDRES TUXTLA 70

Auditor:	Ernesto Téllez Girón Morales
Auditado:	Patricia del Carmen Figueroa Moreno, Rubicela Aparicio Azamar, Jesús Eleazar Núñez Urbina
Fecha:	26.09.2018
Proceso/ Actividad:	Mantenimiento a la infraestructura física)
Requisito	7.1, 4.4, 6.1, 7.1.3
Conclusión	Conforme / No Conforme
Notas:	<p>Se da recorrido a las instalaciones del plantel de San Andrés Tuxtla y se observan la siguiente infraestructura para asegurar la enseñanza aprendizaje:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Aulas de enseñanza acondicionadas con ventiladores: 6 y áreas de oficina - Aulas con clima 4 y oficinas - Sanitarios en perfectas condiciones para su uso - Aulas acondicionadas con pizarrones blancos - Cafetería - Áreas comunes de esparcimiento. <p>En este edificio se esta desde enero, 2018 y el espacio y edificio fue otorgado por el Municipio de San Andrés.</p>

Se tiene presupuesto 2018, pero este presupuesto es para la operación administrativa del plantel.

Para este plantel de reciente entrega, se tiene una malla que rodea y protege el plante y fue otorgada con recursos del COBAEV.

El procedimiento de mantenimiento a la infraestructura física versión 3 de fecha 22.09.2017 Se tienen 2 verificaciones: en abril, julio, 2018 y se revisan las siguientes áreas generales:

- Aulas (BUEN ESTADO)
- Talleres (NO APLICA)
- Laboratorios (NO APLICA)
- Servicios sanitarios alumnos: En abril: MUEBLES SANITARIOS MALOS. Se determina que el origen del recurso es de la asociación de padres, pero en el procedimiento de gestión de recursos financieros versión 9 de fecha 13 de agosto, 2018 no se tiene determinado que la asociación de padres de familia sea una fuente de recurso para el mantenimiento de la infraestructura del plantel, NC m2 7.1.3
- Servicios sanitarios personal
- Área administrativa
- Biblioteca
- Aula audiovisual
- Cafetería escolar:
En la revisión de abril se observa que las instalaciones no cuentan con agua corriente ni drenaje, así como tampoco con instalación eléctrica y la instalación d Egas es mala.
- Áreas exteriores
- Servicios sanitarios alumnos: En abril: MUEBLES SANITARIOS MALOS. Se determina que el origen del recurso es de la asociación de padres, pero en el procedimiento de gestión de recursos financieros versión 9 de fecha 13 de agosto, 2018 no se tiene determinado que la asociación de padres de familia sea una fuente de recurso para el mantenimiento de la infraestructura del plantel. En la verificación de julio se encuentran varias fallas: Puertas caídas de aulas 01A, 01B, 01C; cambiar llaves de lavabo de sanitarios mujeres; faltan tapas de tinacos; cambiar chapa de portón. NC m2 7.1.3

Resumen escrito:

El plantel es de reciente construcción y fue aportado por el ayuntamiento de San Andrés.

Para la realización del mantenimiento se hace una revisión trimestral para identificar las necesidades de mantenimiento; en las revisiones de abril y julio se identifican necesidades de mantenimiento, pero se determina que la asociación de padres son los responsables de cubrir el recurso económico para su reparación. El procedimiento de recursos no determina que la asociación de padres no es una fuente de recursos para la realización de mantenimientos, por este motivo se levanta una NC m.

Auditor:	Ernesto Téllez Girón Morales
Auditado:	Patricia del Carmen Figueroa Moreno, Rubicela Aparicio Azamar, Jesús Eleazar Núñez Urbina.
Fecha:	26.09.2018
Proceso/ Actividad:	[Inscripción de estudiantes de nuevo ingreso versión 3]
Requisito	4.4, 6.1, 8.2.3
Conclusión	Conforme / No Conforme
Notas:	Entradas: Documentación completa para su inscripción (102). Acta de nacimiento, Curp, certificado de Sec. Carta de buena conducta <ul style="list-style-type: none"> - Ambros Abrajam Karime Arlet OK - Ambros Villegas Joana Guadalupe OK - Barrios artigas Luis Angel OK - Baxin Pucheta Jhari de los ángeles OK - Bravo López Josúe OK - Cansino Chiguil Karla Vanessa OK - Castellanos Cruz Emmanuel OK - Villamar Ixtapan Dana Jocelyn OK - Xolo delgado Jonathan de Jesús OK - Xoxogo Minquiz Azalia Ivette OK

Salidas:

Reportes de validación para inscripción de alumnos
Informe de verificación

Riesgos:

1. Que los aspirantes no acudan a solicitar la ficha de ingreso en las fechas establecidas

Acciones: dar seguimiento a los aspirantes para saber el motivo de la no inscripción y reinscripción.

Oportunidades:

Se tiene el documento de diagnóstico de detección de riesgos y oportunidades con fecha 5 de octubre, 2017

Inscripción:

1. Tener instalaciones nuevas
2. Instalaciones propias e idóneas para el servicio educativo

Para asegurar el cumplimiento de la inscripción de alumnos se tiene el reglamento escolar COBAEV 2017.

En el capítulo II artículo 47 se determinan los requisitos para la inscripción.

En cada expediente revisado se tienen las constancias.

Resumen escrito:

Para este proceso de inscripción se tienen los registros de inscripción de los alumnos para el período 2018 B.

Se tiene la determinación de riesgos y oportunidades y las acciones para atenderlos.

Se tienen determinadas las normativas aplicables para la inscripción de alumnos.

Auditor:

Ernesto Téllez Girón Morales

Auditado:

Patricia del Carmen Figueroa Moreno, Rubicela Aparicio Azamar, Jesús Eleazar Núñez Urbina.

Fecha:

26.09.2018

Proceso/ Actividad:

Impartición de programas de estudio y evaluación del aprendizaje)

Requisito

7.1.6, 7.5.3, 8.1, 8.5.1, 8.5.2, 8.5.6, 8.6, 8.7, 9.1.2, 9.1.3

Conclusión

Conforme / No Conforme

Notas:

Se tienen 8 docentes:

1. Jukián de Jesús Herrera
2. Samuel Merlín
3. Ana Gabriela alcaráz
4. José Jonothan Rosado
5. María Teresa Fuentes
6. María teresa Villegas
7. Osmar del angel Bustamante
8. Lucio Arturo Avendaño

Para estos docentes se tienen los resultados de supervisión integral

Programas de estudio**Inglés Nivel III**

- Evaluación por competencias
- Competencias disciplinares básicas

Matemáticas III

- Competencias disciplinares

Planeaciones:

Bloques 1 y 2:

CDBM1-8

Metodología de la investigación

- Competencias genéricas.

Para los conocimientos de la organización se tienen varios mecanismos y entre ellos se tiene: plan de mejora continua (PMC) ciclo escolar 2018-2019

Se tiene la siguiente normativa aplicable:

- Ley general de educación
- Ley general del servicio profesional docente
- Ley de educación del estado de Veracruz-llave
- Decretos
- Acuerdos
- Reglamentos
- Documentos normativos/administrativos

Evaluación del semestre 2018A
Índice de aprobación 86.05%

Índice de satisfacción del estudiante 80% y se obtiene 85.41% en el período 2018 A
80% de desempeño del personal docente y se obtiene 94.21%
Desempeño del personal directivo 80% y se obtiene 92.31%
80% con respecto al ambiente de trabajo y se obtiene 87.3%

El documento rector del sistema de gestión de la calidad determina en su apartado 9.1.3 Análisis y evaluación; que se recaba información para realizar el análisis de datos y con el uso de técnicas estadísticas, pero no se tiene evidencia de análisis de datos de la satisfacción del cliente ni del comportamiento de los objetivos de calidad aplicables al plantel 70 de San Andrés Tuxtla; este incumplimiento se anexa a la NC m1.

Para el control del producto no conforme se tiene el procedimiento de control de servicio no conforme, para este procedimiento de impartición de programas de estudio y evaluación del aprendizaje se determinan los siguientes:

1. Supervisiones académicas
 - No se realiza la supervisión en aula
 - No se realiza la supervisión complementaria de los docentes, según lo dispuesto en el procedimiento
 - No se realiza la supervisión integral a los docentes según lo dispuesto en el procedimiento
2. Impartición de programas
 - Impartir clases sin la planeación académica
 - No impartir los contenidos establecidos en la planeación académica
 - No aplicar los criterios de evaluación establecidos en la planeación académica.
3. Medición de indicadores educativos.
 - No se implementan acciones cuando los indicadores no se han cumplido.

La identificación para la impartición se hace por medio de la clasificación de materias y semestres.

Resumen escrito:

Se tiene evidencia de la supervisión para los docentes de este semestre 2018 B.

Se revisa la evidencia de los programas de estudio y planes de estudio y están disponibles.

Se tienen resultados de evaluación utilizando los instrumentos de medición propuestos.

Para asegurar los conocimientos de la organización se tienen varios medios, entre ellos el plan de mejora continua.

Se tiene resultados de cumplimiento de los objetivos de enseñanza aprendizaje.

Se tienen resultados de cumplimiento sobre los productos no conformes.

Para procesos - entradas y salidas, medición y muestras tomadas para verificar el proceso. Conclusión del estado del proceso.

Para actividades, texto libre, incluyendo muestra tomada y conclusión.

PLANTEL NOGALES 6

Auditor:

Ernesto Téllez Girón Morales

Auditado:

María Guadalupe Alías Rodríguez, Mirella Margarita Ramírez Céspedes, Lizette Villanueva Hernández, Estefanía Rodríguez González, Miguel Angel Jiménez Colorado

Fecha:

27.09.2018

Proceso/ Actividad:

Supervisiones académicas (versión 6))

Requisito

4.4, 8.2.3, 8.5.1 Para las supervisiones se tiene el procedimiento de supervisiones académicas versión 6 de fecha 13 de agosto, 2018.

En este procedimiento determina la siguiente normativa aplicable:

- Acuerdo secretarial 442
- Acuerdo secretarial 447
- Manual de evaluar planteles que solicitan ingresar y permanecer en el padrón de calidad del sistema nacional de educación media superior vigente versión 4.
- En el apartado 6.2.1.3 Observación y recopilación de evidencias del trabajo docente en el aula.

Determina la observación presencial directa en el aula.

Cantidad de docentes a ser observados

El procedimiento esta relacionado a este manual.

El plantel cuenta con 49 docentes.

1. Jose Hugo rosette
2. Enriqueta Rodríguez
3. Aracely Beristayn
4. Luis A. Santana
5. Rocío Ramírez
6. María del Carmen Barojas

En la supervisión de este docente se determinaron oportunidades de mejora que mas bien es una acción: La documentación se entregó en la subdirección académica.

El procedimiento de supervisiones académicas versión 6 de fecha 13 de agosto, 2018 indica en su apartado 4.4 Criterios para solventar las observaciones de la supervisión que los docentes deben atender en un período de 7 hábiles las observaciones derivadas de la supervisión académica; se tienen resultados de supervisión académica a los siguientes docentes:

José Hugo rosette, Enriqueta Rodríguez, Aracely Beristayn, Luis A. Santana, Rocío Ramírez, pero no se tienen resultados de observaciones para cumplir con este procedimiento. NC m3 8.5.1

Conclusión

Conforme / No Conforme

Notas:

Resumen escrito:

Para las supervisiones académicas se tienen las evidencias completas de supervisión a los docentes.

Se tiene como referencia normativa como el Manual de evaluar planteles que solicitan ingresar y permanecer en el padrón de calidad del sistema nacional de educación media superior vigente versión 4.

En el apartado 6.2.1.3 Observación y recopilación de evidencias del trabajo docente en el aula determina la observación presencial directa en el aula, cantidad de docentes a ser observados. Se tienen evidencias de cumplimiento.

El procedimiento de supervisiones académicas determina que cuando se tengan observaciones, el docente debe entregar en un período de 7 días las respuestas de atención, pero no se tiene la determinación de observaciones para ser atendidas, por este motivo se levanta una NC m.

Auditor:

Ernesto Téllez Girón Morales

Auditado:

Roberto Rivera Reyes

Fecha:

27.09.2018

Proceso/ Actividad:

Mantenimiento a la infraestructura física (versión 3)

Requisito

7.1.3

Conclusión

Conforme / No Conforme

Notas:

Para la atención del mantenimiento a la infraestructura se tiene el procedimiento de mantenimiento a la infraestructura versión 3 de fecha 22 de septiembre, 2017

Igual que en los demás planteles se hace una verificación trimestral para asegurar las condiciones de las instalaciones del plantel.

Se tiene evidencias de revisiones en los siguientes trimestres:

- Cuarto trimestre 2017
Impermeabilización techos priorización 3
- Primer trimestre 2018
Impermeabilización techos priorización 3
- Segundo trimestre 2018
Impermeabilización techos priorización 3
- Tercer trimestre 2018

Impermeabilización techos priorización 3

Se cuenta con una infraestructura muy completa y amplia:

1. Aulas con pizarrón inteligente, proyectores
2. Laboratorio de biología, química y física
3. Biblioteca
4. Sala audiovisual con pantallas y proyector
5. Taller de dibujo
6. Aula lego
7. Canchas deportivas
8. Laboratorio de redes e informática
9. Grandes áreas verdes
10. Sala de maestros
11. Cubículos de tutorías
12. Oficinas administrativas
13. Área de lectura al aire libre
14. 6 módulos de sanitarios hombres y mujeres.
Estas áreas están en perfectas condiciones y limpias
15. Cafetería

Se cuenta con una variedad grande de infraestructura y se debe asegurar que los presupuestos estén disponibles para mantenerla, así como también el nivel de enseñanza aprendizaje.

Resumen escrito:

Se tiene una infraestructura amplia, se observa que estas instalaciones están en perfectas condiciones.

Se tienen los resultados de las verificaciones a las instalaciones y en las últimas 4 verificaciones se tiene el comentario de que hace falta impermeabilización, pero no se tiene evidencia de que se hayan asignado recursos para este mantenimiento.

Auditor:

Ernesto Téllez Girón Morales

Auditado:

Lizeth Villanueva Hernández, Miguel Angel Jiménez Colorado, María Eugenia Cardosa Huerta, María Guadalupe Elías Rodríguez

Fecha:

27.09.2018

Proceso/ Actividad:

Seguimiento de indicadores: Reprobación y Matrícula

Requisito

4.1, 4.4, 9.1.1, 9.1.3

Conclusión

Conforme / No Conforme

Notas:

Objetivo:

Obtener información relevante, confiable y oportuna para mejorar los indicadores educativos del colegio de bachilleres del estado de Veracruz (COBAEV)

Alcance:

Análisis de indicadores educativos a nivel institucional, coordinación de zona y planteles

Se tiene el informe de curso de inducción a estudiantes de nuevo ingreso. En este curso de inducción de toca el tema del contexto escolar.

- Misión educativa
- Visión educativa
- Objetiva
- Estilos de aprendizaje
- Plan de estudios y mapa curricular
- Formato de boleta
- Trabajo colaborativo
- Mi proyecto de vida

Este análisis de contexto se hace tomando en cuenta:

- Documento de contexto escolar COBAEV 2017

Se tienen los resultados de análisis y acciones, pero incompleto igual que el sitio de Acayucan, este incumplimiento se anexa a la NC m1

Resumen escrito:

Se tienen los resultados de medición de los 4 indicadores determinados por las oficinas centrales de Xalapa.

Los resultados son de cumplimiento y con pequeña tendencia a la mejora, pero no se tiene evidencia del análisis de comportamiento para determinar las oportunidades de mejora; este incumplimiento se anexa a la NC m1

Se tiene información de consideraciones de contexto dirigido hacia al aspecto educativo y está basado en el documento:
de contexto escolar COBAEV 2017.

PLANTEL VERACRUZ NORTE 62

Auditor:	Ernesto Téllez Girón Morales
Auditado:	Julio Felipe Ortiz Martínez, Jose Luis Yopez Ávila, Aldo José Pérez Hernández
Fecha:	28.09.2018
Proceso/ Actividad:	Impartición de programas de estudio y evaluación del aprendizaje (versión 5)
Requisito	4.4, 7.5.3, 8.1, 8.5.1, 8.5.6, 8.6, 8.7, 9.1.2
Conclusión	Conforme / No Conforme
Notas:	<p>Para la realización del proceso se tiene el procedimiento de impartición de programas de estudio y evaluación del aprendizaje versión 5 de fecha 19 de julio, 2018</p> <p>Responsables:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Director académico - Jefe de departamento de servicios docentes - Coordinador de zona - Director del plantel - Subdirector y/o responsable académico de plantel - Docente <p>Se accede a la página web para descargar los programas de estudio actualizados. El plante tiene 6 grupos -2 de 1er. Semestre - 2 de tercer semestre - 2 de quinto semestre</p> <p>1°. 9 UAC (Unidad de aprendiza curricular)</p> <ul style="list-style-type: none"> - Matemáticas 1 En página web se tiene la referencia de programas de estudio para la generación 2017-2020 y subsecuentes. Se tiene la referencia de DGB/DCA/06-2017 La evaluación se hace por medio de evaluación de competencias considerando: - La autoevaluación - La coevaluación - La heteroevaluación - Evaluación diagnóstica La evaluación diagnóstica se hace mediante un cuestionario escrito. Se tienen evidencias por alumno: María Dolores Nolasco Fuentes - Evaluación formativa - Evaluación sumativa <p>Los resultados y concordancia entre programa y plan de estudios son correctas. Se tiene evidencia de la planeación colegiada con acciones:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Hacer del conocimiento docente circular donde se hace la solicitud del listado de docentes para evaluación (agosto) 2. Enlistar docentes que cumplen con los requisitos para evaluación (agosto) <p>Y el calendario de reuniones de agosto a enero, 2019</p> <p>Calendario de evaluaciones parciales. Se tiene evidencias de oficio enviado desde oficinas generales y la publicación del calendarios de evaluaciones por asignatura:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 1ª. Evaluación septiembre - 2ª. Evaluación noviembre - 3ª. Evaluación enero, 2019 <p>Se tienen los calendarios por semestre 1°, 3° y 5° semestres.</p> <p>Producto no conforme:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Impartir clases sin planeación académica 2. No impartir contenidos establecidos en la planeación académica 3. No aplicar los criterios de evaluación establecidos. <p>No se tienen levantamiento de PNC, esto indica que no se han tenido. Período 2018 A.</p>

Como objetivo se tiene 80 y se logra el 89.83%
Rubros evaluados:

- Trámites y servicios
- Desempeño docente
- Orientación educativa
- Tutorías
- Condiciones de instalaciones
- Condiciones de mobiliario y equipo
- Limpieza de instalaciones
- Tienda escolar.

Resumen escrito:

Se tiene impreso el procedimiento para la impartición de programas de estudio y es el oficial que está declarado en la página web.

Se tienen determinados claramente los responsables para el cumplimiento de este proceso

Se tienen los programas de estudio en el sitio web. Para este período corresponden los 1°, 3° y 5° semestres.

Se tiene el plan de estudios para las materias impartidas.

Se tiene el calendario de evaluaciones y los resultados del período 2018 A.

Se tienen identificados claramente los productos no conformes en procedimiento y no se han presentado durante los períodos 2018 A y B.

Se tienen resultados de evaluación de satisfacción del cliente y son favorables.

Auditor:	Ernesto Téllez Girón Morales
Auditado:	Jose Luis Yepez Ávila
Fecha:	28.09.2018
Proceso/ Actividad:	Supervisiones académicas (versión 6))
Requisito	4.1, 4.4, 6.1, 8.2.2, 8.2.3, 8.2.4, 8.7
Conclusión	Conforme / No Conforme
Notas:	<p>Para las supervisiones académicas se tiene el procedimiento de supervisiones académicas versión 6 de fecha 13.08.2018</p> <p>Copia controlada 0316</p> <p>Este plantel es A (302 alumnos)</p> <p>13 docentes</p> <p>Período 2018 A</p> <p>Se tienen resultados de supervisión para los 13 docentes y los resultados son de 1 seguimiento por parcial; 3 al semestre.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Reyna méndez 2. Delia Villalvazo 3. Norma Aguilar 4. Jorge Pulido 5. Ana sosa 6. Josebeth Méndez 7. Guadalupe Mora 8. Ramón Chaparro 9. Yasareth Parra 10. Francisco Martínez 11. Melisa Sauza 12. Isidoro Cruz 13. María Cruz <p>Para estos 13 docentes se realizan 3 supervisiones presenciales por semestre y se tienen las evidencias, pero no se escriben las observaciones, sugerencias y oportunidades de mejora para que los docentes respondan en un lapso menor a 7 días como lo indica el procedimiento de supervisiones académicas en el punto 4.4.1; este incumplimiento se anexa a la NC m3 levantada en el plantel 06 Nogales.</p> <p>Se tiene evidencia del análisis de contexto en plantel 62 (Veracruz Norte):</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Historia del COBAEV 2. Misión, visión y objetivos del COBAEV 3. Organigrama del COBAEV 4. Mapa de planteles del COBAEV 5. Ficha técnica del plantel 62

6. Mapas de ubicación del plantel 62
7. Historia del plantel 62
8. Situación municipal (Veracruz)

- Geografía
- Gobierno
- Medio ambiente
- Demografía
- Desarrollo social
- Sector educativo
- Índices de deserción y reprobación
- Analfabetismo
- Características del sector
- Atención médica
- Urbanización
- Vivienda
- Pobreza
- Rezago social
- Marginación
- Economía
- Comunicaciones y transportes
-

Partes interesadas

- Estudiantes, padres de familia y tutores
- Escuelas telesecundarias
- Universidades de la zona
- Hoteles y centros turísticos
- Instituciones de salud
- Dependencias de gobierno
- Dependencias particulares.

Se tiene el registro de plan control de riesgos y oportunidades general y se tiene una división de planteles con acciones para los siguientes niveles:

- Dirección
- Subdirección académica
- Subdirección administrativa
- Control escolar
- Planta docente
- Ingeniero en sistemas.

Se tienen fechas de acciones para noviembre, 2018, semestre 2018 B y febrero, 2019

Se tiene la declaratoria de documentos normativos:

1. Acuerdo secretarial 442 y 447
2. Manual para evaluar planteles que solicitan ingresar y permanecer en el padrón de calidad del sistema nacional de educación media superior vigente.

Resumen escrito:

Se tiene el procedimiento para el control de este proceso y está controlado.

Se tienen 13 docentes para la impartición de clases y se tienen los resultados de supervisiones: 3 por semestre. Para estas supervisiones se deben realizar observaciones y determinar oportunidades de mejora para que los docentes entren en el proceso de mejora, pero no se definen estas observaciones, por lo que los docentes no trabajan en la determinación de acciones correctivas o de mejora; este incumplimiento se anexa a la NC m3.

En este plantel 62 se tienen definido claramente el análisis de contexto y la determinación de partes interesadas.

Están claramente determinadas las acciones para atender riesgos y oportunidades.

Auditor:

Ernesto Téllez Girón Morales

Auditado:

Jose Luis Yepes Ávila

Fecha:

28.09.2018

Proceso/ Actividad:

Seguimiento de indicadores: Reprobación y Matrícula

Requisito

4.4, 9.1.1

Conclusión

Conforme / No Conforme

Notas:

Se tiene el procedimiento de medición de indicadores educativos versión 2 de fecha 15.02.2014.

Está versión coincide con el procedimiento de la página web.

Se tiene el oficio enviado por la coordinación V.

El resultado de aprobación está en 80.59%

Como conclusión se solicita que el plantel 62 revise y determine la implantación de las estrategias necesarias, ya que presentan resultados desfavorables en el indicador de aprobación con respecto a la media de COBAEV.

Se tienen propuestas de acciones para solventar resultado:

- Identificar alumnos de bajo rendimiento
- Realizar reunión con los docentes para identificar posibles causas del bajo rendimiento del alumno y las causas de deserción
- Canalizar a los alumnos de bajo rendimiento para brindarles apoyo académico
- Realizar tutorías para apoyo en la parte académica.

El procedimiento de medición de indicadores determina en su apartado 11 que el jefe del departamento de evaluación educativa recibe le informe de las acciones propuestas y realizadas.

Se tiene el informe de las acciones que se implantaron para atender el índice de aprobación bajo del período 2017 B.

Resumen escrito:

Se tiene el oficio por parte de oficinas centrales para la determinación de acciones por el incumplimiento del promedio del indicador de aprobación.

Se tienen ya las propuestas y esta enviado el oficio a oficinas centrales.

REPORTE/RESUMEN DE AUDITORÍA PARA ISO 9001: 2015													
Sitio/ Sitio Temporal:		Proceso/ Actividad/ Departamento											
COLEGIO DE BACHILLERES DEL ESTADO DE VERACRUZ		Rev. Doc.	Cumplimiento (S/N) Ver comentarios en Notas del Auditor	DIRECCIÓN DEL COBAEV	COORD. PROCED. ACADÉMICOS	IMPARTICIÓN PROGR. ESTUDIO Y EVAL DEL APRENDIZAJE	CAPACITACIÓN AL PERSONAL DCNTE.	SUPERVISIONES ACADÉMICAS	MEDICIÓN IND'S EDUCATIVOS	EMISION CERTIFICADOS COMPLETOS Y DIPLOMAS DE CAP. PARA EL TRAB	EVALUACIÓN DE PROVEEDORES	ENVIO Y RECEP. DE DOCUMENTACIÓN Y PAQUETES	T O T A L N C
Equipo de Auditoría:		No Aplicabilidad/ Justificaciones: 8.3 Diseño y Desarrollo											
FRANCISCO ÁLVAREZ DEL C (FAC)													
Turnos auditados: Marque los que apliquen													
Primero	Segundo	Tercero											
Fecha: 26 – 28 SEPTIEMBRE 2018													
Periodo (AM/PM)													
Descripción													
4.1	Comprensión la Organización y su Contexto.												
4.2	Comprensión de las Necesidades y Expectativas de las Partes Interesadas.												
4.3	Determinación del Alcance del Sistema de Gestion de Calidad.												
4.4	Sistema de Gestion de Calidad y sus Procesos.					X	X	X		X		X	0
5.1.1	Generalidades.			X									0
5.1.2	Enfoque al Cliente.			X	X								0
5.2.1	Establecimiento de la Política de la Calidad.			X									0
5.2.2	Comunicación de la Política de Calidad.			X							X		0
5.3	Roles, Responsabilidades y Autoridad en la Organización.			X	X								0
6.1	Acciones para abordar las Oportunidades y Riesgos.								X				0
6.2	Objetivos y Planeación para alcanzarlos.				X				X				0
6.3	Planificación de los Cambios.												
7.1.1	Generalidades.			X									0
7.1.2	Personas.												
7.1.3	Infraestructura.									X			0
7.1.4	Ambiente para la Operación de los Procesos.									X			0
7.1.5.1	Generalidades. Recursos para el Seguimiento y la Medición.												
7.1.5.2	Trazabilidad de las Mediciones.												
7.1.6	Conocimiento Organizacional.												
7.2	Competencia.						1						1
7.3	Toma de Conciencia.									X			0
7.4	Comunicación.									X			0
7.5	Información documentada.												
7.5.1	Generalidades.												
7.5.2	Creación y Actualización.												
7.5.3	Control de la Información documentada.			X	X	X	X	X	X	X	X	1	1
8.1	Planificación y Control Operacional.												
8.2.1	Comunicación con el Cliente.												
8.2.2	Determinación de los Requisitos relacionados con el Producto y Servicio.												
8.2.3	Revisión de los Requisitos relacionados con el Producto y Servicio.												
8.2.4	Cambios en los requisitos para los Productos y Servicios.												
8.3.1	Generalidades.												
8.3.2	Determinación de las Etapas y los Controles para el Diseño y Desarrollo.												
8.3.3	Elementos de entrada para el Diseño y Desarrollo.												

8.3.4	Controles de Diseño y Desarrollo.												
8.3.5	Salidas del Diseño y Desarrollo.												
8.3.6	Cambios del Diseño y Desarrollo.												
8.4.1	Control de los Productos y Servicios proporcionados externamente. Generalidades.								X	X			0
8.4.2	Tipo y Alcance del control de los suministro externo.												
8.4.3	Información para Proveedores Externos.								X				0
8.5.1	Control de producción y prestación del Servicio.			X	X		X	X	X				0
8.5.2	Identificación y trazabilidad.			X	X				X				0
8.5.3	Propiedad pertenece a los clientes o proveedores externos.				X				X				0
8.5.4	Preservación.				X				X				0
8.5.5	Actividades Posteriores a la Entrega.				X				X				0
8.5.6	Control de Cambios.			X	X								0
8.6	Entrega de Productos y Servicios.												
8.7	Control de los Elementos de salida del Proceso, Productos y Servicios No Conformes.				X		X	X	X				0
9.1.1	Monitoreo, Medición, Análisis y Evaluación. Generalidades			X	X	X	X	X	X	X	X		0
9.1.2	Satisfacción del Cliente.		X										0
9.1.3	Análisis y Evaluación.			X	X	X			X				0
9.2	Auditoría Interna.												
9.3.1	Revisión por la Dirección. Generalidades.												
9.3.2	Entradas de la Revisión por la Dirección.												
9.3.3	Salidas de la Revisión por la Dirección.												
10.1	Mejora. +++Generalidades.						X		X				0
10.2	No conformidades y acciones correctivas.												
10.3	Mejora continua.		X										0
	Uso de la Marca de Certificación y el Símbolo de Acreditación												
Observaciones de la Revisión Documental:													
Solicitud de Certificación/ Revisión Documental:		<Insertar Texto>											
Cláusula/ Descripción y Comentario		<Insertar Texto>											

Notas del Auditor/ Pistas Significativas de la Auditoría

Auditor:	FRANCISCO ÁLVAREZ DEL CASTILLO
Auditado:	LIC.ABEL PÉREZ ARCINIEGA.
Fecha:	26 SEPTIEMBRE 2018
Proceso/ Actividad:	LIDERAZGO Y COMPROMISO / DIRECCIÓN GENERAL (5.1, 5.2, 5.3)
Requisito	
Conclusión	Conforme
Notas:	<p>71 Planteles y 8 Coordinaciones. Cada Coordinación tiene a su cargo los planteles de su ubicación geográfica. El presupuesto es por subsidios federales y estatales al 50 %.</p> <p>5 LIDERAZGO 5.1 LIDERAZGO Y COMPROMISO 5.1.1 GENERALIDADES Se creó un comité de calidad que preside el Director del COBAEV y está conformado por los directores de Área y Jefes de Departamento. Se hacen 4 reuniones al año y en ellas, a veces, se realizan las revisiones por la Dirección. Todos los lunes a la 9:30 AM se reúne el Staff. A las reuniones se les llama, reuniones de seguimiento a lo programado y pendientes de cada área.</p> <p>5.1.2 ENFOQUE AL CLIENTE Los clientes son los estudiantes y sus familiares y todos los procesos operativos de la Organización están enfocada en lograr su satisfacción a través de buenos programas curriculares, personal docente capacitado y calificado y con servicios que satisfagan sus necesidades. También los procesos de apoyo deben estar enfocados a cubrir las necesidades de los procesos operativos para que ellos puedan realizar correctamente sus actividades y lograr así los objetivos planeados.</p> <p>5.2 POLÍTICA 5.2.1 ESTABLECIMIENTO DE LA POLÍTICA DE LA CALIDAD <i>“En el Colegio de Bachilleres del Estado de Veracruz asumimos el compromiso de cumplir los requisitos del servicio educativo y de crear, comunicar y conservar una cultura de mejora continua sustentada en un Sistema de Gestión de la Calidad, que demuestre su eficacia y permita desarrollar una Educación Integral e Incluyente con Calidad”.</i> La política se modificó para que sea incluyente y con calidad. Se tiene incluida en el manual de calidad y en las carpetas de cada área se tiene también.</p> <p>5.2.2 COMUNICACIÓN DE LA POLÍTICA DE LA CALIDAD La política se difundió a todo el personal con el apoyo de todos los Enlaces Técnicos del SGC, a través de pláticas explicativas. Se tiene en los tableros de comunicación y salones de maestros.</p> <p>5.3 ROLES, RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES EN LA ORGANIZACIÓN La estructura organizacional del Colegio de Bachilleres incluye el siguiente orden: Director general Cinco directores: <u>Planeación, Programación y Presupuesto</u> (SGC, parte operativa y presupuestal), <u>Dirección Académica</u>. (Academia de docentes, servicios escolares, servicios docentes, Supervisiones académicas (Visitas In Situ a planteles y encuestas). (Jefes de materia), <u>Dirección de operación regional</u> (Proyectos estratégicos de becas, desarrollo patrimonial, infraestructura, Área de vinculación con otros organismos educativos y privados para hacer convenios), <u>Dirección Administrativa</u> (Recursos humanos, financieros, materiales y contabilidad). <u>Dirección de asuntos jurídicos</u>. Área de Staff. - Unidad de género. Unidad de acceso a la información pública. Unidad de comunicación educativa y Enlace interinstitucional de Coordinadores.</p> <p>7 APOYO 7.1 RECURSOS 7.1.1 GENERALIDADES</p>

	<p>Normalmente en las reuniones del Comité de calidad se exponen las necesidades de recursos, tanto para las Direcciones como para los 71 planteles y en función de la disposición de los recursos Federales, Estatales y propios del Colegio, se aprueban los recursos o se ponen en el presupuesto del siguiente periodo.</p> <p>7.5.3 CONTROL DE LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA La alta Dirección no maneja procedimientos</p> <p>9.1.2 SATISFACCIÓN DEL CLIENTE. – Se hacen encuesta de satisfacción del estudiante, En cada sesión de calidad le informan del resultado de las encuestas. Plantel por plantel.</p> <p>10.3 MEJORA CONTINUA. El mayor logro es el que haya insertado al 100 % de los planteles en el padrón de la buena calidad. Se lleva por un organismo evaluador externo (COPEEMS) instaurado por el Gobierno Federal y deben estar incluidos todos los sistemas educativos. Todos los planteles del Colegio están ya incluidos. La presente administración recibió 35 planteles inscritos y están cerrando la presente Administración con 71 planteles inscritos. Es una evaluación Bi anual. Entran en nivel 4 y tiene 2 años para migrar al siguiente, hasta llegar al nivel 1. Actualmente ya tienen dos planteles en nivel 1.</p>
--	---

Auditor:	FRANCISCO ÁLVAREZ DEL CASTILLO
Auditado:	<p>JESSICA AMADO ROMERO. – SUBDIRECTORA ACADÉMICA. Jessica Amado Romero. – Subdirectora Académica. Leonardo Fernández Moreno. – Jefe de servicios Docentes. Ingrid Patricia López Delfín. – Jefa del Depto. De Supervisiones académicas. Elsa de León Aguirre. Jefa de Depto. de promoción educativa. Angie Maythe Arizmendi Lima. – Jefa Depto. de Servicios escolares. Carolina Maribel Martínez Loyo. - Directora académica. Arminda Jiménez Ordaz. – Responsable del seguimiento, promoción y permanencia de los planteles del COBAEB en el Padrón de calidad del Sistema Nacional del Medio Superior. Luis Daniel Arcos Fierro. – Jefe de planeación académica. Odalis Rodríguez Castelán. – Jefa de Depto. de Superación de personal. Ángel Javier Barrios Ramírez. Jefe del Depto. de Evaluación Educativa. Nadia María de Almeida Silva. - Coordinadora de enlaces técnicos de la calidad de la Dirección Académica.</p>
Fecha:	26 SEPTIEMBRE 2018
Proceso/ Actividad:	COORDINACIÓN DE PROCEDIMIENTOS ACADÉMICOS / DIRECCIÓN ACADÉMICA
Requisito	
Conclusión	Conforme
Notas:	<p>5 LIDERAZGO 5.1.2 ENFOQUE AL CLIENTE Para alcanzar los objetivos de calidad que tienen planteados, el personal docente debe ser altamente competente para las funciones que desempeña y es por ello que sus áreas débiles se detectan con la información de entrada de este proceso y con la capacitación recibida, mejora dichas competencias. El objetivo de calidad n° 4 es muy específico y depende del personal docente. “Lograr como mínimo el 80% de satisfacción del estudiante con respecto al servicio educativo que recibe en planteles”.</p> <p>5.3 ROLES, RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES EN LA ORGANIZACIÓN La política de calidad indica: <i>“En el Colegio de Bachilleres del Estado de Veracruz asumimos el compromiso de cumplir los requisitos del servicio educativo y de crear, comunicar y conservar una cultura de mejora continua, sustentada en un Sistema de Gestión de la Calidad, que demuestre su eficacia y permita desarrollar una Educación Integral e Incluyente con Calidad”.</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Establece un compromiso de cumplir con los requisitos del servicio educativo ✓ Establece un compromiso de crear una cultura de mejora continua ✓ El SGC debe demostrar su eficacia ✓ El SGC debe desarrollar una educación integral, incluyente y de calidad <p>Estos compromisos son los que se persiguen en la Dirección académica, que es la Direc-</p>

ción a la que pertenece este proceso.

6.2 OBJETIVOS DE LA CALIDAD Y PLANIFICACIÓN PARA LOGRARLOS

Los objetivos establecidos en el COBAEV para 2018 son:

1. Lograr que la matrícula total de estudiantes inscritos sea igual o mayor que el ciclo escolar anterior.
2. Lograr como mínimo el 74% de eficiencia terminal.
3. Lograr como mínimo el 78% de los estudiantes egresados que presentaron examen de admisión, sean aceptados en alguna Institución de Educación Superior.
4. Lograr como mínimo el 80% de satisfacción del estudiante con respecto al servicio educativo que recibe en planteles.
5. Lograr como mínimo el 80% del desempeño del personal docente.
6. Lograr como mínimo el 80% del desempeño del personal directivo y administrativo.
7. Lograr como mínimo el 80% de satisfacción del personal con respecto al ambiente de trabajo.

7.5 INFORMACIÓN DOCUMENTADA

7.5.3 CONTROL DE LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA

Normatividad aplicable a la Dirección Académica

Constituciones:

- ✓ Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos vigente.
- ✓ Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Veracruz de Ignacio de la Llave vigente.
- ✓ Las demás que resulten aplicables.

Leyes:

- ✓ Ley Orgánica del Poder Ejecutivo del Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave vigente.
- ✓ Ley General de Educación vigente.
- ✓ Ley Federal de las Entidades Paraestatales vigente.
- ✓ Ley de Planeación vigente.
- ✓ Ley de Educación del Estado de Veracruz-Llave vigente.
- ✓ Ley de Planeación del Estado de Veracruz-Llave vigente.

Además, cada uno de los siguientes subprocesos cuenta con sus procedimientos específicos.

8.5 PRODUCCIÓN Y PROVISIÓN DEL SERVICIO

8.5.1 CONTROL DE LA PRODUCCIÓN Y DE LA PROVISIÓN DEL SERVICIO

Proceso: Difusión en planteles y selección de estudiantes.

Lic. Daniel Arcos. Jefe de Planeación Académica

Procedimiento: Selección de estudiantes

Entradas: Estudiantes de Secundaria, Reglamento escolar, examen de selección y admisión.

Salidas: Listado de estudiantes seleccionados

Indicadores: Estudiantes registrados para presentar el examen de admisión, con relación al periodo anterior igual o mayor al 95 %.

Los planteles promueven la oferta del Colegio para atraer a nuevos alumnos.

Con el examen de admisión se selecciona a los que pueden entrar dentro de las ciudades.

Se incorporan diagnósticos que plantean metas y se definen acciones para el año siguiente:

Etapas:

- ✓ Curso de inducción.
- ✓ Difusión en planteles
- ✓ Selección de estudiantes

Proceso: Inscripción de estudiantes.

Angie Maythe Arizmendi Lima. – Jefa Depto. de Servicios escolares

Procedimientos:

Inscripción de estudiantes de nuevo ingreso y Reinscripción de estudiantes

Entradas: Estudiantes seleccionados, Estudiantes promovidos, Reglamento Escolar

Salidas: Reporte de validación de inscripción y Matrícula escolar

Indicadores: Matrícula escolar igual o mayor al 100 % del ciclo anterior

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

Leonardo Fernández Moreno. – Jefe de Departamento de Servicios Docentes

Procedimiento: Impartición de programas de estudio y evaluación del aprendizaje.

Entradas: Mapa curricular, programas de estudio, calendario escolar, docentes competentes, estudiantes inscritos

Salidas: Calificaciones de los estudiantes.

Indicadores:

85 % del Número de estudiante aprobados en cada periodo de evaluación parcial / número de estudiantes en el mes.

Máximo y mínimo de los 3 últimos semestres de estudiantes aprobados / estudiantes que terminaron el semestre

Etapas:

- ✓ Planeación didáctica
- ✓ Impartición del programa de estudios
- ✓ Evaluación del aprendizaje
- ✓ Seguimiento y supervisión académica

Planeación didáctica. –

Procedimiento de Impartición del programa de estudios y evaluación del aprendizaje

Con base en el modelo se establece una estrategia institucional para los componentes de formación. Nivel básico (Tronco común), propedéutico (Áreas de desarrollo para inserción en educación superior) y de formación para el trabajo (14 capacitaciones que son impartidas por el colegio de bachilleres.

Con base en la estrategia, se organizan las academias de trabajo con los docentes (Acuerdos para los programas de estudios).

Se decide el orden de los cursos. Se tienen 2 semestres: Enero (pares) y agosto (nones).

Seis semestres en total.

Con los productos de cada academia, se emite en conjunto con Planeación el cronograma para las academias locales (Por plantel y por campo de conocimiento o semestre de acuerdo con lo que establece La Dirección General del Bachillerato).

Están alineados con los acuerdos de mejora continua.

Impartición del programa de estudios y evaluación del aprendizaje. –

Procedimiento con el mismo nombre

El docente hace su planeación didáctica o académica y se asegura que la política educativa se atienda.

Se emite el calendario de evaluaciones parciales y los tiempos que tiene servicios escolares para el registro de calificaciones. (Sistema integral de gestión académica y administrativa desarrollado por colegio de Bachilleres).

Se hace el examen de tercer periodo parcial que emite la dirección académica a través del departamento de servicios docentes.

Se realiza el proceso operativo de registro y verificación de calificaciones con base en los lineamientos de las academias estatales con respecto a los % de cada evaluación parcial, se hace la verificación de la captura de las calificaciones por parte de los docentes. (3 parciales y se obtienen las evidencias de las calificaciones de los alumnos.

Evaluación del aprendizaje. – (Alumnos)

Procedimiento. Impartición del programa de estudios y evaluación del aprendizaje

Las calificaciones se las envía Servicios Escolares. Se analiza la información y se determinan los indicadores educativos (Aprobación, reprobación, Eficiencia terminal y abandono escolar) y envían los resultados a las Coordinaciones de zona y planteles. Si aplica, envían un formato con estrategias a implementar si los resultados son negativos. Tutoriales, Intervención a través del desarrollo integral del estudiante (problemas en casa o en la escuela).

Supervisiones académicas. -

Procedimiento con el mismo nombre.

Procedimiento de indicadores educativos

Evaluación del desempeño al personal docente.

Se supervisa en aula que se cumpla el programa. Se llena la Guía de observación del desempeño docente. Manual 4.0 del padrón de calidad.

Se revisa documentación académica que cumplan los requisitos de la Dirección de Servi-

cios docentes.

Se elabora minuta y la firma el docente, el directos del plantel, el supervisor y el académico del plantel. Se tienen que solventar las observaciones generadas en 15 días.

Una vez solventadas las observaciones termina el procedimiento.

Se mide también el índice de desempeño del personal docente.

Hetero-evaluación, La prueba de conocimientos, la realizan todos los docentes frente a grupo.

La supervisión integral es la entrega de documentación. (Formato de supervisión integral de Estrategias de evaluación y planeación didáctica). Con los resultados se envía informe a las áreas involucradas para tomar acciones.

PROCESOS DE APOYO.

Seguimiento de egresados. – Se tiene como meta el que el 78 % de los estudiantes que solicitan examen en educación superior, sean aceptados. Forma 7D.

EJEMPLOS DE LA SECUENCIA DEL PROCESO:

Plan de mejora continua del plantel 62 Veracruz norte (2018- 2019). 31 de agosto de 2018.- Prioridades del plantel para ese ciclo escolar.

Plan de difusión. Oficio del 10 enero de 2018.

Selección de estudiantes. Oficio del 22 enero de 2018

Se prepara el registro para los exámenes de ingreso. Febrero de 2018.

Emisión de convocatoria del mes de marzo 2018

Examen presentado el segundo jueves del mes de julio. (12 de julio).

Acta de academia estatal de profesores (Xalapa) de fecha 12 julio 2018.

Se registraron para el examen 145 fichas de alumnos de 120 fichas que se habían estimado.

Inscripción de estudiantes. - Se valida en Xalapa y se emite el informe de verificación.

Para el Plantel 62 se emitió el 28 de septiembre de 2018 y todos los expedientes estuvieron completos. La reinscripción de estudiantes del 2° al 6° semestre se realiza después de las inscripciones a primer semestre.

Academia local del plantel 62 efectuada el 27 agosto 2018.

Calendario de evaluaciones de la Dirección académica del 1° agosto 2018

Registro y verificación de calificaciones. (Resultados de sus evaluaciones parciales.

Ejemplo del 3° parcial del periodo 18 A. Veracruz Norte fue el 7 agosto de 2018. Procedimiento operativo finalizado exitosamente. Se hace por cada parcial, semestre y ciclo escolar.

Termina con la emisión de certificados y diplomas para la capacitación del trabajo.

Para plantel (Pueblo Viejo) 25 junio 2018.

SUPERVISIONES ACADÉMICAS.

Programa de Supervisiones académicas de fecha del 20 al 23 de septiembre de 2018

Guía de observación del desempeño docente.

MC. José Antonio Mota Ugusto. Historia de México 2. (Ejemplar, maduro y en desarrollo. – El obtuvo: En desarrollo).

Minuta de trabajo en el plante. De fecha 13 septiembre 2017.

Informe a la Directora académica del 21 septiembre 2017.

Se remite a cada docente con sus observaciones.

Los docentes deben solventar las observaciones. Resumen con fecha 18 septiembre 2017.

EMISIÓN DE CERTIFICADOS DE TERMINACIÓN DE ESTUDIOS Y DIPLOMAS DE CAPACITACIÓN PARA EL TRABAJO.

Se hace revisión del historial académico (1- 5 semestre). Se hace revisión del 3° parcial del 6° semestre y se procede a la emisión de los certificados. A través del sistema SIGA de control escolar. El sistema valida que se cumplan todos los requisitos.

Se emite un libro de registro que firma el egresado de que recibe todos sus papeles y termina la responsabilidad del Colegio. Se guarda todo en electrónico (2 años de todos los planes).

8.5.2 IDENTIFICACIÓN Y TRAZABILIDAD

Cada estudiante se identifica con su matrícula de inscripción, con el ciclo escolar y con el número del semestre cursado.

	<p>8.5.6 CONTROL DE LOS CAMBIOS Normalmente no hay cambios para la identificación y control de los estudiantes ya que su clave es única e intransferible. Solo si el alumno se da de baja se cancela su registro.</p> <p>9 EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO 9.1 SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y EVALUACIÓN 9.1.1 GENERALIDADES Aspirantes registrados. Meta > 95 % 2018 = 96.06 (Anual) Desempeño docente Meta > 80 % 2017B-2018 A = 91.37 % Matrícula Escolar Meta: Referencia. 2018B- 2019 A YTD = 42273 / 43527 Impartición de programas de estudio Meta = 85 % Aprobación 2017 – 2018 = 79.30 % Se cuenta con un plan de acciones correctivas para eliminar el incumplimiento. Los siguientes valores son solo de referencia del promedio de los últimos 3 semestres. Mínimo = 73.89 % Máximo = 79.48 %</p> <p>9.1.3 ANÁLISIS Y EVALUACIÓN Se hacen comparativo de la aprobación a nivel nacional.</p>
--	--

Auditor:	FRANCISCO ÁLVAREZ DEL CASTILLO
Auditado:	VIRGINIA SANTAMARÍA GARCIA. – ANALISTA ACADEMICO Y ENLACE DE LA CALIDAD. MARIA ELDA RODRÍGUEZ TRUJILLO. – JEFA DE MATERIA DE LITERATURA Y ENLACE TÉCNICO DE LA CALIDAD. EVELIN HERNÁNDEZ ROMERO. – ANALISTA ACADÉMICO. LEONARDO FERNANDEZ MORENO. – JEFE DE DEPARTAMENTO DE SERVICIOS DOCENTES.
Fecha:	26 SEPTIEMBRE 2018
Proceso/ Actividad:	IMPARTICIÓN DE PROGRAMAS DE ESTUDIO Y EVALUACIÓN DEL APRENDIZAJE
Requisito	
Conclusión	Conforme
Notas:	<p>4.4 SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SUS PROCESOS Entradas: Mapa curricular, programas de estudio, calendario escolar, docentes competentes, estudiantes inscritos Salidas: Calificaciones de los estudiantes.</p> <p>7.5.3 Procedimiento: Impartición de programas de estudio y evaluación del aprendizaje.</p> <p>9.1.1. Indicadores: 85 % del Número de estudiante aprobados en cada periodo de evaluación parcial / número de estudiantes en el mes. Máximo y mínimo de los 3 últimos semestres de estudiantes aprobados / estudiantes que terminaron el semestre Etapas: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Planeación didáctica ✓ Impartición del programa de estudios ✓ Evaluación del aprendizaje ✓ Seguimiento y supervisión académica </p> <p>REQUERIMIENTOS LEGALES Y REGULATORIOS. Impartición de programas de estudio y evaluación del aprendizaje. Fecha del 19 de julio de 2018. Rev. 5.</p>

Mapa curricular. – Dirección del Colegio de Bachilleres
 Calendario escolar vigente
 Programas de estudio. – Dirección General de Bachilleratos de la SEP
 Lineamientos emitidos por DGB de la SEP
 Acta de academia estatal
 Productos de academia estatal
 Acta de academia local
 Dosificación de contenidos
 Dosificación programática
 Guía para la evaluación didáctica y programación del aprendizaje.

8.5.1 CONTROL DE LA PRODUCCIÓN Y DE LA PROVISIÓN DEL SERVICIO

Inicia con la recepción de una misiva de DGB de la SEP en donde se indican los programas de estudio actualizados y vigentes.

La Dir. Académica les remite el oficio para que se difundan en todos los planteles.

En el cronograma de actividades académicas se establecen las reuniones de academia local

La jefatura turna a los jefes de materia los programas para su análisis

Con el análisis se envían a los planteles y coordinaciones de zona.

Se pone a la consideración de la Dirección la estrategia del modelo operativo que presentan las academias estatales

Se tienen los 3 componentes de formación.

Actas de academias estatales 2018 A. (2°, 4° y 6°)

Para Julio la estrategia cambió para el 3° semestre 2018 B

Se logran en las reuniones los productos de academia. Se lleva la propuesta del 3° parcial junto con los instrumentos de evaluación.

Cuando se desarrolló la academia estatal en el plantel, los docentes las analizan y generan sus academias locales alineadas con las estatales. (Por campo disciplinar o semestre).

El departamento emite el calendario de evaluaciones parciales. Alineado con el calendario escolar 2018 B / 2019 A.

Se establecen directrices vía circular y el examen del tercer parcial.

Se hace una revisión técnico pedagógica y se envía a las coordinaciones de zona.

Las fechas se acuerdan para todos los planteles para el turno matutino y vespertino.

Aquí termina el proceso operativo.

EJEMPLO:

El oficio de la DGB tiene la fecha de 23 abril de 2018 para todas las asignaturas

El 25 de abril se envió el oficio a las jefaturas de materia para su revisión

De literatura se hizo un cuadro comparativo entre programa de estudios versión 2013 y 2017.

Se pasa a los jefes de materia para que hagan un plan de trabajo para que lleven a cabo las academias. De fecha de 3 de julio 2018.

Plan de trabajo de literatura 1 con fecha del 5 de julio 2018.

El 12 de julio se reunió la academia con el plan de trabajo mencionado.

Son revisados por la jefatura de servicios docentes, por la Subdirección académica, y validados por la Dirección académica.

Se emite el Acta de academia con los planes de trabajo y acuerdos de la academia. También para literatura se emitió acta con fecha.

Evidencias de envío de lineamientos académicos con fecha 2 agosto 2018

8.5.2 IDENTIFICACIÓN Y TRAZABILIDAD

Con base en los lineamientos, la DGB de la SEP establece las versiones de los programas de estudio y los envía al Colegio de Bachilleres. Se remiten a las jefaturas de materia para su análisis y ya revisadas, se emiten a los docentes.

8.5.3 PROPIEDAD PERTENECIENTE A LOS CLIENTES O PROVEEDORES EXTERNOS

Los programas de estudio son propiedad de la SEP

8.5.4 PRESERVACIÓN

Los programas de estudio no se pueden modificar por el COBAEV. Se deben respetar

8.5.5 ACTIVIDADES POSTERIORES A LA ENTREGA

Cada semestre el resultado de la aplicación de los programas de estudio debe ser notifica-

	<p>do a la SEP para que se le de validez</p> <p>8.5.6 CONTROL DE LOS CAMBIOS No se pueden realizar cambios a los programas de estudio de la SEP.</p> <p>8.7 CONTROL DE LAS SALIDAS NO CONFORMES Cuando el resultado de la aplicación de los programas de estudio es menor al 85 %, se considera que se tiene producto no conforme y se debe elaborar un plan de acciones correctivas. Otros casos de PNC de este proceso de Impartición de programas de estudio y evaluación del aprendizaje, son:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Impartir clases sin la planeación académica (Dosificación programática, planeación didáctica e instrumentos de evaluación) ✓ No impartir los contenidos establecidos en las planeaciones académicas ✓ No aplicar los criterios de evaluación establecidos en la planeación académica <p>9 EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO</p> <p>9.1 SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y EVALUACIÓN</p> <p>9.1.1 GENERALIDADES Impartición de programas de estudio Meta = 85 % Aprobación 2017 – 2018 = 79.30 % Se cuenta con un plan de acciones correctivas para eliminar el incumplimiento. Los siguientes valores son solo de referencia del promedio de los últimos 3 semestres. Mínimo = 73.89 % Máximo = 79.48 %</p> <p>9.1.3 ANÁLISIS Y EVALUACIÓN En cada semestre se realiza un análisis de los resultados de calificaciones de cada materia impartida y se determinan los indicadores de aprobación,</p>
--	---

Auditor:	FRANCISCO ÁLVAREZ DEL CASTILLO
Auditado:	ODALIS RODRIGUEZ CASTELÁN. – JEFE DE DEPARTAMENTO DE SUPERACIÓN DE PERSONAL. (SOLO PERSONAL DOCENTE). MAESTRA ESTHER GUADALUPE LÓPEZ GUERRERO. – ANALISTA ACADÉMICA DEL DEPTO. DE SUPERACIÓN DE PERSONAL.
Fecha:	26 SEPTIEMBRE 2018
Proceso/ Actividad:	CAPACITACIÓN AL PERSONAL DOCENTE
Requisito	
Conclusión	No Conforme
Notas:	<p>4.4 SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SUS PROCESOS Entradas. - a) Manual de perfiles profesionales del personal docente vigente. b) Resultados de las evaluaciones del desempeño del personal docente (Ver procedimiento: Evaluación del desempeño del personal docente). c) Expediente de actualización del personal. d) Resultados del seguimiento y de las auditorías de calidad relacionadas con la capacitación docente. e) Requisitos legales y reglamentarios. f) Otros. Salidas. – Personal capacitado (Competente) Expediente del personal con evidencias de capacitación recibida</p> <p>7.2 COMPETENCIA Se separó la capacitación del personal Directivo, Administrativo y docente. – La capacitación del personal Directivo y Administrativo se lleva por la Dirección Académica.</p> <p>El programa de capacitación del personal docente se lleva de enero a diciembre. En febrero se solicita al titular de los planteles que hagan una DNC de su personal docente y que elaboren un plan de capacitación anual para crear el plan de capacitación institucional para personal docente. De acuerdo a cada curso, el director del plantel hace una solicitud</p>

	<p>del curso, perfil de quien va a impartir el curso y los temas a cubrir, el objetivo del curso y el perfil de los participantes. Se revisa y autoriza por la Directora académica. El día del curso se firma una lista de asistencia al curso, un formato de evaluación de la capacitación y para quienes acreditan, una solicitud de constancia de la capacitación. En Superación de personal, se hacen las constancias y se entregan a la Coordinación de Zona para ser remitidas a los planteles y después a los participantes. Aquí termina el procedimiento.</p> <p>Ejemplos: COSOLEACAQUE (Plantel 08) DNC de fecha 20 marzo de 2018. Para 42 gentes. 1 curso. Curso: uso del blog como estrategia de enseñanza aprendizaje. Se programó para julio de 2018. La solicitud del curso tiene fecha de 11 de junio de 2018 para ser impartido del 11 al 13 de julio 2018. Se autorizó por la Maestra Carolina el 28 de junio de 2018. Síntesis curricular del expositor. – Maestro Fidel Santiago López. Docente del área de informática del COBAEV Perfil del aspirante. – Saber usar archivos y carpetas y manejo básico de internet. Cronograma de actividades. – 3 días de 9:00 a 16:00 Hr. Objetivo: Análisis del blog como un recurso de enseñanza aprendizaje. Duración: 20 horas. Impartido en plantel 08 Cosoleacaque. Fueron al curso 19 personas Se presentó el oficio con fecha 29 de agosto de 2018 solicitando las constancias al Director el 29 de agosto de 2018. Las constancias ya se entregaron. Las guarda, EL TITULAR en cada plantel. Maestro Fidel Santiago López (Diseño de blogs en el proceso de enseñanza – aprendizaje). Del 11 al 13 de julio de 2018. 20 horas. Firmado por el Director general.</p> <p>Plantel 48 Jalcomulco, Ver. Programado para el 20 junio, 4 Julio y 1° agosto. Participantes = 10 personas. Instructor Germán Rafael Muñoz Rojas. El oficio de la solicitud se hizo el 13 de junio de 2018. Se aprobó el 15 de junio por la Maestra Carolina Se presentaron las 3 listas de asistencia Se presentó lista de acreditación con fecha del 1° de agosto 2018. Se tiene la evaluación del instructor y del curso. No se tienen las evaluaciones de los participantes.</p> <p>Se documenta una no conformidad menor direccionada al inciso 7.2 de la Norma debido a que no se indica en el procedimiento de Capacitación de Docentes, cómo se verifica la eficacia de la capacitación recibida.</p> <p>7.5 INFORMACIÓN DOCUMENTADA 7.5.3 CONTROL DE LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA Procedimiento operativo N° 16. Capacitación al personal docente. Rev. 1 de fecha 13 agosto 2018. *****</p> <p>9.1 SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y EVALUACIÓN 9.1.1 GENERALIDADES Cumplimiento al plan anual de capacitación para el personal docente. Meta = 100 % 2017 = 100 %</p> <p>9.1.3 ANÁLISIS Y EVALUACIÓN Se analizan los cursos impartidos en cada semestre y se evalúa su costo para efectos de presupuesto.</p>
--	---

Auditor:	FRANCISCO ÁLVAREZ DEL CASTILLO
Auditado:	INGRID PATRICIA LÓPEZ DELFIN. – JEFA DE DEPARTAMENTO DE SUPERVISIONES

	ACADÉMICAS. ROMAN ANTONI CANO BARRIOS. – ENLACE TÉCNICO DE LA CALIDAD
Fecha:	27 SEPTIEMBRE 2018
Proceso/ Actividad:	SUPERVISIONES ACADÉMICAS (VERSIÓN 6) / DEPARTAMENTO DE SUPERVISIONES ACADÉMICAS
Requisito	
Conclusión	Conforme
Notas:	<p>4.4 SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SUS PROCESOS</p> <p>Mapa de procesos ENTRADAS Autorización de la Directora académica de los planteles que pueden visitar Guía de observación del desempeño docente SALIDAS Guía requisitada Oficio de observaciones de la Dirección académica al director del plantel y docentes supervisados. Solventación de las observaciones derivadas de la supervisión.</p> <p>7.5.3 CONTROL DE LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA Procedimiento operativo de supervisiones académicas. Procedimiento 13. Rev. 6 del 13 de agosto de 2018. Procedimiento de evaluación del desempeño del personal docente. Número 32. Rev. 2 del 8 de septiembre de 2013. Guía de Observación del desempeño docente.</p> <p>8.5.1 CONTROL DE LA PRODUCCIÓN Y DE LA PROVISIÓN DEL SERVICIO SUPERVISIONES ACADÉMICAS. Se remite a la Supervisión académica el cronograma de los planteles a supervisar. Se trasladan al aula con los docentes y se quedan con ellos los 50 minutos de la clase. Se llena en ese momento la guía de observación del desempeño docente. Se retroalimenta al docente sobre los hallazgos encontrados y se levanta una minuta de observación de los hallazgos de auditoría. Se emiten oficios de observación de todos los hallazgos encontrados en la supervisión. Se dirigen a los Directores y a los docentes en específico. El Director tiene la obligación de las observaciones documentadas en 15 días hábiles El director envía la solventación a la Dirección académica con atención a la Supervisión académica. Aquí termina el proceso.</p> <p>EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO DEL PERSONAL DOCENTE. Se aplica a todos los docentes frente al grupo que tengan más de 6 meses dando clases. Se convoca a todos los Coordinados, a los directores del plantel y al cuerpo docente. Se hace una vez al año en el mes de agosto. Se realizan las evaluaciones en línea a través del sistema SIGAA. La hetero evaluación la realiza el Director del plantel, también en línea. El director califica a cada docente respecto a su desempeño. Se hará anualmente a partir del año 2019. En este año se realizó del 19 al 28 de febrero y del 24 al 31 de agosto de 2018. La prueba de conocimientos se realiza dos veces al año actualmente, pero va a cambiar a una vez al año. (agosto). Para saber sus conocimientos pedagógicos (Acuerdos 442 y 444, nuevo modelo educativo, relacionado con la reforma integral. Para cada evaluación, se emite una constancia con código QR para garantiza la autenticidad del documento en el que aparece la calificación de su prueba de conocimientos. El Departamento de Supervisiones académicas emite un reporte con los resultados de la prueba de conocimientos y un informe con los puntos más destacables. La calificación determinada es con el siguiente indicador de la calidad $A + B + C = X / 100 = \text{Índice del desempeño docente.}$</p> <p>Los criterios de aceptación son:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ 91 – 100 ejemplar ➤ 90 – 75 Maduro ➤ 74 – 51 En desarrollo ➤ Menor de 50 = Insuficiente ➤ La calificación global obtuvo un desempeño Maduro. (91.37 % en los 71 planteles).

	<p>El objetivo de la calidad debe ser > del 80 %. (Índice del desempeño del personal docente. Meta = 80 %. Resultado = 91.36 %</p> <p>8.7 CONTROL DE LAS SALIDAS NO CONFORMES Si el índice de desempeño es menor al 80 % se considera que se tiene PNC y se elabora un plan de acciones correctivas, para corregir esa calificación.</p> <p>9 EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO 9.1 SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y EVALUACIÓN 9.1.1 GENERALIDADES El índice de desempeño es el indicador del proceso.</p> <p>10 MEJORA 10.1 GENERALIDADES Se realizó una acción preventiva con relación al desempeño directivo. Resultados desfavorables respecto al desempeño. Se dio un curso de la COSDAC sobre liderazgo y gestión educativa.</p>
--	--

Auditor:	FRANCISCO ÁLVAREZ DEL CASTILLO
Auditado:	ANGEL JAVIER BARRIOS RAMIREZ. – JEFE DE DEPARTAMENTO DE EVALUACIÓN EDUCATIVA. LULU VALDEZ MEDINA. – ANALISTA. ROSARIO HERNÁNDEZ RONZÓN. – ANALISTA .
Fecha:	27 SEPTIEMBRE 2018
Proceso/ Actividad:	MEDICIÓN DE INDICADORES EDUCATIVOS / DEPARTAMENTO DE EVALUACIÓN EDUCATIVA
Requisito	
Conclusión	Conforme
Notas:	<p>6 PLANIFICACIÓN 6.1 ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES 1. – Riesgo. - Que los indicadores educativos no cumplan con los criterios del desempeño establecidos en el SGC. Consecuencia. – Que la eficiencia terminal no cumpla con el objetivo de la calidad. (Lograr como mínimo el 74 % de la eficiencia terminal). Control actual. Se da seguimiento oportuno a los indicadores educativos y aquellos planteles y coordinaciones que no cumplan con los criterios de desempeño establecidos. Solicitando estrategias para la mejora de los mismos. Se realiza la difusión de los indicadores educativos a los planteles y coordinaciones de zona. Probabilidad = 3 y Severidad = 3. Índice de riesgo = 9 Acciones preventivas. Solicitar a los subdirectores y/o responsables académicos la difusión a los docentes de las unidades de aprendizaje curricular con mayor porcentaje de reprobación en el semestre y ciclo escolar correspondiente para la elaboración de estrategias para la mejora del indicador.</p> <p>6.2 OBJETIVOS DE LA CALIDAD Y PLANIFICACIÓN PARA LOGRARLOS 1. – Lograr que la matrícula total de los estudiantes inscritos sea igual o mayor que el ciclo escolar anterior 2. – Lograr como mínimo el 74 % de eficiencia terminal 3. – Lograr como mínimo el 78 % de los estudiantes egresados que presentaron examen de admisión en alguna institución anterior, sean aceptados. 4. – Lograr como mínimo el 80 % de satisfacción del estudiante con respecto al servicio educativo que recibe en planteles 5. – Lograr como mínimo el 80 % del desempeño del personal docente 6. – Lograr como mínimo el 80 % del desempeño del personal directivo y administrativo 7. – Lograr como mínimo el 80 % de satisfacción del personal con respecto al ambiente de trabajo.</p> <p>7.5.3 CONTROL DE LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA Medición de indicadores educativos. – procedimiento 14. Rev. 2 del 15 de febrero de 2014.</p> <p>8.5.1 CONTROL DE LA PRODUCCIÓN Y DE LA PROVISIÓN DEL SERVICIO Se solicitan los resultados de los indicadores educativos al Departamento de servicios escolares. Cuando se envía la base de datos, se analiza la información contra 3 mediciones anteriores, se ven las tendencias de los resultados y se envían los resultados a las Coordi-</p>

	<p>naciones de zona y planteles. Ellos deben implementar acciones y estrategias. Cuando se implementan las acciones se regresan los informes y envían las evidencias de las acciones propuestas.</p> <p>Ejemplo. Plantel 64. Acayucan, Ver. Resultado del semestre 2017B % Aprobación = 77.88 % % Reprobación = 22.12 % de deserción escolar = 3.06 %</p> <p>Resultados ciclo escolar 2017 – 2018. % Aprobación = 81.05 % % Reprobación = 18.95 % % Abandono escolar = 12. 73 %</p> <p>Interpretación. Incremento en aprobación en 6.67 % con respecto al ciclo escolar anterior El plantel se ubica 1.75 % arriba de la media COBAEV a nivel de Veracruz. El abandono es de 0.09 % más alto que el ciclo escolar anterior (2016 – 2017) y 4.99 % con respecto a la media COBAEV (7.74 %).</p> <p>Media nacional 13.4 % en reprobación Aprobación 87.6 % Abandono = 12.3 %</p> <p>Se solicita un listado de estrategias a desarrollar para revertir la tendencia negativa del indicador. Se dará seguimiento oportuno del registro, seguimiento y control de ausentismo y deserción escolar. Acción tutorial (Yo no abandono) durante el ciclo escolar Se da a conocer la convocatoria de becas postulación contra el abandono escolar Se habla con los alumnos para saber de su problemática de su ausentismo. Se habla con los padres de familia de los alumnos con ausentismo para evitar que deserten por reprobación por faltas o por alguna otra causa.</p> <p>8.7 CONTROL DE LAS SALIDAS NO CONFORMES Describir cómo se detecta, analiza y controla el PNC generado en la fabricación y sus causas. Cómo se realiza el acumulado y cómo se informa a la alta Dirección sobre las causas y su disposición.</p> <p>9 EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO 9.1 SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y EVALUACIÓN 9.1.1 GENERALIDADES Los indicadores de desempeño que reportan son los de los alumnos. NO SE TIENE UN DIAGRAMA DE ENFOQUE DE PROCESOS. (Control y seguimiento) Integrar y dar seguimiento a la evaluación de indicadores educativos. 71 planteles + 8 coordinaciones = 100 %</p>
Auditor:	FRANCISCO ÁLVAREZ DEL CASTILLO
Auditado:	ANGIE MAYTHE ARISMENDI LIMA. – JEFA DE DEPTO. DE SERVICIOS ESCOLARES. MARIA FELICITAS DEL ROSARIO SOLANO AGUILAR. - ANALISTA
Fecha:	27 SEPTIEMBRE 2018
Proceso/ Actividad:	EMISIÓN DE CERTIFICADOS DE ESTUDIOS COMPLETOS Y DIPLOMAS DE CAPACITACIÓN PARA EL TRABAJO (VERSIÓN 5) / DEPARTAMENTO DE SERVICIOS ESCOLARES
Requisito	
Conclusión	Conforme
Notas:	4.4 SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SUS PROCESOS ENTRADAS Reporte de calificaciones definitivas e historial académico SALIDAS Certificado de terminación de estudios completos y diploma de capacitación para el trabajo

7.1.3 INFRAESTRUCTURA

Sistema de control escolar SIGAA (Sistema integral de gestión académica y administrativa), Equipo de cómputo.

7.1.4 AMBIENTE PARA LA OPERACIÓN DE LOS PROCESOS

Se requiere un lugar adecuado con buena iluminación

7.3 TOMA DE CONCIENCIA

No se requiere una competencia específica, solo el conocimiento del sistema.

7.4 COMUNICACIÓN

Comunicación constante entre el Depto. Y los sistemas del recurso.

7.5.3 CONTROL DE LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA

Emisión de certificados de estudios completos y diploma para capacitación en el trabajo. Procedimiento N° 12 Rev. 5 del 14 de agosto del 2018.

8.5.1 CONTROL DE LA PRODUCCIÓN Y DE LA PROVISIÓN DEL SERVICIO

Inicia desde la revisión del historial académico del 1° al 5° semestre en mayo. En junio se envía la circular a planteles solicitando los documentos para la emisión de los certificados. Se recibe el reporte de captura de calificaciones del 3° parcial, los reportes de validación de calificaciones del 3° parcial de sexto semestre y los reportes de validación de calificaciones definitivas, (6° semestre).

Se coteja que coincidan las calificaciones del reporte de captura con el reporte de validación de calificaciones en %. Si está mal la captura se hace la corrección en SIGAA. Se vuelve a cotejar y si están bien los reportes, se procede a la impresión de los certificados y de diplomas de capacitación.

Se imprimen los documentos y se revisan con base en la guía de supervisión de los formatos de certificado de Bachillerato y diploma. Se procede a pasarlos a firma con rúbrica y se hace la impresión de libros de registro de certificados y diplomas. Se verifican los documentos impresos contra libros para revisar que coincida la información y se elabora un memorándum para enviar a firma los documentos al Director General.

Cuando llegan, se constata que se encuentren todos firmados y se procede a realizar recibo de certificados y diplomas de capacitación.

La coordinación de zona entrega los certificados y diplomas a los directores de planteles y los directores hacen la entrega a los egresados.

Circular para coordinadores de zona y directivos de planteles en donde se solicita la información del historial académico del 1° al 5° semestre.

Circular N° SE/007/2018 de fecha 30 de abril de 2018.

Plantel 5. Se recibió su historial el 7 de mayo de 2018

Plantel 14 de Tihuatlán

Se recibió su historial el 29 de mayo

Con base en el procedimiento operativo se solicita la documentación para la emisión de certificados y diplomas, Circular N° SE / 010/2018 de fecha del 22 de mayo. De los documentos que se reciben se coteja con el reporte de captura del docente y con el reporte de validación de porcentajes, se validan los reportes de calificaciones definitivas.

(Se tienen las 3 calificaciones parciales y se suman. Las calificaciones les sirven para validar los certificados. Después de validarlos, se sella y se hace un informe de verificación. Del 26 de junio de 2018. Se emiten los certificados y se revisa que estén bien (Guía de verificación. La jefa del Departamento los rubrica y se pasan a libros de certificados de estudios. Se mandan los certificados a firma del Director General. Cuando regresa, se verifica que están bien y se mandan a las Coordinaciones de Zona.

Plantel 14 de Miahuatlán (186 documentos).

Los documentos se escanean y se mandan a los planteles para su entrega a los alumnos. Los alumnos firman de recibido.

8.5.2 IDENTIFICACIÓN Y TRAZABILIDAD

La identificación es con la matrícula y el nombre del alumno. También se puede usar la CURP.

8.5.3 PROPIEDAD PERTENECIENTE A LOS CLIENTES O PROVEEDORES EXTERNOS

	<p>La propiedad del cliente son los datos personales y propiedad del estudiante. Solo se quedan con fotocopias.</p> <p>8.5.4 PRESERVACIÓN Los documentos y calificaciones de los alumnos se resguardan en el sistema SIGAA. Tecnología informática respalda toda la información. Todas las calificaciones las tienen también en físico.</p> <p>8.5.5 ACTIVIDADES POSTERIORES A LA ENTREGA Los alumnos pueden acudir más tarde a pedir un duplicado de su certificado o diploma. (En caso de pérdida)</p> <p>8.7 CONTROL DE LAS SALIDAS NO CONFORMES Puede haber PNC por estar mal la foto, mal una calificación, etc. Se aplicaría el procedimiento 7.2. (Servicio no conforme) Rev. 1 de fecha 21 agosto 2018.</p> <p>9 EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO 9.1 SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y EVALUACIÓN 9.1.1 GENERALIDADES Certificados entregados en el tiempo establecido Meta = 100 % YTD (2017 – 2018) = 100 %</p> <p>9.1.3 ANÁLISIS Y EVALUACIÓN No se realiza este tipo de análisis</p> <p>10 MEJORA 10.1 GENERALIDADES El contar con medidas de seguridad para evitar que se tengan certificados apócrifos.</p>
--	---

Auditor:	FRANCISCO ÁLVAREZ DEL CASTILLO
Auditado:	JAVIER ZÁRATE FLORES. – JEFE DEL DEPARTAMENTO DE RECURSOS MATERIALES Y SERVICIOS GENERALES. ROCIO CASIANO BUSTAMANTE. – ENLACE DL S.G.C. CELIA GUADALUPE ROJAS CALDERÓN. – ENLACE DEL S.G.C. ALBERTO FLORES TORALES. -. ANALISTA ADMINISTRATIVO. ENEDINA GARAY ROMERO. – RESPONSABLE DE COMPRAS.
Fecha:	28 SEPTIEMBRE 2018
Proceso/ Actividad:	EVALUACIÓN DE PROVEEDORES
Requisito	
Conclusión	Conforme
Notas:	<p>7.5 INFORMACIÓN DOCUMENTADA 7.5.3 CONTROL DE LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA Procedimiento 27 de evaluación de proveedores. Rev. 1 de 20 de mayo de 2010.</p> <p>8.4 CONTROL DE LOS PROCESOS, PRODUCTOS Y SERVICIOS SUMINISTRADOS EXTERNAMENTE 8.4.1 GENERALIDADES A un nuevo proveedor debe cumplir con Se llena un documento llamado evaluación inicial de proveedores. Versión 1 y con la misma fecha: Si es sociedad establecida Si cumple con especificaciones solicitadas Si maneja stock suficiente Si cuenta con tiempos de entrega definidos Si puede proporcionar los materiales y servicios acordes a su capacidad Si transporta los productos a las instalaciones del COBAEV Si previene que no se dañen en el transporte</p> <p>En ocasiones se solicitan muestras para verificar el producto ofrecido.</p> <p>Ejemplos:</p>

	<p>Fotocopiado de las 8 Coordinaciones de Zona. Xerografía del Sureste S.A. de C. V. Acta constitutiva. Servicio de impresión de 46 copias por minuto tamaño carta con resolución de 600 X 600 dpi, alimentación automática con ampliación a 400 % y reducción a 25 %. Los puede suministrar en forma inmediata. Entregan a domicilio y contratan seguro de traslado y flete.</p> <p>Participó en la licitación LS/104 C 80804/01/18. De equipo de impresión. Contratación del servicio por copia impresa. El equipo es entregado como parte del servicio. El mantenimiento es por parte de ellos.</p> <p>El proveedor ganó la licitación Se le notifica como ganador Se firma el contrato (COBAEV) Se le solicita una fianza Se le da de alta en el padrón de proveedores como apto. Es una hoja de Excel llamada Registro de padrón de proveedores</p> <p>Dependiendo del monto puede ser licitación o se le puede comprar directamente si el monto es bajo (250,000.00 = Licitación). Menor puede ser una licitación directa.</p> <p>REEVALUACIÓN DE PROVEEDORES. Cada año se vuelven a evaluar a los proveedores Al año se llena el formato de reevaluación de proveedores. Rev. 1 del 20 de mayo de 2010.</p> <p>8.4.3 INFORMACIÓN PARA LOS PROVEEDORES EXTERNOS 9 áreas operativas en Suministros: Servicios generales Compras Licitaciones Parque vehicular Eventos Oficialía de partes Inventarios Impresiones Almacén</p> <p>9 EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO 9.1 SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y EVALUACIÓN 9.1.1 GENERALIDADES Proveedores aptos / proveedores evaluados. Meta = 90 % YTD 2017 = 100 %</p>
--	---

Auditor:	FRANCISCO ÁLVAREZ DEL CASTILLO
Auditado:	CIRCE CORTÉS CARRETERO. – ENCARGADA DE OFICIALIA DE PARTES. MA. DE LOURDES RAMIREZ JIMENEZ. – AUXILIAR. ESTEBAN MORALES LÓPEZ. – AUXILIAR. LUIS ALBERTO ORTIZ ANDRADE. – AUXILIAR.
Fecha:	28 SEPTIEMBRE 2018
Proceso/ Actividad:	ENVÍO Y RECEPCIÓN DE DOCUMENTACIÓN Y PAQUETES
Requisito	
Conclusión	No Conforme
Notas:	<p>4.4 SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SUS PROCESOS Qué tipo de proceso es el de compras. (Estratégico, operativo o de apoyo). Porqué se considera así.</p> <p>5.2.2 COMUNICACIÓN DE LA POLÍTICA DE LA CALIDAD La política cambió en ser incluyente (No se considera el sexo, capacidades diferentes) Que sea incluyente e integral, mejora continua. Buscando que no se repitan las fallas,</p>

	<p>7.5 INFORMACIÓN DOCUMENTADA 7.5.3 CONTROL DE LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA Envío y recepción de documentos y/o paquetes. N° 31. Rev. 1 del 20 de mayo de 2010. Se tienen 7 objetivos. -</p> <p>7.5.3.1 Los sobres que se tienen el día de hoy para distribuir o para enviar que se mencionan a continuación no cumplen los requisitos mencionados en el procedimiento. De D6 a P25 Folio 013. De 23 a D4 Folio 169. Dirección de planeación, Programación y presupuesto P-14 a D7. Folio 24, Recursos Financieros. De D6 a P42 Folio 108</p> <p>Así como éstos hay otros sobres que carecen de la información completa que pide el procedimiento</p> <p>Se documenta una no conformidad menor porque su procedimiento indica que se debe de poner como información en el sobre o caja 9 conceptos, para el envío. Sin embargo, en varios sobres que están recibiendo o enviando, no se respeta el lineamiento establecido en el procedimiento</p> <p>8.4 CONTROL DE LOS PROCESOS, PRODUCTOS Y SERVICIOS SUMINISTRADOS EXTERNAMENTE 8.4.1 GENERALIDADES Los martes y jueves se hacen envíos a los planteles o a otras dependencias. Se tienen 8 zonas y cada una de las 4 personas encargadas manejan 2 zonas. Todo se registra con n° de folio que pone el Departamento. Se registra fecha, n° de guía Folio y Destino</p> <p>Ejemplos de hoy De D6 a P25 Folio 013. De 23 a D4 Folio 169. Dirección de planeación, Programación y presupuesto P-14 a D7. Folio 24, Recursos Financieros. De D6 a P42 Folio 108</p> <p>9 EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO 9.1 SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y EVALUACIÓN 9.1.1 GENERALIDADES Envío y recepción de documentos y paquetes. Meta = 100 % Resultado = 100 %</p>
--	---

Auditor:	FRANCISCO ÁLVAREZ DEL CASTILLO
Auditado:	CLAUDIO ARTURO ESPINIZA SOTO. ENLACE INSTITUCIONAL DE COORDINADORES Y MARGARITA ELIZABETH HUESCA TAMARIZ. – ENLACETÉCNICO DEL SGC.
Fecha:	28 SEPTIEMBRE 2018
Proceso/ Actividad:	SEGUIMIENTO AL DESARROLLO DE LAS ACTIVIDADES PROGRAMADAS DE LAS COORDINACIONES DE ZONA
Requisito	
Conclusión	
Notas:	<p>Este proceso no se auditó debido a que es de nueva creación y apenas lo van a dar de alta en el SGC. No hay procedimiento aún.</p> <p>Seguimiento de la supervisión de los coordinadores de zona en sus regiones. Enlace entre Dirección General y los Coordinadores. Envío de reportes de las supervisiones que realizan en sus planteles. Visita de fortalecimiento a planteles semestre 1 de 2018. Reunión de planeación del semestre 1 de 2018. Indicadores educativos y matrícula escolar</p>

	<p>6 septiembre para elaborar un instrumento de supervisión, generalizado y uniforme para supervisar los diferentes planteles. El plan de mejora continua</p>
--	---

REPORTE/RESUMEN DE AUDITORÍA PARA ISO 9001: 2015											
Sitio/ Sitio Temporal:			Proceso/ Actividad/ Departamento								
Oficinas Centrales, Xalapa, Veracruz			Rev Doc								TOTAL NC
Auditor:			Cumplimiento (S/N) Ver comentarios en Notas del Auditor	a) Programación anual (versión 7) / Departamento de Programación y Seguimiento	a) Gestión de recursos financieros (versión 9) / Departamento de Control Presupuestal	a) Programación anual (versión 7) / Departamento de Programación y Seguimiento	a) Elaboración de la propuesta institucional de ampliación de la cobertura educativa (versión 1) / Departamento de Planeación Institucional	a) Gestión de recursos financieros (versión 9) / Departamento de Recursos Financieros	a) Mantenimiento a la infraestructura física (versión 3) / Departamento de Desarrollo Patrimonial	Mantenimiento preventivo a infraestructura tecnológica versión 4 / Soporte técnico versión 4 / Departamento de Tecnologías de la Información	
José Antonio Herrera González (JHR)											
No Aplicabilidad/ Justificaciones:											
8.3 Diseño y desarrollo de los productos y servicios											
Turnos auditados: Marque los que apliquen											
Primero	Segundo	Tercero									
X											
Fecha: 26, 27 y 28 de Septiembre del 2018			26	26	26	27	27	27	28		
Periodo (AM/PM)			am	am	pm	am	pm	pm	Am- pm		
Descripción											
4.1	Comprensión la Organización y su Contexto.		X						X	0	
4.2	Comprensión de las Necesidades y Expectativas de las Partes Interesadas.								1	1	
4.3	Determinación del Alcance del Sistema de Gestión de Calidad.								X	0	
4.4	Sistema de Gestión de Calidad y sus Procesos.					X			X	0	
5.1.1	Generalidades.										
5.1.2	Enfoque al Cliente.										
5.2.1	Establecimiento de la Política de la Calidad.								X	0	
5.2.2	Comunicación de la Política de Calidad.								X	0	
5.3	Roles, Responsabilidades y Autoridad en la Organización.										
6.1	Acciones para abordar las Oportunidades y Riesgos.							X	X	0	
6.2	Objetivos y Planeación para alcanzarlos.								X	0	
6.3	Planificación de los Cambios.								X	0	
7.1.1	Generalidades.										
7.1.2	Personas.										
7.1.3	Infraestructura.						X	X		0	
7.1.4	Ambiente para la Operación de los Procesos.						X	X		0	
7.1.5.1	Generalidades. Recursos para el Seguimiento y la Medición.										
7.1.5.2	Trazabilidad de las Mediciones.										
7.1.6	Conocimiento Organizacional.										
7.2	Competencia.										
7.3	Toma de Conciencia.										
7.4	Comunicación.										
7.5	Información documentada.		X	X			X		X	0	
7.5.1	Generalidades.								X	0	
7.5.2	Creación y Actualización.								X	0	
7.5.3	Control de la Información documentada.								X	0	
8.1	Planificación y Control Operacional.			X		X				0	
8.2.1	Comunicación con el Cliente.										
8.2.2	Determinación de los Requisitos relacionados con el Producto y Servicio.		X							0	
8.2.3	Revisión de los Requisitos relacionados con el Producto y Servicio.										
8.2.4	Cambios en los requisitos para los Productos y Servicios.										
8.3.1	Generalidades.		NA							NA	
8.3.2	Determinación de las Etapas y los Controles para el Diseño y Desarrollo.		NA							NA	
8.3.3	Elementos de entrada para el Diseño y Desarrollo.		NA							NA	

8.3.4	Controles de Diseño y Desarrollo.	NA																	NA
8.3.5	Salidas del Diseño y Desarrollo.	NA																	NA
8.3.6	Cambios del Diseño y Desarrollo.	NA																	NA
8.4.1	Control de los Productos y Servicios proporcionados externamente. Generalidades.																		
8.4.2	Tipo y Alcance del control de los suministro externo.																		
8.4.3	Información para Proveedores Externos.																		
8.5.1	Control de producción y prestación del Servicio.		X	X	X														0
8.5.2	Identificación y trazabilidad.					X													0
8.5.3	Propiedad pertenece a los clientes o proveedores externos.																		
8.5.4	Preservación.																		
8.5.5	Actividades Posteriores a la Entrega.																		
8.5.6	Control de Cambios.																		
8.6	Entrega de Productos y Servicios.																		
8.7	Control de los Elementos de salida del Proceso, Productos y Servicios No Conformes.																		
9.1.1	Monitoreo, Medición, Análisis y Evaluación. Generalidades		X			X													0
9.1.2	Satisfacción del Cliente.		X							X									0
9.1.3	Análisis y Evaluación.		X																0
9.2	Auditoría Interna.									X									0
9.3.1	Revisión por la Dirección. Generalidades.									X									0
9.3.2	Entradas de la Revisión por la Dirección.									X									0
9.3.3	Salidas de la Revisión por la Dirección.									X									0
10.1	Mejora. +++Generalidades.									X									0
10.2	No conformidades y acciones correctivas.									X									0
10.3	Mejora continua.									X									0
	Uso de la Marca de Certificación y el Símbolo de Acreditación																		
Observaciones de la Revisión Documental:																			
Solicitud de Certificación/ Revisión Documental:		<Insertar Texto>																	
Cláusula/ Descripción y Comentario		<Insertar Texto>																	

Notas del Auditor/ Pistas Significativas de la Auditoría

Auditor:	José Antonio Herrera González
Auditado:	José Fabián Muñoz Portilla Jefe de Departamento de Programación y seguimiento Rosalba Sánchez García Analista Técnico y Enlace de la calidad María Isabel Cortes Rodríguez Coordinadora de Enlaces técnicos de la Calidad del área de planeación, programación y presupuesto.
Fecha:	26 de Septiembre del 2018
Proceso/ Actividad:	Programación anual (versión 7) / Departamento de Programación y Seguimiento
Requisito	8.5.1, Requisitos Legales 8.2.2. , 9.1, 9.1.3, 9.1.2 , 4.1, 7.5
Conclusión	Conforme
Notas:	

Procedimiento de programación anual copia 0019

8.5.1 Procedimiento programación anual copia controlada 0019

Objetivo: Desarrollar y ejecutar eficientemente la planeación estratégica de acciones y recursos institucionales, precisando las metas y objetivos a corto plazo, orientados a brindar un servicio educativo de calidad que cumpla con los requisitos normativos de un enfoque basado en resultados, para los estudiantes y partes interesadas

Oficinas centrales administrativa y de planeación, programación y presupuestos.

Programación de metas anuales se basa en proyecto de presupuestos de egresos PPE y programación de actividades y calendarización de las metas mensuales mediante el programa de metas anuales con enfoque a resultados

Programación de metas anuales PMA con enfoque a resultados y seguimiento mensual.

Sistema en línea programa de seguimiento y evaluación del programa de metas anuales PSEPMA

Enero de 2018 a diciembre del 2018

Proyecto de presupuestos de egresos PPE, con

Secretaría de Finanzas del Estado SEFIPLAN Finanzas de Veracruz, solicita un proyecto de presupuesto pasa al congreso para que lo aprueben,

Oficio SFP/0784 2018 de fecha 28 agosto del 2018 de acuerdo a los artículos 5, 11 de la ley de disciplina financiera de las entidades y los municipios, 9 y 20 de fracciones VIII y IX de la ley número 58 orgánica del poder ejecutivo para el estado de Veracruz de Ignacio de la Llave, 9 fracción II inciso e) y 25 de ley de planeación del estado de Veracruz, artículo 18 de la ley de asociaciones público privadas para el estado de Veracruz

Criterios para la formulación del proyecto de presupuesto de egresos para ejercicio fiscal 2019

Lineamientos generales y calendario de actividades

8.2.2 Requisitos Legales:

Secretaría de Finanzas del Estado SEFIPLAN Finanzas de Veracruz solicita un proyecto de presupuesto pasa al congreso para que lo aprueben,

Oficio SFP/0268/ 2017 de fecha 28 agosto del 2017, asuntos criterios para la formulación del proyecto de presupuesto de egresos para el ejercicio fiscal 2018. De acuerdo a los artículos 5, 10, 11 de la ley de disciplina financiera de las entidades y los municipios, 9 y 20 de fracciones VIII y IX de la ley número 58 orgánica del poder ejecutivo para el estado de Veracruz de Ignacio de la Llave, 9 fracción II inciso e) y 25 de ley de planeación del estado de Veracruz, artículo 18 de la ley de asociaciones público privadas para el estado de Veracruz, artículo 14 fracción VII del reglamento interior de la secretaría de finanzas y planeación del gobiernos del estado de Veracruz.

Criterios para la formulación del proyecto de presupuesto de egresos para ejercicio fiscal 2018

Lineamientos generales y calendario de actividades

Programa institucional de desarrollo PIDE 2017-2018 y Depto. De Planeación Institucional

Entrada para Programación anual

Marco Normativo Artículo 3 de la construcción por EUM

Ley General de Educación Artículos 3, 7, 8,

Estrategias: atender a la demanda educativa considerando los grupos vulnerables de la población

Elevar la calidad en el servicio educativo, a través del seguimiento y evaluación de los procesos y planes de mejora

Mejorar el índice del desarrollo profesional del personal docente, directivo y administrativo, incrementando la participación de los trabajadores para mejorar la infraestructura física y tecnológica a través de la gestión y seguimiento para la aplicación del recurso federal y estatal destinado a la infraestructura

Fortalecer los programa de vinculación y gestión de recursos propios a través de la cooperación bilateral con diversas instituciones educativas y sectores productivos

Realizar acciones que fomenten la salud, la cultura y el deporte a través de la participación de los estudiantes en actividades extracurriculares, encuentros y olimpiadas

Impulsar de acciones educativas para disminuir el abandono escolar acordes a la reforma educativa

Impulsar comunicación y difusión institucional, a través de nuevas tecnologías de comunicación que permitan que la información sea ágil, oportuna económica y atractivas estrategias transversales son 4, seguimiento a indicadores y anexos.

Circular N°DPYS/006/2017 fecha 31 de octubre del 2017, asunto integración del POA anual, Programa de metas anuales

De acuerdo a la Constitución Política de Estado de Veracruz Artículo 49 fracción X de la Ley Orgánica del Poder Ejecutivo del Estado de Veracruz artículos 5 y 8 de la Constitución y de la Ley de Planeación en el Artículo 27

Página sigaa.cobaev.edu.mx

Se puede acceder a módulos académicos lo alumnos y administrativos,

Módulo PSEPOA Y cambiara a PMA

Índice programación anual de proyectos

Existen 6 proyectos para efectos presupuestales, que engloban al PIDE

Atención a la demanda y calidad educativa

Desarrollo profesional del personal docente, directivo y administrativo

Vinculación a la salud, arte, cultura y deporte

Gestión directiva y administración

Mejora de la infraestructura educativa

Las áreas definen metas en áreas de oficinas centrales, planteles,

Plantel pueblo viejo zona 1, COBAEV 01, Presupuestal 801

56 metas para este plantel y seguimiento sistema PSEPOA ahora va PSEPMA

El proyecto presupuestal de egresos del COBAEV

Secretaria de Finanzas del Estado semiplano Finanzas de Veracruz solicita un proyecto de presupuesto pasa al congreso para que lo aprueben,

Oficio SFP/0268/ 2017 de fecha 28 agosto del 2017, asuntos criterios para la formulación del proyecto de presupuesto de egresos para el ejercicio fiscal 2018.

de acuerdo a los artículos 5, 10, 11 de la ley de disciplina financiera de las entidades y los municipios, 9 y 20 de fracciones VIII y IX de la ley número 58 orgánica del poder ejecutivo para el estado de Veracruz de Ignacio de la Llave, 9 fracción II inciso e) y 25 de ley de planeación del estado de Veracruz, artículo 18 de la ley de asociaciones público privadas para el estado de Veracruz, artículo 14 fracción VII del reglamento d interior de la secretaria de finanzas y planeación del gobiernos del estado de Veracruz.

Criterios para la formulación del proyecto de presupuesto de egresos para ejercicio fiscal 2018

Lineamientos generales y calendario de actividades

Los lineamientos para elaboración de los programa sectoriales derivados del plan veracruzano de especificados de disciplinas, control y austeridad eficaz de las dependencias y entidades del poder ejecutivo así como lineamientos del gasto público en el estado de Veracruz: se emiten los criterios para la formulación del proyecto de presupuesto de egresos 2018

Aquí se indican los criterios que emite la sefiplan y las líneas estratégicas de desarrollo del COBAEV, Para la formulación del PPE Y determina los recursos necesarios para el siguiente ejercicio.

Proyecto de presupuestos de egresos institucional, 2018 septiembre del 2017 COBAEV

Gobierno del Estado, dotado de una personalidad jurídica y patrimonio propio, creado mediante decreto expedido por el Ejecutivo Estatal el 30 de julio de 1988. Tiene como objetivo impartir e impulsar la educación correspondiente al bachillerato en sus características propedéutica y terminal, dentro de esta entidad federativa.

La administración actual 2016-2018, asume la responsabilidad de dirigir a la Institución y el servicio educativo que dignamente oferta a la comunidad estudiantil del Estado de Veracruz. En acuerdo a la alineación de los Programas Estatal de Educación 2017-2018, Plan Nacional de Desarrollo 2013-2018, Programa Sectorial de Educación y Plan Veracruzano de Desarrollo 2016-2018, donde se dará atención a las estrategias Estatales y Sectoriales, y la unificación de esfuerzos para avanzar en el ejercicio fiscal siguiente.

El COBAEV atiende en la actualidad a una población escolar de 42,911 estudiantes a nivel de bachillerato, en dos modalidades educativas, siendo la modalidad escolarizada la que cuenta con mayor número de estudiantes, atendiendo actualmente a 42,600 alumnos (as) y de Educación Media Superior a Distancia, con 311 estudiantes, en 71 planteles, de los cuales 69 pertenecen a la modalidad escolarizada y 2 de Educación Media Superior a Distancia (EMSAD), distribuidos en 8 Coordinaciones de Zona.

9.1, 9.1.3, 9.1.1 Seguimiento, medición análisis y evaluación. Análisis y evaluación.

A continuación se describen las estrategias rectoras y transversales que sustentan la operatividad de los Programas y Acciones que lleva a cabo el COBAEV. Denotándose los indicadores estratégicos, Meta establecida para el año 2018, así como, las acciones y obras a desarrollar y el presupuesto estimado para su ejecución de acuerdo al cumplimiento de las siguientes estrategias, objetivos y proyectos.

Las acciones para fortalecer el servicio educativo serán: Reunión Nacional de Directores generales y Académicos de los Colegios de Bachilleres, Reunión Estatal de Subdirectores y Coordinadores de Zona, reuniones de trabajo en planteles de la Zona III, referente a los exámenes diagnósticos PLANEA y seguimiento a los planteles que integran el SNB, para dichas actividades se tiene proyectado una erogación de \$392,780.00, pesos con una atención de todo el subsistema COBAEV, en 64 municipios.

Se dará seguimiento a la impartición de programas de estudio y evaluación de los aprendizajes, a través de seis supervisiones a diferentes coordinaciones de zona (I-II-III-VI-VII y VIII), con el objetivo de atender a 14,400 hombres y 21,600 mujeres, requiriéndose para ello la cantidad de \$192,000.00 pesos

3. Mejorar el índice del desarrollo profesional del personal docente, directivo y administrativo, incrementando la participación de los trabajadores.

Para el eficiente desempeño de las funciones el COBAEV brinda capacitación permanente al Personal Directivo, Administrativo y Docente de Oficinas Centrales y plateles, para desarrollarse en conocimientos, habilidades y aptitudes a fin de fortalecer las competencias en el desempeño laboral.

En el rubro de Servicio Profesional Docente para el año 2017 se obtuvo un 23% de Docentes evaluados, esperando alcanzar para el 2018 un 27.31%, para el caso de los Directores de planteles participantes en PROFORDIR en el 2017 se capacitó un 92.5%, esperando para el 2018 alcanzar la meta de 95.77%, en relación a los planteles inscritos en el proceso de Evaluación del Servicio Profesional Docente para este 2017 se logró una participación

88.73%, teniendo como objetivo principal mantener este porcentaje en el ejercicio fiscal 2018.

El objetivo es la acreditación de profesores del COBAEV, en los cursos de Estrategia Nacional de Formación Continua de profesores de Educación Media Superior, incrementar la cantidad de Directores y Docentes acreditados en los programas de actualización y profesionalización directiva y formación docente de la EMS.

Con el propósito de llevar a cabo este programa se tiene proyectada la participación en las Academias Estatales de Profesores y cursos de formación, capacitación y actualización docente de los 71 planteles para el ejercicio fiscal 2018, beneficiando a todo el subsistema COBAEV., con un presupuesto estimado de \$2,377,475.00 pesos

Para el cumplimiento de estos programas se pretende otorgar Becas a trabajadores y entrega de la presea al mérito docente, con las cuales se beneficiarán a 21 mujeres y 9 hombres, requiriéndose un presupuesto estimado en \$590,000.00, pesos se aplicarán en los municipios donde se ubican los planteles.

Coordinar y organizar la entrega del reconocimiento al personal docente, administrativo, de apoyo y asistencia a la educación, para estas acciones se requiere un monto aproximado de \$140,000.00

Pesos beneficiándose a los 71 planteles y oficinas centrales.

4. Mejorar la infraestructura física y tecnológica, a través de la gestión y seguimiento para la aplicación de los recursos federales y estatales destinados a Infraestructura.

El Colegio en pro de la mejora y funcionalidad de los espacios físicos, a través de los programas: Mantenimiento a la Infraestructura Física y Escuelas al Cien, 20,000 alumnos (as) beneficiados con un presupuesto de \$400,000.00 pesos.

En cumplimiento a lo estipulado por el Sistema Nacional de Bachillerato, para la realización de las actividades educativas y administrativas en los Planteles y en las Oficinas Centrales del Colegio. Se brinda atención de infraestructura Física a los planteles durante el 2017, se equipó el 80.28% de las aulas y se programa para el 2018 contar con mayor infraestructura para obtener el 91.54% de los planteles que conforman el Colegio y brindar un servicio de calidad.

Se realizarán visitas con la finalidad de supervisar la infraestructura física y requerimientos a las necesidades de mejora de 40 planteles de los 71 que conforman el Colegio, beneficiando a 18,720 estudiantes. Con un presupuesto requerido de \$596,480.00 pesos.

Así como, el mantenimiento de infraestructura física en 61 de los 71 planteles, beneficiando a 40,332 alumnos, 19,166 hombres, 21,166 mujeres, con un presupuesto \$ 17, 940,000.00 pesos.

En la ejecución del Programa de Equipamiento Tecnológico, se beneficiaran a 20,000. Alumnos (as) con un presupuesto estimado de \$ 2,800.000.00 pesos, en el fortalecimiento de la infraestructura tecnológica se beneficiarán 10,000 alumnos(as) con un presupuesto de \$1,000.000.00 pesos.

Adquisición de Bienes y Servicios. Para el cumplimiento del programa se realizarán adquisiciones y contrataciones de bienes y servicios conforme a lo establecido en el Programa Anual de Adquisiciones para 2018, a fin de contribuir a fomentar un gasto eficiente, que promueva el desarrollo y la productividad dentro de un marco de rendición de cuentas.

Se dotará la adquisición de material de oficina, beneficiando 1,386 hombres y 2,080 mujeres, de artículos de limpieza 17,661 hombres y 26,490 mujeres, de mobiliario escolar, 427 hombres y 642 mujeres de los 71 planteles que conforman el Colegio, con un presupuesto de \$3, 834,209.00 pesos, y de equipos de cómputo beneficiando a 2,247 hombres y 3,438 mujeres de 9 planteles de los 71 que conforman el colegio, con un presupuesto de \$660,000.00 pesos.

Asimismo, se atenderán los requerimientos internos y externos de Recursos Materiales, Financieros y Humanos que requieran las áreas y planteles del Colegio, con una erogación aproximada de \$223,000.00 pesos, beneficiando al personal de oficinas centrales y estudiantes de los 71 planteles.

5. Fortalecer los programas de vinculación y gestión de recursos propios, a través de la cooperación bilateral con diversas instituciones educativas y sectores productivos.

El colegio establece vínculos con diversas instituciones y sectores productivos, por medio de gestionar convenios de colaboración con la finalidad de obtener apoyos que coadyuven en beneficio de los estudiantes para continuar su educación al nivel superior y al sector productivo.

Para lo cual se llevarán a cabo supervisiones, verificaciones y entrega de material de apoyo para el eficiente funcionamiento de los proyectos generadores beneficiando a la comunidad estudiantil con un presupuesto estimado de \$100,000.00 pesos.

6. Realizar acciones que fomenten la salud, la cultura y el deporte, a través de la participación de los estudiantes en actividades extracurriculares, encuentros y olimpiadas.

La institución desarrolla eventos académicos, culturales, artísticos y deportivos, como parte fundamental de la vida académica de los alumnos, para propiciar la

Sana competencia, la promoción y el fortalecimiento de una formación integral del estudiante.

Olimpiadas del Conocimiento, Arte, Cultura y Deporte; se organizarán distintas Olimpiadas de conocimientos y deportes, a fin de promover la construcción de una cultura de convivencia escolar, democrática, participativa y solidaria; en su fase regional se tiene contemplado la participación de 12,780 alumnos (as); en la fase estatal 2,000 estudiantes, en donde los ganadores de los primeros lugares tendrán derecho a participar en olimpiadas que se realicen a nivel nacional, principalmente en las materias de Biología, Química, Informática, Matemáticas, Física, además del concurso nacional de aparatos y experimentos de Física, la estimación presupuestal es de \$2,933,920.00 pesos.

Se pretende instrumentar el fortalecimiento de habilidades y prácticas formativas en materia de higiene y limpieza en la comunidad escolar de los 71 planteles, mediante actividades que prevengan enfermedades o acciones que afecten su bienestar físico, mental y social de los estudiantes. Realizando supervisiones y capacitaciones de Protección e Higiene Seguridad y Emergencia Escolar, en zonas del COBAEV., siendo beneficiados un aproximado de 15,175 alumnos (as), docentes y administrativos en 22 de los 71 planteles.

Asimismo, se organizarán acciones de Protección Civil en eventos oficiales de la institución e invitaciones externas, se pretende adquirir equipo básico de las unidades internas de protección civil. (Extintores, alarmas de contingencia, detectores de humo, botiquines, chalecos, brazaletes y letreros de señalización), en beneficio de 43,177 alumnos (as), docentes y administrativos de 66 planteles. Otra de las acciones encaminadas a la protección civil es la difusión de material impreso como trípticos, lonas y folletos para las campañas permanentes. Con un costo estimado de \$1'148,400.00 pesos.

Se pretenden promover, verificar y capacitar a los Comités de Contraloría Ciudadana beneficiando 19,721 alumnos (as) de 32 de los 71 planteles, así mismo, dotar de material de difusión, de apoyo y normativo necesarios para su funcionamiento

4.1 ESTRATEGIAS TRANSVERSALES

1. Reforzar la equidad de género, a través de la Instalación de la red estatal de enlaces de género y equipos de mediación.

Crear y operar la Red Estatal de Enlaces de Género del COBAEV, para fortalecer la cultura de la prevención y de denuncia en las y los jóvenes; directivos, personal docente y administrativo, así como, en madres y padres de familia en cada uno de los planteles del COBAEV., lográndose brindar atención a más de 45,000 personas.

Las acciones a realizar son las siguientes: una Reunión Anual de la Red Estatal de Enlaces de Género y tres Reuniones con titulares y enlaces de Género de las Secretarías de la Administración Pública del Estado de Veracruz, además de desarrollar procesos de capacitación y profesionalización de las y los integrantes de la Red de Enlaces de Género de Oficinas Centrales del COBAEV., para cumplir con estas actividades se estima un presupuesto de \$212,500.00 pesos. Se llevarán a cabo en la ciudad de Xalapa con la participación de 5 hombres y 206 mujeres.

2. Fortalecer el Sistema de Gestión de la Calidad del COBAEV, por medio del programa de mejora continua que eleve la satisfacción del estudiante.

El Sistema de Gestión de la Calidad es fundamental para el Colegio de Bachilleres, certificado Norma ISO 90001:2008 desde el año 2009 tanto en sus procesos sustantivos y de apoyo, ha sido una herramienta eficaz para mejorar el servicio educativo que se ofrece. A fin de consolidar la implantación del SGC se realiza el programa de mejora continua orientado a elevar la satisfacción del estudiante.

9.1.2 En la Evaluación de la Satisfacción del estudiante los jóvenes manifiestan su percepción sobre el servicio educativo que se ofrece en los planteles. El resultado del 2017 fue del 79.70% y se pretende que para el año 2018 se incremente en .30 puntos porcentuales, es decir, en un 80% de satisfacción.

Se realizarán campañas de Sensibilización y difusión de las modificaciones al SGC con el objetivo de lograr la Certificación de la nueva versión de la Norma ISO 9001:2015. El presupuesto requerido se enfocará a la edición de nuevos documentos normativos y contratación de un Organismo Certificador.

Así mismo, se contempla la reingeniería, realineación y re conceptualización de los mecanismos de control para medir los resultados de la Institución de manera mensual trimestral y anual. Presupuesto que se aplicaría en la infraestructura informática necesaria para la actualización del PSEPOA y los instrumentos de control que se requieran aplicar.

3. Realizar acciones que permitan el Ingreso y permanencia de los planteles en el Padrón de Buena Calidad del Sistema Nacional de Educación Media Superior, a través del acompañamiento en los procesos de acreditación y promoción al padrón de buena calidad

En el año 2017 se obtuvo un 56.33% de planteles inscritos y se pretende que para el 2018, un porcentaje del 78.87%, es decir, un incremento del 22.54%.

Para impulsar los procesos de acreditación de los planteles las acciones a realizar son: actividades de desarrollo y fortalecimiento académico, las cuales para poder efectuarlas, es necesario un presupuesto de \$157,180.00 pesos, la población objetivo serían los 71 planteles, abarcando un total de 64 municipios.

4. Mejorar la práctica de la gestión y funciones sustantivas con transparencia y rendición de cuentas, a través del seguimiento puntual del marco normativo.

Con la finalidad de consolidar los programas de rendición de cuentas establecidos en la práctica de la gestión institucional, se analiza e interpreta los estados financieros y de informes externos requeridos, para controlar la documentación e información de las transacciones sujetas al registro contable, elaborar informes para la situación de estado financieros y efectuar conciliaciones bancarias beneficiando a todo el personal del Colegio, estimando un presupuesto de \$50,000.00 pesos. Se tramitará fondos rotatorios para capacitaciones en materia de finanzas, viáticos para supervisiones, revisiones financieras y administrativas en planteles y Coordinaciones de Zona; beneficiando a todo el personal del COBAEV, con un presupuesto de \$265,180.00 pesos.

Tramitar declaraciones de retención (ISP, honorarios, arrendamientos y asimilables) beneficiando a todo el personal del COBAEV, con un presupuesto de \$50,000.00 pesos para este ejercicio fiscal.

En relación a las acciones administrativas: revisar y registrar plantillas en el sistema, timbrado electrónico para el pago de nómina, así como, la gestión de trámites de seguridad social y de obligaciones fiscales. Beneficiando a todo el personal del COBAEV, para poder cubrir estos gastos se necesita un presupuesto de \$202,000.00 pesos.

Con el objetivo de obtener los documentos normativos de legislación de bienes inmuebles del Colegio, se realizarán acciones jurídicas, así como, el suministro del pago de publicaciones en la Gaceta Oficial del Estado, beneficiando a toda la población estudiantil, con un presupuesto de \$ 240.000.00 pesos.

Para promover la Unidad de Transparencia en todos los Centros de trabajo del COBAEV., con atención a las solicitudes de Acceso a la Información Pública, se programa para el año 2018, verificar la Actualización del Portal de Transparencia y la Plataforma Nacional, beneficiando a 20,727 hombres y 22,473 mujeres, estimando el presupuesto de \$100,000.00 pesos.

Compromiso 2018

El Colegio de Bachilleres del Estado de Veracruz, asume su responsabilidad y el compromiso de erogar los recursos con base en los requerimientos y programas establecidos en su Programa Institucional de Desarrollo 2017-2018, para que en conjunto con la comunidad escolar, tengamos un subsistema generador de talentos y ofertando un servicio de calidad.

Esta administración reconoce la importancia y la necesidad de replantear los programas y las políticas de gasto y orientarlas a resultados, es decir, debemos garantizar que cada peso del presupuesto público gastado signifique un peso invertido en el futuro de nuestros alumnos.

Podemos mantener los programas existentes o mejorarlos; y con ello la productividad del Colegio siga estancada o que el Colegio se constituya como el principal motor de cambio; de esta manera, conformarnos con la inercia o emprender reformas que permitan transformar al COBAEV.

Índice de carpetas. VI.
Exposición de motivos,
Estructura orgánica
Plantilla de plazas
Contrato de arrendamientos
Padrón vehicular
Reportes de gastos corriente
Reportes de indicadores
Obra pública no aplica
Información adicional

Oficio para SEFIPLAN CBV/DG/751/2017 año de centenario de la promulgación de la const de política de los estados unidos mexicanos, asunto proyecto de presupuesto de egresos 2018A 3 de octubre del 2018
Xalapa de 3 octubre del 2017

Información den discos digitales del proyecto de presupuestos de egresos 2018
Se firma por el director general y el director de planeación, programación y presupuesto.

7.5 Información documentada.

Manual de criterios de proyectos de presupuesto de egresos 2018, Objetivos, introducción, marco institucional del COBAEV, objetivos, políticas del proyecto de presupuesto egresos, lineamientos para la aplicación de gastos corriente, techo presupuestal, catálogos programáticos y formatos, y anexos de formatos.

Se recibe un presupuesto federal y estatal 50% y 505 se firma un convenio Anexo de ejecución de apoyo financiero. Anexo de ejecución Entre el ejecutivo federal por SEP, gobierno del estado, subsecretario de educación media superior, gobernador de estado de Veracruz, coordinador sectorial de operación técnica y financiera de la subde de educación superior, secretario de gobierno, coordinador de subsidios educación, secretario de educación, director de general.

Anexo de Ejecución 2017 apoyo financiero SEMS COBAEV VERACRUZ

Se firma cada año

Circular 052 Y ppe 2018 del plantel Platón Sánchez 65 pertenece a la zona 1, curos y carpeta para la elaboración de proyecto de presupuesto para el ejercicio fiscal 2018, manual para el llenado del formato, en Excel, techo presupuestal 2018 100,000

Zonas 8 y 71 planteles

Procedimiento de Programación Anual

Oficio N ° CBV/ DPPYP/ 052/2017, Asunto proyecto de presupuesto 2018, fecha 27 de noviembre del 2018, Artículos 5,10, 11 de la ley de disciplina financiera de las entidades y municipios 9, y 20 fracciones VIII y IX de la ley número 58 Orgánica del poder ejecutivo para el estado del Veracruz

Para la formulación del proyecto de presupuesto de egresos para el ejercicio fiscal 2018, dirigido a los directores de planteles, unidades de acceso a la información, coordinación de zona, Directores de plantel, directores de área

Auditor:	José Antonio Herrera González
Auditado:	C.P. Irma Acosta Lagunes Jefa de Depto. De Control Presupuestal Norma Teresa Montoya Quiroz Analista de Control Presupuestal y Enlace de calidad Carmen Carmona Martínez Analista Presupuestal
Fecha:	26 de Septiembre del 2018
Proceso/ Actividad:	a) Gestión de recursos financieros (versión 9) / Departamento de Control Presupuestal b) Programación anual (versión 7) / Departamento de Control Presupuestal
Requisito	8.5, 8.1, 7.5,
Conclusión	Conforme
Notas:	

8.5
Procedimiento Programación anual: 0024

El Colegio de Bachilleres del Estado de Veracruz, asume su responsabilidad y el compromiso de erogar los recursos con base en los requerimientos y programas establecidos en su Programa Institucional de Desarrollo 2017-2018, para que en conjunto con la comunidad escolar, tengamos un subsistema generador de talentos y ofertando un servicio de calidad.

Esta administración reconoce la importancia y la necesidad de replantear los programas y las políticas de gasto y orientarlas a resultados, es decir, debemos garantizar que cada peso del presupuesto público gastado signifique un peso invertido en el futuro de nuestros alumnos.

Podemos mantener los programas existentes o mejorarlos; y con ello la productividad del Colegio siga estancada o que el Colegio se constituya como el principal motor de cambio; de esta manera, conformarnos con la inercia o emprender reformas que permitan transformar al COBAEV.

Índice de carpetas. VI.
Exposición de motivos,
Estructura orgánica
Plantilla de plazas

Contrato de arrendamientos
Padrón vehicular
Reportes de gastos corriente
Reportes de indicadores
Obra pública no aplica
Información adicional

Oficio para SEFIPLAN CBV/DG/751/2017 año de centenario de la promulgación de la Constitución de Política de los Estados Unidos Mexicanos, asunto proyecto de presupuesto de egresos 2018A 3 de octubre del 2018
Xalapa de 3 octubre del 2017
Información en discos digitales de proyectos de presupuestos de egresos 2018
Se firma por el director general y el director de planeación, programación y presupuesto.

Manual de criterios de proyectos de presupuesto de egresos 2018, Objetivos, introducción, Marco Institucional del COBAEV, Objetivos, políticas del proyectos de presupuesto egresos, lineamientos para la aplicación de gastos corriente, techo presupuestal, catálogos programáticos y formatos, y anexos de formatos.
Se recibe un presupuesto federal y estatal 50% y 505 se firma un convenio. Anexo de ejecución de apoyo financiero. Anexo de ejecución Entre el ejecutivo federal por SEP, gobierno del estado, subsecretario de educación media superior, gobernador de estado de Veracruz, coordinador sectorial de operación técnica y financiera de la subde de educación superior, secretario de gobierno, coordinador de subsidios educación, secretario de educación, director de general.
Anexo de Ejecución 2017 apoyo financiero SEMS COBAEV. Veracruz. Se firma cada año

Circular 052 Y ppe 2018 del plantel Platón Sánchez 65 pertenece a la zona 1, curos y carpeta para la elaboración de proyecto de presupuesto para el ejercicio fiscal 2018, manual para el llenado del formato, en Excel, techo presupuestal 2018 100,000

Zonas 8 y 71 planteles

8.1
Procedimiento de Programación Anual.
OFICIO N ° CBV/ DPPYP/ 052/2017, Asunto proyecto de presupuesto 2018, fecha 27 de noviembre del 2018, Artículos 5,10, 11 de la ley de disciplina financiera de las entidades y municipios 9, y 20 fracciones VIII y IX de la ley número 58 orgánica del poder ejecutivo para el estado del Veracruz

Para la formulación del proyecto de presupuesto de egresos para el ejercicio fiscal 2018, dirigido a los directores de planteles, unidades de acceso a la información, coordinación de zona, directores de plantel, directores de área

Disco de proyecto de presupuesto de egresos 2018 COBAEV

Gobierno del Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave Fecha: 06/10/2017
Calendario Institucional Presupuesto - 2018 Hoja: 1 de 1
Capítulo 400000 Transferencias, Asignaciones, Subsidios y Otras Ayudas
Concepto 41 Transferencias Internas y Asignaciones al Sector Público

7.5 Información documentada:

Procedimiento de Gestión de Recursos Financieros copia 0029
Documentar la Gestión de los Recursos Financieros del COBAEV, desde las solicitudes y pago o radicación de recursos, hasta la elaboración y emisión de los informes presupuestales y los estados financieros.

Oficio N° CBV/DG/DPPYP/8885//2018 fecha del mes de agosto, por concepto de servicios personal y gastos de operación mes de agosto, 2018,
Correspondientes al ejercicio del fiscal 2018, servicio personales y gastos de operación del mes de agosto del 2018, firma del director SEMS, SUP Secretaria Educación Media Superior.
Reporte de CLC cuenta por liquidar certificada Subsecretaria de Recursos Financieros de la SEMS, y los recursos se solicitan a la Secretaria de Finanzas del Gobierno del Estado tanto Federal y Estatal. Se indica el monto.

Oficio de Solicitud de Subsidio Federal de agosto 2018, CBV/DPPYP/701/2018, Dirigido al Subsecretario de egresos de la SEFIPLAN, Se indican recursos, dirige el CP Onésimo Pérez Peralta, se acompaña de recibo y orden de pago. Solicitud de comprobación de recursos por conceptos y gastos de operación.

Recursos Estatales, Solicitud de Subsidio Estatal de agosto 2018.
Oficio de Solicitud de Subsidio Federal de 10m agosto 2018, CBV/DPPYP/700/2018, Dirigido al Subsecretario de egresos de la SEFIPLAN, se indican recursos, dirige el CP Onésimo Pérez Peralta, se acompaña de recibo y orden de

pago de comprobación de recursos por conceptos y gastos de operación, y materiales y suministros y servicios generales por diferentes montos.

Departamentos De recursos financieros les manda un reporte de depósitos por subsidio de banco Banorte Colegio de Bachilleres, consulta de cuentas de cheques del depósito, con sello de depto. De control presupuestal.

Auditor:	José Antonio Herrera González
Auditado:	María de Jesús López de la Maza Analista de Recursos Financieros y Enlace del SGC Lorena Gómez Estrada Analista de Recursos Financieros y Enlace Alberto Flores Torales Auxiliar Administrativo Carlos Ramírez Ocampo Jefe del Departamento Financiero Andrea Landaverde Rojano Encargada de Caja o Analista de caja
Fecha:	26 de Septiembre del 2018
Proceso/ Actividad:	a) Gestión de recursos financieros (versión 9) / Departamento de Recursos Financieros
Requisito	8.5,
Conclusión	Conforme
Notas:	

8.5
Procedimiento de Gestión de recursos financieros 25 de la carpeta de procedimiento operativos copia controlada 0061

Documentar de la gestión de los recursos financieros del Colegio de Bachilleres del Estado de Veracruz COBAEV, desde las solicitudes y pago o radiación de recursos, hasta la elaboración y emisión de los informes presupuestales y los estados financieros

Documento de afectación presupuestal/ orden de pago fecha 7 septiembre del 2018, plantel Huatusco 25 Folio de control presupuestal. 4108 folio control sistema de pago SUAFOP sistema único de administración financiera de organismos públicos 002796 Con firmas de director y administrativo plantel, director de PPP, jefe de depto. De control presupuestal, jefe del departamento de recursos financieros, director administrativo.

Hoja del SUAFOP Solicitud – comprobación de recursos fecha de trámite 14-09-2018
Plantel Huatusco, conceptos, importes, firma del analista Lorena Gómez y CP Carlos Ramírez
Oficio COBAEV/747/ 2018 asunto rotatorio de agosto, Pagado, Ley de contabilidad gubernamental Edo de Veracruz, de la directora del plantel Huatusco y lo dirige al director administrativo de COBAEV
Documentación soporte del fondeo rotatorio agosto 2018, oficio 097 del plantel
Solicitud de fondo a comprobar del plantel de la persona comisionada, anexo 7 registro único de comisiones al personal, facturas y comprobantes de gastos,
Sello de operado, y de verificación de vigencia y de que este registrado el proveedor y no sea falso.

Relación de cheques de Plantel 25 17-sept-2018 se genera en caja en SUAFOP

Caja les solicita el CFDI a SEFIPLAN, Oficio CBV7DRF/ 717/2018 Asunto solicitud de recibo de ingreso y cfdi FECHA 13 Agosto del 2018, tesorero SEFIPLAN, de parte de la dirección administrativa COBAEV
Recibo de ingresos folio de operación 3494845 se indica el monto y se envía por correo electrónico el CFDI SEFIPLAN, de los servicios personales y gastos de operación, correspondientes al subsidio federal del mes de agosto del 2018, se gestiona con la secretaria de finanzas que se deposite el monto solicitado,
SEFIPLAN deposita el monto, se deposita en la cuenta del Banco Banorte del COBAEV fecha 30-08-2018 y se le manda al área de control presupuestal con sello

En caja se recibe con recibo de caja general 08750 fecha 15-08-2018, firma de CP Carlos Ramírez,
Se registra en el sistema SUAFOP módulo de caja, relación de depósitos devengados por rangos de fechas de fecha inicial 1-01-2018, al 14-08 -2018, y se indica el origen de recurso federal y estatal.
Se recibe recursos propios por pago de inscripción, cuota semestral, pago de servicios certificados y constancias,
Se ingresan a una cuenta del ingreso del estado, se hace el reporte de cuota arancelaria de agosto del 2018, se genera por mes, en caja en Excel, se indican ingresos por plantel y por cuota arancelaria,

En el reporte de cuotas arancelas de agosto 2018, resumen de depósitos
Plantel tramite, examen de admisión expedición de cedula de preinscripción, constancia de estudios, constancias diversas, certificado incompleto, equivalencia, certificado completo, equivalencia de estudio, reexpedición, exámenes de recuperación, inst. Educ, redondeos, comisión bancaria, total global.
Reportes de cuotas arancelarias de agostos 2018.

Reporte de inscripción 2017 corte al mes de agosto 2018 a cuenta Bancomer, de inscripciones de alumnos semestrales, se hace de forma semestralmente, se separan alumnos de primer ingreso y de segundo a 2018,

Solicitud de comprobación de recursos Fecha tramite 20-09-2018 folio 002892
Afectación presupuestal / orden de pago folio presupuestal 4406 folio de pago 002892, plantel cazonas 24, profesor José Castro Ramírez,
Para sustancias químicas, recarga de extintores, recargas de extintores,
Director de planeación, programación, partida 2510001, función 252, sustancias químicas, oficio de otros gastos sustancias químicas cazonas de herrera fecha 7 de septiembre del 2018, COBAEV/0101/2018 Y fecha 7 septiembre del 2018, COBAEV/ 0106/2018

Factura con sello operado, de verificación de factura, fotos de extintores

Auditor:	José Antonio Herrera González
Auditado:	Cecilia Fabre Hernández Analista del Departamento de Planeación Institucional y Enlace de SGC C.P. Sabina Platas Castellanos Jefe del Departamento de Planeación Institucional María de los Ángeles Ramírez Cabrera Analista del Departamento de Planeación Institucional
Fecha:	27 de Septiembre del 2018
Proceso/ Actividad:	a) Elaboración de la propuesta institucional de ampliación de la cobertura educativa (versión 1) / Departamento de Planeación Institucional.
Requisito	4.4, 8.5.2, 8.1, 9.1.1
Conclusión	Conforme
Notas:	

Se encuentran dentro de la Revisión Directiva: Gestión Directiva
Subproceso de planeación. Procedimiento de la propuesta institucional de ampliación a la cobertura educativa.

4.4 Contexto de la Organización.

Documento y medición de los procesos. Proceso Gestión Directiva

Producto: Planeación estratégica adecuada

Entradas: Análisis de datos de los resultados del SGC

Salidas: Acciones o decisiones para el cumplimiento de objetivos, programas, proyectos y para la mejora continúan.

Indicadores. 5 en total

Procedimiento de Elaboración de la propuesta Institucional de ampliación de la cobertura educativa

Objetivos: mejorar la cobertura en la educación media superior, ampliar la matrícula

Se depende de convocatorias a nivel federal, proyección grupos de alumnos, proyección de plazas de docentes y administrativas,

SEP dictamina estos criterios de aperturas.

Objetivo: Realizar la propuesta anual de ampliación a la cobertura educativa del COBAEV, con el fin de atender las necesidades de crecimiento en horas, gastos de operación y grupos, así como la creación de nuevos planteles, a partir del análisis de las solicitudes y demandas de la población.

8.5.2

Formato 911 lo completan las direcciones de cada plantel. Que Existen 71 planteles de COBAEV

911 Reporte de oficialización de la estadística de educación media superior, plantel,

Plantel COBAEV 38 Ixcatepec Higinio Melgoza. Director Laura Yanet Gómez Salas: Se indica la modalidad

Bachillerato con formación 1 programa alumnos 350, laboratorios existentes 2, talleres existentes 2,

Se realiza el formato 911 en octubre para la muestra se tomó 2017-10-17

Se indican anexo de tecnologías de la información, estadística de educación media superior por plantel 2017-2018 911.7,

101 egresados, se indican estadísticas como motivo de abandono o baja del plantel, personal del plantel, personal docente,

Módulo de extensión y difusión, eventos, servicios a la comunidad, servicio social na, recursos informáticos, sistemas de gestión de plantel recursos, audiovisuales, módulos de infraestructura,

Zona económica 2 1 turno 2016-2017 grupos 9, 344 alumnos, tipo de movimiento se tendría una expansión,

Matrícula 2017-2018 reportada del 911, 350 alumnos y 9 grupos

125 3 grupos en primeros, tercero 119 alumnos 3 grupos, 5 semestre 106 alumnos, 3 grupos,

Se forma de 6 semestres,

Análisis de proyección de grupos mayo 2018, y se hacen metas para 2018 -2019

Primer semestre 150 alumnos 3 grupos, tercero 116 alumnos 3 grupos, 5 semestre 118 alumnos grupos 3,

Padrón de buena calidad del sistema nacional de bachillerato.

COPPEEMSA Consejo para evaluación de la educación del tipo medio superior AC

Manual para evaluar planteles que solicitan ingresar o permanecer en el padrón de buena calidad del sistema nacional de educación media superior Versión 4

Criterios para la proyección de grupos para el análisis nivel 4 por ejemplo máximo hasta 50 alumnos

Para el nivel 3 48 alumnos, nivel 2 45 alumnos, nivel 40 alumnos.

Ciclo escolar agosto 2018, julio 2019

8.1
Proyección de grupo ciclo escolar 2018-2019 análisis fecha 16 de mayo del 2018, plantel, grupos de ciclo escolar, 2017-2018, matrícula de ciclo escolar 2017-2018, proyección de grupos 2018-2019, proyección de alumnos ciclo escolar 2018-2019 estadística mensual 2018, incremento o disminución de grupos ciclo escolar 2018-2019

Proyección de matrícula tomando como base la estadística de alumnos del mes de marzo 2018, plantel, semestres 1, 3 y 5, alumnos, grupos, fichas para nuevo ingreso, y metas 2018 -2019 primero, 3, 5, alumnos de acuerdo al nivel 48 por grupo o de 40-50 alumnos, nivel PBC padrón de buena calidad

Propuesta de ajuste de grupos para el ciclo escolar 2018-2019.

Criterios para proyección de grupos: seguimiento de matrícula, apoyar el ingreso y la promoción en el padrón de buena calidad del SNEMS, Ventas de fichas, consolidación de los grupos por grado, apoyar la acción tutorial, propuesta en general se incrementan 2 grupos completos, se ajustan las horas en 4 planteles incrementando sus grupos de 5 semestre y se ajustan los grupos en 3 planteles para apoyar la acción tutorial, la propuesta ajusta los grupos de 1011 a 1013, del total de planteles. Y en presentación power point de la propuesta y diagnóstico del ciclo escolar 2018-2019.

La propuesta final área académica, recursos humanos, área administrativa,

Lic. Alicia López de la Cruz plantel 69 Juan Rodríguez Clara, oficio asunto proyección de grupos ciclo 2018-2019 fecha 2 julio 2018, de parte de cp. Onésimo Pérez primero 2 grupos, tercero 2, quinto 2 total 6 grupos

Por ejemplo respuesta de plantel oficio CBV.DG/706/2018 fecha 16 agosto 2018

Plantel 9 Tamihua fecha 14 de agosto sobre grupo 303, para recuperar el grupo 303, y con respuesta al oficio 09/289/2018 del plantel 09 Tamihua Lic. Marissa Ferral Cruz dirigida al CP Onésimo Pérez Peralta.

Estructura ocupacional para planteles asignación de plazas según matrícula se indican puestos administrativos, directivos, plantel modelo A de 100399 alumnos, B 400-1200, Modelo 1201 a 2600 alumnos, Puestos directivo, apoyo a la educación, administrativo, técnico y manual,

Analíticos de servicios personales se manda de la federación, SEP, apartado B entre Gobierno Federal, SEP, Gobierno Veracruz, COBAEV, administrativos, directivos, docentes, zonas económicas 2, 3, se hace referencia en el oficio del 12 abril del 2018, Artículo 38 de la Ley Orgánica de la Administración Pública federal 6 y 7 Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria y artículo 7 del Reglamento Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria

Se hace análisis propuesta de plazas 2018 autorizadas, en base a lo indicado en SEP Federación, Proceso, registro de Excel, proceso de ampliación la cobertura educativa 2018, proyección de plazas plantel pueblo viejo 01, 2 turnos, puestos directivos, administrativos, columna de plazas autorizadas, y las que deben de existir de acuerdo del modelo del plantel. Par todos los planteles

Para todos los planteles concentrado Programa de ampliación a la cobertura educativa 2018 análisis de plazas autorizadas 2018, y se divide por zona económica 2 y 3, plazas autorizadas por la federación, columna deben ser, columna diferencia autorizadas y deben ser.

Programa de mantenimiento 2017-2018 COBAEV

71 planteles educativos, divididos en 8 coordinaciones de zona, 57 planteles cuentan con infraestructura propia, 14 planteles no cuentan con infraestructura propia, instalaciones secundarias, casa de cultura, preparatoria, prestada por Ayuntamiento, etc.,

Infraestructura: 42 000 alumnos, se cuentan con 485 aulas, 112 laboratorios, 112 talleres, 23 bibliotecas, 9 aulas, audiovisuales, 23 áreas administrativas, 29 canchas deportivas, 610 anexos que (baños, bodegas, anexos de laboratorio)

Se va atender en 2017 serán 11 planteles, 2018 16 planteles,

Punto 3 y 4 del procedimiento Supervisión física de la infraestructura del plantel 35 Xalapa

9.1.1

Informe anual de evaluación del pide año 2017 Carpeta fecha 11-enero-2018

Informe institucional de la evaluación del POA 2017, incluye los métodos para la obtención de los datos y resultados esperados, criterios para la interpretación de resultados de los indicadores de evaluación del POA.

Informe Institucional de la evaluación del desempeño del personal directivo y administrativo 2017

Informe anual de evaluación del ambiente laboral 2017

Guía de supervisión física de la infraestructura del plantel,

Normatividad CAPFCE Comité administrador del programa federal de construcción de escuela, y del INIFED Instituto nacional de infraestructura física educativa.

Planteles programados y atendidos se enuncian 2017

Mantenimiento oficinas centrales 5 2017,

Auditor:	José Antonio Herrera González
Auditado:	Walfre López Cortes jefe del Departamento de Desarrollo Patrimonial C.P. Alejandro Villalobos Gutiérrez Director de Operación Regional Gabriela Rodríguez Nolasco Enlace Lucia Natale Gutiérrez Técnico Especializado de Desarrollo Patrimonial Arq. Jazmín Sola Murillo Técnico de Departamento de Desarrollo Patrimonial
Fecha:	27 de Septiembre del 2018
Proceso/ Actividad:	Mantenimiento a la infraestructura física (versión 3) / Departamento de Desarrollo Patrimonial
Requisito	7.1.3, 7.1.4, 7.5,
Conclusión	Conforme
Notas:	

7.1.3**7.1.4**

Procedimiento de mantenimiento a la Infraestructura Física

El presupuesto de depto. De desarrollo patrimonial se pide cada año al departamento de planeación, de acuerdo a las necesidades que los planteles requieren,

4 formas de obtener información de requerimientos: acta de supervisión, oficios de solicitud, verificación física de infraestructura del depto. En el plantel, instrucción directa del director general.

Objetivo. Mecánica para conservar las instalaciones físicas de los COBAEV

Se tiene un programa de mantenimiento 2018 anexo 1 de mantenimiento planteles

Programa operativo anual POA,

Fecha, plantel atendido se mencionan solo 9 planteles, descripción de la obra realizada, presupuesto en \$ de mantenimiento, se menciona las chapas mantenimiento baños, 65 Platón Sánchez de baños, paredes de aulas, sistema eléctrico,

33 chinameca mantto. Fosa, andador y baño

03 Martínez de la torre baños

11 paso de ovejas... rehabilitación de malla perimetral

36 Zempoala matto eléctrico

35 Xalapa pintura

67 xonotla matto. Eléctrico, impermeabilización, fosa séptica

09 tamiahua rehabilitación de acceso al plantel

Mantenimiento a oficinas centrales: Carlos A. Carrillo, académico, Carlos A. Carrillo y oficinas centrales director, Américas 87 reparaciones eléctricas

Américas 87 climas

Carlos a carrillo, académico, división de espacios

Programa de mantenimiento 2017-2018

Programa de mantenimiento 2017-2018 COBAEV

71 planteles educativos, divididas en 8 coordinaciones de zona, 57 planteles cuentan con infraestructura propia, 14 planteles no cuentan con infraestructura propia, instalaciones secundarias, casa de cultura, preparatorias, prestadas por ayuntamiento, etc.,

Infraestructura: 42 000 alumnos, se cuentan con 485 aulas, 112 laboratorios, 112 talleres, 23 bibliotecas, 9 aulas, audiovisuales, 23 áreas administrativas, 29 canchas deportivas, 610 anexos que (baños, bodegas, anexos de laboratorio)

Se va atender en 2017 serán 11 planteles,
2018 16 planteles,

Punto 3 y 4 del procedimiento Supervisión física de la infraestructura del plantel 35 Xalapa, marzo 2017, necesidades de construcción y funcionalidad, necesidades de mantenimiento

Minuta de supervisión física de la infraestructura del plantel, Xalapa35, 1 pueblo viejo, 7 melca, 11 paso de ovejas, 12 Córdoba, 16 catemaco, 52 cosautlan de Carvajal, 56 fortin del as flores, 59 panuco., plantel 64 Acayucan, S70 Andrés Tuxtla

2018 Minuta de supervisión física de la infraestructura del plantel, Supervisión
, 03 Martínez de la Torre, 08 Cosolecaque, 09 Tamihua, 14 Tihuatlan, 23 Castillo de Teayo, 24 Cazonas, 31 Sayula de Alemán, 33 Chinameca, 38 Ixcatepec, 40 Joachin, 42 Minatitlán, 50 Veracruz, 51 Constitución, 61 Boca del Rio, 64 Acayucan, 70 San Andrés Tuxtla

Plantel 25 Huatusco de julio del 2018, Ing. Verificación física de la infraestructura del plantel, se inició la construcción del aula de medios con Recursos Municipales

Plantel 20 Soledad de Doblado septiembre del 2018, verificación física infraestructura del plantel,

Plantel pueblo viejo 2018, 28 de febrero del 2018 plantel 1, verificación física infraestructura del plantel, Aulas, talleres, laboratorios, servicios sanitarios, bibliotecas, aula audiovisual, cafetería escolar, áreas exteriores,

Plantel pueblo viejo 2017 de verificación física de la infraestructura del plantel 5 de junio del 2017 y de plantel 36 Leonardo Pasquel Xalapa

Oficio CBV/ DOR/DDP/433/2017, fecha 27 de marzo del 2017, plantel 16 catemaco, afectación presupuestal / orden de pago, rehabilitación de instalaciones eléctricas, cotizaciones de proveedores

Solicitud del plantel CBV ADO/21372017 plantel catemaco, 16

Comprobación de recurso 23 de mayo del 2017, afectación de prepuesta, orden de pago

Afectación presupuestal comprobación

factura serviclim ingeniera y proyectos especializados, alta en SAT del proveedor

Reporte fotográfico

Plantel Martínez de la Torre 3 fechas de trabajos oficio CBV-03-338 2018 fecha 2 de mayo del 2018 fotos de trabajos realizados, acondicionamiento de baños

Oficio fotos del mes de mayo oficio CBV-03-423 2018 fecha 31 de mayo

Programas de visitas a planteles de supervisión 2017 y 2018, se indican zona 1, 2,3, 4, 5, 6 ,7 ,8

Informe anual de evaluación del pide año 2017 Carpeta fecha 11-enero-2018

Informe institucional de la evaluación del POA 2017, incluye los métodos para la obtención de los datos y resultados esperados, criterios para la interpretación de resultados de los indicadores de evaluación del POA.

Informe Institucional de la evaluación del desempeño del personal directivo y administrativo 2017

Informe anual de evaluación del ambiente laboral 2017

7.5 Guía de supervisión física de la infraestructura del plantel,

Normatividad CAPFCE Comité administrador del programa federal de construcción de escuela, y del INIFED Instituto nacional de infraestructura física educativa.

Planteles programados y atendidos se enuncian 2017

Mantenimiento oficinas centrales 5 2017,

Reporte de verificación física de la infraestructura del plantel, se menciona como reporte trimestral,

Plantel 35 Leonardo Pasquel Xalapa, 5 de junio del 2017, se indican en la guía del llenado para la verificación física de la infraestructura del plantel, aulas, talleres, laboratorios, servicios sanitarios, servicios, área administración, biblioteca, aula audiovisual, cafetera escolar, áreas exteriores, otros, áreas exteriores, estado, descripción y ubicación, prioridad, acciones propuestas, origen del recurso

Auditor: José Antonio Herrera González

Auditado:

Adrián Juventino López Cauder Encargado de Soporte Técnico
 Carlos Alberto Garfías Galicia Enlace de Calidad
 Cesar Núñez Herrera Jefe del Departamento de Tecnologías de la Información

Fecha:

27 de Septiembre del 2018

Proceso/ Actividad:

Mantenimiento preventivo a infraestructura tecnológica versión 4
 Soporte técnico versión 4 / Departamento de Tecnologías de la Información

Requisito

6.1, 7.1.3, 7.1.4,

Conclusión

Conforme

Notas:**6.1 Riesgos y oportunidades**

Plan de control de riesgos y oportunidades 2018-2019

Acciones institucionales de control

Se determinaron las acciones para abordar los riesgos de en cuanto al registro y verificación, de calificaciones: Dar seguimiento oportuno a que se cumplan los tiempos y criterios establecidos para la captura de calificaciones, implementando diferentes mecanismos de seguimiento (bitácoras de control, reuniones, recordatorios vía correo electrónico, whatsapp, entre otros.)

Intervenir oportunamente el departamento de Tecnologías de la Información, para resolver los problemas que se presenten en los planteles.

Realizar un diagnóstico integral y único, sobre la infraestructura física existente, con base en las necesidades del servicio educativo de cada plantel.

Mejorar la infraestructura Tecnológica / hardware y software), especialmente el servicio de internet, para que se cumplan en tiempo y forma las actividades que se realizan mediante la plataforma SIGAA, el correo electrónico y las video conferencias.

Fortalecer el departamento de Tecnologías de la Información con personal que tenga el perfil requerido, especialmente para el desarrollo y mejoramiento de los sistemas.

Monitorear y controlar permanentemente la infraestructura física de la red de Internet.

Jefatura de tecnologías en cada plantel hay un ingeniero de sistemas,

Mantenimiento preventivo se informa por correo, teléfono, oficio, orden de servicio,

Reparaciones de corto, mediano y largo plazo,

Software ITC modulo está en el SIGAA

Sistema integral de gestión académica y administrativa se ocupa para la operación diaria en los planteles

Acta circunstancia de hechos de plantel 01 pueblo viejo, fecha 20-mayo -2018 cotización de regulador de voltaje maestro se quemó.

7.1.3**7.1.4**

Oficio COBAEV pueblo viejo COBAEV01 / 250/ 2018, asunto el que se indica a 13 de agosto del 2018,

Mantenimiento preventivo plantel 01 pueblo viejo

Informe de mantenimiento preventivo a la infraestructura tecnología en planteles, fecha 10-08-2018, centro de cómputo, áreas de administrativas, salas de maestro, biblioteca, aula clavijero, coordinación de zona, observaciones, evidencia fotográfica, plan de mantenimiento preventivo a infraestructura tecnológica en planteles,

Mantenimiento preventivo computadora, limpieza,

Periodo intersemestral enero febrero, julio agosto

Fecha 10-agosto-2018

Plantel 02 tempoala,

Informe de mantenimiento preventivo a la infraestructura tecnología en planteles.

Formato ITC infraestructura tecnológica y de comunicaciones plantel 01 pueblo viejo Ing. De servicios Sara Isela Sifuentes Moreno

Datos del plantel, estructura administrativa del plantel, datos estadísticos, croquis del plantel, documentación fotográfica física, y del centro de cómputo y de la red en el plantel, infraestructura de red, inventario de equipo de cómputo, centro de cómputo, cumplimiento del procedimiento al mantenimiento preventivo y correctivo.

Inventario de equipo de cómputo, inventario de equipo de impresión,

El higo 19 formatos ITC estructura administrativa, datos estadísticas, croquis del plantel, infraestructura de la red, inventario de equipo de cómputo,

Listado de equipos a atender del resultado de verificación de software de equipos de oficinas centrales

Usuario, área, observaciones, técnico,

Orden de servicio folio 7293 fecha 4 de septiembre del 2018, usuario Olga Deysis Velázquez Vázquez, revisión de software de equipos y adecuaciones pertinentes, especificaciones,

Fecha 4 –septiembre-2018,

Diagnóstico de software de soporte de técnico, mantenimiento preventivo, de acuerdo a tus listados de equipos a atender del resultados de verificación de software

Andrea Leticia Sosa Mendoza 4 de septiembre del 2018, Andrea Leticia Sosa Mendoza, revisiones de software de equipo y adecuaciones pertinentes, folio 7292

Folio 7288 4 septiembre del 2018, revisión de software de equipo y adecuaciones pertinentes, especificaciones, Esperanza Muñoz libreros gándara

Alan Daniel Silva Roma folio 7287 4 de septiembre del 2018, revisión de software de equipo y adecuaciones pertinentes, especificaciones,

Procedimiento mantenimiento preventivo de infraestructura tecnológica Copia 71

Enrique Cancino Acuña Responsable de Oficina de Sistemas.

Procedimiento de Desarrollo de sistemas

Plan de control de riesgos y oportunidades 2018-2019 ejes transversales

Riesgos 1, II, III, IV, V

Acciones de mejora, en módulos en el sistema SIGAA,

Oficio °N CBV/114/ /2018 fecha 16 de abril del 2018, Dirección Académica Maestra Carolina Martínez Loyo y lo dirige Mtro. Cesar Núñez Herrera

Solicitud modulo para la aplicación de una encuesta para los alumnos cuestionario 1 de alumnos próximos a egresar generación 2015-2018.

Se realiza el cronograma.

Cronograma de oficio 0508 cuestionario, seguimiento de captura e interpretación, seguimiento de captura e interpretación administrador

Etapas: análisis y diseño, desarrollo, pruebas y liberación,

Guía de verificación de software por cada modulo

Se hacen oficios y módulos de liberación

Plan de mantenimiento preventivo a infraestructura tecnológica en oficinas centrales,

Orden de trabajo folio 6874 Usuario Cesar Sergio Núñez Herrera

Alejandro Villalobos Gutiérrez Dirección Operación General folio 6873 mantenimiento preventivo de programado del 1 al 24 de agosto del 2018

Mantenimiento correctivo se da el procedimiento de soporte técnico

Reporte de supervisión para el mantenimiento preventivo de infraestructura tecnológico

Orden de servicio

Cronograma de visita a planteles 9 de enero del 2018, se vistan por zonas y planteles

Zona 1 el higo del 21 al 25 de mayo del 2018

Reporte de supervisión para el mantenimiento preventivo de infraestructura tecnológica en planteles fecha 22 -05-2018 el Higo responsable Dora Lisbeth Montoya Pérez Sistemas Adrián López Cauder, Dora Lisbeth Montoya P, Ing. de servicio.

Soporte técnico ordenes de servicio de enero a junio del 2018

Oficinas centrales Argelia zayden pavón tecnológicos, correctivas usuario solicitado a instalación de impresora HP pendiente hasta consigan cartuchos fecha 27-junio-2018 firma técnico y del área folio 6805

Folio 6804 Anahí tepetla Olvera para mismo usuario misma impresora

Folio 6786 fecha 21 junio2018 Clara Luz Lugo activación de Microsoft office solución

Falla usuario reporta que el equipo se reinicia

Firma Gilberto Pérez Madrigal firma usuario

Auditor: José Antonio Herrera González

Auditado:	C.P. Onésimo Pérez Peralta Director de Planeación, Programación y Presupuesto, Representante de la Dirección SGC Nélida Godínez Torres Responsable del Seguimiento del SGC Rubí del Recuerdo Rodríguez Robledo Responsable de Auditoría José Fabián Muñoz Portilla Jefe de Departamento de Programación y Seguimiento Minerva Eduardo del Ángel Responsable de la Red Enlaces de la Calidad Mónica Naranjo Cortes Analista de Apoyo a la Calidad Iban de Jesús Acosta Sánchez Analista de Apoyo a la Calidad
Fecha:	28 de Septiembre del 2018
Proceso/ Actividad:	Contexto de la Organización (4.1, 4.2, 4.3, 4.4) / Representante de la Dirección Planificación del Sistema de Gestión (6.1, 6.2, 6.3) / Departamento de Planeación Institucional y Representante de la Dirección, Auditorías internas a) Revisión por la dirección) Información documentada
Requisito	4.1, 4.2, 4.3, 4.4, 6.1, 6.2, 6.3, 5.2.1, 5.2.2., 9.3.1, 9.3, 9.3.2, 9.3.3, 9.1.2, 9.2, 10.1, 10.2, 10.3, 7.5., 7.5.1., 7.5.2, 7.5.3.
Conclusión	No Conforme: Se documentó una no conformidad menor
Notas:	

Representar a la Dirección en el SGC.

1. Asegurar que se establecen y mantienen los procesos necesarios para la gestión de calidad Fortalecer el SGC, con base en la medición.
Promover la toma de conciencia respecto a la mejora continua del servicio educativo

5.2.1, 5.2.2 Política de la calidad:

En el Colegio de Bachilleres del Estado de Veracruz asumimos el compromiso de cumplir los requisitos del servicio educativo y de crear, comunicar y conservar una cultura de mejora continua sustentada en un Sistema de Gestión de la Calidad, que demuestre su eficacia y permita desarrollar una Educación Integral e Incluyente con Calidad.

Discapacidad

Alumnos de zona indígena

Equidad de género

Hacer uso adecuado y en base a resultados del presupuesto, con objetivos concretos y con indicadores, Cultura de mejora continua desde 2009, trabajo de equipo, actitud, normatividad, medición, innovación

Contexto.

Contexto de la Organización (4.1, 4.2, 4.3, 4.4)

4.2 del Documento rector del sistema de gestión la calidad versión número 1

Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas.

Se menciona a los padres de familia y estudiantes como principales partes interesadas,

Secretaría de educación pública, secretaria de estado de Veracruz, contraloría general del estado, secretaria de finanzas y planeación, instituto veracruzano de acceso a la información

En algunos procedimientos elaboración del plan de mejora continua se mencionan entidades que no se han descrito como partes interesadas

Padrón de buena calidad del sistema nacional de educación media superior, dirección general de bachillerato,

Reporte de no conformidad. No se han determinado todas las partes interesadas externas e internas pertinentes, solo se mencionan en general.

Para realizar la planeación estratégica se realiza la matriz de indicadores para resultados para el 2019.

Clientes: Estudiantes,
Nivel

Contexto

Dirección académica: Elementos diagnósticos del contexto.

El gobierno del estado plan veracruzano de desarrollo del 2016-2018 gaceta oficial del gobierno del estado del noviembre del 2016,

Índice regionalizar el sector educativo

Programa estatal de educación gaceta oficial del gobierno del estado 16-junio-2017

Programa institucional de desarrollo 2017-2018, diagnóstico institucional, PIDE

8 zonas 71 planteles están en el padrón de calidad sistema nacional de educación media superior.
POR LA COPEMS consejo para la educación media superior, independiente, se rige por el instituto nacional de evaluación,

Existen 4 niveles, el óptimo es nivel 1 con los criterios de infraestructura, directivos, docentes,
Se realiza un pide por cada administración estatal, el último fue de 2 años y se espera que el próximo sea de 6 años.

Plan de mejora académica del 2017 marzo 2017. Se realiza por cada ciclo escolar

Diagnósticos

Indicaciones académicas, problemática actual, necesidades de mejora, prioridades de relevancia educativa
Logros alcanzados.

Plan de mejora continua ciclo escolar 2017-2018 zona V, indicadores académicos, directivos y planta docente, concreción de la RIEMS (modelo educativo anterior y el nuevo MEPEO), Programas de mejora y desarrollo,
Ejemplo plantel 70 san Andrés Tuxtla

Programa actividades, responsables, evidencias y un cronograma de ciclo escolar 2018-2019

Proceso de planeación participativa para la elaboración del plan de trabajo del servicio DIES desarrollo integral del estudiante) para planteles

Plan de trabajo integral de actividades del servicio DIES acción tutorial- orientación educativa plantel 01 pueblo viejo

9.3. 9.3.1, 9.3.2, 9.3.3

Revisión por la dirección.

Procedimiento Revisión por la Dirección del SGC. Versión numero 5

Se realiza una por año y puede haber extraordinarias

La Alta Dirección y el Comité de Calidad,

Se realizó el 10 de septiembre del 2018, Minuta de la Revisión por la Dirección

Seguimiento de acuerdos de la revisión por la dirección del SG

Primero de la Revisión del 21 de junio del 2017

Asuntos a tratar:

Seguimiento de acuerdos de Revisiones por la Dirección previas.

2. Cambios en el Sistema de Gestión de la Calidad (SGC).

3. Evaluación del desempeño y la eficacia del SGC:

3.1 Satisfacción del estudiante y retroalimentación de las quejas.

3.2 Grado de cumplimiento de los Objetivos de la calidad.

3.3 Desempeño de los procesos y conformidad del servicio educativo.

3.4 Estado de las no conformidades y acciones correctivas.

3.5 Resultados de la auditoria (20 al 22 de agosto 2018).

3.6 Desempeño de los proveedores externos: Tiendas escolares.

4. Adecuación de los recursos.

5. Eficacia de las acciones para abordar los riesgos y las oportunidades:

5.1 Plan de control de riesgos y oportunidades 2018-2019.

6. Recomendaciones de mejora.

7. Información sobre Auditoria externa de certificación (Norma ISO 9001: 2015

Seguimiento de acuerdos de Revisiones por la Dirección previas.

Se revisa los documentos: Seguimiento de acuerdos de la Revisión por la Dirección del 21 de junio de 2017 y Seguimiento de acuerdos de la reunión extraordinaria del Comité de la Calidad del 12 de marzo de 2018. En los dos casos, los acuerdos se cumplieron en su totalidad (ver documentos anexos).

Con respecto a la reunión extraordinaria del Comité de la Calidad del 14 de agosto de 2018, donde se aprobó el Plan de control de riesgos y oportunidades 2018-2019, se informa que el Plan aprobado se difundió a los centros de trabajo y puede consultarse en el micro-sitio del SGC, en la página Web del COBAEV.

2. Cambios en el Sistema de Gestión de la Calidad.

Este punto se aborda los cambios que son necesarios para lograr la certificación del SGC, en la versión de la Norma ISO 9001:2015.

Se inicia con la descripción de las 10 cláusulas que componen la versión de la ISO 9001:2015: 1. Objeto y campo de aplicación; 2. Referencias normativas; 3. Términos y definiciones; 4. Contexto de la organización; 5. Liderazgo; Planificación; 7. Apoyo; 8. Operación; 9. Evaluación del desempeño; y 10. Mejora.

Se describen cada una de las cláusulas de acuerdo a la Norma ISO y a su aplicación en el Colegio de Bachilleres del Estado de Veracruz (COBAEV).

En especial, se detallan algunos aspectos de la cláusula 4. Contexto de la organización, que se refieren a cambios sustanciales en relación a la Norma ISO 9001:2008 (en la que estaba certificado el SGC del Colegio).

Esta cláusula contiene el lema de la Comprensión de la organización y su contexto, como elementos determinantes para una planeación estratégica que garantice el logro de los objetivos y metas planteados por parte de la institución.

Otro aspecto es la Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas, que pudieran incidir en la capacidad del COBAEV para proporcionar regularmente el servicio educativo y para atender los requerimientos legales y reglamentarios aplicables al Colegio. En este aspecto se deben identificar las partes interesadas, sus requerimientos y seguimiento.

Acto seguido, se menciona que la parte interesada más importante y prioritaria para el COBAEV, es el estudiante (cliente), y desde luego, los padres de familia. Otras partes son las instituciones públicas federales y estatales con las que el Colegio tiene relación, y las instituciones de educación superior interesadas en el ingreso de los alumnos egresados del COBAEV.

Se informa que las 10 cláusulas de la Norma ISO 9001:2015, Se describen en el Documento Rector del Sistema de Gestión de la Calidad, que fue aprobado de acuerdo al procedimiento de control: Información documentada.

A continuación se abordan los cambios en la Información Documentada del Sistema de Gestión de la Calidad.

Se da un informe sobre los documentos de nueva creación y los que fueron actualizados (ver punto en diapositivas anexas). La Información documentada puede consultarse en forma impresa (en las carpetas del SGC de cada uno de los centro de trabajo) y en el micro-sitio del SGC, en la página Web del COBAEV.

3. Evaluación del desempeño y la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad.

9.1.2

3.1 Satisfacción del estudiante y retroalimentación de las quejas:

El punto 3.1 es referido en la Norma ISO 9001: 2015, como: "La Satisfacción del cliente y la retroalimentación de las partes interesadas pertinentes". Sin embargo, como para el COBAEV la parte interesada más importante y prioritaria, es el estudiante, el tema se aborda desde la evaluación de la satisfacción del estudiante y la retroalimentación de sus quejas.

Acto seguido, se analizan los resultados institucionales de la Encuesta de satisfacción del estudiante 2018 (contestada por 40,112 alumnos, el 98.3%, de los habilitados en el sistema en línea).

El grado de satisfacción por arriba del 80%, se encuentra en las temáticas: trámites y servicios, desempeño docente, orientación educativa, tutorías, condiciones de las instalaciones y condiciones del mobiliario y equipo. Las condiciones de las instalaciones tienen un 77.93% de satisfacción. El problema persiste en las tiendas escolares, con un 66.08% (ver punto en diapositivas anexas).

Con respecto a las 533 quejas registradas en el Buzón de quejas y sugerencias del estudiante (corte al mes de agosto 2018), 152 quejas (28.51%), corresponden al servicio de la tienda escolar (ver punto en diapositivas anexas).

Los resultados de la satisfacción del estudiante se abordarán nuevamente en los puntas de la orden del día sobre los objetivos de la calidad y el desempeño de los proveedores externos (tiendas escolares).

3.2 Grado de cumplimiento de los objetivos de la calidad. Se revisan los resultados de la evaluación de los siete Objetivos de la calidad (ver punta en diapositivas anexas).

El objetivo de la calidad: "Lograr que la matrícula total de estudiantes inscritos sea igual o mayor que el ciclo escolar anterior", es de reciente incorporación en el SGC.

Para observar el comportamiento de los datos se revisa la matrícula del ciclo escolar vigente 2018-2019 (42,219 alumnos), comparándola con el ciclo anterior 2017-2018 (43,527 alumnos). El resultado es una diferencia a la baja, de 1308 estudiantes. Considerando estos datos, no se cumple el objetivo de la calidad.

Se dan diversas opiniones sobre las posibles causas del comportamiento a la baja de la matrícula: requerimientos del Padrón de Calidad del Sistema Nacional de Educación Media Superior (los 71 planteles del Colegio forman parte del Padrón), que estipula un número menor de alumnos por asignatura, a los que tiene el COBAEV. Otros factores que inciden son la migración, la situación socioeconómica de la población en edad escolar de bachillerato, la deserción escolar, la delincuencia organizada, etc.

Después de profundizar en el tema, se toman los siguientes acuerdos:

Acuerdo 1:

Considerar la matrícula del ciclo escolar vigente 2018-2019, Como punta de partida para la evaluación del objetivo de la calidad.

El objetivo se evaluará en el ciclo escolar 2019-2020, comparándolo con los resultados del ciclo escolar vigente 2018-2019.

Director de Planeación
Programación y Presupuesto.
Directora Académica. Coordinadores de Zona.
Directores de Plantel
Inicios del ciclo escolar
2019-2020

Acuerdo 2.

Realizar estudios de contexto local, regional y estatal, Considerando los aspectos internos y externos (sociales, económicos, culturales, educativos, psicológicos, políticos, entre otros) que permitan determinar las causas reales y potenciales que puedan incidir en la baja de la matrícula.

Reunión extraordinaria del comité de la calidad del 12 de marzo del 2018

Se realizó un FODA Institucional.

Con la Metodología de Desarrollo Integral del estudiante. DIES, se realiza un Diagnóstico por cada Plantel:

Datos Generales. Matrícula del plantel para este semestre, 418 hombres, 402 mujeres, total 820,
Hombres: Primer semestre 165, Tercero 122, quinto 131, total 418
Mujeres: Primer semestre 147, Tercero 127, quinto 128, total 402
Niveles de desempeño académicos: Se indican niveles de aprobación, reprobación, deserción, ausentismo, ingreso 78%

Factores predictores:

Conductas de riesgo social: Embarazos, violencia escolar, consumo de sustancias,
Socio Emocionales: Desinterés escolar y falta de motivación, actitudes, salud.
Familiares: Desintegración familiar, falta de recursos económico, cambio de domicilio, violencia familiar.
Comunitarios: Inseguridad en el Contexto social.

Componente 1. Demanda educativa atendida con calidad y eficiencia,

Árbol de problemas, Efectos.

Disminuir el potencial de la población del estado de Veracruz, reduciendo las oportunidades de desarrollo humano y social de los jóvenes veracruzanos, debido a que no se ofrece una educación pertinente, con equidad e inclusión.

Se indican; Mayor rezago educativo, crecimiento del subempleo y desempleo, aumento de la delincuencia juvenil, mayor índice de migración, limitación para ingresar al PBC-SINEMS.

Al Colegio de Bachilleres del Estado de Veracruz le falta mejorar su oferta de educación con calidad, requiere impulsar las condiciones de equidad e igualdad de oportunidades educativas para las y los alumnos que decidan continuar con sus estudios de nivel medio superior.

Falta fortalecer la atención a la demanda y calidad educativa atendida.

Falta fortalecer la educación integral para el desarrollo de las actividades artísticas-culturales, deportivo-recreativas y de acción social.

Infraestructura educativa insuficiente y deficiente,

Inadecuada gestión directiva y administración.

Árbol de Soluciones / Objetivos Fines.

Contribuir a desarrollar el potencial de la población del estado de Veracruz, ampliando las oportunidades de desarrollo humano y social de los jóvenes veracruzanos, mediante la opción de ofrecer una educación pertinente, con equidad e inclusión.

El Colegio de Bachilleres del Estado de Veracruz amplía y diversifica la oferta de educación con calidad, impulsando las condiciones de equidad e igualdad de oportunidades educativas para los alumnos

Que decidan continuar con sus estudios de nivel medio superior.

Demanda educativa atendida con calidad e eficiencia, educación integral para el desarrollo de las actividades

Educación integral para el desarrollo de las actividades artísticas culturales, deportivas, recreativas y de acción social, fortalecida.

Estudiantes vinculados con Instituciones de Educación Superior y con el sector productivo.

Personal docente y directivo capacitado.

Infraestructura educativa mejorada.

Gestión directiva y administrativa eficiente.

Proyecto de Presupuesto basado en Resultados 2019.

Se indica la descripción narrativa del árbol de problemas y árbol de soluciones.

El problema detectado por el Colegio de Bachilleres del Estado de Veracruz, es el siguiente:

Al Colegio de Bachilleres del Estado de Veracruz le falta mejorar su oferta de educación con calidad, requiere impulsar las condiciones de equidad e igualdad de oportunidades educativas para las y los alumnos que decidan continuar con sus estudios de nivel medio superior.

Las principales causas que originan el problema detectado, se enlistan a continuación:

Falta fortalecer la atención a la demanda y calidad educativa atendida.

Falta fortalecer la Educación integral para el desarrollo de las actividades artístico-culturales, deportivo. Recreativas y de acción social.

Inadecuada vinculación de los estudiantes con Instituciones de Educación Superior y con el sector productivo.

No es óptima la capacitación del personal docente y directivo capacitado.

Infraestructura educativa insuficiente y deficiente.

Inadecuada gestión directiva y administrativa

El problema, genera los posibles efectos negativos:

Mayor rezago educativo.

Crecimiento del subempleo y desempleo.

Aumento de la delincuencia juvenil.

Mayor índice de migración.

Limitación para ingresar al PBC-SINEMS

Efecto superior:

Disminuir el potencial de la población del Estado de Veracruz, reduciendo las oportunidades de desarrollo humano y social de los jóvenes veracruzanos, debido a que no se ofrece una educación pertinente, con equidad e inclusión.

Además se realiza otro Análisis FODA, sobre Programa de Metas anuales con enfoque a Resultados (PMAER) 2018-2019, Proyecto para mejorar la atención a la demanda y la calidad educativa.

6.2

Acuerdo 3.

Las investigaciones dotarán de elementos de análisis a la institución para plantear estrategias y acciones que permitan aumentar y/o conservar la matrícula, de acuerdo a las condiciones y necesidades de cada uno de los planteles del COBAEV.

Acuerdo 4.

Atendiendo los requerimientos de la Norma ISO 9001: 2015, los estudios permitirán contextualizar a la institución en sus diferentes niveles (COBAEV, zonas y planteles) e identificar las partes interesadas, sus necesidades y expectativas.

Acuerdo 5.

Los estudios de contexto serán coordinados y en su caso, realizados por la Dirección de Planeación, Programación y Presupuesto, con la participación de la Dirección Académica, especialmente de los departamentos de Planeación institucional y Evaluación Educativa, pertenecientes a las direcciones mencionadas.

Acuerdo 6.

Las investigaciones serán apoyadas por las demás direcciones de área, coordinaciones de zona y planteles, dependiendo de las necesidades y requerimientos.

Acuerdo 7.

El seguimiento a la realización de los estudios y a la determinación de las partes interesadas será responsabilidad del Representante de la Dirección en el SGC.

Continuando con el punto del Grado de cumplimiento de los objetivos de la calidad, se revisan los resultados del objetivo: "Lograr como mínimo el 74% de eficiencia terminal".

Evaluando la generación 2015-2018, se obtuvo el 78.67% de eficiencia terminal, cumpliéndose el objetivo de la calidad.

Se hace notar que las acciones implementadas por la institución durante el ciclo escolar 2017-2018, fueron eficaces, ya que los resultados institucionales se incrementaron significativamente. El historial de las tres últimas generaciones fue: 2016, 76.16%; 2017, 75.15%; y 2018, 78.67% (ver punta en diapositivas anexas).

Para evaluar el cumplimiento del objetivo de la calidad: "Lograr como mínimo que el 78% de los estudiantes egresados que presentaron examen de admisión, sean aceptados en las instituciones de Educación Superior", se consideran los datos del año 2017, obteniendo un porcentaje del 80%; 2 puntos porcentuales arriba de la meta del objetivo (ver punto en diapositivas anexas).

Los datos 2018, se tendrán hasta el mes de noviembre de este año.

Sobre el objetivo "Lograr como mínimo el 80% de satisfacción del estudiante, con respecto al servicio educativos que recibe en planteles", se presenta un gráfico con los resultados de los últimos tres años (ver punto en diapositivas anexas).

En la evaluación 2018, se obtuvo el 91.8%, 11.8 puntos porcentuales arriba de la meta del 80% del objetivo de la calidad.

El historial es: 2016, 79.70%; 2017, 88.17%; y en 2018, el 91.08% ya referido.

Se menciona que se está procesando en el SIGAAA, los resultados de la Encuesta de satisfacción del estudiante 2018, por plantel y zona, con objeto de evaluar el grado de cumplimiento del objetivo, y en caso de incumplimiento, se deben de llevar a cabo acciones correctivas.

Acuerdo:

Dar seguimiento a la atención de los resultados institucionales, por zona y planteles.

El objetivo de la calidad: "Lograr como mínimo el 80% del

Desempeño del personal docente", se cumplió, ya que en la evaluación docente del ciclo escolar 2017-2018, el resultado es del 91.36%.

Comportamiento histórico del objetivo: 2016, 89.25%; 2017, 90.04%; y 2018, 91.36% (ver punto en diapositivas anexas).

El objetivo "Lograr como mínimo el 80% del desempeño del personal directivo y administrativo", se evalúa con datos del 2017. Considerando estos, se obtiene el 87.19%, 7.19 puntos porcentuales por arriba de la meta del 80% del objetivo.

Por acuerdo del Comité de la Calidad (12 de marzo de 2018), la evaluación será bianual. La próxima está contemplada para el año 2019.

Con respecto al último objetivo de la calidad: "Lograr como mínimo el 80% de satisfacción del personal, con respecto al ambiente de trabajo", se comenta que también por acuerdo del Comité de la Calidad, se consideran los datos del año 2017. Con estos resultados, se logra el 82.09%, cumpliéndose el objetivo

La evaluación del ambiente laboral será bianual. La próxima está contemplada para el año 2019.

3.3. Desempeño de los procesos y conformidad del servicio educativo.

Se presenta informe general sobre los 22 indicadores de los procesos del SGC. De estos, 21 indicadores cumplieron con el criterio de desempeño establecido. Porcentualmente, se obtuvo el 95% de desempeño de los procesos, 15 puntos porcentuales arriba de la meta mínima del 80%. (Ver punto en diapositivas anexas).

El indicador de matrícula escolar no cumplió el criterio de desempeño (igual o mayor al 100%); el resultado es del 95%. Ver acuerdos 1 y 2 del punto 3.2 de la orden del día.

Los criterios de desempeño están establecidos en el documento del SGC: Descripción y medición de los procesos.

3.4 Estado de las No conformidades y acciones correctivas.

Con respecto al avance en la atención de las no conformidades derivadas de la auditoría interna, se informa que los centros de trabajo ya enviaron la programación de las acciones correctivas que llevarán a cabo (ver punto en diapositivas anexas).

3.5. Resultados de auditoría interna (del 20 al 22 de agosto de 2018).

Se comenta que 35 centros de trabajo fueron auditados (oficinas centrales, coordinaciones de zona y planteles). Se encontraron hallazgos de 12 de ellos, levantándose 6 No conformidades y 11 oportunidades de mejora (ver punto en diapositivas anexas).

En el informe general de auditoría interna se describen a detalle los resultados. El informe fue entregado y enviado por correo electrónico a los centros de trabajo, y se puede consultar en el micro-sitio del SGC.

De acuerdo a los resultados de la auditoría interna se concluye que el grado de cumplimiento e implementación del Sistema de Gestión de la Calidad es del 83% (considerando el 100% como óptimo).

Para garantizar resultados favorables durante el proceso de certificación en la Norma ISO 9001:2015, se toman los siguientes acuerdos que se desprenden de los hallazgos de la auditoría:

Acuerdo 1.

Implementar estrategias institucionales y por plantel, para Garantizar el cumplimiento de los procedimientos operativos: "impartición de programas de estudio y evaluación del aprendizaje", y "Supervisiones académicas".

Acuerdo 2.

Mejorar la organización de la documentación de los procedimientos operativos del SGC, para su localización oportuna y el manejo ágil de las evidencias.

Acuerdo 3.

Reforzar la difusión del SGC, respecto a los cambios y al enfoque de la Norma ISO 9001:2015.

3.6 Desempeño de los proveedores externos (tiendas escolares).

En este punto se aborda el tema de las deficiencias del servicio de las tiendas escolares y su recurrencia.

La medición del servicio de las tiendas escolares parte de los resultados de la Encuesta de satisfacción del estudiante 2018 (ver el punto 3.1 de la orden del día).

Acto seguido, se desglosan los aspectos del servicio de las tiendas escolares por grado de insatisfacción. Destacando los aspectos: atención del personal, con 32.84%; calidad e higiene de los alimentos, con el 37.03%; y los precios, con el 52.69% de insatisfacción (ver punto en diapositivas anexas).

Acuerdo:

Cuando se tengan los resultados por plantel, de la Encuesta de Satisfacción del Estudiante 2018, se enviara a la Dirección Administrativa lo referente a las tiendas escolares, para que se consideren en la evaluación de los concesionarios y en la próxima adjudicación de las tiendas escolares.

4. Adecuación de recursos.

Se informa que con el objeto de eficientar los recursos del COBAEV se están trabajando en las siguientes líneas de acción:

- Planeación estratégica de los próximos ejercicios, mediante la metodología del marco lógico.
- Programación de metas anuales con el enfoque de presupuesto basado en resultados.
- Seguimiento, control y evaluación del ejercicio.

Acuerdo:

Los centros de trabajo participaran en la elaboración del análisis de la matriz de indicadores de resultados y la optimización de los recursos establecidos para cada uno de ellos.

5. Eficacia de las acciones para abordar los riesgos y oportunidades.

En este punto se cementa que aún no es posible evaluar la eficacia de las acciones, porque se acaba de iniciar la implementación del Plan de control de riesgos y oportunidades 2018-2019.

Acto seguido, se retoma lo abordado en la reunión extraordinaria del Comité de la Calidad del 14 de agosto de 2018, donde se revisó y aprobó el Plan arriba mencionado.

El Plan surge de un proceso de participación de todos los centros de trabajo del COBAEV, en el análisis y determinación de los riesgos y oportunidades por procesos, la ponderación de los riesgos y el planteamiento de actividades para su control y seguimiento.

El Plan es el producto final de un proceso de planeación, donde se concentran las acciones que se implementaran durante el periodo 2018-2019, enmarcadas en cinco ejes temáticos transversales: Comunicación y atención a usuarios; Desarrollo de servicios académicos y de apoyo; infraestructura física y tecnológica; Planeación, gestión de recursos y evaluación; y Gestión de la calidad. Así mismo, se incluye una oportunidad de mejora: Creación de un Banco de información del COBAEV.

Acuerdo:

Continuar con la implementación del Plan de control de Representante de la Dirección. Riesgos y oportunidades 2018-2019, y en su momento, evaluar Titulares de los Centros de la eficacia de las acciones. Trabajo 6. Recomendaciones de mejora.

Se toman los siguientes acuerdos:

Acuerdo 1.

Continuar con la implementación del Plan de mejora académica 2018. Dirección Académica.

Acuerdo 2.

Continuar con la implementación de los planes de mejora continua en los planteles. Coordinadores de Zona. Directores de Plantel.

7. Información sobre la auditoria externa de certificación.

Se comentan las actividades programadas para la certificación y la vista del organismo certificador Bureau Veritas:

Primera fase: Revisión documental del SGC (11 y 12 de septiembre).

Segunda fase: Auditoria de certificación (del 24 al 28 de septiembre).

Observaciones: Documentación anexa:

- Diapositivas sobre el desarrollo de la orden del día.
- Seguimiento de acuerdo de la Revisión por la Dirección del 21 de junio de 2017.
- Seguimiento de acuerdos de reunión extraordinaria del Comité de la Calidad del 12 de marzo de 2018.
- Documentación soporte para la Revisión por la Dirección del SGC, del 10 de septiembre de 2018 (en carpeta de originales del Representante de la Dirección).

6.1, 6.2, 6.3

Plan de Control de riesgos y oportunidades 2018-2019.

Basado en 5 Ejes Transversales sobre Riesgos.

I Comunicación y atención a usuarios.

II Desarrollo y seguimiento de servicios académicos.

III Infraestructura Física y Tecnológica

IV Planeación, Gestión de recursos y evaluación.

V Gestión de la Calidad.

Riesgos.

Plan de control de riesgos y oportunidades 2018-2019

Se envió un oficio para detección de riesgos en oficinas centrales, planteles y coordinaciones de zona

En octubre del 2017,

Centro de trabajo, riesgos, como se controlan los riesgos, oportunidades, como aprovechar las oportunidades esto se realizó para cada proceso. Se genera este primer ejercicio

Oportunidad de Mejora: Crear un Banco de Información que pueda ser consultado por todo el personal del Colegio (Información cuantitativa y cualitativa), con el objeto de contar con información actualizada y oportuna para la toma de decisiones y la elaboración de informes, diagnósticos y análisis cualitativos.

Se trabajó con un proyecto de riesgos en todos los planteles y en diferentes etapas.

Curso de metodología de riesgos en febrero del 2018, metodología en gestión de riesgos
Coordinaciones de enlaces de la calidad y auditores internos y el personal de calidad, jefes de departamento
Oficio para selección de riesgos a controlar de fecha 23 abril del 2018 CBV-RDSGC-104-2018

Listado de riesgos en Excel
Se agrupo por coordinaciones, direcciones y departamentos la tabla de Excel de riesgos
Y luego por proceso
Etapa 3 matriz de riesgos, por ejes transversales o temáticas generales de riesgos

Etapa 4 matriz de riesgos
Etapa 5 a la 7 Con revisiones de la matriz de riesgos

9.2, 10.2

Procedimientos de Auditoría Interna Version.1

Registros mostrados en la auditoria:

Plan de auditoria interna.

Programa de control de auditoria interna. Fecha 20 al agosto del 2018 y también en Fecha 6 de septiembre del 2018

Listas de Verificación

Reportes de no conformidades y /u Oportunidades de Mejora.

Alcance 35 centros de trabajo, 2 coordinaciones y 25 áreas de oficinas centrales,

6 nc oportunidad de mejora 11

Informe General de Auditoria Interna

Fecha de la auditoria: Del 20 al 22 de agosto de 2018 Fecha del Informe: 6 septiembre 2018

Auditor Eder: Mtra. Rubí del Recuerdo Rodríguez Robledo

Auditores:

Mtro. Ángel Monfil Hernández

Mtro. José Máximo Olguín Martínez

Mtra. Julia Domínguez Morales

Lie. Luis Meraz Ponce

Mtra. Magaly Pérez Basulto

Lie. María Eva Lara Anteo

Lie. María de los Ángeles Vargas Espinoza Long. Mario Alberto Pérez Llado

Mtro. Roberto Martínez Flores

Ing. Roger Jiménez Entar Mtra. Rosa María García Cruz Lie. Rosario Hernández Ronzon Lie. Rubén Martínez Navarro

Ing. Carlos Aduato Reyes Morales (Entrenamiento)

Objetivo de la auditoria:

Verificar el grado de conocimiento e implementación de los cambios del Sistema de Gestión de la Calidad bajo el nuevo enfoque de la Norma ISO 9001:2015, a través de entrevistas y revisión de evidencias, con la finalidad de atender las áreas de oportunidad resultantes, con miras a la auditoria externa de certificación.

Alcance:

Muestra de 35 centros de trabajo (8 planteles, 2 coordinaciones y 25 áreas de oficinas centrales)

Puntas auditados:

a) Política de la calidad (versión 4)

b) Objetivos de la calidad (versión 7)

c) Cambios en los procedimientos operativos

d) Principales cambios en la Norma ISO 9001:2015

e) Plan de control de riesgos y oportunidades 2018-2019.

D Clausula 5.1 Liderazgo y compromiso

g) Cambios al SGC con base a la Norma ISO 9001:2015

h) Normatividad vigente sobre la equidad de genera

i) Seguimiento a los indicadores: Reprobación y Matricula

j) Atención al buzón de quejas y sugerencias del estudiante k) Procedimientos operativos:

- Difusión en planteles (versión 4)
- Selección de estudiantes (versión 3)
- Impartición de programas de estudio y evaluación del aprendizaje (versión 5)

• Supervisiones académicas (versión 6)

• Registro y verificación de calificaciones (versión 3)

• Medición de indicadores educativos (versión 2)

- Seguimiento de egresados (versión 5)
- Mantenimiento a la infraestructura física (versión 3)
- Gestión de recursos financieros (versión 9)}
- Evaluación de proveedores (versión 1)
- Compras (versión 3)
- Programación anual (versión 7)
- Elaboración de la propuesta institucional de la ampliación de la cobertura educativa (versión 1)
- Evaluación del desempeño institucional (versión 1)
- Soporte Técnico (versión 4)
- Desarrollo de sistema de información (versión 2)
- Guía de seguridad en la información (versión 2)
- Compilación y actualización de la normatividad (versión 4) I) Propuestas de:
- Lineamientos para los convenios institucionales
- Lineamientos institucionales de protección civil
- Reglamento para el seguimiento y control de la información

Resultados Generales;

a) Política de la calidad (versión 4)

Se mostró conocimiento de la política de la calidad vigente y se expresó que la contribución del personal hacia el logro de la política, es a través del cumplimiento de sus actividades y de la mejora continua en su trabajo.

6.2 b) Objetivos de la calidad (versión 7)

Los siete objetivos son comprendidos para el personal, destacándose el objetivo nuevo referente a la Matricula y los incrementos en los porcentajes de cumplimiento de los objetivos: Eficiencia terminal, ingreso a instituciones de Educación Superior, Satisfacción del estudiante, Desempeño del personal directivo y administrativa y Ambiente laboral.

c) Cambios en los procedimientos operativos

El personal tiene amplia noción sobre los cambios en la información documentada (documentos actualizados, documentos dados de alta y documentos dados de baja).

d) Principales cambios en la Norma ISO 9001:2015

El personal conoce los cambios generales en la Norma, por ejemplo mencionaron que aumentaron de 8 a 10 cláusulas, que ahora en lugar de documentos controlados se les denomina información documentada, ya no existen las acciones preventivas sino que ahora el sistema desde su planeación

Considera el control de riesgos.

e) Plan de control de riesgos y oportunidades 2018-2019.

Aunque este plan se difundió recientemente, debido a que fue un trabajo colegiado entre oficinas

Centrales, coordinaciones de zona y planteles, la mayoría de los auditados expresaron que si participaron en la construcción, por ejemplo en planteles el personal de control escolar, se siente satisfecho que varias de sus acciones propuestas fueron consideradas.

De estos cinco aspectos auditados de 35 centros de trabajo solo a 4 se les notifico, mediante Oportunidad de Mejora, la necesidad de reforzar e incrementar las estrategias de difusión del Sistema de Gestión de la Calidad. (Plantel 19 El Higo, Departamento de Recursos Financieros, Departamento de Recursos Materiales y Departamento de Evaluación institucional).

f) Clausula 5.1 Liderazgo y compromiso

El Director General y Presidente del Comité la Calidad, expreso que el sistema de gestión de la calidad es una herramienta de mucha ayuda a la institución para poder brindar un servicio de calidad, y la meta es lograr la certificación en la Norma ISO 9001:2015, con el liderazgo y participación de los titulares de los centros de trabajo.

Enfatizo que lo importante es que se conozca el SGC en toda la estructura del Colegio, y la credibilidad de los directores y su compromiso, por lo que realizo una gira prácticamente a todos los planteles para conocer de cerca su contexto y poder determinar las limitantes de cada uno de ellos.

Finalmente, expreso que el "Plan de control de riesgos y oportunidades 2018-2019", fue derivado de la participación de todos los centros de trabajo, reflejando los puntos cruciales que se deben prevenir y controlar; en tal Plan se determinaron las acciones a realizar en base a ejes transversales que parten de los procesos del SGC.

g) Cambios al SGC con base a la Norma ISO 9001:2015

El Representante de la Dirección en el SGC plantea las directrices del Director General, platicando e instruyendo a su equipo de trabajo sobre objetivos y metas para la mejora, esta ha sido su función básica. Expreso que el SGC es pilar de cambios, coadyuvando con otras áreas, la Norma ISO

9001:2015 está enfocada a la prevención y control de riesgos; por lo tanto, enfatizo los riesgos referentes a la matrícula, los recursos, la reforma educativa, como factores a considerar en el marco del SGC.

Respecto al enfoque a riesgos, se expresó que es el cambio a pensamiento a riesgos, este pensamiento conlleva a prevenir la operación del COBAEV, es un proceso sistemático por eso se quita acciones preventivas. En este sentido, los primeros trabajos referentes al enfoque a riesgos iniciaron a partir del año 2017, con la solicitud de la detección de riesgos a todos los titulares de los centros de trabajo. Después, se concentró la información por proceso y se solicitó a los responsables de los procesos la realización del análisis para evaluar cada riesgo de acuerdo a su probabilidad de ocurrencia y su impacto. Es importante destacar que el equipo de gestión de la calidad, los coordinadores de enlaces de oficinas centrales y de coordinaciones de zonas, y algunos jefes de

Departamento, se capacito sobre "Metodología en Gestión de Riesgos".

Posteriormente, los riesgos evaluados y validados por los responsables, se agruparon en 5 ejes transversales. Esta versión preliminar del "Plan de control de riesgos y oportunidades 2018-2019" fue enviada a los centros de trabajo para su validación y finalmente este Plan fue aprobado por el Comité de la Calidad en la reunión celebrada el día 14 de agosto del presente año.

Respecto a la capacitación del equipo de gestión de la calidad sobre la Norma ISO 9001:2015, se mostraron evidencias sobre los siguientes eventos:

-Plática sobre la Norma ISO 9001:2015, para Subdirector de Calidad de la SEDECOM. De parte del Mtro. Carlos Alfonso Espinosa Armida,

-Reunión Estatal de la Calidad "Fortaleciendo la intervención académica para la mejora del servicio educativo", donde se capacito a los participantes sobre la transición del SGC a la Norma ISO 9001:2015 y el enfoque a riesgos.

-Curso de metodología en gestión de riesgos.

-Reunión extraordinaria del comité de la calidad.

-Capacitación para auditores con el tema "Actualización de auditores internos bajo la norma ISO 9001:2015".

-Sexto congreso de la calidad con el lema "Uniendo esfuerzos hacia la transición en ISO 9001:2015".

-Consejo consultivo el 15 de marzo donde uno de los temas fue "Información sobre la transición del Sistema de gestión de la calidad a la norma ISO 9001:2015"

-Reunión de trabajo convocada para la dirección general hacia todos los titulares de oficinas centrales cuyo objetivo fue la preparación de la Certificación.

Respecto a la información documentada del SGC, se inició el 12 de marzo del presente año, con la revisión de la política, el mapa de procesos, los objetivos; la política se adecua con el término "incluyente", los objetivos se analizan en función de los comportamientos anteriores, incrementando en su mayoría los porcentajes de las metas, y se agregó uno (matrícula), el mapa de procesos se queda igual.

En reunión del Comité de la Calidad (la Alta Dirección), realizada el 17 de mayo, se acordó modificar lo necesario en los procesos y alinear a los requerimientos del PC-SiNEMS.

El 22 de mayo a todas las oficinas centrales (jefes de área), a través de oficio, se les solicito revisar sus procedimientos operativos, con el objetivo de realizar las actualizaciones correspondientes. Actualmente se cuenta con 43 procedimientos operativos (sin modificar, modificados, y altas) los cuales se reflejan en el listado maestro de información documentada el cual fue actualizado el 16 de agosto. (Conjuntados en la carpeta 2), en la Carpeta 1 se concentra la documentación alineada a la Norma ISO 9001:2015, la cual se encuentra en proceso de construcción. Mientras se termina con la aprobación de esta documentación, se realizó una aprobación de formatos por el Representante de la Dirección, como son: Reporte de No conformidad, Reporte de Oportunidad de mejora, Plan de auditoría, Listado maestro de información documentada, entre otros.

h) Normatividad vigente sobre la equidad de género

La Normatividad para llevar a cabo las actividades de esta Unidad es la siguiente: El Plan Veracruzano de Desarrollo 2005-2010; Ley de igualdad de Mujeres y Hombres en el Estado artículo 14, fracción IV y 17 fracciones II; Acuerdo para el que se instruye a las dependencias y entidades de la administración Pública del Estado de Veracruz, para crear una Unidad Administrativa denominada Unidad de Género; Ley de Protección a la maternidad para el Estado de Veracruz y Políticas Públicas para la igualdad de género.

Respecto a las actividades sustantivas para el fortalecimiento de la concientización de "equidad de género" se mencionaron las siguientes: Cursos de actualización y sensibilización sobre equidad de género, diplomados, difusión en

redes sociales, canal de YouTube, micro sitio en la página del COBAEV, red estatal de Enlaces de Genera, ellactario {4° en todo el Estado).

De acuerdo a la problemática detectada en el tema "equidad de genera" las implementadas al respecto fueran las siguientes: Se elaboraron 2 diagnósticos en 2017, para la construcción de la matriz de resultados con perspectiva de genera; la creación de Lactario que fue un verdadera triunfo, la realización de un seminario en línea: igualdad laboral y no discriminación.

Respecto a la actitud del personal del COBAEV con la perspectiva de genera, se han observado cambios positivos y una buena aceptación del personal a todos los eventos instituidos por este Unidad, se nota en la participación y asistencia a los mismos. Sin embargo, no se ha elaborado un instrumento para medir el grado de aceptación.

i) Seguimiento a los indicadores: Reprobación y Matricula

El Departamento de Planeación institucional hace un análisis puntual sobre la matricula, en la página del COBAEV está publicado el análisis y, además, físicamente, se tiene el concentrado del seguimiento de la matricula, del ciclo escolar 2013-2014 al2017-2018, de los 71 planteles del Colegio con matricula y grupos.

En algunos planteles disminuyo1a matricula en el ciclo escolar actual, aunque la causa es multifactorial, se han tornado las acciones correspondientes. En el caso de algunos planteles incorporados al SiNEMS, se expresó que para cumplir con esta normatividad (40 alumnos como máximo por salón), la disminución de la matricula será inevitable; par lo tanto, se recomendó que desde oficinas centrales se atienda este tema con oportunidad.

j) Atención al buzón de quejas y sugerencias del estudiante

Se atiende con oportunidad las opiniones de los estudiantes expresados en el buzón, se presentaron Las evidencias que lo demuestran; asimismo, par media de entrevista a los estudiantes se corrobora que se hace difusión permanente. En algunos planteles también se cuenta con el Libro de quejas y sugerencias del estudiante, el cual también se atiende con oportunidad.

k) Procedimientos operativos:

1.- Procedimiento operativo Difusión en planteles (versión 4)

El Departamento de Planeación académica, mostro oficio de solicitud del "Plan de trabajo para la difusión en planteles" con límite de cumplimiento el día 7 de febrero, el resultado de esta solicitud indico que de 71 planteles cumplieron 66 (92.96 %). Una vez que los planteles envían su Plan, este Departamento revisa las actividades de difusión que los planteles proporcionan y seleccionan las más comunes. No se presentaron evidencias de que los planteles 01 Pueblo Viejo, 06 Nogales, 19 El Higo, 32 Coatzintla y 64 Acayucan (muestra seleccionada para el auditor), hayan notificado que recibieron el oficio de solicitud.

Se solicitó el "Plan de trabajo para la difusión en planteles" y el "informe del plan de trabajo de difusión" de los 5 planteles que se tomaron como muestra y se observó, a través de evidencias en formato impreso y electrónico, que estos cumplieron con las actividades propuestas. La efectividad de fichas mide la difusión en planteles y la retroalimentación la realiza este Departamento vía electrónica, enfocándose especialmente en la Medición del indicador.

Debido a que algunas de las evidencias solicitadas para el auditor, no se presentaron con oportunidad se sugirió a este Departamento, a través del Reporte de Oportunidad de Mejora, mejor organización de las evidencias del procedimiento "Difusión en planteles", con la finalidad de tener un control de las evidencias y utilizarlas de manera oportuna en los casos que se requiera.

En los planteles auditados, se mostraron evidencias sobre él envió en tiempo y forma del "Plan de trabajo para la difusión en planteles" al Departamento de Planeación Académica, se revisaron las actividades y estas fueron realizadas con éxito; asimismo, se cumplió con el "informe del plan de trabajo de difusión" el cual es coherente con las actividades planeadas, de este informe se hizo el análisis sobre las actividades que mejor impacto tuvieron y cuáles de alias convendría omitir para el próximo ciclo, por ejemplo en el plantel 32 Coatzintla, está analizando el costa-beneficia de la "Organización de encuentros deportivos con alumnos de 3er grado en diversas secundarias del municipio".

En la Coordinación de Zona III, el Coordinador de Zona mostro el cronograma de actividades de seguimiento a la difusión en planteles, se mencionó que vía correo electrónico dan seguimiento a su cumplimiento; sin embargo no se mostraron evidencias.

En la Coordinación de Zona VII, se demostró con evidencias que se realiza el seguimiento a la difusión que realizan los planteles (Ejemplo: Planteles 64 Acayucan y 53 Zaragoza, Informe del plan de difusión el cual consta de fotografías y firmas de los oficios de las visitas a las escuelas secundarias de la región).

2. •Procedimiento operativo Selección de estudiantes (versión 3)

En el Departamento de Planeación Académica, se mostró evidencia del envío oportuno, a todos los planteles, del Cronograma de Actividades del Examen de Selección y Admisión al COBAEV, así como del Manual del aplicador. Asimismo, el titular monitorea el avance de la venta de solicitudes de admisión por plantel. Este procedimiento se cumple.

El personal del Departamento de Planeación Académica, mostro dominio de los conceptos generales y de los cambios del Sistema de Gestión de la Calidad; Además, de apertura y disposición durante la auditoria.

3. •Procedimiento operativo impartición de programas de estudio y evaluación del aprendizaje (Versión 5)

En el Departamento de Servicios Docentes, no se mostró evidencia de que se hayan enviado con oportunidad los programas de estudio vigentes de cada asignatura del semestre 20188, a los siguientes planteles: 01 Pueblo Viejo, 06 Nogales, 19 El Higo, 32 Coatzintla y 64 Acayucan (muestra

Seleccionada para el auditor); por lo tanto, se levantó una No conformidad hacienda Referencia

Específicamente en la actividad 6, de este procedimiento, que a la letra dice " Envía vía electrónica mediante circular los programas de estudio a los directores de planteles y coordinadores de zona".

Respecto a la ultima Academia Estatal, se mostró evidencia del envío de los productos, vía valija y vía electrónica (circular CBV/097/2018 con fecha 2 de agosto). Asimismo, considerando la importancia de

Lo estipulado en dichos productos se cumpla, se mencionó que las medidas de control que se

Implementan al respecto, son a través de la difusión en las academias locales; Sin embargo, al solicitar evidencias de los planteles seleccionados como muestra, solo en tres de cinco (01 Pueblo Viejo, 32 Coatzintla y 64 Acayucan) se evidenciaron los productos de la Academia Estatal firmados por los Docentes participantes.

En lo referente a la elaboración, en tiempo y forma, de la documentación académica par parte de los docentes, el Departamento de Servicios Docentes establece fechas par periodo parcial y los planteles concentran de cumplimiento, posteriormente se les solicita a los planteles, una muestra aleatoria de la documentación académica, para su análisis y retroalimentación par parte del Departamento (esta medida de control se está piloteando).

Respecto a la revisión que deben hacer los Subdirectores Académicos de los exámenes del primero y segundo parcial, se comentó que el Departamento de Supervisiones Académicas se encarga de este seguimiento, precisando que el Departamento de Servicios Docentes so1o se encarga de realizar observaciones tecnico-pedagogicas al examen del tercer parcial que realiza las jefaturas de materia, y finalmente da el vista buena para su elaboración.

En lo que corresponde al examen del tercer parcial, se cuestionó sobre cómo se asegura el

Departamento de Servicios Docentes de que se cumpla la normatividad vigente y que este examen tenga relación y continuidad al: Primero y segundo parcial, para lo que el titular de este Departamento.

Expreso que el examen del tercer parcial lo realiza la jefatura de materia, sustentándose en la dosificación de contenidos y sugiere metodología tipo PISA, PLANEA y Enfoque Educativa para la Educación obligatoria. (Las evidencias presentadas fueron Física 3, matemáticas 1, Taller de Lectura y Redacción, las cuales tenían observaciones por parte del jefe del Departamento de Servicios Docentes).

Derivado de los puntos auditados en el Departamento de Servicios Docentes, se observó dificultad en la localización de las evidencias y en la organización de los archivos de forma impresa o electrónica; por lo tanto, se sugirió, a través del Reporte de Oportunidad de Mejora, mejor organización de las evidencias del procedimiento "impartición de programas de estudio y evaluación del aprendizaje", con la finalidad de localizarlas de manera ágil y utilizarlas oportunamente en los casos que se requiera.

El personal del Departamento de Supervisiones Académicas mostro dominio en la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad, así como en los aspectos generales bajo el enfoque de la Norma ISO 9001:2015 y su participación activa en, Plan de control de riesgos y oportunidades 2018-2019.

En los planteles auditados, se verifico que los Subdirectores o Responsables Académicos hayan entregado con oportunidad los programas de estudios vigentes por asignatura para el semestre 2018, dando como resultado que la mayoría los envía a sus docentes vía correo electrónico, y en algunos casos, en las reuniones de planeaciones didácticas y/o mediante circular (donde se informa el link de internet en donde pueden descargar). Cabe mencionar que cuando él envió de los programas se hace a través del correo electrónico, en la mayoría de los casos, no se cuenta con las evidencias que todos los docentes del plantel hayan recibido dicha información.

Para difundir a los docentes los productos resultantes de la última Academia Estatal, los planteles utilizan diversos medios como son: Reuniones de trabajo, por correo electrónico y mediante circular. Asimismo, se presentaron evidencias de la realización de las Academias Locales a principios de agosto, en las cuales se dieron a conocer los acuerdos de la Academia Estatal, los lineamientos académicos para tercero y quinto semestre, y las orientaciones académicas para primer semestre.

A través de la revisión de la documentación académica de algunos docentes, se evidencio que en general se está cumpliendo con la Normatividad vigente y con lo estipulado en las Academias Estatal y Local; solo en tres de ocho planteles auditados hubo docentes que presentaron la documentación académica incompleta, correspondiente al primer parcial del semestre 2018, derivando esta situación en No Conformidad (Planteles: 01 Pueblo Viejo, 19 El Higo y 32 Coatzintla).

En la Coordinación de Zona III, recibe vía correo electrónico, por parte del Departamento de Servicios Docentes, los programas de estudio vigentes, lineamientos y las orientaciones académicas; posteriormente, se reenvía esta información a los planteles, para que estos los distribuyan a los docentes. (Correo recibido de Servicios Docentes el 8 de agosto de 2018 y enviado por la Coordinación de Zona a los Planteles el 9 de agosto de 2018, asunto: comparativas de programas de 1er semestre.

Correo electrónico recibido de Servicios docentes 01/08/2018 y enviado por la Coordinación de Zona a Los Planteles el 02/08/2018, asunto: Lineamientos y orientaciones educativas para 5to semestre).

No se mostró evidencia que la Coordinación realice seguimiento sobre que los Planteles reciban por correo electrónico dicha información académica; sin embargo, se comentó que los Planteles envían las actas de academia locales en donde les dan a conocer a los docentes dicha información.

En la Coordinación de Zona VII, se verifico que se recibe del Departamento de Servicios Docentes los programas de estudios vigentes; posteriormente, la Coordinación los reenvía a los Planteles, a través de una circular y; a través de supervisiones en los planteles verifican que los docentes sigan el procedimiento "impartición de programas de estudio y evaluación del aprendizaje", por ejemplo para el semestre 2018, se utilizo una lista de cotejo, para validar el cumplimiento respecto a la siguiente documentación académica: Programas de estudio vigentes, lineamientos, acta de academia estatal, actas de academia local, dosificación de contenidos, y la guía para la planeación didáctica y evaluación del aprendizaje. En lo que respecta al semestre 2018, se está realizando el calendario de visitas a los Planteles de la Zona.

4.-Procedimiento operativo Supervisiones académicas (versión 6)

En el Departamento de Supervisiones Académicas, se revisó información del "Formato de Supervisión Integral" de los tres parciales del semestre 2018A, el cumplimiento de los docentes correspondiente a los planteles seleccionados como muestra es el siguiente: Plantel 01 Pueblo Viejo (primer parcial 100%, segundo parcial 96.49%, tercer parcial 97.37%), plantel 19 El Higo (primer parcial 100%, segundo parcial 100%, tercer parcial 100%); plantel 32 Coatzintla (primer parcial 91.72%, segundo parcial 84.14%, tercer parcial 94.48%), plantel 06 Nogales (primer parcial 100%, segundo parcial 100%, tercer parcial 100%) y plantel 64 (primer parcial 98.08%, segundo parcial 100%, tercer parcial 100%).

Derivado de dicha información, se hallaron planteles que no cumplieron al 100%, por ejemplo el Plantel 32 Coatzintla, en el primer parcial del semestre 2018A el docente Alfonso Arroyo Azuara no cumplió con la documentación normativa de 5 asignaturas (Informática II, Solución de problemas de servicios a computadoras, Aplicar programas de audio y video, Utiliza herramientas de animación e instalar redes en la pequeña empresa) y el docente Roberto Ramírez Pérez que imparte 7 asignaturas (Danza II, Danza IV, Química II, Física II, TSQ II, TSF II y TSCS II).

Sin embargo, el Departamento de Supervisiones Académicas no mostro evidencias del seguimiento a tal incumplimiento del Plantel 32 Coatzintla. Esta situación, derivó en el registro de una Oportunidad de Mejora ya que potencia un riesgo en el procedimiento sustantivo impartición de programas de estudio y Evaluación del Aprendizaje, quedando de la siguiente manera: Se sugiere dar seguimiento, mediante bitácoras de control, oficios, circulares, documentos impresos o archivos en electrónico, en los casos que los docentes no cumplan a/ 100% con la entrega de los documentos académicos registrados en el "Formato supervisión integral", con la finalidad de contribuir en el cumplimiento de esta responsabilidad por parte de los docentes y, además, de tener un mejor control de las evidencias.

Esta Oportunidad de Mejora retoma importancia, debido a que el incumplimiento del docente Alfonso Arroyo Azuara, del Plantel 32 Coatzintla, se detectó desde el semestre 2018A, y según lo demuestran las evidencias de esta auditoría

interna, el incumplimiento en la entrega de la documentación académica continua durante el primer parcial del semestre vigente (20188).

Respecto al Cronograma interne de supervisiones académicas en plantel, según las evidencias revisadas, los planteles enviaron en tiempo y forma dicho documento; el seguimiento al cumplimiento de este cronograma es a través de información proporcionada por los planteles vía correo electrónico.

Las supervisiones académicas realizadas por el Departamento de Supervisiones Académicas, debido a la falta de disponibilidad presupuestal, solo han visitado planteles cercanos como el plantel 35 Xalapa, 66 Xalapa II y 48 Jalcomulco, mostrando evidencias fotográficas.

Entre la áreas de oportunidad que se han atendido en este Departamento, destaca el seguimiento a la supervisión presencial, las acciones que se han tornado son la retroalimentación, el desafío del curso de capacitación "Desafío de instrumentos y herramientas de evaluación según las necesidades de los planteles", apoyando al plantel 48 Jalcomulco con este curso.

El personal del Departamento de Supervisiones Académicas, mostro dominio sobre los cambios del Sistema de Gestión de la Calidad, se observó el trabajo en equipo y una actitud positiva.

En los planteles se verifico que durante el semestre 2018A se hayan realizado las supervisiones académicas por parte de los Subdirectores o Responsables Académicos, tomando como base el Cronograma interne de supervisiones académicas en plantel y solicitando como evidencias las Guías de observación del desempeño docente. El resultado según la muestra revisada es que en la mayoría de los planteles si se realizaron las supervisiones, excepto en el caso del Plantel 01 Pueblo Viejo, que de una muestra de tres docentes reportados como supervisados, durante el primer parcial del semestre 20188, en el "Formato de supervisión integral", no se encontró evidencia que sustentara la realización De dicha supervisión, derivándose este hallazgo en una No Conformidad.

La Coordinación de Zona III realiza las visitas de fortalecimiento académico y cuentan con una guía de observación académica; sin embargo, no solicitan a los Subdirectores Académicos que envíen a la coordinación algún registro y/o evidencia de las supervisiones realizadas a los docentes de su plantel. Se mostró la "Guía de observación al desempeño del Subdirector o Responsable Académico", de la cual se revisó la carpeta concentradora que contenía: El formato de supervisión, guía complementaria de observaciones al desempeño docente, constancia de evaluación individual, listado de docentes evaluados, seguimiento de observaciones y atención al servicio no conforme; sin embargo, dicha Guía no se encontraba firmada por cada uno de los Subdirectores Académicos supervisados ni por la Coordinación.

La Coordinación de Zona VII, mostro evidencia de realizar el seguimiento de las supervisiones académicas de sus Planteles, cuentan con el Cronograma interne del semestre 2018A, como parte del Seguimiento solicitan los formatos por docente verificando información y tomando acciones al respecto, por ejemplo en el caso del Plantel 42 Minatitlán que no se había realizado la supervisión presencia! en tiempo, la Coordinación estableció como fecha límite para el cumplimiento de esta actividad el 15 de junio, atendiendo el Plante! en el mes de Mayo. Este ejemplo y demás evidencias mostradas, reflejaron el seguimiento puntual que realiza la Coordinación.

5.-Procedimiento operativo Registro y verificación de calificaciones (versión 3)

En el Departamento de Servicios Escolares, se mostró la circular SE012/2018 de la solicitud de Reporte de Captura de calificaciones con fecha 5 de Julio/2018 enviada a los planteles, además, de enfatizar que los planteles que no entreguen en tiempo y forma se hacen acreedores a un Reporte de incumplimiento. Mostraron las carpetas de Informe de verificación donde se encuentran evidencias de que los planteles seleccionados como muestra durante esta auditoria (P01 Pueblo Viejo, P06 Nogales, P19 Nogales, P32 Coatzintla y P64 Acayucan) enviaron en tiempo y forma los Reportes de Captura de calificaciones y concentrado de competencias del tercer parcial 2018 A.

Durante el semestre 2018A, de los 71 planteles solo el Plante! 28 Tlapacoyan tuvo error, al cual se le solicitaron las correcciones, mediante el informe de Verificación, este solvento satisfactoriamente.

El éxito de este proceso de trabajo, tiene que ver en gran medida con las recomendaciones que se han hecho a los planteles (circular de recomendaciones SE/004/2018 con fecha 21 de marzo/ 2018) y con el procedimiento de emitir primero las boletas para que el alumna perciba el error antes de cerrar la plataforma.

Es importante destacar el trabajo colaborativo que se evidencio en el Departamento de Servicios Escolares, a través de la excelente organización de sus archivos, lo cual permitió la localización y el manejo ágil de las evidencias que sustentaron el cumplimiento, en tiempo y forma, de este procedimiento.

En los planteles auditados, se verifico a través de las evidencias mostradas por los Responsables de Control Escolar, que el procedimiento Registro y verificación de calificaciones se domina y se implementa de manera efectiva.

6.-Procedimiento operativo Medición de indicadores educativos (versión 2)

En el Departamento de Evaluación Educativa, se solicitó los Reportes de indicadores educativos del semestre 20178 de los planteles seleccionados como muestra (P01 Pueblo Viejo, P06 Nogales, P19 Nogales, P32 Coatzintla y P64 Acayucan), presentándose los Reportes de tres planteles: P01 Pueblo Viejo: deserción 3.68 %, aprobación 74.77 % y reprobación 25.23 %; P19 El Higo: deserción 2.39 %, aprobación 84.56% y reprobación 15.44 %; P64 Acayucan: deserción 3.06 %, aprobación 77.88 % y reprobación 22.2 %. De los otros dos planteles no se pudieron observar los resultados, ya que el registro se encontraba en la plataforma y estaba demasiado Ciento el acceso.

En dicho Reportes, el apartado IV Estrategias a implementar, se encontró debidamente requisito, las Evidencias de la implementación de estas estrategias se mostraron del correo electrónico (P01 Pueblo: aetas de academia; P19 El Higo: reunión con padres de familia y del P32 fotografías de identificación de alumnos con problemas socioemocionales con riesgo escolar).

Se solicitó, de la misma muestra de planteles, los Reportes de indicadores educativos del semestre 2017A, con la finalidad de comparar si los planteles, de un semestre a otro, propusieron estrategias nuevas o estrategias que tuvieron mayor impacto. El resultado fue el siguiente: Se presentaron los Reportes de los planteles 01Pueblo Viejo, 19 El Higo y 64 Acayucan, y se constató que las estrategias propuestas fueron las mismas de un semestre al otro.

El seguimiento que realiza el Departamento de Evaluación Educativa, respecto al cumplimiento de las estrategias propuestas por los planteles, es a través de la información que estos envían; sin embargo, la identificación y localización de estas evidencias, en formato impreso o electrónico, en algunos casos no fue ágil ni oportuna. Derivándose de este tema, una Oportunidad de Mejora.

El personal del Departamento de Evaluación Educativa, mostro clara dominio de los conceptos en los aspectos generales y cambios del Sistema de Gestión de la Calidad, además de disposición durante la auditoria.

En la Coordinación de zona III no se presentaron los resultados de los indicadores del semestre 20178, solo del semestre 20168, en los cuales sus resultados fueron favorables 26.90% en el indicador de reprobación con respecto a su semestre anterior que fue de 28.90%.

Aunque la Coordinación de Zona III, expreso que lleva a cabo actividades de seguimiento de sus planteles, no hubo evidencias, en la mayoría de los procedimientos auditados, que demostraran tal cumplimiento. Por lo tanto, se levantó una No Conformidad Mayor.

En la Coordinación VII, se hace seguimiento de los resultados de los indicadores educativos de sus Planteles, por ejemplo: en el 31 Sayula de Alemán y en el 69 Juan Rodríguez Clara, el indicador de reprobación reflejo resultados; por lo tanto, la Coordinación pidió un Plan de trabajo para revertir dichos resultados; quedando como responsables el Titular de la UAC, el Tutor grupal, el Tutor escolar, los Orientadores educativos, el Director de plantel y el Subdirector académico.

7.- Procedimiento operativo Seguimiento de egresados (versión 5)

En la Subdirección Académica se presentó evidencia que la solicitud de la Forma 7d seguimiento de egresados, se hace a través de las Coordinaciones de Zona. Se solicitaron estos formatos de los planteles seleccionados como muestra (P01 Pueblo Viejo, P06 Nogales, P19 El Higo, P32 Coatzintla y P64 Acayucan), encontrándose debidamente requisita dos. Al recibir los formatos, la Subdirección Académica, revisa y valida con los datos que aparecen en la plataforma en listados de la Universidad Veracruzana; posteriormente, se emite una circular a los planteles para obtener el porcentaje de seguimiento a egresados. En este año, la fecha límite de cumplimiento del informe de seguimiento de egresados es en la tercera semana de septiembre.

El Concentrado estadístico del seguimiento de egresados 2017, se reportó a la Dirección académica con fecha 12 de diciembre de 2017, en el cual se informó que 9,551 alumnos solicitaron examen de admisión para ingreso a instituciones de Educación Superior, siendo aceptados 7,618, logrando el 80 % de ingreso a IES.

Se mostraron los datos estadísticos del número de alumnos que se incorporaron al campo laboral y los inactivos, sin embargo, cementa la subdirectora académica que apenas se estima hacienda los ajustes en los nuevas procedimientos operativos, para las actividades que tienen que ver con el seguimiento de estos datos.

En esta Subdirección, se proporcionaron los datos de forma atenta y colaborativa, se observó un equipo de trabajo con disponibilidad.

8. •Mantenimiento a la infraestructura física (versión 3)

El personal del Departamento de Desarrollo Patrimonial, mostro el Programa Anual de Mantenimiento 2018, del cual no se han realizado todas las visitas a los planteles, par falta de recurso económico; par lo tanto, para conocer cuáles son las necesidades de mantenimiento se guían con los informes trimestrales que envían los planteles a través del formato "Verificación de la infraestructura física del plantel". Se atendieron algunas necesidades de construcción y/o mantenimiento prioritarias.

En el Departamento, se cuenta con un concentrado trimestral de los informes de verificación de la infraestructura física de los planteles, enviados en formato electrónico e impresos. Se les notifica a los planteles de recibido a través del correo electrónico.

La información se encontró organizada, toda vez que las evidencias se presentaron de manera oportuna. Asimismo, el personal mostro disposición y apertura durante la auditoria.

En los planteles, se observó que envían oportunamente los formatos de "Verificación de la infraestructura física del plantel", de acuerdo a lo que se detecta mediante este formato, se le da seguimiento a las necesidades con mayor prioridad, y estas se atienden con los recursos, principalmente, de la Sociedad de Padres de Familia. Se realizó un recorrido par las instalaciones de los planteles para constatar que las necesidades de mantenimiento observadas par los auditores, se hubieran contemplado en los registros de verificación del último trimestre, por parte de los Subdirectores Administrativos, siendo el resultado fue congruente.

En la Coordinación de Zona III se da seguimiento par media del Reporte de Verificación física a los Planteles (Supervisiones: P03 Martínez de la Torre el 29 de mayo de 2018, P24 Cazonos el 20 de junio de 2018, P27 Espinal el 17 de abril de 2018, P28 Tlapacoyan el 29 de mayo de 2018, P32 Coatzintla el 11 de mayo de 2018 y P37 Mecatepec el 06 de mayo de 2018). Como resultado a esta información se explicó que se realizan observaciones y se solicitan realizarlas; y que además, envían la información de Las visita a planteles al Enlace interinstitucional de Coordinadores; sin embargo, no se mostró evidencia.

En la Coordinación de Zona VII, se corrobora a través de evidencias que se da seguimiento a las necesidades de mantenimiento de la infraestructura física de los Planteles (ejemplos de formatos de verificación del trimestre abril-junio 2018). Asimismo, a través de los informes trimestrales los planteles dan a conocer los avances en la atención de sus necesidades.

9.-Gestion de recursos financieros (versión 9)

En la Dirección de Planeación, Programación y Presupuesto, se verifico que los Reportes de administración de recursos se elaboran conforme lo marcan los tiempos que marcan las Dependencias Gubernamentales, y estos se envían a la Dirección General para su autorización.

Las afectaciones presupuestales enviadas por los centros de trabajo, se turnan al Departamento de Control Presupuestal para su atención, se resguarda copia para su control. Los criterios establecidos para la revisión y aprobación de las afectaciones, se encuentra la disponibilidad presupuestal y la prioridad de la necesidad que se solicita, esta acción corresponde a la atención de políticas gubernamentales, cuyo esquema basado en resultados exige contar con evidencias del buen uso de los recursos asignados.

En ocasiones la procedencia o no de una afectación, radica en el requisitado de la documentación, cuando es así se notifica al centro de trabajo correspondiente para su modificación. De igual manera, de llegar a resultar improcedente alguna afectación, se notifica vía oficio el motivo.

El procedimiento operativo de gestión de recursos financieros forma parte fundamental del trabajo inherente en el área auditada. Consideran como aspecto positivo del SGC, la alineación de los trabajos por medio de procesos y procedimientos que son obligatorios para el buen funcionamiento del COBAEV.

En el Departamento de Control Presupuestal, se tomaron como muestra las Afectaciones Presupuestales 2191 con fecha 23 de mayo y 2535 con fecha 31 de mayo, con la finalidad de verificar que la atención y seguimiento a las mismas haya sido con oportunidad, los resultados arrojaron que dichas afectaciones fueron autorizadas y se notificó de manera oportuna a cada Plantel. Se informó que en las casas en que alguna afectación no proceda, se cancela el folio.

Los informes presupuestales se elaboran conforme lo marca las Dependencias Gubernamentales, estos informes se envían con oportunidad a la Dirección General para su autorización.

Conforme a las evidencias mostradas, se comprueba que el procedimiento "Gestión de recursos financieros" se cumple satisfactoriamente. El personal expreso que un beneficia del SGC en el COBAEV, ha sido contar con documentos normativos que permiten saber qué hacer y quien es el responsable de cada acción, y como área de oportunidad se destacó la falta de involucramiento algunos trabajadores.

Durante la auditoria el personal de este Departamento, mostro excelente disposición y conocimiento De información general del SGC y de los cambios en la Norma ISO 9001:2015, mostrando que las estrategias de difusión implementadas han sido efectivas.

En el Departamento de Recursos Financieros se continuo con el seguimiento de la información relacionada a las afectaciones presupuestales (2191 con fecha de 23 de mayo y la 2535 con fecha de 31 de mayo), con el objetivo de seguir la ruta de atención y seguimiento a las mismas; de acuerdo a la evidencias e información mostrada por este Departamento, se constató que estas siguieron su curso hasta su pago, tal como lo marca el procedimiento.

Se realizó la difusión de la información general del Sistema de Gestión de la Calidad en el Departamento; sin embargo, durante las entrevistas al personal, se sugirió mediante el reporte de Oportunidad de Mejora, reforzar las estrategias de difusión, para garantizar que todo el personal conozca de forma clara y precisa los cambios del Sistema, respecto a la Norma ISO 9001:2015.

Es importante mencionar que el personal de este Departamento mostro disposición durante el desarrollo de la auditoria y se evidencio un buen ambiente de trabajo.

En el Departamento de Contabilidad se verifico el estado de las afectaciones presupuestales (2191 con fecha de 23 de mayo y 2535 con fecha de 31 de mayo), dando como resultado que una de alias se encontraba en proceso de revisión por parte de Contraloría interna; sin embargo, en los dos se sigue el procedimiento tal y como está estipulado.

El personal de este Departamento, mostro dominio y una visión clara y concreta de los cambios del Sistema de Gestión de la Calidad, en base a la Norma ISO 9001:2015; asimismo, se evidencio disposición y actitud positiva con el SGC, porque derivado de los resultados de las encuestas de ambiente laboral, específicamente de las condiciones del mobiliario, se han realizado las acciones correspondientes, lo que repercutirá de manera favorable en su ambiente de trabajo.

10. •Procedimientos Operativos: Evaluación de proveedores (versión 1) y Compras (versión 7)

El Departamento de Recursos Materiales y Servicios Generales, mostro las evidencias correspondientes a la conformidad de estos procedimientos, como sigue: Se presentó el Padrón de proveedores en soporte físico, en dicho documento no se detectan proveedores no aptos o en desarrollo; asimismo, se mostró un registro de evaluación inicial de proveedores, del cual se explicó detalladamente su objetivo y forma de uso; finalmente, se evidencio que las compras se realizan solo a los proveedores calificados como aptos, se cuenta con un expediente de compras el cual contiene los Formatos únicos de requisición y se expresó que no se ha sido necesario realizar la reevaluación a algún proveedor, porque no se han presentado incidencias, en los casos que ha existido alguna demora se da solución hablando vía telefónica con el proveedor.

11. •Procedimiento operativo Programación anual (versión 7)

En el Departamento de Control presupuestal, se mostraron suficientes evidencias de que este procedimiento se cumple, por ejemplo: Se constató que el Manual de criterios internos y techos

Presupuestales, está en la etapa final de elaboración, solo en espera de unos datos de actualización por parte del ORFIS, los cuales es necesario incluir.

Respecto al Proyecto de Presupuesto de Egresos, se expresó la importancia de contar con un presupuesto acorde a cada plantel y, que la acción que ha contribuido al cumplimiento con éxito de las actividades del presente procedimiento, es la comunicación cercana con los planteles.

En el Departamento de Programación y Seguimiento, se señaló que se está alineando al procedimiento del POA. Y que se seguirá llevando el POA como seguimiento a los 6 proyectos, se trabaja en conjunto con los Departamentos de Planeación institucional y Control Presupuestal. Respecto a la transición al Programa de Metas Anuales (PMA), ya hubo un primer ajuste en el ciclo 2017-2018, el objetivo es optimizar los recursos para mejorar la operatividad de los programas, se dará una matriz de indicadores y cada una tiene una meta, ver trabajo colegiado y ligar al plan de control de riesgo.

Se recalcó que la transición del POA al PMA tiene como finalidad optimizar los recursos y utilizarlos de manera más eficaz, establecer metas sobre una base, para garantizar una mayor probabilidad de cumplimiento. Por lo tanto, el trabajar en conjunto con los Departamentos de Planeación institucional y Control Presupuestal ha permitido mejorar el proceso de trabajo. Para dar a conocer el PMA, se emitirán circulares, se realizarán reuniones de trabajo y se brindará capacitación.

Se evidenció trabajo colaborativo y actitud positiva del personal del Departamento De Control Presupuestal.

12.- Procedimiento operativo Elaboración de la propuesta institucional de la ampliación de la cobertura educativa (versión 1)

En el Departamento de Planeación institucional, se mencionó que para el ciclo escolar 2018B-2019A, Algunos planteles que hicieron solicitudes de ampliación de grupos fueron los siguientes: Plantel 47 Amatlan de los Reyes solicitó un nuevo grupo, pero después del análisis a esta petición la respuesta fue negativa. (Solicitud del plantel mediante el oficio No. CBV/DIR/210/18 con fecha 3 de julio - respuesta enviada mediante el oficio No. CBV.DG/0651/2018 con fecha 11 de julio de 2018). En el caso del Plantel 36 Zempoala solicitó un grupo de quinto semestre, por seguimiento de matrícula y por cuestiones de capacitación, después del análisis a esta petición (considerando que existían docentes con descarga y cubrían el perfil, se acomodaron en dichas horas no ocasionando problema financiero), la respuesta a tal solicitud fue positiva (Solicitud del plantel mediante el oficio No. DIR-P/092/2018-A con fecha 5 de julio - respuesta enviada mediante el oficio No. CBV.DG/0664/2018 con fecha 16 de julio).

Para realizar la Proyección de grupos este Departamento se reúne con la Dirección Académica y el Departamento de Recursos Humanos para trabajar en conjunto, la proyección del ciclo 2018-2019 considero la matrícula de cada plantel y el nivel de incorporación de los planteles en el Padrón de Calidad del SiNEMS. Esta propuesta es enviada a la Dirección General, quien después de autorizarla la turna al Departamento de Recursos Humanos.

Durante la auditoria el personal mostro actitud positiva y se reflejó la difusión del SGC realizada al interior del Departamento.

13. Procedimiento operativo Evaluación del desempeño institucional (versión 1)

Este procedimiento es de reciente creación, cuya implementación será el próximo año, se mencionó que para su elaboración participo todo el personal del Departamento, se trabajó en el programa de metas con enfoque a resultados enfocado a seis proyectos: Atención a la demanda educativa; Desarrollo profesional del personal docente y administrativo; Vinculación educativa; Fomento a la salud, arte, cultura y educación física; Mejora de la infraestructura educativa; y Gestión directiva y administrativa. Para poder aplicar el nuevo procedimiento se necesita la información que se recaba de los Departamentos de Programación y Seguimiento y de Control presupuestal.

Durante la auditoria se evidencio, a través de entrevistas realizadas, que se requiere reforzar la capacitación al personal respecto a los conocimientos generales del Sistema de Gestión de la Calidad; esta situación, derivó en una Oportunidad de Mejora para este Departamento. Sin embargo, también es importante destacar el trabajo en equipo y la disponibilidad del personal.

14. Procedimiento operativo Soporte Técnico (versión 4)

En el área de Soporte Técnico del Departamento de Tecnologías de la Información, se solicitaron evidencias respecto a las solicitudes de soporte o mantenimiento correctivo que han realizado los planteles, al respecto se mostraron solo algunas solicitudes vía correo electrónico, mediante llamadas telefónicas y oficio; sin embargo, estas en su mayoría, por falta de recursos económicos, no fueron atendidas, por lo que se les recomendó a los solicitantes la gestión de recursos a través del programa 50-50, impulsado por el COBAEV.

La identificación y localización de las evidencias no fue ágil; por lo tanto, se sugirió, a través de Oportunidad de Mejora, una mejor organización de la información que denote el cumplimiento, en tiempo y forma, de este procedimiento.

15. Procedimiento operativo Desarrollo de sistemas de información (versión 2)

En el área de Sistemas del Departamento de Tecnologías de la Información, según la entrevista al personal y las evidencias mostradas, este procedimiento se desarrolla conforme a lo estipulado. Es importante destacar la labor que hace esta Área en el desarrollo de los módulos del SIGAA y, sobre todo, los beneficios en el Colegio, respecto a la rapidez con que se consulta y se aprovecha la información.

10. Guía de seguridad en la información (versión 2)

En el Departamento de Tecnologías de la Información, se entrevistó al personal involucrado con la

Elaboración e implementación de esta Guía, dando como resultado la apropiación y el conocimiento en su implementación, realizando los respaldos programados de la información.

Sin embargo, considerando que el objetivo de esta Guía es establecer los lineamientos de seguridad elementales para el uso de la infraestructura tecnológica en general, el manejo de datos, el acceso a centros de información, y el uso de red, tanto en planteles como en oficinas centrales; es de vital importancia que todo el personal conozca e implemente, de acuerdo a su competencia, lo estipulado en esta Guía. Par lo tanto, se sugirió a través del Reporte de Oportunidad de Mejora, mayor difusión tanto en planteles como en oficinas centrales.

El personal del Departamento de Tecnologías de la Información mostro, en su gran mayoría, conocimiento de la información general del Sistema de Gestión de la Calidad y de los cambios bajo el enfoque de la Norma ISO 9001:2015; asimismo, se evidencio disponibilidad y apertura durante las entrevistas.

17. Procedimiento operativo Compilación y actualización de la normatividad (versión 4)

En la Dirección de Asuntos Jurídicos se revisó lo correspondiente al cumplimiento de este procedimiento operativo, del cual se hizo referencia sobre la Leyes enfocadas al marco legal, la manera en las que son revisadas para hacer las actualizaciones correspondientes; respecto al control de la información y de los cambios, se mostró el archivo mediante el cual se seisavaron los documentos y el manejo de ellos, en algunos puntas se relacionó con el Micro-sitio y se explicó el contenido.

Asimismo, se hizo mención sobre el proceso de actualización del Micro-sitio y se mostró el expediente donde se localizan los documentos correspondientes. Existe un calendario para llevar a cabo las actividades de revisión.

El personal de esta Dirección demostró conocer los cambios del Sistema de Gestión de la Calidad, bajo la Norma ISO 9001:2015, fue evidente el trabajo de difusión que se realizó. Asimismo, se observó comunicación eficiente, arden, participación activa y trabajo en equipo.

10.1, 10.3 I) Propuestas de Mejora:

1. Lineamientos para los convenios institucionales

Esta propuesta de Lineamientos se verifico en el Departamento de Vinculación, los resultados de esta Auditoria arrojaron que un avance del 70% para actualizar el Compendia de Convenios 2018 que incluye los lineamientos. El porcentaje faltante corresponde a que los planteles aun no envían el Directorio de instituciones y/o empresas. Se constató que la información que maneja el Departamento está organizada.

El personal conoce y describe los cambios sustanciales del Sistema de Gestión de la Calidad con el Nuevo enfoque de la Norma ISO 9001:2015, toda vez que durante la entrevista manifestaron sus conocimientos y presentaron evidencias documentadas. Asimismo, el personal mostro disposición y apertura a la mecánica del trabajo realizado.

2. Lineamientos institucionales de protección civil

Esta propuesta de Lineamientos, se audito en el área de Protección civil de la Dirección de Operación Regional, manifestando por el Responsable, lo siguiente: El Programa interno de Protección Civil se Rige bajo el marco jurídico de la Constitución Política de los Estados Unidos, la Ley Federal del Trabajo, la Ley Protección Civil publicado en el Diario Oficial de la Federación el 6 junio de 2012, la Ley 856 de Protección Civil y la Reducción del Riesgo de Desastres para el estado de Veracruz. Con estos antecedentes se estima elaborando los lineamientos institucionales, teniendo un avance a la fecha del 50%.

Respecto a la capacitación sobre este tema, se expresó que se imparte a las unidades internas de protección civil a través de instructores de la Secretaria de Protección Civil sobre los siguientes temas: "integración de la Unidad interna de Protección Civil", "Elaboración del Programa interno de Protección Civil" y "Plan Familiar de Protección Civil" (Circular: CBV/DG/DORIPC/0017/2018).

Se comentó que todos los planteles cuentan con el equipo básico de protección civil, se entregó par zona a todos los planteles: Extintores, botiquín con medicamentos, chaleco identificador, brazalete identificador, detector de humo, alarma de contingencia, batería de respaldo y fuente de poder. (Evidencia: Formato de distribución de equipamiento básico de las unidades internas de protección civil en planteles y cartel sobre entrega de material).

El personal conoce y describe los cambios sustanciales que tiene el Sistema de Gestión de la Calidad con el nuevo enfoque de la Norma ISO 9001:2015, toda vez que durante las entrevistas mostraron respondieron asertivamente. Asimismo, se mostró disposición y apertura.

3. Reglamento para el seguimiento y control de la información

La propuesta de este Reglamento se audito en la Unidad de Comunicación Educativa, el cual presento

un avance del 60%, toda vez que falta incluir el apartado para uso de redes sociales: Facebook, WhatsApp y YouTube. (Evidencia: Formato de solicitud de modificación a documentos generales controlados, de fecha 5 de julio de 2018, enviado al Representante de la Dirección en el SGC).

Se expresó que las principales problemáticas que ha detectado respecto al tema de la comunicación en el COBAEV, es la falta de herramientas de trabajo, equipo de cómputo, fotográfico, de video, lámparas, memorias, celulares y banda ancha, ha limitado la comunicación al 100% ya que en ocasiones para realizar las labores utilizan equipo personal.

Finalmente, respecto a los conocimientos generales del Sistema de Gestión de la Calidad bajo el enfoque de la Norma ISO 9001:2015, la gran mayoría del personal contestó adecuadamente, mostrando disposición y apertura durante la auditoría.

Resumen de hallazgos:

Conclusión: (respecto al objetivo de la auditoría)

De acuerdo a los hallazgos resultantes de los aspectos auditados, en los 35 Centros de Trabajo, se concluye que el grado de cumplimiento e implementación del Sistema de Gestión de la Calidad es del 83% (considerando el 100% como óptimo). Por lo tanto, para lograr el éxito en la Auditoría Externa de Certificación en ISO 9001:2015, programada del 24 al 28 de septiembre de 2018, se enlistan a continuación, de acuerdo al nivel de prioridad, las actividades que es necesario llevar a cabo:

- a) Implementar estrategias, institucionales y por plantel, respecto al cumplimiento de los procedimientos operativos "impartición de programas de estudio y evaluación del aprendizaje" y "Supervisiones académicas". (Sustento: 6 No Conformidades).
- b) Mejorar la organización de la documentación referente al desarrollo de los procedimientos, para la localización oportuna y el manejo ágil de las evidencias. (Sustento: 7 Oportunidades de Mejora).
- c) Reforzar la difusión del Sistema de Gestión de la Calidad, respecto a los cambios y al nuevo enfoque de la Norma ISO 9001:2015. (Sustento: 4 Oportunidades de Mejora).

Puntos fuertes:

- a) El liderazgo y presencia de los titulares de oficinas centrales, coordinaciones de zona y Planteles.
- b) La participación activa y la disposición del personal de los centros de trabajo.
- c) El compromiso y la responsabilidad de los Coordinadores de Enlaces de la Calidad. d) El trabajo de los Enlaces de la Calidad en la difusión y el seguimiento.
- e) La detección de los aspectos en los cuales se debe mejorar

7.5., 7.5.1., 7.5.2, 7.5.3.

Procedimiento de Control: Información documentada Versión número: 1, fecha de aprobación: 17/08/18

Objetivo:

Establecer los lineamientos para la creación, actualización, distribución, mantenimiento, conservación y control de la Información documentada, del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) del Colegio de Bachilleres del Estado de Veracruz (COBAEV).

La Información documentada está conformada por: Alcance del SGC; Documento Rector del SGC; Política de la calidad; Objetivos de la calidad; Mapa de procesos; Descripción y medición de los procesos, Procedimientos de control: Información documentada, Servicio no conforme, Auditoría interna y Acción correctiva; Términos y definiciones; Plan de control de riesgos y oportunidades vigente; Procedimientos operativos; y otros documentos que son necesarios para cumplir con requisitos del servicio educativo y la eficacia del SGC.

4.2 El Representante de la Dirección es el responsable del seguimiento a la creación, actualización, conservación y control de la Información documentada; conservando la documentación original vigente, y obsoleta (identificándola con el sello de "Documento obsoleto"), como registro del historial y cambios del Sistema de Gestión de la Calidad.

4.3 Cuando la Información documentada es aprobada se publica en el micro-sitio del SGC, en la Página Web del COBAEV, y es difundida por el Representante de la Dirección, a través del correo electrónico oficial del Sistema de Gestión de la Calidad.

4.4 Cada centro de trabajo, cuenta con la Información documentada en forma impresa. Se le asigna un número de copia controlada, que se registra en la Lista de distribución de Información documentada.

La elaboración, revisión, autorización y aprobación de la Información documentada, se lleva a cabo cuando es necesario y pertinente, con el objeto de garantizar la conformidad del servicio educativo. El proceso se establece de la siguiente manera:

INFORMACIÓN DOCUMENTADA	ELABORA/REVISAR	AUTORIZA	APRUEBA
Alcance del SGC	Representante de la Dirección	Representante de la Dirección	Comité de la Calidad (Alta Dirección) y/o Director General (Presidente del Comité de la Calidad)
Documento Rector del SGC			
Política de la calidad			
Objetivos de la calidad			
Mapa de procesos			
Descripción y medición de los procesos			
Procedimientos de control			
Plan de control de riesgos y oportunidades vigente	Representante de la Dirección Titular del Centro de Trabajo		
Procedimientos operativos, Lineamientos, Guías, Reglamentos.	Representante de la Dirección Titular del Centro de Trabajo		
Términos y definiciones	Representante de la Dirección Titular del Centro de Trabajo		

El Representante de la Dirección autoriza y aprueba, formatos de los procedimientos de control o de los operativos, en tanto se actualiza el documento completo.

Las versiones actualizadas de la Información documentada se identifican por medio del número de versión del documento y la fecha de aprobación, datos que aparecen en el encabezado de cada una de las páginas que lo constituyen.

En el Listado maestro de Información documentada se registra la documentación vigente, con su número de versión y fecha de aprobación. Éste se encuentra publicado en el micro-sitio del SGC.

Elaboración y distribución de Información Documentada de nueva creación

NO.	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
		Inicia
1	Titular del Centro de Trabajo	Elabora documento.
2		Solicita dar de alta documento nuevo en la Información documentada del SGC, en el formato: Solicitud de modificación de Información documentada.
3	Representante de la Dirección	Revisa documento. ¿Existen observaciones?
3.1		Sí. Regresa a la actividad 1 para su adecuación.
3.2		No. Continúa con la actividad 4.

No.	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
4		Autoriza el documento y lo presenta al Comité de la Calidad y/o al Director General para su aprobación.
5	Comité de la Calidad y/o Director General (Presidente del Comité de la Calidad)	Analiza documento. ¿Existen observaciones?
5.1		Sí. Regresa a la actividad 1
5.2		No. Aprueba el documento.
6	Representante de la Dirección	Actualiza el Listado Maestro de Información Documentada.
7		Elabora Lista de Distribución de Información Documentada para registrar las copias controladas asignadas.
8	Jefe del Departamento de Tecnología de la Información	Publica el documento aprobado en el micro-sitio del SGC, en la página Web del COBAEV.
9	Representante de la Dirección	Difunde el documento aprobado, a través del correo electrónico del SGC.
10	Titular del Centro de Trabajo/ Enlace de la Calidad	Recibe e integra el documento en la carpeta del SGC Correspondiente.
11		Difunde el documento entre el personal del centro de trabajo.
		Termina

Conservación de Información documentada requerida por la Norma ISO 9001:2015

El COBAEV conserva Información documentada, como evidencia de la conformidad de los requisitos del servicio educativo, de acuerdo a lo establecido en la Norma ISO 9001:2015.

La Información documentada que debe conservarse se controla como Registro de la Calidad y se establece en el documento anexo: Lista de Registros de la calidad requeridos por la Norma ISO 9001:2015 que deben conservarse. La lista se publicada en el micro-sitio del SGC, en la Página Web del COBAEV.

La conservación de los Registros de la calidad está establecida bajo las siguientes condiciones:

Archivo temporal. Tiempo y lugar de resguardo durante el periodo que se requiera consultar el registro de forma accesible, por ejemplo: en una oficina.

Archivo muerto. Tiempo y lugar de resguardo que no requiere un acceso inmediato.

Recuperación. Método para obtener el registro en caso de pérdida o deterioro, por ejemplo: conseguir una copia, respaldo electrónico, resumen de datos, recabar de la fuente original.

Disposición final. Acciones para eliminar o destruir los registros una vez concluido su tiempo de conservación, por ejemplo: tirar, destruir, borrar, reciclar.

Descripción de actividades:

Información documentada requerida por la Norma ISO 9001:2015 que debe conservarse

NO.	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
		Inicia
1	Representante de la Dirección	Define la Lista de Registros de la calidad requeridos por la Norma ISO 9001:2015 que deben conservarse (Ver Lista anexa en este procedimiento).
2	Jefe del Departamento de Tecnologías de la Información	Publica la Lista en el micro-sitio del SGC, en la Página Web del COBAEV.
3	Titular del Centro del Trabajo	Identifica en la Lista, los Registros de la calidad que Corresponden a su centro de trabajo.
4		Llena el formato: Control de Registros de la calidad que deben conservarse.
5		Da seguimiento a la conservación de los Registros que son de su competencia.
		Termina

LISTA DE REGISTROS DE LA CALIDAD REQUERIDOS POR LA NORMA ISO 9001:2015 QUE DEBEN CONSERVARSE

REQUISITO DE LA NORMA	REGISTRO DE LA CALIDAD	CENTRO DE TRABAJO QUE LO CONSERVA
7.1.5 Recursos de seguimiento y medición (Evidencia de que los recursos de seguimiento y medición son idóneos para su propósito)	Formato de supervisión integral (del procedimiento operativo: Supervisiones académicas)	Departamento de Supervisiones Académicas. Planteles
	Informe de indicadores educativos	Departamento de Evaluación Educativa
	Historial académico del alumno, en formato electrónico	Departamento de Servicios Escolares.
7.2 Competencia (Evidencia de la competencia basándose en la educación, formación o experiencia en propiedad)	Expediente personal de cada trabajador	Departamento de Recursos Humanos
	Expediente de actualización del personal	Centros de Trabajo
8.1 Planificación y control operacional (Evidencia de que los procesos se han llevado a cabo según lo planificado y demostrar la conformidad del servicio educativo con sus requisitos)	Acta de academia estatal	Departamento de Servicios Docentes
	Acta de academia local	Planteles
	Tercer examen parcial	Departamento de Servicios Docentes
	Formato de supervisión integral (del procedimiento operativo: Supervisiones académicas)	Departamento de Supervisiones Académicas. Planteles
	Minuta de la Revisión por la Dirección del SGC o de reuniones extraordinarias del Comité de la Calidad.	Representante de la Dirección
8.2.3. Revisión de los requisitos del servicio educativo (Resultados de la revisión de los requisitos del servicio educativo y cualquier requisito nuevo)	Guía de observación al desempeño docente	Departamento de Supervisiones Académicas. Planteles
	Guía de supervisión de los formatos de certificado de bachillerato y diploma	Departamento de Servicios Escolares
	Verificación física de la infraestructura del plantel	Departamento de Desarrollo Patrimonial. Planteles
	Acta de academia estatal	Departamento de Servicios Docentes
	Acta de academia local	Planteles

8.3.4 Controles del diseño y desarrollo	No Aplica	No aplica
8.3.5 Salidas del diseño y desarrollo	No Aplica	No aplica

REQUISITO DE LA NORMA	REGISTRO DE LA CALIDAD	CENTRO DE TRABAJO
8.4.1 Control de los procesos, productos, y servicios suministrados externamente (Resultados de la evaluación, la selección, seguimiento del desempeño y la reevaluación de los proveedores externos)	Evaluación de proveedores	Departamento de Recursos Materiales y Servicios Generales
8.5.2 Identificación y trazabilidad (Las salidas cuando la trazabilidad sea un requisito)	Número de matrícula del estudiante	Departamento de Servicio Escolares.
	Expediente personal del estudiante	Planteles
	Historial académico del alumno, en formato electrónico.	Departamento de Servicios Escolares.
8.5.3 Propiedad perteneciente a los estudiantes (Cuando la propiedad del estudiante se pierda, deteriore o de algún otro modo se considere)	Registro que evidencie la pérdida, el deterioro o el inadecuado uso de la propiedad del estudiante.	Planteles
8.5.6 Control de los cambios (Resultados de la revisión de los cambios, las personas que autorizan el cambio y de cualquier acción necesaria que surja de la revisión o prestación del servicio educativo)	Acta de academia estatal	Departamento de Servicios Docentes
	Acta de academia local	Planteles
8.6 Liberación de los productos y servicios (Evidencia de la conformidad con los criterios de aceptación y trazabilidad a las personas que autorizan la liberación)	Copia de certificado de bachillerato impresa o copia electrónica.	Departamento de Servicios Escolares
	Libro de registro de certificados emitidos	Departamento de Servicios Escolares. Planteles
8.7 Control de las salidas no conformes (Naturaleza de las no conformidades del servicio educativo, las acciones tomadas y autoridades responsables de las acciones)	Reporte de servicio no conforme	Centros de Trabajo, cuando aplique
9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación del desempeño (Evidencia de los resultados)	Minuta de la Revisión por la Dirección o	Representante de la Dirección
	Informe general de auditoría interna	
	Informe de auditoría externa	

REQUISITO DE LA NORMA	REGISTRO DE LA CALIDAD	CENTRO DE TRABAJO
9.2. Auditoría interna (Evidencia de la implementación del	Plan de auditoría	Representante de la Dirección
	Programa de auditoría	

programa de auditoría y de los resultados de las auditorías)	Informe general de auditoría interna	ción
9.3.3 Salidas de la Revisión por la Dirección	Minuta de la Revisión por la Dirección	Representante de la Dirección
10.2 No conformidad y acción correctiva (Naturaleza de las no conformidades y subsecuentes acciones tomadas y los resultados de cualquier acción correctiva)	Plan y seguimiento de acciones correctivas	Centros de Trabajo, cuando aplique. Representante de la Dirección

NOTA: Los registros de la calidad se conservan en documento impreso o en archivo electrónico.

SF02 Reporte de No Conformidad			
Fecha	Organización	Reporte No.	
28.09.2018	COLEGIO DE BACHILLERES DEL ESTADO DE VERACRUZ. PLANTEL 64 (ACAYUCAN)	1 de 7	
No Conformidad observada durante		Certificación Fase 2	
Norma y Cláusula:		ISO 9001:2015 – Cláusula 9.1.3	
No Conformidad observada en Proceso:		Seguimiento de indicadores: Reprobación y Matrícula Impartición de programas de estudio y evaluación del aprendizaje (Sitio San Andrés Tuxtla)	
Norma /Documento de Referencia:		Resultados de Xalapa	
Cláusula:		9.1.3	
Requerimiento de la Norma Auditada:			
La organización debe analizar y evaluar los datos y la información apropiados que surgen por el seguimiento y la medición. Los resultados del análisis deben utilizarse para evaluar: a) la conformidad de los productos y servicios; c) el desempeño y la eficacia del sistema de gestión de la calidad; NOTA Los métodos para analizar los datos pueden incluir técnicas estadísticas.			
No Conformidad – Descripción de la Evidencia Objetiva:			
No Conformidad: No se tienen resultados de determinación de causas por medio de un análisis de datos por el decremento en la eficiencia terminal.			
Evidencia Objetiva para levantar la No Conformidad y Justificación de la categoría			
La respuesta del plantel 64 de Acayucan no es eficaz; indica que se va a elaborar un listado de actividades y estrategias, pero aún no ha analizado ni determinado las causas que los han llevado a esta tendencia negativa El documento rector del sistema de gestión de la calidad determina en su apartado 9.1.3 Análisis y evaluación; que se recaba información para realizar el análisis de datos y con el uso de técnicas estadísticas, pero no se tiene evidencia de análisis de datos de la satisfacción del cliente ni del comportamiento de los objetivos de calidad aplicables al plantel 70 de San Andrés Tuxtla			
Categoría	Líder del Equipo de Auditoría	Auditor	Representante de la Organización

A ser completado por BVQI

	menor			L.C. ONÉSIMO PÉREZ PERALTA
	A completar antes	Juan Santana García	Ernesto Téllez Girón Morales	Representante de la Dirección en el SGC
	60 días			
A ser completado por la Organización	Análisis de la Causa Raíz (¿Qué falló en el sistema para permitir que ocurra esta NC?)			
	<u>Plantel 64 Acayucan</u>			
	Método utilizado: Los cinco porqués			
	Causa Raíz: Porque falta la comunicación efectiva entre padres e hijos, los padres no le ponen atención al alumno, porque no los apoyan, porque no estudian con ellos, porque no están al pendiente de sus hijos ayudándolos a estudiar y a hacer sus tareas, porque no hablan con ellos, porque viven en familias disfuncionales, porque no los motivan para que sean algo en la vida y así puedan terminar sus estudios.			
	<u>Plantel 70 San Andrés Tuxtla</u>			
	Método utilizado: Los cinco porqués			
Causa Raíz: Porque el Representante de la Dirección en el SGC, sólo a nivel institucional, realiza el análisis de datos del comportamiento de los objetivos de la calidad y no lo solicita a nivel plantel.				
<u>Departamento de Evaluación Educativa</u>				
Método utilizado: Causa-Efecto				
Causa Raíz: El plantel 64 Acayucan dentro del proceso de Auditoría Externa, no mostró documentos sobre el análisis de las causas que originan una tendencia a la baja del indicador de eficiencia terminal; sin embargo, existe evidencia que de manera institucional se envió la información en tiempo y forma a planteles y coordinaciones de zona, para realizar el análisis de sus resultados, con la finalidad de llevar a cabo las acciones correspondiente (se anexa evidencia del correo electrónico enviado).				
<u>Representante de la Dirección en el SGC</u>				
Método utilizado: Los cinco porqués				
Causa Raíz: el análisis estadístico del comportamiento histórico de los objetivos de la calidad, sólo se hace a nivel institucional, ya que estas acciones permean a todos los planteles; sin embargo, se considera como una oportunidad instruir que los planteles a partir de los resultados nuevos de los objetivos de la calidad el análisis estadístico del comportamiento histórico para que realicen las acciones que corresponda, aún cuando haya cumplimiento.				
Corrección (Que se hizo para resolver este problema), incluir evidencia				
<u>Plantel 64 Acayucan</u>				
Informar a los padres de familia la necesidad de comunicación que carecen los jóvenes y exhortarlos a la mejora de la misma.				
<u>Plantel 70 San Andrés Tuxtla</u>				
Solicitar al Representante de la Dirección en el SGC, que realice las acciones pertinentes para atender este tema.				
<u>Departamento de Evaluación Educativa</u>				
Solicitar a los planteles un informe de fin de ciclo escolar, en el que se refleje un análisis de tendencias y eficacia de las acciones correctivas implementadas para atender el decremento del indicador de eficiencia terminal (se anexa circular No. CBV/DA/DEE/012/2018).				
<u>Representante de la Dirección en el SGC</u>				
Instruir a los planteles a realizar el análisis estadístico del comportamiento histórico de los objetivos de la calidad, a fin de que realicen las acciones que corresponda cuando haya incumplimiento o cumplimiento.				
Acción Correctiva (Que se hizo para prevenir la recurrencia problema), incluir evidencia				

A ser completado por BVQI	<p><u>Plantel 64 Acayucan</u></p> <p>1) Dar seguimiento personalizado a los alumnos, mediante el programa “Yo no abandono”, de forma inmediata. 2) Llevar a cabo el taller “escuela para padres y madres de familia” y conferencias motivacionales para padres de familia. 3) Gestionar el apoyo con las instituciones de nivel superior del área socio-afectiva, para que apoyen a los alumnos en los diferentes horarios.</p> <p><u>Plantel 70 San Andrés Tuxtla</u></p> <p>1) Realizar el análisis estadístico del comportamiento de los objetivos de la calidad de este plantel, para tomar las acciones correspondientes. 2) Asimismo, cuando se obtengan los posteriores resultados de los objetivos de la calidad de este plantel, realizar el análisis correspondiente.</p> <p><u>Departamento de Evaluación Educativa</u></p> <p>1) A partir de este ciclo escolar 2018-2019 se establece de manera institucional y permanente, que al final de cada ciclo escolar se reúnan de manera colegiada: coordinadores de zona, enlaces académicos de las coordinaciones, directores de plantel, subdirectores y/o responsables académicos, personal de control escolar y docentes para que elaboren un informe por plantel y coordinación de zona sobre los resultados y las causas por las cuales se obtuvieron tendencias negativas en el indicador eficiencia terminal y el impacto de las acciones correctivas implementadas.</p> <p><u>Representante de la Dirección en el SGC</u></p> <p>1) Emitir los resultados de cada objetivo de la calidad oportunamente. 2) Retroalimentar a los planteles respecto a la realización del análisis. 3) Dar seguimiento al cumplimiento de las acciones.</p>		
	Verificación de las Acciones Correctivas	Fecha de Terminación	25/octubre/2018
		Representante de la Organización	L.C. ONÉSIMO PÉREZ PERALTA Representante de la Dirección en el SGC
	REPORTE DE CIERRE		
Comentarios del Seguimiento:			
(La evidencia del cierre de la No conformidad y la implementación de las Acciones Correctivas debe ser mencionada)			
<p>Se verificó que la identificación de la Causa Raíz se derivó de la aplicación de Método de Análisis aplicado, los cinco porqués así como por el método de causa efecto (Diagrama de Ishikawa).</p> <p>Se verificó que, en conformidad con la naturaleza de la NC, se definió la implementación de Correcciones, así como también, se definieron Acciones Correctivas que garanticen que el problema no se repetirá.</p> <p>Se revisaron las Evidencias enviadas de Implementación de las Correcciones y programación y solicitudes de Acciones Correctivas definidas, como oficios, listas de participación, diagrama causa efecto entre otras, atendidas en diferentes niveles y funciones involucrados del COBAEV como Plantel 64 Acayucan, Plantel 79 San Andrés Tuxtla, Departamento de Evaluación Educativa y Representante de la Dirección.</p> <p>Se aceptan las acciones implementadas y se procede al cierre documental de la No Conformidad, en la próxima visita de seguimiento se verificará la implementación y efectividad de las acciones</p>			
Evidencia Genérica	Minuta de Reunión de Trabajo Plantel 64 Acayucan 08/10/18 Método de análisis para determinar la causa raíz Plantel 64 Acayucan Minuta de Reunión de Trabajo Plantel 70 San Andrés Tuxtla 10/10/18 Método de análisis para determinar la causa raíz Plantel 70 San Andrés Tuxtla Método de análisis para determinar la causa raíz Departamento de Evaluación Educativa Diagrama Causa Efecto Departamento Evaluación Educativa 19/oct/2018 Método de análisis para determinar la causa raíz Representante de la Dirección del SGC		
Corrección	Plan de Corrección Plantel 64 Acayucan (con cuatro actividades)		
Acción Correctiva	Plan de Acciones Correctivas Plantel 64 Acayucan (con tres actividades) Oficio del L.C. ONÉSIMO PÉREZ PERALTA Acciones a Implementar Plantel 70 San Andrés Tuxtla, Análisis Estadístico de los Objetivos de la Calidad		

		<p>Oficio para la Revisión y Análisis del Indicador Eficiencia Terminal</p> <p>Plan de Acción Correctiva (2 acciones)</p> <p>Evidencia del envío a planteles del informe de seguimiento y evaluación de indicadores educativos.</p> <p>Oficio de información con respecto a la Atención de los Objetivos de la Calidad</p> <p>Plan de Acción Correctiva</p> <p>Dar seguimiento personalizado a los alumnos mediante el programa "Yo no abandono" de forma inmediata:</p> <p>a) Identificar a los alumnos en riesgo de ausentismo, reprobación o deserción</p> <p>b) Citar a los padres de familia de los alumnos en riesgo</p> <p>c) Dar seguimiento a los alumnos en riesgo considerando los acuerdos tomados con los padres de familia</p> <p>Llevar a cabo el Taller Escuela para padres y madres de familia y conferencia Motivacionales para padres de familia</p> <p>a) Realizar el taller "La autoridad Conquista merecedora"</p> <p>b) Realizar el Taller "El Prestigio de los hijos"</p> <p>c) Realizar el Taller "Lo bueno y lo malo"</p> <p>d) Realizar Conferencia Motivacionales "No llegues tarde"</p> <p>Gestionar el apoyo con las instituciones de nivel superior del área socio afectiva para que apoyen a los alumnos en los diferentes horarios</p> <p>a) Visitar a las Escuelas de Nivel Superior solicitando el apoyo de pasantes de Psicología</p> <p>b) Que los pasantes de Psicología entren a hablar con los alumnos en sus horas libres</p> <p>c) Dar seguimiento a los resultados y acuerdos de las pláticas de los pasantes de Psicología</p> <p>Envío de circular solicitando un informe de fin de ciclo escolar del indicador Eficiencia Terminal</p> <p>Elaborar informe de ciclo Generacional 2015B-2015A en el que se refleje un análisis de tendencias y de la eficacia de las acciones correctivas empleadas para atender el decremento del indicador eficiencia terminal.</p>			
<p>Por lo anterior, debe considerarse que esta No Conformidad queda atendida y CERRADA</p>					
<p>¿Acción Correctiva Aceptada?</p>		<p>Si <input checked="" type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/></p>	<p>¿No Conformidad Degradada?</p>		<p>Si <input type="checkbox"/> No <input checked="" type="checkbox"/></p>
<p>Auditor:</p>	<p>Juan Santana García (JSG)</p>			<p>Fecha:</p>	<p>01/noviembre/2018</p>

IMPORTANTE:
 La respuesta a las No Conformidades debe ser enviada a través del siguiente correo electrónico:
 ■ contacto.certificacion@mx.bureauveritas.com

SF02 Reporte de No Conformidad			
Fecha	Organización	Reporte No.	
28.09.2018	COLEGIO DE BACHILLERES DEL ESTADO DE VERACRUZ PLANTEL 70 DE SAN ANDRES TUXTLA	2 de 7	
No Conformidad observada durante		Certificación Fase 2	
Norma y Cláusula:		ISO 9001:2008 – Cláusula 7.1.3	
No Conformidad observada en Proceso:		Mantenimiento a la infraestructura física	
Norma /Documento de Referencia:		Verificación de la infraestructura	
Cláusula:		7.1.3	
Requerimiento de la Norma Auditada:			
La organización debe determinar, proporcionar y mantener la infraestructura necesaria para la operación de sus procesos y lograr la conformidad de los productos y servicios.			
a) edificios y servicios asociados;			
No Conformidad – Descripción de la Evidencia Objetiva:			
No Conformidad:			
No se tiene evidencia del mantenimiento a la infraestructura del plantel			
Evidencia Objetiva para levantar la No Conformidad y Justificación de la categoría			
Servicios sanitarios alumnos: En abril: MUEBLES SANITARIOS MALOS. Se determina que el origen del recurso es de la asociación de padres, pero en el procedimiento de gestión de recursos financieros versión 9 de fecha 13 de agosto, 2018 no se tiene determinado que la asociación de padres de familia sea una fuente de recurso para el mantenimiento de la infraestructura del plantel. En la verificación de julio se encuentran varias fallas: Puertas caídas de aulas 01A, 01B, 01C; cambiar llaves de lavabo de sanitarios mujeres; faltan tapas de tinacos; cambiar chapa de portón y de igual forma se determina como recurso para la reparación proviene de la asociación de padres de familia.			
Categoría	Líder del Equipo de Auditoría	Auditor	Representante de la Organización
menor	Juan Santana García	Ernesto Téllez Girón Morales	L.C. ONÉSIMO PÉREZ PERALTA Representante de la Dirección en el SGC
A completar antes			
60 días			
Análisis de la Causa Raíz (¿Qué falló en el sistema para permitir que ocurra esta NC?)			
<u>Plantel 70 San Andrés Tuxtla</u>			
Método utilizado: Los cinco porqués			
Causa Raíz: Es necesaria mayor capacitación a los planteles, por parte del Departamento de Desarrollo Patrimonial, respecto a la difusión, a la implementación y al seguimiento del procedimiento "Mantenimiento a la infraestructura física (versión 3)".			
<u>Departamento de Desarrollo Patrimonial</u>			
Método utilizado: Lluvia de ideas			
Causa Raíz: No se especifica expresamente en el procedimiento 18 "Mantenimiento a la infraestructura física (versión 3)", que el mantenimiento se puede solventar por medio de la Asociación de padres de familia, H. Ayuntamiento, empresas altruistas, etc. que contribuyan de manera voluntaria.			
Corrección (Que se hizo para resolver este problema), incluir evidencia			
<u>Plantel 70 San Andrés Tuxtla</u>			
Solicitar al Departamento de Desarrollo Patrimonial, que analice el procedimiento "Mantenimiento a la infraestructura física (versión 3)", a fin de hacer las actualizaciones que correspondan en las que se estipule de forma			

<p>más clara y amplia las fuentes de financiamiento para el mantenimiento de planteles.</p> <p>Departamento de Desarrollo Patrimonial</p> <p>Realizar la actualización del procedimiento 18 “Mantenimiento a la infraestructura física (versión 3)”, describiendo otras fuentes de financiamiento (Asociación de padres de familia, H. Ayuntamiento, empresas altruistas, etc. Que contribuyan de manera voluntaria)</p>	
<p>Acción Correctiva (Que se hizo para prevenir la recurrencia problema), incluir evidencia</p> <p>Plantel 70 San Andrés Tuxtla</p> <p>1) Capacitar al personal responsable de la implementación del procedimiento “Mantenimiento a la infraestructura física” vigente. 2) Dar seguimiento al cumplimiento del procedimiento “Mantenimiento a la infraestructura física” vigente.</p> <p>Departamento de Desarrollo Patrimonial</p> <p>1) Difundir al personal de planteles la actualización del procedimiento “Mantenimiento a la infraestructura física” y que también resguarden la evidencia de los mantenimientos realizados, además de solicitar su autorización. 2) Dar seguimiento al cumplimiento del procedimiento “Mantenimiento a la infraestructura física”.</p>	
<p>Verificación de las Acciones Correctivas</p>	<p>Fecha de Terminación</p> <p>25/octubre/2018</p>
	<p>Representante de la Organización</p> <p>L.C. ONÉSIMO PÉREZ PERALTA Representante de la Dirección en el SGC</p>
<p>REPORTE DE CIERRE</p>	
<p>Comentarios del Seguimiento:</p> <p>(La evidencia del cierre de la No conformidad y la implementación de las Acciones Correctivas debe ser mencionada)</p> <p>Se verificó que la identificación de la Causa Raíz, se derivó de la aplicación de Método de Análisis aplicado, los cinco porqués. Se verificó que, en conformidad con la naturaleza de la NC, se definió la implementación de Correcciones, así como también, se definieron Acciones Correctivas que garanticen que el problema no se repetirá. Se revisaron las Evidencias enviadas de Implementación de las Correcciones y programación y solicitudes de Acciones Correctivas definidas, como oficios, listas de participación, atendidas en diferentes niveles y funciones involucrados del COBAEV como Plantel 70 San Andrés Tuxtla y el Departamento de Desarrollo Patrimonial. Se aceptan las acciones implementadas y se procede al cierre documental de la No Conformidad, en la próxima visita de seguimiento se verificará la implementación y efectividad de las acciones</p>	
<p>Evidencia Genérica</p>	<p>Método de análisis para determinar la causa raíz Plantel 70 San Andrés Tuxtla Minuta de Reunión de Trabajo Plantel 70 San Andrés Tuxtla 10/10/18 Método de análisis para determinar la causa raíz Departamento de Desarrollo Patrimonial Minuta de Reunión de Trabajo Departamento de Desarrollo Patrimonial 10/octubre/2028 Método de Lluvia de ideas Departamento de Desarrollo Patrimonial.</p>
<p>Corrección</p>	<p>Solicitud de actualización de Procedimientos 17/octubre 2018 Solicitud de Modificación de Información Documentada 15/octubre/2018</p>
<p>Acción Correctiva</p>	<p>Plan de Acción Correctiva Plantel 70 San Andrés Tuxtla Plan de Acción Correctiva Departamento de Desarrollo Patrimonial Capacitar al personal responsable de la implementación del procedimiento Mantenimiento a la infraestructura física vigente A) Curso de capacitación por parte del desarrollo patrimonial B) Revisión previa al reporte trimestral del llenado del formato de reporte de mantenimiento a la infraestructura física C) Capacitar al personal administrativo sobre la revisión a la infraestructura física y el llenado del formato Dar seguimiento al cumplimiento del procedimiento Mantenimiento a la infraestructura física vigente</p>

A ser completado por BVQI

		A) Actualización de formato de mantenimiento a la infraestructura física B) Tener evidencias de los mantenimientos realizados para las mejoras del plantel C) Supervisión de los mantenimientos									
Por lo anterior, debe considerarse que esta No Conformidad queda atendida y CERRADA											
¿Acción Correctiva Aceptada?		Si	<input checked="" type="checkbox"/>	No		¿No Conformidad Degradada?		Si		No	<input checked="" type="checkbox"/>
Auditor:	Juan Santana García (JSG)					Fecha:	01/noviembre/2018				

IMPORTANTE:
 La respuesta a las No Conformidades debe ser enviada a través del siguiente correo electrónico:
 ■ contacto.certificacion@mx.bureauveritas.com

SF02 Reporte de No Conformidad				
A ser completado por BVQI	Fecha	Organización	Reporte No.	
	28.09.2018	COLEGIO DE BACHILLERES DEL ESTADO DE VERACRUZ PLANTEL 06 NOGALES	3 de 7	
	No Conformidad observada durante		Certificación Fase 2	
	Norma y Cláusula:		ISO 9001:2008 – Cláusula <8.5.1>	
	No Conformidad observada en Proceso:		Supervisiones académicas (versión 6)	
	Norma /Documento de Referencia:		El procedimiento de supervisiones académicas versión 6	
	Cláusula:		¡Error! No se encuentra el origen de la referencia.	
	Requerimiento de la Norma Auditada:			
	<p>La organización debe implementar la producción y provisión del servicio bajo condiciones controladas. Las condiciones controladas deben incluir, cuando sea aplicable:</p> <p>2) los resultados a alcanzar;</p> <p>b) la disponibilidad y el uso de los recursos de seguimiento y medición adecuados;</p> <p>c) la implementación de actividades de seguimiento y medición en las etapas apropiadas para verificar que se cumplen los criterios para el control de los procesos o sus salidas, y los criterios de aceptación para los productos y servicios;</p>			
	No Conformidad – Descripción de la Evidencia Objetiva:			
<p>No Conformidad:</p> <p>No se cumple con lo dicho en el procedimiento de supervisiones académicas.</p>				
Evidencia Objetiva para levantar la No Conformidad y Justificación de la categoría				
<p>El procedimiento de supervisiones académicas versión 6 de fecha 13 de agosto, 2018 indica en su apartado 4.4 Criterios para solventar las observaciones de la supervisión que los docentes deben atender en un período de 7 hábiles las observaciones derivadas de la supervisión académica; se tienen resultados de supervisión académica a los siguientes docentes:</p> <p>José Hugo Rosette, Enriqueta Rodríguez, Aracely Beristayn, Luis A. Santana, Rocío Ramírez, pero no se tienen resultados de observaciones para cumplir con este procedimiento</p>				
	Categoría	Líder del Equipo de Auditoría	Auditor	
	Menor	Juan Santana García	Ernesto Téllez Girón Morales	
	A completar antes			
	60 días			
			Representante de la Organización	
			L.C. ONÉSIMO PÉREZ PERALTA Representante de la Dirección en el SGC	
A ser completado por la Organización	Análisis de la Causa Raíz (¿Qué falló en el sistema para permitir que ocurra esta NC?)			
	<p>Plantel 06 Nogales</p> <p>Método utilizado: Los cinco porqués</p> <p>Causa Raíz: Falta de información sobre el llenado de la “Guía de información del desempeño docente”, donde se detalle la forma explícita, clara y precisa del cómo deben llenarse sus campos.</p> <p>Departamento de Supervisiones Académicas</p> <p>Método utilizado: Los cinco porqués</p> <p>Causa Raíz: El Departamento de Supervisiones Académicas no ha emitido información más amplia, que contribuya a la correcta aplicación de su procedimiento operativo, específicamente de la Guía de observación del desempeño docente.</p>			

Corrección (Que se hizo para resolver este problema), incluir evidencia		
<p>Plantel 06 Nogales</p> <p>1) Llenar los campos de los registros verificados durante la auditoría y notificarle a los docentes sobre este tema.</p> <p>2) Solicitar al Departamento de Supervisiones Académicas que en el procedimiento denominado "Supervisiones Académicas versión 6" o en un documento anexo, se incluya información más explícita, clara y precisa sobre el llenado de los campos de la "Guía de observación del desempeño docente".</p> <p>Departamento de Supervisiones Académicas</p> <p>1) Realizar una reunión entre la Jefa del Departamento de Supervisiones Académicas y el Enlace de la Calidad del mismo, con el fin de solucionar la causa raíz de la No conformidad del plantel de Nogales.</p> <p>2) Diseñar un instructivo que sirva como apoyo a los directores, subdirectores y/o responsables académicos para el llenado de la Guía de observación del desempeño docente.</p>		
Acción Correctiva (Que se hizo para prevenir la recurrencia problema), incluir evidencia		
<p>Plantel 06 Nogales</p> <p>1) Una vez que el Departamento de Supervisiones Académicas emita la información solicitada, se realizará lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Difundirla a todo el personal del plantel. b) Dar seguimiento a su cumplimiento. <p>Departamento de Supervisiones Académicas</p> <p>1) Elaborar el instructivo de llenado de la Guía de observación del desempeño docente, como apoyo a directores, subdirectores y/o responsables académicos</p> <p>2) Difundir el instructivo elaborado por el Departamento de Supervisiones Académicas, a través de medios remotos, entre los 71 planteles y coordinaciones de zona.</p> <p>3) Brindar asesoría técnica-pedagógica utilizando medios remotos, cada vez que los planteles lo soliciten para el llenado de la Guía de observación del desempeño docente.</p>		
Verificación de las Acciones Correctivas	Fecha de Terminación	25/octubre/2018
	Representante de la Organización	L.C. ONÉSIMO PÉREZ PERALTA Representante de la Dirección en el SGC
REPORTE DE CIERRE		
Comentarios del Seguimiento:		
(La evidencia del cierre de la No conformidad y la implementación de las Acciones Correctivas debe ser mencionada)		
A ser completado por BVQI	Se verificó que la identificación de la Causa Raíz, se derivó de la aplicación de Método de Análisis aplicado, los cinco porqués.	
	Se verificó que, en conformidad con la naturaleza de la NC, se definió la implementación de Correcciones, así como también, se definieron Acciones Correctivas que garanticen que el problema no se repetirá.	
	Se revisaron las Evidencias enviadas de Implementación de las Correcciones y programación y solicitudes de Acciones Correctivas definidas, como oficios, listas de participación, atendidas en diferentes niveles y funciones involucrados del COBAEV como Plantel 70 San Andrés Tuxtla y el Departamento de Desarrollo Patrimonial.	
	Se aceptan las acciones implementadas y se procede al cierre documental de la No Conformidad, en la próxima visita de seguimiento se verificará la implementación y efectividad de las acciones	
Evidencia Genérica	Método de análisis para determinar la causa raíz Plantel 06 Nogales Minuta de Reunión de Trabajo Plantel 06 Nogales 09/10/18 Método de análisis para determinar la causa raíz del incumplimiento del Procedimiento de Supervisiones Académicas	
Corrección	Guía de Observación del Desempeño Docente	

		Solicitud de Actualización de Procedimiento detallando la forma de requisitar el documento. Elaboración del Instructivo para el llenado de la Guía de Observación del Desempeño Docente.									
Acción Correctiva		Plan de Acción Correctiva Plantel 06 Nogales. 1. Difundir a todo el personal del plantel el documento emitido por el Departamento de Supervisiones Académicas en el cual se explica de manera amplia el llenado de la Guía de observación del desempeño docente. Esta actividad se difunde a través de una reunión informativa con el personal docente y se refuerza con una circular para garantizar se tenga conocimiento. 2. Dar seguimiento a que se cumpla lo estipulado en el documento emitido por el Departamento de Supervisiones Académicas 1 Diseñar un instructivo que sirva de apoyo a los Directores, Subdirectores y/o Responsables Académicos para el llenado de la Guía de Observación del Desempeño Docente 2 Difundir el instructivo utilizando medios remotos entre los 71 planteles del COBAEV y Coordinaciones de Zona, con el fin de prevenir la No Conformidad 3 Brindar asesoría técnica pedagógica utilizando medios remotos Y7o presenciales cada vez que los planteles lo soliciten para el llenado de la Guía de Observación del Desempeño Docente									
Por lo anterior, debe considerarse que esta No Conformidad queda atendida y CERRADA											
¿Acción Correctiva Aceptada?		Si	X	No	¿No Conformidad Degradada?		Si		No	X	
Auditor:	Juan Santana García (JSG)					Fecha:	01/noviembre/2018				

IMPORTANTE:
 La respuesta a las No Conformidades debe ser enviada a través del siguiente correo electrónico:
 ■ contacto.certificacion@mx.bureauveritas.com

A ser completado por BVQI	Fecha	Organización		Reporte No.	
	28 septiembre 2018	COLEGIO DE BACHILLERES DEL ESTADO DE VERACRUZ		4 de 7	
	No Conformidad observada durante		Certificación Fase 2		
	Norma y Cláusula:		ISO 9001:2015 – Cláusula (7.2 COMPETENCIA)		
	No Conformidad observada en Proceso:		Capacitación al personal Docente		
	Norma /Documento de Referencia:		Procedimiento 16. Capacitación al personal docente		
	Cláusula:		7.2		
	Requerimiento de la Norma Auditada:				
	La organización debe: a) determinar la competencia necesaria de las personas que realizan, bajo su control, un trabajo que afecta al desempeño y eficacia del sistema de gestión de la calidad; b) asegurarse de que estas personas sean competentes, basándose en la educación, formación o experiencia apropiadas; c) cuando sea aplicable, tomar acciones para adquirir la competencia necesaria y evaluar la eficacia de las acciones tomadas; d) conservar la información documentada apropiada como evidencia de la competencia. NOTA Las acciones aplicables pueden incluir, por ejemplo, la formación, la tutoría o la reasignación de las personas empleadas actualmente; o la contratación o subcontratación de personas competentes				
	No Conformidad – Descripción de la Evidencia Objetiva:				
	No Conformidad: No se evalúa la eficacia de las acciones tomadas para la capacitación del personal docente				
	Evidencia Objetiva para levantar la No Conformidad y Justificación de la categoría				
	El procedimiento de capacitación al personal docente N° 16 “Capacitación al personal docente” no solicita que se evalúe la eficacia de las acciones tomadas. Sin embargo, el procedimiento N° 17 de Capacitación al personal Directivo y Administrativo, si lo solicita en la siguiente nota: 4.7.2 El Departamento de Evaluación Institucional en el lapso de tiempo requerido, requerirá al personal capacitado y su jefe inmediato, la evaluación de la aplicación de los conocimientos adquiridos, en apego a los “Lineamientos generales para la evaluación de las acciones de capacitación”. (ver documento incluido en el apartado de formatos).				
	Categoría	Líder del Equipo de Auditoría	Auditor	Representante de la Organización	
menor	JUAN SANTANA GARCÍA (JSG)	FRANCISCO ÁLVAREZ DEL CASTILLO (FAC)	L.C. ONÉSIMO PÉREZ PERALTA		
A completar antes			Representante de la Dirección en el SGC		
26 noviembre 2018					
A ser completado por la Organización	Análisis de la Causa Raíz (¿Qué falló en el sistema para permitir que ocurra esta NC?)				
	<u>Departamento de Superación de Personal</u> Método utilizado: Análisis Causal Causa Raíz: Derivado del análisis de las causas del problema, se identificó que existe una recurrencia de omisión de la acción de evaluación de la eficacia de la capacitación dirigida al personal docente, en las versiones anteriores del procedimiento operativo “capacitación continua”, que de manera recursiva, se reflejan en el diseño del nuevo procedimiento operativo “capacitación al personal docente”, donde también se omite la inclusión de normas de operación, lineamientos y formatos de evaluación de la eficacia de la capacitación.				
	Corrección (Que se hizo para resolver este problema), incluir evidencia				
	<u>Departamento de Superación de Personal</u> 1) Realizar reunión con la jefa del departamento de Superación de personal y el personal de su departamento para el análisis de problema, la toma de decisiones sobre la elaboración del plan de corrección y el plan de acciones correctivas. 2) elaborar un plan de corrección en el que se involucre la participación de todo el personal del Departamento de Superación de Personal, en reuniones de trabajo para identificar las necesidades de revisión del procedimiento operativo “capacitación al personal docente” y los aspectos específicos para la elaboración de lineamientos generales que orienten la evaluación de capacitación.				

Acción Correctiva (Que se hizo para prevenir la recurrencia problema), incluir evidencia											
Departamento de Superación de Personal											
<p>1) Elaborar un plan de acción correctiva en el que se incluya la revisión del procedimiento, la elaboración de los "Lineamientos generales para la evaluación de las acciones de capacitación docente", el diseño de un "Instrumento de evaluación" que mida la "eficacia de la capacitación docente" y que valore la "aplicación de los conocimientos adquiridos en la capacitación". Asimismo, se requiere implementar el piloteo para la validación del instrumento, previo a su aplicación oficial; para finalmente, solicitar la modificación del procedimiento operativo "capacitación al personal docente" y realizar su difusión a nivel institucional.</p> <p>2) Instituir la aplicación del "Instrumento de evaluación de la eficacia de la capacitación docente" en un lapso de tiempo prudente posterior a la conclusión de la capacitación para dar margen a la aplicación de los conocimientos, habilidades y competencias adquiridas por el docente capacitado, en apego a los lineamientos generales elaborados para este mismo fin.</p> <p>3) Enviar oficio de contestación al Representante de la Dirección ante el SGC con el formato de Atención a no conformidad de auditoría externa y las evidencias correspondientes.</p>											
Verificación de las Acciones Correctivas		Fecha de Terminación									
		Representante de la Organización		<Insertar Nombre Completo>							
REPORTE DE CIERRE											
Comentarios del Seguimiento:											
(La evidencia del cierre de la No conformidad y la implementación de las Acciones Correctivas debe ser mencionada)											
<p>Se verificó que la identificación de la Causa Raíz se derivó de la aplicación de Método de Análisis aplicado.</p> <p>Se verificó que, en conformidad con la naturaleza de la NC, se definió la implementación de Correcciones, así como también, se definieron Acciones Correctivas que garanticen que el problema no se repetirá.</p> <p>Se revisaron las Evidencias enviadas de Implementación de las Correcciones y programación y solicitudes de Acciones Correctivas definidas, como oficios, listas de participación, atendidas en diferentes niveles y funciones involucrados del COBAEV como Departamento de Superación Personal, Dirección Académica.</p> <p>Se aceptan las acciones implementadas y se procede al cierre documental de la No Conformidad, en la próxima visita de seguimiento se verificará la implementación y efectividad de las acciones</p>											
A ser completado por BVQI	Evidencia Genérica	Método de análisis para determinar la causa raíz Departamento de Superación de Personal Minuta de Reunión de Trabajo Departamento de Superación Personal 10/10/18 Método de análisis para determinar la causa raíz del incumplimiento del Procedimiento Capacitación al Personal Docente									
	Corrección	Reunión con la Jefatura del Departamento de Superación Personal Plan de Corrección, Elaborar oficio solicitando la Norma ISO 9001:2015 Solicitar reunión de trabajo con el equipo de la calidad para revisión del procedimiento									
	Acción Correctiva	Plan de Acción Correctiva Departamento de Superación Personal Revisión del Procedimiento Elaboración de los lineamientos generales para la evaluación de las acciones de capacitación docente. Diseño de Instrumento de Evaluación Validación del Instrumento Solicitud de modificación del Procedimiento Operativo Capacitación al Personal Docente Difusión de las modificaciones a nivel institucional Instruir en la aplicación del Instrumento de evaluación de la eficacia de la capacitación docente Oficio de solicitud de reunión con Jefatura de Departamento de Superación de Personal Oficio de envío de la propuesta de los lineamientos generales para la evaluación de las acciones de capacitación docente Propuesta de los lineamientos generales de evaluación de acciones de capacitación.									
Por lo anterior, debe considerarse que esta No Conformidad queda atendida y CERRADA											
¿Acción Correctiva Aceptada?		Si	<input checked="" type="checkbox"/>	No	<input type="checkbox"/>	¿No Conformidad Degradada?		Si	<input type="checkbox"/>	No	<input checked="" type="checkbox"/>
Auditor:	Juan Santana García (JSG)					Fecha:	01/noviembre/2018				

IMPORTANTE:

La respuesta a las No Conformidades debe ser enviada a través del siguiente correo electrónico:

■ contacto.certificacion@mx.bureauveritas.com

A ser completado por BVQI	Fecha	Organización		Reporte No.										
	28 septiembre 2018	COLEGIO DE BACHILLERES DEL ESTADO DE VERACRUZ		5 de 7										
	No Conformidad observada durante		Certificación Fase 2											
	Norma y Cláusula:		ISO 9001:2015 – Cláusula (7.5.3.1) CONTROL DE LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA											
	No Conformidad observada en Proceso:		ENVÍO Y RECEPCIÓN DE DOCUMENTACIÓN Y PAQUETES											
	Norma /Documento de Referencia:		Procedimiento de Envío y Recepción de Documentación y Paquetes. Versión 1 del 20 de mayo de 2010											
	Cláusula:		Requisitos de los paquetes o sobres a enviar											
	Requerimiento de la Norma Auditada:													
	7.5.3.1 La información documentada requerida por el sistema de gestión de la calidad y por esta Norma Internacional se debe controlar para asegurarse de que: a) esté disponible y sea idónea para su uso, donde y cuando se necesite; b) esté protegida adecuadamente (por ejemplo, contra pérdida de la confidencialidad, uso inadecuado o pérdida de integridad).													
	No Conformidad – Descripción de la Evidencia Objetiva:													
No Conformidad: En el apartado 4 del procedimiento mencionado, El Colegio establece los requisitos (9 requisitos), que deben cumplir los paquetes o sobres a enviar por Oficialía de Partes. No se cumplen														
Evidencia Objetiva para levantar la No Conformidad y Justificación de la categoría														
Los sobres que se tienen el día de hoy para distribuir o para enviar que se mencionan a continuación no cumplen los requisitos mencionados en el procedimiento. Solo muestran la información que se incluye en el listado. De D6 a P25 Folio 013. De 23 a D4 Folio 169. Dirección de planeación, Programación y presupuesto P-14 a D7. Folio 24, Recursos Financieros. De D6 a P42 Folio 108 Así como éstos hay otros sobres que carecen de la información completa que pide el procedimiento														
<table border="1"> <thead> <tr> <th>Categoría</th> <th>Líder del Equipo de Auditoría</th> <th>Auditor</th> <th>Representante de la Organización</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>menor</td> <td rowspan="3">JUAN SANTANA GARCÍA (JSG)</td> <td rowspan="3">FRANCISCO ÁLVAREZ DEL CASTILLO (FAC)</td> <td rowspan="3">L.C. ONÉSIMO PÉREZ PERALTA Representante de la Dirección en el SGC</td> </tr> <tr> <td>A completar antes</td> </tr> <tr> <td>26 noviembre 2018</td> </tr> </tbody> </table>					Categoría	Líder del Equipo de Auditoría	Auditor	Representante de la Organización	menor	JUAN SANTANA GARCÍA (JSG)	FRANCISCO ÁLVAREZ DEL CASTILLO (FAC)	L.C. ONÉSIMO PÉREZ PERALTA Representante de la Dirección en el SGC	A completar antes	26 noviembre 2018
Categoría	Líder del Equipo de Auditoría	Auditor	Representante de la Organización											
menor	JUAN SANTANA GARCÍA (JSG)	FRANCISCO ÁLVAREZ DEL CASTILLO (FAC)	L.C. ONÉSIMO PÉREZ PERALTA Representante de la Dirección en el SGC											
A completar antes														
26 noviembre 2018														
A ser completado por la Organización	Análisis de la Causa Raíz (¿Qué falló en el sistema para permitir que ocurra esta NC?)													
	<u>Departamento de Recursos Materiales y Servicios Generales</u>													
	Método utilizado: Lluvia de ideas													
	Causa Raíz: Poco involucramiento del personal responsables del procedimiento; desconocimiento del procedimiento de las áreas involucradas en el mismo; las áreas involucradas no respetan el procedimiento; rotación del personal en el colegio; y cumplir con la entrega de la información, independientemente de si es correcto el procedimiento.													
	Corrección (Que se hizo para resolver este problema), incluir evidencia													
	<u>Departamento de Recursos Materiales y Servicios Generales</u> Actualización del procedimiento operativo “Envío y recepción de documentación y paquetes”, de acuerdo al plan de control de riesgos y oportunidades 2018-2019.													
	Acción Correctiva (Que se hizo para prevenir la recurrencia problema), incluir evidencia													
<u>Departamento de Recursos Materiales y Servicios Generales</u> 1) Análisis y actualización del procedimiento “Envío y recepción de documentación y paquetes”. 2) Emisión del procedimiento operativo “Envío y recepción de documentación y paquetes”. 3) Difusión del procedimiento operativo “Envío y recepción de documentación y paquetes”. 4) Seguimiento de cumplimiento del procedimiento operativo “Envío y recepción de documentación y paquetes”.														
Verificación de las Acciones Correctivas		Fecha de Terminación												
		Representante de la Or-	<Insertar Nombre Completo>											

		ganización			
REPORTE DE CIERRE					
Comentarios del Seguimiento: (La evidencia del cierre de la No conformidad y la implementación de las Acciones Correctivas debe ser mencionada)					
<p>Se verificó que la identificación de la Causa Raíz se derivó de la aplicación de Método de Análisis aplicado.</p> <p>Se verificó que, en conformidad con la naturaleza de la NC, se definió la implementación de Corrección, así como también, se definieron Acciones Correctivas que garanticen que el problema no se repetirá.</p> <p>Se revisaron las Evidencias enviadas de Implementación de las Correcciones y programación y solicitudes de Acciones Correctivas definidas, como oficios, listas de participación, atendidas en diferentes niveles y funciones involucrados del COBAEV como el Departamento de Recursos Materiales Y Servicios Generales.</p> <p>Se aceptan las acciones implementadas y se procede al cierre documental de la No Conformidad, en la próxima visita de seguimiento se verificará la implementación y efectividad de las acciones</p>					
A ser completado por BVQI	Evidencia Genérica	Método de análisis para determinar la causa raíz Departamento de Recursos Materiales Y Servicios Generales Minuta Lluvia de ideas 05/octubre/2018			
	Corrección	Actualización del Procedimiento operativo Envío y recepción de documentación y paquetes			
	Acción Correctiva	Análisis del procedimiento Envío y recepción de documentación y paquetes Actualización del procedimiento Envío y recepción de documentación y paquetes Emisión del Procedimiento operativo Envío y recepción de documentación y paquetes Difusión del Procedimiento Operativo Envío y recepción de documentación y paquetes Seguimiento de cumplimiento del procedimiento operativo Envío y recepción de documentación y paquetes Plan de Acción Correctiva Solicitud de Modificación de Información Documentada			
Por lo anterior, debe considerarse que esta No Conformidad queda atendida y CERRADA					
¿Acción Correctiva Aceptada?		Si	<input checked="" type="checkbox"/>	No	<input type="checkbox"/>
¿No Conformidad Degradada?		Si	<input type="checkbox"/>	No	<input checked="" type="checkbox"/>
Auditor:	Juan Santana García (JSG)			Fecha:	01/noviembre/2018

IMPORTANTE:
 La respuesta a las No Conformidades debe ser enviada a través del siguiente correo electrónico:
 ■ contacto.certificacion@mx.bureauveritas.com

A ser completado por BVQI	Fecha	Organización		Reporte No.										
	28 de Septiembre del 2018	COLEGIO DE BACHILLERES DEL ESTADO DE VERACRUZ		6 de 7										
	No Conformidad observada durante		Certificación Fase 2											
	Norma y Cláusula:		ISO 9001:2015 – Cláusula 4.2.											
	No Conformidad observada en Proceso:		SGC Revisión por la Dirección, Auditorías Internas.											
	Norma /Documento de Referencia:		ISO 9001:2015.											
	Cláusula:		4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas.											
	Requerimiento de la Norma Auditada:													
	<p>4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas Debido a su efecto o efecto potencial en la capacidad de la organización de proporcionar regularmente productos y servicios que satisfagan los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables, la organización debe determinar:</p> <p>a) las partes interesadas que son pertinentes al sistema de gestión de la calidad; b) los requisitos pertinentes de estas partes interesadas para el sistema de gestión de la calidad.</p> <p>La organización debe realizar el seguimiento y la revisión de la información sobre estas partes interesadas y sus requisitos pertinentes.</p>													
	No Conformidad – Descripción de la Evidencia Objetiva:													
No Conformidad: No se han determinado todas las partes interesadas que son pertinentes al sistema de gestión de la calidad del COBAEV, de acuerdo con los servicios que satisfacen los requisitos de los clientes, los legales y reglamentarios aplicables.														
Evidencia Objetiva para levantar la No Conformidad y Justificación de la categoría														
Solo se han determinado algunas partes interesadas como alumnos, padres de familia y SEP, y además no se han diferenciado las partes externas e internas del COBAEV.														
<table border="1"> <thead> <tr> <th>Categoría</th> <th>Líder del Equipo de Auditoría</th> <th>Auditor</th> <th>Representante de la Organización</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>menor</td> <td rowspan="3">Juan Santana García (JSG)</td> <td rowspan="3">José Antonio Herrera González -JHR</td> <td rowspan="3">L.C. ONÉSIMO PÉREZ PERALTA Representante de la Dirección en el SGC</td> </tr> <tr> <td>A completar antes</td> </tr> <tr> <td>28noviembre, 2018</td> </tr> </tbody> </table>					Categoría	Líder del Equipo de Auditoría	Auditor	Representante de la Organización	menor	Juan Santana García (JSG)	José Antonio Herrera González -JHR	L.C. ONÉSIMO PÉREZ PERALTA Representante de la Dirección en el SGC	A completar antes	28noviembre, 2018
Categoría	Líder del Equipo de Auditoría	Auditor	Representante de la Organización											
menor	Juan Santana García (JSG)	José Antonio Herrera González -JHR	L.C. ONÉSIMO PÉREZ PERALTA Representante de la Dirección en el SGC											
A completar antes														
28noviembre, 2018														
A ser completado por la Organización	Análisis de la Causa Raíz (¿Qué falló en el sistema para permitir que ocurra esta NC?)													
	Área de Calidad (Representante de la Dirección)													
	<p>Método utilizado: Lluvia de ideas</p> <p>Causa Raíz: Por cuestiones operativas no se dedicó el tiempo suficiente para organizar y sistematizar la información que ya existe en los centros de trabajo, y con ésta, realizar un análisis integral y detallado del contexto de la organización a nivel local, regional e institucional (planteles, zonas y COBAEV), considerando los requerimientos de la Norma ISO 9001:2015.</p> <p>Al no contar con el análisis referido no se pudo tomar el estudio contextual, como punto de partida para determinar las partes interesadas internas y externas pertinentes, que tengan un efecto o efecto potencial en la capacidad del COBAEV, para suministrar regularmente el servicio educativo que satisfaga los requisitos de los estudiante y los legales y reglamentarios aplicables.</p> <p>Es importante mencionar que al igual que existen diagnósticos contextuales específicos en la Institución, también se tienen identificadas algunas partes interesadas, como son los estudiantes (también clientes), los padres de familia, instituciones educativas de educación secundaria y de educación superior, así como, instituciones públicas, tanto federales como estatales. Sin embargo, esta detección no se tiene organizada y sistematizada en un documento institucional, que contemple las partes internas y externas, sus necesidades y requisitos, así como el seguimiento y revisión a sus requerimientos y expectativas.</p>													

<p>Para avanzar en la atención de la No conformidad, con la información disponible, se elaborará una Matriz Preliminar de Partes Interesadas internas y externas, considerando los aspectos requeridos por la Norma ISO 9001:2015.</p>											
<p>Corrección (Que se hizo para resolver este problema), incluir evidencia</p>											
<p><u>Área de Calidad (Representante de la Dirección)</u> Elaborar la Matriz Institucional Preliminar de las partes interesadas internas y externas (se anexa Matriz).</p>											
<p>Acción Correctiva (Que se hizo para prevenir la recurrencia problema), incluir evidencia</p>											
<p><u>Área de Calidad (Representante de la Dirección)</u> 1) Dar seguimiento al Plan de trabajo para la elaboración del contexto de la institución, que están llevando a cabo, la Dirección de Planeación, Programación y Presupuesto, y la Dirección Académica, a través de los Departamentos de Planeación Institucional y Evaluación Educativa, respectivamente. 2) Integrar el análisis de contexto de la Institución, considerando los requerimientos de la Norma ISO 9001:2015. 3) Elaborar la Matriz institucional de las partes interesadas internas y externas, en base al contexto de la Institución (contexto local, regional e institucional).</p>											
<p>Verificación de las Acciones Correctivas</p>	<table border="1" style="width:100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 50%; padding: 5px;">Fecha de Terminación</td> <td style="width: 50%;"></td> </tr> <tr> <td style="padding: 5px;">Representante de la Organización</td> <td></td> </tr> </table>	Fecha de Terminación		Representante de la Organización							
Fecha de Terminación											
Representante de la Organización											
<p>REPORTE DE CIERRE</p>											
<p style="text-align: center;">Comentarios del Seguimiento: (La evidencia del cierre de la No conformidad y la implementación de las Acciones Correctivas debe ser mencionada)</p>											
<p>Se verificó que la identificación de la Causa Raíz se derivó de la aplicación de Método de Análisis aplicado. Se verificó que, en conformidad con la naturaleza de la NC, se definió la implementación de Corrección, así como también, se definieron Acciones Correctivas que garanticen que el problema no se repetirá. Se revisaron las Evidencias enviadas de Implementación de las Correcciones y programación y solicitudes de Acciones Correctivas definidas, como oficios, listas de participación, atendidas en diferentes niveles y funciones involucrados del COBAEV como el Departamento de Recursos Materiales Y Servicios Generales. Se aceptan las acciones implementadas y se procede al cierre documental de la No Conformidad, en la próxima visita de seguimiento se verificará la implementación y efectividad de las acciones</p>											
<p style="writing-mode: vertical-rl; transform: rotate(180deg);">A ser completado por BVQI</p>	<table border="1" style="width:100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 15%; padding: 5px;">Evidencia Genérica</td> <td style="padding: 5px;">Método de análisis para determinar la causa raíz</td> </tr> <tr> <td style="padding: 5px;">Corrección</td> <td style="padding: 5px;">Matriz Institucional Preliminar de las partes interesadas internas y externas</td> </tr> <tr> <td style="padding: 5px;">Acción Correctiva</td> <td style="padding: 5px;">Dar seguimiento al Plan de trabajo para la elaboración del contexto de la institución Integrar el análisis de contexto de la institución Elaborar Matriz Institucional de las partes interesadas Minuta Reunión Análisis de Causa, 11/octubre/2018 Plan de Acción Correctiva (3 actividades) Matriz Preliminar de Partes interesadas</td> </tr> </table>	Evidencia Genérica	Método de análisis para determinar la causa raíz	Corrección	Matriz Institucional Preliminar de las partes interesadas internas y externas	Acción Correctiva	Dar seguimiento al Plan de trabajo para la elaboración del contexto de la institución Integrar el análisis de contexto de la institución Elaborar Matriz Institucional de las partes interesadas Minuta Reunión Análisis de Causa, 11/octubre/2018 Plan de Acción Correctiva (3 actividades) Matriz Preliminar de Partes interesadas				
Evidencia Genérica	Método de análisis para determinar la causa raíz										
Corrección	Matriz Institucional Preliminar de las partes interesadas internas y externas										
Acción Correctiva	Dar seguimiento al Plan de trabajo para la elaboración del contexto de la institución Integrar el análisis de contexto de la institución Elaborar Matriz Institucional de las partes interesadas Minuta Reunión Análisis de Causa, 11/octubre/2018 Plan de Acción Correctiva (3 actividades) Matriz Preliminar de Partes interesadas										
<p>Por lo anterior, debe considerarse que esta No Conformidad queda atendida y CERRADA</p>											
<table border="1" style="width:100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 25%;">¿Acción Correctiva Aceptada?</td> <td style="width: 5%;">Si</td> <td style="width: 5%;"><input checked="" type="checkbox"/></td> <td style="width: 5%;">No</td> <td style="width: 5%;"><input type="checkbox"/></td> <td style="width: 25%;">¿No Conformidad Degradada?</td> <td style="width: 5%;">Si</td> <td style="width: 5%;"><input type="checkbox"/></td> <td style="width: 5%;">No</td> <td style="width: 5%;"><input checked="" type="checkbox"/></td> </tr> </table>		¿Acción Correctiva Aceptada?	Si	<input checked="" type="checkbox"/>	No	<input type="checkbox"/>	¿No Conformidad Degradada?	Si	<input type="checkbox"/>	No	<input checked="" type="checkbox"/>
¿Acción Correctiva Aceptada?	Si	<input checked="" type="checkbox"/>	No	<input type="checkbox"/>	¿No Conformidad Degradada?	Si	<input type="checkbox"/>	No	<input checked="" type="checkbox"/>		
<p>Auditor: Juan Santana García (JSG)</p>	<p>Fecha: 01/noviembre 2018</p>										

IMPORTANTE:
La respuesta a las No Conformidades debe ser enviada a través del siguiente correo electrónico:
■ contacto.certificacion@mx.bureauveritas.com

SF02 Reporte de No Conformidad				
A ser completado por BVQI	Fecha	Organización	Reporte No.	
	28.09.2018	COLEGIO DE BACHILLERES DEL ESTADO DE VERACRUZ.	7 de 7	
	No Conformidad observada durante		Certificación F2	
	Norma y Cláusula:		ISO 9001:2015 – Cláusula 5.3	
	No Conformidad observada en Proceso:		COORDINACIÓN III	
	Norma /Documento de Referencia:		ISO 9001:2015,	
	Cláusula:		5.3	
	Requerimiento de la Norma Auditada:			
	Roles, responsabilidades y autoridades en la organización La alta dirección debe asegurarse de que las responsabilidades y autoridades para los roles pertinentes se asignen, se comuniquen y se entiendan en toda la organización. La alta dirección debe asignar la responsabilidad y autoridad para:			
	a) asegurarse de que el sistema de gestión de la calidad es conforme con los requisitos de esta Norma Internacional; b) asegurarse de que los procesos están generando y proporcionando las salidas previstas; c) informar, en particular, a la alta dirección sobre el desempeño del sistema de gestión de la calidad y sobre las oportunidades de mejora (véase 10.1); d) asegurarse de que se promueve el enfoque al cliente en toda la organización; e) asegurarse de que la integridad del sistema de gestión de la calidad se mantiene cuando se planifican e implementan cambios en el sistema de gestión de la calidad.			
No Conformidad – Descripción de la Evidencia Objetiva:				
No Conformidad: Las actividades, responsabilidades y autoridades que realiza la Coordinación de la Zona III, no están documentadas en los Procedimientos Operativos.				
Evidencia Objetiva para levantar la No Conformidad y Justificación de la categoría				
Procedimientos Operativos a) Difusión en planteles (versión 4) b) Impartición de programas de estudio y evaluación del aprendizaje (versión 5) c) Supervisiones académicas (versión 6) e) Mantenimiento a la infraestructura física (versión 3)				
	Categoría	Líder del Equipo de Auditoría	Auditor	
	menor	Juan Santana García	L.C. ONÉSIMO PÉREZ PERALTA Representante de la Dirección en el SGC	
	A completar antes			
	60 días			
A ser completado por la Organización	Análisis de la Causa Raíz (¿Qué falló en el sistema para permitir que ocurra esta NC?)			
	<u>Enlace Interinstitucional de Coordinadores</u>			
	Método utilizado: los cinco porqués			
	Causa Raíz: No se cuenta con un procedimiento operativo que normen las actividades y las responsabilidades de los coordinadores de zona.			
Corrección (Que se hizo para resolver este problema), incluir evidencia				
<u>Enlace Interinstitucional de Coordinadores</u>				
1) Se elaborará un procedimiento operativo mismo que llevará por nombre "Seguimiento a las actividades de las coordinaciones de zona", con la finalidad de determinar y normar las actividades y responsabilidades que competen a los coordinadores de zona.				

Acción Correctiva (Que se hizo para prevenir la recurrencia problema), incluir evidencia											
<u>Enlace Interinstitucional de Coordinadores</u>											
1) Elaborar un procedimiento 2) Emitirlo a las coordinaciones de zona 3) Difundir el manejo del procedimiento a los coordinadores de zona 4) Dar seguimiento oportuno a las coordinaciones de zona, para verificar que se de cumplimiento al procedimiento.											
Verificación de las Acciones Correctivas	Fecha de Terminación										
	Representante de la Organización										
REPORTE DE CIERRE											
Comentarios del Seguimiento:											
(La evidencia del cierre de la No conformidad y la implementación de las Acciones Correctivas debe ser mencionada)											
Se verificó que la identificación de la Causa Raíz se derivó de la aplicación de Método de Análisis aplicado. Se verificó que, en conformidad con la naturaleza de la NC, se definió la implementación de Corrección, así como también, se definieron Acciones Correctivas que garanticen que el problema no se repetirá. Se revisaron las Evidencias enviadas de Implementación de las Correcciones y programación y solicitudes de Acciones Correctivas definidas, como oficios, listas de participación, atendidas en diferentes niveles y funciones involucrados del COBAEV como el Departamento de Recursos Materiales Y Servicios Generales. Se aceptan las acciones implementadas y se procede al cierre documental de la No Conformidad, en la próxima visita de seguimiento se verificará la implementación y efectividad de las acciones											
Evidencia Genérica	Método de análisis para determinar la causa raíz Minuta Reunión Enlace Inter Institucional 17/octubre/2018 Método de Análisis para detectar la causa raíz Enlace Interinstitucional de coordinadores										
Corrección	Elaboración del Procedimiento operativo Seguimiento de las actividades de las Coordinaciones de Zona										
Acción Correctiva	Elaborar el Procedimiento Emitirlo a las Coordinaciones de Zona Difundir el manejo del procedimiento a los Coordinadores de Zona Seguimiento oportuno a las Coordinaciones de zona Cronograma de Acciones Correctivas										
Por lo anterior, debe considerarse que esta No Conformidad queda atendida y CERRADA											
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 30%;">¿Acción Correctiva Aceptada?</td> <td style="width: 5%;">Si</td> <td style="width: 5%;"><input checked="" type="checkbox"/></td> <td style="width: 5%;">No</td> <td style="width: 5%;"><input type="checkbox"/></td> <td style="width: 30%;">¿No Conformidad Degradada?</td> <td style="width: 5%;">Si</td> <td style="width: 5%;"><input type="checkbox"/></td> <td style="width: 5%;">No</td> <td style="width: 5%;"><input checked="" type="checkbox"/></td> </tr> </table>		¿Acción Correctiva Aceptada?	Si	<input checked="" type="checkbox"/>	No	<input type="checkbox"/>	¿No Conformidad Degradada?	Si	<input type="checkbox"/>	No	<input checked="" type="checkbox"/>
¿Acción Correctiva Aceptada?	Si	<input checked="" type="checkbox"/>	No	<input type="checkbox"/>	¿No Conformidad Degradada?	Si	<input type="checkbox"/>	No	<input checked="" type="checkbox"/>		
Auditor:	Juan Santana García (JSG)										
Fecha:	01/noviembre 2018										

IMPORTANTE:
 La respuesta a las No Conformidades debe ser enviada a través del siguiente correo electrónico:
 ■ contacto.certificacion@mx.bureauveritas.com

Desempeño a la Fecha

Ref. Reporte Visita	Categoría	Estado	Resumen del Hallazgo	Sector/ División/ Sitio	Fecha	Norma	Cláusula
Certificación F2	menor	Cerrada	No se tienen resultados de determinación de causas por medio de un análisis de datos por el decremento en la eficiencia terminal	Seguimiento de indicadores	28/09/2018	ISO 9001:2015	9.1.3

Detalles del Hallazgo:

La respuesta del plantel 64 de Acayucan no es eficaz; indica que se va a elaborar un listado de actividades y estrategias, pero aún no ha analizado ni determinado las causas que los han llevado a esta tendencia negativa

Acción Correctiva:

Plan de Acciones Correctivas Plantel 64 Acayucan (con tres actividades)
 Oficio del L.C. ONÉSIMO PÉREZ PERALTA
 Acciones a Implementar Plantel 70 San Andrés Tuxtla, Análisis Estadístico de los Objetivos de la Calidad
 Oficio para la Revisión y Análisis del Indicador Eficiencia Terminal
 Plan de Acción Correctiva (2 acciones)
 Evidencia del envío a planteles del informe de seguimiento y evaluación de indicadores educativos.
 Oficio de información con respecto a la Atención de los Objetivos de la Calidad
 Plan de Acción Correctiva
 Dar seguimiento personalizado a los alumnos mediante el programa "Yo no abandono" de forma inmediata:
 a) Identificar a los alumnos en riesgo de ausentismo, reprobación o deserción
 b) Citar a los padres de familia de los alumnos en riesgo
 c) Dar seguimiento a los alumnos en riesgo considerando los acuerdos tomados con los padres de familia
 Llevar a cabo el Taller Escuela para padres y madres de familia y conferencia Motivacionales para padres de familia
 a) Realizar el taller "La autoridad Conquista merecedora"
 b) Realizar el Taller "El Prestigio de los hijos"
 c) Realizar el Taller "Lo bueno y lo malo"
 d) Realizar Conferencia Motivacionales "No llegues tarde"
 Gestionar el apoyo con las instituciones de nivel superior del área socio afectiva para que apoyen a los alumnos en los diferentes horarios
 a) Visitar a las Escuelas de Nivel Superior solicitando el apoyo de pasantes de Psicología
 b) Que los pasantes de Psicología entren a hablar con los alumnos en sus horas libres
 c) Dar seguimiento a los resultados y acuerdos de las pláticas de los pasantes de Psicología
 Envío de circular solicitando un informe de fin de ciclo escolar del indicador Eficiencia Terminal
 Elaborar informe de ciclo Generacional 2015B-2015A en el que se refleje un análisis de tendencias y de la eficacia de las acciones correctivas empleadas para atender el decremento del indicador eficiencia terminal.

Certificación F2	menor	Cerrada	No se tiene evidencia del mantenimiento a la infraestructura del plantel	Mantenimiento a la infraestructura física	28/09/2018	ISO 9001:2015	7.1.3
------------------	-------	---------	--	---	------------	---------------	-------

Detalles del Hallazgo:

Servicios sanitarios alumnos: En abril: MUEBLES SANITARIOS MALOS. Se determina que el origen del recurso es de la asociación de padres, pero en el procedimiento de gestión de recursos financieros versión 9 de fecha 13 de agosto, 2018 no se tiene determinado que la asociación de padres de familia sea una fuente de recurso para el mantenimiento de la infraestructura del plantel. En la verificación de julio se encuentran varias fallas: Puertas caídas de aulas 01A, 01B, 01C; cambiar llaves de lavabo de sanitarios mujeres; faltan tapas de tinacos; cambiar chapa de portón y de igual forma se determina como recurso para la reparación proviene de la asociación de padres de familia.

Acción Correctiva:

Plan de Acción Correctiva Plantel 70 San Andrés Tuxtla
 Plan de Acción Correctiva Departamento de Desarrollo Patrimonial
 Capacitar al personal responsable de la implementación del procedimiento Mantenimiento a la infraestructura física vigente
 A) Curso de capacitación por parte del desarrollo patrimonial
 B) Revisión previa al reporte trimestral del llenado del formato de reporte de mantenimiento a la infraestructura física
 C) Capacitar al personal administrativo sobre la revisión a la infraestructura física y el llenado del formato
 Dar seguimiento al cumplimiento del procedimiento Mantenimiento a la infraestructura física vigente
 A) Actualización de formato de mantenimiento a la infraestructura física
 B) Tener evidencias de los mantenimientos realizados para las mejoras del plantel
 C) Supervisión de los mantenimientos

Certificación F2	menor	Cerrada	No se cumple con lo dicho en el procedimiento de supervisiones académicas.		28/09/2018	ISO 9001:2015	8.5.1
------------------	-------	---------	--	--	------------	---------------	-------

Detalles del Hallazgo:

El procedimiento de supervisiones académicas versión 6 de fecha 13 de agosto, 2018 indica en su apartado 4.4 Criterios para solventar las observaciones de la supervisión que los docentes deben atender en un periodo de 7 hábiles las observaciones derivadas de la supervisión académica; se tienen resultados de supervisión académica a los siguientes docentes: José Hugo Rosette, Enriqueta Rodríguez, Aracely Beristayn, Luis A. Santana, Rocío Ramírez, pero no se tienen resultados de observaciones para cumplir con este procedimiento

Acción Correctiva:

Plan de Acción Correctiva Plantel 06 Nogales.
 1. Difundir a todo el personal del plantel el documento emitido por el Departamento de Supervisiones Académicas en el cual se explica de manera amplia el llenado de la Guía de observación del desempeño docente. Esta actividad se difunde a través de una reunión informativa con el personal docente y se refuerza con una circular para garantizar se tenga conocimiento.
 2. Dar seguimiento a que se cumpla lo estipulado en el documento emitido por el Departamento de Supervisiones Académicas
 1 Diseñar un instructivo que sirva de apoyo a los Directores, Subdirectores y/o Responsables Académicos para el llenado de la Guía de Observación del Desempeño Docente
 2 Difundir el instructivo utilizando medios remotos entre los 71 planteles del COBAEV y Coordinaciones de Zona, con el fin de prevenir la No Conformidad
 3 Brindar asesoría técnica pedagógica utilizando medios remotos Y/o presenciales cada vez que los planteles lo soliciten para el llenado de la Guía de Observación del Desempeño Docente

Ref. Reporte Visita	Categoría	Estado	Resumen del Hallazgo	Sector/ División/ Sitio	Fecha	Norma	Cláusula
Certificación F2	menor	Cerrada	No se evalúa la eficacia de las acciones tomadas para la capacitación del personal docente	CAPACIT. A DOCENTES	28/09/18	ISO-9k:2015	7.2

Detalles del Hallazgo:

El procedimiento de capacitación al personal docente N° 16 "Capacitación al personal docente" no solicita que se evalúe la eficacia de las acciones tomadas. Sin embargo, el procedimiento N° 17 de Capacitación al personal Directivo y Administrativo, si lo solicita en la siguiente nota:
 4.7.2 El Departamento de Evaluación Institucional en el lapso de tiempo requerido, requerirá al personal capacitado y su jefe inmediato, la evaluación de la aplicación de los conocimientos adquiridos, en apego a los "Lineamientos generales para la evaluación de las acciones de capacitación". (ver documento incluido en el apartado de formatos).

Acción Correctiva:

Plan de Acción Correctiva Departamento de Superación Personal
 Revisión del Procedimiento
 Elaboración de los lineamientos generales para la evaluación de las acciones de capacitación docente.
 Diseño de Instrumento de Evaluación
 Validación del Instrumento
 Solicitud de modificación del Procedimiento Operativo Capacitación al Personal Docente
 Difusión de las modificaciones a nivel institucional
 Instruir en la aplicación del Instrumento de evaluación de la eficacia de la capacitación docente
 Oficio de solicitud de reunión con Jefatura de Departamento de Superación de Personal
 Oficio de envío de la propuesta de los lineamientos generales para la evaluación de las acciones de capacitación docente
 Propuesta de los lineamientos generales de evaluación de acciones de capacitación.

Ref. Reporte Visita	Categoría	Estado	Resumen del Hallazgo	Sector/ División/ Sitio	Fecha	Norma	Cláusula
Certificación F2	menor	Cerrada	En el apartado 4 del procedimiento del área, El Colegio establece los requisitos (9 requisitos), que deben cumplir los paquetes o sobres a enviar por Oficialía de Partes. No se cumplen	ENVÍO Y RECEPCIÓN DE DOCUMENTACIÓN Y PAQUETES	28/09/18	ISO-9k:2015	7.5.3.1

Detalles del Hallazgo:

Los sobres que se tienen el día de hoy para distribuir o para enviar que se mencionan a continuación no cumplen los requisitos mencionados en el procedimiento. Solo muestran la información que se incluye en el listado.
 De D6 a P25 Folio 013.
 De 23 a D4 Folio 169. Dirección de planeación, Programación y presupuesto
 P-14 a D7. Folio 24, Recursos Financieros.
 De D6 a P42 Folio 108

Así como éstos hay otros sobres que carecen de la información completa que pide el procedimiento

Acción Correctiva:

Análisis del procedimiento Envío y recepción de documentación y paquetes
 Actualización del procedimiento Envío y recepción de documentación y paquetes
 Emisión del Procedimiento operativo Envío y recepción de documentación y paquetes
 Difusión del Procedimiento Operativo Envío y recepción de documentación y paquetes
 Seguimiento de cumplimiento del procedimiento operativo Envío y recepción de documentación y paquetes
 Plan de Acción Correctiva
 Solicitud de Modificación de Información Documentada

Ref. Re- porte Visita	Categoría	Estado	Resumen del Hallazgo	Sector/ División/ Sitio	Fecha	Norma	Cláusula
Certificación F2	menor	Cerrada	No se han determinado todas las partes interesadas que son pertinentes al sistema de gestión de la calidad del COBAEV, de acuerdo a los servicios que satisfacen los requisitos de los clientes, los legales y reglamentarios aplicables.	SGC Revisión por la Dirección, Auditorías Internas	28 de Septiembre del 2018	ISO 9001:2015	4.2

Detalles del Hallazgo:

Solo se han determinado algunas partes interesadas como alumnos, padres de familia y SEP, y además no se han diferenciado las partes externas e internas del COBAEV.

Acción Correctiva:

Dar seguimiento al Plan de trabajo para la elaboración del contexto de la institución
 Integrar el análisis de contexto de la institución
 Elaborar Matriz Institucional de las partes interesadas
 Minuta Reunión Análisis de Causa, 11/octubre/2018
 Plan de Acción Correctiva (3 actividades)
 Matriz Preliminar de Partes interesadas

Ref. Re- porte Visita	Categoría	Estado	Resumen del Hallazgo	Sector/ División/ Sitio	Fecha	Norma	Cláusula
Certificación F2	menor	Cerrada	Las actividades, responsabilidades y autoridades que realiza la Coordinación de la Zona III, no están documentadas en los Procedimientos Operativos.	Coordinación III	28/09/18	ISO-9k:2015	5.3

Detalles del Hallazgo:

Roles, responsabilidades y autoridades en la organización
 La alta dirección debe asegurarse de que las responsabilidades y autoridades para los roles pertinentes se asignen, se comuniquen y se entiendan en toda la organización.
 La alta dirección debe asignar la responsabilidad y autoridad para:
 a) asegurarse de que el sistema de gestión de la calidad es conforme con los requisitos de esta Norma Internacional;
 b) asegurarse de que los procesos están generando y proporcionando las salidas previstas;
 c) informar, en particular, a la alta dirección sobre el desempeño del sistema de gestión de la calidad y sobre las oportunidades de mejora (véase 10.1);
 d) asegurarse de que se promueve el enfoque al cliente en toda la organización;
 e) asegurarse de que la integridad del sistema de gestión de la calidad se mantiene cuando se planifican e implementan cambios en el sistema de gestión de la calidad.

Acción Correctiva:

Elaborar el Procedimiento
 Emitirlo a las Coordinaciones de Zona
 Difundir el manejo del procedimiento a los Coordinadores de Zona
 Seguimiento oportuno a las Coordinaciones de zona
 Cronograma de Acciones Correctivas

Plan de la Siguiente Visita

Miembro(s) del Equipo:	Tipo de Auditoría: AUDITORIA DE SEGUIMIENTO 1/2
Líder del Equipo de Auditoría:	Fecha de Inicio: 18/09/2019
POR DEFINIR	Fecha de Terminación: 28/09/2018
Auditor(es):	Auditoría a ser conducida contra la(s) siguiente(s) norma(s):
POR DEFINIR	1. ISO 9001:2015
Experto(s) Técnico:	2. Normatividad Técnica aplicable
NA	3. Sistema Documental Interno
Auditor en Entrenamiento:	4.
NA	5.

Nombre de la Empresa:	No. ZIG:
COLEGIO DE BACHILLERES DEL ESTADO DE VERACRUZ	BVQI-ASC-0021-2018
Objetivo:	Alcance de la Auditoría:
<ul style="list-style-type: none"> - Confirmar que el sistema de gestión cumple con los requisitos de la norma de auditoría; - Confirmar que la Organización ha implementado efectivamente sus actividades planeadas; - Confirmar que el sistema de gestión es capaz de lograr los objetivos y políticas de la Organización. 	"LA GESTIÓN DE LA CALIDAD Y LA MEJORA CONTINUA DEL SERVICIO EDUCATIVO INTEGRAL, DEL NIVEL MEDIO SUPERIOR, INCLUYENDO PROCESOS SUSTANTIVOS Y DE APOYO, EN PLANTELES, COORDINACIONES DE ZONA Y OFICINAS CENTRALES"
Lugar/Sitios/ Sitios Temporales:	Representante del Auditado:
OFICINAS CENTRALES AMÉRICAS No. 24, COL. AGUACATAL, XALAPA, 91130 VERACRUZ, MÉXICO. Y el listado de sitios adjuntos en el Apéndice.	RUBÍ DEL RECUERDO RODRÍGUEZ ROBLEDO / Responsable de Auditorías
Idioma del Reporte de Auditoría:	Acceso a las Instalaciones:
Español	No se especificaron requerimientos especiales.

Fecha	Tiempo	Actividad	Proceso	Auditor
18/09/2019	09:00	Reunión de Apertura de Auditoría y en Sitio	PLANTEL 02 TEMPOAL	Por definir
18/09/2019	09:15	Entrevista, Rev. Documentos, Observación Actividades	PLANTEL 02 TEMPOAL a) Difusión en planteles (versión 4) b) Inscripción de estudiantes de nuevo ingreso (versión 3) c) Impartición de programas de estudio y evaluación del aprendizaje (versión 5) d) Supervisiones académicas (versión 6) e) Mantenimiento a la infraestructura física (versión 3) f) Seguimiento indicadores: Reprobación y Matrícula	Por definir
18/09/2019	17:00	Fin de actividad en sitio y traslado LUGAR DE HOSPEDAJE POR DEFINIR		Por definir
19/09/2019	09:00	Reunión de Apertura de Auditoría y en Sitio	PLANTEL 09 TAMIAHUA	Por definir
19/09/2019	09:15	Entrevista, Rev. Documentos, Observación Actividades	PLANTEL 09 TAMIAHUA a) Difusión en planteles (versión 4) b) Inscripción de estudiantes de nuevo ingreso (versión 3) c) Impartición de programas de estudio y evaluación del aprendizaje (versión 5) d) Supervisiones académicas (versión 6) e) Mantenimiento a la infraestructura física (versión 3) f) Seguimiento indicadores: Reprobación y Matrícula	Por definir

			la	
19/09/2019	17:00	Fin de actividad en sitio y traslado LUGAR DE HOSPEDAJE POR DEFINIR		Por definir
20/09/2019	09:00	Reunión de Apertura en Sitio	PLANTEL 10 IXHUATLÁN DE MADERO	Por definir
20/09/2019	09:15	Entrevista, Rev. Documentos, Observación Actividades	PLANTEL 10 IXHUATLÁN DE MADERO a) Difusión en planteles (versión 4) b) Inscripción de estudiantes de nuevo ingreso (versión 3) c) Impartición de programas de estudio y evaluación del aprendizaje (versión 5) d) Supervisiones académicas (versión 6) e) Mantenimiento a la infraestructura física (versión 3) f) Seguimiento indicadores: Reprobación y Matrícula	Por definir
20/09/2019	17:00	Fin de actividad en sitio y traslado LUGAR DE HOSPEDAJE XALAPA, VERACRUZ		Por definir
23/09/2019	09:00	Reunión de Apertura en Sitio	PLANTEL 03 MARTÍNEZ DE LA TORRE	
23/09/2019	09:15	Entrevista, Rev. Documentos, Observación Actividades	PLANTEL 03 MARTÍNEZ DE LA TORRE a) Difusión en planteles (versión 4) b) Inscripción de estudiantes de nuevo ingreso (versión 3) c) Impartición de programas de estudio y evaluación del aprendizaje (versión 5) d) Supervisiones académicas (versión 6) e) Mantenimiento a la infraestructura física (versión 3) f) Seguimiento indicadores: Reprobación y Matrícula	Por definir
23/09/2019	17:00	Fin de actividad en sitio y traslado LUGAR DE HOSPEDAJE POR DEFINIR		Por definir
24/09/2019	09:00	Reunión de Apertura en Sitio	07 OMEALCA	Por definir
24/09/2019	09:15	Entrevista, Rev. Documentos, Observación Actividades	PLANTEL 07 OMEALCA a) Difusión en planteles (versión 4) b) Inscripción de estudiantes de nuevo ingreso (versión 3) c) Impartición de programas de estudio y evaluación del aprendizaje (versión 5) d) Supervisiones académicas (versión 6) e) Mantenimiento a la infraestructura física (versión 3) f) Seguimiento indicadores: Reprobación y Matrícula	Por definir
24/09/2019	17:00	Fin de actividad en sitio y traslado LUGAR DE HOSPEDAJE POR DEFINIR		Por definir
25/09/2019	09:00	Reunión de Apertura en Sitio	PLANTEL 08 COSOLEACAQUE	Por definir
25/09/2019	09:15	Entrevista, Rev. Documentos, Observación Actividades	Plantel 08 COSOLEACAQUE a) Difusión en planteles (versión 4) b) Inscripción de estudiantes de nuevo ingreso (versión 3) c) Impartición de programas de estudio y evaluación	Por definir

			del aprendizaje (versión 5) d) Supervisiones académicas (versión 6) e) Mantenimiento a la infraestructura física (versión 3) f) Seguimiento indicadores: Reprobación y Matrícula	
25/09/2019	17:00	Fin de actividad en sitio y traslado LUGAR DE HOSPEDAJE XALAPA, VERACRUZ		Por definir
26/09/2019	09:00	Reunión de Apertura en Sitio	Oficinas Centrales, Xalapa	Por definir
27/09/2019	09:15	Entrevista, Rev. Documentos, Observación Actividades	Revisión por la Dirección / Dirección COBAEV	Por definir
27/09/2019	10:30	Entrevista, Rev. Documentos, Observación Actividades	Coordinación de procedimientos académicos	Por definir
27/09/2019	12:00	Entrevista, Rev. Documentos, Observación Actividades	SUPERVISIONES ACADÉMICAS	Por definir
27/09/2019	13:00	Alimentos		Por definir
27/09/2019	15:00	Entrevista, Rev. Documentos, Observación Actividades	IMPARTICIÓN DE PROGRAMAS DE ESTUDIO Y EVALUACIÓN DEL APRENDIZAJE	Por definir
27/09/2019	17:00		Fin de actividad en sitio	Por definir
28/09/2019	09:00	Entrevista, Rev. Documentos, Observación Actividades	Auditorias Internas	Por definir
28/09/2019	11:00	Entrevista, Rev. Documentos, Observación Actividades	Revisión por la Dirección	Por definir
28/09/2019	13:00	Elaboración Informe parcial		Por definir
28/09/2019	16:00	Reunión de Cierre Regreso a CDMX		Por definir



**BUREAU
VERITAS**

Plan de Vigilancia ISO 9001: 2015

Apéndice

Empresa – Número ZIG: COLEGIO DE BACHILLERES DEL ESTADO DE VERACRUZ - BVQI-ASC-0021-2018
(y el sitio si aplica) PLANTEL 02 TEMPOAL; PLANTEL 09 TAMIAHUA; PLANTEL 10 IXHUATLÁN DE MADERO;
PLANTEL 03 MARTINEZ DE LA TORRE; PLANTEL 07 OMEALCA; PLANTEL 08 COSOLEACA-
QUE Y OFICINAS CENTRALES

ISO 9001:2015	Departamento/ Actividad/ Proceso	Vigilancia				
		1	2	3	4	5
4.1	Comprender la Organización y su Contexto.	*	*	*	*	*
4.2	Comprender las Necesidades y Expectativas de las Partes Interesadas.	*		*		*
4.3	Determinar el Alcance del Sistema de Gestión de Calidad.	*	*	*	*	*
4.4	Sistema de Gestión de Calidad y sus Procesos.	*		*		*
5.1	Liderazgo y Compromiso.	*	*	*	*	*
5.1.1	Generalidades.	*	*	*	*	*
5.1.2	Enfoque al Cliente.	*	*	*	*	*
5.2	Políticas		X			
5.2.1	Establecimiento de la Política de la Calidad.				X	
5.2.2	Comunicación de la Política de Calidad.				X	
5.3	Roles, Responsabilidades y Autoridad de la Organización.				X	
6.1	Acciones para abordar las Oportunidades y Riesgos.				X	
6.2	Objetivos y planeación para alcanzarlos.				X	
6.3	Planificación de los Cambios.				X	
7.1	Recursos.				X	
7.1.1	Generalidades.				X	
7.1.2	Personas.		X			
7.1.3	Infraestructura.		X			
7.1.4	Ambiente para la Operación de los Procesos.		X			
7.1.5	Recursos para el Seguimiento y la Medición.		X			
7.1.5.1	Generalidades.		X			
7.1.5.2	Trazabilidad de la Medición.		X			
7.1.6	Conocimiento Organizacional.				X	
7.2	Competencia.		X			
7.3	Toma de Conciencia.		X			
7.4	Comunicación.		X			
7.5	Información documentada.				X	
7.5.1	Generalidades.				X	
7.5.2	Creación y Actualización.				X	
7.5.3	Control de la Información documentada.				X	
8.1	Planificación y Control Operacional.		X			
8.2	Requerimientos para Productos y Servicios.		X			
8.2.1	Comunicación con el Cliente		X			
8.2.2	Determinación de los Requisitos relacionados con el Producto y Servicio.		X			
8.2.3	Revisión de los Requisitos relacionados con el Producto y Servicio		X			
8.2.4	Cambios en los requisitos para los Productos y Servicios.		X			
8.3	Diseño y Desarrollo de Productos y Servicios.					
8.3.1	Generalidades					
8.3.2	Determinación de las Etapas y los Controles para el Diseño y Desarrollo					
8.3.3	Elementos de entrada para el Diseño y Desarrollo.					
8.3.4	Controles de Diseño y Desarrollo.					
8.3.5	Resultados del Diseño y Desarrollo.					
8.3.6	Cambios del Diseño y Desarrollo.					

8.4	Control de los Productos y Servicios proporcionados externamente.				X	
8.4.1	Generalidades				X	
8.4.2	Tipo y Alcance del control de los suministro externo				X	
8.4.3	Información para Proveedores Externos.				X	
8.5	Producción y Prestación del Servicio.		X			
8.5.1	Control de producción y prestación del Servicio.		X			
8.5.2	Identificación y Trazabilidad.		X			
8.5.3	Los bienes pertenecientes a los clientes o proveedores externos..		X			
8.5.4	Preservación.		X			
8.5.5	Servicios Posteriores a la Entrega.		X			
8.5.6	Control de Cambios.		X			
8.6	Entrega de Productos y Servicios.		X			
8.7	Control de los Elementos de salida del Proceso, Productos y Servicios No Conformes.		X			
9.1	Monitoreo, Medición, Análisis y Evaluación.				X	
9.1.1	Generalidades				X	
9.1.2	Satisfacción del Cliente.		X		X	
9.1.3	Análisis y Evaluación.		X			
9.2	Auditoría Interna		X		X	
9.3	Revisión por la Dirección.		X		X	
9.3.1	Generalidades.		X			
9.3.2	Entradas de la Revisión por la Dirección.		X			
9.3.3	Resultados de la Revisión por la Dirección.		X			
10.1	Generalidades.				X	
10.2	No conformidades y acciones correctivas.		X		X	
10.3	Mejora continua.				X	
	Uso de la Marca de Certificación y el Símbolo de Acreditación	*	*	*	*	*
	No. de Días-Hombre asignados:					
	No. de Sitios:					
Nota Especial:	<i>Para multi-sitios, Ej. más de un sitio, la Oficina Central debe ser visitada en cada visita de vigilancia.</i>	(Los Puntos Marcados * = Elemento Obligatorio a ser auditado)				
Periodo de Vigilancia 1 y 2 preparado por:		Comentarios:				
NOMBRE:	Juan Santana García (JSG)					
FECHA:	28/09/2018					
Periodo de Vigilancia 4 y 5 preparado por:		Comentarios:				
NOMBRE:	Juan Santana García (JSG)					
FECHA:	28/09/2018					

 BUREAU VERITAS	Sitios/ Sitios Temporales (incluidos dentro del Alcance de la Auditoría)	Apéndice
Empresa – Número ZIG: COLEGIO DE BACHILLERES DEL ESTADO DE VERACRUZ - BVQI-ASC-0021-2018		
Nombre del Sitio	Oficinas Centrales Colegio de Bachilleres del Estado de Veracruz	SP
Dirección: Ciudad: Código Postal: Estado: País: Alcance:	Americas #24, Col. Aguacatal Xalapa 91130 Veracruz México La gestión de la calidad y la mejora continua del servicio educativo integral, del nivel medio superior, incluyendo procesos sustantivos y de apoyo, en planteles, coordinaciones de zona y oficinas centrales.	
Nombre del Sitio	PLANTEL 01 PUEBLO VIEJO	S1
Dirección: Ciudad: Código Postal: Estado: País: Alcance:	EJIDO VILLA CUAUHTÉMOC, COL. BENITO JUÁREZ CUAUHTÉMOC 92030 Veracruz México La gestión de la calidad y la mejora continua del servicio educativo integral, del nivel medio superior, incluyendo procesos sustantivos y de apoyo, en planteles, coordinaciones de zona y oficinas centrales.	
Nombre del Sitio	Plantel 02 Tempoal	S2
Dirección: Ciudad: Código Postal: Estado: País: Alcance:	Av. Lazaro Cardenas No. 34, Col. Lazaro Cardenas del Rio Tempoal 92061 Veracruz México La gestión de la calidad y la mejora continua del servicio educativo integral, del nivel medio superior, incluyendo procesos sustantivos y de apoyo, en planteles, coordinaciones de zona y oficinas centrales.	
Nombre del Sitio	Plantel 03 Martínez de la Torre	S3
Dirección: Ciudad: Código Postal: Estado: País: Alcance:	Nobleza No. 8, Col. Las Lomas Martinez de la Torre 93600 Veracruz México La gestión de la calidad y la mejora continua del servicio educativo integral, del nivel medio superior, incluyendo procesos sustantivos y de apoyo, en planteles, coordinaciones de zona y oficinas centrales.	
Nombre del Sitio	Plantel 04 Agua Dulce	S4
Dirección: Ciudad: Código Postal: Estado: País: Alcance:	Prolongación Blasillo S/N Km 2 Agua Dulce 96660 Veracruz México La gestión de la calidad y la mejora continua del servicio educativo integral, del nivel medio superior, incluyendo procesos sustantivos y de apoyo, en planteles, coordinaciones de zona y oficinas centrales.	
Nombre del Sitio	PLANTEL 05 ÁLAMO	S5
Dirección: Ciudad: Código Postal: Estado: País: Alcance:	BLVD. RAYMUNDO MARTÍNEZ S/N, COL. PUEBLO NUEVO ÁLAMO 92730 Veracruz México La gestión de la calidad y la mejora continua del servicio educativo integral, del nivel medio superior, incluyendo procesos sustantivos y de apoyo, en planteles, coordinaciones de zona y oficinas centrales.	
Nombre del Sitio	PLANTEL 06 NOGALES	S6
Dirección: Ciudad: Código Postal: Estado: País: Alcance:	5 DE FEBRERO No. 5, COL. AURORA NOGALES 94720 Veracruz México La gestión de la calidad y la mejora continua del servicio educativo integral, del nivel medio superior, incluyendo procesos sustantivos y de apoyo, en planteles, coordinaciones de zona y oficinas centrales.	

		Sitios/ Sitios Temporales (incluidos dentro del Alcance de la Auditoría)	Apéndice
Empresa – Número ZIG:		COLEGIO DE BACHILLERES DEL ESTADO DE VERACRUZ - BVQI-ASC-0021-2018	
Nombre del Sitio	Plantel 07 Omealca		S7
Dirección:	Calle del Ejido S/N, Col. La Aurora		
Ciudad:	Omealca		
Código Postal:	CP 94900		
Estado:	Veracruz		
País:	México		
Alcance:	La gestión de la calidad y la mejora continua del servicio educativo integral, del nivel medio superior, incluyendo procesos sustantivos y de apoyo, en planteles, coordinaciones de zona y oficinas centrales.		
Nombre del Sitio	Plantel 08 Cosoleacaque		S8
Dirección:	Jesús Reyes Heróles No. 8, Col. Barrio 1		
Ciudad:	Cosoleacaque		
Código Postal:	CP 96340		
Estado:	Veracruz		
País:	México		
Alcance:	La gestión de la calidad y la mejora continua del servicio educativo integral, del nivel medio superior, incluyendo procesos sustantivos y de apoyo, en planteles, coordinaciones de zona y oficinas centrales.		
Nombre del Sitio	Plantel 09 Tamiahua		S9
Dirección:	Porfirio Díaz S/N, Col. Norte		
Ciudad:	Tamiahua		
Código Postal:	92560		
Estado:	Veracruz		
País:	México		
Alcance:	La gestión de la calidad y la mejora continua del servicio educativo integral, del nivel medio superior, incluyendo procesos sustantivos y de apoyo, en planteles, coordinaciones de zona y oficinas centrales.		
Nombre del Sitio	Plantel 10 Ixhuatlán de Madero		S10
Dirección:	Carretera Álamo – Ixhuatlán KM 75		
Ciudad:	Ixhuatlán de Madero		
Código Postal:	92682		
Estado:	Veracruz		
País:	México		
Alcance:	La gestión de la calidad y la mejora continua del servicio educativo integral, del nivel medio superior, incluyendo procesos sustantivos y de apoyo, en planteles, coordinaciones de zona y oficinas centrales.		
Nombre del Sitio	Plantel 11 Paso de Ovejas		S11
Dirección:	Carr. Nacional Paso de Ovejas-Xalapa Km 3		
Ciudad:	Paso de Ovejas		
Código Postal:	91670		
Estado:	Veracruz		
País:	México		
Alcance:	La gestión de la calidad y la mejora continua del servicio educativo integral, del nivel medio superior, incluyendo procesos sustantivos y de apoyo, en planteles, coordinaciones de zona y oficinas centrales.		
Nombre del Sitio	Plantel 12 Córdoba		S12
Dirección:	Calle 16 Entre Av. 23 Y 25, Col. San Pedro		
Ciudad:	Córdoba		
Código Postal:	94620		
Estado:	Veracruz		
País:	México		
Alcance:	La gestión de la calidad y la mejora continua del servicio educativo integral, del nivel medio superior, incluyendo procesos sustantivos y de apoyo, en planteles, coordinaciones de zona y oficinas centrales.		
Nombre del Sitio	Plantel 13 Playa Vicente		S13
Dirección:	Carr. Playa Vicente-Ciudad Villa Isla KM 1		
Ciudad:	Playa Vicente		
Código Postal:	95600		
Estado:	Veracruz		
País:	México		
Alcance:	La gestión de la calidad y la mejora continua del servicio educativo integral, del nivel medio superior, incluyendo procesos sustantivos y de apoyo, en planteles, coordinaciones de zona y oficinas centrales.		

 BUREAU VERITAS	Sitios/ Sitios Temporales (incluidos dentro del Alcance de la Auditoría)	Apéndice
Empresa – Número ZIG: COLEGIO DE BACHILLERES DEL ESTADO DE VERACRUZ - BVQI-ASC-0021-2018		
Nombre del Sitio	Plantel 14 Tihuatlán	S14
Dirección: Ciudad: Código Postal: Estado: País: Alcance:	Carr. Nacional Alamo-Tihuatlan Km. 1, Col. Magisterial Tihuatlan 92901 Veracruz México La gestión de la calidad y la mejora continua del servicio educativo integral, del nivel medio superior, incluyendo procesos sustantivos y de apoyo, en planteles, coordinaciones de zona y oficinas centrales.	
Nombre del Sitio	Plantel 15 Piedras Negras	S15
Dirección: Ciudad: Código Postal: Estado: País: Alcance:	Av. Hidalgo Esq. Nicolas Bravo S/N, Col. El Cedro Piedras Negras 95222 Veracruz México La gestión de la calidad y la mejora continua del servicio educativo integral, del nivel medio superior, incluyendo procesos sustantivos y de apoyo, en planteles, coordinaciones de zona y oficinas centrales.	
Nombre del Sitio	Plantel 16 Catemaco	S16
Dirección: Ciudad: Código Postal: Estado: País: Alcance:	Azucena S/N, Col. Villa Flores Catemaco 95870 Veracruz México La gestión de la calidad y la mejora continua del servicio educativo integral, del nivel medio superior, incluyendo procesos sustantivos y de apoyo, en planteles, coordinaciones de zona y oficinas centrales.	
Nombre del Sitio	Plantel 17 Jáltipan	S17
Dirección: Ciudad: Código Postal: Estado: País: Alcance:	Vicente Guerrero S/N, Col. Agraria Jáltipan 96290 Veracruz México La gestión de la calidad y la mejora continua del servicio educativo integral, del nivel medio superior, incluyendo procesos sustantivos y de apoyo, en planteles, coordinaciones de zona y oficinas centrales.	
Nombre del Sitio	Plantel 18 Coatzacoalcos	S18
Dirección: Ciudad: Código Postal: Estado: País: Alcance:	Av. Universidad Veracruzana S/N Km. 9.5, Col. El Tesoro Coatzacoalcos 96536 Veracruz México La gestión de la calidad y la mejora continua del servicio educativo integral, del nivel medio superior, incluyendo procesos sustantivos y de apoyo, en planteles, coordinaciones de zona y oficinas centrales.	
Nombre del Sitio	PLANTEL 19 EL HIGO	S19
Dirección: Ciudad: Código Postal: Estado: País: Alcance:	PROL. EJÉRCITO NACIONAL S/N, COL. RAFAEL HDÉZ. OCHOA EL HIGO 92401 Veracruz México La gestión de la calidad y la mejora continua del servicio educativo integral, del nivel medio superior, incluyendo procesos sustantivos y de apoyo, en planteles, coordinaciones de zona y oficinas centrales.	
Nombre del Sitio	Plantel 20 Soledad de Doblado	S20
Dirección: Ciudad: Código Postal: Estado: País: Alcance:	Jazmin s/n, Col. Palito Verde Soledad de Doblado 94240 Veracruz México La gestión de la calidad y la mejora continua del servicio educativo integral, del nivel medio superior, incluyendo procesos sustantivos y de apoyo, en planteles, coordinaciones de zona y oficinas centrales.	

 BUREAU VERITAS	Sitios/ Sitios Temporales (incluidos dentro del Alcance de la Auditoría)	Apéndice
Empresa – Número ZIG: COLEGIO DE BACHILLERES DEL ESTADO DE VERACRUZ - BVQI-ASC-0021-2018		
Nombre del Sitio	Plantel 21 Ixhuatlán del Sureste	S21
Dirección: Ciudad: Código Postal: Estado: País: Alcance:	Carr. Ixhuatlán-Nanchital Km.1 Ixhuatlán 96365 Veracruz México La gestión de la calidad y la mejora continua del servicio educativo integral, del nivel medio superior, incluyendo procesos sustantivos y de apoyo, en planteles, coordinaciones de zona y oficinas centrales.	
Nombre del Sitio	Plantel 22 Chicontepec	S22
Dirección: Ciudad: Código Postal: Estado: País: Alcance:	Barrio Mexcalta S/N Chicontepec 92709 Veracruz México La gestión de la calidad y la mejora continua del servicio educativo integral, del nivel medio superior, incluyendo procesos sustantivos y de apoyo, en planteles, coordinaciones de zona y oficinas centrales.	
Nombre del Sitio	Plantel 23 Castillo de Teayo	S23
Dirección: Ciudad: Código Postal: Estado: País: Alcance:	Priv. del Castillo S/N, Col. Ampliación el Avalo Castillo de Teayo 92940 Veracruz México La gestión de la calidad y la mejora continua del servicio educativo integral, del nivel medio superior, incluyendo procesos sustantivos y de apoyo, en planteles, coordinaciones de zona y oficinas centrales.	
Nombre del Sitio	Plantel 24 Cazones	S24
Dirección: Ciudad: Código Postal: Estado: País: Alcance:	Camino Vecinal S/N, Col. Barrio Alto Lucero Cazones de Herrera 92983 Veracruz México La gestión de la calidad y la mejora continua del servicio educativo integral, del nivel medio superior, incluyendo procesos sustantivos y de apoyo, en planteles, coordinaciones de zona y oficinas centrales.	
Nombre del Sitio	Plantel 25 Huatusco	S25
Dirección: Ciudad: Código Postal: Estado: País: Alcance:	Manzana 34, Col. Reserva Territorial Huatusco 94100 Veracruz México La gestión de la calidad y la mejora continua del servicio educativo integral, del nivel medio superior, incluyendo procesos sustantivos y de apoyo, en planteles, coordinaciones de zona y oficinas centrales.	
Nombre del Sitio	Plantel 26 Allende	S26
Dirección: Ciudad: Código Postal: Estado: País: Alcance:	Av. Bella Vista S/N Allende 96380 Veracruz México La gestión de la calidad y la mejora continua del servicio educativo integral, del nivel medio superior, incluyendo procesos sustantivos y de apoyo, en planteles, coordinaciones de zona y oficinas centrales.	
Nombre del Sitio	Plantel 27 Espinal	S27
Dirección: Ciudad: Código Postal: Estado: País: Alcance:	Reforma No. 30 Espinal 93186 Veracruz México La gestión de la calidad y la mejora continua del servicio educativo integral, del nivel medio superior, incluyendo procesos sustantivos y de apoyo, en planteles, coordinaciones de zona y oficinas centrales.	

 BUREAU VERITAS	Sitios/ Sitios Temporales (incluidos dentro del Alcance de la Auditoría)	Apéndice
Empresa – Número ZIG: COLEGIO DE BACHILLERES DEL ESTADO DE VERACRUZ - BVQI-ASC-0021-2018		
Nombre del Sitio	Plantel 28 Tlapacoyan	S28
Dirección: Ciudad: Código Postal: Estado: País: Alcance:	Calle Josefa Ortíz de Dguez. s/n, Col. Luis Escobar Toledano Tlapacoyan 93650 Veracruz México La gestión de la calidad y la mejora continua del servicio educativo integral, del nivel medio superior, incluyendo procesos sustantivos y de apoyo, en planteles, coordinaciones de zona y oficinas centrales.	
Nombre del Sitio	Plantel 29 Yanga	S29
Dirección: Ciudad: Código Postal: Estado: País: Alcance:	Carr. Fed. Córdoba-Veracruz Km 17.5 Yanga 94930 Veracruz México La gestión de la calidad y la mejora continua del servicio educativo integral, del nivel medio superior, incluyendo procesos sustantivos y de apoyo, en planteles, coordinaciones de zona y oficinas centrales.	
Nombre del Sitio	Plantel 30 Villa Azueta	S30
Dirección: Ciudad: Código Postal: Estado: País: Alcance:	Av. Veracruz No. 64, Fracc. del Bosque Villa Azueta 95580 Veracruz México La gestión de la calidad y la mejora continua del servicio educativo integral, del nivel medio superior, incluyendo procesos sustantivos y de apoyo, en planteles, coordinaciones de zona y oficinas centrales.	
Nombre del Sitio	Plantel 31 Villa Azueta	S31
Dirección: Ciudad: Código Postal: Estado: País: Alcance:	Prol. Presidente Benito Juárez Poniente S/N Sayula de Alemán 96153 Veracruz México La gestión de la calidad y la mejora continua del servicio educativo integral, del nivel medio superior, incluyendo procesos sustantivos y de apoyo, en planteles, coordinaciones de zona y oficinas centrales.	
Nombre del Sitio	PLANTEL 32 COATZINTLA	S32
Dirección: Ciudad: Código Postal: Estado: País: Alcance:	CARR. COATZINTLA-SAN ANDRÉS FRACC. KAWATZIN COATZINTLA 93160 Veracruz México La gestión de la calidad y la mejora continua del servicio educativo integral, del nivel medio superior, incluyendo procesos sustantivos y de apoyo, en planteles, coordinaciones de zona y oficinas centrales.	
Nombre del Sitio	Plantel 33 Chinameca	S33
Dirección: Ciudad: Código Postal: Estado: País: Alcance:	Camino a Los Aztecas s/n, Col. Maseca Chinameca 95980 Veracruz México La gestión de la calidad y la mejora continua del servicio educativo integral, del nivel medio superior, incluyendo procesos sustantivos y de apoyo, en planteles, coordinaciones de zona y oficinas centrales.	
Nombre del Sitio	Plantel 34 Nanchital	S34
Dirección: Ciudad: Código Postal: Estado: País: Alcance:	Blvd. Santa Elena S/N, Col. Santa Elena Nanchital 93770 Veracruz México La gestión de la calidad y la mejora continua del servicio educativo integral, del nivel medio superior, incluyendo procesos sustantivos y de apoyo, en planteles, coordinaciones de zona y oficinas centrales.	

 BUREAU VERITAS	Sitios/ Sitios Temporales (incluidos dentro del Alcance de la Auditoría)	Apéndice
Empresa – Número ZIG: COLEGIO DE BACHILLERES DEL ESTADO DE VERACRUZ - BVQI-ASC-0021-2018		
Nombre del Sitio	Plantel 35 Xalapa	S35
Dirección: Ciudad: Código Postal: Estado: País: Alcance:	Blvd. Arco Vial Sur, Col. Lomas Verdes Xalapa 91180 Veracruz México La gestión de la calidad y la mejora continua del servicio educativo integral, del nivel medio superior, incluyendo procesos sustantivos y de apoyo, en planteles, coordinaciones de zona y oficinas centrales.	
Nombre del Sitio	Plantel 36 Zempoala	S36
Dirección: Ciudad: Código Postal: Estado: País: Alcance:	Miguel Aleman S/N, Col. Progreso Zempoala 91669 Veracruz México La gestión de la calidad y la mejora continua del servicio educativo integral, del nivel medio superior, incluyendo procesos sustantivos y de apoyo, en planteles, coordinaciones de zona y oficinas centrales.	
Nombre del Sitio	Plantel 37 Mecatepec	S37
Dirección: Ciudad: Código Postal: Estado: País: Alcance:	Av. 21 de Marzo S/N, Col. Manantial Tihuatlán 92900 Veracruz México La gestión de la calidad y la mejora continua del servicio educativo integral, del nivel medio superior, incluyendo procesos sustantivos y de apoyo, en planteles, coordinaciones de zona y oficinas centrales.	
Nombre del Sitio	Plantel 38 Ixcatepec	S38
Dirección: Ciudad: Código Postal: Estado: País: Alcance:	Anáhuac S/N Ixcatepec 92270 Veracruz México La gestión de la calidad y la mejora continua del servicio educativo integral, del nivel medio superior, incluyendo procesos sustantivos y de apoyo, en planteles, coordinaciones de zona y oficinas centrales.	
Nombre del Sitio	Plantel 39 Ozuluama	S39
Dirección: Ciudad: Código Postal: Estado: País: Alcance:	Calle Bonita S/N, Col. Centro Ozuluama 92082 Veracruz México La gestión de la calidad y la mejora continua del servicio educativo integral, del nivel medio superior, incluyendo procesos sustantivos y de apoyo, en planteles, coordinaciones de zona y oficinas centrales.	
Nombre del Sitio	Plantel 40 Joachín	S40
Dirección: Ciudad: Código Postal: Estado: País: Alcance:	Carr. A Piedras Negras S/N Joachín 95200 Veracruz México La gestión de la calidad y la mejora continua del servicio educativo integral, del nivel medio superior, incluyendo procesos sustantivos y de apoyo, en planteles, coordinaciones de zona y oficinas centrales.	
Nombre del Sitio	Plantel 41 Chontla	S41
Dirección: Ciudad: Código Postal: Estado: País: Alcance:	Porfirio Díaz Esq. con Callejón Sin Nombre Chontla 92200 Veracruz México La gestión de la calidad y la mejora continua del servicio educativo integral, del nivel medio superior, incluyendo procesos sustantivos y de apoyo, en planteles, coordinaciones de zona y oficinas centrales.	

 BUREAU VERITAS	Sitios/ Sitios Temporales (incluidos dentro del Alcance de la Auditoría)	Apéndice
Empresa – Número ZIG: COLEGIO DE BACHILLERES DEL ESTADO DE VERACRUZ - BVQI-ASC-0021-2018		
Nombre del Sitio	Plantel 42 Minatitlán	S42
Dirección: Ciudad: Código Postal: Estado: País: Alcance:	Carretera Mina-Canticas Km. 1 Minatitlán 96902 Veracruz México La gestión de la calidad y la mejora continua del servicio educativo integral, del nivel medio superior, incluyendo procesos sustantivos y de apoyo, en planteles, coordinaciones de zona y oficinas centrales.	
Nombre del Sitio	Plantel 43 Las Choapas	S43
Dirección: Ciudad: Código Postal: Estado: País: Alcance:	Blvd. Antonio M. Quirasco Las Choapas 96980 Veracruz México La gestión de la calidad y la mejora continua del servicio educativo integral, del nivel medio superior, incluyendo procesos sustantivos y de apoyo, en planteles, coordinaciones de zona y oficinas centrales.	
Nombre del Sitio	Plantel 44 Cuichapa	S44
Dirección: Ciudad: Código Postal: Estado: País: Alcance:	Av. Juárez S/N, Col. Cuichapa Viejo Moloacan 96370 Veracruz México La gestión de la calidad y la mejora continua del servicio educativo integral, del nivel medio superior, incluyendo procesos sustantivos y de apoyo, en planteles, coordinaciones de zona y oficinas centrales.	
Nombre del Sitio	Plantel 45 Soteapan	S45
Dirección: Ciudad: Código Postal: Estado: País: Alcance:	Cuitláhuac S/N Soteapan 95900 Veracruz México La gestión de la calidad y la mejora continua del servicio educativo integral, del nivel medio superior, incluyendo procesos sustantivos y de apoyo, en planteles, coordinaciones de zona y oficinas centrales.	
Nombre del Sitio	Plantel 46 Córdoba II	S46
Dirección: Ciudad: Código Postal: Estado: País: Alcance:	Manzana 21 Sección A S/N, Col. Antorchista Córdoba 94545 Veracruz México La gestión de la calidad y la mejora continua del servicio educativo integral, del nivel medio superior, incluyendo procesos sustantivos y de apoyo, en planteles, coordinaciones de zona y oficinas centrales.	
Nombre del Sitio	Plantel 47 Amatlán de los Reyes	S47
Dirección: Ciudad: Código Postal: Estado: País: Alcance:	Calle Reforma S/N, Col. San Francisco Amatlán de los Reyes 94950 Veracruz México La gestión de la calidad y la mejora continua del servicio educativo integral, del nivel medio superior, incluyendo procesos sustantivos y de apoyo, en planteles, coordinaciones de zona y oficinas centrales.	
Nombre del Sitio	Plantel 48 Jalcomulco (EMSAD)	S48
Dirección: Ciudad: Código Postal: Estado: País: Alcance:	Morelos No. 104, Col. Zona Centro Localidad Jalcomulco 94000 Veracruz México La gestión de la calidad y la mejora continua del servicio educativo integral, del nivel medio superior, incluyendo procesos sustantivos y de apoyo, en planteles, coordinaciones de zona y oficinas centrales.	

 BUREAU VERITAS	Sitios/ Sitios Temporales (incluidos dentro del Alcance de la Auditoría)	Apéndice
Empresa – Número ZIG: COLEGIO DE BACHILLERES DEL ESTADO DE VERACRUZ - BVQI-ASC-0021-2018		
Nombre del Sitio	Plantel 49 Zongolica	S49
Dirección: Ciudad: Código Postal: Estado: País: Alcance:	Carretera Zongolica-Veracruz Km. 2 Zongolica 95000 Veracruz México La gestión de la calidad y la mejora continua del servicio educativo integral, del nivel medio superior, incluyendo procesos sustantivos y de apoyo, en planteles, coordinaciones de zona y oficinas centrales.	
Nombre del Sitio	Plantel 50 Veracruz	S50
Dirección: Ciudad: Código Postal: Estado: País: Alcance:	Ursulo Galván S/N, Col. Tejeria Veracruz 91697 Veracruz México La gestión de la calidad y la mejora continua del servicio educativo integral, del nivel medio superior, incluyendo procesos sustantivos y de apoyo, en planteles, coordinaciones de zona y oficinas centrales.	
Nombre del Sitio	Plantel 51 La Constitución	S51
Dirección: Ciudad: Código Postal: Estado: País: Alcance:	Carretera Alamo-Tihuatlan Km. 18 Temapache 92730 Veracruz México La gestión de la calidad y la mejora continua del servicio educativo integral, del nivel medio superior, incluyendo procesos sustantivos y de apoyo, en planteles, coordinaciones de zona y oficinas centrales.	
Nombre del Sitio	Plantel 52 Cosautlán de Carvajal	S52
Dirección: Ciudad: Código Postal: Estado: País: Alcance:	5 de Mayo No. 38, Col. Centro Cosautlan de Carvajal 91620 Veracruz México La gestión de la calidad y la mejora continua del servicio educativo integral, del nivel medio superior, incluyendo procesos sustantivos y de apoyo, en planteles, coordinaciones de zona y oficinas centrales.	
Nombre del Sitio	Plantel 53 Zaragoza	S53
Dirección: Ciudad: Código Postal: Estado: País: Alcance:	Prol. Morales S/N, Col. Centro Zaragoza 96320 Veracruz México La gestión de la calidad y la mejora continua del servicio educativo integral, del nivel medio superior, incluyendo procesos sustantivos y de apoyo, en planteles, coordinaciones de zona y oficinas centrales.	
Nombre del Sitio	Plantel 54 Jalacingo	S54
Dirección: Ciudad: Código Postal: Estado: País: Alcance:	Úrsulo Galván No. 65, Col. Centro Jalacingo 93660 Veracruz México La gestión de la calidad y la mejora continua del servicio educativo integral, del nivel medio superior, incluyendo procesos sustantivos y de apoyo, en planteles, coordinaciones de zona y oficinas centrales.	
Nombre del Sitio	Plantel 55 Tantoyuca	S55
Dirección: Ciudad: Código Postal: Estado: País: Alcance:	Arista S/N, Col. Rastro Nuevo Tantoyuca 92122 Veracruz México La gestión de la calidad y la mejora continua del servicio educativo integral, del nivel medio superior, incluyendo procesos sustantivos y de apoyo, en planteles, coordinaciones de zona y oficinas centrales.	

 BUREAU VERITAS	Sitios/ Sitios Temporales (incluidos dentro del Alcance de la Auditoría)	Apéndice
Empresa – Número ZIG: COLEGIO DE BACHILLERES DEL ESTADO DE VERACRUZ - BVQI-ASC-0021-2018		
Nombre del Sitio	Plantel 56 Fortín de las Flores	S56
Dirección: Ciudad: Código Postal: Estado: País: Alcance:	Carretera Villa Unión s/n Fortín de las Flores 94470 Veracruz México La gestión de la calidad y la mejora continua del servicio educativo integral, del nivel medio superior, incluyendo procesos sustantivos y de apoyo, en planteles, coordinaciones de zona y oficinas centrales.	
Nombre del Sitio	Plantel 57 Maltrata	S57
Dirección: Ciudad: Código Postal: Estado: País: Alcance:	Rafael Moreno s/n Sección tercera Maltrata 94700 Veracruz México La gestión de la calidad y la mejora continua del servicio educativo integral, del nivel medio superior, incluyendo procesos sustantivos y de apoyo, en planteles, coordinaciones de zona y oficinas centrales.	
Nombre del Sitio	Plantel 58 Perote	S58
Dirección: Ciudad: Código Postal: Estado: País: Alcance:	 Perote 91270 Veracruz México La gestión de la calidad y la mejora continua del servicio educativo integral, del nivel medio superior, incluyendo procesos sustantivos y de apoyo, en planteles, coordinaciones de zona y oficinas centrales.	
Nombre del Sitio	Plantel 59 Pánuco	S59
Dirección: Ciudad: Código Postal: Estado: País: Alcance:	José Velarde s/n, Col. Revolución Mexicana Pánuco 93995 Veracruz México La gestión de la calidad y la mejora continua del servicio educativo integral, del nivel medio superior, incluyendo procesos sustantivos y de apoyo, en planteles, coordinaciones de zona y oficinas centrales.	
Nombre del Sitio	Plantel 60 Tres Valles	S60
Dirección: Ciudad: Código Postal: Estado: País: Alcance:	Carretera Estatal S/N, Entre Allende y Morales, Col. El Mangal Los Naranjos, Mpio. De Tres Valles 95360 Veracruz México La gestión de la calidad y la mejora continua del servicio educativo integral, del nivel medio superior, incluyendo procesos sustantivos y de apoyo, en planteles, coordinaciones de zona y oficinas centrales.	
Nombre del Sitio	Plantel 61 Boca del Río	S61
Dirección: Ciudad: Código Postal: Estado: País: Alcance:	Estocolmo Esquina Lázaro Cárdenas, Col. Luis Echeverría Boca del Río 94298 Veracruz México La gestión de la calidad y la mejora continua del servicio educativo integral, del nivel medio superior, incluyendo procesos sustantivos y de apoyo, en planteles, coordinaciones de zona y oficinas centrales.	
Nombre del Sitio	PLANTEL 62 VERACRUZ NORTE	S62
Dirección: Ciudad: Código Postal: Estado: País: Alcance:	ANTORCHA S/N, COL. UNIÓN ANTORCHISTA, RESERVA VERGARA VERACRUZ 91855 Veracruz México La gestión de la calidad y la mejora continua del servicio educativo integral, del nivel medio superior, incluyendo procesos sustantivos y de apoyo, en planteles, coordinaciones de zona y oficinas centrales.	

 BUREAU VERITAS	Sitios/ Sitios Temporales (incluidos dentro del Alcance de la Auditoría)	Apéndice
Empresa – Número ZIG: COLEGIO DE BACHILLERES DEL ESTADO DE VERACRUZ - BVQI-ASC-0021-2018		
Nombre del Sitio	Plantel 63 Alvarado	S63
Dirección: Ciudad: Código Postal: Estado: País: Alcance:	Calle 5 de mayo Esquina calle 14 de junio, Col. Centro Localidad Antón Lizardo 95263 Veracruz México La gestión de la calidad y la mejora continua del servicio educativo integral, del nivel medio superior, incluyendo procesos sustantivos y de apoyo, en planteles, coordinaciones de zona y oficinas centrales.	
Nombre del Sitio	PLANTEL 64 ACAYUCAN	S64
Dirección: Ciudad: Código Postal: Estado: País: Alcance:	PORVENIR No. 703, BARRIO SAN DIEGO ACAYUCAN 96000 Veracruz México La gestión de la calidad y la mejora continua del servicio educativo integral, del nivel medio superior, incluyendo procesos sustantivos y de apoyo, en planteles, coordinaciones de zona y oficinas centrales.	
Nombre del Sitio	Plantel 65 Platón Sánchez	S65
Dirección: Ciudad: Código Postal: Estado: País: Alcance:	Prolongación Carretera a Zacatianguis S/N Localidad Alto de León, Platón Sánchez 92132 Veracruz México La gestión de la calidad y la mejora continua del servicio educativo integral, del nivel medio superior, incluyendo procesos sustantivos y de apoyo, en planteles, coordinaciones de zona y oficinas centrales.	
Nombre del Sitio	Plantel 66 Xalapa II	S66
Dirección: Ciudad: Código Postal: Estado: País: Alcance:	Chedraui Caram, Circuito Tajín Xalapa 91180 Veracruz México La gestión de la calidad y la mejora continua del servicio educativo integral, del nivel medio superior, incluyendo procesos sustantivos y de apoyo, en planteles, coordinaciones de zona y oficinas centrales.	
Nombre del Sitio	Plantel 67 Xonotla (EMSAD)	S67
Dirección: Ciudad: Código Postal: Estado: País: Alcance:	Domicilio Conocido Localidad Xonotla, Soledad Atzompa 94774 Veracruz México La gestión de la calidad y la mejora continua del servicio educativo integral, del nivel medio superior, incluyendo procesos sustantivos y de apoyo, en planteles, coordinaciones de zona y oficinas centrales.	
Nombre del Sitio	Plantel 68 Coatzacoalcos II	S68
Dirección: Ciudad: Código Postal: Estado: País: Alcance:	Barro seco No. 435, Fraccionamiento Las Dunas Coatzacoalcos 96535 Veracruz México La gestión de la calidad y la mejora continua del servicio educativo integral, del nivel medio superior, incluyendo procesos sustantivos y de apoyo, en planteles, coordinaciones de zona y oficinas centrales.	
Nombre del Sitio	Plantel 69 Juan Rodríguez Clara	S69
Dirección: Ciudad: Código Postal: Estado: País: Alcance:	Aquiles Serdán S/N Esq. Guillermo Prieto, Col. Díaz Mirón Juan Rodríguez Clara 95696 Veracruz México La gestión de la calidad y la mejora continua del servicio educativo integral, del nivel medio superior, incluyendo procesos sustantivos y de apoyo, en planteles, coordinaciones de zona y oficinas centrales.	

 BUREAU VERITAS	Sitios/ Sitios Temporales (incluidos dentro del Alcance de la Auditoría)	Apéndice
Empresa – Número ZIG: COLEGIO DE BACHILLERES DEL ESTADO DE VERACRUZ - BVQI-ASC-0021-2018		
Nombre del Sitio	Plantel 70 San Andrés Tuxtla	S70
Dirección: Ciudad: Código Postal: Estado: País: Alcance:	Zamora S/N entre Juan de la Luz Enríquez y José María Alegre, Col. Díaz Mirón Localidad San Andrés Tuxtla 95700 Veracruz México La gestión de la calidad y la mejora continua del servicio educativo integral, del nivel medio superior, incluyendo procesos sustantivos y de apoyo, en planteles, coordinaciones de zona y oficinas centrales.	
Nombre del Sitio	Plantel 71 Cosamaloapan	S71
Dirección: Ciudad: Código Postal: Estado: País: Alcance:	Boulevard Los Mazatecos 19 Localidad Ciudad Alemán 95429 Veracruz México La gestión de la calidad y la mejora continua del servicio educativo integral, del nivel medio superior, incluyendo procesos sustantivos y de apoyo, en planteles, coordinaciones de zona y oficinas centrales.	
Nombre del Sitio	Coordinación de Zona I	S72
Dirección: Ciudad: Código Postal: Estado: País: Alcance:	Ejido Villa Cuauhtémoc, Col. Benito Juárez Ciudad Cuauhtémoc 92030 Veracruz México La gestión de la calidad y la mejora continua del servicio educativo integral, del nivel medio superior, incluyendo procesos sustantivos y de apoyo, en planteles, coordinaciones de zona y oficinas centrales.	
Nombre del Sitio	Coordinación de Zona II	S73
Dirección: Ciudad: Código Postal: Estado: País: Alcance:	Blvd. Raymundo Martínez S/N, Col. Pueblo Nuevo Álamo 92730 Veracruz México La gestión de la calidad y la mejora continua del servicio educativo integral, del nivel medio superior, incluyendo procesos sustantivos y de apoyo, en planteles, coordinaciones de zona y oficinas centrales.	
Nombre del Sitio	Coordinación de Zona III	S74
Dirección: Ciudad: Código Postal: Estado: País: Alcance:	Carr. Coazintla-San Andrés, Fracc. Kawatzin Coatzintla 93160 Veracruz México La gestión de la calidad y la mejora continua del servicio educativo integral, del nivel medio superior, incluyendo procesos sustantivos y de apoyo, en planteles, coordinaciones de zona y oficinas centrales.	
Nombre del Sitio	Coordinación de Zona IV	S75
Dirección: Ciudad: Código Postal: Estado: País: Alcance:	Blvd. Arco Vial Sur, Col. Lomas Verdes Xalapa 91180 Veracruz México La gestión de la calidad y la mejora continua del servicio educativo integral, del nivel medio superior, incluyendo procesos sustantivos y de apoyo, en planteles, coordinaciones de zona y oficinas centrales.	
Nombre del Sitio	Coordinación de Zona V	S76
Dirección: Ciudad: Código Postal: Estado: País: Alcance:	Úrsulo Galván S/N, Col. Tejería Veracruz 91697 Veracruz México La gestión de la calidad y la mejora continua del servicio educativo integral, del nivel medio superior, incluyendo procesos sustantivos y de apoyo, en planteles, coordinaciones de zona y oficinas centrales.	

 <p>BUREAU VERITAS</p>	<p>Sitios/ Sitios Temporales (incluidos dentro del Alcance de la Auditoría)</p>	<p>Apéndice</p>
<p>Empresa – Número ZIG: COLEGIO DE BACHILLERES DEL ESTADO DE VERACRUZ - BVQI-ASC-0021-2018</p>		
<p>Nombre del Sitio</p>	<p>Coordinación de Zona VI</p>	<p>S77</p>
<p>Dirección: Ciudad: Código Postal: Estado: País: Alcance:</p>	<p>Calle 16 Entre Av. 23 Y 25, Col. San Pedro Córdoba 94620 Veracruz México La gestión de la calidad y la mejora continua del servicio educativo integral, del nivel medio superior, incluyendo procesos sustantivos y de apoyo, en planteles, coordinaciones de zona y oficinas centrales.</p>	
<p>Nombre del Sitio</p>	<p>Coordinación de Zona VII</p>	<p>S78</p>
<p>Dirección: Ciudad: Código Postal: Estado: País: Alcance:</p>	<p>Jesús Reyes Heróles No. 8, Col. Barrio 1 Cosoleacaque 96340 Veracruz México La gestión de la calidad y la mejora continua del servicio educativo integral, del nivel medio superior, incluyendo procesos sustantivos y de apoyo, en planteles, coordinaciones de zona y oficinas centrales.</p>	
<p>Nombre del Sitio</p>	<p>Coordinación de Zona VIII</p>	<p>S79</p>
<p>Dirección: Ciudad: Código Postal: Estado: País: Alcance:</p>	<p>Av. Universidad Veracruzana S/N Km. 9.5, Col. El Tesoro Coatzacoalcos 96536 Veracruz México La gestión de la calidad y la mejora continua del servicio educativo integral, del nivel medio superior, incluyendo procesos sustantivos y de apoyo, en planteles, coordinaciones de zona y oficinas centrales.</p>	
<p>Nombre del Sitio</p>		<p>S3</p>
<p>Dirección: Ciudad: Código Postal: Estado: País: Alcance:</p>		
<p>Nombre del Sitio</p>		<p>S4</p>
<p>Dirección: Ciudad: Código Postal: Estado: País: Alcance:</p>		
<p>Nombre del Sitio</p>		<p>S5</p>
<p>Dirección: Ciudad: Código Postal: Estado: País: Alcance:</p>		
<p>Nombre del Sitio</p>		<p>S6</p>
<p>Dirección: Ciudad: Código Postal: Estado: País: Alcance:</p>		