

COLEGIO DE BACHILLERES DEL ESTADO DE VERACRUZ	
PROCEDIMIENTO DE CONTROL: AUDITORÍA INTERNA	VERSIÓN NÚMERO: 1
	FECHA DE APROBACIÓN: 17/08/18
	Nº. DE COPIA CONTROLADA:
	PÁGINA: 1 DE 32



INFORME GENERAL DE AUDITORÍA INTERNA

Fecha de la auditoría: Del 24 al 28 de junio de 2019	Fecha del informe: 8 de agosto de 2019
Auditores: Mtro. Ángel Monfil Hernández Dra. Ingrid Patricia López Delfín Mtro. José Máximo Olguín Martínez Mtra. Julia Domínguez Morales Dra. Magaly Pérez Basulto Lic. María Eva Lara Anteo Ing. Mario Alberto Pérez Lladó Mtro. Roberto Martínez Flores Ing. Roger Jiménez Entar Mtra. Rosa María García Cruz Mtra. Rosario Hernández Ronzón Dra. Rosibell Molina Lozano Mtra. Zoraya Bucio García	
Objetivo de la auditoría: Verificar el cumplimiento de la información documentada del Sistema de Gestión de la Calidad con base a la Norma ISO 9001:2015, a través de entrevistas y revisión de evidencias, con la finalidad de retroalimentar a los responsables sobre el estado que guardan sus procesos.	
Alcance: Muestra de 30 centros de trabajo (10 Planteles, 4 coordinaciones y 16 áreas de oficinas centrales)	
Puntos auditados: <ol style="list-style-type: none"> 1. Objetivos de la calidad 2. Plan de control de riesgos y oportunidades 2018-2019 3. Cláusula 5.1 Liderazgo y compromiso 4. Cláusula 7.1.4 Ambiente para la operación de los procesos 5. Normatividad aplicable (comunicación educativa) 6. Procedimiento de control "Auditoría interna" 7. Procedimientos operativos <ol style="list-style-type: none"> 7.1. Atención a quejas del estudiante 7.2. Evaluación de la satisfacción del estudiante 7.3. Difusión en Planteles 7.4. Mantenimiento preventivo de infraestructura tecnológica 7.5. Impartición de programas de estudio y evaluación del aprendizaje 7.6. Supervisiones Académicas 7.7. Supervisión a coordinaciones de zona y planteles 7.8. Mantenimiento a la infraestructura física 7.9. Limpieza de instalaciones e infraestructura 7.10. Control y seguimiento de la información pública 7.11. Elaboración del programa institucional de desarrollo 7.12. Evaluación del desempeño institucional 7.13. Medición de indicadores educativos 7.14. Gestión de la construcción de infraestructura física en Planteles 7.15. Diseño gráfico 	

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

COLEGIO DE BACHILLERES DEL ESTADO DE VERACRUZ	
PROCEDIMIENTO DE CONTROL: AUDITORIA INTERNA	VERSIÓN NÚMERO: 1
	FECHA DE APROBACIÓN: 17/08/18
	Nº. DE COPIA CONTROLADA:
	PÁGINA: 2 DE 32



7.16. Selección y contratación de personal de base

7.17. Revisión por la dirección

Resultados generales:

1. Objetivos de la calidad

Resultados institucionales:

1. "Lograr que la matrícula total de estudiantes inscritos sea igual o mayor que el ciclo anterior": Este objetivo es nuevo, por lo tanto el resultado actual será la base para medir los próximos resultados; sin embargo, es importante destacar que se están implementando las acciones correspondientes para su atención, debido que la matrícula 2018B-2019A disminuyó en 3 puntos porcentuales comparado con el 100% de la matrícula anterior. (Responsable institucional: Dirección Académica)
2. "Lograr como mínimo el 74% de eficiencia terminal": En este objetivo se obtuvo un 78.67% superando la meta. (Responsable institucional: Dirección Académica)
3. "Lograr como mínimo el 78% de los estudiantes egresados que presentaron examen de admisión, sean aceptados en alguna Institución de Educación Superior": El resultado arrojó 80% superándose la meta. (Responsable institucional: Dirección Académica)
4. "Lograr como mínimo el 80% de satisfacción del estudiante con respecto al servicio educativo que recibe en Planteles": Se logró el 91.08%, superando la meta. (Responsable institucional: Representante de la Dirección en el SGC).
5. "Lograr como mínimo el 80% del desempeño del personal docente": El resultado fue de 91.36%, superando la meta. (Responsable institucional: Dirección Académica)
6. "Lograr como mínimo el 80% del desempeño del personal directivo y administrativo": Se obtuvo 87.19%, superando la meta. (Responsable institucional: Departamento de Recursos Humanos)
7. "Lograr como mínimo el 80% de satisfacción del personal con respecto al ambiente de trabajo": Se logró 82.09%, logrando el objetivo. (Responsable institucional: Departamento de Recursos Humanos)

La Dirección Académica está atendiendo el tema de matrícula, poniendo especial atención en el periodo 2019-A, el personal auditado expresó que existen varios factores que inciden en la captación de matrícula escolar, como son: situación económica, migración y la disminución de matrícula en el nivel educativo inmediato inferior, este último indicador ha incidido directamente. Al día de la auditoría se presentaba una tendencia a la baja en cuanto a captación de estudiantes de nuevo ingreso para el periodo 2019-B; sin embargo, acciones como la ampliación de periodo de inscripciones y la intensificación de actividades de promoción se establecieron para lograr cumplir con el objetivo establecido. Asimismo, esta Dirección está trabajando en acciones tendientes a la disminución del indicador de reprobación y deserción escolar, en donde se busca mejorar el nivel académico del subsistema. Se mencionó que esta acción ha representado siempre un reto. La elaboración de un *Plan de Trabajo Integral* y un *Diagnóstico Situacional* permitirá contar con elementos contextuales específicos para su atención.

Resultados de coordinaciones de Zona/Planteles:

Coordinación de Zona I, los resultados que reflejó el **Plantel 59 Pánuco**, en cuanto a "matrícula" se mostraron evidencias del seguimiento puntual que se hace a los jóvenes que ingresan al sistema en línea a realizar el trámite de solicitud de ficha concluyan el proceso; en "eficiencia terminal", para la atención al incumplimiento se realizan visitas domiciliarias a alumnos con la finalidad de analizar junto con sus tutores las causas que están provocando que el alumno sea candidato a no concluir sus estudios, se realizan reuniones con docentes para analizar los casos de alumnos con problemáticas, donde se dan acciones de apoyo y se lleva el seguimiento;

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



PROCEDIMIENTO DE CONTROL: AUDITORIA INTERNA	VERSIÓN NÚMERO: 1
	FECHA DE APROBACIÓN: 17/08/18
	NO. DE COPIA CONTROLADA:
	PÁGINA: 3 DE 32

respecto a "ingreso a IES" para la atención de este objetivo, se mostró evidencia de la expoferia realizada anualmente para promover las instituciones existentes para continuar los estudios profesionales, además del seguimiento y orientación individual a los alumnos por parte de la responsable del programa DIES y el orientador educativo; se logró el objetivo de "satisfacción del estudiante" destacando el reforzamiento de los canales de comunicación para que los jóvenes conozcan las fechas requisitos y páginas donde pueden solicitar becas, así como las pláticas motivacionales coordinadas por el programa DIES; finalmente, los objetivos "desempeño docente", "desempeño directivo y administrativo" y "ambiente de trabajo" superaron la meta.

Coordinación de Zona II, los resultados que reflejó el **Plantel 05 Álamo**, en cuanto a "matrícula" se mostró la atención a través de tutorías (formatos del DIES donde se registra la asistencia de los estudiantes, el tutor que atiende y tema abordado) y solicitud de apertura para venta de más fichas; la "eficiencia terminal" reflejó cumplimiento de la meta y tendencia positiva; el "ingreso a IES" cumplió la meta; la "satisfacción del estudiante", mostró tendencia positiva, sus acciones han sido, mantener limpieza, incorporar actividades culturales del agrado del estudiantado como domingos culturales en Coordinación con el H. Ayuntamiento, difusión de capacitaciones y desfiles; los objetivos "desempeño docente", "desempeño directivo y administrativo" y "ambiente de trabajo" cumplen con la meta, para favorecer el ambiente de trabajo en este Plantel se mejoró la comunicación, la convivencia, el buen trato, la equidad de género y tienen pláticas constantes con el coordinador de Zona.

Coordinación de Zona III, los resultados del **Plantel 37 Mecatepec** en cuanto a "matrícula" se está atendiendo a través de tutorías con alumnos de bajo promedio, atención a alumnos con problemas que pudieran terminar en deserción, diseño y aplicación de un formato de atención específica y puntual por alumno, y reuniones con padres de familia. La "eficiencia terminal" se incrementó gracias al reforzamiento de las visitas domiciliarias, llamadas por teléfono, atención en forma grupal y personalizada a los alumnos. El "ingreso a IES" es satisfactorio, debido a que todos los alumnos que presentaron examen de ingreso en Instituciones de Educación Superior, fueron aceptados. La "satisfacción del estudiante" superó la meta, debido, entre otros aspectos, al mejoramiento de las instalaciones, limpieza de las áreas y abastecimiento de material de higiene en los sanitarios. Asimismo, los objetivos "desempeño docente", "desempeño directivo y "ambiente de trabajo" cumplieron la meta.

Coordinación de Zona IV, se analizó el comportamiento de los objetivos de los Planteles que integran la Zona, dos de los objetivos (matrícula y eficiencia terminal) reflejaron resultados negativos; sin embargo, se evidenció la atención a los mismos, a través del plan de difusión y reporte de tutores escolares. Los objetivos "desempeño directivo y administrativo" y "ambiente de trabajo", que corresponden a resultados de la Coordinación, presentaron tendencia positiva. Por ejemplo, en el **Plantel 25 Huatusco** para atender el tema "matrícula" presentaron como evidencia actas de reuniones con padres de familia de las escuelas secundarias, han realizado visitas domiciliarias y continúan con un plan de promoción intensivo, se mostró bitácora donde registran los resultados de las visitas y en "eficiencia terminal", han realizado una carta responsiva de gravedad, han mejorado el control de entrada, se solicita a los alumnos portar un gafete que los caracteriza del semestre, la capacitación y la paraescolar, con ello evitan que se salgan los alumnos en horarios no establecidos, dando excelentes resultados en este semestre. En el **Plantel 35 Xalapa**, en el objetivo "matrícula", se presentó acción correctiva 01, consistente en la promoción de actividades culturales, visitas a escuelas para dar a conocer lo que el Colegio oferta y la acción involucra a todo el personal en el mismo objetivo, en "eficiencia terminal" se mostró acción correctiva 02 consistente en reunión con padres de familia, tutores escolares y orientadores, así como asesores generales.

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



PROCEDIMIENTO DE CONTROL: AUDITORÍA INTERNA

VERSIÓN NÚMERO: 1
 FECHA DE APROBACIÓN: 17/08/18
 NO. DE COPIA CONTROLADA:
 PÁGINA: 4 DE 32

Coordinación de Zona V, mostró el análisis de los resultados de los Planteles que la integran; en los objetivos de "matrícula" y "eficiencia terminal", siete de doce reflejaron resultados positivos, mientras que el resto está implementando las acciones correspondientes; el objetivo "ingreso a IES", en seis Planteles se observó cumplimiento, cinco de ellos con tendencia a la baja; en la "satisfacción del estudiante", los Planteles presentaron cumplimiento y tendencia positiva; "desempeño del personal docente", los resultados de este objetivo mostraron que cuatro Planteles presentaron inconsistencias en el llenado del formato, los demás cumplieron la meta; en el "desempeño directivo y administrativo", sólo un Plantel no cumplió la meta, el resultado de la Coordinación fue satisfactorio (95%); finalmente, en el objetivo "ambiente de trabajo", la mayoría de los Planteles y la Coordinación cumplieron la meta. Por último; se expone que si bien estaban la mayoría de los formatos de Planteles, no todos estaban completos ni debidamente requisitados, esto incluye también ausencia de análisis y por ende acciones a realizar; así como datos cuantitativos, lo cual puede dificultar el seguimiento, apoyo y toma de decisiones en pro del servicio educativo como Zona; tal situación derivó en una **Oportunidad de Mejora** "Se sugiere a la Coordinación de Zona V concentrar a todos los titulares de los Planteles que integran la Zona para análisis de los objetivos de la calidad y en su caso el establecer acciones que permitan la mejora continua al dar seguimiento puntual a las mismas como Plantel y Coordinación de Zona V"

Coordinación de Zona VI, se mostró un seguimiento puntual a los resultados de los Planteles que integran la Zona, a través de la siguientes evidencias: a) Documento con estadística general de los resultados de los objetivos, gráficas y análisis por objetivo; b) Concentrado de acciones a realizar con fechas y responsables en el caso de los objetivos de la calidad no logrados o que se cumplen pero disminuye el porcentaje; c) Minutas de las reuniones trimestrales de los enlaces de la calidad en donde quedó asentada la acción realizada, fecha y responsable, a estas reuniones asistieron tanto la coordinadora de Zona como los directores de los Planteles; d) Minuta de reunión extraordinaria, realizada el 25 de junio del año en curso en el Plantel 46 Córdoba, a la que asistieron Coordinadora de Zona, Coordinadora de Enlaces, Enlaces de la Calidad y Directores de Planteles, en esta reunión cada Plantel presentó las evidencias de las acciones realizadas para la atención a los objetivos, resaltando el objetivo "Matrícula" en el que después de analizar sus causas, se concluyó que la situación de inseguridad que permea en la Zona ha impactado directamente, ya que los padres de familia temen por la integridad física de sus hijos; e) Oficio CZVI/125 donde se convoca a Directores de Planteles el 2 de julio, para tratar tema de inseguridad en la Zona y diseñar estrategias al respecto. Los resultados de los objetivos 6 y 7, correspondientes a la Coordinación de Zona, reflejaron resultados satisfactorios.

Coordinación de Zona VII, respecto al objetivo "matrícula" los Planteles que disminuyeron su resultado están implementando las acciones correspondientes, por ejemplo se mostraron evidencias del Plantel 17 Jaltipan; respecto a los objetivos "desempeño directivo y administrativo" y "ambiente de trabajo", los resultados mostraron tendencia positiva, superando la meta. En el caso del **Plantel 53 Zaragoza**, presentó el análisis del comportamiento de los objetivos, reflejando su cumplimiento; además, presentó un plan de trabajo, a través del cual se refuerza la parte académica (asesorías y convenio con el tecnológico de las Choapas); asimismo, se realizan campañas de "cuidado en las instalaciones y cultura de la limpieza" con la colaboración de alumnos y del personal.

Coordinación de Zona VIII, en el **Plantel 26 Allende** se está atendiendo la disminución de la "matrícula" a través del fortalecimiento de la difusión y visitas domiciliarias; en el objetivo "eficiencia terminal", al igual que en el anterior, el problema de inseguridad es el principal causante de la disminución del indicador, por lo tanto, se refuerzan actividades del programa Yo no abandono, así como reuniones con padres de familia para

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

COLEGIO DE BACHILLERES DEL ESTADO DE VERACRUZ	
PROCEDIMIENTO DE CONTROL: AUDITORÍA INTERNA	VERSIÓN NÚMERO: 1
	FECHA DE APROBACIÓN: 17/08/18
	NO. DE COPIA CONTROLADA:
	PÁGINA: 5 DE 32



concientizarlos sobre la necesidad de que los alumnos culminen los estudios. Respecto a la "satisfacción del estudiante" se ha logrado mejorar el servicio de la tienda escolar, por lo tanto, este objetivo se cumplió; finalmente, los demás objetivos han sido cumplidos y se continúa monitoreando de forma permanente con la intención de conservarlos. En el **Plantel 44 Cuichapa**, para atender la disminución de la "matrícula" se han implementado visitas y pláticas a los padres de familia y alumnos, con la finalidad de ofrecer apoyos en las colegiaturas y así evitar que abandonen sus estudios; la "eficiencia terminal" ha incrementado debido, entre otros aspectos, a las asesorías implementadas a sexto semestre; el objetivo "ingreso a IES" se superó, entre las actividades realizadas, fueron las asesorías que realizaron los docentes a los alumnos; los objetivos "satisfacción del estudiante", "desempeño docente", "desempeño directivo y administrativo" y "ambiente de trabajo" se cumplieron. Sin embargo, al solicitar los resultados de los objetivos de la calidad no se mostró un manejo ágil de la información, se tardaban en mostrar la evidencia, detectándose de esta situación una **Oportunidad de Mejora "Se sugiere reforzar los mecanismos de organización de la información de los registros de la calidad, para un manejo ágil de los documentos"**.

Resultados de oficinas centrales:

Los objetivos de la calidad que aplican a los centros de trabajo de oficinas centrales son "desempeño directivo y administrativo" y "ambiente de trabajo", ambos con periodicidad de medición bianual, de los cuales se demostró que realizan el seguimiento y la atención de los mismos, dando como resultado cumplimiento en la mayoría de los centros auditados y, en los casos de incumplimiento, se mostró evidencia de su atención, por ejemplo: en el Departamento de Desarrollo Patrimonial no cumplió el objetivo "ambiente de trabajo", en el Departamento de Tecnologías de la Información no se cumplieron los objetivos "desempeño directivo y administrativo" y "ambiente de trabajo", en el Departamento de Recursos Humanos no se cumplió el objetivo "desempeño directivo y administrativo"; sin embargo, en todos los casos se mostró evidencia de la implementación de acciones correctivas. Es importante mencionar que la eficacia de estas acciones se evaluará en los próximos resultados de estos objetivos.

2. Plan de control de riesgos y oportunidades 2018-2019

Existen 5 temáticas transversales en las que se agruparon los riesgos; es decir, en cada temática se enlistaron las acciones a realizar para mitigar los riesgos. A continuación se enlistarán por Planteles, coordinaciones de Zona y oficinas centrales, las acciones programadas por temática:

Planteles: Eje temático 2. Desarrollo y seguimiento de servicios académicos. Concentra los riesgos que se presentan en la prestación de servicios académicos y de apoyo a la educación integral. Las acciones responsabilidad de los Planteles para mitigar dichos riesgos son las siguientes: a) Gestionar apoyos para la difusión en los medios de comunicación y dependencias locales; b) Dar seguimiento a los aspirantes para saber el motivo de la no inscripción y reinscripción; c) Entregar las jefaturas de materia los lineamientos académicos en tiempo y forma para su envío a Planteles; d) Garantizar que se lleven a cabo las academias locales en cada uno de los Planteles; e) Dar seguimiento al cumplimiento de los docentes en la elaboración y entrega oportuna de las planeaciones académicas; f) Asegurar que los subdirectores académicos realicen supervisiones a los docentes en el aula de acuerdo a la normatividad establecida; g) En cuanto al registro y verificación de calificaciones, garantizar que los subdirectores y/o responsables académicos y los responsables de control escolar de Plantel, verifiquen la documentación antes de su validación; h) Optimizar los tiempos en el Plantel, respecto a la certificación de estudios, para entregar en tiempo y forma la documentación al Departamento de Servicios

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



PROCEDIMIENTO DE CONTROL: AUDITORÍA INTERNA

VERSIÓN NÚMERO: 1
 FECHA DE APROBACIÓN: 17/08/18
 NO. DE COPIA CONTROLADA:
 PÁGINA: 6 DE 32

Escolares. Eje temático 4. Gestión de la calidad. Concentra los riesgos que impactan en la satisfacción de los estudiantes y partes interesadas, la mejora continua, la prevención de riesgos y los cambios que pueden afectar al Sistema de Gestión de la Calidad. La acción responsabilidad de los Planteles para mitigar dichos riesgos es la siguiente: a) Dar seguimiento oportuno a las quejas del estudiante por Plantel. Con base a estos dos ejes donde están delimitadas las acciones responsabilidad de los Planteles, se obtuvieron los siguientes resultados:

Plantel 05 Álamo. Respecto a la gestión de apoyos para la difusión en los medios de comunicación y dependencias locales, se mostró grabación de la entrevista en radio local "Radio Cañón" donde se hace difusión de la venta de fichas y logros académicos. Para el seguimiento a los aspirantes sobre el motivo de la no inscripción y reinscripción, se realizan entrevistas a través de llamadas telefónicas, en los casos que la causa sea por falta de recursos económicos, se ofertan becas con recursos propios (actualmente tienen todas las fichas vendidas y mostraron oficio No. SUBACAD/417/2019 con fecha 25 de junio para apertura de nuevas fichas). La realización de las academias locales, se demostró a través de la circular con fecha 1 de febrero 2019 para reunión de planeación, así como las actas de la primera, segunda y tercera academias locales. Respecto al seguimiento en la elaboración y entrega oportuna de las planeaciones académicas, se mostró un listado se establece fecha de entrega y firma del docente que entrega, así como el formato de concentrado enviado, vía electrónica, el 19 de junio a supervisiones académicas. En lo que a supervisiones académicas se refiere, se mostró cronograma de supervisiones internas de fecha 12 de febrero 2019, formatos de supervisión integral de fecha 8 de marzo, 13 de mayo y 21 de junio 2019; asimismo, se entrevistó a 5 docentes sobre las observaciones manifestadas en la supervisión y el seguimiento realizado con el área académica del Plantel. Cabe señalar que no se ha realizado supervisión por el Departamento de supervisiones académicas. Para optimizar los tiempos en el Plantel, respecto a la entrega, en tiempo y forma, de la documentación de certificación al Departamento de servicios escolares, se cumple un calendario de entrega de documentación de docentes y alumnos resguardado en control escolar. Finalmente, se evidenció cumplimiento oportuno en el seguimiento y atención de las quejas de los estudiantes.

Plantel 16 Catemaco. Se gestionaron apoyos para la difusión en los medios de comunicación y dependencias locales, a través de Oficio N° CBV-16/S.A/0089/2019, asunto: Solicitud de promoción del COBAEV, fecha: 18 de febrero de 2019, Tec. Industrial N°92, Oficio N° CBV-16/S.A/0165/2018, asunto: Convocatoria examen de admisión 2018, lugar: Esc. Telesecundaria Benito Juárez, Oficio CBV-16/S.A/0021/2019, asunto: promoción del Plantel, lugar: Esc. Secundaria Francisco Javier Clavijero y Oficio CBV-16/S.A/0278/2019, asunto: convocatoria para examen de admisión 2019, fecha: 29 de mayo de 2019. Respecto al seguimiento de los aspirantes para saber el motivo de la no inscripción y reinscripción, se mostró como evidencias los oficios de autorización de inscripción de alumnos especiales (reingreso, repetidores y traslados), Oficio N° CBV16/CE/0170/2019 con fecha de 15 de marzo de 2019, envío de documentación correspondiente a la inscripción y reinscripción al semestre 2019-A, Reporte de validación para la inscripción de alumnos, fecha de emisión 08 de marzo de 2019.

Plantel 25 Huatusco. En cuanto a comunicación y atención a usuarios, se creó grupos de WhatsApp, la página oficial del Plantel y la escuela naranja; para apoyar la equidad de género, han realizado encuestas de bullying, con la finalidad de dar apoyos a los jóvenes a los cuales se les hace normal que les agredan. En cuanto a la difusión del Plantel, existe un plan de trabajo con informe, evidencia fotográfica, oficios, bitácoras y spot digital. En cuanto al registro, seguimiento y control, ausentismo y deserción escolar Yo no abandono, cuentan con los formatos 2 A Tutorías y 2.A.1

Plantel 26 Allende. Se presentó plan de trabajo para la difusión del Plantel, información a los docentes y

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



PROCEDIMIENTO DE CONTROL: AUDITORÍA INTERNA

VERSIÓN NÚMERO: 1
 FECHA DE APROBACIÓN: 17/08/18
 NO. DE COPIA CONTROLADA:
 PÁGINA: 7 DE 32

personal para dicha difusión, se mostró trípticos y documentación de difusión, Oficio OFDIRP26/009/2019. En la gestión de apoyos, se hacen de manera verbal y mediante oficios, priorizando la mejora de la difusión del Plantel, se presentó evidencia fotográfica y oficios (OFDIRP26/038/2019, OFDIRP26/042/2019); se presentó evidencias fotográficas de visitas domiciliarias a los alumnos que no se inscribieron o reinscribieron para tener la información correspondiente y tratar de recuperar matrícula; se mostró circulares 02/SUBACAD/2019-A y 04/SUBACAD/2019-A, para que los docentes descargaran de la liga los programas actualizados, para después verificar en físico que contaran con ellos, o en su caso proporcionárselos de forma electrónica para su impresión. Los lineamientos académicos son enviados a los correos de los docentes y/o entregados físicamente. En lo referente a garantizar el desarrollo de las academias locales, se presentaron las actas de academia, realizadas en las fechas programadas en el cronograma de actividades. En lo referente a la entrega de planeaciones y a las supervisiones académicas, se demostró cumplimiento. El Departamento de Servicios Docentes solicitó algunas planeaciones académicas; sin embargo, a la fecha no ha habido retroalimentación (ejemplo: Planeación de física). Se presentó el padrón de beneficiarios del programa de becas, presenta fotos de registros, entrega de credenciales, circular (CIR.DIRP26/11/2018), donde hace constar la actividad llevada a cabo. Se mostró por oficio el directorio de empresas del sector productivo y de instituciones educativas de nivel superior (OFDIRP26/023/2019). En lo referente al programa de protección civil, se mostró el programa de actividades en simulacros, la invitación a organismos a participar con cursos de protección civil, existe la señalética correspondiente así como extintores funcionales, cumpliendo con la normatividad y protocolo correspondiente. En lo referente a las quejas del estudiante sobre la tienda escolar se planteó el cuidado de la infraestructura y mejorar la calidad del servicio.

Plantel 35 Xalapa. Se verifica el seguimiento de cada punto aplicable al Plan de Control de Riesgos y Oportunidades 2018-2019 y las evidencias de su cumplimiento. Se muestra que el Plantel 35 la ha dado seguimiento puntual a las acciones compromiso, en las fechas establecidas de acuerdo al Plan de referencia.

Plantel 37 Mecatepec. Se mostró el plan de trabajo para difusión del Plantel, con cuatro actividades programas, que de acuerdo al análisis son las de mayor impacto (Visitas programadas a escuelas secundarias de la región, visitas guiadas al Plantel de los alumnos de escuelas secundarias, participación de los paraescolares en los desfiles organizados por el Ayuntamiento Municipal y presentación del grupo de teatro y de la capacitación de auxiliar de laboratorio químico), de tales actividades se mostró evidencias. Respecto a la entrega de los programas de estudio vigentes a los docentes, esta se hace vía correo electrónico. Respecto a la realización de las academias locales, se mostró listas de asistencia y oficio 03 de fecha 05 de Febrero 2019, donde se convoca a los docentes. Respecto al cumplimiento de los docentes en la elaboración y entrega oportuna de las planeaciones académicas, se mostró acta de integración de colegiados con fecha 01 de febrero 2019. En cuanto al registro y verificación de calificaciones, se mostró oficio de envío del 3er parcial de sexto semestre (Oficio 081/2019 de fecha 04 de Junio 2019), también se presentó el inicio y la conclusión del reporte de verificación, el cual se valida sin ningún error. Existe un trabajo coordinado entre subdirector académico y programa DIES, para brindar la atención que requieren los alumnos con riesgo de deserción o reprobación. En lo que corresponde a las quejas del estudiante, se constató que existe seguimiento y atención de las mismas (ejemplo: a) Queja sobre el tema de limpieza en áreas verde y falta de papel higiénico, b) Queja en relación a la cooperativa del día 11 de Junio, para su atención de tales quejas se hizo lo siguiente, se notificó mediante oficio NDP/P-37/038/2019 de fecha 18 de Junio 2019 a la Subdirectora Administrativa, para que se atienda la limpieza de la tienda escolar, elaborando formato de supervisión de limpieza, en el papel de baño se comunicó a los alumnos que se va a adquirir una despachadora de papel de baño.

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

COLEGIO DE BACHILLERES DEL ESTADO DE VERACRUZ	
PROCEDIMIENTO DE CONTROL: AUDITORÍA INTERNA	VERSIÓN NÚMERO: 1
	FECHA DE APROBACIÓN: 17/08/18
	NO. DE COPIA CONTROLADA:
	PÁGINA: 8 DE 32



Plantel 44 Cuichapa. Se mostró oficio No CBV DIR.0032/2019 apoyo de recursos a la asociación de padres de familia, para solicitar recursos económicos para apoyo a jóvenes que no cuentan con los recursos para realizar su inscripción al semestre 2019 A; se presentó oficio No CBV. ADMVO 214/2019 dirigida a la C. Elizabeth Segovia Galmichi concesionaria de la tienda escolar para atender las quejas respecto al costo de precios altos de los productos; respecto al fortalecimiento del ambiente de trabajo, se solicitó al personal del Instituto Tecnológico Superior de las Choapas impartiera el curso sobre comunicación asertiva.

Plantel 53 Zaragoza. En el manejo de los medios de comunicación, se mostró oficios dirigidos al ayuntamiento para solicitar el apoyo del pago del perifoneo para la promoción del Plantel, se gestionaron volantes, tardeadas, se elaboró material de difusión propio, y un video promocional sobre el proyecto de elaboración de artesanías a base de bambú. Por otra parte, se presentaron evidencias sobre la implementación de acciones de promoción y difusión contra el abandono escolar, se diseñó un formato de control de vistas domiciliarias a los alumnos en riesgo; además, se mostró un plan de reforzamiento académico.

Plantel 59 Pánuco. La difusión del Plantel, se realiza con el apoyo de los jóvenes emprendedores, a través de las radiodifusoras, y repartiendo trípticos y material de difusión. Se mostraron evidencias de haber entregado a los docentes, las ligas para descargar los programas de estudio vigentes, lo cual posteriormente es validado por la académica del Plantel, según listado interno. Los lineamientos académicos son enviados a los docentes mediante correo electrónico (fecha 30 de enero 2019). Se realizaron las reuniones de academia local, se mostró como evidencia las ordenes de día de fechas 1 de febrero 2019 y 30 de mayo 2019. El subdirector académico del Plantel apoya y guía a los docentes en la elaboración y entrega oportuna de las planeaciones académicas. Respecto a las supervisiones académicas se mostró calendario con fecha 25 de Febrero, durante las supervisiones se observaron a 3 docentes en primer parcial, 4 docentes en segundo parcial y 5 docentes en tercer parcial, la sugerencia en común, consistió en la necesidad de utilizar tecnologías y láminas, tales observaciones, según supervisión posterior, fueron subsanadas.

Plantel 67 Xonotla. Primeramente se mostró acta de la reunión donde se socializó a todo el personal el Plan de control de riesgos y oportunidades 2018-2019; posteriormente, en la revisión de una muestra de acciones implementadas en el Plantel, se constató lo siguiente: Realización de las actividades de difusión; derivado a falta de internet en el Plantel, el llenado de los requisitos en línea de los alumnos, los realiza la subdirectora académica en la ciudad de Córdoba; los programas de estudio vigentes y los lineamientos académicos se envían a los docentes a través de correo electrónico. Es importante destacar, el trabajo colegiado evidenciado en las actas de academia local, las cuales contienen observaciones dirigidas a los jefes de materia, en relación a las planeaciones e instrumentos de evaluación. En lo que se refiere al seguimiento de control escolar sobre la documentación de los alumnos, la directora del Plantel, muestra los documentos validados en relación a las calificaciones de los alumnos y el proceso de certificación. Finalmente, respecto las quejas de los estudiantes, debido a que no hay internet, los jóvenes no tienen acceso durante su estadía en el Plantel al buzón virtual de quejas y sugerencias; sin embargo, está a la disposición de los estudiantes un libro de quejas y sugerencias, el cual a la fecha no tenía registradas quejas.

Coordinaciones de Zona: Eje temático 1. Comunicación y atención a usuarios. Concentra los riesgos asociados a las deficiencias en la comunicación y en el manejo de la información, así como en la atención que se brinda a los estudiantes, a los padres de familia y entre el personal. La acción en la cual apoyan las coordinaciones es la siguiente: a) Elaborar lineamientos que normen la comunicación interna y externa del COBAEV. Eje temático 2. Desarrollo y seguimiento de servicios académicos. Concentra los riesgos que se presentan en la prestación de

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

COLEGIO DE BACHILLERES DEL ESTADO DE VERACRUZ	
PROCEDIMIENTO DE CONTROL: AUDITORÍA INTERNA	VERSIÓN NÚMERO: 1
	FECHA DE APROBACIÓN: 17/08/18
	NO. DE COPIA CONTROLADA:
	PÁGINA: 9 DE 32



servicios académicos y de apoyo a la educación integral. Las acciones programadas para mitigar los riesgos, en las cuales las coordinaciones apoyan son las siguientes: a) Asegurar que los programas de estudio vigentes se entreguen a los docentes antes del inicio del semestre, para la elaboración de las planeaciones académicas; b) Entregar las jefaturas de materias los lineamientos académicos en tiempo y forma para su envío a Planteles; c) Gestionar convenios institucionales en base al contexto y a las necesidades de los Planteles, que favorezcan a la comunidad educativa; d) Crear la base de datos (directorío) con las instituciones, empresas, asociaciones y productores que brinden oportunidades de crecimiento e inclusión a los alumnos por región; y e) Dar seguimiento puntual y oportuno al programa jóvenes emprendedores en los Planteles. Oportunidad de Mejora. Crear un banco de información que puede ser consultado por el personal del colegio (información cuantitativa y cualitativa), con el objetivo de contar con información actualizada y oportuna para la toma de decisiones y la elaboración de informes, diagnósticos y análisis cualitativos. En esta, la Coordinación apoya. Con base a la revisión sobre el apoyo de las coordinaciones de Zona en la realización de las acciones mencionadas en los tres párrafos anteriores, se obtuvieron los siguientes resultados:

Coordinación de Zona IV. Respecto a la comunicación interna y externa, se presentó oficio CZ4/065/2019-A, de fecha 1 de abril del 2019, en donde se le informa al Enlace Interinstitucional de Coordinadores, los retos en materia de Comunicación Institucional que percibe la Coordinación en su operatividad cotidiana. Mediante la Circular CZ4/010/2019 de fecha 25 de febrero de 2019, la Coordinación entrega los productos de academia a los Planteles, así como evidencia del acuse de recibido. Se presentó como evidencias actas de la realización de las academias locales. Se mostró evidencias a través de oficios del seguimiento al programa Jóvenes emprendedores. En lo que se refiere a la oportunidad de mejora, la Coordinación presentó el Informe de Resultados de la Zona IV de fecha 25 de octubre de 2018, que contiene el estado que guardan los indicadores educativos, la atención a la demanda educativa, infraestructura, vinculación educativa, capacitación del personal docente, infraestructura educativa, gestión directiva y resultados de una simulación de auditoría en esta Zona.

Coordinación de Zona V. Se mostró evidencia de la comunicación y entrega puntual de la documentación (programas de estudio vigentes) a los Planteles; la Coordinación envía puntualmente a los Planteles los lineamientos académicos recibidos de la dirección académica, y verifica su cumplimiento a través de las supervisiones; para la gestión de convenios institucionales, que favorezcan a la comunicación educativa, el coordinador acompaña a los directores de Plantel a realizarla ante las autoridades correspondientes; en lo que se refiere al seguimiento del programa Jóvenes emprendedores, se mostró una carpeta con relación al proyecto, mencionando que su trabajo es principalmente de comunicación entre oficinas centrales y ellos, así como el seguimiento al cumplimiento de envío de información y realización de actividades (Circular CBV/DOR/DV/022/2019 de fecha 05/02/2019 a través de la cual se solicitan reportes de actividades).

Coordinación de Zona VI. Se socializó al personal el Plan de Riesgos y Oportunidades 2018-2019 (minuta con fecha 5 de septiembre de 2018); respecto al tema de comunicación se mostró evidencia que la Coordinación mantiene comunicación constante con los directores de los Planteles, atendiendo las inquietudes de los trabajadores de los mismo (a través de reuniones de planeación de cada Plantel, por correos electrónicos y mediante WhatsApp); en lo que se refiere al desarrollo y seguimiento de servicios académicos, se mostraron carpetas electrónicas por Plantel, en las que se archiva por semestre toda la documentación académica y planeación docente, copias de juntas de planeación y actas de academia, así como los archivos en electrónico de la información académica enviada a cada Plantel, a solicitud de la dirección académica. Finalmente, en lo que a la satisfacción del estudiante se refiere, se mostró actas de reuniones trimestrales y extraordinarias, así como concentrado de riesgos que impactan la satisfacción del estudiante y las acciones implementadas por Planteles y

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

COLEGIO DE BACHILLERES DEL ESTADO DE VERACRUZ	
PROCEDIMIENTO DE CONTROL: AUDITORÍA INTERNA	VERSIÓN NÚMERO: 1
	FECHA DE APROBACIÓN: 17/08/18
	NO. DE COPIA CONTROLADA:
	PÁGINA: 10 DE 32



evidencias de cumplimiento.

Coordinación de Zona VII. Se observó el manejo ágil del Plan de control de Riesgos y oportunidades 2018-2019, el coordinador analiza cada acción del documento y puntualiza las acciones en las cuales apoyan; respecto a la entrega oportuna de los programas de estudio vigentes, se mostró oficio CBV/CZVII/10/2019 emitido a inicio del semestre 2019A, oficio donde se solicitó a los Planteles de Zona acusar de recibido, vía correo electrónico, los planes de estudio, a su vez los Planteles enviaron oficios a la Coordinación de Zona donde notificaron la recepción de los mismos. Respecto al seguimiento del programa Jóvenes emprendedores, se solicitó aleatoriamente reporte de actividades del mes de Junio de 2019, por lo que se mostró reporte del Plantel 45 Soteapan con oficio CBV/ACAD/253/2019A.

Oficinas centrales:

La responsabilidad y participación de los centros de trabajo de oficinas centrales en el Plan de riesgos y oportunidades, tiene que ver con las cinco temáticas generales de los riesgos, así como con la oportunidad de mejora; en este sentido, a continuación se describe un resumen de la revisión de las acciones programadas para mitigar tales riesgos con base a la muestra de centros de trabajo auditados:

Respecto a la elaboración de lineamientos que normen la comunicación interna y externa en el COBAEV, la Representante de la Dirección en el SGC, mostró evidencias del trabajo colegiado, con los jefes de Departamentos de oficinas centrales involucrados en el desarrollo de esta acción, para la determinación de las acciones institucionales que se implementarán para mejorar la comunicación en el COBAEV; en la evaluación de la atención a usuarios con los mecanismos existentes (encuestas, buzones de quejas y auditorías de calidad), destacó la encuesta de satisfacción del estudiante mediante la cual se evalúa el servicio que brinda el colegio, donde de acuerdo a los resultados, la insatisfacción se centra en el servicio de las tiendas escolares; razón por la cual, se están realizando nuevos mecanismos y lineamientos que permitan mejorar dicho servicio. En lo referente a la Revisión por la Dirección, se mostró a través de evidencias el seguimiento a los acuerdos (ejemplos de acuerdos: Contexto de la organización integrado al PIDE, investigación de análisis y atención a los requerimientos de la Norma ISO). La gestión de recursos para la ejecución de las auditorías internas, se realizó de manera oportuna, logrando que la primera auditoría se esté desarrollando con normalidad. En lo que respecta al tema de retroalimentar y capacitar a los enlaces de la calidad y a los auditores internos, la Representante de la Dirección en el SGC comentó que la capacitación a los Enlaces se realizó en línea (evidencias: correo electrónico del 19/03/2019 a las 11:31, minuta de capacitación Núm. Sesión 357860992, orden del día y oficio de convocatoria CBV.RDSGC/056/2019); para la capacitación a auditores internos, se hizo la gestión correspondiente (oficio CBV.RDSGC/090/2019 del 2 de mayo, CBV.RDSGC/262/2019 del 16 de mayo, CBV.RDSGC/700/2019 del 22 de mayo y CBV.RDSGC/701/2019 del 28 de mayo). En lo referente a la gestión de convenios institucionales en base al contexto y a las necesidades de los Planteles, el Departamento de Vinculación organiza y firma convenios de colaboración entre diversas instituciones (se mostraron convenios con FONACOT (firma 3 mayo del 2019), IVEA (firma 25 mayo del 2019) y el de Estudios Aeronáuticos de Veracruz (firma 31 mayo del 2019)). En el caso del programa jóvenes emprendedores, no se mostró evidencia de la difusión se solicitó cronograma de actividades; asimismo, de una Zona elegida al azar, se solicitó los listados de seguimiento al cumplimiento de los reportes mensuales del periodo 2018-2019, observando que existen inconsistencias en la organización y control del programa, derivándose en una **No conformidad "Se detecta una falta de seguimiento, control y organización del programa institucional de jóvenes emprendedores afectando a la acción institucional de control de riesgos que a la letra dice "Dar seguimiento puntual y oportuno al programa jóvenes emprendedores en los Planteles" a la cual se incumple derivado de la**

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

COLEGIO DE BACHILLERES DEL ESTADO DE VERACRUZ	
PROCEDIMIENTO DE CONTROL: AUDITORIA INTERNA	VERSIÓN NÚMERO: 1
	FECHA DE APROBACIÓN: 17/08/18
	NO. DE COPIA CONTROLADA:
	PÁGINA: 11 DE 32



evidencia que se muestra en la cual no se entrega por la vía oficial el cronograma de actividades, los registros de control interno de cumplimiento de la Zona III del periodo 2018-2019 no coinciden con la información girada a la Coordinación de Zona III sobre los Planteles que adeudan la información o reportes (se muestra documento interno con los Planteles de la Zona III en la que el Plantel de Martínez de la Torre y Tlapacoyan adeudan información. En la circular CBV/DOR/015/2019 con fecha 24 de enero se menciona que los Planteles faltantes son Martínez de la Torre y el Plantel Cazones). El diagnóstico sobre la infraestructura física existente, con base en las necesidades del servicio educativo de cada Plantel, se determina mediante los reportes trimestrales y las supervisiones físicas que realiza el Departamento de Desarrollo Patrimonial; para priorizar el mantenimiento a la infraestructura física de acuerdo a las necesidades de los Planteles, la titular comentó que la prioridad depende de la última vez que el Plantel recibió mantenimiento, el tipo de mantenimiento que recibió, el reporte fotográfico de las condiciones del Plantel y del recurso que se tenga asignado para los mantenimientos; para la construcción de nuevas instalaciones físicas en Planteles, se expresó que primero se debe hacer la solicitud al Departamento de Desarrollo Patrimonial, posteriormente, se envía el archivo técnico, se analiza la información y de ahí se notifica al Plantel sobre el resolutivo para la construcción y la forma en la que se debe hacer. Con base a la infraestructura física existente, el Departamento de Tecnologías de la Información, desarrolló un módulo en el sistema SIGAA llamado "Formato ITC" donde se encuentra cargada la descripción en tiempo real de cada uno de los Planteles, su infraestructura, planos, diagnóstico de red, descripción del centro de cómputo y laboratorios, personal que labora en el Plantel, fotografías de fachadas, entre otros. Dicho formato cuenta como un insumo necesario para la toma de decisiones en aquellos Planteles a los cuales Oficinas Centrales no ha podido ir. Además se cuenta con la información tanto impresa (dividido en tomos por Zonas) como en electrónico a través del SIGAA. En lo que se refiere a la acción "mejorar la infraestructura tecnológica (hardware y software), especialmente el servicio de internet, para que se cumpla en tiempo y forma las actividades que se realizan mediante la plataforma SIGAA, el correo electrónico y las video conferencias", el Departamento de tecnologías de la información toma como insumo el "Formato ITC" y los Informes de mantenimiento a la infraestructura tecnológica que envían los Planteles; en este punto, se han implementado las videoconferencias como una posibilidad para garantizar la comunicación entre Planteles y oficinas centrales, actualmente se está utilizando la plataforma ZOOM para realizar dichas actividades, el Departamento cuenta con una carpeta con las diferentes video conferencias que se han realizado (evidencia videoconferencia del 21 de junio a las 11:00hrs). En lo que se refiere al monitoreo y control permanentemente a la infraestructura física de la red de internet, el Departamento de Tecnologías de la Información, implementó un monitoreo cuatrimestral a los Planteles, además da seguimiento a aquellas gestiones en telecomunicación como es el caso del Plantel 52 de Cosautlan, al cual le van a colocar los postes para el cableado de TELMEX (Oficio OES-092-2019 con fecha del 17 de junio del 2019), además se cuenta con un compendio de los 11 Planteles que se encuentran en el programa "México Conectado" (se mostró fotografías y oficios sobre las diversas gestiones del programa). En lo que respecta a "Capacitar al personal sobre la comunicación efectiva: a) Habilidades de comunicación (Oral y escrita). B) Manejo de medios de comunicación (internet, redes sociales, correo electrónico, entre otros). C) Trabajo en equipo. D) Atención a usuarios. E) Perspectiva de género.", el personal del Departamento de Recursos Humanos expresó que cuentan con un Libro de atención para solventar dudas de los trabajadores sobre sus derechos; además, se gestiona con SEFIPLAN para cursos para los trabajadores del Colegio (CBV/RH/130/2019 con fecha del 31 de Enero y Oficio CBV/RH/816/2019 con fecha del 28 de mayo del 2019), se envía mensualmente el listado de los cursos de capacitación ofertados a Planteles y oficinas centrales; además, se está realizando un proyecto en el cual se utilizará el capital humano del COBAEV para implementar cursos de capacitación de acuerdo a las funciones que desempeñe el personal. En la Dirección Académica, las acciones colegiadas donde se refleja el trabajo conjunto deriva de reuniones con la Dirección General; a partir de los resultados emanados por los Departamentos de Evaluación Educativa, Supervisiones Académicas, Servicios Docentes y Superación

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

COLEGIO DE BACHILLERES DEL ESTADO DE VERACRUZ	
PROCEDIMIENTO DE CONTROL: AUDITORÍA INTERNA	VERSIÓN NÚMERO: 1
	FECHA DE APROBACIÓN: 17/08/18
	NO. DE COPIA CONTROLADA:
	PÁGINA: 12 DE 32



de Personal pudieron definir la orientación del programa de áreas de oportunidad entre los trabajadores. Con respecto a los costos de examen de admisión e inscripciones, se comentó que dichos rubros se determinaron en periodos anteriores a su administración por los que para el semestre 2019-B no fue posible llevar a cabo alguna gestión; sin embargo, el compromiso para su análisis persiste; en lo que respecta al costo de libros, el COBAEV ya cuenta con una estrategia de elaboración de materiales didácticos.

3. Cláusula 5.1 Liderazgo y compromiso

Dirección General

El Director General del COBAEV, resaltó su compromiso con el Sistema de Gestión de la Calidad, a través de la optimización de los procesos institucionales, enfatizando que "calidad" lo percibe más como una búsqueda que como un concepto, y esta debe acompañarse de pertinencia y equidad. Existe una constante comunicación con los titulares de Planteles, coordinaciones de Zona y oficinas centrales, a través de reuniones periódicas (ejemplo: consejo consultivo) y reuniones de trabajo mensuales presenciales y/o virtuales. Respecto a su liderazgo sobre la gestión y uso de recursos para garantizar la mejora continua del servicio educativo, resaltó tres acciones: a) La gestión a la ampliación del presupuesto para el presente año; b) La implementación de medidas de austeridad presupuestal; c) La eficientización en la aplicación de los recursos disponibles. Con el ahorro que representen estas acciones, se buscará canalizarlo en la operación de los centros de trabajo. Finalmente, expresó que su perspectiva es dar continuidad al Sistema de Gestión de la Calidad con políticas de racionalidad y austeridad, buscando alternativas de capacitación y de acompañamiento externo con mejores costos.

4. Cláusula 7.1.4 Ambiente para la operación de los procesos

Unidad de Género

Esta cláusula hace referencia que la equidad de género se aborda desde la perspectiva de la igualdad de acceso a oportunidades de las mujeres, así como del respecto a los Derechos Humanos y a la dignidad que mujeres y hombres merecen. Estos aspectos se gestionan de acuerdo a la normatividad aplicable y vigente. Por lo tanto, primeramente se expuso la normatividad general aplicable, la cual consta de lo siguiente: a) La Convención para la Eliminación de todas las Formas de Discriminación contra la Mujer (CEDAW), es el instrumento internacional más amplio sobre los derechos humanos de las mujeres y niñas; b) A nivel federal la Declaración Americana de los Derechos y Deberes del hombre y la Ley del Instituto Nacional de las mujeres; c) A nivel estatal el Reglamento del sistema estatal para la igualdad entre mujeres y hombres; d) Ley número 551 para la igualdad entre mujeres y hombres para el estado de Veracruz de Ignacio de la Llave; e) Ley de protección a la maternidad para el estado de Veracruz de Ignacio de la Llave; f) Gaceta oficial con la declaración de Alerta de Violencia de Género contra las Mujeres del Estado de Veracruz; g) La Gaceta Oficial de la Unidad de Género; y h) La ley de acceso de las mujeres a una vida libre de violencia para el estado de Veracruz de Ignacio de la Llave. En esta última se fundamentan las actividades sustantivas de la Unidad de Género del COBAEV; en este sentido, Revisaron los capítulos I de los tipos de violencia y II de las modalidades de la violencia; los cuales se ejecutan a través de las siguientes actividades: La unidad cuenta con una red de enlaces de género, integrada por personal de oficinas centrales y Planteles, cuyas actividades a desarrollar son las siguientes: Llevar a cabo la réplica de las conferencias y/o reuniones; pláticas sobre las fechas conmemorativas con perspectiva de género. Estas actividades los enlaces de oficinas centrales las reportan bimestralmente y en el caso de Planteles mensualmente, estos reportes deben complementarse con lista de asistencia, evidencias fotográficas y la

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



PROCEDIMIENTO DE CONTROL: AUDITORÍA INTERNA

VERSIÓN NÚMERO: 1
 FECHA DE APROBACIÓN: 17/08/18
 NO. DE COPIA CONTROLADA:
 PÁGINA: 13 DE 32

descripción de la actividad realizada. Se tomó la siguiente muestra para verificar que lo antes mencionado se lleve a cabo en la práctica: Plantel 26 Allende, Plantel 64 Acayucan, Plantel 11 Paso de Ovejas, Departamento de Contabilidad y Departamento de Control Presupuestal. Se obtuvieron los siguientes resultados: Reportes de las actividades realizadas en los periodos enero-marzo y marzo-abril, evidencias fotográficas, listas de asistencia y reportes recibidos el 8 de abril de 2019, asunto: Difusión del cartel violencia de género. No existe un seguimiento sobre el incumplimiento de la entrega de dichos reportes; por lo tanto, se sugirió a la titular de la Unidad de Género considerar este tema. Aunque en las coordinaciones de Zona no hay enlaces de género, se les da a conocer las actividades realizadas por la Unidad. Finalmente, para evaluar las actividades se registra la información resultante a través de un formato en Excel con los siguientes apartados: Fecha y lugar, actividad sustantiva, población de participantes (hombres y mujeres), descripción de la actividad, porcentaje logrado de la actividad, resultados cualitativos, medios de verificación y observaciones. Además, se mencionó que cuando se realizan conferencias con perspectiva de género solicitan a los enlaces realizar encuestas de satisfacción de desempeño del ponente, haciendo un pre-diagnóstico a los participantes y un pos-diagnóstico. Esta cláusula muestra cumplimiento.

5. Normatividad aplicable a la Unidad de comunicación educativa

La normatividad que rige a esta unidad es el Manual de procedimientos, Manual de puestos y funciones, Ley estatal de comunicación, Normas de comunicación y Manual de identidad. Las evidencias documentales de los procesos que desarrollan en el desempeño de la función de la Unidad, se mostraron de acuerdo al Manual de procedimientos; asimismo, se mostró el PMA en ejecución y se identificaron proyectos incipientes en proceso, observando que el área está trabajando en la sistematización de un proyecto que involucra la participación de varias áreas, cuyo objetivo es beneficiar a los Planteles subiendo a la página Web del COBAEV su información relacionada con su ubicación, horarios, paraescolares, actividades en las que destacan, entre otros temas. Esta Normatividad mostró cumplimiento.

6. Procedimiento de control "Auditoría interna"

Este procedimiento consta de las siguientes etapas generales: elaboración del plan de auditoría, designación de los auditores internos, elaboración de las listas de verificación, notificación a los centros de trabajo a auditar, ejecución de la auditoría, elaboración y difusión del informe general, y seguimiento a resultados. Para la selección de los auditores internos se considera a los enlaces de la calidad con destacada trayectoria y desempeño. Para verificar el cumplimiento de este procedimiento, se revisaron las siguientes evidencias: Plan de auditoría 2018; oficios de notificación a los auditores internos (Roger Jiménez Entar-RDSGC/185/2018 del 1 de agosto, Luis Meráz Ponce RDSGC/156/2018 del 23 de julio); notificación a los centros de trabajo auditados (Recursos Financieros CBV/RDSGC/107/2018 del 10 de agosto, Control Presupuestal RDSGC/169/2018 del 10 de agosto y Dirección de Planeación, programación y presupuesto RDSGC/168/2018 del 10 de agosto); registros de auditoría (Listas de Participantes en Auditoría, Listas de Verificación y las No conformidades y/o Oportunidades de Mejora); e informe general de auditoría (informe del 6 de septiembre del 201). De acuerdo al análisis de las no conformidades y a las oportunidades de mejora, se realizan acciones correctivas institucionales. Para validar que auditores Internos realicen las reuniones de apertura y de cierre durante las auditorías, actualmente se levantan acta de reunión de apertura y acta de reunión de cierre. Este procedimiento luce efectivo; sin embargo, será analizado y actualizado. .

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

COLEGIO DE BACHILLERES DEL ESTADO DE VERACRUZ	
PROCEDIMIENTO DE CONTROL: AUDITORÍA INTERNA	VERSIÓN NÚMERO: 1
	FECHA DE APROBACIÓN: 17/08/18
	Nº. DE COPIA CONTROLADA:
	PÁGINA: 14 DE 32



7. Procedimientos operativos
7.1. Atención a quejas del estudiante

Este procedimiento cuyo objetivos es "Establecer los mecanismos y lineamientos para el registro y atención de las quejas y sugerencias de los estudiantes del Colegio de Bachilleres del Estado de Veracruz (COBAEV)", se monitoreó su cumplimiento en una muestra de tres Planteles, a continuación se describen los resultados:

Plantel 05 Álamo

Los estudiantes conocen y utilizan el Buzón de quejas y sugerencias, esto se validó a través de la revisión del sistema y de la entrevista a los estudiantes Arredondo Ferrer Nélida, Bradeth Mahetzi Cobos Hernández, Luisa Valeria Cruz García, Reyna Sarai Vargas Cuervo, Layla Arizaidh Cruz Díaz, Nana Isabek Muñoz Gómez, Luis Enrique Cruz Barbolla,; Nayely Hernández Sampayo, Vicente Rojas Rodríguez, Narda Mabel Jiménez Olmos, Luz Ariana Hernández Estrada y Herlinda Idalith Martínez Tapia. La revisión del buzón es semanal, actualmente aparacene dos quejas, una que no procede y una solventada, de esta última se mostró oficio No. DIR05/041-A/2019 de fecha 28 de enero, dirigido a la Responsable de becas, solicitándole cambiar su actitud y el mal trato hacia las personas que atiende. La directora, explicó que cuando la queja tiene que ver con señalamientos directos hacia algún trabajador, se solicita el número de matrícula del estudiante, con la finalidad de aclarar y atender la situación. Para la atención de las quejas expuestas por lo estudiantes, se utilizan los formatos que corresponde (acción correctiva) y éstos se resguardan en carpetas por orden cronológico, se mostraron las siguientes evidencias: Oficio DIR05/041-A/2019 dirigido al Subdirector Administrativo del Plantel, para atender la queja de referente a los sanitarios (mal olor, no hay papel y no hay puertas); asimismo, se presentó oficio SUB05/038-A/2019 dirigido a Asociación de Padres de Familia, con la solicitud de arreglar las puertas de los baños. El procedimiento en este Plantel luce efectivo.

Plantel 37 Mecatepec

El buzón de quejas y sugerencias se revisa y atiende, esto se constató a través de las siguientes evidencias: en las quejas registradas sobre limpieza en áreas verdes, falta de papel higiénico y a la cooperativa, se les dio respuesta en un plazo menor a dos meses (envío de Oficio NDP/P-37/038/2019 de fecha 18 de Junio dirigido a la Subdirectora Administrativa, para atender la limpieza de la tienda escolar y elaboración de formato de supervisión de limpieza; en relación al papel de baño, se comunicó a los alumnos que se va a adquirir una despachadora de papel de baño). De acuerdo a la entrevista hecha a los alumnos: De la Cruz Ibarra Ana Luz, Rodríguez Casanova Edson Fabián, Reyes Morales Dana Irán, Rocío Guadalupe Hernández Cárcamo, Roberto Rodríguez Martínez, Carlos Francisco López Álvarez, Mariana Salazar Villalobos, Gerónimo Vázquez Laura Alicia, Barrientos Casanova Abril Arleth, José Luis Vargas Mora, Vite Vázquez Efraín Alejandro, se verificó que en este Plantel se realiza adecuadamente la difusión del buzón. El procedimiento en este Plantel luce efectivo.

Plantel 59 Pánuco

Se realiza la difusión del buzón de quejas y sugerencias, se verificó la existencia de carteles informativos en los salones de clases; asimismo, para confirmar que esta herramienta es conocida y utilizada por la base estudiantil, se entrevistó a los siguientes alumnos: Roberto Jaime Solís Valdez, Erick David Aduato M., Tomasa Ahumada Cruz, Yaneth Alonso Sánchez, Dana Paola García Rangel, Liliana Nohemí Cruz Valdez, Evelyn Aranda de León Pérez, Perla Valeria Hernández Balderas y Rocio Cecilia Torres Cruz, constatándose que efectivamente conocen la existencia del buzón. Finalmente, se hizo revisión en línea del seguimiento al buzón y los resultados es que la atención y el seguimiento es conforme.

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

COLEGIO DE BACHILLERES DEL ESTADO DE VERACRUZ	
PROCEDIMIENTO DE CONTROL: AUDITORÍA INTERNA	VERSIÓN NÚMERO: 1
	FECHA DE APROBACIÓN: 17/08/18
	NO. DE COPIA CONTROLADA:
	PÁGINA: 15 DE 32



7.2. Evaluación de la satisfacción del estudiante

La revisión a la implementación de este procedimiento, se realizó a la **Representante de la Dirección en el SGC**, quien es la responsable de su seguimiento, expresó que el inicio de este procedimiento consiste en solicitar al Departamento de Tecnologías de la Información la apertura del módulo de la encuesta en el sistema; posteriormente, se difunde la información correspondiente a los directores y enlaces de la calidad, a través de una circular; los jóvenes realizan la encuesta durante el periodo establecido; se sistematizan los resultados y; se realiza el seguimiento en línea a la atención de dichos resultados. (Evidencias: Oficio CBV/RDSGC/088/2019 del 4 de abril y Circular CBV/DG/DTI/0620/2019 del 9 de abril, Oficio CBV/RDSGC/009/2019 del 13 de mayo). Cabe destacar que para realizar las acciones institucionales, es de acuerdo al análisis de los resultados y del cruce de información con los diferentes Departamentos y programas institucionales; posteriormente, se determina la forma en la que se proporcionará el seguimiento así como las acciones que deben realizar los Planteles para la atención a los resultados. El procedimiento luce efectivo.

7.3. Difusión en Planteles

Este procedimiento cuyo objetivo es *“Contar con una metodología que propicie la incorporación de estudiantes egresados de escuelas secundarias al Colegio de Bachilleres del Estado de Veracruz(COBAEV), basándose en el Plan de trabajo para la difusión en Planteles de nuestra institución”* se revisó a una muestra de tres Planteles, a continuación se describen los resultados:

Plantel 05 Álamo

Se revisó el plan de Trabajo para el año 2019 (enviado a la Dirección académica el 5 de febrero de 2019 con Oficio DIR05/055/2029), el cual contenía 9 actividades, de las cuales, una vez realizadas mediante reunión con el personal del Plantel, se concluyó que las de mayor impacto son: Visitas a escuelas secundarias de la localidad y realizar actividades culturales y deportivas en la comunidad, principalmente. Se mostraron suficientes evidencias de la puesta en marcha del plan de trabajo para la difusión en Planteles tales como: fotografías de la reunión de trabajo con el personal del Plantel para elaborar planeación de la difusión; fotografías de la entrega del material de difusión enviado por oficinas centrales; oficios de comisión para el personal de Plantel; fotografías del desfile de activación física con fecha 29/05/2019; fotografías de la reunión en la escuela secundaria de la localidad, entregando a los jóvenes lapiceros, lápiz, borradores, reglas, lapiceras y llaveros. Finalmente, se envió al Departamento de Planeación Académica, el Informe del plan de trabajo de difusión con las actividades realizadas.

Plantel 37 Mecatepec

Se mostró Plan de trabajo para la difusión en Planteles, enviado en tiempo y forma a la Dirección Académica, para la puesta en marcha de este plan, se asigna al personal de acuerdo a la actividad programada y se les entrega el material de difusión recibido por oficinas centrales y el elaborado en el Plantel, el subdirector académico además de participar, da seguimiento al cumplimiento del plan, a través de la solicitud de evidencias; posteriormente; el Director del Plantel envía al Departamento de Planeación académica el informe del Plan de Trabajo con cuatro actividades sustantivas: 1. Visitas de promoción a escuelas secundarias (Oficio No.P37/019/2019, donde se solicita autorización para promover proceso de selección de alumnos en Escuela Secundaria Niños Héroes de Chapultepec); 2. Visitas guiadas de alumnos de diversas secundarias al Plantel; 3.Participación del grupo de teatro y paraescolares en eventos convocados por el ayuntamiento (desfiles y feria);

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

COLEGIO DE BACHILLERES DEL ESTADO DE VERACRUZ	
PROCEDIMIENTO DE CONTROL: AUDITORÍA INTERNA	VERSIÓN NÚMERO: 1
	FECHA DE APROBACIÓN: 17/08/18
	NÓ. DE COPIA CONTROLADA:
	PÁGINA: 16 DE 32



y 4. Presentación de la capacitación de laboratorista, la cual es la que llama mucho la atención a alumnos de secundaria. Cabe destacar que estas actividades son las de mayor impacto, según lo refiere el Plantel.

Plantel 59 Pánuco

Se mostró el Plan de trabajo para la difusión del Plantel, en donde se observaron varias acciones tales como: Asistencia a escuelas secundarias (evidencia: Oficios de comisión al personal que realizó las visitas) y; Participación de los jóvenes emprendedores en eventos publicados en redes sociales. El Director del Plantel expresó que el material de difusión que envía oficinas centrales, se recibió oportunamente; asimismo, el Plantel también elabora material de difusión con fechas e instrucciones explícitas para llevar a cabo el proceso. Finalmente, se presentó oficio CBV/59/00314/19 mediante el cual se envió el informe del Plan de Trabajo con las actividades realizadas al Departamento de Planeación Académica.

7.4. Mantenimiento preventivo de infraestructura tecnológica

Este procedimiento cuyo objetivo es "establecer los mecanismos para el mantenimiento preventivo anual de la infraestructura tecnológica en Planteles y oficinas centrales", se verificó en el Departamento responsable de su implementación y seguimiento, así como en tres Planteles, los resultados se describen a continuación:

Departamento de Tecnologías de la Información

El encargado del área de soporte técnico mostró el cronograma de visitas a Planteles con fecha del 5 de febrero del 2019, en estas visitas se verifican los aspectos que los Planteles reportan en sus "Informes de mantenimiento a la infraestructura tecnológica en Planteles" (evidencias de los informes de los Planteles 37 Mecatepec (oficio CC/03/2018 y oficio s/n con fecha del 27 de febrero), P59 Pánuco (CBV/059/380/2018 y CBV/59/00206/19) y 05 Álamo (oficio 438/2018, DIR05/088/2019). Asimismo, se cuenta con guía de supervisión cuyo objeto es verificar diversos aspectos para después atenderlos según las necesidades del Plantel y de la situación presupuestal vigente. Sin embargo, debido a la situación presupuestal, no fue posible realizar las supervisiones por lo que el área envió oficios a los Planteles (oficios con fecha del 17 de abril del 2019). Respecto al Plan de Mantenimiento preventivo a infraestructura tecnológica en oficinas centrales", así como las ordenes de servicio de las mismas, se mostró oficio CBV/DTI/SP/926/2018 con fecha del 11 de julio y la notificación a oficinas centrales del 24 de agosto del 2018 con el fin de que las áreas se prepararan para dicho mantenimiento, se muestra orden de servicio Folio 6857 del 7 de agosto de 2018 y Folio 6874 del 9 de agosto del 2018, para el 2019 se tiene el calendario que abarca del 15 de julio al 31 de octubre documento con fecha de emisión del 24 de mayo del 2019. Finalmente, el encargado de redes mostró "Plan de Mantenimiento de redes y telecomunicaciones de oficinas centrales 2018-2019", así como el formato interno correspondiente a dicho mantenimiento, evidenciando la descripción de las áreas así como los folios de atención (folio 022 con fecha del 20 de agosto del 2019, responsable Enrique Guerra el área de atención fue la Dirección Académica y folio 021 del 12 de abril del 2019 el área de atención fue la Dirección General).

Plantel 05 Álamo

El Plan de mantenimiento preventivo a infraestructura tecnológica en Planteles se envió el 12 de febrero del 2019, se realizó el mantenimiento preventivo de acuerdo al plan y siguiendo los lineamientos establecidos en la guía de mantenimiento para la infraestructura tecnológica en Planteles (evidencia: fotografías de limpieza interior de las máquinas y una limpieza exterior y la actualización del software, tomando en consideración la guía de mantenimiento). Cabe señalar que el mantenimiento se realiza con apoyo de los estudiantes como parte de

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

COLEGIO DE BACHILLERES DEL ESTADO DE VERACRUZ	
PROCEDIMIENTO DE CONTROL: AUDITORÍA INTERNA	VERSIÓN NÚMERO: 1
	FECHA DE APROBACIÓN: 17/08/18
	NO. DE COPIA CONTROLADA:
	PÁGINA: 17 DE 32



sus prácticas. Durante la auditoría se constató que las máquinas se encuentran en buenas condiciones, por lo cual no se ha presentado la necesidad de dar mantenimiento correctivo. Se verificó el cumplimiento y control del mantenimiento preventivo, así como la utilización de los formatos correspondientes (evidencia: carpeta con formatos ordenados cronológicamente, servicios a control escolar, subdirección administrativa y académica, programa DIES, principalmente). Finalmente, se mostró correo electrónico con fecha 5 de junio 2019, del envío del informe de mantenimiento al responsable del área de soporte técnico.

Plantel 37 Mecatepec

El plan de mantenimiento preventivo a infraestructura tecnológica del primer semestre fue enviado al área de soporte técnico el 27 de febrero, la limpieza en el centro de cómputo es constante, el mantenimiento está programado en el Plan de mantenimiento del segundo semestre, específicamente en los meses de julio y agosto, a la fecha no ha sido necesario solicitar mantenimiento correctivo, se mostró evidencia de la utilización de los formato establecidos en el procedimiento.

Plantel 59 Pánuco

El plan de mantenimiento preventivo a infraestructura tecnológica del primer semestre, se envió mediante oficio al área de soporte técnico, el mantenimiento está programado para el mes de julio, a la fecha no ha habido necesidad de solicitar mantenimiento correctivo. Cabe mencionar que existe una gestión ante Desarrollo patrimonial desde el año 2017 con oficio 43/2017 de fecha 01 de Febrero 2017, donde se inicia la solicitud de un aula para ser destinada al laboratorio de cómputo, posteriormente han tenido respuesta en relación a que el plano del terreno del Plantel no estaba correcto, a lo cual se fue dando seguimiento y actualmente con fecha 11 de Junio y en oficio 0322/2019, se envía oficio donde se solicita nuevamente el aula ya que se cuenta con todos los elementos requeridos.

7.5. Impartición de programas de estudio y evaluación del aprendizaje

El cumplimiento a este procedimiento cuyo objetivo es *"Determinar la secuencia metodológica y actividades académicas que permitan planear, impartir programas de estudios y evaluar al estudiantado del Colegio de Bachilleres del Estado de Veracruz (COBAEV) de acuerdo al calendario escolar vigente y los Criterios de evaluación emitidos por la Dirección Académica, en apego al Mapa curricular vigente"*, se revisó en el Departamento de Servicios Docentes y en cuatro Planteles, a continuación de desglosan los resultados:

Departamento de Servicios Docentes

Se mostró la circular número 16 con fecha 13 de enero de 2019 dirigida a coordinaciones de Zona y Planteles, mediante la cual se solicitó compartir entre los docentes los programas de estudio, éstos se enviaron vía electrónica y, de acuerdo a la muestra revisada, los Planteles confirmaron de recibido. El control que tiene el Departamento para asegurarse que lo estipulado en los productos resultantes de la Academia Estatal se cumpla, reside en enviar, de manera electrónica, las actas resultantes de la academia estatal para conocimiento de los subdirectores académicos de cada Plantel, así como para aquellos docentes que no asisten a dicha reunión. A partir del semestre 2018-B se implementaron las Academias Virtuales, donde por medio de videoconferencias se establecen sedes, para que los jefes de materia compartan la información resultante de la academia estatal con los demás docentes. Respecto a la elaboración de la documentación académica, el seguimiento es de la siguiente manera: Cada Plantel elabora 3 reportes al semestre donde se concentra la información de entrega de planeaciones didácticas e instrumentos de evaluación (un reporte por cada periodo parcial de evaluaciones), en

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

COLEGIO DE BACHILLERES DEL ESTADO DE VERACRUZ	
PROCEDIMIENTO DE CONTROL: AUDITORÍA INTERNA	VERSIÓN NÚMERO: 1
	FECHA DE APROBACIÓN: 17/08/18
	NO. DE COPIA CONTROLADA:
	PÁGINA: 18 DE 32



dichos reportes se registra información de docentes que incumplen con la entrega oportuna; sin embargo, cuando se cuestionó sobre las estrategias implementadas para atender tales incumplimientos, no se mostró evidencia del seguimiento. Derivando esta situación en una **No Conformidad "Tres de cuatro evidencias solicitadas referente al reporte global de planeaciones del primer parcial del periodo 2019A, de los Planteles 25 Huatusco, 26 Allende, 35 Xalapa y 44 Cuchiapa, presentan observaciones referentes a la falta de entrega de documentos académicos por parte de algunos docentes, sin embargo no existe evidencia de seguimiento a dicha situación incumpliendo con lo estipulado en el documento "Plan de control de riesgos y oportunidades 2018-2019 en el apartado de acciones institucionales que a la letra dice "Dar seguimiento al cumplimiento de los docentes en la elaboración y entrega oportuna de las planeaciones académicas".** Por otra parte, los jefes de materia solicitan de manera aleatoria, al inicio de semestre a algunos docentes sus documentos académicos para su revisión y en su caso, realizar recomendaciones sobre aspectos didácticos o de contenido. La elaboración de los exámenes del tercer parcial se apega a los programas de estudio vigentes y tomando en consideración los acuerdos de la academia estatal, en los periodos determinados el Departamento de Servicios Docentes informa a los jefes de materia sobre la elaboración de los exámenes, dichos instrumentos de evaluación son revisados y validados por la jefa del Departamento antes de ser enviados a las coordinaciones de Zona para su reproducción.

Plantel 25 Huatusco

Los productos de las academias estatales de profesores, así como los lineamientos u orientaciones académicas se reciben por correo electrónico, y es el subdirector académico quien se encarga de entregarlo a los docentes, de forma electrónica y por circular. Para verificar la realización de las academias locales, se entrevistó a los docentes de Inglés IV, Historia de México 2, Matemáticas IV, literatura II y Biología II, quienes presentaron las actas de cuerpo colegiado, y se validó el desarrollo del proyecto transversal, el cual cumplió con lo requerido. Asimismo, se analizó la tercera reunión de cuerpo colegiado los cuales realizan por campo disciplinar; que es la forma en que están organizados. Respecto a la difusión del calendario de evaluaciones parciales de cada UAC, se da a conocer a toda la comunidad educativa a través de la pizarra de avisos, de circulares dirigidas a los docentes, por los grupos de WhatsApp y en la página oficial del Plantel. Respecto a la revisión de los exámenes elaborados por los docentes, se solicitó como muestra un examen del segundo parcial de cada uno de los docentes muestra (Inglés IV, Historia de México 2, Matemáticas IV, literatura II y Biología II), validándose esta revisión. Los exámenes de evaluación de los componentes de formación básica y propedéutica correspondientes al tercer parcial, llegan impresos a través de circular; la supervisión a los docentes en la captura de calificaciones de cada parcial en SIGGA se realiza a través de Control escolar. Tanto el director del Plantel como el subdirector académico participan en las academias locales, los cinco docentes muestra confirmaron esta información. Los productos de academias estatales y locales se consideran en la elaboración de las planeaciones académicas; esto se constató al revisar la documentación académica de los cinco docentes muestra, específicamente en lo que corresponde a los acuerdos para el tercer parcial. Se revisó los instrumentos de evaluación primero y segundo parcial de los cinco docentes muestra y se cotejó que sí coincide con lo establecido en las planeaciones académicas; respecto a las observaciones que realiza el subdirector académico a los exámenes parciales, han sido en relación a falta de logos oficiales y número de reactivos, dichas correcciones se realizan con oportunidad. Finalmente, cuando se aplica el tercer parcial, se verifica en la planeación la calificación del tercer parcial, se realiza la captura en el sistema informático de gestión académica y administrativa (SIGGA), y se imprime el reporte de captura de calificaciones por cada grupo y lo entrega a control escolar.

Plantel 26 Allende

Para dar a conocer los programas de estudio vigentes, se hace a través de una circular dirigida a los docentes,

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



PROCEDIMIENTO DE CONTROL: AUDITORÍA INTERNA

VERSIÓN NÚMERO: 1
 FECHA DE APROBACIÓN: 17/08/18
 NO. DE COPIA CONTROLADA:
 PÁGINA: 19 DE 32

informando la liga para la descarga y solicitándoles la firma de enterados; posteriormente, los programas vigentes se presenta en electrónico y los que están en liquidación en físico. Los lineamientos académicos que reciben de la Dirección Académica, se envían por correo electrónico a los docentes de acuerdo a la UAC que impartan (circular No. 02/SUBACAD/2019-A). Respecto a las academias locales, se mostró la circular con los periodos, las fechas, los requerimientos para la realización y las firmas de los docentes enterados. Para verificar el cumplimiento de las actividades sustantivas de este procedimiento, se seleccionó a una muestra de cinco docentes: Ing. José Luis Velasquez García- UAC de Química en el grupo 204; Lic. Juana de la Cruz Reyes-UAC de Taller de lectura y redacción; Lic. Irene Jacobo Fernández- UAC de inglés II grupo 202; Lic. Maricela Rueda Silva- UAC de cálculo integral del grupo 601 y el Ing. Pedro Gaspar Molina Sagardia-UAC de matemáticas IV del grupo 401. Los resultados fueron los siguientes: Los cinco docentes cumplieron con la documentación académica (programa de estudios de la UAC señalada, planeación didáctica, plan de evaluación e instrumentos de evaluación), de esta manera se verificó que efectivamente se cumplía lo que estaba registrado en el formato de supervisión integral. El calendario de las evaluaciones parciales lo reciben vía correo electrónico, el cual se da a conocer a los docentes por medio de una circular que firman de enterado y el envío del correo mencionado. Los cuestionarios del primero y segundo parcial, se les solicita a los docentes mediante circular (CIRCULAR NO. 41/SUB.ACAD./2019-A), si a éstos se les hace observaciones se les regresa a los docentes para su corrección, y posteriormente, se les valida.

Plantel 35 Xalapa

Para verificar el cumplimiento de este procedimiento, se seleccionó a una muestra de cinco docentes: Mtra. Trinidad Morales Hernández, Mtra. Rosa Carmina Siliceo Andrade, Mtra. María de los Ángeles Herrera Díaz, Mtra. María de Jesús Herrera Becerra y Mtro. Carlos Melesio Carrillo Consuegra. En primer lugar, mostraron evidencia de que recibieron los programas de estudio vigentes a través de correo electrónico (circular 262/2018-B con firma de recibido de los cinco). En segundo lugar, Asimismo, se corroboró la realización de las academias locales (actas de academia turno matutino de fecha 13 de mayo de 2019 del Semestre 2019-A y acta la tercera reunión de academia turno matutino 2019-A), en éstas se tomaron algunos acuerdos, de los cuales se mostró como evidencia fotografías, correo electrónico (captura de pantalla), minuta de Trabajo y el Oficio 0400/2019-A de fecha 11 de junio de 2019. En tercer lugar, los docentes mostraron evidencia de que los productos resultantes de las academias locales son analizados y adaptados en sus planeaciones académicas (Eje transversal ambiental-Proyecto "Cuida tu Entorno", mediante la realización de un Comic y se presentaron evidencias de cuatro trabajos de alumnos, en la realización de un comic).

Plantel 44 Cuichapa

Se mostró evidencia del envío mediante correo electrónico de lineamientos académicos al total de los docentes del Plantel (17); respecto a las academias locales, el director del Plantel las coordina conjuntamente con el área académica del Plantel, unificando los criterios respecto a la aplicación de los productos de las academias estatales, de acuerdo con las necesidades del Plantel (evidencias: actas de academias locales de primera, segunda y tercera reunión). En lo que se refiere a la elaboración de la documentación académica con base a los acuerdos establecidos en las academias estatales, se realizó el Taller de Elaboración de Planeaciones didácticas e instrumentos de evaluación el 01 de febrero de 2019, solicitándole previamente a los docentes la documentación normativa para su revisión (oficio CBV.DIR/232/2019), se mostró acta de la reunión en la que participaron 13 docentes. A una muestra de cinco docentes: Lic. Zury Sharai Orozco López de la UAC Informática, Lic. Heriberto Lince Ruiz de las UAC Matemáticas II y IV, Mtro. Obed Muñoz Perea de las UAC Ética y Filosofía, Ing. Agustín Gomes Martínez de la UAC Química y Mtra Xorema del Carmen Martínez Yañez las UAC Inglés II y IV; se les revisó su documentación académica y se constató cumplimiento de la misma;

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

COLEGIO DE BACHILLERES DEL ESTADO DE VERACRUZ	
PROCEDIMIENTO DE CONTROL: AUDITORÍA INTERNA	VERSIÓN NÚMERO: 1
	FECHA DE APROBACIÓN: 17/08/18
	NO. DE COPIA CONTROLADA:
	PÁGINA: 20 DE 32



asimismo, se observó que la documentación académica de estos docentes está alienada a los productos de academia y a los demás lineamientos académicos que envía la Dirección Académica. Los criterios de evaluación referidos en esta documentación académica se cumplieron en su mayoría, salvo el caso de la UAC de matemáticas, donde el docente adaptó los porcentajes de las rúbricas de acuerdo a sus estrategias y experiencia, flexibilidad que señalan las actas de academias de Matemáticas II en asuntos generales con fecha 13 de julio de 2018 donde a la letra dice: *las planeaciones se pueden ajustar o modificar siempre y cuando el examen vale 10 % como mínimo, y no precisamente como están en los lineamientos, argumentando el docente que eso favorece al alumno.* La subdirectora académica aclaró, que no ha habido academias estatales de segundo semestre. Se mostró los listados con firmas de jefes de grupo 201, 202, 203, 204, 401, 402, 403, 404, 601, 602, 603 y 604; donde dan a conocer el calendario de exámenes, asimismo también se encuentran pegados en las aulas. El docente elabora los instrumentos de evaluación, las evidencias fueron las siguientes: del primer parcial se encontraron cuestionarios de Matemáticas IV, Historia de México II, Temas Selectos de Biología, Aplicaciones de Escritorio con base de datos, entre otros; y mostraron también los exámenes del segundo parcial: Biología II, Química II, T.L.R. II, Literatura II, Matemáticas IV, Ciencias de la Salud II, Ciencias de la comunicación II y Aplicaciones de Oficina entre otros. El docente entrega los exámenes para las evaluaciones del primero y segundo parcial al área académica del Plantel para su validación (en caso de haberlas considerado en su planeación académica). El subdirector académico recibe, revisa y hace observaciones técnico-pedagógicas a los exámenes elaborados por docentes y los valida. El docente aplica los exámenes del primer y segundo parcial. Se encontraron cuestionarios calificados del semestre 2019 de la UAC de ética II y de Inglés II, Ciencias de la salud I de la alumna Edith Antonio Mayo, Temas Selectos de Biología Deysi Paola Cortés Cancino grupo 504; Literatura I Ezequiel Estrada Rosaldo grupo 304, entre otros. Se revisaron evaluaciones del 2018 B, cada docente aplica y califica el instrumento de evaluación del tercer parcial, se tomaron muestras de las UACS de Literatura I de la alumna Ariana Uscanga Córdova del grupo 303, Temas selectos de Biología Angélica Martínez Echeverría del grupo 504, Ciencias de la Salud I Beyan de Jesús Hernández Luis grupo 504, entre otros. Se mostró informe de verificación de Reportes de calificaciones correspondiente al primer examen parcial del segundo, cuarto y sexto semestre, reporte de captura de calificaciones por grupo del periodo 2019 A del Departamento de Servicios Escolares con fecha 30 de abril de 2019. Se mostró Oficio CBV/ACD/0146/2019, de envío de Reporte de Captura de Calificaciones por grupo de segundo y cuarto semestre correspondiente al segundo periodo parcial 2019 A. Se evidencia reporte de captura de las UACS de tercera evaluación parcial de sexto semestre oficio No. CBV/ACD/0146/2019 dirigido a la Dra. Irma Atala Morales Ramírez, Directora Académica del COBAEV. A través de los oficios que envía el Depto. De Servicios escolares, para el primer parcial se dio seguimiento de la primera evaluación con Circular No. SE/0005/2019, con fecha 11 de marzo de 2019, en el oficio se dieron a conocer las fechas del proceso de captura de calificaciones con la finalidad de llevar a cabo la revisión del procedimiento de Registro y Verificación de calificaciones, el oficio se encuentra firmado por docentes del Plantel 44. Asimismo, mediante oficio se les da a conocer los resultados de la primera evaluación parcial para que llenen los apartados de Las Acciones de Mejora que aplicaron para mejorar los resultados del segundo parcial. De igual forma en el segundo parcial se encontró oficio No. SE/0011/2019 con fecha 8 de mayo de 2019 con indicaciones pertinentes, cuya finalidad es llevar a cabo un mejor procedimiento en la captura de la segunda evaluación.

7.6. Supervisiones Académicas

El objetivo del procedimiento es *"Verificar y orientar el desempeño docente a través de supervisiones académicas, a fin de garantizar la calidad en el servicio educativo en el Marco del Nuevo Currículo de la*

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

COLEGIO DE BACHILLERES DEL ESTADO DE VERACRUZ	
PROCEDIMIENTO DE CONTROL: AUDITORÍA INTERNA	VERSIÓN NÚMERO: 1
	FECHA DE APROBACIÓN: 17/08/18
	Nº. DE COPIA CONTROLADA:
	PÁGINA: 21 DE 32



Educación Media Superior"; en este sentido, se verificó su implementación en el Departamento de Supervisiones Académicas, responsable de su Coordinación, y en cuatro Planteles. A continuación se describen los resultados:

Departamento de Supervisiones Académicas

El formato de supervisión integral presentó detalle en su elaboración al considerar a orientación educativa como una UAC cuando ésta, desde hace dos años, forma parte de un servicio que presta la institución; de esta situación se levantó una **Oportunidad de Mejora "Es importante dar seguimiento puntual al requisitado de los formatos que se utilizan en el Departamento de Supervisiones Académicas, como lo es el formato de supervisión integral"**. De dicho formato, en los casos que no se cumplió al 100%, el Departamento envía solicitudes a los Planteles para el cumplimiento oportuno. Se refirió que a partir de la disposición de no utilizar el teléfono, como vía de comunicación, la retroalimentación de la información es más tardada. Respecto al cronograma Interno de supervisiones académicas en Plantel, que enviaron los Planteles en el inicio del semestre 2019A, se revisaron los que corresponden a los Planteles 25 Huatusco, 26 Allende, 35 Xalapa y 44 Cuichapa, los cuales mostraron cumplimiento; el seguimiento para verificar el cumplimiento de los cronogramas de los Planteles, se hace a través de la solicitud de evidencias de cumplimientos (guías de observación docente debidamente requisitadas, además de un formato donde se establece la cantidad de docentes observados y los hallazgos detectados). En lo que se refiere al cronograma de supervisiones académicas por parte del Departamento de Supervisiones Académicas, se establecen calendarios de supervisión mensuales y es la Dirección Académica la responsable de validar en cuáles de ellos se llevarán a cabo las supervisiones. Finalmente, es importante mencionar que el Departamento se encuentra trabajando en la modificación del procedimiento operativo, con la finalidad de mantenerse vigente ante los nuevos retos educativos, parte de dicho trabajo atiende al área de oportunidad detectada.

Plantel 25 Huatusco

Se envían al Departamento de Supervisiones Académicas, tres formatos de supervisión integral al semestre y coinciden con las fechas establecidas en el cronograma interno de supervisiones del Plantel, los programas de estudio vigentes se entregan en formato impreso a los docentes, a través de circular. Se verificó que los docentes seleccionados como muestra (ver resultados del procedimiento "impartición de programas de estudio y evaluación del aprendizaje"), aplican y adaptan los productos de las academias estatal y local (se mostraron actas de academia); asimismo, se constató que las planeaciones académicas de los docentes coinciden con la dosificación de contenidos. Se realiza la evaluación al desempeño docente, retroalimentando por escrito y de manera verbal, y además, se realiza el seguimiento correspondiente. Cabe destacar que en este semestre 2019A no ha habido supervisiones por parte del Departamento de Supervisiones Académicas.

Plantel 26 Allende

Primeramente, se solicita la documentación académica a cada docente, una vez entregada se revisa, si es necesario se hacen observaciones y se regresa para la corrección, ya realizada se entrega y nuevamente se analizan si se realizaron los cambios correspondientes, ya establecidos dichos cambios se llena el formato de supervisión integral y se envía por correo electrónico al Departamento de supervisiones académicas. Considerando la muestra de los docentes considerada en la revisión del procedimiento "Impartición de programas de estudio y evaluación del aprendizaje", se solicitó evidencias sobre las supervisiones realizadas por el Plantel, se mostraron las guías de observación, de las cuales sólo una tenía observación, de ésta se concientizó al docente para que lograra que los alumnos completaran el bloque al que corresponde el tema, y se verificó su solventación. En este Plantel, para verificar que los documentos que entrega el docente estén correctos; primero, se considera que sean los programas vigentes en los que se basa el docente; segundo, que

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

COLEGIO DE BACHILLERES DEL ESTADO DE VERACRUZ	
PROCEDIMIENTO DE CONTROL: AUDITORÍA INTERNA	VERSIÓN NÚMERO: 1
	FECHA DE APROBACIÓN: 17/08/18
	NO. DE COPIA CONTROLADA:
	PÁGINA: 22 DE 32



se consideren los lineamientos emanados de la academia estatal; tercero, que el plan de evaluación considera las características y necesidades de los contenidos y alumnos dentro del contexto, es decir que los productos de academia se adapten al contexto de la comunidad estudiantil y entorno; y cuarto, que los instrumentos de evaluación por consiguiente se consideren con lo visto en clase y de manera contextualizada.

Plantel 35 Xalapa

Respecto al cronograma interno de supervisiones académicas de fecha 7 de febrero de 2019, se supervisó a 17 de 20 docentes programados, cuyo plazo para realizar las supervisiones venció el 21 de junio; asimismo, se presentó guías de observación de cuatro de los cinco docentes muestra, para ahondar en este tema y verificar que a esta muestra de docentes, se les haya supervisado el semestre anterior, se solicitó las guías de observación y se comparó contra el cronograma correspondiente, validando su cumplimiento; razón por la cual, esta situación sólo ameritó una **Oportunidad de Mejora "Se recomienda el cumplimiento del cronograma de supervisiones académicas del semestre 2019A, de acuerdo a la fecha establecida para su realización"**. En quinto lugar, se verificó que la entrega de documentación académica correspondiente al primer parcial, se realizó en tiempo y forma por la mayoría de los docentes (plantilla: 55 docentes frente a grupo), a los 15 docentes moroso se les exhortó mediante oficio cumpliendo con dicha entrega en las fechas 26 de febrero y 30 de marzo.

Plantel 44 Cuichapa

Recibe y registra la documentación académica (Planeación didáctica, Estrategias de evaluación e Instrumentos de evaluación) de los docentes en Plantel mediante el formato de supervisión integral, se encontró evidencia de recibir y registrar la documentación en el formato de supervisión integral del primero, segundo y tercer parcial del semestre 2019 A; en el Primer parcial, se evidencia el número de supervisiones presenciales en Matemáticas II; en el segundo parcial, se cuenta con la documentación normativa, además se observó una supervisión en el apartado número de supervisiones presenciales en la UAC de Literatura II y Metodología de la investigación; en el tercer parcial, muestra una supervisión en el apartado número de supervisiones presenciales en las asignaturas de inglés II y aplicaciones con base de datos, Biología II y Matemáticas IV, entre otros. Respecto a las guías de observación de los docentes, en el apartado de observaciones tenían sugerencias de mejora u observaciones y/o comentarios del enfoque por competencias (Guías de observación de desempeño de los docentes Daniel Martínez Zárate, Mtra Xorema del Carmen Martínez Yañez UAC de Inglés II y IV. Lic. Alejandro Romero Cornelio de Educación Física. Mtro. Pablo Cancino Cruz de Biología II, Mtra. Xóchilh Cruz Pérez de la UAC de P. Net. Aplicaciones de Escritorio de base de datos, Jorge Enrique Torres Cruz de Matemáticas IV), el seguimiento a las acciones de mejora propuestas por los docentes, se les da seguimiento las supervisiones presenciales o en la revisión de las planeaciones, se mostró listado con firmas de los docentes. Se mostró evidencia del envío de los formatos de supervisión integral al Departamento de Supervisiones Académicas. La subdirectora académica envía los programas de estudios vigentes a los 17 docentes con que cuenta la plantilla docente; en el taller de elaboración de planeaciones, los docentes emplean los lineamientos y productos de academia para realizar sus instrumentos de evaluación (los docentes entrevistados mostraron dosificación programática de acuerdo a la dosificación de contenidos, documentación que trabajaron para realizar sus planeaciones el primero de febrero del presente año). Cabe destacar que en este año no ha habido supervisiones por parte del Departamento de Supervisiones Académicas.

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



PROCEDIMIENTO DE CONTROL: AUDITORÍA INTERNA	VERSIÓN NÚMERO: 1
	FECHA DE APROBACIÓN: 17/08/18
	NÓ. DE COPIA CONTROLADA:
	PÁGINA: 23 DE 32

7.7. Supervisión a coordinaciones de Zona y Planteles

Este procedimiento cuyo objetivo es “Supervisar las actividades académicas y administrativas realizadas en las Coordinaciones de Zona y en los Planteles, para verificar el cumplimiento de los planes y programas establecidos en el marco de las políticas educativas vigentes a fin de contribuir en la calidad del servicio educativo” fue revisado en Enlace Interinstitucional de Coordinadores, Responsable de su Coordinación y seguimiento, en cuatro coordinaciones y en seis Planteles, a continuación se desglosan los resultados:

Enlace Interinstitucional de Coordinadores

Se verificó la existencia del cronograma de supervisiones a las coordinaciones de Zona autorizado de acuerdo al procedimiento. Las visitas a las coordinaciones se encontraron documentadas en fechas distintas a las que registra el cronograma, sin evidenciar justificación para el movimiento. El formato de supervisión se encontró documentado parcialmente, toda vez que, a decir del personal entrevistado, ante la ausencia de algunos coordinadores de Zona en los primeros meses de la administración, fue el propio titular del área quien realizó las visitas a los Planteles, tomando aleatoriamente algunos de los temas de la guía de supervisiones a Planteles. Respecto a la entrega de los aspectos observados en las supervisiones a las coordinaciones de Zona, no se mostró evidencia; sin embargo, se este tema se trató en reunión con los coordinadores durante el Consejo Consultivo. Se encuentra en proceso de implementación el formato de informe semestral a coordinaciones enero – julio 2019. Derivado que es un procedimiento de reciente creación, la implementación se mostró parcial. Sin embargo, se levantó una **Oportunidad de Mejora** que a la letra dice **“ajustarse a la estructura que establece el procedimiento operativo Supervisión a coordinaciones de zona y planteles e integrar evidencias de comunicación coordinadores de zona”**.

Coordinación de Zona IV

Se presentó evidencia de la realización de las supervisiones, de acuerdo el cronograma de supervisión a Planteles, así como la justificación del por qué no se cumplió la agenda como estaba programada originalmente, lo cual se justifica en el oficio CZ4/106/2019 de fecha 21 de junio de 2019, en donde se presentó el informe semestral 2019-A, en el cual se informó de las visitas realizadas a 10 Planteles y la razón por la que no se cumplió el cronograma original. Se registraron los resultados de las supervisiones en el formato de supervisión a Planteles de todos los Planteles visitados. Los formatos de este procedimiento son utilizados debidamente (Ejemplos: formato con fecha 13 de marzo de 2019 al Plantel 11 Paso de Ovejas y formato del Plantel 25 Huatusco de fecha 11 de junio de 2019); asimismo, se presentaron las evidencias de la solventación a los hallazgos encontrados (documentación del Plantel 35 Xalapa, del Plantel 58 Perote y del Plantel 20 Soledad de Doblado). Finalmente, respecto a concentrar la información resultante de las supervisiones a Planteles, la Coordinadora de Zona señaló que se encuentra en proceso de elaboración el informe semestral, el cual será presentado de acuerdo a la circular 015/2019 de fecha 20 de junio de 2019 emitida por el Enlace Interinstitucional de Coordinadores. Derivado de las evidencias encontradas se detectó una **Oportunidad de Mejora** que a la letra dice **“Se recomienda mejorar el proceso de entrega del formato de atención y resultados de las supervisiones a planteles, a la coordinación de zona, para que éste se entregue de manera oportuna mediante un oficio del director del plantel supervisado”**. De esta Coordinación se auditó el presente procedimiento en el **Plantel 25 Huatusco**, donde se constató que fue supervisado con oportunidad y los formatos resultantes coincidieron con los mostrados por la Coordinación.

Coordinación de Zona V

De los doce Planteles que integran la Zona V, en siete de ellos se realizó la supervisión y los Planteles

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

COLEGIO DE BACHILLERES DEL ESTADO DE VERACRUZ	
PROCEDIMIENTO DE CONTROL: AUDITORÍA INTERNA	VERSIÓN NÚMERO: 1
	FECHA DE APROBACIÓN: 17/08/18
	NO. DE COPIA CONTROLADA:
	PÁGINA: 24 DE 32



atendieron los resultados (Plantel 13 Playa Vicente, Plantel 15 Piedras Negras, Plantel 53 Zaragoza, Plantel 30 Villa Azueta, Plantel 40 Joachín, Plantel 60 Tres Valles, Plantel 62 Veracruz Norte y Plantel 63 Zaragoza); en cuatro se reprogramó la supervisión (Plantel 50 Veracruz, Plantel 61 Boca del Río, Plantel 70 San Andrés Tuxtla y Plantel 71 Cosamaloapan) y en el Plantel 16 Catemaco aun no había fecha definida. En la mayoría de los casos de supervisión a Planteles, se giró oficio de notificación a con mención de sustento legal y normativo (oficio CBV/CZV/279/2018 de fecha 23/11/2018 girado al Plantel 30 Villa Azueta, CBV/CZV/118/2019 de fecha 03/05/2019 girado al Plantel 40 Joachín y el CBV/CZV/138/2019 de fecha 20/05/2019 girado al Plantel 62 Veracruz Norte). De las evidencias revisadas, se detectó una **Oportunidad de Mejora** que a la letra dice **“Se sugiere atender los aspectos generales a supervisar tal como lo marca el procedimiento “Supervisiones a coordinaciones de Zona y Planteles” de igual forma las evidencias a solicitar”**. El Plantel 16 Catemaco fue auditado, y al verificar el cumplimiento de este procedimiento se constató que tenía programada la supervisión para el 11 de junio del presente; sin embargo, a la fecha de la auditoría (25 de junio) no se había realizado y no había fecha de reprogramación.

Coordinación de Zona VI

Durante el periodo agosto 2018 a junio 2019, la Coordinación no ha sido supervisada por el área de Enlace Interinstitucional de Coordinadores. Respecto a la supervisión por parte de la Coordinación a los Planteles se mostró el cronograma aprobado el 26 de febrero del presente año, Se mostraron evidencias de las supervisiones realizadas a tres de diez Planteles que integran la Zona (Plantel 12 Córdoba, Plantel 46 Córdoba 2 y Plantel 67 Xonotla); los Planteles 47 Amatlan y 49 Zongolica programados para junio, no se supervisaron por cuestiones de inseguridad (Oficio 1010/IX/18 del 10 de diciembre de 2018 emitido por el Lic. Ángel Huerta Anzures, Delegado de la SEV, en el que instruye a los coordinadores y supervisores de Zona a tomar decisiones en relación a suspensión de clases, cambios de horarios derivados de la inseguridad en la región; tarjetas informativas diarias de los Planteles de la Zona informando sobre incidentes relacionados con la inseguridad a partir del 23 de febrero; oficio CZVI/083/2019 dirigido al Enlace Interinstitucional de Coordinadores informando sobre las condiciones desfavorables del vehículo asignado a la Coordinación, y que le impiden realizar con seguridad las supervisiones a Planteles; copia de actas de hechos elaboradas en febrero en el Plantel 57 Maltrata y en Marzo en el Plantel 47 Amatlán, en donde describen que fueron asaltados y saqueados los Planteles; entre otras evidencias). Se muestra en proceso el informe con fecha programada de envío para el 12 de julio del año en curso. Se auditó el Plantel **67 Xonotla** cuyos resultados coincidieron con los mostrados por la Coordinación, los cuales se resumieron en tres oportunidades de mejora que fueron difundidas al personal del Plantel (se muestran fotografías de la reunión), las acciones de mejora para atender estas oportunidades están programadas para los meses de agosto y septiembre del presente. El formato de atención de resultados de la supervisión a planteles, se envió en días posteriores al plazo estipulado en el procedimiento, motivo por el cual se detectó la siguiente **Oportunidad de Mejora “Se observó que un documento fue enviado después de la fecha acordada, por lo que se sugiere organizar de manera efectiva la documentación para que sea enviada en tiempo y forma”**.

Coordinación de Zona VII

Se mostró el cronograma de supervisión a Planteles en el formato que indica el procedimiento, de esta información se solicitó evidencias de los siguientes dos Planteles: El Plantel 53 Zaragoza fue supervisado el 4 de junio de 2019, dentro de las observaciones que se registraron en el formato, describieron la falta de actas de academia en el primer y tercer parcial, las cuales fueron solventadas mediante el oficio CBV53/ADM/172/2019A; del Plantel 69 Juan Rodríguez Clara, también se mostraron evidencias de la supervisión y de la atención a los resultados en los formatos establecidos en el procedimiento. Cabe mencionar que en estos dos casos, se revisó

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

COLEGIO DE BACHILLERES DEL ESTADO DE VERACRUZ	
PROCEDIMIENTO DE CONTROL: AUDITORÍA INTERNA	VERSIÓN NÚMERO: 1
	FECHA DE APROBACIÓN: 17/08/18
	Nº. DE COPIA CONTROLADA:
	PÁGINA: 25 DE 32



los tiempos de entrega del formato de supervisión a Planteles (dentro de los 10 días hábiles) y la del formato de atención a resultados (dentro de 10 días hábiles), y el resultado fue que los plazos se cumplieron. El **Plantel 53 Zaragoza** fue auditado, y al verificar el cumplimiento de este procedimiento se constató lo mostrado por la Coordinación de Zona.

Coordinación de Zona VIII

De esta Coordinación se auditaron dos Planteles. En el **Plantel 26 Allende**; se mostró los resultados de la supervisión, de la difusión de los mismos al interior del Plantel y, sobre todo, las evidencias de las acciones de atención a los resultados: a) señaléticas ubicadas en lugares estratégicos y visibles a toda la comunidad estudiantil y personal, extintores en buen estado y recargados; b) limpieza en las instalaciones del Plantel; c) instalaciones eléctricas con mantenimiento; d) tienda escolar limpia; e) actas de academia estatales y locales, así como las actas del cuerpo colegiado por campo disciplinar; entre otros aspectos atendidos. Cabe destacar que las evidencias documentadas y fotográficas se encuentran en una carpeta en el orden correspondiente de hallazgos señalados. En lo que respecta al **Plantel 44 Cuichapa** a la fecha no se había realizado la supervisión por parte de la Coordinación de Zona; por lo tanto, no se presentaron evidencias del cumplimiento del procedimiento.

7.8. Mantenimiento a la infraestructura física

Este procedimiento cuyo objetivo es "Describir la mecánica para conservar las instalaciones físicas del Colegio de Bachilleres del Estado de Veracruz (COBAEV), con el objeto de mantenerlas en condiciones funcionales, facilitando el desarrollo de las actividades inherentes a la prestación del servicio educativo", fue revisado en el Departamento de Desarrollo Patrimonial, responsable de su Coordinación y seguimiento, y en tres Planteles, a continuación se describen los resultados obtenidos:

Departamento de Desarrollo Patrimonial

De una muestra de tres Planteles (P16 Catemaco, P53 Zaragoza y P67 Xonotla) se solicitó información, dando como resultado lo siguiente: El Plantel Xonotla fue supervisado en el año 2018, en el cual de acuerdo a la minuta de fecha 13 de junio de 2018, se realizó mantenimiento eléctrico, impermeabilizante, mantenimiento en fosa séptica y en el pozo de agua, sin embargo, a la fecha no ha enviado los formatos de verificación de la infraestructura física del Plantel (se le giró oficio CBV.DOP/DDP/1130/2019 con fecha del 19 de Junio del 2019); el Plantel Catemaco no fue considerado en la supervisión debido a que en el 2017 recibieron un recurso de \$236408.00 para mantenimiento, de acuerdo a la tarjeta informativa del 21 de noviembre del 2017 folio 00000346 y a los formatos de verificación de la Infraestructura física del Plantel; en el Plantel 53 Zaragoza, no se contempló en las supervisiones y/o mantenimientos debido a que desde el 2016 se encuentra inscrito en el programa federal de "Escuelas al cien" lo cual hace que el mantenimiento sea por parte de la federación y el Departamento sólo da seguimiento a dichos mantenimientos, aunque hasta el momento el programa se encuentra un poco descuidado por parte de la federación; sin embargo, se están gestionando ante las instancias pertinentes la reactivación del programa para la mejora del Plantel.

Plantel 16 Catemaco

En el Plantel no tiene conocimiento del programa anual de mantenimiento, por lo que no se pudo revisar si se encontraba inmerso en el mismo, en el año 2018 no fue contemplado para las supervisiones, las verificaciones físicas por parte del subdirector administrativo del Plantel sí se han realizado (reportes del primer trimestre con

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

COLEGIO DE BACHILLERES DEL ESTADO DE VERACRUZ	
PROCEDIMIENTO DE CONTROL: AUDITORÍA INTERNA	VERSIÓN NÚMERO: 1
	FECHA DE APROBACIÓN: 17/08/18
	NÓ. DE COPIA CONTROLADA:
	PÁGINA: 26 DE 32



fecha 8 de abril 2019), de estas verificaciones se da prioridad a las necesidades de mantenimiento que afectan directamente al alumnado; sin embargo, existen algunas necesidades de mantenimiento que requieren del apoyo de oficinas centrales de las cuales ya han realizado las gestiones correspondientes, sin reciben respuesta (solicitudes al Departamento de Desarrollo Patrimonial y oficio a la Dirección Administrativa CBV/ADVO/0122/2019 con fecha 1 de marzo de 2019). Derivado de esta situación, se gestionó el apoyo a asociación de padres de familia (oficio CBV/ADVO/00336/2019, asunto: Infraestructura, fecha de 20 de junio de 2019) para reparar las llaves gemelas, llaves de gas y llaves de agua del lavabo de los baños tanto del alumnado como del personal

Plantel 53 Zaragoza

Se analizó el reporte trimestral de verificación a la infraestructura física del Plantel, derivado del cual se gestionó al Ayuntamiento apoyo para la instalación de drenaje o desazolve de la fosa séptica (tres oficios recibidos y sellados, pero hasta el momento no ha habido respuesta), también existe un oficio de solicitud para apoyo de la construcción de la biblioteca; por parte del programa "escuelas al cien" cuentan con el informe de alta y avance de construcción de fecha 18 de enero de 2019 (Centro de computo 2016).

Plantel 67 Xonotla

La subdirectora Administrativa mostró los formatos de verificación de la infraestructura física del Plantel, requisitados correctamente y en los cuales se registró las deficiencias encontradas, priorizando su atención de acuerdo a las necesidades. Es importante destacar que las instalaciones del Plantel cubren lo mínimo necesario; por lo tanto, se ha hecho la gestión para un espacio propio para el Plantel. Aunado a ello las condiciones geográficas y de inseguridad dificultan la comunicación oportuna con las coordinaciones de Zona y oficinas centrales.

7.9. Limpieza de instalaciones e infraestructura

El presente procedimiento objetivo cuyo objetivo es "*Describir la mecánica para conservar limpias las instalaciones de Colegio de Bachilleres del Estado de Veracruz (COBAEV), facilitando el desarrollo de las actividades inherentes a los procesos relacionados con la prestación del servicio educativo*", se verificó en tres Planteles, a continuación se describen los resultados:

Plantel 16 Catemaco

Se mostraron reportes por turno y por intendente, el del turno matutino del mes de mayo contaba con fotografías en el cual mostró la limpieza de baños, oficinas, escaleras, cancha, andadores y áreas verdes; el del turno vespertino, mostró fotografías de aulas limpias, baños de alumnos y andadores. Asimismo, se lleva a cabo una bitácora de limpieza diaria del Plantel, la cual contiene los siguientes apartados: Edificio, aspectos a inspeccionar, grado de ejecución y comentarios, firmada por el personal de intendencia. Lo contenido en estas evidencias se constató a través de un recorrido por las instalaciones del Plantel, demostrando el Plantel excelente limpieza. El personal de limpieza expresó que para la solicitud de insumos de limpieza se dirigen con los auxiliares administrativos, quienes registran en el "libro de registro de material de limpieza y de oficina" la solicitud del material solicitado y el que se les proporciona, estas solicitudes se hacen dos veces por semana; sin embargo, en ocasiones no se cuenta con el material por lo que se realiza la gestión al Departamento de Recursos Materiales pero al no obtener respuesta (Evidencia: Oficio N° CBV.ADVO/0201/2019, asunto: solicitud de material mismo que fue recibido por el Departamento antes mencionado el día 4 de abril de 2019, de esta

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

COLEGIO DE BACHILLERES DEL ESTADO DE VERACRUZ	
PROCEDIMIENTO DE CONTROL: AUDITORÍA INTERNA	VERSIÓN NÚMERO: 1
	FECHA DE APROBACIÓN: 17/08/18
	NO. DE COPIA CONTROLADA:
	PÁGINA: 27 DE 32



solicitud no se obtuvo respuesta), el subdirector administrativo solventa con su recursos. En este Plantel, se detectó una **Oportunidad de Mejora** que a la letra dice **“Se recomienda mejorar el control y la organización de las evidencias de los procedimientos operativos y el Plan de control de riesgos. A fin de demostrar con oportunidad el cumplimiento de los mismos”**

Plantel 53 Zaragoza

Se revisó el reporte de limpieza del mes de junio, en el Plantel se cuenta con dos responsables para realizar las actividades de limpieza de las actividades programadas, el personal de limpieza manifestó que la solicitud del material la hacen de manera verbal al Subdirector Administrativo, quien elabora la lista por escrito y mediante oficio lo solicita a la Sociedad de padres de familia (evidencia: última petición realizada el 6 de febrero de 2019); el personal de limpieza notifica las actividades realizadas durante el día y toma una muestra al azar para validar el desempeño de cada uno de ellos, las siguientes ocasiones van cambiando esa muestra hasta lograr validar todo. Para constatar lo mostrado a través de las evidencias, se hizo una inspección física en las instalaciones del Plantel resultando lo siguiente: edificios limpios, extintores, carteles de limpieza, botes de basura, pintura y mantenimiento en buen estado.

Plantel 67 Xonotla

Se mostró los formatos de control de limpieza de los semestres 2018B y 2019A, correctamente requisitados; asimismo, se entrevistó al intendente quien mostró físicamente que contaba con el material necesario para realizar la limpieza, en el caso de requerir le informa a la subdirectora administrativa. Se realizó un recorrido por las instalaciones del Plantel constatando perfectas condiciones de limpieza.

7.10. Control y seguimiento de la información pública

Este procedimiento cuyo objetivo es *“Establecer los mecanismos para que todos los centros de trabajo del Colegio de Bachilleres del Estado de Veracruz (COBAEV) difundan y actualicen la información pública, en la Plataforma Nacional de Transparencia y el Portal de Transparencia del Colegio, con el fin de garantizar a toda la ciudadanía el derecho de Acceso a la Información y fomentar la transparencia en el ejercicio de los recursos públicos”*, se verificó su cumplimiento en la Unidad de Transparencia, quien es responsable de su aplicación y seguimiento, los resultados se detallan a continuación:

Unidad de Transparencia

Dentro de las normas de operación del procedimiento, se establece que la Unidad de Transparencia del COBAEV es la responsable de verificar que cada centro de trabajo cargue y actualice la información en la Plataforma Nacional de Transparencia y el Portal de Transparencia del Colegio, al respecto las acciones que se realizan son: La publicación de la Ley de Acceso a la información pública; cada trimestre se hacen recordatorios de las obligaciones de los funcionarios; se actualiza la información al nuevo personal, dando a conocer las notificaciones en tiempo para las actualizaciones del portal. Se mostró un directorio registrado en plataforma de 22 usuarios, autorizados para subir y actualizar la información en el portal, al personal involucrado en este proceso se le capacita (cursos gestionados ante el IVAI e impartidos en marzo). Se verificó mediante la Plataforma la actualización de la información de acuerdo a los tiempos establecidos por la Ley (periodos trimestrales). Las observaciones sobre la información publicada se solventan oportunamente (Ejemplo: Notificación del IVAI, vía acta fechada el 29 de marzo, solventada en abril de 2019). Se elaboran y resguardan informes trimestrales.

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

COLEGIO DE BACHILLERES DEL ESTADO DE VERACRUZ	
PROCEDIMIENTO DE CONTROL: AUDITORÍA INTERNA	VERSIÓN NÚMERO: 1
	FECHA DE APROBACIÓN: 17/08/18
	NO. DE COPIA CONTROLADA:
	PÁGINA: 28 DE 32



7.11. Elaboración del programa institucional de desarrollo

Este procedimiento cuyo objetivo es *"Desarrollar el Programa Institucional de Desarrollo (PIDE) con base en la misión y enfocado al cumplimiento de los objetivos institucionales y de gobierno; que incluya las directrices generales, con objetivos, proyectos, actividades e indicadores basados en resultados, con la finalidad de contribuir a la mejora del servicio educativo en el Colegio de Bachilleres del Estado de Veracruz"*, se revisó en el Departamento de Planeación Institucional, quien es responsable de su implementación, los resultados son los siguientes:

Departamento de Planeación Institucional

A la fecha de la auditoría, aun no se contaba con los insumos para la vinculación entre los ejes de gobierno, metas y objetivos del Plan Veracruzano de Desarrollo y los objetivos, estrategias y líneas de acción del Programa Sectorial de Educación; sin embargo, el Departamento se encontraba en proceso de construcción de una matriz que proyecta elementos de análisis de documentos oficiales previos, se mostraron evidencias del avance, no así autorización por escrito de la metodología utilizada (Marco Lógico) por lo que se sugirió integrarla como parte del procedimiento. Se presentaron registros sobre la realización de reuniones de análisis, con las diferentes áreas de oficinas centrales, para la construcción del documento. Después de dichas reuniones, se realizaron mesas de trabajo en el Consejo Consultivo de Directores con las temáticas de: a) Infraestructura, b) Gestión directiva / Administrativa, c) Vinculación, d) Actividades culturales – deportivas, e) Capacitación, y f) Atención a la demanda. Ante el atraso que se tiene por dependencias externas para la publicación de los insumos, y dados los tiempos, el Departamento pretende concluir el PIDE en el mes de agosto de 2019 (avance estimado a la fecha de la auditoría: 70%).

7.12. Evaluación del desempeño institucional

Este procedimiento cuyo objetivo es *"Analizar y evaluar los objetivos, metas, programas y procedimientos e indicadores de Desempeño Institucional del Colegio, esto para dar a conocer el estado que guarda la planeación, organización y operatividad en relación con el presupuesto establecido tomando como base el enfoque a resultados; de tal manera, que se podrá visualizar el impacto a nivel institucional que registran los indicadores de desempeño, con el fin de mejorar la toma de decisiones en la atención a las necesidades y expectativas de la comunidad educativa y fortalecer el servicio educativo de calidad"*; se verificó su implementación en el Departamento de Evaluación Institucional, resultando lo siguiente:

Departamento de Evaluación Institucional

El procedimiento señala como primer actividad la elaboración y difusión del calendario de solicitudes de información requerida para la evaluación del desempeño, la cual se encuentra en proceso, ésta se elabora en función de las necesidades que se van identificando a partir del desarrollo del procedimiento, ya que es de reciente incorporación a la información documentada del SGC y aun no se cubre el primer ciclo del mismo. El proceso de recuperación de la información (seguimiento y avance de metas, acciones, servicios, objetivos, presupuesto, proyectos y programas institucionales, etc.), se solicita vía oficios o a través de reuniones con las áreas que generan indicadores (académicos, de procesos o presupuestarios). El Departamento de Evaluación, abordó en el Consejo Consultivo dicha temática en Coordinación con el Departamento de Planeación, con miras a la construcción del PIDE. Es preciso destacar que se verificó la documentación de acuerdo al objetivo de la auditoría; sin embargo, se analizaron varios aspectos con el personal del Departamento de Evaluación: a) Aún

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

COLEGIO DE BACHILLERES DEL ESTADO DE VERACRUZ	
PROCEDIMIENTO DE CONTROL: AUDITORIA INTERNA	VERSIÓN NÚMERO: 1
	FECHA DE APROBACIÓN: 17/08/18
	NO. DE COPIA CONTROLADA:
	PÁGINA: 29 DE 32



no se cuenta con los insumos para integrar la evaluación de acuerdo a los tiempos; b) La conveniencia de analizar los indicadores por periodos determinados; es decir, los indicadores que corresponden al ciclo escolar, expresarlo en un informe y, c) Los indicadores que corresponden a año lectivo en una segunda fase. Lo anterior con la finalidad de dar mayor oportunidad a que los resultados publicados resulten útiles a los centros de trabajo que los toman como referentes.

7.13. Medición de indicadores educativos

De una muestra de Planteles se solicitó los reportes de indicadores educativos de los resultados del semestre 2018B; de éstos se verificó el apartado IV. Estrategias a implementar, constatando que sí fue requisitado por los Planteles. De dicha muestra se revisaron los reportes del semestre 2018A, de los cuales se comprobó que las estrategias a implementar sí varían acorde a las problemáticas de reprobación, en todos los casos se establecieron sesiones de retroalimentación por parte de los docentes. Para el seguimiento al cumplimiento de las acciones (estrategias a implementar) propuestas por los Planteles, el Departamento generó un concentrado electrónico denominado "Bitácora", algunos Planteles envían las evidencias de manera física y otros de manera electrónica; sin embargo, lo importante es la comprobación de la realización de las actividades estipuladas para mejorar los indicadores de aprobación y reprobación.

7.14. Gestión de la construcción de infraestructura física en Planteles

Este procedimiento cuyo objetivo es "*Describir la mecánica para gestionar la construcción de instalaciones físicas en los Planteles del Colegio de Bachilleres del Estado de Veracruz (COBAEV), con el objeto de contar con instalaciones adecuadas y funcionales, facilitando el desarrollo de las actividades inherentes a los procesos relacionados con la prestación del servicio educativo*", fue verificado en el Departamento de Desarrollo Patrimonial, responsable de su implementación y seguimiento, los resultados son los siguientes:

Departamento de Desarrollo Patrimonial

Cuando algún Plantel tiene la necesidad de construir, el primer paso es solicitar por escrito la autorización se mostró como evidencia oficio CBV/32/299/2018 con fecha del 23 de julio del 2018 del Plantel 32 Coatzintla y oficio 0322/2019 con fecha del 11 de Junio del 2019 del Plantel 59 Pánuco, una vez que se analizan las solicitudes se les notifica a los Planteles sobre la autorización de la construcción, como evidencia se mostraron los oficios de autorización del Plantel 32 Coatzintla (oficio CN/DOR/0109/2018 del 27 de agosto del 2018) y del Plantel 59 Pánuco (oficio CBV/DOR/1112/2019 del 19 de junio del 2019). El seguimiento a las obras, se hace mediante el reporte mensual de Informe de alta y avance de Construcción, como evidencias se mostró oficio Adva/0151/2019 con fecha del 12 de junio del 2019 del Plantel 62 Veracruz Norte. Una vez terminada la obra, se debe realizar un acta de entrega – recepción de la construcción o acta de donación de la obra. En los casos en que los Planteles realicen construcción sin notificar al Departamento, se les envía oficio, como por ejemplo los enviados a los Planteles 43 Las Choapas (Oficio no. CBV/DOR/0912/2019 del 28 de mayo del 2019) y Plantel 05 Álamo (CBV/DOR/1153/2019 del 24 de mayo del 2019).

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

COLEGIO DE BACHILLERES DEL ESTADO DE VERACRUZ	
PROCEDIMIENTO DE CONTROL: AUDITORÍA INTERNA	VERSIÓN NÚMERO: 1
	FECHA DE APROBACIÓN: 17/08/18
	NO. DE COPIA CONTROLADA:
	PÁGINA: 30 DE 32



7.15. Diseño gráfico

El presente procedimiento cuyo objetivo es “Desarrollar el diseño institucional para la elaboración de material gráfico del Colegio de Bachilleres del Estado de Veracruz”, fue revisado en el Departamento de Tecnologías de la Información, responsable de su implementación y seguimiento, a continuación se describen los resultados:

Departamento de Tecnologías de la Información

Los diferentes Departamentos o áreas solicitan mediante oficio las necesidades de diseños dependiendo de la actividad que van a realizar, los requerimientos de la solicitud son analizados por el área de Diseño Gráfico y se procede a la realización del mismo, contestando por oficio dicha actividad. Al término del diseño, se notifica por oficio al área solicitante. Se mostró como evidencia el oficio en el que se solicitó la elaboración de lonas y promocionales para los Encuentros Estatales COBAEV Me Llena de Orgullo 2019 por parte de la Dirección Académica (Oficio DA/0044/2019 con fecha del 3 de junio del 2019), el Departamento de tecnologías de la información contestó mediante el oficio CBV/DG/UCE/2019 del 21 de junio del 2019, al término de la atención a la solicitud se notificó mediante el oficio CBV DG/DTI/1036/2019 del 26 de junio, de esta solicitud se mostró como evidencias fotos, diseños, planeación de los montajes, hoja suelta, se mantiene respaldo impreso y digital del material.

7.16. Selección y contratación de personal de base

Este procedimiento cuyo objetivo es “Formalizar documentalmente el procedimiento de selección y contratación del personal de base del Colegio de Bachilleres del Estado de Veracruz (COBAEV)”, se revisó en el Departamento de Recursos Humanos, responsable de su implementación y seguimiento, los resultados se describen a continuación:

Departamento de Recursos Humanos

El jefe del Departamento expresó que cuando se cuenta con una vacante, el sindicato mayoritario propone a un posible trabajador; posteriormente, se analiza el perfil del trabajador y se verifica la viabilidad del mismo, en el caso de no cumplir se solicita una nueva propuesta; para evaluar la idoneidad del perfil del personal docente, se considera el “Manual de perfiles profesionales” (última edición 2013); en el caso del personal administrativo, no se cuenta con un documento que permita validar el perfil, por lo tanto, se realiza un análisis del curriculum. Derivado de esta situación se levantó una **Oportunidad de Mejora “Se recomienda contar con un documento que permita determinar la viabilidad de los perfiles de acuerdo a la función que desempeñará el personal administrativo puesto que, sólo se cuenta con un documento rector para la idoneidad de los perfiles del personal docente”**. una vez que se acepta la propuesta, se procede a la integración del expediente en con los siguientes documentos: Solicitud de empleo, cédula individual de personal, curriculum, grado máximo de estudios, CURP, RFC, Copia de comprobante de domicilio y el nombramiento; en algunos casos, se les solicita carta de no inhabilitación, certificado médico y una fotografía. Dichos lineamientos se encuentra descritos en el documento CBV.RH/031/2007 con fecha del 24 de septiembre del 2007. Para validar este proceso, se revisó una muestra al azar de tres expedientes (docentes de los Planteles 37 Mecatepec, 59 Pánuco y 05 Álamo: Myrna Vázquez Ramírez, Ana Elisa Antillon González y María Teresa Hernández Lechue), constatando que éstos estaban completos de acuerdo a los lineamientos correspondientes.

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

COLEGIO DE BACHILLERES DEL ESTADO DE VERACRUZ	
PROCEDIMIENTO DE CONTROL: AUDITORÍA INTERNA	VERSIÓN NÚMERO: 1
	FECHA DE APROBACIÓN: 17/08/18
	NO. DE COPIA CONTROLADA:
	PÁGINA: 31 DE 32



7.17. Revisión por la dirección

El presente procedimiento cuyo objetivo es "Establecer los mecanismos para que la Dirección General del Colegio de Bachilleres del Estado de Veracruz (COBAEV), y los integrantes del Comité de la Calidad, efectúen la revisión periódica y den seguimiento al Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) del Colegio" se verificó con la Representante de la dirección en el SGC, responsable de la implementación y seguimiento; los resultados se describen a continuación:

Representante de la Dirección en el SGC

La Representante comentó que se hace la convocatoria a todas las áreas para recabar la información que se presentará en la reunión de revisión por la dirección y para notificar el día su realización; durante la reunión se levanta una minuta junto con los acuerdos y el seguimiento de acuerdos pasados. Se mostraron oficios de la reunión extraordinaria RDSGC/051/2017 del 2 de marzo del 2017, además de los oficios dirigidos a la Unidad de Género (CBV.RDSGC/050/2017 del 2 de marzo) y a Comunicación Educativa (CBV.RDSGC/049/2017 del 2 de marzo). Tomando como base la última sesión del Comité de la Calidad de fecha del 10 de septiembre del 2018, se mostró la convocatoria emitida para la reunión al Departamento de Unidad de Transparencia (CBV/RDSGC/267/2018 del 3 de sep. 2018), Unidad de Género (CBV.RDSGC/266/2018 del 3 de sep. 2018) y a comunicación educativa (CBV.RDSGC/265/2018 del 3 de sep. 2018), así como la minuta. Derivado de los acuerdos de dicha reunión, se mostró evidencia de los acuerdos 3.2.2. Contexto de la organización integrado al PIDE, 3. Investigación de análisis y 4. Atención de los requerimientos de la norma ISO. Cabe destacar que las reuniones extraordinarias de revisión por la dirección, se realizan cuando existe alguna problemática que afecte directamente al Colegio, también cuando el resultado de la implementación de algún acuerdo requiere de la evaluación inmediata de los resultados y/o cuando se solicita el estado o informe del seguimiento de algún acuerdo.

Resumen de hallazgos:

CENTROS DE TRABAJO	NO CONFORMIDAD (NC)	OPORTUNIDAD DE MEJORA (ODM)
Plantel 16 Catemaco	-	1
Plantel 35 Xalapa	-	1
Plantel 44 Cuichapa	-	1
Plantel 67 Xonotla	-	1
Coordinación de Zona IV	-	1
Coordinación de Zona V	-	2
Enlace Interinstitucional de Coordinadores	-	1
Departamento de Recursos Humanos	-	1
Departamento de Supervisiones Académicas	-	1
Departamento de Servicios Docentes	1	-
Dirección de Operación Regional	1	-
Total	2	10

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

COLEGIO DE BACHILLERES DEL ESTADO DE VERACRUZ	
PROCEDIMIENTO DE CONTROL: AUDITORIA INTERNA	VERSIÓN NÚMERO: 1
	FECHA DE APROBACIÓN: 17/08/18
	NO. DE COPIA CONTROLADA:
	PÁGINA: 32 DE 32



Conclusión: (respecto al objetivo de la auditoría)

Del 24 al 28 de junio de 2019, se auditó a 30 de 110 centros de trabajo del Colegio de Bachilleres del Estado de Veracruz, lo que representa una muestra del 27%; en éstos se revisó el cumplimiento de la información documentada del Sistema de Gestión de la Calidad, principalmente de: Objetivos de la calidad, Plan de control de riesgos y oportunidades 2018-2019 y Procedimientos operativos. La auditoría se llevó a cabo mediante entrevistas y revisión de evidencias, de los aspectos considerados en el plan de auditoría, enviado previamente a los centros de trabajo.

Los incumplimientos detectados corresponden a los siguientes temas: a) Falta de seguimiento, control y organización del programa institucional "jóvenes emprendedores" y b) Falta de seguimiento al cumplimiento de los docentes en la elaboración y entrega oportuna de las planeaciones académicas. (Ver páginas 10 y 18, respectivamente). Aun cuando las acciones correctivas para atender estas No Conformidades, están siendo realizadas por los centros de trabajo correspondientes, es necesario que los demás planteles, coordinaciones de zona y oficinas centrales que participen en estos dos temas, revisen y, cuando aplique, atiendan con oportunidad los incumplimientos.

Asimismo, a fin de mejorar los procesos de trabajo en pro del servicio educativo, es importante atender las siguientes áreas de oportunidad: a) Analizar los resultados de los objetivos de la calidad para su atención oportuna; b) Mejorar la organización y control de las evidencias; c) Realizar las supervisiones a planteles (académicas e infraestructura); d) Mejorar la comunicación entre planteles, coordinaciones de zona y oficinas centrales, sobre todo cuando oficinas centrales no pueda atender alguna solicitud de planteles, es necesario notificarles y; e) Realizar el manual de perfiles del personal directivo y administrativo.

Derivado de lo anterior, y considerando que los resultados expresados en este informe, son retroalimentación a los centros de trabajo para que conozcan sobre el estado que guardan sus procesos y, sobre todo, para que implementen las acciones de mejora que correspondan; se concluye que, el Sistema de Gestión de la Calidad del Colegio de Bachilleres del Estado de Veracruz se mantiene eficaz.

Puntos fuertes:

- a) Convicción del Director General por mejorar la calidad en el Colegio;
- b) Presencia y participación de los titulares de los centros de trabajo;
- c) Actitud positiva y disposición de los trabajadores;
- d) Responsabilidad y compromiso de los enlaces de la calidad;
- e) Apertura de los titulares respecto a la retroalimentación de los auditores internos;
- f) Incremento en la cultura de mejora continua;
- g) Excelente limpieza en las instalaciones de los planteles;
- h) Participación de los estudiantes en la auditoría
- i) Mejoramiento en el conocimiento, implementación y seguimiento de los procesos del SGC; y
- j) Trabajo en equipo

Elaboró

[Firma manuscrita]
 Dra. Indra Margarita Martínez Zamudio
 Representante de la Dirección en el SGC

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