



**BVQI Mexicana, S.A. de C.V.**  
**Certificación de Sistemas de Gestión**  
**ISO 9001: 2015**

**Reporte de Auditoría de**  
**Visita de Vigilancia 1 de 2**  
**de**

**Colegio de Bachilleres del Estado de Veracruz**

Información de la Empresa			
Nombre de la Compañía:	COLEGIO DE BACHILLERES DEL ESTADO DE VERACRUZ		
Dirección:	AV. AMÉRICAS No. 24 COL. AGUACATAL, C.P. 91130 XALAPA, VERACRUZ		
Número de Teléfono:	228 842 33 20 ext. 1024		
Dirección de Internet:	http://www.cobaev.edu.mx		
Información del Contacto			
Nombre del Contacto:	Dra. Indra Margarita Martínez	Número de Teléfono:	228 842 33 20 ext. 1024
Dirección de Correo Electrónico:	azul_r4@hotmail.com		
Información de la Auditoría			
Norma(s) de Auditoría:	ISO 9001: 2015		
Código(s) del Sector:	85, 4		
Número de Empleados:	224	Número de Turnos:	OC: 09 a 15 y 17 a 20 Plantel TM 07 a 13 Plantel TV 13:40 a 19:40
Tipo de Auditoría:	Auditoría vigilancia 1 de 2		
Fecha de Inicio de la Auditoría:	25 de noviembre 2019	Fecha de Terminación de la Auditoría:	29 de noviembre 2019
Fecha de la siguiente Auditoría:	Noviembre 2020	Duración:	8 días
Información del Equipo de Auditoría			
Líder del Equipo de Auditoría:	Miguel Ángel Flores (MFL)		
Miembros del Equipo de Auditoría:	Auditor:	Ernesto Téllez Girón (ETG)	
	Auditor:	Ivette Tuxpeño	
	Auditor:		
Turno auditado:	09:00 a 15:00 / 17:00 a 20:00	09:00 – 14:00	
Si esta es una Auditoría de Multisitios, se ha establecido y adjuntado al Reporte de Auditoría un Apéndice que enlista todos sitios relevantes y/o ubicaciones remotas.			
Distribución:	Contacto del Cliente	Dra. Indra Margarita Martínez Representante de la Dirección	
	Oficina de BVQI	Alejandra Mercado Área Técnica	
	Equipo de Auditoría	Miguel Ángel Flores (MFL) Auditor Líder	

Resumen de los Hallazgos de Auditoría					
Número de No Conformidades registradas:	Mayor:	0	Menor:	1	
¿Se requiere una Visita de Seguimiento?	No	Fecha de Inicio de la Auditoría de Seguimiento:		n/a	n/a
Fecha(s) real(es) del Seguimiento:	Inicio:	n/a	Terminación:	n/a	
Observaciones de la Auditoría de Seguimiento: n/a					
Recomendación del Líder del Equipo de Auditoría					
Norma	Recomendación				
ISO 9001: 2015	Continúa condicionada al cierre documental eficaz de la no conformidad menor incluida en el presente reporte.				
Líder del Equipo de Auditoría (1)	Miembros del Equipo de Auditoría				
Miguel Ángel Flores (MFL)	Auditor:	Ernesto Téllez Girón (ETG)			
	Auditor:	Ivette Tuxpeño (IAT)			
	Experto Técnico:	n/a			
Alcance de Suministro (Se debe verificar la declaración del alcance y debe aparecer en siguiente espacio)					
Alcance: LA GESTIÓN DE LA CALIDAD Y LA MEJORA CONTINUA DEL SERVICIO EDUCATIVO INTEGRAL DEL NIVEL MEDIO SUPERIOR, INCLUYENDO PROCESOS SUSTANTIVOS Y DE APOYO, EN PLANTELES, COORDINACIONES DE ZONA Y OFICINAS CENTRALES.					
Comentarios de Validación del Alcance:					
El plan de auditoría incluyó la visita de vigilancia 1 de 2 a los siguientes planteles: Plantel 68 (Coatzacoalcos II), Plantel 53 (Zaragoza (zona VII)), Plantel 56 (Fortín de las Flores (Zona VI)), Plantel 41 (Chontla (Zona I)) y Plantel 22 (Chicontepepec (Zona II)), es decir 5 planteles, siendo una muestra del 7% de la totalidad de planteles, a la Coordinación de Zona IV Xalapa, así como la auditoría a los procesos de oficinas: Gestión directiva, Registro y verificación de calificaciones, Procedimiento: Supervisión a Coordinaciones de zona y planteles, Proceso Gestión de la calidad que incluyen los siguientes procedimientos: Evaluación de la satisfacción del estudiante, Revisión por la dirección del Sistema de Gestión de la Calidad, Auditoría interna; del proceso impartición de programas de estudio y evaluación del aprendizaje en particular el Procedimiento: Medición y seguimiento de Indicadores educativos, Procedimiento Impartición de programas de estudio y evaluación del aprendizaje, por lo tanto el plan de auditoría logró un balance entre los procesos sustantivos en los planteles como los de apoyo en las oficinas con la conclusión de que se validó el alcance referido.					
Acreditación	EMA				
Número de Certificados requeridos	n/a				
Idiomas	Español				
Razón para emitir el Certificado	n/a				
Instrucciones Adicionales (instrucción adicional del certificado o información para la oficina)					

**Cambios en la Organización:**

n/a

**Cambios al Programa de Auditoría:** Dado que las instalaciones de las Oficinas Centrales están distribuidas en más de tres domicilios diferentes, se incurrió en tiempos de traslado por lo que no fue necesario evaluar el impacto menor de aquel Proceso que al no ser auditado afectará de manera mínima el resultado de la presente auditoría.

El efecto es que el procedimiento de auditorías internas se auditó en el horario del procedimiento Gestión de recursos financieros.

### Plan de la auditoría de vigilancia 1 de 2 original

<b>Miembro(s) del Equipo:</b>	<b>Tipo de Auditoría:</b> Vigilancia 1 de 2
<b>Líder del Equipo de Auditoría:</b>	<b>Fecha de Inicio:</b> 25 de noviembre de 2019
Miguel Ángel Flores (MFL) (A1)	<b>Fecha de Terminación:</b> 29 de noviembre de 2019
<b>Auditor(es):</b>	<b>Auditoría a ser conducida contra la(s) siguiente(s) norma(s):</b>
Ivette Tuxpeño (IAT) (A2)	1. ISO 9001:2015
Ernesto Tellez (ETG) (A3)	2.
<b>Experto(s) Técnico:</b>	3.
n/a	4.
<b>Auditor en Entrenamiento:</b>	5.
n/a	

<b>Nombre de la Empresa:</b>	<b>No. ZIG:</b>
COLEGIO DE BACHILLERES DEL ESTADO DE VERACRUZ	BVQI-ASC-0021-2018
<b>Objetivo:</b>	<b>Alcance de la Auditoría:</b>
Los Objetivos de esta Auditoría son: Confirmar que el sistema de gestión cumple con todos los requisitos de la norma de auditoría; Confirmar que la Organización ha implementado efectivamente sus actividades planeadas; Confirmar que el sistema de gestión es capaz de lograr los objetivos y políticas de la Organización.	LA GESTIÓN DE LA CALIDAD Y LA MEJORA CONTINUA DEL SERVICIO EDUCATIVO INTEGRAL DEL NIVEL MEDIO SUPERIOR, INCLUYENDO PROCESOS SUSTANTIVOS Y DE APOYO, EN PLANTELES, COORDINACIONES DE ZONA Y OFICINAS CENTRALES.
<b>Lugar /Sitios/ Sitios Temporales:</b>	<b>Representante del Auditado:</b>
OFICINAS CENTRALES AMÉRICAS No. 24, COL. AGUACATAL, XALAPA, 91130 VERACRUZ, MÉXICO.	DRA. INDRA MARGARITA MARTÍNEZ ZAMUDIO REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN EN EL SGC DEL COBAEV
<b>Idioma del Reporte de Auditoría:</b>	<b>Acceso a las Instalaciones:</b>
Español	No se especificaron requerimientos especiales

Fecha	Tiempo	Actividad	Proceso / área	Auditor (Iniciales)						
				A 1	A 2	A 3				
28/11/2019	9:00-10:30	Entrevista	<i>Sitio Xalapa</i> <b>PROCESO INFRAESTRUCTURA; SUBPROCESO INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA; Procedimiento: Desarrollo de sistemas de información.</b>	X						
	10:30-11:00	Reunión de apertura		X						
	11:00-12:00	Entrevista	<b>PROCESO GESTIÓN DIRECTIVA (Liderazgo y compromiso)</b>	X						
	12:00-13:00	Entrevista	<b>PROCESO INFRAESTRUCTURA; SUBPROCESO: INFRAESTRUCTURA FÍSICA; Departamento Desarrollo Patrimonial; Procedimiento: Mantenimiento a la infraestructura física.</b>	X						
	13:00-14:00	Entrevista	<b>PROCESO REGISTRO Y CERTIFICACIÓN; SUBPROCESO: REGISTRO Y VERIFICACIÓN DE CALIFICACIONES; Departamento: Servicios Escolares; Procedimiento: Registro y verificación de calificaciones.</b>	X						
	14:00-15:00	Entrevista	<b>PROCESO GESTIÓN DIRECTIVA;</b>	X						

Fecha	Tiempo	Actividad	Proceso / área	Auditor (Iniciales)						
				A 1	A 2	A 3				
			Departamento: Enlace Interinstitucional de Coordinadores; Procedimiento: Supervisión a Coordinaciones de zona y planteles.							
	15:00-16:00	Alimentos		X						
	16:00-18:00	Entrevista	<p>PROCESO GESTIÓN DE LA CALIDAD; SUBPROCESO ATENCIÓN Y SERVICIO AL ESTUDIANTE; Departamento: Representante de la Dirección en el SGC, Procedimiento; Evaluación de la satisfacción del estudiante.</p> <p>SUBPROCESO REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN; Procedimiento: Revisión por la dirección del Sistema de Gestión de la Calidad</p> <p>SUBPROCESO AUDITORÍA INTERNA; Procedimiento de control: Auditoría interna.</p>	X						
29/11/2019	9:00-10:00	Entrevista	<p>PROCESO IMPARTICIÓN DE PROGRAMAS DE ESTUDIO Y EVALUACION DEL APRENDIZAJE; SUBPROCESO EVALUACIÓN DEL APRENDIZAJE; SUBPROCESO SEGUIMIENTO Y SUPERVISIÓN ACADÉMICA; Departamento: Evaluación Educativa; Procedimiento: Medición y seguimiento de Indicadores educativos.</p>	X						
	10:00-11:30	Entrevista	<p>PROCESO IMPARTICIÓN DE PROGRAMAS DE ESTUDIO Y EVALUACIÓN DEL APRENDIZAJE; SUBPROCESO IMPARTICIÓN DEL PROGRAMA DE ESTUDIOS; Departamento de Servicios Docentes; Procedimiento Impartición de programas de estudio y evaluación del aprendizaje.</p>	X						
	11:30-12:30	Entrevista	<p>PROCESO GESTIÓN DE RECURSOS MATERIALES; SUBPROCESO EVALUACIÓN Y SELECCIÓN DE PROVEEDORES; Departamento: Recursos Materiales y Servicios Generales; Procedimiento: Evaluación de proveedores.</p>	X						
	12:30-14:00	Entrevista	<p>PROCESO GESTIÓN DE RECURSOS FINANCIEROS; SUBPROCESO GESTIÓN DE RECURSOS FINANCIEROS; Departamentos: Control Presupuestal; Recursos Financieros y Contabilidad; Procedimiento: Gestión de recursos financieros.</p>	X						

Fecha	Tiempo	Actividad	Proceso / área	Auditor (Iniciales)						
				A 1	A 2	A 3				
			Nota: No se auditó por ajustes de los horarios.							
	14:00-15:00	<b>REUNIÓN DE CIERRE</b>		X						
			<i>Sitio Plantel 68 Coatzacoalcos II (Zona VIII)</i>							
25/11/2019	9:00-14:00	Entrevista	<p><b>PROCESO: DIFUSIÓN DE PLANTELES Y SELECCIÓN DE ESTUDIANTES;</b> Procedimientos: Difusión en planteles.</p> <p><b>PROCESO: IMPARTICIÓN DE PROGRAMAS DE ESTUDIO Y EVALUACIÓN DEL APRENDIZAJE;</b> SUBPROCESO: SEGUIMIENTO Y SUPERVISIÓN ACADÉMICA; Procedimiento: Medición y seguimiento de indicadores educativos.</p> <p><b>PROCESO: REGISTRO Y CERTIFICACIÓN;</b> SUBPROCESO: Registro y verificación de calificaciones; Procedimiento: Registro y verificación de calificaciones.</p> <p><b>PROCESO GESTIÓN DE LA CALIDAD; SUBPROCESO ATENCIÓN Y SERVICIO AL ESTUDIANTE;</b> Procedimiento; Evaluación de la satisfacción del estudiante.</p>			X				
			<i>Sitio Plantel 53 Zaragoza (Zona VII)</i>							
26/11/2019	9:00-14:00	Entrevista	<p><b>PROCESO: IMPARTICIÓN DEL PROGRAMA DE ESTUDIO Y EVALUACIÓN DEL APRENDIZAJE;</b> Procedimiento: Supervisiones Académicas</p> <p><b>PROCESO: GESTIÓN DE LA CALIDAD; SUBPROCESO: Atención y servicio al estudiante;</b> Procedimiento: Atención a quejas del estudiante (Buzón virtual de quejas y sugerencias del estudiante).</p> <p><b>PROCESO INFRAESTRUCTURA; SUBPROCESO: INFRAESTRUCTURA FÍSICA;</b> Procedimiento: Mantenimiento a la infraestructura física; SUBPROCESO: Servicios generales; Procedimiento: Limpieza de instalaciones e infraestructura.</p>			X				
			<i>Sitio Plantel 56 Fortín de las Flores (Zona VI)</i>							
27/11/2019	9:00-14:00	Entrevista	<b>PROCESO: DIFUSIÓN DE PLANTELES Y SELECCIÓN DE</b>			X				

Fecha	Tiempo	Actividad	Proceso / área	Auditor (Iniciales)					
				A 1	A 2	A 3			
			<b>ESTUDIANTES; Procedimiento:</b> Difusión en planteles. <b>PROCESO: IMPARTICIÓN DE PROGRAMAS DE ESTUDIO Y EVALUACIÓN DEL APRENDIZAJE; SUBPROCESO: SEGUIMIENTO Y SUPERVISIÓN ACADÉMICA; Procedimiento:</b> Medición y seguimiento de indicadores educativos. <b>PROCESO GESTIÓN DE LA CALIDAD; SUBPROCESO ATENCIÓN Y SERVICIO AL ESTUDIANTE; Procedimiento;</b> Evaluación de la satisfacción del estudiante. <b>PROCESO GESTIÓN DIRECTIVA; Procedimiento:</b> Supervisión a Coordinaciones de zona y planteles.						
			<i>Sitio Coordinación de Zona IV Xalapa</i>						
28/11/2019	9:00 - 12:00	Entrevista	<b>PROCESO GESTIÓN DIRECTIVA; Procedimiento:</b> Supervisión a Coordinaciones de zona y planteles. <b>PROCESO: DESARROLLO HUMANO; SUBPROCESO: AMBIENTE DE TRABAJO; Procedimiento:</b> Evaluación del ambiente de trabajo			X			
			<i>Plantel 41 Chontla (Zona I)</i>						
28/11/2019	10:00 -15:00	Entrevista	<b>PROCESO: IMPARTICIÓN DE PROGRAMAS DE ESTUDIO Y EVALUACIÓN DEL APRENDIZAJE; SUBPROCESO: SEGUIMIENTO Y SUPERVISIÓN ACADÉMICA; Procedimiento:</b> Medición y seguimiento de indicadores educativos. <b>PROCESO GESTIÓN DIRECTIVA; Procedimiento:</b> Supervisión a Coordinaciones de zona y planteles. <b>PROCESO INFRAESTRUCTURA; SUBPROCESO: INFRAESTRUCTURA FÍSICA; Procedimiento:</b> Mantenimiento a la infraestructura física; <b>SUBPROCESO: Servicios generales; Procedimiento:</b> Limpieza de instalaciones e infraestructura.		X				
			<i>Plantel 22 Chicontepec (Zona II)</i>						
29/11/2019	9:00 a 14:00	Entrevista	<b>PROCESO: IMPARTICIÓN DEL PROGRAMA DE ESTUDIO Y EVALUACIÓN DEL APRENDIZAJE; Procedimiento:</b> Supervisiones Académicas. <b>PROCESO: REGISTRO Y CERTIFICACIÓN; SUBPROCESO:</b>		X				



Fecha	Tiempo	Actividad	Proceso / área	Auditor (Iniciales)					
				A 1	A 2	A 3			
			Registro y verificación de calificaciones; Procedimiento: Registro y verificación de calificaciones. PROCESO: GESTIÓN DE LA CALIDAD; SUBPROCESO: Atención y servicio al estudiante; Procedimiento: Atención a quejas del estudiante (Buzón virtual de quejas y sugerencias del estudiante).						

### Plan de la auditoría vigilancia 1 de 2 efectivo

<b>Miembro(s) del Equipo:</b>	<b>Tipo de Auditoría:</b>	Vigilancia 1 de 2
<b>Líder del Equipo de Auditoría:</b>	<b>Fecha de Inicio:</b>	25 de noviembre de 2019
Miguel Ángel Flores (MFL) (A1)	<b>Fecha de Terminación:</b>	29 de noviembre de 2019
<b>Auditor(es):</b>	<b>Auditoría a ser conducida contra la(s) siguiente(s) norma(s):</b>	
Ivette Tuxpeño (IAT) (A2)	1. ISO 9001:2015	
Ernesto Tellez (ETG) (A3)	2.	
<b>Experto(s) Técnico:</b>	3.	
n/a	4.	
<b>Auditor en Entrenamiento:</b>	5.	
n/a		

<b>Nombre de la Empresa:</b>	<b>No. ZIG:</b>
COLEGIO DE BACHILLERES DEL ESTADO DE VERACRUZ	BVQI-ASC-0021-2018
<b>Objetivo:</b>	<b>Alcance de la Auditoría:</b>
Los Objetivos de esta Auditoría son: Confirmar que el sistema de gestión cumple con todos los requisitos de la norma de auditoría; Confirmar que la Organización ha implementado efectivamente sus actividades planeadas; Confirmar que el sistema de gestión es capaz de lograr los objetivos y políticas de la Organización.	LA GESTIÓN DE LA CALIDAD Y LA MEJORA CONTINUA DEL SERVICIO EDUCATIVO INTEGRAL DEL NIVEL MEDIO SUPERIOR, INCLUYENDO PROCESOS SUSTANTIVOS Y DE APOYO, EN PLANTELES, COORDINACIONES DE ZONA Y OFICINAS CENTRALES.
<b>Lugar /Sitios/ Sitios Temporales:</b>	<b>Representante del Auditado:</b>
OFICINAS CENTRALES AMÉRICAS No. 24, COL. AGUACATAL, XALAPA, 91130 VERACRUZ, MÉXICO.	DRA. INDRA MARGARITA MARTÍNEZ ZAMUDIO REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN EN EL SGC DEL COBAEV
<b>Idioma del Reporte de Auditoría:</b>	<b>Acceso a las Instalaciones:</b>
Español	No se especificaron requerimientos especiales

Fecha	Tiempo	Actividad	Proceso / área	Auditor (Iniciales)					
				A	1				
28/11/2019	9:00-10:30	Entrevista	<i>Sitio Xalapa</i> <b>PROCESO INFRAESTRUCTURA; SUBPROCESO INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA; Procedimiento: Desarrollo de sistemas de información.</b>	X					
	10:30-11:00	Reunión de apertura		X					
	11:00-12:00	Entrevista	<b>PROCESO GESTIÓN DIRECTIVA (Liderazgo y compromiso)</b>	X					
	12:00-13:00	Entrevista	<b>PROCESO INFRAESTRUCTURA; SUBPROCESO: INFRAESTRUCTURA FÍSICA; Departamento Desarrollo Patrimonial; Procedimiento: Mantenimiento a la infraestructura física.</b>	X					
	13:00-14:00	Entrevista	<b>PROCESO REGISTRO Y CERTIFICACIÓN; SUBPROCESO: REGISTRO Y VERIFICACIÓN DE CALIFICACIONES; Departamento: Servicios Escolares; Procedimiento: Registro y verificación de calificaciones.</b>	X					
	14:00-15:00	Entrevista	<b>PROCESO GESTIÓN DIRECTIVA;</b>	X					

Fecha	Tiempo	Actividad	Proceso / área	Auditor (Iniciales)						
				A	1					
			Departamento: Enlace Interinstitucional de Coordinadores; Procedimiento: Supervisión a Coordinaciones de zona y planteles.							
	15:00-16:00	Alimentos		X						
	16:00-18:00	Entrevista	PROCESO GESTIÓN DE LA CALIDAD; SUBPROCESO ATENCIÓN Y SERVICIO AL ESTUDIANTE; Departamento: Representante de la Dirección en el SGC, Procedimiento; Evaluación de la satisfacción del estudiante. SUBPROCESO REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN; Procedimiento: Revisión por la dirección del Sistema de Gestión de la Calidad.	X						
29/11/2019	9:00-10:00	Entrevista	PROCESO IMPARTICIÓN DE PROGRAMAS DE ESTUDIO Y EVALUACION DEL APRENDIZAJE; SUBPROCESO EVALUACIÓN DEL APRENDIZAJE; SUBPROCESO SEGUIMIENTO Y SUPERVISIÓN ACADÉMICA; Departamento: Evaluación Educativa; Procedimiento: Medición y seguimiento de Indicadores educativos.	X						
	10:00-11:30	Entrevista	PROCESO IMPARTICIÓN DE PROGRAMAS DE ESTUDIO Y EVALUACIÓN DEL APRENDIZAJE; SUBPROCESO IMPARTICIÓN DEL PROGRAMA DE ESTUDIOS; Departamento de Servicios Docentes; Procedimiento Impartición de programas de estudio y evaluación del aprendizaje.	X						
	11:30-12:30	Entrevista	PROCESO GESTIÓN DE RECURSOS MATERIALES; SUBPROCESO EVALUACIÓN Y SELECCIÓN DE PROVEEDORES; Departamento: Recursos Materiales y Servicios Generales; Procedimiento: Evaluación de proveedores.	X						
	12:30-14:00	Entrevista	PROCESO GESTIÓN DE LA CALIDAD; SUBPROCESO AUDITORÍA INTERNA; Procedimiento de control: Auditoría interna.	X						
	14:00-15:00	<b>REUNIÓN DE CIERRE</b>		X						
			Sitio Plantel 68 Coatzacoalcos II (Zona VIII)							
25/11/2019	9:00-14:00	Entrevista	PROCESO: DIFUSIÓN DE PLANTELES Y SELECCIÓN DE			X				

Fecha	Tiempo	Actividad	Proceso / área	Auditor (Iniciales)					
				A	1				
			<b>ESTUDIANTES; Procedimientos:</b> Difusión en planteles. <b>PROCESO: IMPARTICIÓN DE</b> <b>PROGRAMAS DE ESTUDIO Y</b> <b>EVALUACIÓN DEL APRENDIZAJE;</b> <b>SUBPROCESO: SEGUIMIENTO Y</b> <b>SUPERVISIÓN ACADÉMICA;</b> <b>Procedimiento: Medición y</b> <b>seguimiento de indicadores</b> <b>educativos.</b> <b>PROCESO: REGISTRO Y</b> <b>CERTIFICACIÓN; SUBPROCESO:</b> <b>Registro y verificación de</b> <b>calificaciones; Procedimiento:</b> <b>Registro y verificación de</b> <b>calificaciones.</b> <b>PROCESO GESTIÓN DE LA CALIDAD;</b> <b>SUBPROCESO ATENCIÓN Y</b> <b>SERVICIO AL ESTUDIANTE;</b> <b>Procedimiento; Evaluación de la</b> <b>satisfacción del estudiante.</b>						
			<i>Sitio Plantel 53 Zaragoza (Zona VII)</i>						
26/11/2019	9:00-14:00	Entrevista	<b>PROCESO: IMPARTICIÓN DEL</b> <b>PROGRAMA DE ESTUDIO Y</b> <b>EVALUACIÓN DEL APRENDIZAJE;</b> <b>Procedimiento: Supervisiones</b> <b>Académicas</b> <b>PROCESO: GESTIÓN DE LA</b> <b>CALIDAD; SUBPROCESO: Atención y</b> <b>servicio al estudiante; Procedimiento:</b> <b>Atención a quejas del estudiante</b> <b>(Buzón virtual de quejas y</b> <b>sugerencias del estudiante).</b> <b>PROCESO INFRAESTRUCTURA;</b> <b>SUBPROCESO: INFRAESTRUCTURA</b> <b>FÍSICA; Procedimiento:</b> <b>Mantenimiento a la infraestructura</b> <b>física; SUBPROCESO: Servicios</b> <b>generales; Procedimiento: Limpieza</b> <b>de instalaciones e infraestructura.</b>			X			
			<i>Sitio Plantel 56 Fortín de las Flores (Zona VI)</i>						
27/11/2019	9:00-14:00	Entrevista	<b>PROCESO: DIFUSIÓN DE</b> <b>PLANTELES Y SELECCIÓN DE</b> <b>ESTUDIANTES; Procedimiento:</b> <b>Difusión en planteles.</b> <b>PROCESO: IMPARTICIÓN DE</b> <b>PROGRAMAS DE ESTUDIO Y</b> <b>EVALUACIÓN DEL APRENDIZAJE;</b> <b>SUBPROCESO: SEGUIMIENTO Y</b> <b>SUPERVISIÓN ACADÉMICA;</b> <b>Procedimiento: Medición y</b>			X			

Fecha	Tiempo	Actividad	Proceso / área	Auditor (Iniciales)					
				A	1				
			seguimiento de indicadores educativos. PROCESO GESTIÓN DE LA CALIDAD; SUBPROCESO ATENCIÓN Y SERVICIO AL ESTUDIANTE; Procedimiento; Evaluación de la satisfacción del estudiante. PROCESO GESTIÓN DIRECTIVA; Procedimiento: Supervisión a Coordinaciones de zona y planteles.						
			<i>Sitio Coordinación de Zona IV Xalapa</i>						
28/11/2019	9:00 - 12:00	Entrevista	PROCESO GESTIÓN DIRECTIVA; Procedimiento: Supervisión a Coordinaciones de zona y planteles. PROCESO: DESARROLLO HUMANO; SUBPROCESO: AMBIENTE DE TRABAJO; Procedimiento: Evaluación del ambiente de trabajo			X			
			<i>Plantel 41 Chontla (Zona I)</i>						
28/11/2019	10:00 -15:00	Entrevista	PROCESO: IMPARTICIÓN DE PROGRAMAS DE ESTUDIO Y EVALUACIÓN DEL APRENDIZAJE; SUBPROCESO: SEGUIMIENTO Y SUPERVISIÓN ACADÉMICA; Procedimiento: Medición y seguimiento de indicadores educativos. PROCESO GESTIÓN DIRECTIVA; Procedimiento: Supervisión a Coordinaciones de zona y planteles. PROCESO INFRAESTRUCTURA; SUBPROCESO: INFRAESTRUCTURA FÍSICA; Procedimiento: Mantenimiento a la infraestructura física; SUBPROCESO: Servicios generales; Procedimiento: Limpieza de instalaciones e infraestructura.		X				
			<i>Plantel 22 Chicontepec (Zona II)</i>						
29/11/2019	9:00 a 14:00	Entrevista	PROCESO: IMPARTICIÓN DEL PROGRAMA DE ESTUDIO Y EVALUACIÓN DEL APRENDIZAJE; Procedimiento: Supervisiones Académicas. PROCESO: REGISTRO Y CERTIFICACIÓN; SUBPROCESO: Registro y verificación de calificaciones; Procedimiento: Registro y verificación de calificaciones. PROCESO: GESTIÓN DE LA CALIDAD; SUBPROCESO: Atención y servicio al estudiante; Procedimiento: Atención a quejas del estudiante		X				

Fecha	Tiempo	Actividad	Proceso / área	Auditor (Iniciales)					
				A					
			(Buzón virtual de quejas y sugerencias del estudiante).	1					

## Resumen de la Auditoría

### 1. Objetivos de la Auditoría:

Los Objetivos de esta Auditoría son:

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

### 2. Resultados de Auditorías Previas:

Se han revisado los resultados de la última auditoría de este sistema, en particular para asegurar que se han implementado la corrección y acción correctiva apropiadas para tratar cualquier no conformidad identificada.

No. de no conformidades de Auditorías previas	Mayor	0	Menor	7
No. de no conformidades cerradas	Mayor	0	Menor	7
No. de no conformidades re-emitidas	Mayor	0	Menor	0

Esta revisión ha concluido que:

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

No. de No Conformidad	Cláusula Asociada	Evidencia de Verificación
1/7	<u>9.1.3</u>	<u>Diseño en Excel de un instrumento para realizar un análisis histórico del indicador eficiencia terminal y otros. En el caso particular del plantel San Andrés presentó sus correcciones correspondientes.</u>
2/7	<u>7.1.3</u>	<u>Desarrollo Patrimonial presentó durante la presente auditoría el programa anual de mantenimiento de infraestructura física del 2019 presentando un avance significativo y presentó el programa del 2020 en relación a los tres prototipo de plantel.</u>
3/7	<u>8.5.1</u>	<u>Elaboración del instructivo de llenado para la guía de observación del desempeño docente.</u>
4/7	<u>7.2</u>	<u>El departamento de Superación de personal instituyó la aplicación del instrumento de evaluación de la eficacia de la capacitación docente.</u>
5/7	<u>7.5.3.1</u>	<u>Se actualizaron los requisitos reales de la operación de envío y recepción de documentación y paquetes.</u>
6/7	<u>4.2</u>	<u>En la minuta de la Revisión por la dirección del 30 de octubre indica los 4 acuerdos relativos para la conclusión de la determinación de los estudios de contexto y la matriz de partes interesadas.</u>
7/7	<u>5.3</u>	<u>Se elaboró un procedimiento operativo denominado Supervisión a Coordinaciones de Zona y Planteles.</u>

#### 2.1. Verificación de todos los Reportes de Auditoría de BVQI Mexicana del Ciclo Previo.

n/a

### 3. Entradas Básicas y Planeación Inicial.

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

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

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

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

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

Procesos:

Gestión Directiva

Gestión de la Calidad

Procesos Sustantivos:

Difusión de Planteles y Selección de estudiantes

Inscripción de Estudiantes

Impartición del Programa de Estudio y Evaluación del Aprendizaje

Registro y Certificación

Procesos de Apoyo:

Comunicación Interna y Externa

Gestión de Recursos Materiales

Desarrollo Humano

Gestión de Recursos Financieros

Infraestructura

Direcciones Funcionales:

Dirección de Planeación y Programación de Presupuesto

Dirección Académica

Dirección de Operación Regional

Dirección Administrativa

Dirección de Asuntos Jurídicos

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

### 4. Personas Clave Entrevistadas/ Involucradas.

Oficinas Centrales

Nombre	Departamento/ Proceso
David Calderón Ruiz	Jefe del Departamento de las Tecnologías de Información de COBAEV
Enrique Cancino Acuña	Responsable de la Oficina de Sistemas
Paulina Sánchez Roustand	Analista de sistemas
Oscar Adán Ruiz Lagunes	Programador
Andrés Aguirre Juárez	Director General
Rosa María Alvarez Vista	Jefe del Departamento de Desarrollo Patrimonial
Gabriela Rdz. Nolasco	Enlace del SGC
Eva Jazmín Sola Murillo	Analista Técnico
Cristian Rafael Hdz. Hdz	Coordinador de Enlaces del SGC de la Dirección de Operación Regional
Jorge Ramírez Bibiano	Analista Administrativo
Néstor Abel Miranda Landa	Analista Técnico



Fredy Domínguez Jácome	Analista Técnico
Lorenzo José Francisco Uribe Rivera	Analista Administrativo
Mayra Ledezma Ortíz	Jefe del departamento de servicios escolares
Fabiola Lara Zumaya	Enlace del SGC
Margarita Elizabeth Huesca Tamariz	Analista administrativo
Hammurabi Armenta Fernández	Enlace Interinstitucional de Auditores
Indra Margarita Martínez Zamudio	Representante de la Dirección del SGC
María Nélica Godínez Torres	Analista de Gestión de Calidad
Iván de Jesús Acosta Sánchez	Analista
Montserrat Amaro García	Jefa de Departamento Evaluación educativa
Rosario Hernández Ronzón	Analista del departamento de evaluación
Lulú Valdéz Medina	Analista del departamento
Silvia Castillo Caballero	Analista del departamento
Martha Elena Coronel Yáñez	Encargada del Departamento de Servicios Docentes
María Eida Rdz. Trujillo	Jefa de Materia y Enlace Técnico de la Calidad
Evelin Hdz. Romero	Apoyo Académico y Enlace de la Calidad
Rafael Martín Gómez Escalante	Analista de Licitaciones
Rocío García Casiano Bustamante	Enlace del SGC
Sergio Alejandro Muñoz Quintanar	Jefe de Recursos Materiales y Servicios Generales
Enedina Garay Romero	Analista de Compras
Rubí del Recuerdo Rdz. Robledo	Auditor Líder
Minerva Eduardo del Ángel	Auditor
Zamira Chantal Aguilar González	Auditor
Mario Alberto Pérez Llado	Auditor
María Nelida Godínez Torres	Analista

## Planteles 68 Coatzacoalcos II, 53 Zaragoza y 56 Fortín de las Flores y Coordinación zona IV

Nombre	Departamento/ Proceso
PLANTEL 68	
Karla Edith Velasco Vázquez, Montserrat Espinosa Lara	Difusión en planteles
Karla Edith Velasco Vázquez	Indicadores educativos y seguimiento a resultados
Yadira Rasilla Solano	Registro y verificación de calificaciones
Montserrat Espinosa Lara	Evaluación de la satisfacción del estudiante
Ida Isabel Algarín Gonzalez	Impartición de programas de estudio y evaluación del aprendizaje
PLANTEL 53	
Ida Isabel Algarín Gonzalez	Supervisiones Académicas
Flora Edith Muñoz González, Marcos Eloy González Martínez	Buzón de quejas y sugerencias del estudiante
Flora Edith Muñoz González, Marcos Eloy González Martínez	Mantenimiento a la infraestructura física
Flora Edith Muñoz González	Difusión en planteles
PLANTEL 56	
Yessica Amaro Romero	Indicadores educativos y seguimiento a resultados
Estefanía Rodríguez González	Evaluación de la satisfacción del estudiante
Yessica Amaro Romero	Supervisión a coordinaciones de zona y planteles
COORDINACIÓN IV	
Rosalba Aguilar Velázquez	Evaluación del ambiente de trabajo

## Planteles 41 Chontla (Zona I) y 22 Chincotepec (Zona II)

Plantel 41 Chontla (Zona I)	
Nombre	Departamento/ Proceso
María del Carmen Zavaleta Hoyos. Responsable académicos	Difusión de planteles y selección de estudiantes
María del Carmen Mar Ponce – Jefa de Control escolar	
Lorena Pazarón Bermán – Responsable Administrativa	Infraestructura
Plantel 22 Chincotepec (Zona II)	

Mayanin Márquez Zúñiga – Subdirectora Académica	Impartición del programa de estudio y evaluación del aprendizaje
Irene Hernández Lozano – Responsable de control escolar Griselda de la Cruz de la Cruz – Auxiliar de Control escolar	Registro y Certificación
Manuel Ricardez Bernal – Director del Plantel Javier Martínez Hernández – Auxiliar Académico	Gestión de la calidad

## 5. Hallazgos de la Auditoría:

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

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

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

### 5.1. Contexto de la Organización y Partes Interesadas.

#### Antecedentes

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

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

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

#### Comprensión de la organización y su contexto

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

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

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

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

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

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

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

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

### **Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas.**

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

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

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

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

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

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

Este servicio se proporciona a través de los procesos de:

Gestión Directiva  
Gestión de la Calidad

Procesos Sustantivos:

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

Procesos de Apoyo:

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

Plan DIES. Desarrollo Integral del Estudiante. Objetivo General.

Implementar a lo largo del proceso de formación del bachiller estrategias didácticas e instrumentos que permitan el registro, seguimiento y valoración de competencias genéricas y desarrollo de habilidades socioemocionales a través de la utilización de proyectos y subproyectos que promuevan un espacio de apoyo

académico y socioemocional alterno que posibilite la formación integral del estudiantado como una forma de coadyuvar en la construcción de su proyecto de vida.

No Conformidad: La Organización no se está asegurando que los procesos determinados como necesarios para el sistema de gestión de la calidad hayan determinado la totalidad de sus entradas requeridas y las salidas esperadas así como secuencia y la totalidad de las interacciones de estos procesos.

Aún y cuando para el SGC se declaró un formato particular para declarar las entradas y salidas de cada proceso, las documentadas no comprenden la totalidad de las interacciones que durante la auditoría y a través de los diversos procedimientos se llevan a cabo de manera efectiva.

## 5.2. Validación del Alcance y No Aplicabilidad.

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

[Alcance:

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

El plan de auditoría para la visita de vigilancia 1 de 2 incluyó para efectos de validación del alcance referido en los planteles, a los planteles:

1.- Plantel 68 Coatzacoalcos II (Zona VIII); con los procedimientos: Difusión en planteles, Medición y seguimiento de indicadores educativos, Registro y verificación de calificaciones y Evaluación de la satisfacción del estudiante.

2.- Plantel 53 Zaragoza (Zona VII); con los procedimientos: Atención a quejas del estudiante (Buzón virtual de quejas y sugerencias del estudiante), Mantenimiento a la infraestructura física y Limpieza de instalaciones e infraestructura.

3.- Plantel 56 Fortín de la Flores (Zona VI); con los procedimientos: Difusión en planteles, Medición y seguimiento de indicadores educativos, Evaluación de la satisfacción del estudiante y Supervisión a Coordinaciones de zona y planteles.

4.- Plantel 22 Chincotepec (Zona II); con los procedimientos: Supervisiones Académicas, Registro y verificación de calificaciones y Atención a quejas del estudiante (Buzón virtual de quejas y sugerencias del estudiante).

5.- Plantel 41 Chontla (Zona I); con los procedimientos: Medición y seguimiento de indicadores educativos, Supervisión a Coordinaciones de zona y planteles, Mantenimiento a la infraestructura física y Limpieza de instalaciones e infraestructura.

6.- Coordinación de Zona IV Xalapa; con los procedimientos: Supervisión a Coordinaciones de zona y planteles y Evaluación del ambiente de trabajo.

7.- Oficinas centrales: con los procedimientos: Desarrollo de sistemas de información, Liderazgo y compromiso, Mantenimiento a la infraestructura física, Registro y verificación de calificaciones, Supervisión a Coordinaciones de zona y planteles, Evaluación de la satisfacción del estudiante, Revisión por la dirección del Sistema de Gestión de la Calidad, Auditoría interna, Medición y seguimiento de Indicadores educativos, Impartición de programas de estudio y evaluación del aprendizaje, Procedimiento: Evaluación de proveedores.

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

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

### 5.3. Logro de la Política y los Objetivos.

La Política de la calidad:

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

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

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

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

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

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

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

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

Requerimientos legales y regulatorios aplicables:

#### Constituciones:

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

#### Leyes:

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

#### Códigos:

- Código Financiero para el Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave vigente.
- Código Fiscal de la Federación vigente.

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

**Decretos:**

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

**Reglamentos:**

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

**Manuales:**

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

**Políticas Públicas:**

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

**Acuerdos:**

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

**Contratos:**

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

**Normas:**

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

**5.4.1. General.**

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

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

**5.4.2. Liderazgo**

- La Política del Sistema de Gestión.  
Es adecuada a la misión y visión de la Institución;  
Proporciona un marco de referencia para establecer y revisar los objetivos de la calidad;  
Incluye el compromiso de cumplir con los requisitos del servicio educativo y mejorar continuamente la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad;

- Estructura organizacional, roles, responsabilidades y autoridades  
Se verificó que el COBAEV cuenta con una estructura organizacional Central y por Plantel.

La Dirección General del COBAEV asigna la autoridad y las responsabilidades de acuerdo al Manual de puestos y funciones para el caso de directivos y administrativos, y al Manual de perfiles profesionales para los docentes. Asimismo, las responsabilidades y autoridades están incluidas en la Información documentada del SGC.

#### 5.4.3. Planificación.

- El COBAEV cuenta con el Procedimiento de Control de: Información Documentada, para establecer los lineamientos para la creación, actualización, distribución, mantenimiento, conservación y control de la Información documentada, del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) del Colegio de Bachilleres del Estado de Veracruz (COBAEV)
- El COBAEV cuenta con una estructura documental cuyo acceso está en la dirección:  
<http://www.cobaev.edu.mx/SGC2015/documento.php>

Los Objetivos del COBAEV son:

De la revisión por la dirección del 30 de octubre de 2019:

Objetivo 1: Lograr que la matrícula total de estudiantes sea igual o mayor que el ciclo escolar anterior.

Objetivo 2: Lograr como mínimo el 74% de eficiencia terminal.

Objetivo 3: Lograr como mínimo que el 78% de los estudiantes egresados que presentaron examen de admisión sean aceptados en alguna institución de Educación Superior.

Objetivo 4: Lograr como mínimo el 80% de satisfacción del estudiante con respecto al servicio educativo que recibe en planteles.

Objetivo 5: Lograr como mínimo el 80% del desempeño docente.

Objetivo 6: Lograr como mínimo el 80% del desempeño directivo y administrativo.

Objetivo 7: Lograr como mínimo el 80% de satisfacción del personal con respecto al ambiente de trabajo.

#### 5.4.4. Implementación y Operación.

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

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

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

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

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

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

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

#### 5.4.5. Monitoreo y Medición.

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

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

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

#### 5.4.6. Mejora.

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

#### 5.5. Fortalezas del Sistema de Gestión.

1.- La comunicación interna y externa se realiza con toda la formalidad necesaria a través de oficios, circulares, minutas por lo tanto no se deja lugar a errores en la indicación de instrucciones o acuerdos.

2.- Seguimiento y medición eficaces de los objetivos de la calidad y de los indicadores de desempeño.

#### 5.6. No Conformidades.

<b>No Conformidad 01:</b>	
Área:	GESTIÓN DE LA CALIDAD
Clasificación:	Menor
Descripción:	<p>4.4.1 La organización debe determinar los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad y su aplicación a través de la organización, y debe:</p> <p>a) Determinar las entradas requeridas y las salidas esperadas de estos procesos;</p> <p>b) Determinar la secuencia e interacción de estos procesos.</p> <p>La Organización no se está asegurando que los procesos determinados como necesarios para el sistema de gestión de la calidad hayan determinado la totalidad de sus entradas requeridas y las salidas esperadas así como secuencia y la totalidad de las interacciones de estos procesos.</p> <p>El documento Descripción y medición de los procesos, versión no. 1 de fecha: 16/08/2018, para los 11 procesos determinados como necesarios para el sistema de gestión de la calidad, no presenta para cada uno de estos procesos la totalidad de las entradas requeridas y las salidas esperadas dadas por las interacciones entre los mismos.</p>

#### Nota:

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



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

Las Acciones Correctivas para atender las No Conformidades **menores** deben ser realizadas y los registros mantenidos junto con la evidencia de soporte.

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

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

Todas las No Conformidades deben cerrarse dentro de los 90 días posteriores al final de la Fase 2 o Auditoría de Vigilancia.

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

■ **contacto.certificacion@mx.bureauveritas.com**

#### **5.7. Observaciones.**

n/a

#### **5.8. Oportunidades de Mejora.**

1.- Ponderación de los aspectos evaluados que integran los temas de la encuesta de satisfacción del alumno para que los académicos tengan más impacto que los de los servicios de infraestructura.

2.- Determinación cuantitativa de la eficacia del sistema de gestión de la calidad a través del desempeño de los indicadores de cada uno de los procesos que integran este sistema.

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

En la página [www.cobaev.edu.mx](http://www.cobaev.edu.mx) no se utiliza el logo del organismo certificador ni el de la casa acreditadora.

Asimismo, en ningún documento interno del sistema de gestión de la calidad.

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

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

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

No se presentaron opiniones divergentes.

#### **8. Acciones de Seguimiento acordadas.**

ninguna

#### **9. Cumplimiento al Plan de Auditoría.**

Se cumplió eficazmente el plan de la auditoría.

#### **10. Conclusión.**

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

## 11. Recomendación.

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

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

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

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

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

- Continua sujeta a un Cierre de Acciones Correctivas a través de una Revisión Documental;

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