



Informe de evaluación.

Colegio de Bachilleres del Estado de Veracruz

**Autor del
informe**
Fecha de visita
inicial

Gerardo Hernandez
06/04/2015

Pagina 1 de 34

...making excellence a habit.™

Introducción.

Este informe ha sido compilado por Gerardo Hernandez y se relaciona con la actividad de evaluación detallada más abajo

Visita ref /tipo/fecha/duración	Certificado / Norma	Dirección del Sitio
8158427 Auditoria de Recertificacion (RA Opt 2) 06/04/2015 1.5 día(s) Nº de empleados: 43	FS 545531 ISO 9001:2008	Colegio de Bachilleres del Estado de Veracruz Americas #24 Col. Aguacatal Xalapa Veracruz CP 91130 México
8347139 Auditoria de Recertificacion (RA Opt 2) 06/01/2015 1 día(s) Nº de empleados: 3	FS 545531 ISO 9001:2008	Colegio de Bachilleres del Estado de Veracruz Plantel Tantoyuca Arista S/N Col. Rastro Nuevo Tantoyuca Veracruz C.P. México
8347140 Auditoria de Recertificacion (RA Opt 2) 06/02/2015 1 día(s) Nº de empleados: 3	FS 545531 ISO 9001:2008	Colegio de Bachilleres del Estado de Veracruz Plantel La Constitucion Carretera Alamo-Tihuatlan Km. 18 Temapache Veracruz C.P. 92730 México
8347141 Auditoria de Recertificacion (RA Opt 2) 06/03/2015 1 día(s) Nº de empleados: 3	FS 545531 ISO 9001:2008	Colegio de Bachilleres del Estado de Veracruz Plantel Mecatepec Av. 21 de Marzo S/N Col. Manantial Tihuatlan Veracruz C.P. 92900 México
8347144	FS 545531	Colegio de Bachilleres del

Auditoria de Recertificacion (RA Opt 2) 06/02/2015 1 día(s) Nº de empleados: 3	ISO 9001:2008	Estado de Veracruz Plantel Jaltipan Vicente Guerrero S/N Col. Agraria Jaltipan Veracruz C.P. 96290 México
8347145 Auditoria de Recertificacion (RA Opt 2) 06/03/2015 1 día(s) Nº de empleados: 3	FS 545531 ISO 9001:2008	Colegio de Bachilleres del Estado de Veracruz Plantel Ixhuatlan del Sureste Carr. Ixhuatlan-Nanchital Km.1 Ixhuatlan Veracruz C.P. 96365 México
8347161 Auditoria de Recertificacion (RA Opt 2) 06/04/2015 1 día(s) Nº de empleados: 3	FS 545531 ISO 9001:2008	Colegio de Bachilleres del Estado de Veracruz Plantel Coatzacoalcos Av. Universidad Veracruzana S/N Km. 9.5 Col. El Tesoro Coatzacoalcos Veracruz C.P. 96536 México
8347162 Auditoria de Recertificacion (RA Opt 2) 06/04/2015 1 día(s) Nº de empleados: 3	FS 545531 ISO 9001:2008	Colegio de Bachilleres del Estado de Veracruz Plantel Xalapa Blvd. Arco Vial Sur Col. Lomas Verdes Xalapa Veracruz C.P. 91180 México

El objetivo de la evaluación era llevar a cabo una nueva evaluación de la certificación vigente para asegurar que todos los elementos de la propuesta de alcance de inscripción y los requisitos completos de la norma de gestión se aborden con eficacia por el sistema de gestión de la organización. Si esta visita es parte de una evaluación multi-ubicación, la recomendación final estará supeditada a los resultados de todas las evaluaciones.

Resumen de Dirección.

Autor del informe

Gerardo Hernandez

Fecha de visita inicial

06/04/2015

Conclusión Global

Estamos muy contentos de recomendar la continuación de su certificación.

La recomendación está sujeta a la presentación y aceptación del plan del cliente acción correctiva.

Los objetivos de esta evaluación han sido alcanzados.

Me gustaría dar las gracias a todos los participantes de auditoría por su asistencia y cooperación que permitió la auditoría se desarrolle sin problemas. Las áreas evaluadas en el transcurso de la visita se encontraban en general conformes.

Acciones correctivas con respecto a no conformidades levantadas en la última evaluación han sido revisadas y se encontró que fueron eficazmente implementadas

3 Fueron identificadas no conformidades que requieren atención. Ésta, junto con otros hallazgos, está contenida en secciones posteriores del informe.

Una conformidad menor está relacionada con un lapso bien identificado, que por si solo no implica un quiebre en la habilidad del sistema de gestión en el control efectivo del proceso para el cual fue diseñado. Es necesario investigar la causa raíz de cualquier caso para poder determinar la acción correctiva. La acción propuesta deber ser revisada para la implementación efectiva en la próxima auditoria.

Por favor presente un plan a BSI detallando la causa de la no conformidad y su propuesta de acción correctiva, con responsabilidades y tiempos adjudicados El plan será presentado no más allá de 06/30/2015 por e-mail o fax a su evaluado, haga referencia al número de informe

Requerimeintos Mandatorios-Recertificacion.

El sistema de Gestión en lo general muestra cumplimiento a requisitos, en el historial de visitas los hallazgos han sido resueltos generando la confianza de que el sistema sigue mejorando sustantivamente; Los retos identificados tales como la gestión de recursos y el mejoramiento académico muestran mejoramiento en algún nivel por lo que podemos concluir que la expectativa ha sido cubierta a este punto.

Es una expectativa que el mejoramiento se de de una forma más acelerada, sin embargo podemos recomendar la re certificación.

Estrategia y objetivos:

Resumen de los Objetivos de la Calidad Cuantitativos:

OC / Eficiencia Terminal / Meta 73% / FY2014: 77.11%, FY '2013: 67.59%, FY 2012:74.57;

OC / Lograr como mínimo que el 75% de los estudiantes egresados sean aceptados en alguna Institución Educativa Superior / Meta 75% / FY2014: 80%; FY 2013: 77%; FY 2012: 77%

OC/ Lograr como mínimo que el que Índice de Desemp. del Personal / Meta 75% / FY2014: 85.02%; FY 2013: 70.80%, FY2012: 82.90%;

OC/ Índice de Desempeño del Personal Directivo y Administrativa/ Meta 75%/ FY2014:81.60%; FY 2013: 85.70%, FY 2012: 91.10;

OC/ Satisfacción del Personal / Meta 75% / FY '14: 80.20%; FY 2013: 81.10%, FY 2012: 82.50%;

OC/ Satisfacción del Estudiante / Meta 75% / FY '14: 77.20%; FY 2013: 76.43; FY 2012: 77.73%;

De forma adicional 26 de 28 indicadores muestran cumplimiento de metas.

La Estrategia actual se basa en seguir mejorando la parte académica por que la tendencia apuntala la esencia del certificado.

Revisión de progreso:

Ver la sección anterior, la tendencia es a la mejora en lo general.

Autor del informe

Fecha de visita inicial

Gerardo Hernandez

06/04/2015

Revisión del plan de certificación:

El cálculo fue realizado y validado por la vicepresidencia de Operaciones, la distribución de días por centro de trabajo se basa en conformar la estrategia comercial, pero en todos los casos la duración de la auditoría muestra el cumplimiento esperado a MD5.

BSI Client Management imparcialidad:

En este ciclo el auditor líder confirma su independencia como es requerido; La Relación se muestra libre de conflicto de intereses.

Recomienda seguir con el ciclo de certificación ?

Yes

Exclusiones

Exclusions of the standard are not permitted for certificate : FS 545531

Áreas evaluadas y hallazgos.

Planteles :

Plantel No.37 Mecatepec

En relación al cumplimiento de los objetivos de la calidad se observa en general cumplimiento a las metas establecidas, se presenta los siguientes resultados:

OC / Eficiencia Terminal / Meta 73% / 2013: 76.8%, 2014: 71.73%

OC/ Lograr que los estudiantes egresados que presentaron examen de admisión , sean aceptados en alguna Institución de Educación Superior / Meta 75%/ 2013: 75.2%, 2014: 76.71%

OC/ Índice de Desempeño del Personal/ Meta 75%/ 2013: 78.13%, 2014: 84.33%;

OC / Indice de Desempeño de persona directivo y administrativo / Meta 75%/ 2013: 81.9%, 2014: 85.90%;

OC/ Satisfacción del Personal / Meta 75%/ 2013: 81.9%, 2014: 78.42%;

OC/ Satisfacción del Estudiante / Meta 75%/ 2013: 74.67%, 2014: 76%;

KPI / Índice de Aprobación / 2014-B: 66.06% (COBAEV 68.17);

KPI / Índice de Reprobación / 2014-B: 33.94%;

KPI /Deserción / 2014-B: 1.31%;

Monitoreo de auditor /Quejas: 2013:1, 2014:0 y 2015: 0;

Monitoreo de auditor / Servicios No Conformes / FY '2014: 0 (Se pregunta que sería un Servicio No Conforme, con respuestas tales como utilizar un programa obsoleto, reincidencia de faltas afectando el programa, emisión incorrecta de certificados; conforme al procedimiento de Control de Servicio No Conforme Versión 3 de fecha del 20/05/2010);

Cuando no se cumplen las metas se han generado los analisis de información y las acciones correcciones y correctivas según se requieran, por ejemplo se muestra la acción correctiva asociadas a las actividades tales como Reuniones con padres de familia, asesorías personalizadas y seguimiento con el programa DIES, comprometidas para finales del mes de marzo, Difusión de Becas, entre otras.

Acción preventiva para mejorar aspectos de higiene, funcionamiento de las plataformas tecnológicas, condiciones de seguridad fechada al día 14 de Mayo del 2015 con folio 02; Se contrato a 2 personas más para el área de intendencia, construcción de área perimetral, Instalación de ventiladores de pared 4 por aula, el personal se capacitó en temas tales como Elaboración de planeación didáctica basada en competencias en el mes de Enero, Trabajo Colaborativo en el mes de Mayo del 2015, entre otras.

Autor del informe

Fecha de visita inicial

Gerardo Hernandez

06/04/2015

Existe un análisis por asignatura de los porcentajes de reprobación, donde sobresale Química II con un 33.48% e Informática II con un 35.27%; Se muestran acciones preventivas folio 894 fechada del 20/05/2015 con actividades tales como entrevistas con padres de familia, atención personalizada y sesiones extra clase; En el caso de la Asignatura Informática II se muestra la acción 895 de fecha del 19 de Mayo del 2015 con actividades de Atención personalizada a los alumnos con problemas de reprobación, entre otras.

En relación a las quejas del cliente existe un libro de quejas y sugerencias del estudiante, así mismo existe un buzón en línea; Básicamente no se identifican en lo general casos registrados.

En el caso del buzón de contraloría general la última queja registrada es del mes de mayo del 2014 con descripción asociada a fallas en la Sanidad de alimentos en cafetería y actitud de Responsable de Puerta; Estudio Sanitario con fecha 22 de Septiembre, el tema luce solventado.

Respecto al proceso de impartición de la enseñanza, se mostró el procedimiento de Impartición de Programas de Estudio Versión 3 de fecha 18/05/2015; Se soporta la operación con documentos normativos tales como Programas de Estudios, Actas de Academia Local y Estatal, Guía para la Planeación Académica, entre otros.

Se recibe y valida mapa curricular, programas de estudio y calendario escolar; Se realizan las academias estatales y/o locales correspondientes de donde se desprenden la dosificación de contenidos; El Coordinador de Zona es responsable de la Distribución de los productos de academia, El docente procede a elaborar la planeación académica y sus entregables.

Se cuenta con calendario de evaluaciones parciales; Cada Docente elabora los instrumentos de evaluación; Los Exámenes son entregados para la validación por parte del Responsable Académico y/ Director de Plantel.

El docente aplica y califica las evaluaciones de cada periodo, determina la calificación, hace el registro de calificaciones en el sistema CODISE, se cuentan con listas de Excel para el registro de Calificaciones en Excel.

Entradas tales como actas de academias, se realizan las planeaciones que incluyen dosificación programática, planeación didáctica, plan de evaluación y las rubricas (Analítica y Didáctica respectivamente); Se revisan los casos de Química II Grupos 201, 202 y 2013 del Docente Sofía Cardona Rodríguez (Particularmente el Bloque 1 con una ponderación del 28%), esta asignatura procede con Academia Estatal; Rafael Ortega Almanza Asignatura Informática II Grupos 201, 202 y 203 1er. Parcial Bloques I y II (30%), así como el tercer parcial donde se solicitan 2 rubricas holísticas (En la planeación didáctica se estipula Poner interactivo multimedia 10% y Desarrollo y exposición educativo multimedia con herramientas de la web 2.0 con un valor del 20%; Sin embargo las rubricas no se muestran existentes o consistentes), en este parcial se complementa con el examen con lo que se suma el 40%; Finalmente se muestra el caso de la docente Josefina Ortiz Santes de la Asignatura Taller de Lectura y Redacción II Grupos 201, 202, 203, 204 y 205 se revisan el primer parcial con un valor del 30% y segundo parcial con un 40% (El cual presenta inconsistencia en los porcentajes citados), el instrumento de competencia genérica pesa 3% pero en la planeación pesa 5%), entre otros.

Se muestra un oficio DA/SD/CBV / 23/2015 fechado del 27 de Febrero donde se detalla que la Guía para la Planeación Académica se encuentra en revisión para alinearlas a las Competencias Genéricas;

En relación a la supervisión académica y las políticas descritas en el procedimiento correspondiente Rev.4 de fecha del 23/02/2015, la supervisión se basa en criterios tales como el cumplimiento de los programas así como la evaluación por calendario;

Se considera 3 tipos de supervisiones requeridas, las complementarias (Anuales, última realizada durante el mes de Febrero), las cuales detonan en donde se requiere en supervisiones presenciales; Se revisan las constancias y las guías complementarias (que deben ser firmadas por el Director, Subdirector y/o Responsable Académico, las cuales no están disponibles.

Se observan los casos de los docentes:

Rafael Ortega Almanza (Organización Requiere Desarrollo; Contribución con el ambiente requiere desarrollo; Participación en Proyectos de Mejora);

Josefina Ortiz Santes (Desarrollo, Ejemplar y Ejemplar);

Sofía Cardona Rodríguez (Maduro, Maduro y Ejemplar).

Las acciones de corrección se muestran implementadas desde el punto de vista de complementar los documentos.

Se elaboran las Supervisiones Integrales por Periodo Parcial para establecer cumplimiento en los entregable, con base a los resultados determina que se cuente con las Supervisiones requeridas, para un plantel tipo B como el caso de Mecatepec se consideran 2 evaluaciones por docente al semestre, (actualmente se cuenta con el cumplimiento ya de al menos 1 para todos en algunos casos se han completado 2);

Se muestra evidencia de la supervisión académica presencial para los casos de los docentes Sofia Cardona Rodríguez realizada el 27 de Marzo del 2015 en el grupo 405 ; Josefina Ortiz Santes del 14 de Mayo del 2015 para Asignatura Psicología II del Grupo 603 sin observaciones; Sofía Cardona Rodríguez de Asignatura Matemáticas IV en grupo 405 Sin Observaciones; Finalmente el caso de Rafael Ortega Almanza de la Asignatura de Informática II de fecha del 4 de Marzo del 2015 en el grupo 201 con un total de 8 condiciones evaluadas como en desarrollo, así como sugerencias tales como aplicar la evaluación formativa mediante la retroalimentación de tareas, trabajos y exámenes; El procedimiento solicita la generación de un registro con las solventación el cual debe ser integrado al portafolio y con seguimientos conforme a lo establecido en el documento para "Propuestas para realizar Solventaciones" (Este documento refiere el uso del formato "Supervisiones académicas / Solventaciones) el cual responde a los oficios generados por el área de Supervisiones Académicas.

Se muestra evidencia de las Supervisiones Académicas realizadas por el Personal de la Coordinación, en los casos de los docentes Imelda Pulido/ Análisis Clínicos con Base a las normas Oficiales; Jessica Guerrero Solis / Registrar Operaciones de Crédito y Cobranza; Mercedes Velázquez Chino / Registrar Operaciones de Crédito y Cobranza, retroalimentados el 11 de Marzo del 2015. En los casos del personal que tuvo observaciones se muestran planes de trabajo de mejoramiento; Se identifica el documento para "Propuestas para realizar Solventaciones" (Este documento refiere el uso del formato "Supervisiones académicas / Solventaciones) el cual responde a los oficios generados por el área de Supervisiones Académicas; Las acciones se deben documentar y reportar en un plazo no mayor a 5 días después de recibir el documento al desempeño docente, Ver (NC).

Respecto a las actividades requisitadas en el procedimiento de Registro y Verificación de Calificaciones Rev.2 de fecha del 16 de abril del 2014; Los docentes capturan calificaciones en CODISE, se imprimen boletas de calificaciones y reporte de validación de Calificaciones y se solicitan firmas de aprobación, se entregan a la Coordinación quienes las validan y regresan un registro de verificación; Las calificaciones se Imprimen y son entregadas a los alumnos/ Padres de Familia.

Se revisan casos de la Maestra Sofía Cardona Rodríguez Asignatura Química I (1203) grupo 101 de las matriculas ejemplo la 0001 Aguilar González Calif. 19, 0038 Cruz González calif 0, 0263 Leiva García Calif. 11.5; Informática 1 (1411) en el segundo parcial del periodo 2014-B Docente Rafael Ortega Almanza Grupo 102 de los alumnos matriculas 0003 Agustín Cruz José Javier 20%, 0036 Cruz Juárez Beatriz 0% y 0106 Leiva Bauza Renson Eliel 10%; En el tercer parcial de la asignatura Taller de Lectura y Redacción 1 clave 1401 Docente Josefina Ortiz Santos en los casos de los alumno 005 Alejandro Mendoza Miguel Angel 26.5%, 0062 García Mendez María del Rosario 26%, 0119 Martínez Bautista Joan Isaías 22.5%, entre otros.

Se muestran las evidencias físicas (tales como Lista de asistencia y evaluación, exámenes) así como los registros electrónicos en el sistema de información existe conformidad con las calificaciones y datos generales capturados, proceso en lo general efectivo.

En relación al mantenimiento se validan registros de verificación trimestral (Se muestra el del fechado en Marzo del 2015); Cuando situaciones no ideales con identificadas, se gestiona el recurso; Por ejemplo Cambio de Lámparas en Grupo 403, entre otros; Destapar 2 muebles, Fugas de agua en sanitarios, entre otros.

Cuando fallas son corregidas evidencias se muestran disponibles, por ejemplos Mantenimientos de Drenajes, cambios de balastras, entre otros;

Se muestra evidencia de la aprobación del 26 de Mayo del 2014 de un presupuesto por \$21,946 de laboratorio; Se realizó una gestión secundaria para la habilitación de la Infraestructura.

Plantel No.55 Tantoyuca

Plantel Tipo A, Total de Alumnado aproximado: 553 / 2 Turnos.

En relación al cumplimiento de los objetivos de la calidad se observa en general cumplimiento a las metas establecidas, se presenta los siguientes resultados:

OC / Eficiencia Terminal / Meta 73% / 2013: 82.4%, 2014: 82.56%

OC/ Lograr que los estudiantes egresados que presentaron examen de admisión , sean aceptados en alguna Institución de Educación Superior / Meta 75%/ 2013: 83.2%, 2014: 98.15%

OC/ Índice de Desempeño del Personal Docente/ Meta 75%/ 2013: 52.8%, 2014: 55.72%;

OC / Índice de Desempeño de persona directivo y administrativo / Meta 75%/ 2013: 93.1%, 2014: 79.40%;

OC/ Satisfacción del Personal / Meta 75%/ 2013: 80.02%, 2014: 76.28%;

OC/ Satisfacción del Estudiante / Meta 75%/ 2013: 76.9%, 2014: 77.16%;

Conforme al procedimiento de Medición de Indicadores Educativos Versión 2 de fecha del 15/02/2014 copia controlada 0096 se muestra los siguientes resultados:

KPI / Índice de Aprobación / 2014-B: 66.55% (COBAEV 68.17%);

KPI / Índice de Reprobación / 2014-B: 33.45%;

KPI /Deserción / 2014-B: 1.92%;

Monitoreo de auditor /Quejas: 2013:1, 2014:0 y 2015: 0;

Monitoreo de auditor / Servicios No Conformes / 2014: 0, YTFD 2015:0;

Se presenta la acción preventiva folio 1 de fecha del 06/02/2015 para la disminución del objetivo del Índice de desempeño del personal directivo y administrativo con reunión con el personal entre el 16 al 31 de julio para reforzar conocimientos básicos del subsistema, en proceso de implementación.

Acción preventiva para el ambiente de trabajo (Satisfacción del empleado) con fecha del 06 de febrero; Causas asociadas a Temperatura ambiente, nivel de ruido, funcionamiento de plataforma tecnológicos; Cambio de Instalaciones en el mes de Abril así como el reporte de parte del académico sobre fallas en el sistema CODISE; en verificación de efectividad.

Se presenta el plan de acción correctiva 2 con fecha del 29 de Mayo para

Reproducción del Curso de Trabajo Colegiado con fecha del 29 de Mayo del 2015, actividades realizadas en el mes de Febrero; En Verificación de efectividad.

En relación a los indicadores se muestra el registro de Reporte de Indicadores Educativos donde se muestra el análisis y estrategias para mostrar las contramedidas (Las materia primas donde hay reincidencias en las asignaturas de Matemáticas I, Inglés I, Física I e Inglés III); Acciones tales como Elaborar ejercicios aritméticos en clásicos , usar software Geogebra para física, actividades de reforzamientos del material previamente solicitado, entre otros aspectos; El plan vence a finales de Junio.

Respecto al proceso de impartición de la enseñanza, se mostró el procedimiento de Impartición de Programas de Estudio Versión 3 de fecha 18/05/2015; Se soporta la operación con documentos normativos tales como Programas de Estudios, Actas de Academia Local y Estatal, Guía para la Planeación Académicos, entre otros.

Se recibe y valida mapa curricular, programas de estudio y calendario escolar; Se realizan las academias estatales y/o locales correspondientes de donde se desprenden la dosificación de contenidos ; El Coordinador de Zona es responsable de la Distribución de los productos de academia, El docente procede a elaborar la planeación académica y sus entregables.

Se revisa la carga horaria para la selección de los docentes donde se identifican :

Celestino Fosado Tenorio / Matemáticas II / Grupos 201 al 204 / Parcial 1 / Bloques IX (10%), X (10%), I(10%), II(10%); Sin embargo las rúbricas analíticas ponderan 13%, 13%, 10% y 4% respectivamente

Competencias genéricas no están consideradas en la ponderación de la Planeación Didáctica, valores ponderados de 9%, 9%, 9% y 9% respectivamente.

Dionicio Ramírez Villegas / Inglés II / Grupo 201 al 205 / Se valida primer parcial 30%, El Segundo Parcial 21% (Sin embargo el usado en la lista de cotejo y CODISE es del 40%, 2 Rúbricas con valor del 30% y El examen con 10%);

No cuenta con integración de la rúbrica para evaluar la competencia genérica para el primer parcial; Se cuenta con una rúbrica analítica con valor del 2.5% pero no se ve integrada en la planeación didáctica, no se visualiza considerada; Se considera una rúbrica holística con valor del 8% asociada a la creación de un portafolio pero no se ve disponible dicho instrumento de evaluación.

Bonifacio Rivera Mendoza / Historia de México I / Grupo 201 y 201 / Segundo Parcial con valor del 40% con alcance de Bloques III (15%), IV (15%) y V (15%); La suma de las ponderaciones de la planeación didáctica para el examen refiere 12% (5%, 5% y 2% respectivamente), en la lista de asistencia y evaluación se registro un 10% (Ejemplo de exámenes de alumnos tales como 0011 Avila Ortiz Uziel Jair Calificación de Examen 7, 0012 Aviles Sánchez Jecsán Calificación 8,0206 Alejandra Bautista Alejo Calificación 5; Rúbricas analíticas para la evaluación de competencias genéricas generan 15% de la calificación, pero no están incluidas en la planeación didáctica.

No se evidenció de manera particular la dosificación de contenidos programática.

Calificaciones:

Celestino Fosado Tenorio / Matemáticas II / Grupos 201 al 204 / Parcial 1 / Bloques IX (10%), X (10%), I(10%), II(10%)/ Ejemplos de Alumnos tales como matrícula 0009 Antonio Santiago Susana 39%, 0030 Cruz Francisco Alejandra 14.50%, 0079 García del Ángel Víctor Jesús 39%:

Dionicio Ramírez Villegas / Inglés II / Grupo 202 / Segundo Parcial 40%/ Alumnos Matrícula 0013 Barrenechea Nicolás Yuliza 30%, 5066 Del Ángel Santiago Erik de Jesús 35%; 0103 Herrera Arrieta Francisco de Jesús 28%

Bonifacio Rivera Mendoza / Historia de México I / Grupo 201 Segundo Parcial 40%/ Alumnos tales como 0011 Avila Ortiz Uziel Jair Calificación 31%, 0012 Aviles Sánchez Jecsán Calificación 35%, 0206 Alejandra Bautista Alejo Calificación 32%

Supervisión Académica:

Se validan los casos de los docentes:

Fernanda Flores Rivera /Asignatura Metodología de la Investigación en grupos 601 y 602; De la evaluación complementaria de fecha del 02 de Marzo del 2015 con calificaciones Desarrollo, Maduro, Maduro.

Honorio Hernández Zumaya / Asignatura Capacitación de Contabilidad / Grupo 601C; De la evaluación complementaria de fecha del 19 de Febrero del 2015 con calificaciones Maduro, Maduro, Maduro.

Se solicitan supervisiones integrales, se solicitan 3 por semestre;

A los docentes nuevos se les realiza una supervisión Inicial por ejemplo el caso del docente Bonifacio Rivera Mendoza / Psicología; De la evaluación complementaria de fecha del 02 de Marzo del 2015 con calificaciones Desarrollo, Maduro, Maduro.

Celestino Fosado Tenorio / Matemáticas en 2 y 4to / De la evaluación complementaria de fecha del 26 de Febrero del 2015 con calificaciones Desarrollo, Maduro, Maduro.

Se muestra en la supervisión integral del primer parcial (fecha del 26 de febrero) con falta de entrega de la documentación, la cual fue solventada.

Dionicio Ramírez / Inglés / En 2do y 4to/ De la evaluación complementaria de fecha del 02 de Marzo del 2015 con calificaciones Maduro, Maduro, Maduro.

Se solicitan supervisiones presenciales el procedimiento solicita 3 por docente, a este momento no se cumplen con dichas supervisiones, Tampoco el cronograma indica las fechas de las 3 supervisiones planificadas; por ejemplo en el caso de los docentes Honorio Hernández Zumaya / Asignatura Capacitación de Contabilidad / Grupo 601C; Celestino Fosado Tenorio / Matemáticas en 2 y 4to, Ver NC.

Se muestra memorándum de respuesta a las evaluaciones de parte del área de Supervisiones Académicas con oficio SA/ 409/2014 fechado al 28 de Octubre del 2014; Docentes sin observaciones son los casos de Honorio Hernández Zumaya, Maribel Zumaya Pérez; Con Observaciones son los casos de Elizabeth Sandoval Pérez en asignatura Historia de México II; Dionicio Ramírez Villegas en asignatura de Taller de Lectura y Redacción; María Francisco Martínez Ética y Valores I, Yocelin Vargas Martínez asignatura Biología I.

Mantenimiento a Infraestructura:

**Autor del
informe**

Gerardo Hernandez

Fecha de visita
inicial

06/04/2015

Se muestra recorrido de revisión trimestral de mantenimiento físico fechado del 29 de Mayo del 2015; Sin observaciones que solventar (Instalaciones nuevas con apertura en el mes de abril); Se muestra el registro de Control de Limpieza (Registro Mensual) del mes de Mayo, en el se incluyen limpieza de baños, pasillos, salones, entre otros aspectos.

Conforme al procedimiento de Mantenimiento Preventivo de Infraestructura Tecnológica Versión 2 del 23/04/13 se muestra evidencia de cumplimiento; Al Terminar del semestre se realiza el informe de mantenimiento preventivo a la Infraestructura fechado al 19 de Febrero del 2015 con un total de 9 equipos, próximo evento programado para el mes de Julio y Agosto; Se cuenta con soportes de las fallas de equipos, se muestra la bitácora y las órdenes de servicio, por ejemplo 5 eventos desde Septiembre del 2014, folio 1 No imprime equipo de la Secretaria de Dirección, folio 5 de fecha del 20 de abril cámara no configurada.

Plantel No.51 La Constitución

Plantel Tipo A, Total de Alumnado aproximado: 267 / 1 Turno.

En relación al cumplimiento de los objetivos de la calidad se observa en general cumplimiento a las metas establecidas, se presenta los siguientes resultados:

OC / Eficiencia Terminal / Meta 73% / 2013: 93.7%, 2014: 86.25%

OC/ Lograr que los estudiantes egresados que presentaron examen de admisión, sean aceptados en alguna Institución de Educación Superior / Meta 75%/ 2013: 61.5%, 2014: 80%

OC/ Índice de Desempeño del Personal Docente/ Meta 75%/ 2013: 83.7%, 2014: 84.53%;

OC / Índice de Desempeño de persona directivo y administrativo / Meta 75%/ 2013: 80.5%, 2014: 76.4%;

OC/ Satisfacción del Personal / Meta 75%/ 2013: 78.6%, 2014: 77.35%;

OC/ Satisfacción del Estudiante / Meta 75%/ 2013: 74.39%, 2014: 83.88%;

Conforme al procedimiento de Medición de Indicadores Educativos Versión 2 de fecha del 15/02/2014 copia controlada 0096 se muestra los siguientes resultados:

KPI / Índice de Aprobación / 2014-B: 55.08% (COBAEV 68.17%);

KPI / Índice de Reprobación / 2014-B: 44.92%;

KPI /Deserción / 2014-B: 0%;

Monitoreo de auditor / 2014:04 y 2015: 0;

Monitoreo de auditor / Servicios No Conformes / 2014: 0, YTDF 2015:0;

Se presenta la acción preventiva folio 1 de fecha del 06/02/2015 para la disminución del objetivo del Eficiencia Terminal con fecha de 18 de Abril del 2015, causas asociadas a la situación económica de la comunidad y la situación cultural; Matricula subió de 256 a 267, con evidencia del cumplimiento y verificación de efectividad.

Acción preventiva enfocada al ambiente laboral fechad del 16 de febrero, Causas por falta de Infraestructura; Con plática de sensibilización como contramedida, evidencia luce disponible sobre el cumplimiento de la tarea; Otros factores lucen como causas tales como funcionamiento de la plataforma tecnológica y recursos, se consideran factores que no se pueden mejorar desde el plantel, tema de recursos.

Sobre los indicadores se muestra el reporte de medición, se identifican acciones tales como reuniones con docentes, padres de familia, mantener en el plantel al alumnos que no entregaron tareas, retroalimentación a las asignaturas más bajas, reforzar el programa DIES, entre otras.

Quejas ejemplos son los casos Solicitud de Servicio de Internet (Respuesta: En el mes de Noviembre se hizo una solicitud del servicio, en diciembre se instaló una antena de e-México; Se cuenta con un servicio de red datos particular con costo); Laboratorios en mal estado, pero no hay laboratorios habilitados; Sin embargo se demuestra que hay practicas conducidas por los docentes, se muestra constancias de participación en olimpiadas donde en el plantel se han obtenido los primeros lugares, por ejemplo con fecha del 03 de junio en la olimpiada de Concursos y Experimentos de Física; 23 de Abril en el concurso de Aparatos y Experimentos, entre otros.

Contramedidas se muestran implementadas.

Supervisiones:

Se muestra evidencia de las supervisiones anuales complementarias, las guías de :

Docente Alfredo Olivares / Constancia de SISEC con desempeño registrado como Ejemplar, Ejemplar y Ejemplar; La captura en SISEC indica fecha del 19 de Febrero del 2015.

Evaluación de Conocimientos en SISEC con una calificación de 9.75 (Ultima evaluación de Octubre del 2014);

Nolberto Rivera Ríos / Constancia de SISEC con desempeño registrado como Ejemplar, Ejemplar y Ejemplar; La captura en SISEC indica fecha del 19 de Febrero del 2015; Evaluación de Conocimientos en SISEC con una calificación de 9.13 (Ultima evaluación de Octubre del 2014);

Miguel Angel Velázquez / Constancia de SISEC con desempeño registrado como Maduro, Ejemplar y Ejemplar; Evaluación de Conocimientos en SISEC con una calificación de 9.5 (Ultima evaluación de Octubre del 2014);

Se solicitan las supervisiones integrales del semestre 2015-A, las cuales se revisan 3 veces al semestre; Los registros indican que los docentes en todos los casos entregaron sus documentos académicos; Lucen completadas en su totalidad dichas evaluaciones, fechadas al 18 de febrero, 18 de Mayo y 18 de Marzo.

Se muestra el cronograma correspondiente de evaluaciones presenciales de los docentes; Se planifican evaluaciones entre el día 25 y 19 de Marzo, 27 de Marzo al 30 de Abril y 4 de Mayo al 22 de Junio.

Alfredo Olivares / Evaluaciones en fechas del 29 de abril en asignatura de Matemáticas II en grupo 201 y 12 de Mayo en grupo de Física II en Grupo 402; Falta la Evaluación de Feb-Marzo.

Nolberto Rivera Ríos / Evaluación con fecha del 28 de Abril del 2015 en Asignatura Informática II grupo 202; Falta la Evaluación de Feb-Marzo; El área de Supervisión recomienda estar más pendiente con supervisiones pero solo cuenta con 1 supervisión.

Miguel Angel Velázquez / Evaluación de fecha del 28 de Abril del Grupo 602 en asignatura Filosofía; Con fecha del 29 de Mayo del 2015 en grupo 601 en asignatura Filosofía; con fecha de 28 de Mayo del grupo 602 en asignatura de Psicología II en grupo 602. Falta la Evaluación de Feb-Marzo.

Los registros de guías de evaluación lucen incompletos, campos relevantes tales como la alineación al plan didáctico y aplicación del instrumento de evaluación luce vacíos, ver NC.

Cuando un docente muestra área de desarrollo evidencia de solventación luce disponible; Por ejemplo el caso del Docente José Moisés Castro Vázquez con evaluación y respuesta entre el 12 y 18 de Mayo.

Última evaluación de la Coordinación de Supervisión Académica (por Coordinación) fechada por del 4 de Diciembre para los docentes Nolberto Rivera, Miguel Angel Velázquez y Bertha Carrizales y Bertha Carrizales

Proceso de enseñanza aprendizaje:

Nolberto Rivera Ríos / Segundo Parcial 30% / Bloque III; Se muestran las rubricas requeridas en su diseño, el registro se señala que queda en propiedad del alumno.

Miguel Angel Velázquez /Filosofía I / Grupo 601 / Bloques II, III / Segundo parcial 40%; Documentos existentes, plan de evaluación luce faltante.

Alfredo Olivares / Asignatura: Matemáticas II / Grupo 201 / Segundo Parcial 30% / Bloque III, IV y V; Evaluación de competencia, rubrica analísticas disponibles; El docente mantiene evidencia del uso de las rúbricas, en 3 de 3 casos solicitados los registros lucen disponibles.

Las evidencias en lo general lucen disponibles y bien mantenidas.

Calificaciones:

Alfredo Olivares / Asignatura: Matemáticas II / Grupo 201 /Alumnos evaluados matriculas 0001 Yareli Agustin Nicolás Calif 27% (Examen 7); 0005 Aparicio Lara Kelvin Mauricio Calif. 30% (Examen 7), 0088 Arguelles Angulo Luis Fernando 22% (Examen 2), entre otros.

Nolberto Rivera Ríos / Asignatura: Informática II/ Grupo 202 / 0003 Alonso Martínez Raymundo Calif. 25% (Examen 5), 0004 Antonio Márquez Francisco Calif. 25% (Examen 5); 0010 Arguelles Martínez Perla Miret Calif. 23% (Examen 7), entre otros.

Miguel Angel Velázquez /Filosofía I / Grupo 601 / Alumnos tales como las matrículas 0001Agustin Nicolás Vicente Calificación 30% (Examen 5.2), 0089 Alonso Francisco Bernardo Calificación 26% (Examen 4.4), 0090 Antonio Casiano Luis Alberto Calificación 24%

(Examen 5.2)

Se muestra el oficio de la entrega de calificaciones del segundo parcial fechado al 28 de Mayo del 2015 bajo oficio COBAEV/51/008/2015-A; Se muestra oficio de la entrega de documentos a la del Coordinación primer parcial 2015-A; Respuesta de la revisión sin anomalías por parte de la Coordinación fechado al 27 de Mayo del 2015.; Ejemplos observados son las asignaturas folios 1402 Taller de Lectura y Redacción II Grupo 201; 1202 Física II del Grupo 401, entre otros.

Mantenimiento:

Se muestra evidencia e la inspección de mantenimiento con fecha del 12/02/2015; El procedimiento Mantenimiento Básico Versión 1 del 20/05/10 señala que esta actividad tiene que realizarse con la frecuencia (Regularmente semestral); Se generan hallazgos registrados son documentados y el seguimiento es realizado, si implica recursos se gestiona con recursos materiales.

Actividades de mantenimiento tales como cambio de chapa el 15 de abril, Compostura de desbrozadora con fecha del 23 de abril, chapeo áreas verdes con fecha del 13 de mayo, entre otros.

Recursos solicitados a al área de recursos materiales por ejemplo en el mes de enero, oficio de CBV/001.

Se muestran los registros diarios de control de limpieza, meses de abril y mayo.

Plantel Desiderio Cadena Granados Plantel 18 Coatzacoalcos

a) Objetivos de la Calidad:

Se muestran los objetivos del SGC con su desempeño para el cierre del año 2014:

Lograr como mínimo el 73% de eficiencia terminal= 83.74%

Lograr como mínimo que le 75% de los estudiantes egresados que presentaron examen de admisión sean aceptados en alguna institución de Educación Superior= 88%.

Lograr como mínimo que el índice de desempeño del personal docente sea del 75%= 94.10%.

Lograr como mínimo que el índice de desempeño del personal directivo y administrativo sea del 75%= 80.30.

Lograr como mínimo el 75% de satisfacción del personal, con respecto al ambiente laboral= 81.6%. Se tuvo una tendencia negativa con base a lo obtenido en 2013, por lo que se generaron las acciones preventivas # 1 y 2 "no se han impartido cursos para el personal administrativo", "el lugar en donde está el plantel es zona calurosa", las acciones están en proceso de implementación y de verificación de su eficacia.

Lograr como mínimo el 75% de satisfacción del estudiante, con respecto a la atención y servicio que recibe en planteles=77.76%, se tuvo una tendencia negativa con base a lo obtenido en 2013, por lo que se generaron las acciones preventivas # 1 a la 5 del 20/mayo/15, "tiempo de espera para ser atendido por el responsable de Control Escolar", "tiempo de espera para ser atendido en servicios de laboratorio, instalaciones, equipamiento, horarios", "condiciones de limpieza en aulas y baños", "Servicio de cafetería: limpieza, horario, atención, presentación de alimentos".

b) Procedimientos operativos:

-Mantenimiento básico:

Se han realizado cambio de lámparas, cambio de interruptor dado, 10 lámparas de iluminación externa.

Se muestran los mantenimientos realizados con base en el registro de Control de Mantenimiento de las órdenes de trabajo # 1 del 23/ago./14: cambio de lámparas y de un interruptor termo magnético ubicado en el aula 8, # 2 del 3/dic/14: cambio de focos fundidos de los reflectores del plantel. Se presentan las inspecciones de mantenimiento con las fechas 15/ago./14 y 1/dic/14 donde se registran los hallazgos en las instalaciones de oficinas, servicios sanitarios, pasillos, escaleras, áreas exteriores, entre otros, revisando aspectos como: pisos, techos, muros, puertas, ventanas, lámparas, instalaciones eléctricas, entre otros.

Mejoras: proyecto de instalación de climatización. Instalaciones, limpieza, cafetería mejoraron por transferencia de alumnos a otro plantel (400 aprox.).

-Impartición de programas de estudio y evaluación del aprendizaje:

Se cuenta con el procedimiento para la Impartición de programas de estudio y evaluación del aprendizaje (Reforma Integral) Vers. 3 del 18/mayo/15, copia controlada # 0274, donde se determina la secuencia metodológica y actividades académicas de acuerdo con el

calendario escolar vigente y los criterios de evaluación emitidos por la dirección académica. Los documentos normativos relacionados son: mapa curricular, calendario escolar, programas de estudio, lineamientos de la dirección general de bachillerato (DBG), entre otros. La entrada al proceso es la recepción de los programas de estudio actualizados por parte de SEP.

Se analizan los contenidos de los programas de estudio por Unidad de Aprendizaje Curricular (UAC), el coordinador de zona recibe y distribuye los programas de estudio a los directores de los planteles a su cargo, los participantes de la academia estatal analizan y acuerdan la dosificación de contenidos, se muestran los participantes de la Academia Estatal 2015-A del 4/feb/15 con la correspondiente dosificación programática, planeación didáctica e instrumentos de evaluación de los aprendizajes con base a estrategias didácticas, y se genera la guía para la planeación académica vigente.

Evidencia:

Acta Academia de profesores de evaluación, registro y seguimiento de competencias genéricas semestre 2015-A, con las actividades de elaboración de la planeación didáctica, porcentajes de evaluación por período parcial, instrumentos de evaluación, evaluación diagnóstica. Acta Academia Estatal de profesores, Evaluación, registro y seguimiento de competencias genéricas. El análisis de la dosificación de contenidos se encuentra dentro del acta en la cláusula # 4 Acuerdos del semestre.

El formato de planeación didáctica tuvo una modificación al sistema de evaluación., integrando la evaluación de competencias de los alumnos.

Oficio Dirección No. 18/0281/2015 del 28/ene/15, aviso de descarga de programas de estudio en el micro sitio de la página del COBAEV. Planeación Didáctica de materia Módulo IV: Gestión de prestaciones y remuneraciones del personal, materia: atender los asuntos relacionados con las irregularidades en los sueldos y salarios del personal.

Plan de evaluación:

Rúbrica Holística: Período 2015-A, Módulo IV: Gestión de prestaciones y remuneraciones del personal, materia: atender los asuntos relacionados con las irregularidades en los sueldos y salarios del personal.

Rúbrica Analítica de la documentación docente, docente: Magaly Pérez, materia: atender los asuntos relacionados con las irregularidades en los sueldos y salarios del personal, semestre 2015-A, parcial: 1, 2 y 3.

Dosificación Programática Módulo IV: Gestión de prestaciones y remuneraciones del personal semestre 2015-A, grupos: 6001, 602, 606 y 609.

Calendario de Evaluaciones de segundo parcial semestre 2015-A, circular del 6/mayo/15, para la materia: atender los asuntos relacionados con las irregularidades en los sueldos y salarios del personal, aplicación el Jueves 21/mayo/15: Lista de asistencia y evaluación entregada el 11/mar/2015, parcial 2, Barba Ramos Jason Kristos calificación 20, en base a la Lista de cotejo. Se determina la calificación con base en los criterios de evaluación contenidos en el documento Guía para la Planeación Académica vigente. Se realiza el registro de calificaciones en el sistema control a distancia de servicios escolares (CODISE).

- Supervisiones académicas:

Se cuenta con el procedimiento Supervisiones académicas Vers. 4 del 23/feb/15 copia controlada: 0274, para garantizar la calidad en el servicio educativo en el Marco de la Reforma Integral del Nivel Medio Superior (RIEMS). El plantel es considerado de tipo "C" por nivel de matrícula (más 801 alumnos) se establece que se realiza una supervisión presencial al menos en el aula por docente en el semestre.

Evidencia:

Supervisión complementaria del personal docente:

Beatriz Pérez Cornelio con resultados: Formación continua ejemplar, ambiente que facilite el desarrollo de los estudiantes ejemplar, proyectos de mejora ejemplar.

Oscar Marín Castillo con resultados: Formación continua en desarrollo, ambiente que facilite el desarrollo de los estudiantes en desarrollo, proyectos de mejora maduro.

-Registro y verificación de calificaciones:

Se cuenta con el procedimiento con versión 2 del 16/abr/12, donde se establece que una vez que el docente realiza la captura de calificaciones en sistema CODISE el responsable de control escolar imprime boletas de calificaciones y el reporte de validación de calificaciones por evaluación parcial. Se muestra la correspondiente al segundo parcial período 2015-A el cual el proceso de validación lo realiza el depto. de Servicios Escolares en Xalapa, también se muestra el Reporte de validación de calificaciones. El proceso se encontró

generalmente conforme.

c) Indicadores educativos:

-Reprobación en el ciclo anterior se obtuvo

2013 A 2014 A 2015 A

54.79% 53.22% 43.68%

55.28% 43.09% 36.91%

39.85% 27.03% 21.97%

-Deserción:

2010-2011 2011-2012 2012-2013 2013-2014

9.16% 10.91% 9.94% 12.98%.

Se han ofrecido asesorías sabatinas a alumnos, y a padres de familia pláticas.

-Eficiencia Terminal:

2010B-2013A = 83.93%

2011B-2014A= 83.74%

Plantel 21 Profesor Casiano Luis Santiago Ixhuatlán del Sureste

Se muestran los objetivos de calidad con sus resultados del 2014:

Lograr como mínimo el 73% de eficiencia terminal= 69.30% no se cumplió el objetivo por lo que se generó la acción correctiva # 1 del 25/mar/15, se generó como corrección una cédula llamada Seguimiento de Trayectoria Escolar por Alumno con seguimiento a las calificaciones de los estudiantes (en prueba piloto), como acciones correctivas: pase de lista diario, solicitud del formato solicitado de detección de alumnos con problemas de rendimiento académico (entregado parcialmente durante el semestre), reuniones con padres de familia para entrega de boletas parciales e informar rendimiento académico de los alumnos (entrega de boletas 1er parcial Semestre 2015-A), entre otros. En proceso de implementación y verificación.

Lograr como mínimo que el 75% de los estudiantes egresados que presentaron examen de admisión sean aceptados en alguna institución de Educación Superior= 83.51%.

Lograr como mínimo que el índice de desempeño del personal docente sea del 75%= 86.70%.

Lograr como mínimo que el índice de desempeño del personal directivo y administrativo sea del 75%= 85.80%.

Lograr como mínimo el 75% de satisfacción del personal, con respecto al ambiente laboral= 77.36%. Se tiene una tendencia negativa, por lo que se generó la acción preventiva # 4, "se necesita ofrecer más capacitaciones al personal", acción preventiva # 3 del 5/feb/15: fortalecer lazos de comunicación entre el personal, compartimiento de conocimientos, dudas, inquietudes del personal.

Lograr como mínimo el 75% de satisfacción del estudiante, con respecto a la atención y servicio que recibe en planteles= 75.4%. En cumplimiento.

a) Procedimientos operativos:

-Mantenimiento básico: Se cuenta con el procedimiento de Mantenimiento Básico Vers. 1. Se muestra la carpeta que incluye los requerimientos de material de oficina y limpieza a Xalapa, los registros de las verificaciones físicas, inspección y mantenimiento, y el Informe mensual de limpieza. La verificación de limpieza se realiza en cada fin de jornada del personal intendente, el informe de estado físico del plantel se realiza mensualmente y se envía a las oficinas centrales, las requisiciones de material de limpieza se generan trimestralmente.

Evidencia:

Envío y Acuse de recibo de correspondencia Folio # 054 del 6/mar/15, enviando formatos de verificación física del plantel, OficioSubDir.Admva/115/2015-A del 24/mar/15, registro de Inspección de Mantenimiento de Enero a Marzo 2015 con prioridades en aspectos de Instalaciones en mesas de laboratorios, pórtico de acceso, cafetería, entre otros.

-Impartición de programas de estudio y evaluación del aprendizaje:

Se cuenta con el procedimiento de Impartición de programas de estudio y evaluación del aprendizaje (Reforma Integral) Vers. 3 del 18/mayo/15, copia controlada # 0278, donde se establece que el director del plantel recibe de las coordinaciones de zona los exámenes y

con el apoyo del subdirector y/o responsable académico los entrega a los docentes. El subdirector coordina la aplicación y calificación de los instrumentos de evaluación de cada parcial. Docente aplica y califica las evaluaciones de cada período parcial, determina la calificación con base en los criterios, hace el registro de calificaciones en el sistema CODISE, y entrega la calificación definitiva al subdirector.

Evidencia:

Acta Academia de profesores de evaluación, registro y seguimiento de competencias genéricas semestre 2015-A, del 26/ene/15.

Acta Académica de Orientación educativa IV Semestre 2015-A, del 29/ene/15, incluyendo encuadre, presentación del programa del IV semestre, dosificación de contenidos, retroalimentación del programa, registro, evaluación y seguimiento de competencias genéricas, elaboración de planeación didáctica, y de instrumentos de evaluación, entre otros.

Planeación didáctica primer parcial Informática I 2014-B

Plan de evaluación primer parcial: Registro y verificación de calificaciones estudiantes: Morales García Juan Alberto 25% de 25%, Reyes Cruz Ricardo 18% de 25%.

-Supervisiones académicas

Se muestra el procedimiento de Supervisiones académicas Vers. 4 del 23/feb/15 copia controlada: 0278. El responsable académico recibe de los docentes su planeación didáctica, plan de evaluación e instrumentos de evaluación, se muestran los controles correspondientes del semestre 2014B.

El jefe de departamento de supervisiones académicas valida el formato de supervisión integral y utiliza la información para identificar y seleccionar docentes a supervisar: Cosme Manuel Hernández y Francisco Palacios Valdivieso,

Cronograma interno supervisiones académicas en plantel de marzo a junio 2015, se revisaron varias guías de supervisión académica presencial.

Supervisiones a:

Francisco Palacios Valdivieso (ética y Valores I, Biología I, T. Selectos de biología I, T. Selectos de ciencias de la salud I)

Cosme Manuel Hernández Marín (Química I, Geografía, T. Selectos De Química I, Proc. Empleados En la Conservación De Alimentos, Proc. De Alimentos De Origen Cárnico, Vegetal y Lácteo.)

Ana Luisa Gonzalez Ascencio (Educación Física I)

Roberto Gonzalez Santos (Int. A Las Ciencias Sociales, H. Universal Contemporánea).

-Registro y verificación de calificaciones:

Se cuenta con el procedimiento con versión 2 del 16/abr/12, donde se establece que una vez que el docente realiza la captura de calificaciones en sistema CODISE el responsable de control escolar imprime boletas de calificaciones y el reporte de validación de calificaciones por evaluación parcial. Se muestra la correspondiente al segundo parcial período 2015-A el cual el proceso de validación lo realiza el depto. de Servicios Escolares en Xalapa, también se muestra el Reporte de validación de calificaciones. El proceso se encontró generalmente conforme.

b) Indicadores educativos:

2011B 2012B 2013B 2014B

-Reprobación en el ciclo anterior se obtuvo

31.97 43.47 33.40 29.72

-Deserción:

1.92 2.19 4.89 2.5

-Eficiencia Terminal:

69.30% con acciones correctivas en proceso.

Plantel 17 Jáltipan

a) Objetivos de la Calidad:

Se muestran los objetivos de calidad con sus resultados del 2014:

Lograr como mínimo el 73% de eficiencia terminal= 75.85%.

Lograr como mínimo que le 75% de los estudiantes egresados que presentaron examen de admisión sean aceptados en alguna

institución de Educación Superior= 78.23%. AP "se realiza el CUTIIES" del 17 marzo al 9 de mayo 2015.

Lograr como mínimo que el índice de desempeño del personal docente sea del 75%= 86.13%.

Lograr como mínimo que el índice de desempeño del personal directivo y administrativo sea del 75%= 90.20%.

Lograr como mínimo el 75% de satisfacción del personal, con respecto al ambiente laboral= 82.51%. Se tiene una AP# 1 del 25/mar/15, "mantenimiento a los climas de las oficinas del plantel" se muestra el control de mantenimiento del mes de Marzo 2015 (mantenimiento a aire acondicionado).

Lograr como mínimo el 75% de satisfacción del estudiante, con respecto a la atención y servicio que recibe en planteles= 83.1%. En cumplimiento.

b) Procedimientos operativos:

-Mantenimiento básico:

Se cuenta con el procedimiento controlado, se revisan las instalaciones del plantel en general encontrándose en buenas condiciones (laboratorios, aulas, pasillos, baños, oficinas). Se realizó la reparación de aires acondicionados como acción preventiva a la satisfacción del personal. Se realiza y se envía el informe mensual al departamento correspondiente, se muestra el recibo de egresos de la Asociación de Padres de Familia del 11/ago./14 "colocación de plafón en el laboratorio de análisis clínicos y del centro de cómputo del plantel".

Control de limpieza de los meses de Enero, Marzo y Abril.

El proceso se encontró generalmente conforme.

-Impartición de programas de estudio y evaluación del aprendizaje:

Se muestra el procedimiento correspondiente de Impartición de programas de estudio y evaluación del aprendizaje (Reforma Integral), Vers. 3 del 18/mayo/15, donde se establece que analizan y acuerdan la dosificación de contenidos, dosificación programática y la evaluación de los aprendizajes, con base en estrategias didácticas que lleven al cumplimiento de los programas de estudio.

Se muestra el Acta de Academia Estatal de Mantenimiento a Sistemas Electromecánicos Semestre 2015-A del 29/ene/15, con dosificación de los contenidos temáticos de la Guía Didáctica correspondientes al cuarto semestre, y elaboración de planeación didáctica y de instrumentos de evaluación: guía de observación 5%, rúbrica holística 10%, cuestionario 10% (semestre 2015-A). Docente: Horacio de Jesús García Martínez, 1er período de evaluación 30%.

-Supervisiones académicas:

Se muestra el procedimiento de supervisiones académicas Vers. 4 del 23/feb/15, donde se establece que para garantizar la calidad en el servicio educativo en el Marco de la Reforma Integral del Nivel Medio Superior (RIEMS) se determina n los criterios para establecer el número de docentes a supervisar. Tipo de Plantel (C) una revisión presencial durante el semestre como mínimo, la selección se basa en los docentes que no hayan presentado avance en la aplicación del enfoque educativo. El plantel cuenta con 32 docentes. Se muestra el oficio de supervisión académica No. SA/111/2015 del 11 de marzo 2015, recibido en plantel el 25/mar/15, docentes supervisados: IBQ. Yuridia Maldonado Casabon e Ing. Norberto Hernández Mayo del cual surge una observación para Yuridia M. quien presenta solventación el 26/mar/15 con evidencia de 8 docentes supervisados presencialmente, los cuales no obtuvieron observaciones a solventar.

Se muestran Constancias de las Supervisiones Complementarias del personal docente:

Seth Javier Alor

Fernando Ambrosio Sanchez

Martha Alicia Dionisio

Norberto Hernández

Para los criterios evaluados con desempeño "en desarrollo", se generan oficios para la fomentación participativa en proyectos de mejora continua y a poyo a la gestión institucional, y se ofrece capacitación para el aspecto de formación continua.

-Registro y verificación de calificaciones:

Se cuenta con el procedimiento con versión 2 del 16/abr/12, donde se establece que una vez que el docente realiza la captura de calificaciones en sistema CODISE el responsable de control escolar imprime boletas de calificaciones y el reporte de validación de calificaciones por evaluación parcial. Se muestra la correspondiente al primer parcial período 2015-A (2do, 4to y 6to semestre.) el cual se encuentra en proceso de validación por depto. de Servicios Escolares en Xalapa, también se muestra el Reporte de validación de

calificaciones (Calificación definitiva) del período 2014-B del 29/ene/15, con recepción en el depto. de Servicios Escolares el 26/feb/15 en base al Informe de Verificación que expide el mismo depto.

c) Indicadores educativos:

Se muestra el procedimiento de Medición de Indicadores Educativos Vers. 2 del 15/feb/14, copia controlada # 0245.

-Reprobación: Semestre 2013-B (1er, 3er y 5to grado: 30.98, 28, 20.29), Semestre 2014-B (29.34, 26.87, 16.28) por lo que se generó la acción preventiva # 980, 979 del 20/mayo/15. (Diálogo y motivación con los alumnos, realización de extra clases).

-Deserción: 3.42 de 10 puntos, (ausencia por problemas personales) en 2013-B se obtuvo un 4.17 por lo que se generó la acción preventiva # 1 del 13/feb/15 "alto índice de deserción escolar", se realizan reuniones con padres, plática con alumnos, registro de retardos, reunión con orientadoras

-Eficiencia Terminal 75.85%. En cumplimiento.

Plantel 35 Xalapa

Objetivos de la Calidad

Se muestran los mismos con su desempeño para el cierre de 2014:

Lograr como mínimo el 73% de eficiencia terminal= 70% por lo que se generó la acción correctiva # 1 Fecha. Semestre 2014, "problemática socio económica que los alumnos presentan, cambios de residencia y reprobación escolar", se implementan estrategias de tutorías escolares que permitan un mayor seguimiento a los alumnos de plantel, retroalimentación con los docentes de mayor índice de reprobación. Con evidencias de avance.

Lograr como mínimo que el 75% de los estudiantes egresados que presentaron examen de admisión sean aceptados en alguna institución de Educación Superior= 54.46% por lo que se generó la acción correctiva # 1, donde se promueve e instala en el centro de cómputo el AEXI multiusuarios 2015. Se imparte el CUTIIES 2015. Se elaboró un cuadernillo de trabajo por docente reconocido la guía de ingreso a la universidad.

Lograr como mínimo que el índice de desempeño del personal docente sea del 75%= 80.77%.

Lograr como mínimo que el índice de desempeño del personal directivo y administrativo sea del 75%= 75.70%.

Lograr como mínimo el 75% de satisfacción del personal, con respecto al ambiente laboral= 80.2%.

Lograr como mínimo el 75% de satisfacción del estudiante= 75.95%. El aspecto mal calificado es la cafetería por lo que se genera la acción preventiva el 29/ene/15, se cambió de concesionaria.

a) Procedimientos operativos:

-Mantenimiento básico: Se cuenta con el procedimiento de Mantenimiento Básico Vers. 1. Se muestran las verificaciones físicas de la infraestructura del plantel del trimestre diciembre, enero y febrero 2015 (revisión de: aulas, talleres, laboratorios, servicios sanitarios, área administrativa, biblioteca, aula audiovisual, cafetería, áreas exteriores) encontrándose en buen estado, se muestran los formatos de inspección de mantenimiento del trimestre septiembre, octubre y noviembre 2014, también se mostraron los registros Control de Limpieza del mes septiembre y octubre 2014. Se instaló una nueva aula en Agosto 2014, cambios en lámparas en aulas y oficinas, división de áreas administrativas, entre otros. Las instalaciones se encontraron generalmente en buen estado.

-Impartición de programas de estudio y evaluación del aprendizaje, se cuenta con el procedimiento de Impartición de programas de estudio y evaluación del aprendizaje (Reforma Integral) Vers. 3 del 18/mayo/15, copia controlada # 0167, las academias estatales se realizan semestralmente (Ene-Feb y Julio) se presenta la realizada en el período 2014-B realizada el 8/jul/13, con tabla de porcentajes para evaluación semestre 2014-B, relación de docentes participantes, Integración de las academias locales 2014-B, se muestra la primera reunión académica de Comunicación semestre 2014-B, (Informática, Ciencias de la comunicación, Inglés y taller).

Se muestra la planeación didáctica período 2015-A docente: Ing. Juan Fco. Cortinas Jameson, UAC: Física II, semestre: cuatro, primera evaluación, instrumento de evaluación: rúbricas y examen 15%, rúbrica holística 5% y reporte 5%. Se muestran las calificaciones correspondientes al 1er parcial, alumna: Durán Mancilla Yaneth con 0 faltas y 18% de porcentaje de 25%. En conformidad. Se muestra el reporte de validación de calificaciones Parcial 1 periodo: 2015-Adel 14/mayo/15, sellado por Servicios Escolares.

-Supervisiones académicas: Se muestra el procedimiento de Supervisiones académicas Vers. 4 del 23/feb/15 copia controlada:

Supervisiones académicas oficio no. SA/050/2015 del 12/ene/2015. Se encontraron 8 docentes con observaciones a atender (portar en el

aula la planeación didáctica y el plan de evaluación), de lo cual se muestran las supervisiones internas.

El procedimiento en su punto 4.3 criterios para solventar las observaciones de la supervisión. "Los docentes atienden y solventan las observaciones derivadas de la supervisión académica presencial (dic 2014) dentro de los 5 días hábiles posteriores a la fecha de supervisión, entregando al área académica del plantel, evidencias de las acciones de mejora implementadas" oficio de fecha 12ene15, recibido en plantel el 5feb15, respuesta de plantel el 23feb15. (Docentes: Rosa Carmina Siliceo Andrade, Josefina Peña Berruecos, Dora Isela Díaz Ochoa, Ángela Galicia Montes, Eduardo Benjamín, 8 en total).

-Registro y verificación de calificaciones: Se cuenta con el procedimiento con versión 2 del 16/abr/12. Se realizaron revisiones a los registros en base al mismo encontrándose conformidad y apego a lo establecido.

b) Indicadores educativos:

-Reprobación 2014B 56.94% encontrándose en el rango permisible de aceptación.

-Deserción 2014b 8.08% por lo que se muestran las estrategias a implementar: reuniones con padres de familia en el mes de abril, se promovió la beca contra el abandono escolar, se imparte taller regional de Trabajo Colegiado, realización de estrategias para disminuir los índices de reprobación.

-Eficiencia Terminal, en cumplimiento.

Dirección de Operación Regional / Desarrollo Patrimonial :

Proceso efectivo en lo general; Se muestra evidencia de la implementación de un programa de mantenimiento, se completo el programa del año 2014 donde se identifican 20 planteles atendidos como planificado, ejemplos son los casos de los planteles Tantoyuca 55, Ixhuatlan del Sureste 21, Zaragoza 53; Del programa 2015 se muestra evidencia de avances en planteles tales como Villa Azueta 30, Chontla 41, Xalapa 35, entre otros; Reportes fotográficos son mostrados para comprobar el uso de recursos, este aspecto se muestra alineado al procedimiento documentado Mantenimiento a Infraestructura Versión 2.

El proceso luce con evidencia de aplicación, sin embargo situaciones presupuestales lo muestran semi detenido; El indicador del proceso luce monitoreado y con acciones de corrección.

Dirección Académica/ Subdirección Académica / Seguimiento de egresados :

Proceso efectivo en base la muestra, cumplimiento en lo general al procedimiento Versión 4; Con entradas tales como requerimientos de Dirección sobre el desempeño de graduados en exámenes de admisión y su nivel de aceptación, salidas tales como los mismos reportes e indicadores de aceptación (Objetivo de calidad); Se muestran los registros en aplicación cronológica como lo requiere el procedimiento en cuestión; El nivel de aceptación para el 2014 luce en un porcentaje superior al 80% con un meta del 75%, se revisan reportes detallados de planteles tales como 37, 51 y 55 entre otros.

Dirección Académica/ Subdirección Académica / Impartición de programas de estudio y evaluación del aprendizaje :

Proceso efectivo en lo general conforme al procedimiento documentado versión 3 del 18/05/2015; Se muestran como salidas los acuerdos de las academias respectivas, mismas que lucen comunicados a todas las partes involucradas y presuponen la base los productos de academia que soportan la impartición de los programas de estudio desde cada plantel (Ver resumen en la sección de planteles); Se muestra el soporte del proyecto de mejora asociado al nivel de desempeño en el nivel académico, así como la administración de incorporación de cambios tales como la nueva modalidad de la evaluación por competencias genéricas (11), se muestran registros del esfuerzo por coordinar la aplicación en cada una de las zonas del COBAEV.

Proceso efectivo en base a la muestra.

Dirección Académica/ Subdirección Académica / Registro y verificación de calificaciones :

Proceso efectivo en base a la muestra, cumplimiento a los lineamientos planeados , documentados y establecidos en el procedimiento del mismo título versión 2 de fecha del 16/04/2015; Se muestran registros de recibo, verificación y reporte de calificaciones muestra de los

periodos 2014-B y 2015-A en lo relativo al primer parcial para los planteles tales como 24, 25, 37 entre otros.

Dirección Académica/ Subdirección Académica / Supervisiones académicas :

El proceso ha sido rediseñado en su esencia, se muestra la nueva versión 4 fechada del 23-02-2015; Cuenta con controles mucho más maduros los cuales lucen afectados por la parcial aplicación en los planteles (Ver NC identificada); Se muestran registros de supervisiones en 2015, así como el esfuerzo de difusión de la nueva metodología pactada para este ciclo, comenzó difusión desde febrero del 2015; Se muestran registros casos de los planteles 5, 9, 14, 23, 37, 51 y 55 como soportes de una difusión controlada.

Representante de la Dirección / Revisión Gerencial :

Suficiente evidencia del compromiso de la Dirección General hacia el sistema, se muestran soportes de iniciativas de mejora tales como la aplicación del programa "Yo no Abandono" (Beca establecida para mejorar los índices de desempeño de indicadores claves tales como deserción; Mas planteles (Creció de 64 a 70 en los últimos doce meses), Implementación del nuevo código de ética, Implementación de la política de equidad de género, se está trabajando en la renovación paulatina de la plataforma tecnológica con la que cuentan los planteles, aplicación de la evaluación docente, entre otros.

En el tema de recursos se expone que la situación presupuestal tiene en una recesión al Colegio, sin embargo situaciones de motivación, involucramiento y la promoción del apoyo de los comités de padres de familia como estrategia de crecimiento luce en marcha, entre otros aspectos.

La frecuencia de la revisión gerencial luce mantenida en una revisión anual, última realizada el 26 de mayo del 2015 donde con la minuta de la sesión se muestra evidencia del cumplimiento de los requerimientos del estándar conforme a entradas y salidas; 14 de 14 compromisos cerrados en relación a compromisos de otras sesiones, entre otros aspectos.

Compromisos de esta reunión lucen documentados y establecidos con las áreas participantes; En relación a los objetivos de calidad y sus resultados se cuenta con la siguiente información:

OC / Eficiencia Terminal / Meta 73% / FY2014: 77.11%, FY '2013: 67.59%, FY 2012:74.57;

OC / Lograr como mínimo que el 75% de los estudiantes egresados sean aceptados en alguna Institución Educativa Superior / Meta 75% / FY2014: 80%; FY 2013: 77%; FY 2012: 77%

OC/ Lograr como mínimo que el que Índice de Desemp. del Personal / Meta 75% / FY2014: 85.02%; FY 2013: 70.80%, FY2012: 82.90%;

OC/ Índice de Desempeño del Personal Directivo y Administrativa/ Meta 75%/ FY2014:81.60%; FY 2013: 85.70%, FY 2012: 91.10;

OC/ Satisfacción del Personal / Meta 75% / FY '14: 80.20%; FY 2013: 81.10%, FY 2012: 82.50%;

OC/ Satisfacción del Estudiante / Meta 75% / FY '14: 77.20%; FY 2013: 76.43; FY 2012: 77.73%;

Se muestra el monitoreo de algunos de los indicadores de proceso:

Aprobación / Meta Superar año anterior / FY 2014: 65.34% (5.44% mas que el año anterior);

Certificados / Meta 100% / FY 2014: 100%;

% Planteles Atendidos en Mantenimiento / Meta 80% / FY 2014:82%;

Sol Rec. Financieros / Meta 80% / FY 2014:95.9%;

Cumplimiento al Programa de Capacitación / Meta 100% / FY 2014:100%, entre otros.

Se muestra información sobre el desempeño de los 28 indicadores de proceso, donde se valida que a excepción de deserción y cumplimiento al programa de mantenimiento preventivo de la plataforma tecnológica lucen fuera de meta, en ambos casos acciones correctivas lucen documentadas y disponibles.

Se muestra el seguimiento al avance del proyecto de mejora del área académica proyecto para culminarse en el mes de septiembre del 2015.

Proceso efectivo en base a la muestra.

Representante de la Dirección / Auditorías Internas :

En lo general se muestra cumplimiento a las políticas documentadas en el procedimiento de Auditoría Interna Versión 4 de fecha del 16 de abril del 2012; Se muestra cumplimiento al programa de auditorías del 2014 y 2015 con la participación de auditores competentes, libres de conflicto y con aplicación cabal de las políticas establecidas; Se revisan casos de los procesos auditados en los meses de mayo , julio, agosto, noviembre del 2014, así como el caso de las auditorías del mes de Marzo y Mayo del 2015; El informe de auditoría luce un total de 8 no conformidades, 7 observaciones con un cumplimiento del 81%.

Se revisan casos de acciones correctivas de esta fuente tales como :

Plantel 12 fechada del 25 de Marzo por problema por Ambiente laboral / Cerrada;

Plantel 58 fechada del 21 de Mayo por problema con expedientes de alumnos / Cerrada;

Así mismo se visualizan casos de acciones preventivas tales como :

Enlace Interinstitucional / del 27 de Mayo por potenciales documentos obsoletos / Cerrada;

Desarrollo Patrimonial / del 26 de Mayo por problemas potenciales para incumplir meta / En proceso de efectividad;

Tecnologías de la Información / del 26 de Mayo por Cumplimientos al Programas de Preventivos / En verificación de efectividad, entre otras.

Proceso efectivo en base a la muestra.

Representante de la Dirección / Acciones Correctivas y Preventivas (Of. Centrales) :

Se encuentra en lo general implementado, el procedimiento de acciones correctivas y preventivas versión 4 de fecha 16/04/2012; Cada área se muestra acciones correctivas y preventivas de fuentes tales como auditoría, ambiente de trabajo, satisfacción de alumnos, entre otras, las acciones son identificadas y el responsable de cada centro realiza el seguimiento correspondiente.

Se muestra el seguimiento semestral que realiza el departamento de Equipo de la Calidad (Representante de la Dirección) al plan y Seguimiento de las Acciones Correctivas y Preventivas, en el informe y sobre los diversos resúmenes se valida la aplicación sistemática de la herramienta por parte del personal involucrado; Proceso efectivo en base a la muestra.

Representante de la Dirección / Control de Producto No Conforme :

Proceso que cuenta con la evidencia mínima requerida por el estándar; Se validan 3 casos de la aplicación del proceso en planteles Paso de Ovejas y Plantel 48; Se valida que el procedimiento hoy en versión 3 de fecha del 20/05/2010 luce una reingeniería (en tránsito) la cual luce adecuada ya que le permite al sistema captar un mayor número de desviaciones para fines de reportarlas y a partir de eso controlarlas hasta disminuirlas.

Los registros citados por el procedimiento lucen disponibles, con la naturaleza de las desviaciones, así como el seguimiento de las mismas, proceso efectivo en lo general y de forma básica.

Departamento de Tecnologías de la Información/ Mantenimiento Preventivo de Infraestructura- Soporte Técnico :

Proceso efectivo en base a la muestra; El proceso se muestran planeado, documentado e implementado en lo general, se observan en cumplimiento los procedimientos de Soporte Técnico Versión 2 de fecha del 16/06/2014 con ejemplos de los servicios solventados mediante tickets folios 4380, 4373, 4370, 4361 del 2014, 4675, 4664, 4663, 4640 del 2015; Así mismo se muestra en cumplimiento el procedimiento de Mantenimiento a Infraestructura Versión 2 de fecha del 24 de abril del 2013; Se muestra programas y registros de mantenimientos en los casos de los planteles muestra Pueblo Viejo, Tempoal, Agua Dulce, entre otros.

Se verifica encontrando cumplimiento también el caso del procedimiento de Desarrollo de Software Versión 1 para los casos del Proyecto PSEPOA Versión 1 realizado del 16 de Enero al 9 de Febrero, entre otros.

Dirección de Planeación, Programación y Presupuesto / Evaluación del ambiente laboral y Evaluación del desempeño del personal directivo y administrativo :

Proceso efectivo en base a la muestra, Los procedimientos de ambiente laboral Versión 4 y Evaluación versión 5 se muestran bien implementados; En lo general los procesos parten del principio de la aplicación de herramientas tecnológicas (surveys) para a la evaluación de dichas variables, cada usuario genera sus respuestas con lo que se generan informes que facilitan la toma de acciones locales y globales (con registros y ejemplos disponibles); La información de estos procesos funciona para la obtención de resultados de los objetivos de calidad, ver sección específica de revisión por la Dirección.

Departamento de Control Presupuestal / Programación anual :

a) Procedimiento operativo:

-Programación anual (5.1 Descripción de actividades del proyecto de presupuesto de egresados).

Se cuenta con el procedimiento de Programación anual Vers. 6 del 12/mar/15, en su punto 5.2 se determina la descripción de actividades del proyecto de presupuesto de egresos: se muestra el oficio de parte de la SEFIPLAN del 28/ago./14, se muestran los criterios para la formulación del proyecto de presupuesto de egresos ejercicio fiscal 2015, se revisa el proyecto de presupuesto de egresos institucional "Presupuesto 2015 Subsidio Federal, Subsidio Estatal y Recursos Propios" Oficinas Centrales Coordinaciones y Planteles. Se elabora manual de criterios internos para la elaboración del PPE (proyecto presupuestal de egresos) por centro de trabajo y asigna techos presupuestales en base al techo institucional. Se muestra el Oficio de parte de la Dirección de Planeación Programación y Presupuesto el presupuesto de egresos integral 2015 y presupuesto de egresos 2015 por departamento del 11/dic/14. El depto. de Control Presupuestal da seguimiento al presupuesto de egresos autorizado por centro de trabajo. El proceso se encontró generalmente conforme.

Departamento de Programación y Seguimiento / Programación anual :

a) Procedimiento operativo:

-Programación anual (5.1 Descripción de actividades de la programación anual (POA))

Sistema Programa de Seguimiento y Evaluación del programa operativo anual donde se integra la programación anual por centro de trabajo.

Se revisa la programación de actividades y metas de las coordinaciones de zona y planteles a fin de verificar la necesidad de hacer modificaciones a la Programación del ejercicio fiscal del año siguiente. Se muestra una meta a eliminar en el PSE(programa de seguimiento y evaluación)POA, (centro de trabajo: 004, # de proyecto: 031). Se muestra la carpeta de la Programación Anual 2015 con firmas de titulares de centro de trabajo de toda la estructura organizacional.

Dirección de Planeación, Programación y Presupuesto al inicio de año envía circular con la calendarización de los períodos de captura del seguimiento mensual del POA en el sistema PSEPOA.

Se muestra el Análisis del cuarto Trimestre de Eficacia Programática del ejercicio 2014 (Octubre, Noviembre y Diciembre) POA con análisis cuantitativo y cualitativo del indicador, y elabora el Informe.

Se avisa a los centros de trabajo en caso de que tengan algún incumplimiento en su indicador exhortando a que realicen acciones cuando corresponda para cumplir con la Eficacia Programática, meta=80 a 120%, 96.57% para 2014 resultado favorable, 94.14% para el primer trimestre 2015. El proceso se encontró generalmente conforme.

Enlace Interinstitucional de Coordinadores/ Proceso de comunicación con coordinaciones de zona :

La planificación del proceso: es el enlace de comunicación con Dirección General del Cobaev y las Coordinaciones de Zona, se muestran evidencias de esta interrelación.

Se está por implementar un programa llamado "Visitas de fortalecimiento a planteles por coordinadores de zona" para supervisar que en los planteles se cumplan las normas, políticas y disposiciones reglamentarias que rijan su operación, que se dé cumplimiento al plan y los programas de estudios, conforme al calendario escolar aprobado, y aplicar conforme a la normatividad las medidas que se consideren

pertinentes, de carácter preventivo y correctivo, para garantizar la buena marcha de los planteles. Se cuenta con el registro de Guía de observación al desempeño del responsable/ subdirector académico (aspecto a supervisar, evidencia revisada y observaciones), supervisiones, administrativas, académicas, y supervisión tecnológica y de infraestructura. Se muestran los oficios emitidos al Director General con retroalimentación de los resultados de las actividades realizadas en planteles de zona VII y zona VI.

Evidencia:

Oficio CBV/443/2015 del 14/mayo/2015, de secretario particular de la Dirección General al enlace interinstitucional de coordinadores. Oficio No. 0292 de Director de plantel 52 Cosautlán al Director General del COBAEV, Oficio No. 0200 del 17/abr/2015 emitido por el director del Plantel 52 hacia el coordinador de zona IV.

El proceso se encontró generalmente conforme.

Dirección Administrativa/ Departamento de Recursos Humanos :

a) Procedimiento operativo:

-Selección y contratación de personal

Se presenta el procedimiento para la selección y contratación de personal de base Vers. 3 del 20/05/10, dirigido al personal en general (docentes, administrativos, técnico, manual y de apoyo). Se apoya con los manuales de perfiles profesionales y de puestos y funciones. El proceso comienza con la recepción de plazas de nueva creación a través del programa de infraestructura de la educación media superior, se identifica la plaza vacante y/o necesidad, se recibe la petición de cobertura de vacante, solicita a Sindicato propuestas de candidatos, se reciben propuestas en términos de la cláusula 20 del Contrato Colectivo de Trabajo en el COBAEV, se evalúa le perfil de los candidatos, se selecciona el personal que cumple con las competencias, se solicita la documentación requerida para el expediente del personal, y se contrata al personal seleccionado. Se abren plazas en base a lo aprobado por la federación.

Evidencia:

Oficio del 28/oct/14 de SEP Educación Media Superior a SEP de Edo. de Veracruz con el registro de Proceso de ampliación de la cobertura en educación media superior y formación para el trabajo 2014, plantel : Xalapa II, clave centro de trabajo: 30 ECB0065V, nueva creación. Propuesta Docente al director administrativo del secretario de trabajo y conflictos docentes del SUITCOBAEV 8/sep/14, la cláusula 20 se refiere a cobertura de vacantes en primera instancia por personal del SUIT COBAEV.

Docente: Ronzón Morales Oswaldo: Danza I, con experiencia y estudio en cumplimiento al Manual de Perfiles profesionales.

El proceso se encontró generalmente conforme.

Dirección Administrativa/ Departamento de Recursos Materiales y Servicios Generales :

a) Procedimientos operativos:

-Mantenimiento básico:

Se muestra el procedimiento con versión 1 del 20/05/10, donde se establece el uso del formato de Inspección de mantenimiento, control de mantenimiento y solicitud de servicio y/o reparación de bienes muebles (oficinas centrales).

Se muestran las inspecciones de mantenimiento a oficinas centrales del año 2015 (Enero, Febrero, Marzo, Abril, Mayo) de 4 los edificios (Américas # 24, 60 y 87, JJ Coronado 27).

Evidencia:

Control de mantenimiento, edificio Américas 87, fecha: 26/mayo/15, reparación de puertas de área de servidores, cambio de chapa, reparado el 29/mayo/15, con firmas de responsable de reparación y de recibo de conformidad por el solicitante.

El proceso se encontró generalmente conforme.

-Compras:

Se muestra el procedimiento de Compras vers. 3, donde como información de entrada al proceso se establece la solicitud por oficio o formato único de requisición, se autoriza la misma y es turnada al departamento de Recursos Materiales y Servicios Generales, identifica el procedimiento a seguir (licitación o compra directa), se solicita presupuesto a Control Presupuestal, Secretaría de Finanzas autoriza la

compra, se realiza la convocatoria la cual se envía a Secretaría de Finanzas para su aprobación, una vez autorizada, se seleccionan los proveedores aprobados a ser invitados, se elabora el fallo, se notifica, y se elabora el contrato con proveedor ganador, así como la orden de compra, y se recibe el bien conforme a lo solicitado, así como la factura para trámite de pago al área de Recursos Financieros.

Para compras directas: Se solicita vía oficio o formato de requisición el bien/servicio.

Evidencia: solicitud del 15/ene/15 .de renovación de contratos (fotocopiado, limpieza y seguro de bienes inmuebles, solicitado por: Jefe de departamento de Recursos Materiales y Servicios Generales).

Con oficio de disponibilidad presupuestal por el depto. de Control Presupuestal, oficio de utilización presupuestal por parte del Subsecretario de Egresos, Estudio De Mercado (Productos Digitales Para Oficina, SA De CV, Sistemas Continuos, Total Copiers), oficio con comentarios a invitaciones por parte de SEFIPLAN del 9/feb/15, revisión de bases, invitaciones a licitación del 19/feb/15. Convocatoria COBAEV del 25/feb/15, lista de asistencia a Comisión de licitación, Acta de recepción y apertura de propuestas técnicas y económicas del procedimiento de invitación a cuando menos tres personas, cuadro comparativo, fallo: Productos Digitales Para Oficina, contrato abierto del 2/mar/15, orden de compra # 46 del 2/feb/15, factura 461.

Orden de servicio # 47, Servicio de mensajería, de parte de departamento de Recursos Materiales y Servicios Generales, del 23/mar/15. José Eduardo Vignola, con formato único de requisición, y firmas de autorización.

El indicador aplicable es:

% de proveedores aptos: meta: 90%, resultado 100%.

El proceso se encontró generalmente conforme.

Dirección de Asuntos Jurídicos / Compilación y actualización de la normatividad :

a) Procedimiento operativo:

-Compilación y actualización de la normatividad

Se cuenta con el procedimiento correspondiente con versión # 2 del 1/jul/13, donde se establece que el director de asuntos jurídicos integra toda la legislación que le es aplicable a los centros de trabajo del COBAEV, revisa y actualiza los documentos normativos y los sustituye o ingresa en su caso al micro sitio del Marco Legal de la Pagina web del COBAEV.

Se imprime, engargola y archiva en un anaquel específico aquellas leyes que resultan de consulta frecuente, se adquiere anualmente una suscripción al DOF y a la gaceta oficial del estado de Veracruz, cuyos ejemplares llegan al depto. de Recursos Materiales y Servicios Generales.

Recibe previo acuse, los ejemplares, se revisan y se obtiene información actualizada de las publicaciones que son aplicables al COBAEV y al cumplimiento de objetivos, turna por medio de oficio al centro de trabajo correspondiente, la publicación que resulte la aplicable a sus particulares actividades, conserva un ejemplar de la publicación y se archiva en anaquel específico. Se solicita anualmente por medio de oficio a los centros de trabajo del COBAEV la actualización de la normatividad interna, para efectos de renovar los archivos de compilación.

El proceso se encontró generalmente conforme.

Control de Documentos y Registros:

Se cuenta con los procedimientos documentados:

Control de documentos Vers. 4 del 13/03/12, donde se determina el control en base al listado maestro de documentos generales controlados donde se tiene como información: fecha de aprobación y última versión, se muestra también aprobación y control de cambios en documentos generales controlados, se muestran las circulares de actualización de procedimientos operativos "Impartición de programas de estudio y evaluación del aprendizaje (reforma integral)" y "Selección de estudiantes", con las indicaciones de impresión, cambio de carpetas, poner el número de copia controlada, destruir los documentos con versión obsoleta, difusión en el centro de trabajo. Se muestra la lista de distribución de documentos generales controlados (Título del documento, # de copia, # de versión, nombre del usuario, fecha de recibido, firma de recibido).

Las revisiones de los documentos generales controlados se realizan cuando existe la necesidad de actualizar algún documento en base a

la solicitud de modificación a documentos generales controlados.

Se controla la documentación por medio del micro sitio para la documentación electrónica y de manera impresa por medio de copias controladas. También se mantiene el listado maestro de documentos externos controlados.

Se cuenta con el Procedimiento documentado de Control de registros Vers. 4 del 16/4/12, donde se establece el uso de la lista de registros de la calidad requeridos por la norma, y que la retención mínima para los registros es de tres años.

Se considera propiedad del cliente (proyectos, trabajos, información personal, propiedad intelectual) la cual es controlada por dirección académica. Se revisan documentos y registros encontrados en varias áreas durante la auditoría contra las listas maestras de documentos y registros, confirmando que las versiones actuales se encontraban en los lugares de trabajo. El proceso se encontró generalmente conforme.

Cierre de NC Previa vs. 7.5.1 en Planteles:

Actualización de Junio del 2015:

CA/1/ Dir Académica

Causa: Falta de Competencia e Interés de los docentes.

Acciones: Establecimiento de Acción Colegiada titulada "Plan de Mejora Académica" que incluye cronograma de actividades para iniciarse en el mes de Mayo del 2015 y culminarse en Septiembre del 2015 que implica un presupuesto de \$1,106,235.00 M.N.

Se validan actividades de sensibilización con todos los coordinadores de zona y en todos los planteles; Durante el muestreo se observa que en todos los casos los documentos fueron entregados en tiempo y forma, se validan ejemplos por citar algunos de los planteles 37, 51 y 55 entre otros.

Se estipulan medibles de desempeño (Mas de 15 variables) resaltando el indicador de % de documentos de la planeación académica culminados por parte de los docentes con un resultado promedio para el semestre 2015-A del 95.03%, el resto de los casos se observa como retrabajos con seguimientos hasta su entrega; El problema de la falta de interés de parte de los docentes luce solventado, la acción se considera efectiva y se procede a su cierre.

During the course of the visit logos were found to be used correctly.

No conformidades menores levantadas en la última evaluación.

Ref	Área/Proceso	Cláusula
1068760N0	Plantel 38 Ixcatepec	8.2.3
Alcance	FS 545531	
Detalles:	El seguimiento y medición de los procesos falló.	
Requerimientos:	<p>Seguimiento y medición de los procesos</p> <p>La organización debe aplicar métodos apropiados para el seguimiento y, en su caso, la medición de los procesos del sistema de gestión de calidad. Estos métodos deben demostrar la capacidad de los procesos para alcanzar los resultados planificados. Cuando no se alcancen los resultados planificados, deben llevarse a cabo correcciones y acciones correctivas, según sea apropiado.</p> <p>NOTA Al determinar los métodos adecuados, es aconsejable que la organización considere el tipo y el grado de seguimiento o medición apropiada para cada uno de sus procesos en relación con su impacto sobre la conformidad con los requisitos del producto y sobre la eficacia del sistema de gestión de calidad.</p>	
Evidencia	El objetivo de calidad #2 no se alcanzó y no se evidenció la generación de la acción correctiva	

Objetiva:	correspondiente: Lograr como mínimo que el 75% de los estudiantes egresados que presentaron examen de admisión, sean aceptados en alguna institución de educación superior, resultado= 31.92%, sin evidencia de acción correctiva generada.
Acciones:	KPIS / 08/07/2014 Plantel 38 Causa: Falta de Coordinación del Programa DIES Acciones: Elaborar CAR / completada; Solicitar por oficio los Ingresos del Plantel 38; Monitoreo de Egresados (Se revisa la información para los alumnos egresados en el cierre de 2014 los cuales lucen disponibles); Asesoría a Estudiantes; Mediante estas acciones todas comprobadas se observa un incremento del 52.70% de 31,92 obtenido en el 2013 al cierre del 2014 el porcentaje obtenido es del 84.62% que supera la meta estipulada con lo que se determina cumplimiento, La acción se considera efectiva y se procede a su cierre.
Cerrado?	Si

Ref	Área/Proceso	Cláusula
1068760N1	Plantel 46 Cordoba II	6.4
Alcance	FS 545531	
Detalles:	El procedimiento de Limpieza de Instalaciones e Infraestructura física indicad limpiezas a diversas frecuencias planificadas en el registro Control de Limpieza.	
Requerimientos:	Ambiente de trabajo	
Evidencia Objetiva:	Al solicitar el registro del mes de Junio donde se incluyen limpiezas de áreas tales como baños con intervención diaria y mensual (limpieza profunda) dicha evidencia no se encontró disponible, de tal suerte no se puede comprobar el cumplir con la planeación al respecto.	
Acciones:	Folio 1 / 07-07-14 Causa: Omisión Personal Acciones: Se muestran oficios de concientización amonestación, Se realiza un monitoreo mensual al llenado de registros por el Director del Plantel (evidencia comprobable); Se realiza la supervisión por la Coordinación y por parte del equipo de la calidad con los registros de limpieza y mantenimiento disponibles. La acción se considera efectiva y se procede a su cierre.	
Cerrado?	Si	

Ref	Área/Proceso	Cláusula
1068760N2	Departamento de TI (Oficinas Centrales)	6.3
Alcance	FS 545531	
Detalles:	El procedimiento de Verificación de Software Rev.2 el cual requiere el registro del software a probar en el control de Verificación de Software, se elabora Guía de Verificación de Software y se registra resultados y visto bueno del solicitante con el fin de validación; En 3 casos dicha evidencia de registro y validación no se encontró disponible.	
Requerimientos:	Infraestructura	
Evidencia Objetiva:	Módulo de Asignación y el Módulo de Seguimiento a la Inscripción al Programa de Alfabetización Adelante Liberado realizada el día 20 de Marzo; Así como el módulo de Supervisión complementaria del sistema SISEC Docentes liberado el 8 de Febrero del 2013.	
Acciones:	<p>TI / Folio 1 / 7 Julio 2014</p> <p>Causa: Omisión personal en la Verificación de Software</p> <p>Acciones:</p> <p>Realizar una revisión del procedimiento/ Completado, se muestra la revisión 3 del procedimiento fechado al 15/Diciembre/ 2014;</p> <p>Modificar el formato Guía de Verificación de Software.</p> <p>Se realiza un muestreo de 5 proyectos posteriores ala fecha, por ejemplo el caso de de Desarrollo de Software Versión 1 para los casos del Proyecto PSEPOA Versión 1 realizado del 16 de Enero al 9 de Febrero, entre otros.</p> <p>En los casos revisados cumplimiento a la política documentada ha sido observada encontrando cumplimiento al respecto; La acción se considera efectiva y se procede a su cierre.</p>	
Cerrado?	Si	

No conformidades menores surgidas en esta evaluación.

Ref	Área/Proceso	Cláusula
1205806N1	Planteles	4.2.4
Alcance	FS 545531	
Detalles:	En el proceso de Enseñanza aprendizaje se refiere al documento guías para la planeación y este mismo cita las rubricas como registros; dichos registros en algunos de los planteles y en casos de algunos docentes se encontraban no disponibles, en su defecto tampoco se pudo encontrar una manera de cotejar que los criterios ponderados citados en las rubricas (planeación de la evaluación) han sido utilizado por los docentes como base para la calificación de los alumnos en cada uno de los parciales.	
Requerimientos:	Control de Registros (Véase la Norma)	

Evidencia Objetiva:	Casos observados en algunos planteles, por ejemplo en planteles 37, 51 y 55 (Ver descripción del proceso para mayor detalle)
---------------------	--

Ref	Área/Proceso	Cláusula
1205806N2	Planteles	8.2.4
Alcance	FS 545531	
Detalles:	En el proceso de enseñanza aprendizaje, se refiere que el subdirector académico es responsable de evaluar la conformidad de los documentos referidos a la planeación académica, en algunos casos particulares las desviaciones fueron identificadas en los documentos tales como dosificación programática, rubricas y planeación de la evaluación, lo que deja de manifiesto que existen omisiones menores durante el proceso de verificación	
Requerimientos:	Monitoreo y medición del producto (Véase la Norma)	
Evidencia Objetiva:	Casos observados en algunos planteles, por ejemplo en planteles 37, 51 y 55 (Ver descripción del proceso para mayor detalle)	

Ref	Área/Proceso	Cláusula
1205806N3	Planteles	7.1
Alcance	FS 545531	
Detalles:	Las supervisiones académicas conforme al procedimiento lucen implementadas con inconsistencia, los controles lucen diseñados y documentados pero parcialmente implementados.	
Requerimientos:	Planeación de la realización del Servicio (Véase la Norma)	
Evidencia Objetiva:	<p>Casos observados en al menos planteles tales como 18, 21, 37, 51 y 55 por citar ejemplos (Ver descripción del proceso para mayor detalle);</p> <p>Plantel 18 Coatzacoalcos: Marcelino Díaz Vera con supervisión del 19/may/15, y Oscar Marín Castillo del 19/mayo/15.</p> <p>Plantel 21 Ixhuatlán del Sureste: Francisco Palacios Valdivieso, Cosme Manuel Hernández Marín y Fidel Flores Patiño están recurriendo en incumplimiento de entrega de la documentación académica 2014-B 2015-A.</p> <p>Plantel 37.- Se muestra evidencia de las Supervisiones Académicas realizadas por el Personal de la Coordinación, en los casos de los docentes Imelda Pulido/ Análisis Clínicos con Base a las normas Oficiales; Jessica Guerrero Solis / Registrar Operaciones de Crédito y Cobranza; Mercedes Velázquez Chino / Registrar</p>	

	<p>Operaciones de Crédito y Cobranza, retroalimentados el 11 de Marzo del 2015. En los casos del personal que tuvo observaciones se muestran planes de trabajo de mejoramiento; se identifica el documento para "Propuestas para realizar Solventaciones" (Este documento refiere el uso del formato Supervisiones académicas / Solventaciones) el cual responde a los oficios generados por el área de Supervisiones Académicas; Las acciones se deben documentar y reportar en un plazo no mayor a 5 días después de recibir el documento al desempeño docente, sin embargo no lucen disponibles.</p> <p>Plantel 55.- Se solicitan supervisiones presenciales el procedimiento solicita 3 por docente, a este momento no se cumplen con dichas supervisiones, tampoco el cronograma indica las fechas de las 3 supervisiones planificadas; por ejemplo en el caso de los docentes Honorio Hernández Zumaya / Asignatura Capacitación de Contabilidad / Grupo 601C; Celestino Fosado Tenorio / Matemáticas en 2 y 4to,</p> <p>Plantel 51.-Se muestra el cronograma correspondiente de evaluaciones presenciales de los docentes; se planifican evaluaciones entre el día 25 y 19 de Marzo, 27 de Marzo al 30 de Abril y 4 de Mayo al 22 de Junio.</p> <p>Alfredo Olivares / Evaluaciones en fechas del 29 de abril en asignatura de Matemáticas II en grupo 201 y 12 de Mayo en grupo de Física II en Grupo 402; Falta la Evaluación de Feb-Marzo.</p> <p>Nolberto Rivera Ríos / Evaluación con fecha del 28 de Abril del 2015 en Asignatura Informática II grupo 202; Falta la Evaluación de Feb-Marzo; El área de Supervisión recomienda estar más al pendiente con supervisiones pero solo cuenta con 1 supervisión.</p> <p>Miguel Angel Velázquez / Evaluación de fecha del 28 de Abril del Grupo 602 en asignatura Filosofía; Con fecha del 29 de Mayo del 2015 en grupo 601 en asignatura Filosofía; con fecha de 28 de Mayo del grupo 602 en asignatura de Psicología II en grupo 602. Falta la Evaluación de Feb-Marzo.</p> <p>Los registros de guías de evaluación lucen incompletos, campos relevantes tales como la alineación al plan didáctico y aplicación del instrumento de evaluación lucen vacíos</p>
--	--

Participantes de la evaluación.

...y en nombre de la organización:

Nombre	Posición
Carlos Aceves Amezcua	Director General
Patricia Venegas Ledesma	Representante del SGC
Rey David Rivera	Director Académico
Luis Alberto Cruz	Director Administrativo
Elizabeth Fernández Luna	Analista Jurídico
Elizabeth Vergara	Dir. de Operación Regional
Mariela García	Unidad de Comunicación Educativa
Claudio Arturo Espinoza	Enlace Interinstitucional Coordinadores

Autor del informe

Fecha de visita inicial

Gerardo Hernandez

06/04/2015

Página 28 de 34

...making excellence a habit.™

Gonzalo Sánchez	Tecnologías de La Información
Pedro Sánchez	Desarrollo Patrimonial
Juan Manuel Arevalo	Evaluación Institucional
María Isabel Cortés	Coordinadora de Enlaces Tec. de la C.
Nadia María de Almeida	Coordinadora de Enlaces Tec. de la C.
Arturo Domínguez	Control, Atención y Seguimiento
Carolina Martínez	Subdirectora Académica
Ma. Nelida Godínez	Equipo de la Calidad
Paulina Sánchez	Equipo de la Calidad
Rubí Rodríguez	Equipo de la Calidad
Monica Naranjo	Equipo de la Calidad
Rosa María García	Directora de Plantel 37
Norma Patricia González	Responsable Programa DIES Plantel 37
Jorge Alberto Martínez	Subdirector Académico Plantel 37
Luz Amalia García	Subdirectora Administrativa Plantel 37
Noemi García	Responsable de Control Escolar Plantel 37
Petra Santiago	Directora de Plantel 51
Evangelina Concepción	Subdirector Académico Plantel 51
Bertha Domínguez	Subdirectora Administrativa Plantel 51
Leticia Gutiérrez	Responsable de Control Escolar Plantel 51
Maximo Olguin	Auditor Interno
Yunei Herrera	Directora de Plantel 55
Eric Martir	Subdirector Académico Plantel 55
Lorena Cruz	Responsable de Control Escolar Plantel 55
María Mercedes Meza	Responsable Administrativa Plantel 55
Montserrat Espinosa Lara	Coordinadora de Enlaces de la Calidad Zona 8
Ana Luisa Castillo Montalvo	Auxiliar de Control Escolar Plantel 18 Coatzacoalcos
Laura Flores Tronco	Enlace del SGC Plantel 18 Coatzacoalcos
Filiberto García Sosa	Director Plantel 18 Coatzacoalcos

Magaly Pérez Basulto	Docente Plantel 18 Coatzacoalcos
José Albértico Ramírez	Subdirector Académico Plantel 18 Coatzacoalcos
Octavio Flores Delfín	Coordinador de Zona 8
Zoraya Bucio García	Director Plantel 21 Ixhuatlán del Sureste
Adriana Pérez Castillo	Subdirector Académico Plantel 21 Ixhuatlán del Sureste
Rosa María Vázquez Jameson	Responsable Control Escolar Plantel 21 Ixhuatlán del Sureste
Juanita Escamilla Cruz	Enlace del SGC Plantel 21 Ixhuatlán del Sureste
Sergio Luna Reyes	Subdirector Administrativo Plantel 21 Ixhuatlán del Sureste
Sergio López Jiménez	Director Plantel 17 Jáltipan
Teresa de Jesús Paul	Subdirector Académico Plantel 17 Jáltipan
Coral Nava Trujillo	Subdirector Administrativo Plantel 17 Jáltipan
Margarito Guillén De la Cruz	Secretario Plantel 17 Jáltipan
Mateo Tuyin García	Jefe de Oficina Plantel 17 Jáltipan
Julia Domínguez Morales	Auditor Interno
César Vicente López Constantino	Director Plantel 35 Xalapa
Emely Torres Carrillo	Enlace del SGC Plantel 35 Xalapa
María del Rosario Suárez Contreras	Enlace del SGC Plantel 35 Xalapa
Luis Alberto Julián Juárez Rivera	Subdirector Académico Plantel 35 Xalapa
Grisel Muñoz	Subdirector Administrativo Plantel 35 Xalapa
Honorio Tepetlán	Secretario de la Subdirección Académica Plantel 35 Xalapa
Evelin Hernández Romero	Auxiliar Académico Plantel 35 Xalapa
Luriela Méndez Castillo	Responsable de Control Escolar Plantel 35 Xalapa
Fidel Melchor Hernández	Enlace Técnico de la Calidad

La evaluación fue llevada a cabo en nombre de BSI por:

Nombre	Posición
Gerardo Hernandez	Líder de equipo
Yareni Alejandra Villarreal Balderas	Integrante de equipo

Autor del informe

Fecha de visita inicial

Gerardo Hernandez

06/04/2015

Página 30 de 34

...making excellence a habit.™

Evaluación continua.

El programa de evaluación continua se detalla más arriba

Dirección del sitio	Referencia de certificado / ciclo de visita	
Colegio de Bachilleres del Estado de Veracruz Américas #24 Col. Aguacatal Xalapa Veracruz CP 91130 México	FS 545531	
	Intervalo de visita:	12 meses
	Duración de la visita:	6 Días:
	Próxima re-certificación:	06/01/2015

La re-certificación será llevada a cabo para completar el ciclo o tan pronto como se requiera. Se requerirá una visita de re-evaluación integral del sistema.

Plan de recertificación.

COLEGI-0047339173-000|FS 545531

Área de Negocios/Ubicación	Fecha (mm/aa):	Visita 1	Visita 2	Visita 3	Visita 4	Visita 5	Visita 6
		05/16	05/17	05/18			
	Duración (días):	6.0	6.0	10.0	0.0	0.0	0.0
Dirección Administrativa		X		X			
Dirección de Operación Regional			X	X			
Dirección General		X		X			
Revisión por la Dirección		X	X	X			
Sistema de Gestión y sus Cambios		X	X	X			
Auditoria Internas / Acciones Correctivas y Preventivas		X	X	X			
Control de Documentos y Registros			X	X			
Departamento de Tecnologías de la Información			X	X			

Dirección Académica	X	X	X			
Enlace Interinstitucional de Coordinadores		X	X			
Muestreo de 5 Planteles	X	X	X			
Dirección de Planeación, Programación y Presupuesto		X	X			
Dirección de Asuntos Jurídicos	X		X			
Servicio No Conforme	X		X			

Plan de próxima visita.

Objetivos de la visita:

Seguimientos:

El objetivo de la auditoría es llevar a cabo una evaluación de certificación y buscar evidencia positiva para garantizar que todos los elementos de la propuesta de alcance de la certificación y los requisitos completos de la norma de gestión se aborden con eficacia por el sistema de gestión de la organización y que el sistema está demostrando la capacidad de apoyar el logro de los requisitos legales, reglamentarios y contractuales y las organizaciones de los objetivos especificados, según corresponda, con respecto al alcance de la norma de gestión, y para confirmar el logro en curso y la aplicación del plan estratégico hacia adelante.

El alcance de la evaluación es el sistema de gestión documentado con relación a los requisitos de ISO 9001 y el plan de evaluación definido proporcionado en términos de ubicaciones y áreas del sistema y la organización a evaluar.

Fecha:	Evaluator:	Tiempo	Área/Proceso	Cláusula
06/06/2016	Por Definirse	PD	Opening Meeting	BSI Protocolo
PD	Por Definirse	PD	Muestreo de Planteles	4,5,6,7,8
PD	Por Definirse	PD	Dirección General	5,6,8
PD	Por Definirse	PD	Revisión por la Dirección	5,6,8
PD	Por Definirse	PD	Sistema de Gestión y sus Cambios	4,8
PD	Por Definirse	PD	Auditoria Internas / Acciones Correctivas y Preventivas	8
PD	Por Definirse	PD	Servicio No Conforme	8
PD	Por Definirse	PD	Dirección Administrativa	6,7
PD	Por Definirse	PD	Dirección Académica	7
PD	Por Definirse	PD	Dirección de Asuntos Jurídicos	7
PD	Por Definirse	PD	Report Preparation	BSI Protocolo

PD	Por Definirse	PD	Closing Meeting	BSI Protocolo
----	---------------	----	-----------------	------------------

Por favor considere que BSI se reserva el derecho de aplicar un cargo equivalente al total de la auditoria correspondiente por la cancelación de la visita, dicho cargo será si la organización cancela el servicio con una anticipación menor a 30 días. Es condición para el registro que un representante de la dirección sea nombrado por la organización. Se espera que haya un sustituto del representante de la dirección en caso que no estuviese disponible para atender la visita dentro del periodo de 30 días establecido.

Notas.

La evaluación se basó en un muestreo y por consiguiente pueden existir no conformidades que no hayan sido identificadas.

Si usted desea distribuir copias de este informe externo a su organización, entonces deben incluirse todas las páginas

BSI, su personal y sus agentes deberán mantener la confidencialidad de toda información relacionada con su organización y no revelará dicha información a terceros, salvo que en el dominio público o requerido por la ley o los organismos de acreditación pertinentes.

Personal BSI, agentes y organismos de acreditación han firmado compromisos de confidencialidad individuales y sólo recibirán información confidencial sobre una base "necesidad de saber".

'Sólo para clientes' es el sitio web que nos complace ofrecer a nuestros clientes que han logrado su registro con éxito, diseñado para apoyarle en incrementar los beneficios de su registro de Certificación con BSI - por favor vaya a www.bsigroup.com/j4c para registrarse. Al registrarse por primera vez, usted necesitará su número de referencia del cliente y su número de certificado (47339173/FS 545531).

De acuerdo a los términos y condiciones del contrato, es necesario que usted notifique a BSI sobre cualquiera de lo siguiente: cambios mayores a su sistema de gestión; cambio de propietario; fusión o adquisición; cambio significativo en el número de empleados; introducción de un nuevo producto o proceso; introducción de nuevos clientes; iniciación de un proceso de queja de algún cliente. La notificación debe ser enviada a su Auditor Líder dentro de los 5 días hábiles a partir del suceso. Su Auditor Líder evaluará el impacto de esta notificación, lo revisará con el Gerente del Esquema (Normatividad) y lo contactará en caso de ser necesario para conversar cualquier actividad adicional que se requiera.

Este reporte y documentos relacionados ("Reporte") son preparados para y únicamente para clientes de BSI sin ningún otro propósito. Por lo que BSI no acepta o asume ninguna responsabilidad (legal o alguna otra) ni acepta responsabilidad por o en conexión con algún otro propósito para el que el Reporte pueda ser utilizado, BSI no acepta responsabilidad por o en conexión con otra persona a la que el Reporte sea mostrado o a cuyas manos pueda llegar, nadie más que los clientes de BSI para los cuales el Reporte ha sido preparado tienen derechos sobre el Reporte.

Si usted deseara hablar con BSI en relación con su certificación, por favor tome contacto con nuestro Equipo de Soporte de Operaciones:

BSI Group México S de RL de CV
Paseo de la Reforma 505
Edificio Torre Mayor
Piso 41, Suite C
Colonia Cuauhtémoc
06500 México
D.F. México
Tele: +52-55-5241-1370 Fax: +52-55-5241-1374

Cumplimiento legal.

Las condiciones del contrato de BSI para esta visita requieren que BSI sea informado de todos los no cumplimientos regulatorios relevantes o incidentes que deban ser informados a la autoridad regulatoria. La aceptación de este reporte por parte del cliente significa que todos estos puntos han sido expuestos como parte del proceso de auditoría y se acuerda que cualquier no cumplimiento o incidentes ocurridos después de esta visita serán notificados al Auditor Líder de BSI tan pronto como sea posible después de este evento.