

COLEGIO DE BACHILLERES DEL ESTADO DE VERACRUZ	
PROCEDIMIENTOS OBLIGATORIOS	VERSIÓN NÚMERO: 4
	FECHA DE APROBACIÓN: 16/04/12
AUDITORÍA INTERNA	NO. DE COPIA CONTROLADA:
	PÁGINA: 1 DE 4



### INFORME GENERAL DE AUDITORÍA INTERNA

Fecha de la auditoría: 29 y 30 de octubre de 2015.	Fecha del informe: 10/11/15
Auditor Líder: Lic. María de los Ángeles Vargas Espinoza	
<b>Auditores:</b> Mtra. Diana Velázquez Barradas Lic. Rosario Hernández Ronzón Ing. Roger Jiménez Entar Mtra. Rosibell Molina Lozano	
Objetivo de la auditoría: Evaluar la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad.	
Alcance: Muestra de Planteles y Coordinaciones de Zona.	
<b>Aspectos auditados:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Buzón de quejas y sugerencias del estudiante.</li> <li>• Indicadores educativos (Reprobación, deserción y eficiencia terminal)</li> <li>• Comunicación interna y externa</li> <li>• Procedimientos operativos: <ul style="list-style-type: none"> <li>-Impartición de programas de estudio y evaluación del aprendizaje.</li> <li>-Registro y verificación de calificaciones.</li> <li>-Supervisiones académicas.</li> <li>-Mantenimiento básico.</li> </ul> </li> </ul>	
<b>Conclusión:</b> (respecto al objetivo de la auditoría y a los resultados cualitativos del grado de implantación del SGC, cuando aplique)	
Se observa que las acciones de verificación, de seguimiento y, sobre todo, de mejora, realizadas por los centros de trabajo auditados, han sido eficientes y eficaces, ya que la mayoría refleja el trabajo, la responsabilidad y el compromiso con los resultados obtenidos en el marco del Sistema de Gestión de la Calidad.	
<b>Resumen de la auditoría:</b> (hallazgos detectados: No Conformidades y/o Observaciones)	
Se auditaron 5 Centros de Trabajo:	

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

COLEGIO DE BACHILLERES DEL ESTADO DE VERACRUZ	
PROCEDIMIENTOS OBLIGATORIOS	VERSIÓN NÚMERO: 4
	FECHA DE APROBACIÓN: 16/04/12
AUDITORÍA INTERNA	NO. DE COPIA CONTROLADA:
	PÁGINA: 2 DE 4



Centro de Trabajo	No Conformidades	Observaciones
Plantel 43 Las Choapas	1	1
Plantel 50 Geovillas del Sol	-	-
Coordinación de Zona I	-	-
Coordinación de Zona III	-	-
Coordinación de Zona V	-	1

### Plantel 43 Las Choapas

El plantel cuenta con espacios limpios y se observa mantenimiento permanente. Respecto al procedimiento operativo "Impartición de programas de estudio y evaluación del aprendizaje" no se integra de manera ordenada ni fácilmente localizable la información correspondiente a las planeaciones didácticas de los docentes, ya sea físicamente o en carpetas y/o en archivos electrónicos. Del procedimiento operativo "Supervisiones académicas" el plan de supervisiones no contenía fechas, por lo que no fue posible verificar su aplicación, en los formatos de supervisiones revisados no se aprecian recomendaciones que fortalezcan el desarrollo de competencias docentes. No se mostró evidencia en el control de los registros de la calidad tales como: cuestionarios del primer periodo parcial, actas de academias y registros del seguimiento a indicadores educativos, de esto se derivó una No conformidad. Asimismo, se registró una Observación debido a la necesidad de registrar las acciones preventivas/correctivas para atender los resultados de los objetivos de la calidad, los indicadores educativos, y las quejas del estudiante. El personal tiene experiencia y actitud hacia el trabajo; sin embargo, es necesario mayor involucramiento en el marco de los documentos controlados del SGC.

### Plantel 50 Geovillas del Sol

Respecto al procedimiento operativo "Impartición de programas de estudio y evaluación del aprendizaje" se trabaja con la versión vigente (3), se tiene conocimiento adecuado y las evidencias están en orden, de un listado de 16 docentes se revisó la documentación académica de Felipe Mora Carvajal, Fidela López, Guadalupe Soto Saldaña, y Emmanuel Hernández Ronzón, de los cuales se tenía la documentación actualizada y en orden. Estos mismos docentes fueron seleccionados para revisar la lógica y secuencia con el procedimiento "Supervisiones académicas" dando como resultado conformidad con dicho procedimiento. Asimismo, se entrevistó a los docentes Rubén Perea Leyva, Roberto López, Víctor Andrade y Mónica Valera, quienes mostraron su documentación académica, de manera física y/o digital, actual y en orden, coincidiendo con los registros que resguarda la subdirección académica del plantel; cabe hacer mención que estos resultados demuestran el dominio y trabajo que realiza la Subdirectora Académica Maya Luz Guzmán Arriaga. En lo que corresponde al procedimiento operativo "Registro y verificación de calificaciones" se entrevistó a Irene Marcelo M. quien mostró tener dominio del procedimiento, asimismo, para ampliar las evidencias, se platicó con los alumnos Néstor Díaz Amaya, Héctor Gracida Velázquez y Alexis Espejo Ameca, dando como resultado la conformidad con este procedimiento. Referente al

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

COLEGIO DE BACHILLERES DEL ESTADO DE VERACRUZ	
PROCEDIMIENTOS OBLIGATORIOS	VERSIÓN NÚMERO: 4
	FECHA DE APROBACIÓN: 16/04/12
AUDITORÍA INTERNA	NO. DE COPIA CONTROLADA:
	PÁGINA: 3 DE 4



procedimiento “Mantenimiento básico” se entrevistó a la Subdirectora Administrativa Leticia Lagunes Lagunes, quien mostró dominio del procedimiento y las evidencias presentadas estaban actualizadas y en orden; esta información se corroboró con un recorrido físico por las instalaciones donde los desperfectos se han atendido y la limpieza en general es buena. El personal auditado conoce sus responsabilidades en el marco de los procedimientos operativos. Por último es necesario enfatizar que en el plantel se realizan acciones de mejora, sólo es necesario analizar la eficacia de las mismas con la finalidad de mejorar los resultados de los objetivos de la calidad.

### Coordinación de Zona I

El personal mostró actitud positiva, además se evidenció que la Coordinación realiza la verificación y el seguimiento al cumplimiento de los procedimientos operativos del SGC en los planteles de su Zona. En el caso del procedimiento “Impartición de programas de estudio y evaluación del aprendizaje” se mostró evidencia de oficio y correos electrónicos girados a los planteles, así como la supervisión física en planteles respecto a las planeaciones académicas de los docentes. De igual forma con el procedimiento “Supervisiones académicas” se verificó el seguimiento que se hace en planteles. En el caso del procedimiento “Medición de indicadores educativos” se mostró evidencia de las reuniones con directores de plantel donde se analizan los resultados de indicadores y se implementan estrategias para su atención; asimismo en las visitas a los planteles se da seguimiento a este tema. Respecto al procedimiento “Envío y recepción de documentación y paquetes” se mostró conocimiento y dominio en su ejecución, las evidencias fueron algunos formatos del control de envío y acuses de correspondencia utilizados; así como algunos folios, solicitados al azar, con base al registro de correspondencia recibida.

### Coordinación de Zona III

El personal muestra actitud positiva, interés y buen manejo de las carpetas del SGC; asimismo conocen y llevan a cabo, por medio de visitas de fortalecimiento académico, el seguimiento, la verificación y el cumplimiento de los procedimientos operativos auditados. En el caso del seguimiento al procedimiento “Impartición de programas de estudio y evaluación del aprendizaje” se verifica que los planteles cuenten con los programas de estudio vigentes y se apliquen en las aulas. Referente al procedimiento “Supervisiones académicas” realizan visitas a los planteles dos veces por semestre como mínimo, cuentan con un cronograma interno de supervisiones académicas (muestran cronograma de semestre 2015A y 2015B); asimismo, solicitan a los directivos de cada plantel se de seguimiento a las observaciones derivadas de las Supervisiones Académicas, se muestra oficio N° SA/109/2015, asunto: Observaciones de Supervisiones Académicas del 11 Marzo de 2015 (Planteles 03 Martínez de la Torre y 27 Espinal). La medición de indicadores se realiza, a través de reuniones con los directores y subdirectores académicos donde se dan a conocer los resultados y se planean las acciones a implementar, se muestra como evidencia el registro de acciones preventivas para atender los indicadores de eficiencia terminal y reprobación con fecha de 28 de octubre de 2015. El procedimiento “Envío y recepción de documentación y paquetes” se lleva a cabo conforme a lo estipulado, se muestran los formatos de registro de correspondencia recibida y enviada en este año, donde para asegurarse que la información llegue a su destino se comunican

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

COLEGIO DE BACHILLERES DEL ESTADO DE VERACRUZ	
PROCEDIMIENTOS OBLIGATORIOS	VERSIÓN NÚMERO: 4
	FECHA DE APROBACIÓN: 16/04/12
AUDITORÍA INTERNA	NO. DE COPIA CONTROLADA:
	PÁGINA: 4 DE 4



vía telefónica y por whatsapp. Lo anterior evidencia que el SGC está siendo eficaz y fortalece las actividades que se realizan en los planteles de la Coordinación. Por último se detectó una Oportunidad de Mejora respecto a mejorar la organización de las evidencias correspondientes a la verificación y al seguimiento de los procedimientos operativos en planteles, así como las evidencias de las actividades de la Coordinadora de Enlaces Técnicos de la Calidad.

**Coordinación de Zona V.**

El personal mostró disposición, conocimiento y manejo ágil de los documentos controlados del SGC. Respecto al procedimiento operativo “Envío y recepción de documentación y paquetes” se implementa conforme a lo estipulado, se presentó como evidencia donde se informa a los planteles las fechas de recepción y envío de la documentación; asimismo se utilizan los formatos establecidos en el procedimiento. En el caso del seguimiento a indicadores educativos se han realizado las acciones correctivas para atender los resultados desfavorables, sólo se recomienda analizar la eficacia de estas acciones para realizar los replanteamientos necesarios a fin de lograr mejorar los resultados. Se realiza el seguimiento al procedimiento operativo “Impartición de programas de estudio y evaluación del aprendizaje” en planteles, entre las evidencias destacan la distribución de los programas de estudio y de los productos de las academias estatales, vía correo electrónico; así como las visitas a los planteles. Respecto al tema de Supervisiones académicas en los planteles, se mostró dominio en el tema y además se hace el seguimiento correspondiente; sólo que el formato de supervisión utilizado no tenía firma de consentimiento por parte del director de plantel y no se presentó evidencia del seguimiento a los resultados de dicha supervisión, derivándose una Observación. Finalmente, se presentó evidencias por la Coordinadora de Enlaces Técnicos de la Calidad del informe de trabajo 2014-2015, así como el plan de trabajo 2015-2016.

**Puntos fuertes:**

- El personal participante de planteles y coordinaciones de zona, mostró actitud positiva y disposición para el desarrollo de la auditoría.
- Se observó el liderazgo y compromiso de los directivos y enlaces técnicos en el SGC.
- La mayoría de los centros de trabajo auditados cuentan con organización documental y respaldo de evidencias, lo que agilizó el desarrollo de las actividades.

  
**LIC. MARÍA DE LOS ÁNGELES VARGAS ESPINOZA**  
 AUDITOR LÍDER  
 (Firma)

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