



Informe de evaluación.

Colegio de Bachilleres del Estado de Veracruz

Autor del informe
Fecha de visita inicial

Gerardo Hernandez
06/08/2016

Pagina 1 de 39

...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
8339293 Auditoria de Seguimiento (Vigilancia) 06/08/2016 4 día(s) Número efectivo de Empleados : 43 Número Total de Empleados : 43	FS 545531 ISO 9001:2008	Colegio de Bachillerres del Estado de Veracruz Américas #24 Col. Aguacatal Xalapa Veracruz CP 91130 México
8547839 Auditoria de Seguimiento (Vigilancia) 06/06/2016 1 día(s) Número efectivo de Empleados : 3 Número Total de Empleados : 3	FS 545531 ISO 9001:2008	Colegio de Bachillerres del Estado de Veracruz Plantel Espinal Reforma No. 30 Espinal Veracruz C.P. 93186 México
8547840 Auditoria de Seguimiento (Vigilancia) 06/07/2016 1 día(s) Número efectivo de Empleados : 3 Número Total de Empleados : 3	FS 545531 ISO 9001:2008	Colegio de Bachillerres del Estado de Veracruz Plantel Jalacingo Ursulo Galvan No. 65 Col. Centro Jalacingo Veracruz C.P. 93660 México
8547841 Auditoria de Seguimiento (Vigilancia) 06/06/2016 1 día(s) Número efectivo de Empleados : 3 Número Total de Empleados : 3	FS 545531 ISO 9001:2008	Colegio de Bachillerres del Estado de Veracruz Plantel Las Choapas Blvd. Antonio M. Quirasco Las Choapas Veracruz C.P. 96980 México

8547843 Auditoria de Seguimiento (Vigilancia) 06/07/2016 1 día(s) Número efectivo de Empleados : 3 Número Total de Empleados : 3	FS 545531 ISO 9001:2008	Colegio de Bachilleres del Estado de Veracruz Plantel Zaragoza Prol. Morales S/N Col. Centro Zaragoza Veracruz C.P. 96320 México
8547844 Auditoria de Seguimiento (Vigilancia) 06/08/2016 1 día(s) Número efectivo de Empleados : 3 Número Total de Empleados : 3	FS 545531 ISO 9001:2008	Colegio de Bachilleres del Estado de Veracruz Plantel Joachín Carr. A Piedras Negras S/N Joachín Veracruz C.P. 95200 México

El objetivo de la evaluación era 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 para 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 y en su caso para identificar el potencial áreas de mejora. 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.

Resumen de Dirección.

Conclusión Global

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.

Basándose en las pruebas objetivas detalladas en este informe, las zonas evaluadas durante el curso de la visita se encontraban en general conformes.

Acciones correctivas referentes a no conformidades levantadas en la última auditoría han sido revisadas. No fueron encontradas acciones para ser efectivamente implementadas en todas las áreas. Dichas áreas, identificadas en secciones subsecuentes del reporte, serán revisadas más adelante para el cierre en la próxima auditoría.

No se identificaron no conformidades nuevas durante la evaluación. Dentro de las secciones siguientes del informe se encuentra detalles ampliatorios relacionados con los hallazgos de la evaluación global.

Autor del informe

Fecha de visita inicial

Gerardo Hernandez

06/08/2016

Áreas evaluadas y hallazgos.

Revisión por la Dirección / Xalapa :

Frecuencia de revisión anual, última revisión con fecha del 24 de mayo, orden del día incluido en la minuta la cual incluye los requisitos de ISO 9001 en clausula 5.6, se muestra evidencia objetiva de lo que sobresale:

Política de Calidad: Sin cambios, actualmente revisión 3;

Revisión de objetivos de calidad:

OC / Eficiencia Terminal / Meta 73% / 2012-2015: 75.66%;

OC/ Lograr que los estudiantes egresados que presentaron examen de admisión, sean aceptados en alguna Institución de Educación Superior / 2015: 80%;

OC/ Índice de Desempeño del Personal Docente/ Meta 75%/ 2015:85.90%;

OC / Índice de Desempeño de persona directivo y administrativo / Meta 75%/ 2015: 85.1%;

OC/ Satisfacción del Personal / Meta 75%/ 2015:73.90% (Incumplimiento al objetivo, se muestra un acuerdo asociado a habilitar en julio del 2016 el sistema en línea para que los titulares de los centros de trabajo revisen y registren las acciones correctivas que les correspondan, en el sistema se van a incluir los resultados institucionales detallados y el modulo de registro de acciones correctivas);

OC/ Satisfacción del Estudiante / Meta 75%/ 2015: 77.90%;

Se cuenta con un análisis de información donde se identifican cantidad de planteles con incumplimiento y se solicitan las acciones correctivas específicas, se realizan acuerdos; Por ejemplo en el indicador de eficiencia terminal se identifica que 34 planteles no logran el objetivo y se les demanda acciones correctivas.

Sobre la retroalimentación y quejas del cliente, se presenta análisis de los resultados:

Resultados de Satisfacción del Estudiante 2013: 76.43%, 2014: 77.20% y 2015: 77.69% (Las áreas de oportunidad están asociadas a la Tienda Escolar y Servicios de Mantenimiento con un índice de insatisfacción del 33.77% y 23.75% respectivamente); acciones de corrección definidas tales como enviar oficio personalizado a cada concesionario solicitando se mejore el servicio, trato calidad de alimentos, limpieza de las instalaciones y los precios; Se enviará a los directivos el documento guía "Consejos para la mejora de las tiendas escolares "COBAEV" donde se pretende iniciar un proceso de concientización sobre aspectos de nutrición, higiene y calidad de los alimentos; Se considera evaluar el desempeño de los concesionarios.

Nota: En relación a las Tiendas es importante señalar que si bien forman parte del alcance primario en relación a los procesos de soporte (Ver mapas de proceso y cartografías), en si representan una variable de riesgo y por consecuencia controles bajo el requerimiento de reevaluación de proveedores (proceso subcontratado) podrían ser implementados para experimentar mejora; hoy día los criterios, parámetros de evaluación, frecuencia, responsable de evaluar, registros de calidad y su control lucen no integrados en el SGC, hay avances y compromiso de incluir lo que representa una área de oportunidad.

El departamento de Recursos Materiales y Servicios Generales solicitará a los planteles evidencias de la aplicación de los procedimientos operativos básico y limpieza de las instalaciones, solicitar las evidencias digitalizadas, entre otros.

Sobre el desempeño de los procesos y la conformidad del servicio educativo; De los 28 indicadores, 26 de ellos cumplieron el criterio de desempeño establecido, los dos que no cumplieron:

Cumplimiento del mantenimiento preventivo de infraestructura tecnológica / Meta 100% / 2015: 80.40%; Acuerdo ajustar la meta al 80%;

Índice de satisfacción del personal con respecto al ambiente laboral / Meta 75% / 2013:81.10%, 2014: 80.20% y 2015: 73.90%;

Propuesta de habilitar sistema, para analizar resultados por centro de trabajo y provisionar el seguimiento de acciones de mejora); Acuerdo de documentar acciones correctivas.

Algunos indicadores por tendencia requiere acciones preventivas, por ejemplo el indicador de:

Solicitud de recursos financieros autorizados / Meta 80% / 2013: 97.49%, 2014: 95.90%, 2015: 95.60%; Acuerdo Revisión y de ser necesario adecuar el indicador;

Indicador de Desempeño del Programa Institucional de Desarrollo (PIDE) / Meta 75% / 2013: 90.5%, 2014: 82.90%, 2015: 79.80%; Resultado afectado por temas de planeación sexenal, situación externa, sin acuerdos por el momento pero con seguimiento del responsable;

Índice de desempeño institucional / Meta: 75% / 2013: 94.155, 2014: 90.25% y 2015: 89.75% asociado al indicador anterior, con acuerdo de recomendar a la siguiente administración de tomar en cuenta dicha situación, entre otros.

Los indicadores y metas requieren ser re-evaluados para establecer nuevos métricos asociados a las variables de riesgo o bien establecer una meta más retadora, oportunidad de mejora.

Seguimiento de anteriores Revisiones por la Dirección, se reportan atendidos los compromisos de la revisión del 25 de Mayo del 2015;

Cambios que puedan afectar el SGC, se planearon 3 aspectos que podrían afectar tales como:

- a) Que el flujo de recursos externos no logre adaptarse a las necesidades del servicio previsto del SGC;
- b) Que el compromiso y la toma de decisiones a nivel directivo, no se articule horizontalmente en la atención;
- c) El cambio de la administración estatal, no se tomaron acuerdos lo que representa una oportunidad de mejora respecto a la gestión de riesgos;

Resultados de Auditorías: Se presentan resultados de auditorías internas realizadas en abril y mayo; no se toman acuerdos.

Resultados totales como 5 No conformidades y 10 Observaciones en los siguientes planteles o procesos:

Plantel 01 Pueblo Viejo;

Plantel 05 Alamo;

Plantel 40 Joachin ;

Plantel 54 Jalacingo ;

Recursos Financieros;

Sobre el estado de las acciones correctivas y preventivas, acciones de auditorías lucen contestadas en verificación de efectividad;

En relación al proceso académico se actualiza, presentan y analizan los resultados de los planes de mejora:

Se refiere que en 2014 y 2015 (corte del plan con fecha de Julio del 2015, con extensión a diciembre del 2015) de las 14 metas planteadas, en el plan de mejora 10 de ellas lograron alcanzar cumplimiento del 100%, 2 alcanzaron el 90% y una el 80%; solo la meta de alcanzar el 0.10% no se cumplió, se logró asignar el 84% del presupuesto establecido (\$952,585.00); se analiza y refiere que gran parte del cumplimiento de los programas dependen de los recursos de los gobiernos federal y estatal.

Métricos tales como:

Lograr que el 100% de los Centros Escolares realicen acción tutorial / Resultado 100%;

Lograr que el 75% de los docentes entreguen su planeación didáctica / Resultado 100%;

Rediseñar el procedimiento de Supervisiones académicas / Resultado 100%;

Lograr que el índice de cumplimiento de personal sea como mínimo el 75% / Resultado 100%;

Lograr la capacitación de 100 Profesores que presentaron observaciones en las planeaciones didácticas y evaluación del aprendizaje/ Resultado 100%;

Implementar el módulo de CODISE de seguimiento de egresados / Resultado 100%, entre otros;

Sobre recomendaciones para la mejora se cuenta con el reporte del plan de mejora Académica 2016 (Enero-Abril 2016):

En primer lugar toma participación en la certificación de planteles en el Sistema Nacional de Bachilleratos;

Se cuenta con la definición de metas asociadas a diferentes categorías (6) tales como:

Indicadores Académicos / Metas a alcanzar, 2 / Aumentar la eficiencia terminal en 0.10% y que 60 planteles que se tienen tutores escolares para llevar a cabo acciones para mejorar la eficiencia terminal;

Concreción de la RIEMS / Metas 3;

Directivos y Planta Docente / Metas 5;

Servicios Escolares / Metas 1;

Programas de Mejora y Desarrollo / Metas 2;

Instalaciones y Equipamiento / Metas 1;

Se definen finalmente un total de 14 metas, 16 líneas de acción y 41 actividades relevantes con una inversión de \$1,337,050;

proceso efectivo en base a la muestra.

Representante de la Dirección / Auditorías Internas / Xalapa :

No se muestran cambios en el procedimiento de Auditoría Interna Versión 4 de fecha del 16 de abril del 2012; Se muestra cumplimiento al programa de auditorías del 2015 y 2016 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 agosto y octubre del 2015, con un total de 3 no conformidades y una implantación general del 91% y 1 No Conformidad y un cumplimiento del:

Plantel 52 Cosautlán / Agosto, Folio 1 del 31 de Agosto de 2015, estatus cerrada, fecha de compromiso diciembre del 2015, Desviación Incumplimiento a objetivo ambiente laboral con resultado de 74%; Se presenta el archivo de Plan y seguimiento, estatus cerrada 11 de diciembre del 2015;

Plantel 64 Acayucan / Agosto, Folio de 1 de fecha 03-09-15, Estatus Cerrada, fecha 03-09-2015 Desviación en casos de docente que no han solventado las observaciones dentro de las supervisiones académicas ; Se presenta el archivo de Plan y seguimiento, estatus cerrada 26 de Octubre del 2015;

Departamento de Recursos Financieros / Agosto, Folio 1 de fecha del 3 de Septiembre del 2015, estatus Cerrada, Fecha compromiso Septiembre del 2015, Desviación ausencia de acciones preventivas; Se presenta el archivo de Plan y seguimiento, estatus cerrada 06 de Octubre del 2015;

Las Choapas / 29 Octubre del 2015, NC sobre control de registros, evidencias no disponibles en cuestionarios de primer período parcial, indicadores, entre otros aspectos; Acción correctiva disponible, folio1 del proceso, Se presenta el archivo de Plan y seguimiento, estatus cerrada Noviembre 30 del 2015, entre otras.

Así como el caso de las auditorías del mes de Abril y Mayo del 2016; El informe de auditoría luce un total de 8 no conformidades, 7 observaciones con un cumplimiento del 81%;

Se revisan procesos auditados / auditores / Hallazgos / casos de acciones correctivas de esta fuente tales como las siguientes evaluaciones:

Evaluación Educativa / Maestra Julia Domínguez- Plantel 33 Docente / Sin No conformidades;

Recursos Financieros / Maestra Rosibell Molina –Coordinación de Zona / 1 NC / Acción 1 del proceso de fecha de 25/04/2016, con estatus abierto-en proceso;

Plantel 05 Alamo / Maestra Rosa María García Cruz –Directora del Plantel 37 / 1 NC / Acción 1 del proceso de fecha de 18/05/2016, asociada a inconsistencias en las planeaciones, con estatus abierto-en proceso.

El plantel presenta acciones preventivas a los hallazgos de auditoría clasificados como observaciones (2), por ejemplo número 1 con fecha del 18 de mayo asociado a evidencias no robustas sobre la solventación de quejas y sugerencias, abierta; Folio 2 del 18 de mayo asociada a reforzar la revisión del buzón virtual para evitar inconsistencias, estatus abierto;

Plantel 40 Joachin / Maestro Daniel Cortés Reyes- Apoyo a Biblioteca Plantel 08, Constancia de entrenamiento 14-1329 / 1 NC / Acción 1 del proceso con fecha del 26 de abril con inconsistencias en la supervisión, con estatus cerrada, entre otros;

1 Observación, acción preventiva folio 1 del plantel con fecha del 26 de Abril, asociada al seguimiento al plan de trabajo anual al SGC 2016, Estatus abierta en proceso;

Se cuentan con evidencias de listas de asistencia a la apertura y cierre, la lista de verificación, reporte de no conformidades, acciones correctivas, juntas de actualización por ejemplo en septiembre 29 del 2014 y 30 de abril del 2015 y 8 de abril del 2016, entre otras.

Cambios potenciales en los criterios de programación de auditorías internas, se refiere en el corto plazo cambios al procedimiento, se pretende que la programación se base en el cumplimiento de los objetivos de la calidad así como la retroalimentación de los guías y desempeño en auditorías anteriores, entre otros factores; el cambio también pretende incluir validación de acciones de parte de los auditores, compromiso para cumplirse en el mes de agosto del 2016.

Acciones correctivas lucen disponibles, atención a los Proceso efectivo en base a la muestra.

Representante de la Dirección / Acciones Correctivas y Preventivas / Xalapa :

El procedimiento de acciones correctivas y preventivas versión 4 de fecha 16/04/2012 se muestra actualizado y disponible; cada proceso/sitio 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; evidencias mostradas en acciones correctivas tales como:

Plantel Jalacingo / Fuente: Seguimiento a Indicadores / Se muestra acción correctiva con fecha del 27 de Agosto del 2015 (1), para mejorar indicadores, con análisis y acciones tales como seguimiento de alumnos con faltas, citas con padres de familia, Cerrada pero no efectivo con resultados de reporte de indicadores educativos;

Recursos Financieros / Fuente: Auditoría Interna / Auditor Maestra Rosibell Molina –Coordinación de Zona / 1 NC en mayo / Acción 1 del proceso de fecha de 25/04/2016, con estatus abierto-en proceso;

Plantel 05 Alamo / Fuente: Auditoría Interna / Auditor Maestra Rosa María García Cruz –Directora del Plantel 37 / 1 NC en mayo / Acción 1 del proceso de fecha de 18/05/2016, asociada a inconsistencias en las planeaciones, con estatus abierto-en proceso.

Plantel 40 Joachin / Fuente: Auditoría Interna / Auditor Maestro Daniel Cortés Reyes- Apoyo a Biblioteca Plantel 08, Constancia de entrenamiento 14-1329 / 1 NC / Acción 1 del proceso con fecha del 26 de abril con inconsistencias en la supervisión, con estatus cerrada, entre otros;

Se identifican acciones preventivas se confirma su implementación, ejemplos:

Fuente: Auditoría Interna Mayo 2016 / Plantel 05: Alamo, derivado de las acciones correctivas El plantel presenta acciones preventivas a los hallazgos de auditoría clasificados como observaciones (2), por ejemplo número 1 con fecha del 18 de mayo asociado a evidencias no robustas sobre la solventación de quejas y sugerencias, abierta; Folio 2 del 18 de mayo asociada a reforzar la revisión del buzón virtual para evitar inconsistencias, estatus abierto;

Fuente: Auditoría Interna Mayo 2016/ Plantel: Joachin 40 / 1 Observación, acción preventiva folio 1 del plantel con fecha del 26 de Abril, asociada al seguimiento al plan de trabajo anual al SGC 2016, Estatus abierta en proceso;

Se muestra el seguimiento semestral que realiza el 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, Ejemplos:

Plantel 24, Fuente: Objetivos de Calidad, Satisfacción del Estudiante/ Correctivas / Folios 1, 2 y 3 / Estatus Cerradas, Reporte Febrero 17, 2016;

Plantel 08, Fuente: Objetivos de Calidad, Satisfacción del Estudiante/ Correctivas / Folios 1 y 2 / Estatus Cerradas, Reporte Febrero 15, 2016;

Control Presupuestal, Fuente: Objetivos de Calidad, Ambiente Laboral / Correctivas / Folios 1 / Estatus Cerradas, Reporte Agosto 5, 2015;

Programación y Seguimiento, Fuente: Objetivos de Calidad, Ambiente Laboral / Correctivas / Folios 1 / Estatus Cerradas, Reporte Agosto 7, 2015;

Plantel 48, Programación y Seguimiento, Fuente: Indicadores, por ejemplo de Eficiencia Terminal / Correctivas / Folios 1 a 8 / Estatus Cerradas, Reporte Febrero 1, 2016, entre otras;

Proceso efectivo en su forma más básica, sin embargo oportunidad de mejora relevante en relación al análisis y solución de problemas, verificación de efectividad; Las acciones correctivas y su manejo lucen como un reto importante a optimizar.

Representante de la Dirección / Control de Producto No Conforme/ Xalapa :

Se valida que el procedimiento hoy en versión 4 de fecha del 20/Oct/2015 luce documentado e implementado en lo general; Algunos procesos lucen documentos sobre su aplicación por ejemplo el proceso de Supervisión académicas (Ver sección específica); En los planteles visitados en lo general no se observan servicios no conformes, de otros procesos el equipo de la calidad mantiene evidencias de

reportes en ceros ejemplos como en los casos de planteles 54, 66, entre otros; Algunos otros tales como plantel 26 1 caso en periodo de Julio a Diciembre, proceso en cumplimiento pero para ser efectivo requiere mejoras en su implementación, hay situaciones por ejemplo en los planteles que de forma ambigua se reportan como casos de desviación puntual sin ser casos de no conformidad, COBAEV se podría beneficiar al considerar mecanismos más efectivos para identificar el caso del servicio no conforme.

Dirección Académica / Servicios Docentes / Xalapa :

De acuerdo a la descripción de programas de estudio y evaluación del aprendizaje se cuenta con 4 indicadores tales como Aprobación, Reprobación, Deserción, Eficiencia Terminal los cuales son medidos por plantel, los cuales han servido para establecer estrategias de mejora, se cuentan con programas de mejora, es este informe se evalúan dos planes de mejora para evaluar su rendimiento y mejora. Para mejorar los resultados se han establecido programas de mejora desde el 29 de Mayo del 2015, existen oficios donde se formaliza la necesidad de trabajar en la cultura de apego a las planeaciones, estrategias tales como identificación de alumnos con bajo desempeño, y solicitar un programa de atención, inclusive en grupos pequeños de alumnos.

Métricos asociados al plan de mejora (que parten de un diagnóstico) se comparten tales como:

Lograr que todos los centros escolares realicen la acción tutorial / 2015: 100%;

Lograr que el 100% de los Tutores Escolares y Grupales DIES efficienten sus actividades académicas en plantel / 2015: 100%;

Entrega en tiempo y forma de planeaciones didácticas / Meta 75% en 2015, 93.5% en 2016 / 2015-B:93.38%, 2016-A: 96.9%;

Rediseñar el procedimiento operativo "Supervisiones Académicas" para el ciclo 2014-2015 / Meta: 100%/ 2015:100%;

Lograr que el índice de cumplimiento del personal docente con la Supervisión Integral sea como mínimo del 75% / 2015:100%;

Incrementar en 3 puntos porcentuales el nivel de acreditados en el programa de Actualización y Profesionalización Directiva (PA Y PD) / 2015: 100%

Se refiere que en 2014 y 2015 (corte del plan con fecha de Julio del 2015, con extensión a diciembre del 2015); De las 14 metas planteadas, en el plan de mejora 10 de ellas lograron alcanzar cumplimiento del 100%, 2 alcanzaron el 90% y una el 80%; sólo la meta de alcanzar el 0.10% no se cumplió, se logró asignar el 84% del presupuesto establecido (\$952,585.00); Se analiza y refiere que gran parte del cumplimiento de los programas dependen de los recursos de los gobiernos federal y estatal.

Sobre recomendaciones para la mejora se cuenta con el reporte del plan de mejora Académica 2016 (Enero-Abril 2016):

En primer lugar toma participación la certificación de planteles en el Sistema Nacional de Bachilleratos.

Se cuenta con la definición de metas asociadas a diferentes categorías (6) tales como (Categorías / Indicador o Meta):

Indicadores Académicos / Aumentar la eficiencia terminal en 0.10% y que 60 planteles que se tienen tutores escolares para llevar a cabo acciones para mejorar la eficiencia terminal / 2016: 80% y 50% ;

Directivos y Planta Docente / Incluir 2 Supervisiones (Recorridos) mas presenciales en el programa Sup / 2016:100%

Directivos y Planta Docente / Incrementar en 3 puntos porcentuales el nivel de acreditados en el programa de Actualización y Profesionalización Directiva (PA Y PD) / 2016: 100%

Servicios Escolares / Implementar en el sistema CODISE 1 mecanismo para dar seguimiento al Registro de Competencias Genéricas del MCC / 2016: 40% de avance a la fecha;

Programas de Mejora y Desarrollo / Concretar 7 planteles la acreditación del Sistema Nacional de Bachillerato / 2016: 42.85% de avance a la fecha;

Instalaciones y Equipamiento / Gestionar 10 computadoras para oficinas del área académica al fin de contar con mejores herramientas / 2016:100%;

Se definen finalmente un total de 14 metas, 16 líneas de acción y 41 actividades relevantes con una inversión de \$1,337,050 (algunas de las metas lucen con avance, se cuenta con fechas de culminación hacia el fin de año).

Se valida las calificaciones cargadas en CODISE mismas que son acordadas en academias (Este año algunas academias no se han realizado como estaba planeado por una cuestión de presupuesto, sin embargo se refiere que donde no hubo no se reportan cambios en la planeación); Casos revisados son las asignaturas tales como Matemáticas II Primer Parcial, Física II Primero y segundo Parcial, Filosofía II Primer Parcial, Matemática IV Segundo Parcial e Historia de México I Primer Parcial.

El proceso contempla soporte en estrategias y planes apoyar la oferta de servicio en los planteles, en lo general el proceso luce en cumplimiento, observaciones sobre las academias no realizadas por temas presupuestales, es relevante revisar con el enfoque de gestión de riesgo los potenciales impactos y generar acciones preventivas.

Dirección Académica / Supervisión Académica / Xalapa :

Sobre el desempeño el proceso cuenta con el monitoreo de los siguientes indicadores (Agosto 105 a Marzo 2016):

Lograr como mínimo que el índice de desempeño del personal docente sea del 75% / 2016: 88.97%. 2015: 85.90% (métrico conformado a la evaluación de conocimientos (2015: 97.74%), heteroevaluación (2015: 99.07%) y supervisión Integral (2015: 100%)); 2013: 70%;

Plan de Mejora implementado, el objetivo es incrementar en 2 recorridos el plan de supervisión anual, entre otros, se muestra plan o calendario de actividades para la integración del PPE 2016, con 6 eventos opción a 8 para cumplir con el plan de mejora (Se reportan realizadas 3 en el primer semestre en Abril, Mayo y Junio);

Se muestra conforme al procedimiento de Supervisiones Académicas Versión: 4; se muestra cronograma de visitas del mes de abril del 2016 (18 al 22 de abril, para un total de 4 planteles), ejemplos:

Plantel 05 Alamo, 19 de abril / Supervisores: Maestra. Susana Avila y Maestro Leonardo Fernández; 4 Supervisiones elaboradas, Guías disponibles; Se entrega oficio SA/073/2016 con fecha del 05 de Mayo del 2016 ; Se espera solventación de los planteles en 5 días después de la supervisión (límite máximo de un mes como derivad de las dificultades de acceso, este margen definido recientemente en sesión de trabajo para definir los criterios, sesión realizada el día 10 de febrero), ejemplo Maestro Javier Osorio Bautista; se formaliza una acción preventiva relacionada a capacitar docentes en rubros débiles detonadas en base a la Supervisión.

Plantel 09 Tamiahua, 22 de abril / Supervisores: Maestra. Susana Avila y Maestro Leonardo Fernández / Evaluados un total de 4 docentes, ejemplo Federico Ramos; Oficio SA/074/2016 de fecha del 5 de Mayo del 2016; Solventación no recibida en el mes de plazo, se levanta un servicio no conforme, se muestra evidencia del Servicio No Conforme, se registra en el evento en el formato oficial con fecha del 05 de Junio , se espera respuesta en 5 días de lo contrario se levantara una requisición de acción correctiva y se irá escalando (Nuevo Concepto, que representa beneficio,).

Se muestra cronograma de visitas del mes de mayo del 2016 (23 al 27 de Mayo, para un total de 4 planteles):

Ejemplos:

Plantel 32 Coatzintla, 27 de Mayo / Supervisores: Maestra. Susana Avila y Maestro Leonardo Fernández / Evaluados un total de 3 docentes, ejemplo Luis Antonio Santiago; Oficio SA/105/2016 de fecha del 6 de Junio del 2016; Oficios pendientes de entrega, Solventación no recibida en el mes de plazo.

Plantel 37 Mecatepec, 27 de Mayo / Supervisores: Maestra. Susana Avila y Maestro Leonardo Fernández / Evaluados un total de 4 docentes, ejemplo Reyna Ramírez Carpio; Oficio SA/106/2016 de fecha del 6 de Junio del 2016; Oficios pendientes de entrega, solventación recibida con la fecha del 31 de Mayo, Oficio P-37/020/S.A./2016.

Se solicitan Guías de Observación, Oficios de Reporte de hallazgos (A docentes y Directores), Minutas de trabajo y acuerdos; Registros disponibles, el proceso luce implementado pero para la efectividad es esperado se alcance mayor cobertura de planteles balanceando el tema de los recursos utilizados, es decir innovar para alcanzar más planteles sin salirse del presupuesto.

Medición de Indicadores Académicos / Xalapa :

De acuerdo a la Descripción de programas de estudio y evaluación del aprendizaje se cuenta con 4 indicadores tales como, Indicadores generales o institucionales para un total de 41,949 Alumnos:

Aprobación / 2013-B: 67.64%, 2014-B: 68.17% 2015-B: 71.13%, Tendencia de mejora;

Reprobación / 2013-B: 32.36%, 2014-B: 31.83% 2015-B: 28.87%, Tendencia de mejora;

Deserción / Meta: x% / 2013-B: 2.44%, 2014-B: 2.06% 2015-B: 1.49%, Tendencia de mejora;

Eficiencia Terminal / Objetivo 73% / 2009-2012^a: 74.17%; 2010-2013^a: 76.97%; 2011-2014^a: 77.11; 2012-2015A: 75.66%;

Análisis se reporta tendencia de mejora en los rubros evaluados; En relación al indicador de Reprobación se refiere que las Zonas III, IV,

V y VIII están por encima de la media del COBAEV (28.87%); Se refieren estrategias generales tales como integrar, mantener actualizada y enviar información de los indicadores en los 71 planteles; Se sugiere realizar reuniones de trabajo en las zonas y la definición de planes de acción (validados en lo general);

Cada plantel en el registro de Medición de indicadores analiza los datos específicos por semestre de cada uno de los 4 indicadores, definen causas potenciales y estrategias; Datos validados en los planteles; Así mismo se cuenta con un módulo en el sistema CODISE "Seguimiento de Parciales" donde se analizan las calificaciones por plantel, docente o asignatura y se generan acciones preventivas las cuales son gestionadas por el Equipo de la calidad, Evidencia disponible.

Se muestran informes de seguimiento y evaluación de indicadores educativos, donde se analizan por zona (La matrícula refiere en ciclos 2011-2012: 35,259 alumnos, 2012-2013: 36,637; 2013-2014: 38,990; 2014-2015: 40,212.

Se muestra el procedimiento de Medición de Indicadores Educativos Rev.2; Entradas son los datos reportados por servicios docentes con relación a calificaciones e índices de deserción, salidas son reportes, analisis y estrategias para mejorar los indicadores; Evidencias observadas en todos los planteles auditados en esta auditoría y otros casos complementarios como plantel 01 Pueblo Viejo, entre otros. El último cambio en el proceso referido con oficio DA/DEE/039/2016 de fecha del 25 de abril del 2016 vigente con fecha del 18 de Mayo, en método de cálculo del indicador de Deserción ajustado en la cartografía Versión 5 de fecha del 28 de abril del 2016, Copia controlada 0298; Proceso sin cambios relevantes.

Proceso efectivo en lo general, medibles hacia el interior del proceso pueden ser una posibilidad de mejora.

Departamento de Recursos Financieros, Procedimiento operativo: Gestión de recursos financieros /Xalapa :

El procedimiento Gestión de recursos financieros se encuentra en actualización y revisión, con solicitud recibida en fecha 30 mayo de acuerdo a lo descrito en el procedimiento Control de los documentos (Oficio CBV.RDSGC/124/2016). Los recursos se encuentran presupuestados por mes. Para solicitar el pago se verifica por control presupuestal primeramente contar con el presupuesto y recurso. Al llegar las solicitudes se revisan para ser autorizadas verificando que cumplan con los requisitos establecidos por la Contraloría del estado y Secretaría de Finanzas. Aquí se pueden aplicar transferencias en base a la normatividad se analizan y autorizan por el Director administrativo. Una vez validado se autoriza al Departamento de recursos financieros para que se realice al pago. Posteriormente el departamento de contabilidad realizará los estados financieros, emite los informes presupuestales y envía los estados financieros a Secretaría de finanzas de acuerdo a la normatividad vigente que lo solicita los primeros días del mes.

Se verificó la información de afectaciones autorizadas y pagadas para Plantel/folio presupuestal/folio SUAFOP/folio pago/tipo y concepto:

27/2401/1564/2435/Fondo rotatorio mes de marzo

40/2151/1453/2271/Pago directo de energía eléctrica

43/1877/800723/1830/Comprobación evento festival de la juventud

53/1995/1186/2000/Pago directo compra de cubetas pintura para plantel

54/2153/1285/2071/Pago directo de energía eléctrica

Se mostró el oficio de envío de los Estados Financieros remitidos a la Subdirección de registro y consolidación contable de la SEFIPLAN -Mes de marzo CBV.DG.DC/096/16, incluye Informe trimestral y conciliaciones bancarias, copia de arqueos realizados por Contraloría Interna, Pólizas de diario entre otras.

-Mes de abril CBV.DG.DC/0116/16, incluye conciliaciones bancarias, pólizas de diario del mes, conciliación de subsidio al mes de abril, entre otras.

Actualmente el proceso tiene el indicador: Solicitudes de recursos financieros autorizadas, con una meta del 80%, el desempeño se ha mostrado en cumplimiento, no obstante al mostrar una ligera tendencia negativa se ha realizado un análisis para plantear una modificación o cambio al mismo ya que actualmente se mide solicitudes autorizadas entre recibidas, lo que deja fuera la parte de verificación realizada, la modificación consiste en solicitudes de recursos financieros atendidas entre las recibidas y la solicitud de cambio fue recibida con fecha 20 mayo.

Departamento de Recursos Materiales, Procedimiento operativos: Compras y Mantenimiento básico /Xalapa :

Se muestra documentado el procedimiento 23 Compras ver. 3, fecha 16 junio 2014, las compras se deben realizar de acuerdo a lo estipulado en el marco normativo estatal y federal. Las compras se clasifican por su monto en compras directas y licitaciones. Las diversas áreas detectan su necesidad y se informa por oficio o formato único de requisición a la Dirección administrativa y una vez autorizado se turna al departamento, se verifica la modalidad de compra y se turna al área correspondiente. En las compras directas realizan cotizaciones, cuadro comparativo y se elige al proveedor más apto, emitiendo una orden de compra o servicio según aplique; el proveedor recibe para entrega de material o servicio, emitiendo factura. La documentación comprobatoria se turna a recursos financieros para su pago.

Las licitaciones públicas, por invitación a cuando menos tres proveedores, adjudicación directa por excepción de ley. Se solicita la disponibilidad presupuestal, el área de control presupuestal emite oficio de aprobación. Se solicita autorización a Secretaría de Finanzas Estatal para llevar a cabo la contratación, quienes enviarán oficio de autorización. Se solicita autorización al Subcomité de Adquisiciones y se elabora la convocatoria, que se revisa por OIC y SEFIPLAN quienes la aprueban. Se determina a los proveedores a invitar, seleccionándolos del catálogo de proveedores evaluados, se realiza la apertura de propuestas y se define el fallo, que se notifica a los proveedores, se elabora un contrato y la orden de compra o de servicio. Los bienes se reciben y la factura correspondiente con la que se elabora el trámite de pago. El área del almacén realiza la verificación de los bienes e informa de cualquier inconsistencia detectada en el momento de recepción.

La evaluación de proveedores se realiza anualmente de acuerdo a la calificación en 10 reactivos, de acuerdo al resultado si obtiene más de 80% se le considera apto, si se encuentra entre 60 y 79 en desarrollo y menor al 60 no apto.

Se verificaron los registros correspondientes a:

-Compras directas en los casos de tipo/fecha/concepto/proveedor y factura/requisición: orden de compra/16 marzo/toners y cinta canela/Enrique Moreno Alcazar FD3547 y FD3554/oficio CBV.P35/SA/0040/2016; orden de compra/28 marzo/sellos plantel 36 Zempoala/Sandra Ivette Compan Morales 7622/formato único de requisición; orden de servicio/29 febrero/reparación de relojes checadores planteles 5 y 51/Luis Ignacio Rodríguez Montiel 63/formato único de requisición.

-Compras por licitación en los casos de número/autorización SEFIPLAN/concepto/Propuestas recibidas/proveedor fallo/contrato firma y vigencia/afianzadora:

PI/COBAEV/02/16/Oficio ED-SSE/D-0056/2016/Contratación de servicio de mensajería para oficinas centrales y planteles/2 propuestas/Transportes Vignola o José Eduardo Vignola Cedillo/24 febre2016, 1 marzo al 31 diciembre/Afianzadora Insurgentes.

PI/COBAEV/05/16/ Oficio ED-SSE/D-0056/2016/Adquisición de materiales y útiles de oficina para planteles y oficinas centrales/3 propuestas/Carlos Ruiz Escalante/20 abril 2016, entrega única almacén/Afianzadora Insurgentes.

PI/COBAEV/01/16/ Oficio ED-SSE/D-0056/2016/Servicio de fotocopiado para oficinas centrales/3 propuestas/Productos Digitales para Oficina SA de CV/24 febre2016, 1 marzo al 31 diciembre/Afianzadora Insurgentes.

PI/COBAEV/04/16/ Oficio ED-SSE/D-0056/2016/Adquisición pólizas de seguro de bienes muebles e inmuebles y parque vehicular/3 bienes muebles e inmuebles, 5 parque vehicular/Grupo Nacional Provincial SAB/26 febrero 2016, pólizas con vigencia del 1 marzo al 31 diciembre/Exento.

-Padrón de proveedores con un total de 77 todos con calificación de apto, cédula de Evaluación a proveedores de enero 2016: José Eduardo Vignola Cedillo, Carlos Ruiz Escalante, Productos Digitales para Oficina SA de CV.

El indicador aplicable es % de proveedores aptos: meta: 90%, resultado 100%.

Se muestra el procedimiento 26 Mantenimiento Básico con versión 1 del 20/05/10, donde se establece el uso del formato de Inspección de mantenimiento, así como control de mantenimiento que se debe realizar por el personal de área de recursos materiales.

Se muestran las inspecciones mensuales de mantenimiento a oficinas centrales realizadas en 2016 (Enero, Febrero, Marzo, Abril, Mayo) de 4 los edificios Dirección administrativa/Américas 24, Dirección académica/Américas 60, Dirección General/Américas 87, Contraloría/JJ Coronado 27.

Se verificó el Control de mantenimiento para los ejemplos de edificio/fecha/descripción: Américas 60/18 enero/reparación lámpara de

oficina; Américas 60/10 febrero/Reparación de baño; Américas 60/16 abril/reparación de lámpara.

Dirección de Asuntos Jurídicos, Procedimiento operativo: Compilación y actualización de la normatividad /Xalapa :

El procedimiento documentado Compilación y Actualización de la normatividad actualmente se encuentra en revisión, con la solicitud recibida en fecha 1 junio. El procedimiento establece que el director de asuntos jurídicos integra toda la legislación que aplicable a COBAEV, revisa y actualiza los documentos normativos solicitando en su caso la sustitución de la consulta en el micro sitio del Marco Legal de la Página Web del COBAEV.

De igual forma se reciben los ejemplares del DOF y Gaceta Oficial del Estado de Veracruz que revisa para identificar aquellas publicaciones aplicables al COBAEV. Informando de igual forma a las diferentes áreas aquellas modificaciones que les aplican.

Se reciben de los centros de trabajos y diferentes áreas del COBAEV propuestas de normatividad interna para revisión previa a la presentación para autorización de la H. Junta Directiva, que una vez aprobada se solicita su actualización en el micro sitio del Marco Legal de la Página Web del COBAEV.

Se verificó el ejemplo de Propuesta de actualización de Lineamientos para el otorgamiento de la concesión y funcionamiento de las Tiendas Escolares del COBAEV de fecha 26 de abril de 2016. Que se presentará en la Junta Directiva del 14 de junio de 2016.

Se mostró el oficio CBV/DAJ/149/2016 de fecha 29 abril 2016 donde se solicita la actualización de la página Web de los siguientes códigos y leyes: Constitución Política del Estado de Veracruz/1 febrero de 2016, Código Civil para el Estado de Veracruz/30 marzo 2016, Código Penal para el Estado Libre y Soberano de Veracruz de Ignacio de la Llave/5 febrero de 2016 y Ley de Educación del Estado de Veracruz/17 de febrero de 2016.

Plantel No. 27 Espinal :

Plantel "A" con 416 alumnos, 18 docentes y 16 administrativos, Apertura 1994, Horarios 8:00 a 15: 10 horas (Dependiendo su carga horaria, se cuenta con 4 grupos de segundo semestre, 4 grupos de cuarto y 3 grupos de sexto semestre);

En relación al cumplimiento de los objetivos de la calidad (Versión 5 del 21/10/13) se observa en general cumplimiento a las metas establecidas, la información debe generarse por plantel en el cumplimiento de los objetivos de la calidad (Para el 2015 alguna información no se muestra disponible y analizada por estar en tránsito), se presenta los siguientes resultados:

OC / Eficiencia Terminal / Meta 73% / 2014: 87.83 %, 2015: 89.6% y 85.44% respectivamente;

OC/ Lograr que los estudiantes egresados que presentaron examen de admisión, sean aceptados en alguna Institución de Educación Superior / Meta 75%/ 2014: 92.41%, 2015: 86.6%;

OC/ Índice de Desempeño del Personal Docente/ Meta 75%/ 2014:82.37%, 2015: No Disponible en plantel;

OC / Índice de Desempeño de persona directivo y administrativo / Meta 75%/ 2014: 81.15 %, 2015: No Disponible en plantel

OC/ Satisfacción del Personal / Meta 75%/ 2014: 80.89%, 2015:90.6%;

OC/ Satisfacción del Estudiante / Meta 75%/ 2014: 77.34%, 2015: 82.18%;

Conforme al procedimiento de Medición de Indicadores Educativos Versión 2 de fecha del 15/02/2014 copia controlada 0138 se muestra los siguientes resultados:

KPI / Índice de Aprobación / 2014-B: 72.26%, 2015-A: 79.85%, 2015-B: 74.01% (COBAEV 71.13%);

KPI / Índice de Reprobación / 2014-B: 27.74%, 2015-A: 20.15%; 2015-B: 25.99%;

KPI /Deserción / 2014-B: 1,61%, 2015-A: 1.35%; 2015-B: 1.15%;

KPI / Eficiencia Terminal / 2014: 87.83 %, 2015: 89.6% y 85.44%;

Servicios No Conformes / 2014: 0, 2015:0, YTD 2016: 0;

Se muestra el reporte de Indicadores, se refieren materias con mayor área de oportunidad tales como Tercer Semestre Física 1 y Quinto Semestre Geografía, de los cuales se muestran algunas acciones de seguimiento con los docentes, no se refiere la necesidad de acciones correctivas por el desempeño por encima de la meta y con tendencia de mejora.

Se refiere el procedimiento de Producto no conforme Versión 4 el cual luce en sitio, conocido, sin casos registrados: Ejemplo son para el programa educativo, impartir clases sin la planeación académica (dosificación programática, planeación didáctica, e instrumentos de evaluación), no impartir los contenidos en la planeación, no aplicar los criterios de evaluación planeados, no se realiza la supervisión presencial en el aula durante 1 por parcial, no realizar la supervisión complementarias (1 por semestre) y la integral (1 por parcial); Se solicita el reporte de Servicio No Conforme, documento que al cierre del semestre reporta los casos identificados, no se muestran disponibles, pero se señala que existe la circular CBV RDSGC/009/2016 de fecha del 3 de febrero del 2016) girada por el equipo de la calidad donde se refiere que reporte no entregado señala ausencia de casos de no conforme.

Sobre las quejas se visualiza el buzón virtual con 0 quejas en 2015 y 2016.

Sobre la impartición del programa de estudios, se muestra procedimiento actualizado Versión 3 de fecha del 18 de Mayo del 2015: 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 Jefe de Departamento de Servicios Docentes a través del Coordinador de Zona es responsable de la Distribución de los productos de academia, tales como programas de estudio, se realizan academias de forma local por especialidad, el docente procede a elaborar la planeación académica y sus entregables (los cuales incluyen la planeación didáctica, rúbricas, dosificación programática, instrumentos de evaluación y %), para este semestre se definen 3 fechas 11 de febrero, 9 de marzo y 11 de mayo. Se revisa la carga horaria para la selección de los docentes donde se identifican y se muestrean: Virgilio Juárez / Matemáticas II / Grupos 202 / Parcial 1 (Total 40%, con ponderación con examen 5%+5%, portafolio 15%+15% según rúbrica analítica) / Competencia 5 Desarrollar innovaciones y propone soluciones a problemas / Bloques IX, X, I, II; Calificación Grupo 202 / Primer parcial alumnos tales como 115270128 Vargas Jiménez Dylan con 23 / 40 puntos y 1152270009 González Huerta Valeria de Jesús con 38/ 40 puntos, entre otros; Los exámenes de primer parcial lucen no disponibles.

Supervisión presencial, 1er parcial con fecha del 1er de Marzo (Sin observaciones), segundo parcial con fecha del 3 de mayo sin comentarios;

Supervisión Integral (Por parcial), segundo parcial 18 de marzo y tercer parcial con fecha del 20 de Mayo; Esta planeación está asociada a la entrega de documentos.

Supervisión complementaria anual en base a una guía y en el sistema de información / última 8 de febrero del 2016 con rubros tales como: Organiza su formación continua a lo largo de su trayectoria profesional: Desarrollo; Contribuye a la generación de un ambiente que facilite el desarrollo sano e integral: Maduro; Participa en proyectos de mejora continua: Desarrollo;

Jerónimo Quiltamacku / Filosofía II / Grupos 603 / Parcial 1 (Total 30%, con ponderación con examen 10%, Investigación mediante rúbrica analítica 10%, Participación oral en rúbrica holística 20% / Competencia 6 Sustenta una postura personal sobre tema de interés y relevancia general, considerando otros puntos de vista de manera crítica y reflexiva;

Calificación Grupo 603 / Primer parcial alumnos tales como 113270002 Alberto Cortés Fátima calificación de 30/20 y 215270008 Ambrosio Duran Barbara calificación 29/30, entre otros; Los exámenes de primer parcial lucen no disponibles, se refiere que el docente cambio la planeación sobre el curso, no hay exámenes aplicados.

Supervisión presencial, 1er parcial con fecha del 1ero. de Marzo (Sin observaciones), segundo parcial con fecha del 9 de mayo sin comentarios;

Supervisión Integral (Por parcial), segundo parcial 18 de marzo y tercer parcial con fecha del 20 de Mayo; Esta planeación está asociada a la entrega de documentos

Supervisión complementaria anual en base a una guía y en el sistema de información / última de febrero del 2016 con rubros tales como: Organiza su formación continua a lo largo de su trayectoria profesional: Desarrollo; Contribuye a la generación de un ambiente que facilite el desarrollo sano e integral: Desarrollo; Participa en proyectos de mejora continua: Maduro;

Juventivo Flores / Física II / Grupos 403 / Parcial 1 (Total 25%, con ponderación con examen 10%, Desempeño en clase mediante rúbrica analítica 10%, Resolución de Ejercicio en rúbrica analítica 5% / Competencia 5 Desarrollar innovaciones y propone soluciones a problemas;

Calificación Grupo 603 / Primer parcial alumnos tales como 114270002 Alvarez Salazar Elian con calificación 18/25 y 114270003 Andrés Hernández Gonzalo 20/25; Los exámenes de primer parcial lucen no disponibles, la evidencia de rúbricas luce no disponible.

Supervisión Integral (Por parcial), segundo parcial 18 de marzo y tercer parcial con fecha del 20 de Mayo; Esta planeación está asociada

a la entrega de documentos.

Supervisión complementaria anual en base a una guía y en el sistema de información / última de febrero del 2016 con rubros tales como: Organiza su formación continua a lo largo de su trayectoria profesional: Maduro; Contribuye a la generación de un ambiente que facilite el desarrollo sano e integral: Ejemplar; Participa en proyectos de mejora continua: Desarrollo;

La planeación es seguida por los docentes quienes mantienen una carpeta de evidencias, se diseñan y se validan los exámenes por parte del Responsable Académico y posteriormente se aplica, evidencias sobre calificaciones son mantenidos en el sistema CODISE, se muestran casos disponibles, en algunos casos la evidencia de las rúbricas luce no disponible o la evidencia es subjetiva.

El procedimiento de Registro y Verificación de calificaciones Versión 2 del 16 de abril del 2012, refiere el uso del registro de calidad Lista de Asistencia y Evaluación:

Virgilio Juárez / Matemáticas II / Grupos 202 / Parcial 1 / Incompleto columnas de instrumentos;

Jerónimo Quiltamacku / Filosofía II / Grupos 603 / Parcial 1 / Incompleto columnas de instrumentos;

Juventivo Flores / Física II / Grupos 403 / Parcial 1 / Incompleto columnas de instrumentos;

Se muestra el informe de verificación respectivo sobre el primer parcial 2016-A fechado al 12 de Mayo sin observaciones relevantes, evidencia disponible.

Se solicitan supervisiones presenciales el procedimiento de Supervisiones Académicas Versión 4 de 23 de febrero del 2015 (CC.- 0138); Supervisiones realizadas por la coordinación, última realizada el 13 de octubre del 2015 con revisión de los docentes Nicolasa Xochihua Santiago- Introducción a las ciencias sociales (Acuse 27 de Noviembre), Ing. Bulmaro Pérez- Para escolar de Educación Física; Lic. Virgilio Juárez- Matemáticas I, entre otros; Se muestran resultados fechados al 5 de noviembre del 2015 en oficio, SA/671 /2015; Algunos acusan el recibo el día 27 de Noviembre, el oficio de solventación CBV/27/159/2015-B generada el día 2 de diciembre; Se espera seguimiento y ajuste, en el caso del docente Virgilio Juárez la observación es Replantear la situación didáctica y tema integrador, agregar en la forma de evaluar la co-evaluación.

Sobre la certificación de alumnos en plantel, se verifica historial académico, se coteja información; una vez terminado el periodo académico de 1ero a 5to semestre, conforme al procedimiento de estudios completos y diplomas de capacitación para el trabajo Revisión 4, se muestra el libro de Registro de entrega de certificados y diplomas, generación de Julio del 2015 con el 100% de los Certificados entregados, ejemplos son los casos de los alumnos 1122270001, 1122270002, 1122270008, entre otros.

Sobre el Mantenimiento Interno el plantel cuenta con 2 modalidades (a través de sociedad de padres, cuestiones menores y la segunda mediante la solicitud de apoyo a la Dirección de Operación Regional); Se muestra el procedimiento de mantenimiento básico Versión 1 del 20 de mayo del 2010, se muestra el registro de verificación física de la infraestructura del plantel (Se muestra la información del trimestre enero-marzo y abril-junio), donde clasifican la fuente de recurso, por ejemplo en abril se detecta falla en sanitarios con reparación mediante apoyo de la sociedad de padres, cuando se realiza el mantenimiento con apoyo de un externo se ejecuta el servicio y se elabora el registro de control de mantenimiento, sin casos reportados, sin embargo hay indicios de eventos realizados por un externo como el aire acondicionado en el laboratorio de computo; Se refieren aspectos atendidos entre 2015 y 2016 tales como electricidad, climas, muebles sanitarios entre otros.

Los servicios esenciales como baños, pintura e iluminación lucen en lo general funcionales, sin embargo mejoras pueden implementarse; Se muestra solicitud en oficio CBV/085/2014-B Mantenimiento Inmuebles para Reparación de Cisterna a través de un Biodigestor, pendiente de atención; 02 de Octubre de 2014.

Sobre el equipo de cómputo, cuando hay fallas se elabora la orden de mantenimiento, se atiende, diagnostica y se soluciona, ejemplo orden de fecha 11 de Mayo para reinstalar el sistema operativo, orden con fecha del 4 de febrero con cambio de la fuente de poder, solventado el día 5 de febrero; se cuenta con 25 equipos en laboratorio y 8 en oficinas; se muestra el procedimiento de mantenimiento preventivo a infraestructura tecnológica Versión 3, se cuenta con el plan de mantenimiento preventivo a infraestructura tecnológica en planteles, fechado al 10 de febrero, eventos semestrales (próximo entre julio y agosto), se muestra el informe de mantenimiento preventivo a la infraestructura tecnológica en planteles firmado por el director del plantel.

Plantel No. 54 Jalacingo :

Plantel "B" con 424 alumnos, 16 docentes y 8 administrativos, Apertura 1994;

En relación al cumplimiento de los objetivos de la calidad (Versión 5 del 21/10/13) se observa en general cumplimiento a las metas establecidas, la información debe generarse por plantel en el cumplimiento de objetivos de la calidad se presenta los siguientes resultados:

OC / Eficiencia Terminal / Meta 73% / 2014: 79.81 %, 2015: 86.18%;

OC/ Lograr que los estudiantes egresados que presentaron examen de admisión, sean aceptados en alguna Institución de Educación Superior / Meta 75%/ 2014: 100%, 2015: 82.85%;

OC/ Índice de Desempeño del Personal Docente/ Meta 75%/ 2014:93.70%, 2015: No Disponible en plantel, datos en procesamiento;

OC / Índice de Desempeño de personal directivo y administrativo / Meta 75%/ 2014: 81.20%, No disponible en plantel, datos en procesamiento;

OC/ Satisfacción del Personal / Meta 75%/ 2014: 75,21%, 2015:78.2%;

OC/ Satisfacción del Estudiante / Meta 75%/ 2014: 75.82%, 2015: 74.14%;

Conforme al procedimiento de Medición de Indicadores Educativos Versión 2 de fecha del 15/02/2014 copia controlada 0138 se muestra los siguientes resultados:

KPI / Índice de Aprobación / 2014-B: 81.91%, 2015-A: 84.49%, 2015-B: 84.70% (COBAEV 71.13%);

KPI / Índice de Reprobación / 2014-B: 18.09%, 2015-A: 15.51%; 2015-B: 15.30%;

KPI /Deserción / 2014-B: 2.52%, 2015-A: 1.84%; 2015-B: 2.01%;

KPI / Eficiencia Terminal / Objetivo 73% / 2011B-2014A: 79.81%, 2012B-2015A: 86.18%;

Servicios No Conformes / 2014: 0, 2015:0, YTD: 2016: 0;

Se muestra el reporte de Indicadores, resultados positivos en métricos, sin embargo se han documentado acciones tales como acción correctiva 1 de fecha 16 de febrero del 2015, sobre ciclo 2015-B sobre índice de deserción con acciones de concientización.

Se muestra acción correctiva con fecha del 27 de Agosto del 2015 (1), para mejorar indicadores, con análisis y acciones tales como seguimiento de alumnos con faltas, citas con padres de familia, Cerrada pero no efectivo con resultados de reporte de indicadores educativos.

Sobre las quejas vía buzón y durante 2016 se ha recibido 1 queja sobre el programa DIES el cual se considera no procedente; Fecha del 31 de Mayo del 2016, Queja asociada a que no hay profesor, razones por la que no procede se refiere que sí hay docente, se encuentra realizando actividades administrativas en la ciudad de Xalapa (Actividad programada, puntual), porque los docentes tienen carga completa.

En el 2015 se recolectan 8 casos tales como:

P54-15-8 / 29 de Agosto/ Los salones están sucios, al igual que los baños y en la cafetería la higiene no es muy agradable / luce solventada o cerrada en el sistema con fecha del 05 de Noviembre del 2015;

P54-15-5 / 2 de Junio/ Tienda o cafetería insalubre/ Cerrada con fecha del 9 de Noviembre, entre otras quejas recurrente;

Se muestra acción correctiva de fecha del 2 de Junio del 2015; Problema con quejas de alumnos en cafetería por precios y atención, Causa; Asignación de la tienda desde Xalapa, Corrección: Retroalimentación a Responsable, Se construye piso de concreto para mejorar el aspecto;

Acción correctiva de fecha del 29 de Julio del 2015, Problema con quejas de alumnos en cafetería por precios y atención, Causa: Asignación de la tienda desde Xalapa, corrección supervisión mensual con estatus cerrada; Area de Oportunidad en el llenado de acciones correctivas.

Se muestra el procedimiento de Atención de quejas del cliente Versión 2 de fecha del 11/07/2014 CC180; Las quejas son recibidas en el buzón de la página del SISEC y en la página del COBAEV; Difusión del canal de comunicación con medios visuales, evidencia mostrada.

Sobre el caso de Servicio No Conforme, no se identifican casos registrados en el año 2016; Se identifican las causas potenciales en tabla de referencia en procedimiento;

Rafael Santiago / Calculo Integral Clave 2513/ Grupo 603 / Parcial 1 (Total 25%, con ponderación con examen 10%, Resolución de ejercicios rúbrica holística 5%, Desarrollo y Exposición de un problema rúbrica holística 5% / Revisión de apuntes rúbrica holística 5%;

Calificación Grupo 603 / Primer parcial alumnos tales como 113540176 Aburto Mendoza Modesto 5/25 y 113540112 Martínez Hernández Juan 25/25, entre otros.

Supervisión presencial, 1er parcial con fecha del 1er de Marzo (Sin observaciones), segundo parcial con fecha del 2 de marzo sin comentarios;

Supervisión Integral (Por parcial), segundo parcial 24 de Febrero, 13 de abril y tercer parcial con fecha del 27 de Mayo; Esta planeación está asociada a la entrega de documentos.

Supervisión complementaria anual en base a una guía y en el sistema de información / última de febrero del 2016 con rubros tales como: Organiza su formación continua a lo largo de su trayectoria profesional: Desarrollo; Contribuye a la generación de un ambiente que facilite el desarrollo sano e integral: Maduro; Participa en proyectos de mejora continua: Maduro;

Eliazer Muñoz / Matemáticas IV Clave 2513/ Grupo 402 / Parcial 2 (Total 50%, con ponderación con examen 20%, Portafolio de evidencias rúbrica holística 20%, Reporte de investigación rúbrica holística 10%; Se refiere ausencias de uso de rúbricas y/o otros medios que objetivamente nos refieran la composición de la calificación.

Calificación Grupo 402 / Primer parcial alumnos tales como 114540016 Gamino Flandes Esmeralda 19/25 en segundo parcial 30/50 (Evidencias de la composición de la calificación sin uso de rúbricas, composición bajo interpretación), examen validado por académico; 114540021 Guzman Sanchez Maricela calificación de 20.7/25 en segundo parcial 36.5/50 (En este grupo el examen finalmente cambio a ponderación del 25%), entre otros.

Supervisión presencial, 1er parcial con fecha del 1ero de Marzo (Sin observaciones), segundo parcial con fecha del 9 de mayo sin comentarios;

Supervisión Integral (Por parcial), segundo parcial 24 de Febrero, 13 de abril y tercer parcial con fecha del 27 de Mayo; esta planeación está asociada a la entrega de documentos.

Supervisión complementaria anual en base a una guía y en el sistema de información / última de febrero del 2016 con rubros tales como: Organiza su formación continua a lo largo de su trayectoria profesional: Desarrollo; Contribuye a la generación de un ambiente que facilite el desarrollo sano e integral: Desarrollo; Participa en proyectos de mejora continua: Maduro;

Alicia Castillo / Historia De México I 1302/ Grupo 202 / Parcial 1 (Total 30%, con ponderación con examen 10%, Exposición y análisis de las categorías mediante rúbrica holística 10%, Investigación y Exposición en rúbrica holística 10%) / Competencia 10;

Calificación Grupo 202 / Primer parcial alumnos tales como 1155540086 Aguilar García Sergio 18.9/30, examen validado por académico; 1155540151 Nombre conocido con calificación de 21.9/30, entre otros.

Supervisión presencial, 1ero parcial con fecha del 1er de Marzo (Sin observaciones), segundo parcial con fecha del 9 de mayo sin comentarios;

Supervisión Integral (Por parcial), segundo parcial 24 de Febrero, 13 de abril y tercer parcial con fecha del 27 de Mayo; Esta planeación está asociada a la entrega de documentos.

Supervisión complementaria anual en base a una guía y en el sistema de información / última de febrero del 2016 con rubros tales como: Organiza su formación continua a lo largo de su trayectoria profesional: Maduro; Contribuye a la generación de un ambiente que facilite el desarrollo sano e integral: Maduro; Participa en proyectos de mejora continua: Desarrollo;

Sobre el equipo de cómputo, cuando hay fallas se elabora la orden de mantenimiento, se atiende, diagnostica y se soluciona, ejemplo orden folio 74 de fecha del 17 de marzo problema no se cuenta con servicio de internet, solventado el mismo día y el caso de folio 75 donde hay una PC que no enciende (Usuario Catalina Jaimes), solventado el mismo día, entre otros;

Se cuentan con 14 equipos en general en el plantel (todas las áreas), se muestra que durante el primer semestre del 2016 se realizó con fecha del 25 de febrero (orden de servicio 73, para un total de 30 equipos), Segundo semestre del 2015 con fecha del 11 de agosto (orden de servicio 67, para un total de 14 equipos); Procedimiento disponible y documentado, se muestra cumplimiento en lo general.

Se muestra el registro de verificación física de la infraestructura del plantel (Se muestra la información del trimestre enero-marzo y abril Junio), donde clasifican la fuente de recurso, en los casos revisados no se evidencia deficiencias reportadas, oficios de reporte disponible; Evidencias de actividades de limpieza y lavado de aulas; Se muestra conforme al procedimiento de limpieza de instalaciones Versión 1.

Se están construyendo 2 aulas, en general la infraestructura luce en buen estado; Se muestra el procedimiento de mantenimiento básico

Versión 1 del 20 de mayo del 2010, en lo general el proceso luce efectivo.

Plantel No. 43 Las Choapas :

a) Atención al Buzón virtual de quejas y sugerencias del estudiante

Se tiene procedimiento 35 Atención a quejas del estudiante, ver.2 fecha 11/07/14, copia controlada 289.

El buzón se encuentra en la página www.cobaev.edu.mx o sisec.cobaev.edu.mx, el estudiante ingresa con su número de matrícula.

El director del plantel realiza una revisión semanal para consultar si existe alguna situación que atender, que se debe concluir en un periodo de 2 meses. También existe un libro de quejas para documentar alguna por parte del alumnado. En caso de presentarse algún registro se analiza para en su caso generar alguna acción correctiva.

Se ingresó al buzón virtual que para el 2016, se verificó la información de folio/área/descripción: P43-16-1/informática y telecomunicaciones/25 mayo/equipo muy viejo sin capacidad de instalar programas actuales para realizar prácticas. P-43-16-3/Limpieza en general/31 mayo/baños demasiado sucios. P43-16-2/Mantenimiento en las instalaciones/31 mayo/no hay buen mantenimiento a las instalaciones. P43-16-4/Cafetería/6 junio/Todo está carísimo. Por tratarse de ingresos recientes están aún en atención.

b) Procedimientos operativos:

-Impartición de programas de estudio y evaluación del aprendizaje

Procedimiento número 9 Impartición de programas de estudio y evaluación de aprendizaje (Reforma Integral) ver. 3, copia controlada 286.

De acuerdo a los programas de estudio de cada Unidad de Aprendizaje Curricular (UAC) se deben realizar las academias coordinadas por las oficinas centrales que sirven en base a la elaboración de la Guía para la planeación académica. Se emite un calendario general que se da a conocer a todos los planteles. Cada semestre el subdirector académico informa a docentes y estudiantes del calendario de evaluaciones parciales, los docentes realizan los exámenes de los dos primeros parciales y el subdirector realiza la revisión técnico-pedagógica y realiza las observaciones correspondientes, coordinando la aplicación y calificación de las evaluaciones del plantel. Los docentes aplican las evaluaciones, las califican e ingresan los resultados en Control a Distancia de Servicios Escolares (CODISE), entregando las calificaciones definitivas al subdirector académico para que se entregue a control escolar que valida con el sistema y las envía a Xalapa. El tercer parcial es enviado por las oficinas centrales.

Se mostró la implementación en:

Circular no. CBV/016/2016 de fecha 25 febrero 2016 donde se informa del calendario de Evaluaciones 2016-A para los semestres segundo, cuarto y sexto del ciclo escolar.

Calendario del siglo 2016-A segundo semestre/9 uac; cuarto semestre/10 uac; sexto semestre/21 uac en este plantel solo aplican 19 uac.

Se mostró el reporte de semestre/materia/evaluación: segundo/historia de México I/primer y segundo, segundo/Lengua Adicional al Español II/primer y segundo, cuarto/Física II/primer y segundo, cuarto/Matemáticas IV/primer y segundo; cuarto/Literatura II/primer y segundo, Sexto/Economía II/primer y tercero, Sexto/Contabilidad II/primer y tercero, Sexto/Administración II/segundo y tercero, Sexto/Ecología y Medio Ambiente/primer, segundo y tercero.

De acuerdo a la planeación académica las evaluaciones se pueden realizar mediante un examen o bien mediante actividades del portafolio de evidencias/rúbricas; se mostraron las correspondientes a:

Economía II/primer: rúbrica holística-equipo-15, rúbrica holística-binas-10, cuestionario-individual-10, segundo: rúbrica analítica-equipo-15, rúbrica holística-individual-10, rúbrica holística-individual-10, tercer: rúbrica analítica-equipo-10, rúbrica holística-equipo-10, cuestionario-individual-10.

Contabilidad II/primer: rúbrica analítica-binas-20, examen-individual-10, segundo: rúbrica analítica-binas-20, rúbrica analítica-binas-20, tercer: rúbrica analítica-individual-15, cuestionario-individual-15.

Administración II/primer: rúbrica analítica-equipo-20, rúbrica holística-individual-10, segundo: rúbrica analítica-equipo-10, rúbrica holística-individual-10, cuestionario-individual-10, tercer: rúbrica analítica-equipo-15, rúbrica holística-equipo-15, cuestionario-individual-10.

Se mostró el Informe de verificación de fecha 4 mayo 2016 enviado por Oficinas Centrales donde informa se ha verificado los reportes de calificaciones correspondientes al primer examen parcial del periodo 2016-A; para segundo, cuarto y sexto semestre, lista de asistencia y evaluación de docentes.

-Supervisiones académicas

Se mostró documentado el Procedimiento 12 Supervisiones académicas, ver. 4 fecha 23/2/15, copia controlada 286. La supervisión es realizada en varias modalidades:

La supervisión integral se realiza por el subdirector académico, quien registra en el formato de supervisión integral la documentación académica (planeación didáctica, plan de evaluación e instrumentos de evaluación) que entrega cada docente. Dicho formato se envía electrónico y por valija en cada parcial de acuerdo al Cronograma de Actividades Académicas del COBAEV al Departamento de Supervisiones Académicas en oficinas centrales quien valida, identifica y selecciona docentes a supervisar.

La supervisión presencial se realizan por el Departamento de Supervisiones Académicas en base a la elaboración de un cronograma de supervisiones en los planteles que se documenta en el formato: Cronograma de supervisiones académicas por la Dirección Académica del COBAEV. En cada plantel el director elabora al inicio del semestre un cronograma interno de supervisiones académicas en plantel. Las supervisiones son realizadas por el subdirector académico del plantel quien debe verificar: Que el docente utilice el Programa de estudios vigente de la asignatura, que el docente aplique y adapte los productos de academia establecidos en las Actas de academias estatales, que la dosificación programática y/o dosificación de contenidos se lleve a cabo a las Actas de academia estatal. La evaluación cualitativa se realiza a través de Guía de supervisión académica presencial. De los resultados se retroalimenta al docente quien debe atender y solventar las observaciones, sugerencias y/o recomendaciones.

La supervisión complementaria se realiza en enero de cada año, el subdirector académico registra en el formato Guía complementaria de observación al desempeño docente la evaluación de los semestres del año anterior. La guía es firmada por los involucrados y se capturan en SISEC se imprime la constancia de evaluación y se resguarda.

Se verificó la implementación en los registros de:

-Formato de Supervisión integral 2016A, parcial/fecha: primer/29 febrero, segundo/18 marzo, tercer/20 mayo.

-Supervisiones presenciales de 2016A: Cronograma Interno para 23 docentes, se verificó Guía de supervisión académica presencial de materia/profesor/grupo/fecha: Bonifacio Martínez Jiménez/Química II/201/4 marzo 2016 sin OM; Mario González Sánchez/Literatura II/402/3 marzo 2016 sin OM, Erika Mijangos Santiago/Informática II/201/4 marzo 2016 sin OM.

-El departamento de Supervisiones Académicas no ha visitado el plantel en este semestre 2016A, tampoco durante el 2015B.

-Guía complementaria 18 febrero 2016 y Constancia 22 febrero 2016 profesor/resultado: Bonifacio Martínez Jiménez/maduro-ejemplar, Mario González Sánchez/madura-ejemplar, Erika Mijangos Santiago/ejemplar.

-Medición de indicadores educativos (semestrales y ciclo escolar)

Aprobación, objetivo por semestre, desempeño 2015B/86.41, 2015A/83.13; por ciclo 2014-2015/82.2, 2013-2014/82.68

Reprobación, objetivo por semestre, desempeño 2015B/13.59, 2015A/16.87; por ciclo 2014-2015/17.8, 2013-2014/17.32

Deserción, objetivo por semestre, desempeño 2015B/2.6, 2015A/1.57; por ciclo 2014-2015/9.82 2013-2014/10.56

De estos tres se ven tendencias positivas en los últimos periodos.

Objetivos:

Eficiencia terminal, objetivo generacional 73, desempeño 2012B-2015A/74.88, 2011B-2014A/76.08, 2010B-2013A/76.03, Se instaló UPAV Universidad Popular Autónoma de Veracruz los fines de semana en las mismas instalaciones.

Ingreso mínimo del 75% de los egresados que presenten admisión en Institución de Educación Superior, desempeño 2015/81.93, 2014/43.76

Lograr como mínimo que el desempeño del personal docente sea de 75%, desempeño 2015/Pendiente de envío por Departamento de supervisiones académicas, 2014/86.2

Lograr como mínimo que el desempeño del personal directivo y administrativo sea de 75%, desempeño 2015/Pendiente de envío por Departamento de evaluación institucional, 2014/80.5

Lograr como mínimo el 75% de satisfacción del personal con respecto al ambiente laboral, desempeño 2015/75, 2014/87.04
Lograr como mínimo el 75% de satisfacción de estudiantes, desempeño 2015/79.08, 2014/81.33

- Mantenimiento básico

Se mostró documentado el Procedimiento de mantenimiento básico número 26, ver. 1 copia controlada 288. El subdirector administrativo realiza cada seis meses el formato de inspección de mantenimiento donde se describe lo referente a oficinas, servicios sanitarios, pasillos, otros para determinar el estado general de cada uno de estos aspectos. Una vez realizado el mantenimiento correspondiente se documenta Control de mantenimiento donde se especifican los trabajos realizados.

Se verificó la implementación en los formatos de inspección y control de mantenimiento de fecha/aspecto: Enero 2015/Soldaron sillas con paleta, reparación 6 ventiladores; Agosto 2015/Reparación de sillas paleta, cambio de 10 herrajes de baño, instalación 3 ventiladores; Enero 2016/Mantenimiento de la línea de corriente de la dirección del plantel por calentamiento de cables, cambio de lámparas en pasillos, cambio de bomba de agua de cisterna.

c) Procedimiento obligatorio: Control del servicio no conforme

Procedimiento Control de Servicio no conforme, ver 4 fecha 20/10/15, copia controlada 286.

Define el responsable de la detección y seguimiento. Se define un catálogo de servicios no conformes, se documentan en el formato de Registro de Servicio no conforme donde se describe la detección, atención y seguimiento. Durante el 2015 y 2016 en el plantel no se ha presentado servicio no conforme. El resguardo de los casos presentados queda en manos del Director del plantel.

Plantel No. 53 Zaragoza :

a) Atención al Buzón virtual de quejas y sugerencias del estudiante

Se tiene documentado el procedimiento 35 Atención a quejas del estudiante, ver.2 fecha 11/07/14, copia controlada 289.

El buzón se encuentra en la página www.cobaev.edu.mx o siseccobaev.edu.mx, el estudiante ingresa con su número de matrícula.

El director del plantel realiza una revisión semanal para consultar si existe alguna situación que atender, que se debe concluir en un periodo de 2 meses. También existe un libro de quejas para documentar alguna por parte del alumnado. En caso de presentarse algún registro se analiza para en su caso generar alguna acción correctiva.

Se ingresó al buzón virtual que para el 2016 no se tienen quejas ingresadas, para las quejas del 2015 los alumnos ingresaron un total de 12 casos de los cuales 3 se marcaron como improcedentes por carecer de información verificable para su atención, las otras 9 se atendieron en tiempo y forma; se verificaron: P53-15-2/Docentes/12 junio/error en calificaciones de Cálculo grupo 601 concluida 4 agosto. P53-15-7/Laboratorio/29 julio/falta de laboratorio concluida 4 agosto. P53

En el libro de quejas se mostró el caso de: abril 2016/Tipo de alimentos en cafetería.

b) Procedimientos operativos:

-Impartición de programas de estudio y evaluación del aprendizaje

Se mostró documentado el Procedimiento número 9 Impartición de programas de estudio y evaluación de aprendizaje (Reforma Integral) ver. 3, 18/05/15, copia controlada 264.

De acuerdo a los programas de estudio de cada Unidad de Aprendizaje Curricular (UAC) se deben realizar las academias coordinadas por las oficinas centrales que sirven en base a la elaboración de la Guía para la planeación académica. Se emite un calendario general que se da a conocer a todos los planteles. Cada semestre el subdirector académico informa a docentes y estudiantes del calendario de evaluaciones parciales, los docentes realizan los exámenes de los dos primeros parciales y el subdirector realiza la revisión técnico-pedagógica y realiza las observaciones correspondientes, coordinando la aplicación y calificación de las evaluaciones del plantel. Los docentes aplican las evaluaciones, las califican e ingresan los resultados en Control a Distancia de Servicios Escolares (CODISE), entregando las calificaciones definitivas al subdirector académico para que se entregue a control escolar que valida con el sistema y las

envía a Xalapa. El tercer parcial es enviado por las oficinas centrales.

Se mostró la implementación en:

Circular no. CBV/010/2016 de fecha 15 febrero 2016 donde se informa del calendario de Evaluaciones 2016-A para los semestres segundo, cuarto y sexto del ciclo escolar.

Calendario del siglo 2016-A segundo semestre/9 uac; cuarto semestre/10 uac; sexto semestre/21 solo aplican 19 uac.

Se mostraron los exámenes de semestre/materia/evaluación: segundo/historia de México I/primer y segundo, segundo/Lengua Adicional al Español II/primer y segundo, cuarto/Física II/primer y segundo, cuarto/Matemáticas IV/segundo; Sexto/Economía II/segundo, Sexto/Contabilidad II/segundo, Sexto/Administración II/primer y segundo.

De acuerdo a la planeación académica las evaluaciones se pueden realizar mediante un examen o bien mediante actividades del portafolio de evidencias; se mostraron las planeaciones correspondientes a:

Economía II/primer: rúbrica analítica-individual-10, rúbrica analítica-individual-10, rúbrica holística-binas-15, segundo: cuestionario-individual-10, rúbrica analítica-binas-15, rúbrica holística-binas-10, tercer: rúbrica analítica-equipo-10, rúbrica holística-equipo-10, cuestionario-individual-10.

Contabilidad II/primer: rúbrica analítica-equipos-7, rúbrica analítica-individual-8, rúbrica holística-binas-15, segundo: cuestionario-individual-8, rúbrica analítica-equipos-7, rúbrica holística-binas-25, tercer: rúbrica analítica-individual-15, cuestionario-individual-15.

Ecología y Medio Ambiente/primer: guía de observación-grupal-10, lista cotejo-individual-10, lista cotejo-grupal-10 segundo: rúbrica holística-binas-10, rúbrica holística-grupal-5, rúbrica holística-grupal-10, rúbrica holística-individual-5, tercero: rúbrica holística-equipo-20, rúbrica holística-equipo-10, cuestionario-individual-10.

Literatura II/primer: rúbrica analítica-equipo-15, rúbrica holística-individual-15, segundo: rúbrica holística-equipo-15, rúbrica holística-equipo-15, tercero: rúbrica holística-individual-10, rúbrica holística-equipo-20, cuestionario-individual-10.

Se mostró el Informe de verificación de fecha 12 mayo 2016 enviado por Oficinas Centrales donde informa se ha verificado los reportes de calificaciones correspondientes al primer examen parcial del periodo 2016-A para segundo, cuarto y sexto semestre, lista de asistencia y evaluación de docentes.

-Supervisiones académicas

Se mostró documentado el Procedimiento 12 Supervisiones académicas, ver. 4 fecha 23/2/15, copia controlada 264. La supervisión se realiza en tres modalidades.

La supervisión integral se realiza por el subdirector académico, quien registra en el formato de supervisión general la documentación académica (planeación didáctica, plan de evaluación e instrumentos de evaluación) que entrega cada docente. Dicho formato se envía electrónico y por valija en cada parcial de acuerdo al Cronograma de Actividades Académicas del COBAEV al Departamento de Supervisiones Académicas en oficinas centrales quien valida, identifica y selecciona docentes a supervisar.

La supervisión presencial se realizan por el Departamento de Supervisiones Académicas en base a la elaboración de un cronograma de supervisiones en los planteles que se documenta en el formato: Cronograma de supervisiones académicas por la Dirección Académica del COBAEV. En cada plantel el director elabora al inicio del semestre un cronograma interno de supervisiones académicas en plantel. Las supervisiones son realizadas por el subdirector académico del plantel quien debe verificar: que el docente utilice el Programa de estudios vigente de la asignatura, que el docente aplique y adapte los productos de academia establecidos en las Actas de academias estatales, que la dosificación programática y/o dosificación de contenidos se lleve a cabo a las Actas de academia estatal. La evaluación cualitativa se realiza a través de Guía de supervisión académica presencial. De los resultados se retroalimenta al docente quien debe atender y solventar las observaciones, sugerencias y/o recomendaciones.

La supervisión complementaria se realiza en enero de cada año, el subdirector académico registra en el formato Guía complementaria de observación al desempeño docente la evaluación de los semestres del año anterior. La guía es firmada por los involucrados y se capturan en SISEC se imprime la constancia de evaluación y se resguarda.

Se verificaron los registros de:

-Formato de Supervisión integral 2016A, parcial/fecha: primer/29 febrero, segundo/18 marzo, tercer/17 mayo.

-Supervisiones presenciales de 2016A: Cronograma Interno para 20 docentes

-Guía de supervisión académica presencial de materia/profesor/grupo/fecha: Elda Francisco Gerónimo/Economía II/604/25 febrero 2016, solventación 29 febrero; Alma Delia López Salome/Ecología y Medio Ambiente/602/2 marzo 2016 sin OM, Abelardo Bonilla Juárez/Química II/204/29 febrero 2016 solventación 3 marzo.

-El departamento de Supervisiones académicas no ha visitado el plantel en este semestre 2016A, durante el 2015 realizaron una supervisión el 18 junio 2015 al profesor Abelardo Bonilla Juárez/Química II/203, enviaron el oficio dirigido al Director SA/424/2015 de fecha 10 junio de 2015 con una observación, y al profesor con oficio SA/390/2015 fecha 10 julio 2015 y recibida 10 de agosto, se realizó la solventación con fecha 13 agosto. (Se tienen 5 días para realizar las solventaciones)

-El listado de maestros sujetos a supervisión complementaria es de 11 profesores, Guía complementaria 11 febrero 2016 y Constancia 16 febrero 2016 profesor/resultado: Silvia Alor Antonio/ejemplar, Alma Delia López Salome /ejemplar, Abelardo Bonilla Juárez /maduro.

-Medición de indicadores educativos (semestrales y ciclo escolar)

Aprobación, objetivo por semestre, desempeño 2015B/82.57, 2015A/87.96; por ciclo 2014-2015/86.94, 2013-2014/86.67

Reprobación, objetivo por semestre, desempeño 2015B/17.43, 2015A/12.04; por ciclo 2014-2015/13.06, 2013-2014/13.33

Deserción, objetivo por semestre, desempeño 2015B/2.47, 2015A/2; por ciclo 2014-2015/9.26, 2013-2014/7.87

De estos tres se ven tendencias positivas en los últimos periodos.

Objetivos

Eficiencia terminal, objetivo generacional 73, desempeño 2012B-2015A/80.77, 2011B-2014A/81.4, 2010B-2013A/67.72. Se instaló en fines de semana un campus del Instituto Tecnológico de Estudios Superiores de las Choapas.

Ingreso mínimo del 75% de los egresados que presenten admisión en Institución de Educación Superior, desempeño 2015/76.19, 2014/95.59

Lograr como mínimo que el desempeño del personal docente sea de 75%, desempeño 2015/94.3, 2014/94.13

Lograr como mínimo que el desempeño del personal directivo y administrativo sea de 75%, desempeño 2015/76.3, 2014/82.48

El personal del plantel 53 está tomando el Diplomado en línea Formación de competencias por el Instituto Tecnológico Superior de Las Choapas, inicio el 6 junio y concluye en septiembre 2016, la inscripción se realiza en teclaschoapas.edu20.org

Lograr como mínimo el 75% de satisfacción del personal con respecto al ambiente laboral, desempeño 2015/79.2, 2014/80.64

Lograr como mínimo el 75% de satisfacción de estudiantes, desempeño 2015/85.5, 2014/85.5

- Mantenimiento básico

Se tiene documentado Procedimiento de mantenimiento básico número 26, ver. 1 fecha 20/05/10, copia controlada 263. El subdirector administrativo realiza cada mes el formato de inspección de mantenimiento donde se describe lo referente a oficinas, servicios sanitarios, pasillos, otros para determinar el estado general de cada uno de estos aspectos. Una vez realizado el mantenimiento correspondiente se documenta Control de mantenimiento donde se especifican los trabajos realizados.

Se verificó la implementación en los formatos de inspección y control de mantenimiento de fecha/aspecto: Mayo 2016/Sin observaciones; Abril 2016/Centros de carga, cambio de cableado; Marzo 2016/Sin observaciones; Febrero 2016/Cambio de chapas a puertas y colocación de vidrios a ventanas, Mantenimiento de 12 climas; Enero 2016/Sin observaciones.

c) Procedimiento obligatorio: Control del servicio no conforme

Se mostró documentado el Procedimiento Control de Servicio no conforme, ver 4 fecha 20/10/15, copia controlada 286.

Define el responsable de la detección y seguimiento. Se define un catálogo de servicios no conformes, se documentan en el formato de Registro de Servicio no conforme donde se describe la detección, atención y seguimiento. Durante el 2015 y 2016 en el plantel no se ha presentado servicio no conforme. El resguardo de los casos presentados queda en manos del Director del plantel/Subdirector Administrativo.

Plantel No. 40 Joachin :

a) Atención al Buzón virtual de quejas y sugerencias del estudiante

Se tiene documentado procedimiento 35 Atención a quejas de estudiantes, ver.2 fecha 11/07/14, copia controlada 289.

El buzón se encuentra en la página www.cobaev.edu.mx o siseccobaev.edu.mx, el estudiante ingresa con su número de matrícula.

El director del plantel realiza una revisión semanal para consultar si existe alguna situación que atender, que se debe concluir en un periodo de 2 meses. También existe un libro de quejas para documentar alguna por parte del alumnado. En caso de presentarse algún registro se analiza para en su caso generar alguna acción correctiva.

Se ingresó al buzón virtual que para el 2016 no se tienen quejas ingresadas, lo mismo en 2015, la más reciente es de 2014: P40-14-1 fecha 5 junio/cafetería/alimentos poco higiénicos, solventada 11 mayo; P40-14-2 fecha 18 junio/Área académica/Asistencia al evento festival de la juventud para sexto semestre, se informó a todo el alumnado la mecánica en acto cívico ya que se empalmaba con el evento de jóvenes líderes.

En el libro de quejas existen un caso del 2016: 14 marzo 2016/Instalación de climas en los salones de tercero y cuarto que se encuentra atendido por oficio de la misma fecha 14 marzo.

b) Procedimientos operativos:

-Impartición de programas de estudio y evaluación del aprendizaje

Se mostró documentado el Procedimiento número 9 Impartición de programas de estudio y evaluación de aprendizaje (Reforma Integral) ver. 3, 18/05/15, copia controlada 201.

De acuerdo a los programas de estudio de cada Unidad Aprendizaje Curricular (UAC) se deben realizar las academias coordinadas por las oficinas centrales que sirven en base a la elaboración de la Guía para la planeación académica. Cada semestre el subdirector académico informa a docentes y estudiantes del calendario de evaluaciones parciales, los docentes realizan los exámenes de los dos primeros parciales y el subdirector realiza la revisión técnico-pedagógica y realiza las observaciones correspondientes, coordinando la aplicación y calificación de las evaluaciones del plantel. Los docentes aplican las evaluaciones, las califican e ingresan los resultados en Control a Distancia de Servicios Escolares (CODISE), entregando las calificaciones definitivas al subdirector académico para que se entregue a control escolar que valida con el sistema y las envía a Xalapa. El tercer parcial es enviado por las oficinas centrales.

Se mostró la implementación en:

Circular no. CBV/010/2016 de fecha 15 febrero 2016 donde se informa del calendario de Evaluaciones 2016-A para los semestres segundo, cuarto y sexto del ciclo escolar.

Calendario del ciclo 2016-A segundo semestre/9 uac; cuarto semestre/10 uac; sexto semestre/21 uac solo aplican 15.

Se mostraron los exámenes de semestre/materia/evaluación: segundo/historia de México I/primer y segundo, segundo/Lengua Adicional al Español II/primer y segundo, cuarto/Física II/primer y segundo, cuarto/Matemáticas IV/primer y segundo; cuarto/Literatura II/primer y segundo, Sexto/Economía II/primer y segundo, Sexto/Calculo Integral/primer y segundo, Sexto/Dibujo II/primer y segundo, Sexto/Ecología y Medio Ambiente/primer y segundo.

De acuerdo a la planeación académica las evaluaciones se pueden realizar mediante un examen o bien mediante actividades del portafolio de evidencias; se mostraron las planeaciones correspondientes a:

Economía II/primer: rúbrica analítica-individual-10, rúbrica holística-equipo-15, examen-individual-10, segundo: cuestionario-individual-15, rúbrica analítica-equipo-10, rúbrica holística-individual-10, tercer: rúbrica analítica-equipo-10, rúbrica holística-equipo-10, cuestionario-individual-10.

Dibujo II/primer: rúbrica holística-binas-10, rúbrica holística-individual-15, cuestionario-individual-10, segundo: rúbrica holística-individual-15, rúbrica holística-binas-10, cuestionario-individual-10, tercer: rúbrica holística-individual-15, rúbrica holística-binas-10, cuestionario-individual-10.

Ecología y Medio Ambiente/primer: guía de observación-individual-10, rúbrica analítica-equipo-10, examen-individual-10 segundo: guía de observación-individual-10, rúbrica analítica-equipo-10, examen-individual-10, tercero: rúbrica holística-equipo-10, rúbrica analítica-equipo-20, cuestionario-individual-10.

Se mostró el Informe de verificación de fecha 12 mayo 2016 enviado por Oficinas Centrales donde informa se ha verificado los reportes

de calificaciones correspondientes al primer examen parcial del periodo 2016-A para segundo, cuarto y sexto semestre, lista de asistencia y evaluación de docentes.

-Supervisiones académicas

Se mostró documentado el Procedimiento 12 Supervisiones académicas, ver. 4 fecha 23/2/15, copia controlada 201. La supervisión se realiza de tres tipos distintos.

La supervisión integral se realiza por el subdirector académico, quien registra en el formato de supervisión general la documentación académica (planeación didáctica, plan de evaluación e instrumentos de evaluación) que entrega cada docente. Dicho formato se envía electrónico y por valija en cada parcial de acuerdo al Cronograma de Actividades Académicas del COBAEV al Departamento de Supervisiones Académicas en oficinas centrales quien valida, identifica y selecciona docentes a supervisar.

La supervisión presencial se realizan por el Departamento de Supervisiones Académicas en base a la elaboración de un cronograma de supervisiones en los planteles que se documenta en el formato: Cronograma de supervisiones académicas por la Dirección Académica del COBAEV. En cada plantel el director elabora al inicio del semestre un Cronograma interno de supervisiones académicas en plantel. Las supervisiones son realizadas por el subdirector académico del plantel quien debe verificar: que el docente utilice el Programa de estudios vigente de la asignatura, que el docente aplique y adapte los productos de academia establecidos en las Actas de academias estatales, que la dosificación programática y/o dosificación de contenidos se lleve a cabo a las Actas de academia estatal. La evaluación cualitativa se realiza a través de Guía de supervisión académica presencial. De los resultados se retroalimenta al docente quien debe atender y solventar las observaciones, sugerencias y/o recomendaciones.

La supervisión complementaria se realiza en enero de cada año, el subdirector académico registra en el formato Guía complementaria de observación al desempeño docente la evaluación de los semestres del año anterior. La guía es firmada por los involucrados y se capturan en SISEC se imprime la constancia de evaluación y se resguarda.

Se verificaron los registros de:

-Formato de Supervisión integral 2016A, parcial/fecha: primer/12 febrero, segundo/18 marzo, tercer/programada y por realizar.

-Supervisiones presenciales de 2016A: Cronograma Interno para 10 docentes (OM establecer un campo de fecha para verificar una planeación y ejecución)

-Guía de supervisión académica presencial de materia/profesor/grupo/fecha: Salomón Andrade Lara/Física II/402/16 febrero 2016, sin OM; Salomón Andrade Lara/Química II/201/4 marzo solventada 27 abril 2016, sin OM Adrián Rosas Bravo Simona Peña Muñoz/Ecología y Medio Ambiente/602/18 abril 2016 sin OM, Adrián Rosas Bravo/Derecho II/602/2 marzo 2016 sin observaciones.

-El departamento de Supervisiones académicas no ha visitado el plantel en 2015 y 2016.

-El listado de maestros sujetos a supervisión complementaria es de 11 profesores, Guía complementaria 11 febrero 2016 y Constancia 16 febrero 2016 profesor: Salomón Andrade Lara /desarrollo-maduro, Simona Peña Muñoz /maduro, Adrián Rosas Bravo /ejemplar-maduro.

-Medición de indicadores educativos (semestrales y ciclo escolar)

Aprobación, objetivo por semestre, desempeño 2015B/70.57, 2015A/73.28; por ciclo 2014-2015/73.28, 2013-2014/72.56

Reprobación, objetivo por semestre, desempeño 2015B/29.43, 2015A/26.72; por ciclo 2014-2015/26.72, 2013-2014/27.44

Deserción, objetivo por semestre, desempeño 2015B/0.38, 2015A/1.28; por ciclo 2014-2015/5.31, 2013-2014/10.79

De estos tres se ven tendencias positivas en los últimos periodos.

Objetivos

Eficiencia terminal, objetivo generacional 73, desempeño 2012B-2015A/70.51, 2011B-2014A/70.45, 2010B-2013A/84.21. Propiciar ambientes favorables en el plantel, detección, promoción y gestión para beca "Yo no abandono", Implementación de campañas de prevención de embarazos, Visitas domiciliarias en caso de ser necesario, Canalización de alumnos a dependencias de apoyo en caso de ser necesario por medio del departamento de Orientación educativa. Se documentó la acción correctiva de fecha 16 de marzo 2015 para incrementar el métrico.

Ingreso mínimo del 75% de los egresados que presenten admisión en Institución de Educación Superior, desempeño 2015/97.7, 2014/100

Lograr como mínimo que el desempeño del personal docente sea de 75%, desempeño 2015/89.48, 2014/86.8

Lograr como mínimo que el desempeño del personal directivo y administrativo sea de 75%, desempeño 2015/Aun no son proporcionados por oficinas centrales, 2014/68.8 se documentó la acción correctiva de fecha 16 marzo 2015: re-asignación de enlace técnico de la calidad, análisis de material actualizado con todo el personal

Lograr como mínimo el 75% de satisfacción del personal con respecto al ambiente laboral, desempeño 2015/71.7 se documentó acción de fecha 7 junio 2016 realizando actividades de reconocimiento del personal en actos cívicos, convivios y felicitaciones; 2014/79.3

Lograr como mínimo el 75% de satisfacción de estudiantes, desempeño 2015/80.66, 2014/78.96

- Mantenimiento básico

Se mostró documentado el Procedimiento de mantenimiento básico número 26, ver. 1 fecha 20/05/10, copia controlada 200. El subdirector administrativo realiza cada mes el formato de inspección de mantenimiento donde se describe lo referente a oficinas, servicios sanitarios, pasillos, otros para determinar el estado general de cada uno de estos aspectos. Una vez realizado el mantenimiento correspondiente se documenta Control de mantenimiento donde se especifican los trabajos realizados.

Se verificó la implementación en los formatos de inspección y control de mantenimiento de fecha/aspecto: Mayo 2016/Compostura de los cables de corriente de la dirección, compostura de los muros de los baños de mujeres, destapar las salidas de agua de las llaves de servicio, componer la taza del baño del personal docente y administrativo hombre, cambio de focos fundidos, componer las lámparas de luz de las áreas verdes; Abril 2016/compostura de lámparas de dirección, cambio de puertas de los baños de hombres y mujeres, cambio de la llave de lavamanos y equipo de dispensadores baño del personal, material para discapacitados, lavado de pisos de los pasillos, cambio de focos fundidos, pintado de las escaleras, mantenimiento y limpieza áreas verdes, pintado de jardineras, bancas y mesas; Marzo 2016/Limpieza de los techos de la dirección, limpieza de techos de baños, cambio de llave de lavamanos de baños de hombres, limpieza centro de carga general, lavado de tinacos, mantenimiento y limpieza áreas verdes, raspado y pintado portón puerta principal; Febrero 2016/Aplicación y lavado con líquido antisarrisida y antibacterial, cambio de tuberías de plástico de salida del agua de lavabos de manos, lavado de cisterna, mantenimiento y limpieza de áreas verdes del plantel; Enero 2016/compostura de pisos y chapas de la dirección, remodelación de los cables de corriente, Cambio de foco fundidos, reparación de puerta de baños y depósitos de agua de las tazas de los baños, mantenimiento y limpieza de la bomba, mantenimiento y limpieza áreas verdes.

c) Procedimiento obligatorio: Control del servicio no conforme

Se tiene documentado Procedimiento Control de Servicio no conforme, ver 4 fecha 20/10/15, copia controlada 200.

Define el responsable de la detección y seguimiento. Se define un catálogo de servicios no conformes, se documentan en el formato de Registro de Servicio no conforme donde se describe la detección, atención y seguimiento. No se han documentado productos no conformes, sin embargo si se han generado acciones por otras fuentes. Durante la auditoría interna se documentaron los siguientes casos:

Reporte de no conformidad: referencia: Procedimiento Operativo Supervisiones Académicas, de un total de 7 guías de supervisiones académicas presencial 2 no mostraron evidencia de la solventación por parte del personal docente: Salomón Andrade Lara/Química II y Juan José Molina Utrera/Física IV, Se documentó la Acción correctiva de fecha 26 abril 2016, CR Falta de conocimiento de cómo solventar las observaciones, Ac Solicitar a los docentes sus solventaciones, Información del enlace técnico durante la tercera reunión del cuerpo colegiado.

Reporte de observaciones: Asegurarse de realizar el plan de trabajo anual del SGC solicitado en la circular 024 emitida por el Equipo de la Calidad con fecha 10 agosto 2016, ya que de esta depende el cumplimiento de las actividades del Sistema de Gestión de la calidad, así como la atención y calidad del servicio que prestamos. Así como elaborar el informe trimestral que evidencia las acciones realizadas durante el primer trimestre 2016. Se documentó la Acción preventiva de fecha 26 abril 2016, CR Enlace técnico recién nombrado falta de capacitación del mismo, Ac Realizar el plan de trabajo anual del SGC, revisar el cumplimiento del mismo, solicitar capacitación a la Coordinación de la Calidad

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
1205806N1	Planteles	4.2.4
Alcance	FS 545531	
Statement of non conformance:	En el proceso de Enseñanza aprendizaje se refiere al documento guías para la planeación y este mismo cita las rúbricas 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 rúbricas (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:	<p>Control of records</p> <p>Records established to provide evidence of conformity to requirements and of the effective operation of the quality management system shall be controlled.</p> <p>The organization shall establish a documented procedure to define the controls needed for the identification, storage, protection, retrieval, retention and disposition of records.</p> <p>Records shall remain legible, readily identifiable and retrievable.</p>	
Evidencia Objetiva:	Casos observados en al menos planteles tales como 37, 51 y 55 por citar ejemplos (Ver descripción del proceso para mayor detalle)	
Acciones:	<p>Nc Institucional:</p> <p>Causa: Cambios recientes en la forma de elaborar las planeaciones didácticas, falta de madurez.</p> <p>Acciones:</p> <p>Elaborar la Guía para la Planeación Académica documento / Normativo; Compromiso Julio 2015 / Cerrado Mayo 29 del 2015 oficio 229 donde se informa a planteles que la guía se encontraba en revisión;</p> <p>Fecha de 13 de Julio Circular 067 se envía a planteles con convocatoria de academias estatales 2015-B;</p> <p>En las actas de academias de agosto del 2015, se identifican acordadas las temáticas programadas y que los docentes recibieron orientación sobre la planeación académica;</p> <p>Con fecha de 21 de septiembre del 2015 con circular 079 se envía por correo a los planteles el archivo digital de la guía de la planeación académica (La cual está fechada al 9 de Septiembre del 2015) está fechada al 9 de Septiembre del 2015).</p> <p>Act 1. Reunión de trabajo para el análisis de las no conformidades citadas en este documento; Compromiso Julio 2015 / Se validan sesiones del 23 y 25 de junio donde involucrados en no conformidades; Completada;</p> <p>Act 2.- Reunión de trabajo con directores de plantel, subdirectores o responsables académicos y coordinadores de zona, en la que se tratarán asuntos relacionados con las planeaciones didácticas e instrumentos de evaluación, así como las no conformidades ya referidas; Compromiso Julio 2015</p> <p>Debido a recursos no se realiza sesión, pero hacen uso de:</p> <p>17 de Julio del 2015 mediante oficio 0162 se informa a la Representante de la Dirección que la reunión será</p>	

<p>programada para el 10 de agosto; 29 de Julio del 2015, se realiza reunión del Director Académico con el Enlace Interinstitucional de Coordinadores donde se acuerda que por falta de recursos no se realizará la reunión con los Directores de plantel sino enviar circular con orientaciones correspondiente, minuta de reunión Circular 065 de 4 de agosto del 2015 a los coordinadores de zona y coordinadores de plantel donde se define que del 10 al 14 de agosto para reuniones para la planeación didáctica y con la instrucción de elaborar y enviar un reporte global de seguimiento; Act3.- Reunión de trabajo con el enlace de Coordinadores, a fin de solicitarle que los coordinadores de zona integren en su programa de Supervisión a planteles, la verificación de la documentación relativa a la planeación didáctica e instrumentos de evaluación; Compromiso Julio 2015; Completada, evidencia. 29 de Julio sesión para realizar acuerdos de cooperación en el fortalecimiento a la supervisión a planteles, minuta disponible; Act 4.- Enviar circular a los Directores instruyendo que repliquen la información académica recibida en el mes de julio a través de reunión de trabajo colegiado con todos los docentes del plantel, misma que deberán celebrar la primera semana de agosto ; Compromiso Julio 2015 / Completada; Circular 065 de 4 de agosto del 2015 a los Coordinadores de zona y Directores de plantel donde se define que del 10 al 14 de agosto para reuniones para la planeación didáctica y con la instrucción de elaborar y enviar un reporte global de seguimiento; Act 5.-Reunión obligatoria en planteles para la elaboración de las planeaciones didácticas e instrumentos de evaluación; Agosto del 2015; Lista de Asistencias a taller de elaboración de las planeaciones didácticas, ejemplo Plantel 29 Yanga con fecha del 11 de agosto del 2015; Reportes globales de reunión para la elaboración de planeaciones didácticas del período del 2015-B, Plantel Mecatepec 37 (17 de agosto), La Constitución 51 (31 de Agosto) y 55 Tantoyuca (22 de Agosto), entre otros; Act 6.-Dirigir oficio a la Representante de la Dirección en el SGC, solicitándole que los Enlaces Técnicos del SGC en planteles verifiquen la existencia de los documentos relativos a la Planeación Didáctica debidamente validados; Julio 2015 En fecha del 17 de Julio, oficio 161 oficio dirigido a la Rep de la Dirección Se recibe oficio 123 22 de julio de la Representante de la Dirección donde se responde sobre los enlaces; Se muestran reportes de planteles 01 Pueblo Viejo (27 de Agosto) y 21 Ixhuatlán del Sureste (31 de agosto) donde los Reportes globales contienen la validación de los Enlaces, entre otros. Act 7.-Realizar el seguimiento puntual a las acciones de mejora que instrumenten los planteles que tuvieron no conformidades en la auditoría externa de recertificación; Diciembre 2015 Se valida documentación, implementación y seguimiento de las acciones correctivas documentadas por cada plantel donde se marcó no conformidad, por ejemplo plantel 55 Tantoyuca: Plan de acción 1/3 asociado a errores en el contenido de las planeaciones / concluido y reportado como culminado en 1 de diciembre del 2015; Plan de acción 2/3 asociado a falta de evidencia de registros "rúbricas" / concluido y reportado como culminado en 1 de diciembre del 2015; Plan de acción 1/3 asociado a incumplimiento respecto a las supervisiones / concluido y reportado como culminado en 1 de diciembre del 2015; Se incluye evidencia del seguimiento por parte del Equipo de la Calidad y seguimiento de parte del Area Académica, tales como: En los meses de agosto y septiembre el 2015 se lleva el monitoreo del Reporte Global de Reunión para la</p>

	<p>Elaboración de Planeaciones; En el periodo de Junio a Diciembre del 2015 se muestra seguimiento a las NC documentadas, se encuentran todas atendidas, etcétera; Julio 2015 / Supervisión Académica, se muestra minuta de trabajo con fecha 16 de Octubre del 2015; Actividad 8.- Evaluar efectividad de las acciones y establecer su efectividad o replanteamiento / Completado. Sobre la acción asociada a rúbricas: El plan de acción ambicioso luce en proceso de implementación con avances relevantes en la solución de la desviación, sin embargo a pesar de los esfuerzos se ha detectado en algunos casos Docentes que no muestran cumplimiento a la planeación o en su defecto no utilizan registros como rúbricas, listas de cotejo, entre otros para demostrar apego a la planeación que realizaron, adicionalmente con el fin de transparentar la composición de las calificaciones asignadas a los alumnos; esta situación prevista en el plan de acción ha sido detectada por la Dirección Académica y existe actualmente compromisos para reunir información, analizar la magnitud del porcentaje del personal que aún falta por alinearse a las pautas establecidas en la guía de la planeación académica la cual está fechada al 9 de Septiembre del 2015, para posteriormente identificar estrategias más a prueba del error con el fin de asegurar la conformidad.</p>
Cerrado?	No
Justification	<p>Esta acción ha recibido una extensión para fines de replantearse y completar de forma adecuada el diferencial contra la especificación, esta acción no requiere escalar a no conformidad mayor evaluando el avance mostrado, se define el compromiso de evaluar su culminación en próxima auditoría de seguimiento planteada para Junio del 2017.</p>

Ref	Área/Proceso	Cláusula
1205806N2	Planteles	8.2.4
Alcance	FS 545531	
Statement of non conformance:	<p>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 desviaciones fueron identificadas en los documentos tales como dosificación programática, rúbricas, planeación de la evaluación lo que deja de manifiesto en que en un porcentaje menor la verificación no ha sido efectiva.</p>	
Requerimientos:	<p>Monitoring and measurement of product The organization shall monitor and measure the characteristics of the product to verify that product requirements have been met. This shall be carried out at appropriate stages of the product realization process in accordance with the planned arrangements (see 7.1). Evidence of conformity with the acceptance criteria shall be maintained. Records shall indicate the person(s) authorizing release of product for delivery to the customer (see 4.2.4). The release of product and delivery of service to the customer shall not proceed until the planned arrangements (see 7.1) have been satisfactorily completed, unless otherwise approved by a relevant</p>	

	authority and, where applicable, by the customer.
Evidencia Objetiva:	Casos observados en al menos planteles tales como 37, 51 y 55 por citar ejemplos (Ver descripción del proceso para mayor detalle)
Acciones:	<p>NC Institucional: Causa: Cambios recientes en la forma de elaborar las planeaciones didácticas, falta de madurez. Acciones: Elaborar la Guía para la Planeación Académica documento / Normativo; Compromiso Julio 2015 / Cerrado Mayo 29 del 2015 oficio 229 donde se informa a planteles que la guía se encontraba en revisión; Fecha de 13 de Julio Circular 067 se envía a planteles con convocatoria de academias estatales 2015-B; En las actas de academias de agosto del 2015, se identifican acordadas las temáticas programadas y que los docentes recibieron orientación sobre la planeación académica; Con fecha de 21 de septiembre del 2015 con circular 079 se envía por correo a los planteles el archivo digital de la guía de la planeación académica (La cual está fechada al 9 de Septiembre del 2015). Act 1. Reunión de trabajo para el análisis de las no conformidades citadas en este documento; Compromiso Julio 2015 / Se validan sesiones del 23 y 25 de junio donde involucrados en no conformidades; Completada; Act 2.- Reunión de trabajo con directores de plantel, subdirectores o responsables académicos y coordinadores de zona, en la que se tratarán asuntos relacionados con las planeaciones didácticas e instrumentos de evaluación, así como las no conformidades ya referidas; Compromiso Julio 2015 Debido a recursos no se realiza sesión, pero hacen uso de: 17 de Julio del 2015 mediante oficio 0162 se informa a la Representante de la Dirección que la reunión será programada para el 10 de agosto; 29 de Julio del 2015, se realiza reunión del Director Académico con el Enlace Interinstitucional de Coordinadores donde se acuerda que por falta de recursos no se realizará la reunión con los Directores de plantel sino enviar circular con orientaciones correspondiente, minuta de reunión Circular 065 de 4 de agosto del 2015 a los coordinadores de zona y coordinadores de plantel donde se define que del 10 al 14 de agosto para reuniones para la planeación didáctica y con la instrucción de elaborar y enviar un reporte global de seguimiento; Act3.- Reunión de trabajo con el enlace de Coordinadores, a fin de solicitarle que los coordinadores de zona integren en su programa de Supervisión a planteles, la verificación de la documentación relativa a la planeación didáctica e instrumentos de evaluación; Compromiso Julio 2015; Completada, evidencia. 29 de Julio sesión para realizar acuerdos de cooperación en el fortalecimiento a la supervisión a planteles, minuta disponible; Act 4.- Enviar circular a los Directores instruyendo que repliquen la información académica recibida en el mes de julio a través de reunión de trabajo colegiado con todos los docentes del plantel, misma que deberán celebrar la primera semana de agosto ; Compromiso Julio 2015 / Completada; Circular 065 de 4 de agosto del 2015 a los coordinadores de zona y coordinadores de plantel donde se define que del 10 al 14 de agosto para reuniones para la planeación didáctica y con la instrucción de elaborar y enviar un reporte global de seguimiento; Act 5.-Reunión obligatoria en planteles para la elaboración de las planeaciones didácticas e instrumentos de evaluación; Agosto del 2015; Lista de Asistencias a taller de elaboración de las planeaciones didácticas, ejemplo Plantel 29 Yanga con fecha del 11 de agosto del 2015;</p>

	<p>Reportes globales de reunión para la elaboración de planeaciones didácticas del período del 2015-B, Plantel Mecatepec 37 (17 de agosto), La Constitución 51 (31 de Agosto) y 55 Tantoyuca (22 de Agosto), entre otros;</p> <p>Act 6.-Dirigir oficio a la Representante de la Dirección en el SGC, solicitándole que los Enlaces Técnicos del SGC en planteles verifiquen la existencia de los documentos relativos a la Planeación Didáctica debidamente validados; Julio 2015</p> <p>En fecha del 17 de Julio, oficio 161 oficio dirigido a la Rep de la Dirección</p> <p>Se recibe oficio 123 22 de julio de la Representante de la Dirección donde se responde sobre los enlaces;</p> <p>Se muestran reportes de planteles 01 Pueblo Viejo (27 de Agosto) y 21 Ixhuatlán del Sureste (31 de agosto) donde los Reportes globales contienen la validación de los Enlaces, entre otros.</p> <p>Act 7.-Realizar el seguimiento puntual a las acciones de mejora que instrumenten los planteles que tuvieron no conformidades en la auditoría externa de recertificación; Diciembre 2015</p> <p>Se valida documentación, implementación y seguimiento de las acciones correctivas documentadas por cada plantel donde se marcó no conformidad, por ejemplo plantel 55 Tantoyuca:</p> <p>Plan de acción 1/3 asociado a errores en el contenido de las planeaciones / concluido y reportado como culminado en 1 de diciembre del 2015;</p> <p>Plan de acción 2/3 asociado a falta de evidencia de registros "rúbricas / concluido y reportado como culminado en 1 de diciembre del 2015;</p> <p>Plan de acción 1/3 asociado a incumplimiento respecto a las supervisiones / concluido y reportado como culminado en 1 de diciembre del 2015;</p> <p>Se incluye evidencia del seguimiento por parte del Equipo de la Calidad y seguimiento de parte del Area Académica, tales como:</p> <p>En los meses de agosto y septiembre el 2015 se lleva el monitoreo del Reporte Global de Reunión para la Elaboración de Planeaciones;</p> <p>En el periodo de Junio a Diciembre del 2015 se muestra seguimiento a las NC documentadas, se encuentran todas atendidas, etcétera;</p> <p>Julio 2015 / Supervisión Académica, se muestra minuta de trabajo con fecha 16 de Octubre del 2015;</p> <p>Actividad 8.- Evaluar efectividad de las acciones y establecer su efectividad o replanteamiento / Completado.</p> <p>Sobre planeaciones:</p> <p>Las planeaciones lucen entregadas a tiempo y completas, su contenido y detalle se muestran adecuado, se valida la adecuación de la acción correctiva institucional con los ejemplos observados y descritos en este informe en planteles 27,43, 54, 53 y 40, la acción luce efectiva y se procede al cierre efectivo.</p>
Cerrado?	Si

Ref	Área/Proceso	Cláusula
1205806N3	Planteles	7.1
Alcance	FS 545531	
Statement of non	Las supervisiones académicas conforme al procedimiento lucen implementadas con inconsistencia, los	

conformance:	controles lucen diseñados y documentados pero parcialmente implementados.
Requerimientos:	<p>Planning of product realization</p> <p>The organization shall plan and develop the processes needed for product realization. Planning of product realization shall be consistent with the requirements of the other processes of the quality management system (see 4.1).</p> <p>In planning product realization, the organization shall determine the following, as appropriate:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) quality objectives and requirements for the product; b) the need to establish processes and documents, and to provide resources specific to the product; c) required verification, validation, monitoring, measurement, inspection and test activities specific to the product and the criteria for product acceptance; d) records needed to provide evidence that the realization processes and resulting product meet requirements (see 4.2.4). <p>The output of this planning shall be in a form suitable for the organization's method of operations.</p> <p>NOTE 1 A document specifying the processes of the quality management system (including the product realization processes) and the resources to be applied to a specific product, project or contract can be referred to as a quality plan.</p> <p>NOTE 2 The organization may also apply the requirements given in 7.3 to the development of product realization processes.</p>
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 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 mas 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 luce vacios</p>
<p>Acciones:</p>	<p>Nc Institucional:</p> <p>Causa: Cambios recientes en la forma de elaborar las planeaciones didácticas, falta de madurez.</p> <p>Acciones:</p> <p>Elaborar la Guía para la Planeación Académica documento / Normativo; Compromiso Julio 2015 / Cerrado Mayo 29 del 2015 oficio 229 donde se informa a planteles que la guía se encontraba en revisión;</p> <p>Fecha de 13 de Julio Circular 067 se envía a planteles con convocatoria de academias estatales 2015-B;</p> <p>En las actas de academias de agosto del 2015, se identifican acordadas las temáticas programadas y que los docentes recibieron orientación sobre la planeación académica;</p> <p>Con fecha de 21 de septiembre del 2015 con circular 079 se envía por correo a los planteles el archivo digital de la guía de la planeación académica (La cual está fechada al 9 de Septiembre del 2015) está fechada al 9 de Septiembre del 2015).</p> <p>Act 1. Reunión de trabajo para el análisis de las no conformidades citadas en este documento; Compromiso Julio 2015 / Se validan sesiones del 23 y 25 de junio donde involucrados en no conformidades; Completada;</p> <p>Act 2.- Reunión de trabajo con directores de plantel, subdirectores o responsables académicos y coordinadores de zona, en la que se tratarán asuntos relacionados con las planeaciones didácticas e instrumentos de evaluación, así como las no conformidades ya referidas; Compromiso Julio 2015 Debido a recursos no se realiza sesión, pero hacen uso de:</p> <p>17 de Julio del 2015 mediante oficio 0162 se informa a la Representante de la Dirección que la reunión será programada para el 10 de agosto;</p> <p>29 de Julio del 2015, se realiza reunión del Director Académico con el Enlace Interinstitucional de Coordinadores donde se acuerda que por falta de recursos no se realizará la reunión con los Directores de plantel sino enviar circular con orientaciones correspondiente, minuta de reunión</p> <p>Circular 065 de 4 de agosto del 2015 a los coordinadores de zona y coordinadores de plantel donde se define que del 10 al 14 de agosto para reuniones para la planeación didáctica y con la instrucción de elaborar y enviar un reporte global de seguimiento;</p> <p>Act3.- Reunión de trabajo con el enlace de Coordinadores, a fin de solicitarle que los coordinadores de zona integren en su programa de Supervisión a planteles, la verificación de la documentación relativa a la planeación didáctica e instrumentos de evaluación; Compromiso Julio 2015; Completada, evidencia.</p>

<p>29 de Julio sesión para realizar acuerdos de cooperación en el fortalecimiento a la supervisión a planteles, minuta disponible;</p> <p>Act 4.- Enviar circular a los Directores Instruyendo que repliquen la información académica recibida en el mes de julio a través de reunión de trabajo colegiado con todos los docentes del plantel, misma que deberán celebrar la primera semana de agosto ; Compromiso Julio 2015 / Completada;</p> <p>Circular 065 de 4 de agosto del 2015 a los coordinadores de zona y coordinadores de plantel donde se define que del 10 al 14 de agosto para reuniones para la planeación didáctica y con la instrucción de elaborar y enviar un reporte global de seguimiento;</p> <p>Act 5.-Reunión obligatoria en planteles para la elaboración de las planeaciones didácticas e instrumentos de evaluación; Agosto del 2015;</p> <p>Lista de Asistencias a taller de elaboración de las planeaciones didácticas, ejemplo Plantel 29 Yanga con fecha del 11 de agosto del 2015;</p> <p>Reportes globales de reunión para la elaboración de planeaciones didácticas del período del 2015-B, Plantel Mecatepec 37 (17 de agosto), La Constitución 51 (31 de Agosto) y 55 Tantoyuca (22 de Agosto), entre otros;</p> <p>Act 6.-Dirigir oficio a la Representante de la Dirección en el SGC, solicitándole que los Enlaces Técnicos del SGC en planteles verifiquen la existencia de los documentos relativos a la Planeación Didáctica debidamente validados; Julio 2015</p> <p>En fecha del 17 de Julio, oficio 161 oficio dirigido a la Rep de la Dirección</p> <p>Se recibe oficio 123 22 de julio de la Representante de la Dirección donde se responde sobre los enlaces;</p> <p>Se muestran reportes de planteles 01 Pueblo Viejo (27 de Agosto) y 21 Ixhuatlán del Sureste (31 de agosto) donde los Reportes globales contienen la validación de los Enlaces, entre otros.</p> <p>Act 7.-Realizar el seguimiento puntual a las acciones de mejora que instrumenten los planteles que tuvieron no conformidades en la auditoría externa de recertificación; Diciembre 2015</p> <p>Se valida documentación, implementación y seguimiento de las acciones correctivas documentadas por cada plantel donde se marcó no conformidad, por ejemplo plantel 55 Tantoyuca:</p> <p>Plan de acción 1/3 asociado a errores en el contenido de las planeaciones / concluido y reportado como culminado en 1 de diciembre del 2015;</p> <p>Plan de acción 2/3 asociado a falta de evidencia de registros "rúbricas" / concluido y reportado como culminado en 1 de diciembre del 2015;</p> <p>Plan de acción 1/3 asociado a incumplimiento respecto a las supervisiones / concluido y reportado como culminado en 1 de diciembre del 2015;</p> <p>Se incluye evidencia del seguimiento por parte del Equipo de la Calidad y seguimiento de parte del Area Académica, tales como:</p> <p>En los meses de agosto y septiembre el 2015 se lleva el monitoreo del Reporte Global de Reunión para la Elaboración de Planeaciones;</p> <p>En el periodo de Junio a Diciembre del 2015 se muestra seguimiento a las NC documentadas, se encuentran todas atendidas, etcétera;</p> <p>Julio 2015 / Supervisión Académica, se muestra minuta de trabajo con fecha 16 de Octubre del 2015;</p> <p>Actividad 8.- Evaluar efectividad de las acciones y establecer su efectividad o replanteamiento / Completado.</p> <p>Sobre las supervisiones:</p> <p>Las supervisiones en lo general lucen efectuadas en tiempo y forma, en el caso de las institucionales lucen solventadas en tiempo y forma por lo que esta acción se encuentra bien implementada, se valida la</p>

	adecuación de la acción correctiva institucional con los ejemplos observados y descritos en este informe en planteles 27,43, 54, 53 y 40, la acción luce efectiva y se procede al cierre efectivo.
Cerrado?	Sí

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
Bernardo Miguel Sánchez	Director de Planeación PyP
Arturo Domínguez	Responsable de Control y Seguimiento
Odalís Rodríguez	Jefa Departamento Evaluación Educativa
Esteban Zamora Peredo	Jefe de Servicios Docentes
Ingrid López	Jefa de Supervisión Académica
Carlos Garfias	Coordinador de Enlaces de Tecnologías de la Información
Elizabeth Fernández	Analista Jurídico
Elizabeth Vergara	Representante de la Directora de Operación Regional
Víctor Hugo Martínez	Jefe de Recursos Financieros
Cristina Vargas	Responsable Administrativo
María Isabel Cortés	Coordinadora de Enlaces de la Dirección de Planeación PyP
Nadia María de Almeida	Coordinadora de Enlaces de la Dirección Académica
Minerva Del Angel	Equipo de la Calidad
Ma. Nelida Godínez	Equipo de la Calidad
Paulina Sánchez	Equipo de la Calidad
Rubí Rodríguez	Equipo de la Calidad

Mónica Naranjo	Equipo de la Calidad
Griselda Perez	Director Plantel 27
Nimbe Antonieta Pérez	Control Escolar Plantel 27
Luis Enrique Fajardo	Encargado de Orden, Enlace Calidad Plantel 27
Noé Roustand	Responsable Académico Plantel 27
Agustín García	Responsable Administrativo Plantel 27
Raúl Fernando Bojorquez	Director Plantel 54
Mario A. Pérez	Ingeniero de Sistemas Plantel 54
María de los Angeles Gómez	Responsable de Control Escolar Plantel 54
Ana Silvia Lagunes	Subdirector Académico Plantel 54
Maricarmen Roa Gamino	Encargada del Orden Plantel 54
Gustavo Gómez	Administrativo Plantel 54
Cecilio Mendoza	Enlace de la Calidad Plantel 32
Víctor Hugo Martínez Guerra	Jefe de Departamento de Recursos Financieros
Esmeralda Hernández Aguilera	Enlace técnico de calidad en Departamento Recursos Financieros
María de Jesus López Lamaza	Analista Recursos Financieros
María Isabel Guisa Hernández	Jefa de Departamento de contabilidad
Clara Luz Lugo Parra	Analista contable /enlace de la calidad
Hermenegildo Hoyos Martínez	Jefe de Departamento de Recursos Materiales
Martha Mirna Blanco Pozos	Enlace calidad
Celia Guadalupe Rojas Calderón	Enlace calidad
Rafael Martín Gómez Escalante	Encargado de Licitaciones
Enedina Garay Romero	Encargada de compras y servicios
Jonathan Iyari Domínguez Molina	Coordinador de Enlace de la Dirección Administrativa
Gilberto Montoya	Encargado de Servicios Generales
Víctor Dávila	Analista
José Carlos Berrones Sanfilippo	Ejecutivo de proyectos de legislación y consulta
Elizabeth Fernández Luna	Analista Jurídico/ Enlace de la Calidad
Adriana Tepetlán Galán	Analista Jurídico

Kenia Torres Flores	Auxiliar Administrativo
---------------------	-------------------------

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

Nombre	Posición
Gerardo Hernandez	Líder de equipo
Maguy Carrasco	Integrante de equipo

Evaluación continua.

El programa de evaluación continua se detalla adelante.

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:	06/01/2018

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
		Duración (días):					
	05/16	05/17	05/18				
	6.0	6.0	10.0	0.0	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.

Visit Criteria

ISO 9001

Visit Scope

Visita de Seguimiento

Fecha:	Evaluador:	Tiempo	Área/Proceso	Cláusula
06/05/2017	Assessor 1	9:00	Muestreo de planteles en base al plan de cobertura manejado por BSI Planeación, los procesos administrativos que será revisados en Xalapa se muestran descritos en la sección de "Plan de Recertificación" de este reporte;	Todas

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.

Scope of Certificate FS 545531 (ISO 9001:2008).

Main Scope

The scope has been confirmed as correct.

Ubicación	Alcance
Colegio de Bachilleres del Estado de Veracruz Américas #24 Col. Aguacatal Xalapa Veracruz CP 91130 México COLEGI-0047339173-000	Main Certificate Scope applies.
Colegio de Bachilleres del Estado de Veracruz Plantel Espinal Reforma No. 30 Espinal Veracruz C.P. 93186 México COLEGI-0047339173-027	Main Certificate Scope applies.
Colegio de Bachilleres del Estado de Veracruz Plantel Joachin Carr. A Piedras Negras S/N Joachín Veracruz C.P. 95200 México COLEGI-0047339173-040	Main Certificate Scope applies.

<p>Colegio de Bachillerres del Estado de Veracruz Plantel Las Choapas Blvd. Antonio M. Quirasco Las Choapas Veracruz C.P. 96980 México</p> <p>COLEGI-0047339173-043</p>	<p>Main Certificate Scope applies.</p>
<p>Colegio de Bachillerres del Estado de Veracruz Plantel Zaragoza Prol. Morales S/N Col. Centro Zaragoza Veracruz C.P. 96320 México</p> <p>COLEGI-0047339173-052</p>	<p>Main Certificate Scope applies.</p>
<p>Colegio de Bachillerres del Estado de Veracruz Plantel Jalacingo Ursulo Galvan No. 65 Col. Centro Jalacingo Veracruz C.P. 93660 México</p> <p>COLEGI-0047339173-053</p>	<p>Main Certificate Scope applies.</p>

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".

**Autor del
informe**

Gerardo Hernandez

Fecha de visita
inicial

06/08/2016

Página 38 de 3
9

...making excellence a habit.™

'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.

Please refer to the BSI Just for Customer Site for the latest standard requirements and our current terms of business service.

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 50 suite A
Colonia Cuauhtémoc
06500 México
DF 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 auditoria 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.