

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



### INFORME GENERAL DE AUDITORÍA INTERNA

Fecha de la auditoría: 27 y 28 octubre 2016	Fecha del informe: 23 noviembre de 2016
Auditor Líder: Magaly Pérez Basulto	
Auditores: Ángel Monfil Hernández, María de los Ángeles Vargas Espinoza, Luis Meráz Ponce, Roger Jiménez Entar, Roberto Martínez Flores y Rubén Martínez Navarro.	
Objetivo de la auditoría: Evaluar el grado de cumplimiento de la implantación de los procesos auditados, a través de la verificación de evidencias, con la finalidad de tomar las acciones que correspondan.	
Alcance: Muestra de planteles (Plantel 09 Tamiahua, Plantel 13 Playa Vicente, Plantel 23 Castillo de Teayo, Plantel 29 Yanga, Plantel 47 Amatlán de los Reyes, Plantel 60 Tres Valles y Plantel 63 Alvarado).	
Procesos auditados: 1.- Impartición de programas de estudio y evaluación de aprendizaje 2.- Registro y certificación 3.- Gestión de la calidad	

**Conclusión:** (respecto al objetivo de la auditoría y a los resultados cualitativos del grado de implantación del SGC, cuando aplique)

#### Plantel 09 Tamiahua.

En relación al seguimiento de los parciales en el módulo del SGC en el CODISE, se verificó la implementación de las acciones registradas en atención a los resultados del primer parcial del indicador de reprobación del semestre 2016A, en el caso del primer parcial del semestre 2016B los resultados fueron mejores. Con referencia al procedimiento operativo "Registro y verificación de calificaciones" se mostraron evidencias de su cumplimiento y del conocimiento que tiene el personal involucrado en el mismo. En atención a los resultados de los objetivos de la calidad 2015, el plantel realizó las acciones correspondientes para el mejoramiento de los mismos. Las opiniones de los estudiantes expresadas a través del Buzón virtual de quejas y sugerencias en el periodo 2015-2016 han sido atendidas. Respecto al servicio no conforme, el personal entrevistado mostró conocimiento sobre su implementación. Se sugirió a través de una **Observación** organizar la documentación referente a los planes de mejora académica de algunas asignaturas.

#### Plantel 13 Playa Vicente.

Con relación al seguimiento a parciales en el módulo del SGC en el CODISE, no se mostraron evidencias de la ejecución de las acciones preventivas registradas para la atención de reprobación del primer parcial del semestre 2016A en veinte asignaturas que lo requerían; asimismo, a la fecha no se encontraron evidencias de las acciones preventivas registradas para la atención de once asignaturas del semestre 2016B. Asimismo, respecto a los resultados de los objetivos de la calidad 2015, en dos (Eficiencia terminal e Ingreso a instituciones de educación superior) de cuatro que no cumplieron la meta no se realizaron las acciones correctivas correspondientes. Derivado de las dos situaciones anteriores, se levantó una **No conformidad**. Por otro lado, en lo que corresponde a la revisión del procedimiento operativo "Registro y verificación de calificaciones" se mostró control respecto a su implementación, las evidencias presentadas se encontraron en orden (ejemplo: circular DA/026/2016 emitida por el departamento de servicios escolares donde solicitan la documentación descrita en el procedimiento). En lo que se refiere a la atención del Buzón virtual de quejas y sugerencias del estudiante, se recomendó a través de una **Observación** fortalecer la difusión ya que al entrevistar a doce estudiantes, cuatro de ellos manifestaron desconocer dicho instrumento. Finalmente, en la revisión de la implementación del procedimiento obligatorio "Control del servicio no conforme", respecto al

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

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



procedimiento operativo Inscripción de estudiantes de nuevo ingreso de una muestra se detectó que cuatro expedientes de los estudiantes contienen documentos originales (actas de nacimiento, certificados y cartas de buena conducta); asimismo, referente al procedimiento operativo Impartición de programas de estudio y evaluación del aprendizaje, de una muestra de tres docentes dos impartían sus clases sin la dosificación programática; con estos hallazgos se pudo comprobar que en el plantel no se están detectando los servicios no conformes, respecto a lo estipulado en el procedimiento obligatorio “Control del servicio no conforme”; por lo tanto, se generaron dos **No Conformidades**.

#### **Plantel 23 Castillo de Teayo.**

El seguimiento a parciales en el módulo del SGC en el CODISE, se verificó que de acuerdo a los resultados del primer parcial del semestre 2016A se registraron acciones preventivas en las 5 asignaturas que lo requerían, encontrando evidencia de la realización en tiempo y forma de dichas acciones. Respecto al procedimiento operativo “Registro y verificación de calificaciones” se entrevistó al Responsable de Control Escolar y se verificó que cuentan con los documentos que avalan el cumplimiento del mismo. En relación a los resultados de los objetivos de la calidad, del correspondiente al “ambiente laboral” no se mostraron evidencias de la realización de las acciones correctivas que se registraron para atender el incumplimiento del mismo; por lo tanto, se derivó una **No Conformidad**. Respecto al Buzón virtual de quejas y sugerencias del estudiante no se mostró evidencia de su atención y, además, mediante entrevista a algunos estudiantes de los grupos 202, 203, 301 y 302, se constató que desconocen de la existencia de dicho Buzón; por lo tanto, se generó una **No Conformidad**. En la revisión sobre la implementación del procedimiento obligatorio “Control del servicio No Conforme” en el rubro de Impartición de programas de estudio y evaluación del aprendizaje, se entrevistó a cinco docentes y se detectó que tres de ellos impartían sus clases sin la planeación académica (Dosificación programática, planeación didáctica e instrumentos de evaluación): Física grupo 302, dibujo quinto semestre y educación física grupo 102; ameritando con esta situación una **No Conformidad** referente a la no detección del servicio no conforme. Finalmente, durante la revisión de los documentos controlados se encontró que algunos de ellos son versiones obsoletas como es el caso del procedimiento operativo Impartición de programas de estudio y evaluación del aprendizaje, por lo cual se derivó una **No Conformidad**.

#### **Plantel 29 Yanga.**

Respecto al seguimiento a parciales en el módulo del SGC en el CODISE, se identificó un elevado índice de reprobación en las asignaturas correspondientes al primer parcial del semestre 2016A, para la atención a esta situación se verificó el registro de las acciones preventivas; sin embargo, no se encontró evidencia de su realización; asimismo, en lo que corresponde al primer parcial del semestre 2016B, el índice de reprobación resultó alto en las asignaturas: Matemáticas, Informática, Ética y Taller, para esta situación se verificó el registro de las acciones preventivas pero la evidencia de su implementación (fotografías) no fue concluyente; estos hallazgos se derivaron en una **No Conformidad**. En relación al procedimiento operativo “Registro y verificación de calificaciones” se comprobó que los directivos del plantel, el enlace técnico y la responsable de control escolar identifican perfectamente el procedimiento; sin embargo, mediante entrevista a siete docentes se constató que no conocen la Guía para captura de calificaciones en CODISE; motivo por el cual se derivó una **No Conformidad**. En lo que respecta a los resultados de los objetivos de la calidad 2015, no se cumplieron los correspondientes al ambiente laboral y a la satisfacción del estudiante; respecto al primero, no se constató evidencia de la implementación de acciones correctivas registradas para su atención; y en el segundo, se encontraba en proceso la realización de las acciones correctivas registradas. No hubo acceso al Buzón virtual de quejas y sugerencias del estudiante, debido a fallas de internet. Sin embargo, el Auditor

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

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



Interno reportó esta situación al Equipo de la Calidad para corroborar la información que el plantel informó sobre el estatus de las quejas, y la revisión arrojó que no se han atendido las quejas desde el mes de junio. En lo que corresponde al procedimiento obligatorio “Control del servicio no conforme” se verificó que se está cumpliendo en su mayoría con su implantación; registrándose una **Observación** respecto a la ausencia de evidencias en atención al seguimiento de los indicadores educativos. Finalmente, se recomendó a través de una **Observación** fortalecer la difusión del SGC al interior del plantel.

#### **Plantel 47 Amatlán de los Reyes.**

En lo referente al seguimiento a parciales en el módulo del SGC en el CODISE, se mostró evidencia del registro de las acciones preventivas en las asignaturas del primer parcial del semestre 2016B que lo requerían; sin embargo, respecto al primer parcial del semestre 2016A no se mostró evidencia de la implementación de acciones preventivas para atender las siguientes asignaturas que lo requerían por su índice de reprobación: Matemáticas II, Química II, Lengua adicional al español II, Informática II, Matemáticas IV, Física II, Biología II, Estructura socioeconómica de México, Literatura II, entre otras. Esta situación se derivó en una **No Conformidad**. En lo que corresponde al procedimiento operativo “Registro y verificación de calificaciones” se constató, a través de evidencias documentales, que se está cumpliendo. Los resultados de los objetivos de la calidad 2015, se cumplieron en su mayoría (cinco de seis), en el caso del objetivo “satisfacción del personal con respecto al ambiente laboral” obtuvo un resultado de 74.38% sólo 0.62 p.p. por debajo de la meta (75%), para tal situación en el plantel se implementaron las acciones correctivas correspondientes. Por otro lado, en lo referente al Buzón de quejas y sugerencias del estudiante, no se presentaron evidencias sobre su atención; por lo tanto se levantó una **No Conformidad**. Finalmente, respecto a la verificación de la implementación del procedimiento obligatorio “Control del servicio no conforme” el personal al que se entrevistó mostró conocimiento del tema; y, además a través de la verificación de una muestra de evidencias no se detectó algún servicio no conforme de acuerdo al catálogo estipulado en dicho procedimiento.

#### **Plantel 60 Tres Valles.**

El Seguimiento a parciales en el módulo del SGC en el CODISE, se verificó a través de evidencias impresas, resultando que sí existe atención a los resultados de los primeros parciales del indicador de reprobación de los semestres 2016A y 2016B. Respecto al procedimiento “Registro y verificación de calificaciones” se verificó a través de evidencias documentales que se está implementando. Respecto a los resultados de los objetivos de la calidad 2015, se verificó la realización de las acciones correctivas para atender el incumplimiento de los siguientes objetivos: Eficiencia terminal, ambiente laboral y satisfacción del estudiante. Con relación al Buzón virtual de quejas y sugerencias del estudiante, se verificó que los alumnos sí tienen conocimiento del mismo, pero debido a las fallas del servicio de internet es muy poco utilizado en el plantel; sin embargo, este instrumento puede ser utilizado por los estudiantes desde cualquier otro sitio; aunado a esta situación, se sugirió implementar acciones para reforzar la difusión respecto al uso del Libro de quejas y sugerencias que existe en el plantel. Finalmente, se constató que el procedimiento obligatorio “Control del servicio no conforme” se está implementando.

#### **Plantel 63 Alvarado.**

Respecto al seguimiento a parciales en el módulo del SGC en el CODISE, no se mostraron evidencias de la implementación de acciones preventivas respecto a los resultados del indicador de reprobación del primer parcial del semestre 2016A en las asignaturas: Matemáticas II, Química II, Informática, Biología II, Física II, Cálculo integral, Temas selectos de física II y Psicología II. Con relación a los resultados de los objetivos de la

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

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



calidad 2015, no se cumplieron tres de ellos: Eficiencia terminal, ambiente laboral y satisfacción del estudiante; constatándose que sólo para los dos primeros se implementaron acciones correctivas. Derivado de las dos situaciones anteriores, se levantó una **No Conformidad**. Con relación al procedimiento operativo “Registro y verificación de calificaciones” se constató que se conoce e implementa, se mostraron los registros: Listas de asistencia y evaluación, reportes de captura de calificaciones por grupo, reporte de validación de calificaciones y boleta de calificaciones; asimismo, se cotejaron cuatro listas de calificaciones del semestre 2016A contra el reporte de validación de calificaciones, evidenciando que no existía error en dicha muestra. La atención al Buzón virtual de quejas y sugerencias del estudiante, se está llevando a cabo; sin embargo, al entrevistar a algunos estudiantes de diferentes grupos manifestaron conocer la existencia de dicho instrumento; por tal motivo, se levantó una **Observación** solicitando al plantel reforzar sus campañas de difusión. Finalmente, respecto al procedimiento obligatorio “Control del servicio no conforme” se verificó lo relacionado a los procedimientos operativos: Impartición de programas de estudio y evaluación del aprendizaje, Supervisiones académicas, y Registro y verificación de calificaciones; no detectándose algún servicio no conforme.


**Resumen de la auditoría: (hallazgos detectados: No Conformidades y/o Observaciones)**

De los 7 Centros de Trabajo auditados se detectaron un total de 12 No Conformidades y 5 Observaciones distribuidas de la siguiente forma:

Centro de Trabajo	No Conformidades	Observaciones
Plantel 09 Tamihua	0	1
Plantel 13 Playa Vicente	3	1
Plantel 23 Castillo de Teayo	4	0
Plantel 29 Yanga	2	2
Plantel 47 Amatlán de los Reyes	2	0
Plantel 60 Tres Valles	0	0
Plantel 63 Alvarado	1	1
<b>Total</b>	<b>12</b>	<b>5</b>

**Puntos fuertes:**

El personal que participó en el desarrollo de la auditoría, en su mayoría, mostró conocimiento y dominio sobre los documentos controlados del Sistema de Gestión de la Calidad, verificados en esta ocasión. Asimismo, se evidenció actitud positiva y compromiso por continuar trabajando bajo una cultura de mejora continua. El apoyo de los Enlaces Técnicos de la Calidad es esencial en el seguimiento a las tareas del Sistema, así como el liderazgo de los directivos de los planteles, y el desempeño del personal docente en el fortalecimiento del proceso “Impartición de programas de estudio y evaluación del aprendizaje”.

  
**MAGALY PÉREZ BASULTO**  
 AUDITOR LÍDER  
 (Firma)

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