

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 20



INFORME GENERAL DE AUDITORÍA INTERNA

Fecha de la auditoría: 25, 27, 30 y 31 de octubre 2017	Fecha del informe: 23 de noviembre 2017
Auditor Líder: Mtra. Rubí del Recuerdo Rodríguez Robledo	
Auditores: Mtro. Ángel Monfil Hernández Mtra. Diana Velázquez Barradas Mtro. José Máximo Olguín Martínez Lic. Luis Meráz Ponce Mtra. Magaly Pérez Basulto Lic. María Eva Lara Anteo Ing. Mario Alberto Pérez Lladó Lic. Rubén Martínez Navarro Mtro. Roberto Martínez Flores Ing. Roger Jiménez Entar Mtra. Rosa María García Cruz Lic. Rosario Hernández Ronzón	
Objetivo de la auditoría: Verificar que se tengan identificadas las causas de las problemáticas que limitaron o impidieron el cumplimiento de los procesos sustantivos, relacionados con un servicio educativo de calidad y, además, que se hayan implementado las acciones para resolver dichas problemáticas; lo que permitirá avanzar en la transición de nuestro Sistema de Gestión de la Calidad a la versión 2015 de la Norma ISO 9001, en lo que se refiere a la detección y control de riesgos.	
Alcance: Muestra de 11 planteles	
Procesos auditados: a) Atención a resultados de objetivos de la calidad b) Procedimientos operativos: -Difusión en planteles. -Inscripción de estudiantes de nuevo ingreso. -Impartición de programas de estudio y evaluación del aprendizaje. -Supervisiones académicas. -Mantenimiento a infraestructura física. c) Atención a indicadores educativos -Estudiantes inscritos. -Matrícula. d) Atención al Buzón virtual de quejas y sugerencias del estudiante	
Conclusión: (respecto al objetivo de la auditoría y a los resultados cualitativos del grado de implantación del SGC, cuando aplique)	
Las causas que limitaron o impidieron el cumplimiento de los procesos sustantivos, son conocidas por los planteles de acuerdo a su contexto, algunas de éstas han sido atendidas con la implementación de acciones preventivas y correctivas; sin embargo, se requiere la participación e intervención de coordinaciones de zona y de oficinas centrales con la implementación de acciones institucionales. Asimismo, los auditores internos a través de: a) La revisión de evidencias, b) La observación del desempeño del personal, c) Los resultados de las entrevistas y el d) El recorrido por las instalaciones, recolectaron información relevante que contribuirá a la detección y control de riesgos.	

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 20



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

Plantel 09 Tamiahua

a) Atención a resultados de objetivos de la calidad

En los indicadores de eficiencia terminal y desempeño docente superaron los resultados esperados respecto a los demás objetivos no cumplieron con la meta; sin embargo, implementaron las acciones correctivas correspondientes.

b) Procedimientos operativos

-Difusión en planteles: Se presentaron las evidencias suficientes de las actividades de difusión realizadas con base al plan de trabajo; por lo tanto, este procedimiento se cumple.

-Inscripción de estudiantes de nuevo ingreso: Existe control y manejo de las de las actividades de este procedimiento, los requisitos del alumno se controlan, para el pago de aranceles de inscripción, no hubo dificultad debido a que existe una oficina cercana de Telecom, en la atención a Padres de Familia se han realizado mejoras, existe comunicación eficaz con el Departamento de Servicios Escolares.

-Impartición de programas de estudio y evaluación del aprendizaje: A una muestra de docentes se verificó que utilizaran los programas de estudio vigentes, en la revisión de la documentación académica del primero y segunda parcial del semestre 2017B, 3 de 5 docentes no presentaron, en su totalidad, los instrumentos de evaluación (Roberto Hernández-Para escolar de educación física, Camerina Zumaya Malerva-Taller de lectura y redacción, Efraín Humberto Valdés-Historia de México I), derivándose de esta situación una **No conformidad**.

-Supervisiones académicas: Al revisar los registros de este procedimiento, se constató que se cumple, en el semestre 2017A por situaciones ajenas al plantel faltó supervisar a tres docentes; sin embargo, se reprogramaron las supervisiones. Asimismo, se verificó que las observaciones derivadas de las supervisiones fueron atendidas por los docentes en tiempo y forma.

-Mantenimiento a infraestructura física: Se realizó el recorrido en todo el plantel tomando como base al registro "Verificación de la Infraestructura física", se detectó una obra en construcción de dos aulas con recursos del Ayuntamiento, esta información se reportó en tiempo y forma al Departamento de Desarrollo Patrimonial. La atención de las necesidades prioritarias de infraestructura, se hace mediante la gestión a la asociación de padres de familia.

c) Atención a indicadores educativos

-Estudiantes inscritos: Con base a los estudiantes inscritos del ciclo escolar 2016-2017 (85 alumnos), la absorción de alumnos de nuevo ingreso para este ciclo 2017-2018 resultó positiva, debido a las tareas de difusión realizadas con base al plan de trabajo reportado, de 111 fichas vendidas se inscribieron 108 alumnos.

-Matrícula: En el ciclo escolar 2017-2018 los estudiantes inscritos son distribuidos de la siguiente forma: Primer semestre 108, tercer semestre 89 y quinto semestre 146, dando un total de 343 alumnos inscritos, 13% menos que la matrícula del ciclo anterior (388). Personal del plantel considera que una de las causas de la baja de este indicador fue la apertura de una Institución que oferta la enseñanza media superior (SETMAR) con aranceles de inscripción totalmente gratuitos.

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 20



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

Para conocer el nivel de difusión del Buzón, se encuestaron a 10 estudiantes de los grupos 102, 301, 302 y 502, resultando que sólo 3 estudiantes conocían la existencia y funcionamiento del buzón; por lo tanto, se levanto una **No conformidad**.

Plantel 10 Ixhuatlán de Madero

a) Atención a resultados de objetivos de la calidad

De los seis objetivos, solamente se alcanzaron 3 (Eficiencia Terminal, Desempeño Docente, Desempeño Directivo y Administrativo) y 3 no fueron alcanzados (Ingreso a Instituciones de Educación Superior, Ambiente Laboral y Satisfacción del Estudiante). Se observó que existe desconocimiento sobre los objetivos y su seguimiento; por lo tanto, no se presentaron evidencias de la atención a los objetivos que no se cumplieron. Derivado de este tema en una **No conformidad**.

b) Procedimientos operativos

-Difusión en planteles: No se mostró el Plan de trabajo para la difusión en planteles, el Informe del “Plan de trabajo de difusión en planteles” consta 11 actividades; sin embargo sólo se mostró evidencia de 3 actividades realizadas. Esta situación derivó en una **No conformidad**. Es importante mencionar que actividades de difusión de mayor impacto fueron: Las visitas a las secundarias, el pintado en bardas y un video.

-Inscripción de estudiantes de nuevo ingreso: El indicador de desempeño con respecto al ciclo anterior, no se cumplió. Los factores que el plantel considera que influyeron fueron los siguientes: Costos elevados de derecho a examen, costos elevados de inscripción, entrega de fichas muy tarde (proponen el mes de febrero) y apertura del TEBAEV en la región. Respecto a la captura de datos de los estudiantes al ingresar al Colegio, se expresó que en el plantel hay mala recepción de internet debido a su ubicación geográfica, por lo que fue necesario acudir a un negocio de renta de computadoras. Respecto al pago de cuota de inscripción, los estudiantes comentaron que el único lugar de pago fue TELECOM y debido a que todos los habitantes realizan ahí sus operaciones, hubo filas muy grandes por lo que los padres de familia perdían su día de trabajo.

-Impartición de programas de estudio y evaluación del aprendizaje: Se mostró evidencia que el subdirector Académico dio a conocer a los docentes los programas de estudio vigentes, los lineamientos académicos y las orientaciones académicas enviadas por la Dirección Académica. Se muestra completa la documentación académica de las asignaturas de matemáticas I de Bernabé Gómez, metodología de la investigación de Marco lázaro, biología I de Luis Alberto Gómez. Se verificó que el Subdirector Académico realizó la revisión de los exámenes del primer parcial de matemáticas I de docente Bernabé Gómez y de ética I del docente Marcos Lázaro. Derivado de lo anterior, este procedimiento se cumple según los lineamientos establecidos y se utilizan los formatos correspondientes para tal fin. No se detecta desviación alguna.

-Supervisiones académicas: Sí se realizan las supervisiones académicas por parte del subdirector del plantel de acuerdo al calendario establecido para tal fin. Se presentaron las guías de observación, debidamente requisitadas, de nueve docentes entre ellos: Luz Ma. Campos Campos de administración I y Mauro Vite de Educación física. Por parte del plantel este procedimiento se cumple. Sin embargo, es

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 20



necesario que se realicen las supervisiones a cargo del Departamento de Supervisiones Académicas para contribuir a la mejora en el desempeño docente.

-Mantenimiento a infraestructura física: Se mostró evidencia de los últimos reportes enviados con fecha del 4 de septiembre del 2017, se realizó el recorrido en el plantel tomando como base el “Formato de verificación a la infraestructura física” y se constató que las necesidades sí corresponde a las planteadas en el mismo. El Departamento de Desarrollo Patrimonial autorizó recursos para rehabilitar la red hidráulica y para la construcción de dos aulas; en los casos de gastos menores se pide el apoyo a la Asociación de padres de familia, ejemplo: focos, llaves, pintura, material de oficina o limpieza. Derivado de lo anterior, este procedimiento se efectúa conforme a los lineamientos establecidos.

c) Atención a indicadores educativos

-Estudiantes inscritos: No se logró cumplir con este indicador, en el ciclo escolar 2016-2017 hubo un total de 174 estudiantes inscritos y en el presente ciclo escolar 2017-2018 154 estudiantes inscritos. Con base a estos resultados no se presentó evidencias de la implementación de acciones para su atención; por lo tanto, se levantó una **No conformidad**.

-Matrícula: Este indicador ha presentado tendencia a la baja.

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

No se pudo verificar en línea, ya que no hubo conexión a internet. No se mostraron evidencias de la atención y el seguimiento a las quejas expresadas por los estudiantes. Mediante entrevistas realizadas a una muestra de estudiantes, mencionaron que sí conocen el buzón, que sí han emitido sus quejas, pero no se sienten satisfechos con la atención de las mismas.

Plantel 15 Piedras Negras

a) Atención a resultados de objetivos de la calidad

La eficiencia terminal ha venido mostrando una tendencia negativa, por lo que el plantel mostró evidencias de la implementación de acciones preventivas para su atención, respecto al ingreso a Instituciones de Educación Superior, se obtuvo un 95%, disminuyendo en relación al año anterior, atendiendo este rubro con las acciones preventivas pertinentes, los objetivos correspondientes al ambiente laboral y al desempeño docente, directivo y administrativo se cumplieron satisfactoriamente, superando la meta. En el caso de la satisfacción del estudiante, no se cumplió el objetivo; por lo que se mostraron las evidencias de la implementación de las acciones correctivas para su atención.

b) Procedimientos operativos

-Difusión en planteles: Se mostraron las evidencias del cumplimiento de las actividades consideradas en el “Plan de trabajo de difusión en planteles” de planteles”; asimismo, el “Informe del plan de trabajo de difusión en planteles” de difusión en planteles” consideró el plan de trabajo inicial y el seguimiento a dichas actividades, el cual se envió en tiempo y forma al Departamento de Planeación Académica. Es relevante mencionar que todos los años se realizan las mismas actividades de difusión.

-Inscripción de estudiantes de nuevo ingreso: La responsable de control escolar identificó perfectamente

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: 5 DE 20



los documentos de inscripción establecidos en el reglamento escolar. No se detectó ningún problema en el trámite de inscripción. En lo que se refiere al reporte de validación, se presentó error en la captura de la fecha de nacimiento de 5 alumnos, dicho error fue detectado por el Departamento de Servicios Escolares y corregido por la responsable de control escolar.

-Impartición de programas de estudio y evaluación del aprendizaje: La documentación académica (Programas de estudio vigentes, lineamientos académicos y orientaciones académicas) fue recibida y entregada a los docentes en tiempo y forma, por parte del subdirector académico del plantel. Se verificó en aula la documentación académica a la siguiente muestra de docentes: Nora Cano Aguirre, Julio Rubén Gamboa Lara, Francisco Javier Mota López, José Luis Ricardez Ramos e Ignacio Romero Hernández, dando como resultado el cumplimiento de lo estipulado en la Guía para la planeación académica, así como los lineamientos y orientaciones académicas. El subdirector académico revisó a los exámenes de primero y segundo parcial de los docentes muestra, mostrando como evidencia su firma en dichos exámenes.

-Supervisiones académicas: Tomando como base la misma muestra docente, se evidenciaron resultados de las supervisiones internas realizadas por el subdirector académico a través de las “guías de observación para el desempeño docente”, las cuales mostraron resultados favorables sin observaciones; asimismo, en el “Formato de supervisión integral” correspondiente al primer parcial, se registró el cumplimiento total en entrega de la documentación académica, coincidiendo este resultado con la revisión que se hizo a los docentes en aula. No hubo supervisiones por parte del Departamento de Supervisiones Académicas.

-Mantenimiento a infraestructura física: Se realizó un recorrido en el plantel para verificar las condiciones de las instalaciones y el mantenimiento, tomando como base el “Formato de verificación de la infraestructura física” (en el cual se señalan los requerimientos de forma priorizada), éste se envió en tiempo y forma al Departamento de Desarrollo Patrimonial; sin embargo, no se recibió respuesta. Por lo tanto, para las necesidades prioritarias del plantel se acude a la asociación de padres de familia.

c) Atención a indicadores educativos

-Estudiantes inscritos: En el ciclo escolar 2017-2018 se cumplió con el criterio de desempeño.

-Matrícula. La matrícula para este ciclo 2017-2018 fue de 398 estudiantes, incrementando en 32 alumnos más que en el ciclo 2016-2017 (366 estudiantes). Las actividades de difusión del plantel han sido efectivas.

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

Se ingresó al sistema en línea durante la auditoría y se verificó, a través de evidencias, que las quejas expuestas por los estudiantes han sido solventadas, la revisión del Buzón se hace una vez por semana. Asimismo, se entrevistó a 10 estudiantes y éstos opinaron que sí utilizan esta herramienta y que sí han atendido sus quejas. Por lo tanto, se concluye que el procedimiento “Atención a quejas del estudiante” se cumple.

Plantel 16 Catemaco

a) Atención a resultados de objetivos de la calidad

En este punto se detectó el cumplimiento de los objetivos, solo existieron dos acciones preventivas

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: 6 DE 20



implementadas, de las cuales se verificaron las evidencias del cumplimiento. Se está trabajando en equipo, ya que las actividades que se implementan las conocen y las pudieron describir el Enlace Técnico de la Calidad, los Docentes y los Directivos.

b) Procedimientos operativos

-Difusión en planteles: En este procedimiento no se encontraron no conformidades ni observaciones, cumplieron con el procedimiento aplicando formatos correctos, respetando fechas de entrega y cumplieron las estrategias implementadas en el Plan de Trabajo para la Difusión en Planteles. Al analizar este procedimiento fueron expresadas las siguientes sugerencias por parte de los directivos y personal involucrado en estas actividades: a) que el material que llega del Departamento de Planeación Académica sea enviado con mayor anticipación, para estar en condiciones de entregar a mayor número de prospectos y no estar en espera de las fechas muy cercanas al proceso de solicitud de ficha para alumnos de nuevo ingreso; b) Que exista un formato de pre registro para quienes acuden en el mes de febrero a pedir información, ya que otras Instituciones en ese mes realizan las preinscripciones; c) Que exista una partida presupuestal para realizar las promociones ya que las localidades donde se acude a hacer promoción están muy lejos del Plantel.

-Inscripción de estudiantes de nuevo ingreso: Se validaron reportes y los documentos normativos están siendo aplicados, no hay inconformidades ni se encontraron errores en los formatos de validación enviados al Departamento de Servicios Escolares. Las sugerencias hechas por el personal involucrado fueron las siguientes: a) Que sea modificado el sistema para realizar la solicitud de ficha, de tal manera que permita que la foto que se requiere, sea cargada de manera inmediata, porque hubo casos que al intentar subir la foto los sacaba del sistema o se tardaba mucho tiempo en cargar; y b) Que el sistema sólo emita día de atención a los alumnos que solicitan ficha y que deben acudir al plantel, ya que al marcar horario los padres de familia que acuden se incomodan cuando se recorren los horarios por causas como: Falta de internet, falta de energía eléctrica, falla en la plataforma, tardanza en cargar los datos al sistema. Asimismo, en el tema de la migración de CODISE al sistema SIGAA es importante destacar la eficiente retroalimentación que hubo entre la Responsable de control escolar del plantel, el personal del Departamento de Servicios Escolares y el personal del Departamento de Tecnologías de la información

-Impartición de programas de estudio y evaluación del aprendizaje: Se constató que la normatividad emitida por la Dirección Académica (programas de estudio, lineamientos académicos y orientaciones académicas) se recibió y se dio a conocer con oportunidad a los docentes (evidencia: correos electrónicos y oficios). Se entrevistó a una muestra de 5 docentes: Enrique Marcial Cobix-Historia Universal Contemporánea, José Aguirre Coyotla-Temas Selectos de Química, Joarib López Palacios-Capacitación Contabilidad, Enrique Marcial Cobix-Historia Universal Contemporánea, Nicolasa Zúñiga Cobos-Literatura, Fernando Francisco Hernández Taxilaga-Química I. Estos docentes expresaron que recibieron oportunamente calendario de exámenes y los requerimientos para elaboración de instrumentos de evaluación (tipo planea), los cuales al ser entregados son verificados y si existe alguna corrección les son devueltos para ser modificados. Al docente Aguirre Coyotla se le solicitó una lista de registro de calificaciones, donde el alumno Aguilar Valencia Alexander contaba con un porcentaje de 23%, constatando que efectivamente estaba conformado por 15% en rúbrica y 8% de examen. Asimismo, el docente Marcial Cobix, constató que la calificación (20%) de la alumna Bueno Muñoz Singrid Alorit se conformó por 5% de examen, 10% de portafolio, y 5% de expresión literaria.

-Supervisiones académicas: Fue enviado al Departamento de Supervisiones Académicas el "Cronograma

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: 7 DE 20



interno supervisiones académicas en plantel”, mostrando evidencia del envío en electrónico y en formato impreso. De acuerdo al calendario interno, las supervisiones están siendo realizadas, se presentó como evidencia la Guía de observación al desempeño docente de la muestra de docentes. En el “Formato de supervisión integral” del primer parcial, se registró el cumplimiento total de la documentación académica de los docentes muestra y, a través de una verificación física se constató que efectivamente los docentes tenían su documentación completa. Los docentes expresaron que la no realización de las academias estatales no les permite tener de manera anticipada la información necesaria para arrancar el siguiente semestre, lo ideal sería que cuenten con la mayor información en el receso intersemestral o inmediatamente al iniciar el semestre. No se han realizado las supervisiones por parte del Departamento de Supervisiones Académicas.

-Mantenimiento a infraestructura física: Se está cumpliendo con este procedimiento. Se destaca el apoyo de la Sociedad de Padres de Familia y del Ayuntamiento para la construcción del Domo, notificando al Departamento de Desarrollo Patrimonial mediante el Oficio CBV-16-D-0111/201.

c) Atención a indicadores educativos

-Estudiantes inscritos: En el ciclo escolar 2017-2018 este indicador cumplió con el criterio de desempeño.

-Matrícula: Este indicador tuvo un incremento de 14 alumnos inscritos en este ciclo escolar 2017-2018 (753 alumnos) con relación al ciclo anterior 2016-2017 (739 alumnos). Las actividades que considera el plantel que han reforzado la matrícula fueron: Seguimiento a alumnos que fueron baja en ciclos anteriores, con probabilidad de regresar, se les llamó por teléfono para informarles fechas de reingreso y motivarlos a inscribirse nuevamente en este plantel; los trámites de portabilidad; el seguimiento especial a cada alumno que desea ingresar al plantel; y la información brindada a alumnos con algún familiar o conocido que deseara ingresar al Colegio.

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

Se mostró en línea el reporte que emite el sistema, pudiendo constatar que existen 14 quejas de las cuales 5 no proceden, y 9 son por diversas causas en relación a la cafetería de la escuela, pudiendo constatar con Oficio CBV.ADVO/438/2017 de fecha 28 de junio 2017, que se atendieron las quejas en el tiempo que marca el procedimiento. Se entrevistó a 10 estudiantes quienes afirmaron conocer el Buzón y expresaron que en general se encuentran satisfechos con el servicio educativo que se brinda en el plantel.

Plantel 18 Coatzacoalcos

a) Atención a resultados de objetivos de la calidad

De los seis objetivos revisados, dos de ellos no cumplieron con el indicador; sin embargo, se están llevando a cabo las acciones pertinentes para la mejora del resultado, contando con evidencias suficientes que demuestran el trabajo colaborativo y específico que se realiza en el plantel, los dos objetivos son “ambiente laboral” y “satisfacción del estudiante”.

b) Procedimientos operativos

-Difusión en planteles: El Subdirector Académico del plantel presentó Plan de trabajo con fecha 2 de febrero del 2017 y evidencia de ser recibido en la Dirección Académica el día 7 del mismo mes y año; asimismo, presentó evidencias de cada una de las actividades contenidas en el plan de trabajo, tanto del 2016 como del

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: 8 DE 20



2017. Las actividades de difusión de mayor impacto son las visitas a las escuelas secundarias y la vinculación que se tiene con la población debido a las actividades de música y danza; así como la banda de música. No han tenido problemas para la captación de alumnos a pesar de la competencia generada por la cercanía del CONALEP, CECYTEC y DGB, basan su éxito en la Olimpiada COBAEV.

-Inscripción de estudiantes de nuevo ingreso: No hubo problemas en la captura de datos para los estudiantes de nuevo ingreso, se mostró conocimiento sobre los documentos de inscripción establecidos en el reglamento escolar vigente y se verificaron 12 expedientes (4 de cada semestre), los cuales estaban debidamente ordenados. La Responsable de control escolar manifestó no haber tenido problema con el trámite de inscripción, ya que se contó con la disponibilidad y el tiempo suficiente para la atención de los estudiantes y padres de familia. Se entrevistó a 10 alumnos y expresaron no haber tenido problemas con este proceso de inscripción.

-Impartición de programas de estudio y evaluación del aprendizaje: Se entrevistó al Subdirector académico del Plantel, detectando que conoce y cumple con este procedimiento. Mostró la Circular Acad N°18/383/2017, con fecha de 02 de agosto de 2017, en donde reciben los programas de estudio vigentes de parte de la coordinación de zona, mismos que fueron entregados a los docentes por medio de una circular (Lista de docentes con firmas de recibido: Circular CBV/102/2017, fecha: 31 de Julio de 2017). Se mostró evidencias de que recibieron por parte de Servicios Docentes y de la Coordinación de Zona los Lineamientos académicos para 3ero y 5to semestre, así como las Orientaciones Académicas de 1er semestre, fecha de recepción: 9 de agosto de 2017 y fueron entregados a los docentes vía correo electrónico. Se cuenta con el Calendario de evaluaciones parciales y se mostró la circular Acad. N°18/466/2017, de fecha 8 de agosto de 2017, en donde se distribuyeron a los docentes el calendario de evaluaciones del semestre 2017B de 1er, 3ero y 5to semestre. El subdirector mostró los exámenes revisados de los siguientes docentes: Víctor Moreno Gómez de la asignatura de Inglés de 1er y 2do Parcial, Marcelino Díaz vera y Estela Enríquez Vázquez de la asignatura de Química I de 3er semestre, estos exámenes no contaban con observaciones técnico pedagógicas. Se realizó la entrevista a 10 docentes, todos ellos presentaron su carpeta de Planeación 2017B, la cual incluye Programa de estudios vigente, dosificación, planeación académica, instrumentos de evaluación, su proyecto y momento Construye T, para primer semestre, es importante resaltar la transversalidad en el proyecto, el cual recibe el nombre de "Proyecto Conservación y preservación del medio ambiente por un mundo feliz". Tercero y quinto semestre presentaron sus evidencias, todas completas y con excelente presentación. Las UAC analizadas fueron Química I, Metodología de la Investigación, Ingles I, Taller de Lectura Y Redacción, Matemáticas I. De tercer semestre Biología I, Matemáticas III e Historia de México II. Docentes muestra: Mario Alberto Hernández, Matemáticas I, Ma. Teresa Zepeda Gtz, Química I, María Deyanira Rueda de Metodología de la Investigación de 1roy 3ero, Estela de los Santos, Estructura Soc. Eco. De Méx., Norma Leticia Magia, Leticia Villalobos Flores.

-Supervisiones académicas: Se solicitó al Subdirector académico mostrar su "Cronograma interno supervisiones académicas en plantel", evidencias mostradas: "Cronograma interno supervisiones académicas en plantel" con fecha de 7 de agosto de 2017, el cual abarca el periodo de Agosto 2017-enero 2018, enviado al Dpto. de Supervisiones académicas en el mes de octubre y a la coordinación de zona el 15 de agosto de 2017. Los docentes supervisados fueron 18 de 38, de los cuales todos presentan un desempeño ejemplar. Docentes muestra: Mario Alberto Hernández Campos (Matemáticas), fecha de supervisión: 14 de septiembre de 2017, María teresa Zepeda (Química I) 20 de septiembre de 2017, Virginia del Carmen García Borrego, fecha de supervisión: 24 octubre de 2017. Se verificaron los resultados de las supervisiones internas

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: 9 DE 20



realizadas en el semestre, tomando como base la Guía de observación la cual mostró que los docentes supervisados cuentan con Programas de estudios vigentes, sus dosificaciones, los lineamientos académicos y las orientaciones académicas (según corresponde el semestre). Docentes muestra: Mario Alberto Hernández Campos (Matemáticas), fecha de supervisión: 14 de septiembre de 2017, María teresa Zepeda (Química I) 20 de septiembre de 2017, Virginia del Carmen García Borrego, fecha de supervisión: 24 octubre de 2017. Se verificó que los docentes cumplan con la entrega de su documentación académica, tomando como base el "Formato de supervisión integral", el cual fue proporcionado por el subdirector académico por lo que se confirma de manera presencial y en expediente que todos los docentes muestra contaban con los documentos solicitados. Es importante destacar que en este semestre los docentes no han sido supervisados por el Departamento de Supervisiones Académicas.

-Mantenimiento a infraestructura física: El subdirector administrativo cuenta con sus formatos de verificación de la infraestructura física del plantel, los realiza de manera mensual, cubriendo los trimestres requeridos. Se envió al Departamento de Desarrollo Patrimonial con oficio de 01 de junio 2017, el "Formato de verificación a la infraestructura física", agregando el paquete técnico-financiero, no se cuenta con respuesta por parte del Depto. de las últimas necesidades reportadas. Para atender las necesidades detectadas en los dos últimos trimestres, se han llevado a cabo reuniones de trabajo con la Asociación de padres de familia para solicitar su apoyo. Evidencia mostrada: Acta de reunión con padres de familia para presentarles las peticiones de las necesidades del plantel, 14 de agosto de 2017, seguimiento a las peticiones 28 de agosto de 2017. Cabe mencionar que se han realizado obras de construcción en el plantel, las cuales fueron informadas al Departamento de Desarrollo Patrimonial y a la Coordinación de zona, a través de un Informe de construcciones, reportando los últimos dos trimestres 4/octubre/2017.

c) Atención a indicadores educativos

-Estudiantes inscritos: En este punto no se detectaron problemas ya que se vendió la totalidad de las fichas que se les proporcionó e inscribieron al total de alumnos de acuerdo a su capacidad.

-Matrícula: Como resultado de su promoción que realiza en diferentes momentos, este plantel no ha visto disminuido su indicador, por el contrario se incrementó la matrícula de este ciclo escolar 2017-2018, con relación al ciclo anterior.

d) Atención a quejas y sugerencias del Estudiante

Se han registrado 31 quejas, las cuales fueron atendidas en tiempo y forma. Muestra: Folios de las quejas presentadas y solventadas. Evidencias de acciones realizadas: Circular Acade.N°18/495/17-asunto: Participantes a encuentros Sur-Sureste; fotografías de pláticas con las encargadas de orden; oficio CBV-18/234/17 de fecha 06/10/2017-asunto: Platicar y sobre las quejas establecidas por los estudiantes. Se llevó a cabo la entrevista a 11 alumnos de diferentes grupos y semestres los cuales mencionan conocer el buzón de virtual de quejas y sugerencias. La difusión del Buzón se hace por medio de carteles y de visitas a las aulas. Los alumnos entrevistados fueron: Jesús Alán Martínez Camacho, grupo: 104. Cristian Daniel Castro Carrillo, grupo 104, Yorleni Hernández Ordoñez, grupo: 104, Orozco Ramírez Monserrat, grupo: 107, Yuvia Ramos Monguel, grupo: 107, Miguel Eduardo Cartas Cárdenas, grupo: 107, Arturo de Jesús, grupo: 110, Bagan Sánchez Medina, grupo: 110, González Hernández Fátima Allyn, grupo: 110, Jaime López Nataren, grupo: 30 y KristelBrigitte Hernández Cruz, grupo: 303.

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: 10 DE 20



Plantel 19 El Higo

a) Atención a resultados de objetivos de la calidad

Se cumplieron cuatro de los seis objetivos de la calidad; los dos objetivos que no se cumplieron corresponden a “ambiente laboral” (73.39% de 75%) y “satisfacción del estudiante” (72.93% de 75%); sin embargo, se implementaron las acciones correctivas para su atención.

b) Procedimientos operativos

-Difusión en planteles: Se mostró evidencia correspondiente al periodo 2017 A y 2017 B, el plantel argumentó que al analizar las acciones implementadas consideraron que las visitas a escuelas lejanas son actividades que han tratado de erradicar del plan, debido al poco impacto en el indicador de absorción.

-Inscripción de estudiantes de nuevo ingreso: El plantel refirió que el proceso de inscripción se desarrolló sin dificultades, tanto en la recepción de documentos, como en la emisión de referencias bancarias.

-Impartición de programas de estudio y evaluación del aprendizaje: Los programas de primer semestre llegaron en soporte físico de coordinación de zona y el plantel los distribuyó a los docentes mediante circular. El plantel distribuyó vía electrónica por correo y en USB los Lineamientos académicos de 3ero y 5to semestre. Se mostró evidencia de la recepción y distribución del Calendario de evaluaciones parciales mediante oficios con fecha de 17 y 18 de agosto; las observaciones técnico pedagógicas realizadas por la subdirección académica del plantel a los exámenes A una muestra de 5 docentes se les solicitó algunas evidencias de los documentos académicos, dando como resultado lo siguiente: a) Dos de ellos no presentaron evidencia de contar con las rubricas de evaluación (Temas selectos de química I-Francisco Franco Méndez y Matemáticas III-Anibal Rivera Ponce), derivado de esta situación se levantó una **No Conformidad**; y b) En la asignatura Temas selectos de química I se utilizaba el programa de estudios obsoleto, derivándose otra **No conformidad**.

-Supervisiones académicas: Con base en el “Cronograma interno supervisiones académicas en plantel”, hasta el momento cada docente que integra la plantilla ha sido observado en clase en una ocasión. El plantel refiere que desde hace 2 años aproximadamente no ha habido docentes supervisados por parte del Departamento de Supervisiones Académicas.

-Mantenimiento a infraestructura física: Se cuenta con el seguimiento puntual de los formatos de Verificación de la infraestructura física del plantel. De acuerdo a las necesidades del plantel reportadas en dichos formatos, no existe registro reciente de autorizaciones por parte del Departamento de Desarrollo Patrimonial. El sostenimiento del plantel en cuanto a mantenimiento se realiza en su mayoría por medio de la aportación de los padres de familia.

c) Atención a indicadores educativos

-Matrícula: Este indicador ha venido presentando tendencia negativa (2015-B 620 estudiantes, 2016-B 574 estudiantes y 2017-B 544 estudiantes); las causas expuestas por el plantel sobre este tema fueron las siguientes: altos costos en inscripción y uniformes, y mayor absorción en Telebachillerato.

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

En cuanto a la atención de las quejas del estudiante, el plantel mostró seguimiento a las mismas, la mayoría

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: 11 DE 20



de las quejas se refieren a que el desempeño de los docentes no es el deseable a criterio del estudiante.

Plantel 31 Sayula de Alemán

a) Atención a resultados de objetivos de la calidad

No se cumplió el objetivo de la calidad Eficiencia Terminal del periodo 2014B-2017A (72.58%); sin embargo, se verificó la implementación de las acciones correctivas así como un plan de trabajo para atender esta situación. Respecto a los objetivos ingreso a IES y satisfacción del estudiante del periodo 2016 cumplieron la meta (75%); sin embargo, como disminuyeron con relación al año anterior, se implementaron en el plantel las acciones preventivas correspondientes. Los demás objetivos se cumplieron y además superaron el resultado anterior.

b) Procedimientos operativos

-Difusión en planteles: El titular del plantel se hace cargo personalmente de la difusión, se reciben los trípticos y material de promoción entre finales de abril y principios de mayo, se imprime propaganda interna para la difusión permanente. El plantel hace promoción permanente en los diferentes eventos descritos en el plan de trabajo. Las actividades de mayor impacto son: Visitas a secundarias de la región y mediante convenios con directivos se hace promoción durante las reuniones de padres de familia. El plantel considera que los recursos de promoción que envía el Departamento de Planeación Académica son insuficientes, por lo que se imprimen más en plantel con el apoyo de la Sociedad de padres de familia.

-Inscripción de estudiantes de nuevo ingreso: A través de la revisión de evidencias se constató que el Responsable de control escolar aplica y tiene dominio de este procedimiento. Es importante mencionar, que respecto al pago de las cuotas arancelarias se detectó que por problemas económicos algunas veces los estudiantes dejaron vencer las referencias y el plantel las tuvo que emitir las nuevamente.

-Impartición de programas de estudio y evaluación del aprendizaje: Se mostró evidencia de entregar a los docentes los programas de estudio vigentes, los docentes que se seleccionaron como muestra (José del Carmen Gómez González - Historia de México I - Grupo 505, Francisco Anastacio Martínez - Matemáticas I - Grupo 304, Araceli Aguilera García Biología I), aplican los lineamientos académicos y las orientaciones. En la revisión de los exámenes parciales de los semestres 2016B y 2017A por parte de la subdirección académica del plantel, sólo se detectaron errores en logotipos, éstos no tuvieron observaciones técnicas pedagógicas.

-Supervisiones académicas: En los semestres 2016B y 2017A no se cumplió con el total de las supervisiones académicas internas que se requerían de acuerdo al procedimiento; sin embargo, se registró el servicio no conforme y se implementaron las acciones correspondientes. Durante este semestre 2017B, se han realizado el 40% de las supervisiones requeridas (18 de 46), en este plantel tipo B hay 23 docentes.

-Mantenimiento a infraestructura física: Se cumple con el llenado y envío de los formatos de verificación a infraestructura física; sin embargo, no existe retroalimentación del Departamento de Desarrollo Patrimonial. Las necesidades prioritarias son atendidas con recursos de la sociedad de padres de familia y del Ayuntamiento, como se comprobó a través del recorrido, en compañía de la subdirectora administrativa y el director, durante el cual se detectó la instalación de un domo, con autorización del Departamento de

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: 12 DE 20



Desarrollo Patrimonial y con recurso del H. Ayuntamiento Municipal.

c) Atención a indicadores educativos

-Estudiantes inscritos: Este indicador cumplió el criterio de desempeño, aumentando 10 alumnos inscritos a primer semestre en este ciclo escolar 2017-2018 (242 alumnos), con relación al ciclo escolar anterior (232 alumnos).

-Matrícula: Este indicador cumplió el criterio de desempeño, aumentando 92 alumnos en este ciclo escolar 2017-2018 (661 alumnos), con relación al ciclo escolar anterior (569 alumnos).

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

Se da seguimiento y atención a las quejas expresadas por los estudiantes; se entrevistó a 10 estudiantes de diferentes semestres, los cuales afirmaron conocer la existencia del Buzón; sin embargo, comentaron que sus quejas las reportan directamente en Dirección y a los Orientadores.

Plantel 35 Xalapa

a) Atención a resultados de objetivos de la calidad

Objetivo de eficiencia terminal (73%): El resultado del plantel en el ciclo generacional 2013B/2016A es de 68.55% el cual no cumple con el objetivo de la calidad y además en el ciclo generacional actual muestra un decremento ya que presenta un 63.76%. No se mostraron evidencias de las acciones correctivas para atender el decremento en el resultado 2013B/2016A, derivando esta situación en una **No conformidad**.
 Objetivo de ingreso a IES (75%): El plantel cuenta con un 70.9% de ingreso a Instituciones de Educación Superior, se mostró como evidencias un oficio dirigido a la Mtra. Carolina Martínez Loyo (oficio CBV/PL35/002/2016) informando el seguimiento de egresados y la acción correctiva elaborada en el mes de noviembre de 2016, así como las evidencias fotográficas de las acciones establecidas.
 Objetivo del desempeño docente (80%): El plantel mostró en los semestres 2016A 82.37% y 2016B 97.70%, cumpliendo con el objetivo de la calidad, resultado recibido por el Departamento de Supervisiones Académicas 23/10/2017.
 Objetivo del desempeño directivo y administrativo (75%): El plantel tuvo 81.32% en el año 2016, 5.72% menos que el resultado anterior (87.04%); por lo tanto, implementó acciones preventivas.
 Objetivo del ambiente laboral (75%): En el 2015 resultó un 70.04% y en el 2016 71.54%, lo cual nos muestra un decremento, por lo tanto se mostró evidencias de las acciones correctivas realizadas para mejorar este objetivo.
 Objetivo de satisfacción del estudiante (75%): El plantel cumplió con este objetivo mostrando en 2015: 75.18% y en 2016: 75.70%, se mostró evidencia de las acciones preventivas realizadas en el semestre 2015 las cuales funcionaron para mejorar el resultado actual.

b) Procedimientos operativos

-Difusión en planteles: Se mostró el plan de trabajo 2017-2018 con fecha marzo 2017, se mencionó que reciben del Departamento de Planeación Académica los carteles y trípticos para su difusión, se mostró evidencia del seguimiento puntual al Plan de trabajo; por lo tanto, el Informe del "Plan de trabajo de difusión en planteles" coincide con lo establecido dicho Plan. Las evidencias que se mostraron fueron suficientes y confiables para verificar el cumplimiento de este procedimiento, es importante destacar que el plantel detecta que las actividades de difusión con mayor impacto son: Los eventos culturales que el plantel realiza, las visitas a las escuelas más cercanas al plantel y la distribución de convocatorias de ingreso al COBAEV en las

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: 13 DE 20



colonias más cercanas al plantel.

-Inscripción de estudiantes de nuevo ingreso: Se entrevistó a la Responsable de Control Escolar quien mostró dominio sobre el procedimiento y los formatos que en el intervienen, dentro de este apartado se abordó el tema de los documentos que se requieren para la inscripción de los alumnos donde la Responsable mencionó desde la logística que realiza el plantel durante la pre-inscripción en línea hasta la recepción del pago y de los documentos del expediente del alumno. Aunado a lo anterior, de una muestra de 7 archivos de alumnos se detectó que los 7 contaban con la documentación requerida. También se verificó que el plantel contara con el “Reporte de validación para inscripción de alumnos” y el “Informe de verificación” expedido por el departamento de Servicios Escolares, ambos documentos se encontraban en el plantel (fecha del documento: 23-Oct.2017) validados por el departamento correspondiente y sin observación alguna. Finalmente, es importante destacar los siguientes puntos expresados por la Responsable de control escolar: a) El nuevo sistema informático para la captura e inscripción de los estudiantes, denominado SIGAA, es bastante eficiente, y b) Debido al número de matrícula de este plantel se necesita mayor número de mobiliario de oficina para archivar toda la documentación de los estudiantes.

-Impartición de programas de estudio y evaluación del aprendizaje: En este procedimiento fue entrevistada la Subdirectora académica del plantel la cual mostró los programas de estudio vigentes, recibidos de la coordinación de zona y enviados, vía correo electrónico, a cada uno de los docentes y entregados en su primera academia local del semestre 2017B, realizada el 25 de agosto de 2017. Asimismo, los lineamientos académicos de tercero y quinto semestre y las orientaciones académicas correspondientes a primer semestre, fueron distribuidos a los docentes por medio de correos electrónicos y en la academia local (evidencias: actas de academia local, fotografías y correos electrónicos). El calendario de evaluaciones parciales fue recibido el 17 de agosto de 2017, por medio de la Circular CBV/097/2017 y su distribución en el plantel fue a través de los encargados de orden que proporcionan dicho calendario en los grupos, también se les proporcionó a los docentes en la primera academia local que se realizó el 25 de agosto de 2017. Respecto a la revisión que realizó la subdirectora académica a los exámenes del primer parcial, en la muestra tomada no hubo observaciones técnico-pedagógicas (Geografía-Mtra. Susana Morales Hernández, Química I-René Guevara Villegas, Ciencias de la salud-Mtra. María de los Ángeles).

-Supervisiones académicas: Se mostró el “Cronograma interno supervisiones académicas en plantel”, enviado al departamento de Supervisiones Académicas el día 14 de agosto de 2017, del cual se presentaron resultados (Guías de observación) de los siguientes docentes supervisados: Mtra. Martha Pestaña Falcón: Matemáticas fecha: 31 de agosto de 2017, Mtro. Miguel Ángel Fuentes: Métodos de la Investigación: fecha: 31 de agosto de 2017, Mtra. Laura Cobos Azcoltia: Química I: 19 de octubre de 2017, Mtro. Hugo Rodríguez Martínez: Informática, fecha: 19 de octubre de 2017, Mtra. Rosa Guadalupe Ruiz Rosas: Métodos de la Investigación, Fecha: 04 de Septiembre de 2017, Mtra. María Victoria Gómez Gonzales: Biología I y Mtra. Judith Castellanos: Cap.de Auxiliar de laboratorio 19 octubre de 2017. Asimismo, se revisó el “Formato de supervisión integral” correspondiente al primer parcial, el cual mostró que todos los docentes presentaron la documentación académica requerida; sin embargo, al revisar los expedientes y realizar la entrevista a una muestra de 9 docentes 5 de ellos no contaban con su dosificación programática: Mtro. Edgar Rodolfo (Inglés), Mtra. Claudia García Hernández (Cap. De Informática), María de los Ángeles Herrera Díaz (Orientación Educativa), María de Jesús Herrera Barrera (Literatura) y el Mtro. Hugo Rodríguez Martínez (Informática), derivado de esta situación se levantó una **No conformidad**. Durante este semestre 7 docentes han sido supervisados por parte del Departamento de Supervisiones Académicas de los cuales ninguno requirió

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: 14 DE 20



realizar acciones de mejora. En la revisión de los documentos a los siguientes docentes: Rosa Carmina Diliceo Andrade (Física I, 2parcial, Valor del parcial 50%), Carlos Melecio Carvillo Consuegra (Física I, 2parcial, Valor del parcial 50%), María de Jesús Herrera Barrera (Literatura I, 2parcial, Valor del parcial 30%), Edgar Rodolfo Vázquez Montes (Ingles III, 2parcial, Valor del parcial 40%), se constató que los porcentajes estipulados en los instrumentos de evaluación del segundo parcial coincidieron en su aplicación. Los docentes entrevistados expresaron que no han recibido observaciones técnico pedagógicas por parte de la Subdirección Académica; sin embargo, en las reuniones de academias locales analizan la información con respecto a los índices de reprobación y aprobación en donde de ser necesario, para el siguiente parcial modifican las herramientas de evaluación sin afectar los porcentajes estipulados por la Dirección Académica.

-Mantenimiento a infraestructura física: Se entrevistó al Subdirector Administrativo quien conoce el procedimiento; sin embargo, al momento de mostrar la evidencia de los documentos que intervienen en este procedimiento se encontraba trasapelada, razón por la cual, a través de una Observación se sugirió mejorar la organización de la documentación soporte que garantice su uso y disponibilidad. Aunque el "Formato de verificación de la infraestructura física" se ha requisitado y emitido trimestralmente al Departamento de Desarrollo Patrimonial, durante el recorrido se encontraron algunos desperfectos que no habían sido registrados en tal formato, como por ejemplo: Cortineros que no sirven en el Taller de danza, falta de señalética de protección civil en los salones de Artes, falta de mantenimiento eléctrico en el aula 21, hay telarañas en los salones de danza, en el laboratorio de química hay tubos rotos debajo de las mesas de laboratorios, no hay jabón ni papel en los baños que están junto a Artes, filtración de agua en las ventanas que se encuentran en la parte de atrás de la Coordinación, y falta de mantenimiento en la herrería de protección que se encuentra en dichas ventanas. Los recursos para atender reparaciones, adecuaciones y/o construcciones en el plantel, son en su mayoría de la Sociedad de Padres de Familia, el Departamento de Desarrollo Patrimonial sí ha apoyado con material pero no es suficiente, por ejemplo: 20 cubetas de pintura blanca y gris, 4 galones de pintura de aceite (solicitud hecha a través del oficio no. P35/SA/076/2017). Durante el recorrido, se detectaron 4 construcciones (recientes y/o en proceso), de las cuales no se mostró evidencia que hayan sido notificadas al Departamento de Desarrollo Patrimonial (Anexo para prefectura entre los edificios de artes, barda de contención junto a la cafetería, construcción y acondicionamiento de áreas comunes junto a la coordinación de zona IV y la ampliación del espacio físico en la coordinación de zona IV). Derivado de esta situación, se levanta una **No Conformidad**. Como complemento, se entrevistó a algunos intendentes quienes manifestaron que las herramientas y el material de limpieza son insuficientes.

c) Atención a indicadores educativos

-Estudiantes inscritos: En el presente ciclo escolar 2017-2018 tuvieron un total de 689 alumnos inscritos a primer semestre, 82 menos que el ciclo escolar anterior (771 estudiantes). No se mostraron evidencias del registro de la acción correctiva para atender esta situación, levantándose por tal motivo una **No Conformidad**. Bajo este tenor, se platicó con la Responsable de Control Escolar y con el Director del plantel, quienes expresaron que La principal causa de la disminución del indicador es la desaparición de la unidad de Nivelación Académica (UNA) la cual les permitía inscribir alumnos de todos los semestres para que tomaran clases los días sábados.

-Matrícula: El indicador del 2017-2018 fue de 1,802 alumnos mientras que el del 2016-2017 fue de 1,610 aumentando en dicho indicador. Se platicó con la Responsable de Control Escolar y con el Director del plantel, quienes expresaron que dicho aumento se debió a la proyección que ha tenido el plantel en la comunidad con los desfiles de diversas muestras artísticas, la realización del COBAFest y el nivel académico

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: 15 DE 20



con el que cuenta el plantel.

D) Atención al Buzón virtual de Quejas y sugerencias del estudiante

En el sistema había una queja registrada el día 17/02/2017 y fue solventada del día 1/02/2017. La última fecha de revisión del buzón fue el día 21/09/17; sin embargo, el procedimiento estipula que la revisión debe hacerse mínimo una vez a la semana; por lo tanto, se entrevistó a 15 alumnos para conocer si el Buzón ha sido difundido, resultando que 12 de ellos no lo conocen (Irané Durán Flores grupo: 102, Gilberto Honorato Martínez grupo: 112, Andrea Olivares Chavarría grupo :112, Gomes Sánchez Ingrid Grupo: 310 , Cristina Elizabeth Grupo: 310, Fernando Cardeña Varela grupo : 301, Jonathan Romero grupo: 503, Devi Alex Hernández Ruiz grupo: 503, Cristhofer Axel Martínez Campos grupo: 503 , Ivonne Hernández Salazar grupo: 511, Eber Magdiel Sosa Medina grupo: 511, Ivana Garrido Crites grupo: 312, Víctor Antonio Castillo Terrone grupo: 510, Roberto A. García grupo: 310 y Kevin A. del Moral grupo: 310). Por esta razón se levantó una **No Conformidad**.

Plantel 58 Perote

a) Atención a resultados de objetivos de la calidad 2017

No se pudo evaluar este punto, debido a que no cuentan con antecedentes y soporte de acciones realizadas.

b) Procedimientos operativos:

-Difusión en planteles: Se mostró el Plan de trabajo para la difusión en planteles y el Informe, así como la mayoría de las evidencias de que se llevaron a cabo las actividades mencionadas en el plan; excepto, la elaboración de una lona publicitaria (of-ACAD/139 del 17/01/2017). El departamento de Planeación Académica mediante el oficio CBV/DA/107/2017, solicitó al plantel las causas que provocaron la deficiencia de la difusión en los planteles. Las causas detectadas son las siguientes: Los docentes muestran resistencia para realizar actividades de pláticas e invitaciones directas en las diferentes secundarias de la localidad; por falta de recursos económicos algunas actividades se realizaron fuera de tiempo como el perifoneo; el patrocinio de un torneo de fútbol no impactó como se programó; y se recibió muy poca cantidad de volantes.

-Inscripción de estudiantes de nuevo ingreso: El responsable de control escolar domina el procedimiento, identifica los documentos necesarios para la inscripción según lo establecido en el reglamento escolar vigente. El departamento de Servicios Escolares firmó el reporte para la validación para la inscripción de alumnos, las causas que se presentaron de errores de captura fueron provocadas por los mismos alumnos que se equivocaron al capturar sus datos. Respecto al pago de inscripción. Las problemáticas detectadas en el proceso de inscripción fueron las siguientes: a) Los padres de familia mencionaron que las cuotas de inscripción son elevadas b) En la comunidad se divulgó que el COBAEV cerraría sus puertas este año y que los jóvenes becados con progreso no eran aceptados; c) El TEBAEV abrió un turno nuevo; y d) El COBAEV es la cuarta opción de preferencia para estudiar la educación media superior. Debido a estas problemáticas, se cerró un grupo de primer semestre.

-Impartición de programas de estudio y evaluación del aprendizaje: Se solicitó la lista de docentes que estaban en turno de trabajo en el momento de la auditoría, se seleccionaron los siguientes cinco maestros: Amelia Quiroz Pajonares (Literatura I), Carlos N Carreón Rodríguez (Matemáticas III), Guadalupe Gutiérrez González (Biología I), María Guadalupe Yazmín Guerrero Cruz (Ética I) y Octavio Díaz Moratilla

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: 16 DE 20



(Matemáticas I). Esta muestra de docentes cumple con su planeación didáctica, plan e instrumentos de evaluación en tiempo y forma, en los instrumentos de evaluación se observó que los docentes se alinean a las recomendaciones de la Subdirectora Académica. Con los oficios CBV/DA/SD/097/2017 y Acad/0016/2017, se mostró evidencia de recepción y distribución del Calendario de evaluaciones parciales. Con el oficio CBV/071/2017 del 26/09/2017 se emitió comentarios y correcciones a los exámenes del primer parcial, se cuenta con evidencia firmada por el docente. Aunque los docentes cuentan con el curso PROFORDEMS, se requiere formación pedagógica, que los ayude a mejorar la comunicación con los alumnos.

-Supervisiones académicas: El “Cronograma interno supervisiones académicas en plantel” se envió al Departamento de Supervisiones Académicas con el oficio Acad/006/2017. Las observaciones realizadas durante las supervisiones internas son con referencia a la actitud que muestra el docente al sentirse supervisado, razón por la cual no se tiene evidencia tangible de las acciones de mejora. El Departamento de Supervisiones Académicas no ha realizado visitas al plantel durante este semestre, la última supervisión fue hecha el 21/10/2016, sólo supervisaron dos docentes (Amelia Quiroz Pajonares y José Roberto González Ponce), y en 5/12/2016 se atendieron las recomendaciones a esta supervisión.

-Mantenimiento a infraestructura física: Con el oficio número adm/025/2017 de fecha 27/07/2017 se envió el último “Formato de verificación de infraestructura física”, las necesidades prioritarias plasmadas en dicho formato no han recibido respuesta del Departamento de Desarrollo Patrimonial. Los plafones se están cayendo y el repello del techo se les cae encima a los alumnos cuando están tomando clases. No cuentan con sillas de paleta suficientes, provocando que algunos alumnos se vean en la necesidad de tomar clases de pie. En el plantel sólo se han hecho reparaciones menores, con el apoyo de la Asociación de padres de familia. Se está gestionando un apoyo económico municipal, el cual se espera recibir este mes de noviembre, para poder realizar las obras de mantenimiento y reparación.

c) Atención a indicadores educativos

- Estudiantes inscritos 2017-2018: No cuentan con evidencia de actividades de atención a este punto.
- Matrícula 2016-2017: No cuentan con evidencia de actividades de atención a este punto

Debido a la falta de atención a varios aspectos auditados y de no contar con información y evidencias de la mayoría de los procedimientos, se levantó una **No conformidad Mayor** derivado de que en este Plantel no existen evidencias de que se cumplan los objetivos de la calidad, los procedimientos y los indicadores contenidos en el plan de auditoría, en el marco del sistema de gestión de la calidad; afectando los requisitos 4.2.3 control de los documentos y 5.5.3 comunicación interna de la Norma ISO 9001; asimismo, en las entrevistas realizadas al personal administrativo y docente, expresaron que no cuentan con la capacitación adecuada sobre los aspectos auditados, viéndose imposibilitados en la identificación de los procedimientos en los cuales participan y tienen responsabilidad.

d) Buzón de quejas y sugerencias del estudiante

Para conocer la difusión y uso del Buzón, se aplicó una encuesta a 60 estudiantes dando como resultado que 42 de ellos (70%) no conocen la existencia del buzón; por lo tanto, no hacen uso de esta valiosa herramienta.

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: 17 DE 20



Plantel 59 Pánuco

a) Atención a resultados de objetivos de la calidad

La Eficiencia Terminal del ciclo generacional 2014B-2017A es de 51.56%, no cumplió la meta (73%) y, además, fue menor que los anteriores (2016=68.55% y 2015=65.79%), en atención a este resultado el plantel mostró las evidencias correspondientes a las acciones correctivas implementadas. Asimismo, en el caso de los objetivos del Ambiente laboral (68.48%) y de Satisfacción del estudiante (65.58%), se implementaron acciones correctivas necesarias ya que sus resultados no cumplieron la meta (75%). Los objetivos correspondientes al Ingreso a Instituciones de Educación Superior, al desempeño docente, al desempeño directivo y administrativo cumplieron satisfactoriamente.

b) Procedimientos operativos

-Difusión en planteles: Se proporcionó el documento “Plan de trabajo para la difusión en planteles” (Oficio CBVP59/22/2017) en el cual se estipularon actividades como visitas a secundarias, visitas domiciliarias, eventos Municipales, culturales y deportivos. De dichas actividades, el plantel cuenta con el “Informe del plan de trabajo de difusión en planteles” para la difusión en planteles” (Oficio CBVP59/340 en donde se estipularon las evidencias de las actividades que se propusieron para la difusión, como son registros de visitas a las secundarias, visitas domiciliaria con el nombre del aspirante y el nombre del personal del plantel que lo visitó, fotografías de los eventos Municipales, desfiles, contiendas deportivas y demostraciones culturales así como pláticas de salud, Certamen Srita. COBAEV y muestras gastronómicas. De todas las actividades mostradas, comentaron que las actividades que tuvieron mayor impacto fueron las visitas a las secundarias (3 visitas durante el semestre) y las visitas domiciliarias para buscar a los aspirantes; además, tienen identificado que la principal problemática que enfrentan para cumplir con dichas actividades es el reducido presupuesto para la difusión de los planteles, ya que la mayoría de los alumnos captados por el plantel son aquellos que vienen de comunidades aledañas a la cabecera Municipal. A su vez, se identificó como necesaria la retroalimentación por parte del Departamento de Planeación Académica respecto al Informe.

-Inscripción de estudiantes de nuevo ingreso: Para este procedimiento se entrevistó a una de las Auxiliares de Control Escolar ya que la titular se encontraba incapacitada; sin embargo, la Auxiliar conoce el procedimiento y los documentos que en él intervienen. La Auxiliar y la Directora consideran que el procedimiento para dar de alta a los aspirantes es muy largo y difícil, en el sentido que la mayoría de los aspirantes no mostraron conocimientos de informática por lo que el personal del plantel tuvo que realizar el registro, aunado a ello, el Internet en el plantel es muy lento. Se mostró el Informe de Verificación y el reporte de Validación para inscripción de alumnos con fecha del 25/09/2017 de los estudiantes de los grupos 101, 102, 103, 301, 302, 303, 501, 502 y 503. Aunado a lo anterior, se realizó una pequeña revisión de expedientes de los siguientes alumnos: Reyes Cruz Laura Itzel (101), Sebastián Ramírez Dalía (101), Díaz García Marisol (103), Adauto Marciano Erik David (102), Verde Rodríguez Ricardo (102), González Requena Elena (103). En dichos expedientes no se encontraron anomalías.

-Impartición de programas de estudio y evaluación del aprendizaje: Se solicitó al Responsable Académico los programas de estudio de una muestra de 5 UAC’s, presentando sólo dos programas de Estudios (Inglés I y Matemáticas III), no se mostraron los correspondientes a las capacitaciones de tercer semestre (Técnico Agropecuario, Informática y Contabilidad); esta situación derivó en una **No Conformidad**. Al margen del mismo, el responsable mostró los Lineamientos académicos (3° y 5° semestre) y las Orientaciones académicas (1° semestre). También se verificó el cumplimiento del calendario de evaluaciones.

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: 18 DE 20



-Supervisiones académicas: Para este procedimiento se entrevistó al Responsable Académico y a su Auxiliar, ambos proporcionaron el “Cronograma interno supervisiones académicas en plantel” el cual abarcó como periodo de realización del 14/08/2017 al 31/08/2017 para el primer parcial, para el segundo parcial del 16/10/2017 al 31/10/2017 y para el tercer parcial del 01/12/2017 al 15/12/2017 en este apartado no cuentan con docentes con observaciones. Con base al “Formato de supervisión integral” en el que se registró el cumplimiento total de la documentación académica de los docentes Jesús Lorenzo Hurtado (Cap. Técnico Agropecuario), Ana Elisa Antillán González (Inglés I), Greyci Hernández Santiago (Matemáticas III), Jesús Alberto San Martín Rodríguez (Cap. Contabilidad) y Valentín Delgado Lemus (Cap. Informática), se procedió a hacer una revisión de dicha documentación y el resultado fue que los cinco docentes no contaban con la “Dosificación Programática”; por lo tanto, se levantó una **No conformidad**. El Responsable Académico y los docentes, expresaron lo siguiente: a) La necesidad de realizar las Academias Estatales, para recibir la documentación completa con oportunidad; b) Que la información académica se las envíen con oportunidad (antes de iniciar clases); c) La necesidad de recibir capacitación del nuevo modelo Educativo; y d) Que el Departamento de Supervisiones Académicas realice las supervisiones en el Plantel.

-Mantenimiento a la infraestructura física: Tomando los formatos “Verificación a la infraestructura física” enviados al Departamento de Desarrollo Patrimonial con fechas 31/Marzo/2017 y 3/Julio/2017, existen fallas en el drenaje las cuales han sido reportadas; sin embargo, el arrendatario aun no soluciona la situación. El plantel se ubica en instalaciones que anteriormente funcionaban como jardín de niños (seis aulas, un anexo para el área administrativa y la dirección, y un anexo para el área de control escolar y académica). Se instalaron dos climas con apoyo de la Sociedad de padres de familia (en las aulas 5 y 6), se envió acta de donación al depto. de Desarrollo Patrimonial con oficio CBVP-59/0387/2017 de fecha 06/Sep/2017. Debido a las recientes lluvias, existen 3 aulas cuyas paredes de tabla roca se encuentran en muy mal estado, por lo que se solicitó apoyo al depto. de Desarrollo Patrimonial para su reparación; así como un dictamen a Protección Civil Municipal (oficio CBVP-59/0438/2017 con fecha del 4/Oct/2017), sin recibir aun respuestas.

c) Atención a indicadores educativos

-Matrícula: En este indicador, para el ciclo escolar 2015-2016 la matrícula fue de 291 mientras que para el 2016-2017 fue de 277 alumnos. Para atender esta disminución, el plantel ha incrementado su campaña de difusión y realizado estrategias que reduzcan los indicadores de reprobación y deserción. Tienen identificado que el principal problema es que no cuentan con instalaciones propias, razón por la cual el año pasado estuvieron tomando clases en el auditorio municipal; además, el plantel tiene como competencia a siete instituciones de educación media superior las cuales cuentan con laboratorios, áreas de esparcimiento y centro de cómputo, aspectos con los que no cuenta el plantel.

d) Atención a quejas del estudiante

El Buzón cuenta con una queja de fecha 22/06/17 la cual fue atendida con fecha del 14/09/17, la queja no procedía, se mostró desfase debido a que ya la habían clasificado a no procedía; sin embargo, no había cambiado el estatus. Se entrevistó a los alumnos de los grupos 303, 102, 103, 302, 301 quienes comentaron que sí se hace difusión del Buzón de Quejas y sugerencias.

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: 19 DE 20



Plantel 60 Tres Valles

a) Atención a resultados de objetivos de la calidad 2017

Los objetivos Eficiencia terminal del ciclo generacional 2014B-2017A (64.86%); Ambiente laboral 2016 (66.80%) y Satisfacción del estudiante (71.91%); no cumplieron con la meta establecida y no se mostró evidencia de la implementación de acciones correctivas, motivo por el cual se levantó una **No conformidad**. Los objetivos correspondientes ingreso a IES, Desempeño docente y Desempeño del personal directivo y administrativo, sí cumplieron la meta.

b) Procedimientos operativos

-Difusión en planteles: Este procedimiento se lleva a cabo conforme a lo estipulado, se verificó el Plan de trabajo para la difusión, las actividades de difusión ahí contenidas que realizaron durante el presente ciclo escolar, son las mismas que en periodos anteriores, aunque se considera a las reuniones con padres de familia en las secundarias de la zona, como la actividad con mayor impacto.

-Inscripción de estudiantes de nuevo ingreso: Este procedimiento no presenta problemática alguna, se tiene dominio del mismo, son pocos los estudiantes que se inscriben y reinscriben, el inconveniente se presenta en el pago de las cuotas arancelarias, debido a que los bancos más cercanos a la comunidad, están a 20km aproximadamente.

-Impartición de programas de estudio y evaluación del aprendizaje: Este procedimiento no presenta ningún problema, se mostró evidencia de haber entregado a los docentes los programas de estudio vigentes. Son 7 docentes en el plantel, se auditó a tres de ellos (Juan Manuel González Enríquez, Roció del Jazmín Cano Cruz, María de los Ángeles Basurto Pérez) constatando que conocen este procedimiento y que aplican los Lineamientos académicos y las Orientaciones académicas.

-Supervisiones académicas: En los semestres 2016B y 2017A no se cumplió con las supervisiones académicas internas, en el semestre 2017A se realizaron 4 supervisiones de 21 (requeridas por ser plantel tipo A), derivándose de este tema una **No conformidad**. El Responsable académico desconoce este procedimiento.

-Mantenimiento a infraestructura física: Este procedimiento no presenta ninguna inconsistencia, las instalaciones no son propias, se revisaron los formatos de verificación a infraestructura física, no reportaron alguna necesidad de mantenimiento al Departamento de Desarrollo Patrimonial. Con recursos de la Sociedad de padres de familia se adquieren proyectores y papelería.

c) Atención a indicadores educativos

-Estudiantes inscritos: Se cumplió el criterio de desempeño, en el actual ciclo escolar 2017-2018 se inscribieron a primer semestre 37 estudiantes, 2 más que en el anterior ciclo escolar.

-Matrícula: Se cumplió el criterio de desempeño, en el actual ciclo escolar 2017-2018 la matrícula es de 171, 3 más que en el anterior ciclo escolar.

d) Buzón de quejas y sugerencias del estudiante

Las quejas expresadas por los estudiantes en el Buzón han sido atendidas, se entrevistó a estudiantes del

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: 20 DE 20



grupo 301 (Miguel Martínez Martínez, Salvador Reyes Marín, Yoselin Nabor Lara, Maireli Gálvez Silverio y Arturo Theurel Lara) y comentaron que sí conocen el buzón.

RESUMEN DE RESULTADOS

CENTRO DE TRABAJO	NO CONFORMIDADES	OBSERVACIONES
Plantel 09 Tamiahua	2	0
Plantel 10 Ixhuatlán de Madero	3	0
Plantel 15 Piedras Negras	0	0
Plantel 16 Catemaco	0	0
Plantel 18 Coatzacoalcos	0	0
Plantel 19 El Higo	2	0
Plantel 31 Sayula de Alemán	0	0
Plantel 35 Xalapa	5	1
Plantel 58 Perote	1 mayor	0
Plantel 59 Pánuco	2	0
Plantel 60 Tres Valles	2	0
TOTAL	17	1

Puntos fuertes:

- El personal mostró disposición y excelente actitud para llevar a cabo la auditoría.
- En la mayoría de los casos los estudiantes hacen del buzón de quejas y sugerencias una herramienta útil.
- El desempeño de los enlace técnicos de la calidad contribuye a la implementación eficiente del Sistema.
- Los auditados tuvieron oportunidad de expresar desde su contexto, cuáles consideran que son los factores que influyen para que no se cumplan de manera satisfactoria los procesos sustantivos.


 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