



American Trust Register, S. C.
Organismo Certificador de Sistemas de Gestión

INFORME DE AUDITORÍA DE CERTIFICACIÓN ETAPA 2

del

Sistema de Gestión de Calidad

de

Gobierno del Estado de México Secretaría de
Educación Departamento de Becas Programa
de Becas y Manutención

Dirección: Calle Dr. González y Pichardo No. 200, Colonia La Merced y
Alameda, C.P. 50080, Toluca, Edo. de México

Teléfono: (722) 2 14 67 28

Fecha: 16 de Diciembre de 2014

EQUIPO AUDITOR

Auditor Líder:	LAI. Jazmín Prado Vega
Grupo Auditor:	
Experto Técnico:	
Auditor en Entrenamiento:	
Auditor Evaluador:	
Observador:	



INFORME DE AUDITORÍA

CLAVE DE AUDITORÍA

C2-01

NÚMERO DE CLIENTE

DBE-1121

NORMAS DE REFERENCIA

- | | |
|---|---|
| <input checked="" type="checkbox"/> NMX-CC-9001-IMNC-2008 (ISO 9001:2008) | <input type="checkbox"/> NMX-SAA-14001-IMNC-2004 (ISO 14001:2004) |
| <input type="checkbox"/> NMX-SAST-001-IMNC-2008 (BSI OHSAS 18001:2007) | <input type="checkbox"/> NMX-F-CC-22000-NORMEX-IMNC-2007 (ISO 22000:2005) |
| <input type="checkbox"/> NMX-I-27001-NYCE-2009 (ISO 27001:2005) | |

CUMPLIMIENTO DEL OBJETIVO DE AUDITORÍA

Se cumplió de acuerdo a lo establecido en el plan de Auditoría.

No se cumplió debido a:

CUMPLIMIENTO DEL ALCANCE DE AUDITORÍA

Se cumplió de acuerdo a lo establecido en el plan de Auditoría.

No se cumple debido a:

Áreas/Procesos/Sitios o Instalaciones no auditados:

CUMPLIMIENTO DE MARCA Y LOGOTIPO (No Aplica para las Auditorías Iniciales)

Se cumple con lo establecido en la guía de uso de marca y logotipo GDCC-01 del Organismo.

No lo utiliza (No aplica sanción)

No se cumple debido a:

Sanciones Aplicables por Incumplimiento:



CONFIRMACIÓN RELACIONADA CON LA INFORMACIÓN PROPORCIONADA POR EL CLIENTE (Sólo Aplica para las Auditorías Iniciales o de Cambio de Alcance)	
Información Correcta: Si (X) No ()	
Diferencias en la información proporcionada:	
Acciones tomadas derivadas de la diferencia:	

SE CONFIRMA EL ALCANCE DE LA CERTIFICACIÓN	
<input checked="" type="checkbox"/> Si	<input type="checkbox"/> No (ver descripción en la parte inferior).

ALCANCE DE LA CERTIFICACIÓN ACORDADO CON EL CLIENTE (Sólo Aplica para las Auditorías Iniciales o de Cambio de Alcance)	
Alcance del Sistema de Gestión	Programa de Becas Nacionales para la Educación Superior-Manutención-Estado de México (aplica desde la elaboración, publicación y difusión de la convocatoria, solicitud, asignación y pago de becas)
Listado de Procesos que Integran el Sistema de Gestión	Elaboración, Publicación y Difusión de la Convocatoria del Programa de Becas Nacionales para la Educación Superior-Manutención-Estado de México Proceso de Solicitud y Asignación de Becas Pago de Becas.
Listado de productos y/o servicios que se incluyen en el SG	Pago de becas

INSTALACIONES DENTRO DEL ALCANCE	
Instalación	Proceso(s), Actividad(es), Elemento(s)
Calle Dr. González y Pichardo No. 200, Colonia La Merced y Alameda, C.P. 50080, Toluca, Edo. de México	Elaboración, Publicación y Difusión de la Convocatoria del Programa de Becas Nacionales para la Educación Superior-Manutención-Estado de México Proceso de Solicitud y Asignación de Becas Pago de Becas.

SITIOS MUESTREABLES DENTRO DEL ALCANCE:	
SITIO MUESTREABLE	PROCESO(S), ACTIVIDAD(ES), ELEMENTO(S)
No aplica	No aplica

EXCLUSIONES DEL SGC		CUMPLE		HALLAZGO
Exclusión	Justificación	Si	No	
7.3 Diseño y Desarrollo	La operación se sustenta en las atribuciones y funciones que la normatividad establece, por lo que no diseña ni desarrolla servicios	X		C
7.4.1 Proceso de Compras	El Departamento de Becas Responsable del Programa de Becas Nacionales para la Educación Superior-Manutención-Estado de México, no realiza compras ni selecciona ni evalúa proveedores por lo que SE EXCLUYE este apartado de la norma, debido a que dentro de la Secretaría de Educación existe el Departamento de Adquisiciones, el cual cumple con esas funciones y el Departamento de Becas programa de	X		C



	manera anual sus requerimientos ante dicha instancia y solicita los mismos a través del formato establecido			
7.5.2 Validación de los procesos de la producción y de la prestación del producto y/o servicio	El Departamento de Becas Responsable del Programa de Becas Nacionales para la Educación Superior-Manutención-Estado de México, declara que este requisito no les aplica ya que no valida sus procesos, en virtud de que los servicios resultantes de sus procesos de prestación del servicio pueden verificarse mediante el seguimiento en cada etapa del proceso y medición posterior.	X		C
7.6 Control de los equipos de seguimiento y de medición	De acuerdo a la naturaleza de los procedimientos, se declara que este requisito no aplica dado que en el proceso no se hace uso de equipo de medición que necesite calibración.	X		C

REVISIÓN Y CIERRE DE LOS HALLAZGOS DETECTADOS EN LA AUDITORÍA ANTERIOR

Tipo	Criterio	Sistema	Descripción del Hallazgo anterior	Descripción de las Acciones Tomadas por la Organización	Status	
					Cerrada	Abierta
TP1	5.6.2	SGC	En el informe de revisión por la dirección no se tuvo acceso a los resultados del desempeño de los procesos, retroalimentación del cliente, entre otros	La revisión por la dirección incluye todos los elementos de entrada; sin embargo, no hay información que permita evaluar el desempeño del sistema de gestión de calidad. Se revisará en la siguiente auditoría de mantenimiento. Ver Observación 4		X
TP2	5.4.1	SGC	No se muestra información de la medición de la medición de los 4 objetivos de calidad que se tienen establecidos dentro del sistema de gestión de calidad	Se tienen establecidos objetivos e indicadores para el seguimiento de los procesos, sin embargo como son de reciente implementación no se ha podido realizar la medición de todos los procesos, ejemplo: satisfacción del cliente, recursos humanos. Ver observación 3		X

HALLAZGOS DE INCUMPLIMIENTO O MEJORA DETECTADOS EN LA AUDITORÍA

Tipo	Criterio	Sistema	Descripción del Hallazgo	Descripción del requisito incumplido	Nivel de Criticidad del Hallazgo
NC			No se detectaron durante la auditoria		
O 1	4.2.4	SGC	Durante la revisión de auditoria interna se identificó que dentro del listado de documentos y registros no se identifican todos los registros de auditoria interna como son: reunión de apertura y cierre de auditoria, listas de asistencia, reporte de hallazgos.	4.2.4 Control de los registros Los registros establecidos para proporcionar evidencia de la conformidad con los requisitos así como de la operación eficaz del sistema de gestión de la calidad deben controlarse. La organización debe establecer un procedimiento documentado para definir los controles necesarios	Se considera como observación ya que solo estos registros se identificaron que no estaban dentro de la lista maestra. Y el personal tiene conocimiento e identifica la versión actual

Acc03

				para la identificación, el almacenamiento, la protección, la recuperación, la retención y la disposición de los registros. Los registros deben permanecer legibles, fácilmente identificables y recuperables.	
02	6.2.2	SGC	No se tiene determinado el perfil que deben tener los auditores internos, sin embargo se presente evidencia de formación, experiencia, habilidades.	<p>6.2.2 Competencia, formación y toma de conciencia La organización debe:</p> <p>a) determinar la competencia necesaria para el personal que realiza trabajos que afectan a la conformidad con los requisitos del producto,</p> <p>b) cuando sea aplicable, proporcionar formación o tomar otras acciones para lograr la competencia necesaria,</p> <p>c) evaluar la eficacia de las acciones tomadas,</p> <p>d) asegurarse de que su personal es consciente de la pertinencia e importancia de sus actividades y de cómo contribuyen al logro de los objetivos de la calidad, y</p> <p>e) mantener los registros apropiados de la educación, formación, habilidades y experiencia (véase 4.2.4).</p>	Se considera como observación ya que se tienen las evidencias, solo falta determinarlo de acuerdo al procedimiento.
03	5.4.1	SGC	Se tienen establecidos objetivos e indicadores para el seguimiento de los procesos, sin embargo como son de reciente implementación no se ha podido realizar la medición de todos los procesos, ejemplo: satisfacción del cliente, recursos humanos.	<p>5.4.1 Objetivos de la calidad</p> <p>La alta dirección debe asegurarse de que los objetivos de la calidad, incluyendo aquellos necesarios para cumplir los requisitos para el producto [véase 7.1 a)], se establecen en las funciones y los niveles pertinentes dentro de la organización. Los objetivos de la calidad deben ser medibles y coherentes con la política de la calidad.</p>	Se considera como observación ya que se tienen establecidos los métodos para la medición, sin embargo por los tiempos de implementación no se ha podido realizar la medición.
04	5.6.2	SGC	La revisión por la dirección incluye todos los elementos de entrada; sin embargo, no hay información que permita evaluar el desempeño del sistema de gestión de calidad. Se revisará en la siguiente auditoría de mantenimiento.	<p>5.6.2 Información de entrada para la revisión</p> <p>La información de entrada para la revisión por la dirección debe incluir:</p> <p>a) los resultados de auditorías,</p> <p>b) la retroalimentación del cliente,</p> <p>c) el desempeño de los procesos y la conformidad del producto,</p>	Se considera como observación debido que se está realizando la revisión por la dirección; sin embargo, no hay información que permita evaluar el desempeño del



				<p>d) el estado de las acciones correctivas y preventivas,</p> <p>e) las acciones de seguimiento de revisiones por la dirección previas,</p> <p>f) los cambios que podrían afectar al sistema de gestión de la calidad, y</p> <p>g) las recomendaciones para la mejora.</p>	<p>sistema de gestión de calidad.</p>
OM			No se detectaron durante la auditoria		

APELACIONES DE LOS HALLAZGOS DE AUDITORIA POR PARTE DEL AUDITADO

¿Existen apelaciones sobre la clasificación de hallazgos de incumplimiento?	<input type="checkbox"/> Si	Se aplicará el Procedimiento de Apelaciones vigente del Organismo de Certificación
	<input checked="" type="checkbox"/> No	
Descripción de la Información que soporta la apelación (puede ser proporcionada al término o fecha posterior de la Auditoría):		

ESTADO DE IMPLEMENTACIÓN, MANTENIMIENTO Y MEJORA DEL SISTEMA DE GESTIÓN

Aspecto	Nivel
Estado de Implementación del Sistema de Gestión	2
Evidencia de Auditoría analizada que describe el cumplimiento de los Controles Operacionales Aplicados para el SG	2
Resultado de la Evaluación de las Competencias del Personal necesarias para lograr la conformidad del SG	2
Resultado de la Evaluación de las mejoras aplicadas al SG	2

DESCRIPCIÓN BREVE DE LA AUDITORÍA REALIZADA

Lugares visitados durante la presente auditoría

Calle Dr. González y Pichardo No. 200, Colonia La Merced, C.P. 50080, Toluca, Edo. de México

Identificación de los principales documentos Normativos, Requisitos Legales y Otros Aplicables

Presupuesto de Egresos para el Ejercicio Fiscal correspondiente emitido por el Poder Ejecutivo Federal.

Presupuesto de Egresos para el Ejercicio Fiscal correspondiente emitido por el Gobierno del Estado de México.

Reglas de Operación del Programa de Becas Nacionales para la Educación Superior-Manutención-Estado de México (Vigente).

Programa Nacional de Educación 2012-2018

Convenios de Coordinación para el establecimiento y operación del Programa de Becas Nacionales para la Educación Superior-Manutención-Estado de México con las entidades federativas e instituciones participantes.

Ley de Protección de Datos Personales del Estado de México, Gaceta del Gobierno de fecha 31 de agosto de 2012.

Manual de Comunicación Formal de la Administración Pública Estatal, Agosto 2007.

Información Resumida de la Muestra Tomada



Elaboración, Publicación y Difusión de la Convocatoria del Programa de Becas Nacionales

Apartar del mes de octubre

Procedimiento para la elaboración, autorización y difusión de la convocatoria para el ingreso al programa de becas nacionales para la educación superior-manutención-estado de México

Se elabora la propuesta del programa nacional de becas 2014 con base en las reglas de operación con base en el acuerdo 708 (publicado en el diario oficial de la federación el 22 de septiembre de 2014) del programa.

Se revisan las convocatorias de becas de becas nacionales para la educación superior-manutención-estado de México-bécalos y la convocatoria del Programa de becas nacionales para la educación superior- manutención-estado de México

Técnico superior universitario

Programa de becas nacionales para la educación superior-manutención-estado de México-bécalos

Licenciatura

Programa de becas nacionales para la educación superior- manutención-estado de México

Ciclo escolar 2014-2015

Se muestra el oficio número20532203/8352/2014, donde se dará a conocer la convocatoria (bécalos y PRONABE)

Se muestra el número de autorización del consejo editorial de la administración pública estatal, asignados por la dirección general de mercadotecnia:

Cartel convocatoria del programa nacional de becas SEP-estado de México (antes PRONABES) (CE:205/A/213/14)

Díptico convocatoria del programa nacional de becas SEP-estado de México (antes PRONABES) (CE:205/C/135/14)

Díptico programa nacional de becas-SEP-estado de México-bécalos (antes PRONABES-becas) (CE:205/C/136/14)

Cartel programa nacional de becas SEP-estado de México bécalos (CE:205/A/214/14)

El 22 de octubre de dan a conocer las bases de las convocatorias

Solicitud y Asignación de Becas

Se elabora el Formato Único de Registro (FUR)

Conforme a lo establecido en la convocatoria se registra en la dirección electrónica www.subes.sep.gob.mx para realizar el registro.

1305 solicitudes

1264 bécalos(beneficiarios)

52,164 solicitudes

48,834 manutención (beneficiarios)

Se presenta el dictamen de asignación de becas programa de becas nacionales para la educación superior-manutención-estado de México ciclo escolar 2014-2015. Se toma en consideración la información proporcionada por los aspirantes a través de su registro FUR y del expediente integrado. Emite el dictamen por un monto total anual de \$510, 797,880.00.

Se presenta dictamen de asignación de becas programa de becas nacionales para la educación superior-manutención-estado de México-bécalos ciclo escolar 2014-2015. Se toma en consideración la información proporcionada por los aspirantes a través de su registro FUR y del expediente integrado. Emite el dictamen por un monto total anual de \$11,882,880

Se revisaron los siguientes expedientes de manutención

Aceptados:

Thania Nabor Nogue (folio 1037124)

Magdalena Méndez Montiel (1037458)

Fernando Martínez Navarrete (1091155)

Quetzali Orizco Calixto (103458)

Adrián Jacinto Martínez Domínguez (865841)



Rechazados:

Karla Paola García Martínez (1060817)
Christian Ulises Guerrero Ramírez (853695)

Se revisaron los siguientes expedientes de bécalos

Rechazados:

Flavio Cesar García López (890949)
María Fernanda Flores Hernández (898655)

Aceptados

Brenda Elizabeth Salazar García (894301)
José Rafael Téllez García (903699)
Verónica San Agustín Trejo (903587)
Miriam Santiago Olvera (894187)
David Tolentino López (903685)

Requisitos

- Grado escolar (primer y segundo año)
Ser mexicano
Haber sido aceptado y estar inscrito en una IPES del Estado de México para iniciar estudios en nivel superior
Provenir de un hogar cuyo ingreso sea igual o menor a cuatro salarios mínimos per cápita mensuales según la zona geográfica en que se encuentre el domicilio de residencia permanente del solicitante.
Efectuar el registro de la solicitud por medio del formato único de registro del alumno
- Grado escolar (tercer, cuarto y quinto) solicitantes de licenciatura y de TSU que haya concluido estudios y continúen sus estudios en programas de licenciatura.
Ser mexicano
Haber sido aceptado y estar inscrito en una IPES del Estado de México para iniciar estudios en nivel superior
Demostrar haber alcanzado un promedio general mínimo de calificación de 8.0
Provenir de un hogar cuyo ingreso sea igual o menor a cuatro salarios mínimos per cápita mensuales según la zona geográfica en que se encuentre el domicilio de residencia permanente del solicitante.
Efectuar el registro de la solicitud por medio del formato único de registro del alumno

Número total de becas asignadas x 100 / número total de solicitudes de beca recibidas = $48843 \times 100 / 53473 = 91.32\%$

Pago de Becas

Esta etapa no se pudo observar para este ciclo escolar puesto que el procesos apenas está en la etapa de asignación de becas, sin embargo se revisaron los resultados del ciclo anterior nos da como resultado lo siguiente:

De las 407,402 becas asignadas solo del 99 % se ha realizado el pago

Recursos Humanos

Descripción de puestos (operativo)

Gustavo Adolfo Rojas Verdier

- Se presenta expediente donde se indica la escolaridad, experiencia, habilidad y conocimientos
Carrera trunca en ingeniería Mecánica Automotriz

Eduardo Rodríguez Quiroz

Angélica Martínez Avilés

- Lic. en ciencias de la educación

Sandro Cuevas Robles

Francisco Inclán Sánchez

- Lic. en comunicación

Se presenta programa de capacitación del ciclo escolar donde se tienen contemplados los cursos de:



- Inducción a la cultura de la calidad
- Atención al público
- Reglas de operación y registro electrónico de solicitud electrónico

La auditoría externa se tiene que realizar a los 6 meses

Aspecto a Evaluar	Evidencias Presentadas	Resultado de la Evaluación	Cumple		Hallazgo
			Si	No	
Revisión por la Dirección	Se presenta informe de revisión por la alta dirección con fecha del 20 de Noviembre de 2014. Se presenta programa de revisión por la dirección, se tiene contemplado se realicen cada 2 meses.	La revisión incluye todos los elementos de entrada; sin embargo, no hay información que permita evaluar el desempeño del sistema de gestión de calidad. Se revisará en la siguiente auditoría de mantenimiento. Ver observación 4		X	O4
Auditoría Interna	Se presenta el informe de auditoría interna con fecha del 31 de octubre de 2014. Procedimiento documentado, programa anual de auditorías internas 2014-2015.	Se considera conforme el proceso de auditoría conforme a lo establecido en el procedimiento de auditorías internas.	X		C
Acciones Correctivas y Preventivas	Se tienen identificadas 2 acciones correctivas y una oportunidad de mejora	Se considera conforme el seguimiento de las acciones correctivas conforme a lo establecido en el procedimiento.	X		C

OBJETIVOS, METAS Y PROGRAMAS CLAVE PARA EL SISTEMA DE GESTION					
No.	Descripción del(os) Objetivo(s), Meta(s) O Programa(s)	Resultado de la Evaluación	Cumple		Hallazgo
			Si	No	
1	Lograr como mínimo el 80% de la satisfacción de los usuarios.	Aun no se tiene una medición del objetivo puesto que es de reciente implementación. Se verificará en la siguiente auditoría de mantenimiento	X		C
2	Capacitar como mínimo, una vez al año al 70% del personal involucrado en el proceso clave, en temas relacionados con el fortalecimiento de una cultura de la calidad y otro especializado que permita la mejora de las actividades.	Aun no se tiene una medición del objetivo puesto que es de reciente implementación. Se verificará en la siguiente auditoría de mantenimiento	X		C
3	Lograr un 100% de efectividad en la dispersión del recurso financiero mensual a la totalidad de los usuarios becados, que cumplieron con la entrega oportuna de la documentación correspondiente.	Número total de becas asignadas x 100 / número total de solicitudes de beca recibidas = $48843 \times 100 / 53473 = 91.32\%$	X		C
4	Establecer, en un tiempo no mayor a 45 días hábiles, la propuesta de asignación de becas mediante la oportuna selección de las solicitudes utilizando los criterios establecidos normativamente y una vez entregados los expedientes por cada una de las instituciones educativas.	Convocatoria del 27 octubre al 17 de noviembre y la publicación de resultado se realizó del 15 al 19 de diciembre. El tiempo de respuesta 19 días hábiles	X		C

Elementos Relevantes derivados de la presente Auditoría a considerar durante la siguiente auditoría:

REQUISITOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN:



	C	A	ST	IA	SI
1. Recursos humanos	6.2.2				
2. Seguimiento y medición de los procesos	8.5.3				
3. Seguimiento y medición del producto	8.5.4				
4. Infraestructura	6.3				
5. Revisión por la dirección	5.6				

CONFIDENCIALIDAD EN EL MANEJO DE LA INFORMACIÓN A LA QUE SE TUVO ACCESO

Se ha realizado la auditoría con base en un muestreo y en consecuencia, pueden existir otras desviaciones que no fueron identificadas en este ejercicio. Cabe recordar que toda la información a la que tuvo acceso el equipo auditor se maneja con carácter confidencial.

AGRADECIMIENTO

En nombre de American Trust Register S.C. agradecemos a la Organización y al personal auditado las facilidades otorgadas, información proporcionada y atenciones recibidas durante la presente Auditoría.

ACCIONES DE SEGUIMIENTO CUANDO EXISTEN OBSERVACIONES Y/O NO CONFORMIDADES

OBSERVACIONES:

Se verificará la implementación de las acciones tomadas para la atención de los hallazgos por la Organización, en la siguiente auditoría.

NOTA: En caso de no evidenciar la eficacia de las acciones tomadas de la(s) Observación(es) en la próxima auditoría, ésta(s) será(n) declarada(s) como No Conformidad(es).

NO CONFORMIDADES:

La Organización **deberá enviar al Organismo Certificador**, las evidencias documentadas de las correcciones específicas y acciones correctivas planificadas o realizadas para eliminar la(s) causa(s) de la(s) No Conformidad(es) en un plazo **no mayor a 90 días naturales** a partir de la fecha de este informe.

NOTA: En caso de no enviar al Organismo Certificador la información requerida en el período establecido:

Será necesario re-iniciar el proceso de su Certificación. (Aplica en Certificación o Recertificación)

Se iniciará el proceso de suspensión de su Certificación. (Aplica en Mantenimiento o/y Cambio de Alcance)

LUGAR DE CIERRE DE NO CONFORMIDADES

Las No Conformidades encontradas requieren que el Cierre de las mismas se realice en las Instalaciones de la organización, por lo que la Dirección Comercial de American Trust Register S.C. se pondrá en contacto con el cliente para cotizar dicha Auditoría.

La organización debe enviar a American Trust Register S.C. las evidencias documentadas del análisis, plan de acción, implementación y cierre de las No Conformidades detectadas durante esta auditoría con el objetivo de determinar si son aceptables. En caso que las evidencias enviadas dentro del plazo establecido, no aseguren eliminar la(s) causa(s) de la(s) No Conformidad(es), será necesario programar una auditoría In Situ, lo cual será comunicado a la Organización.

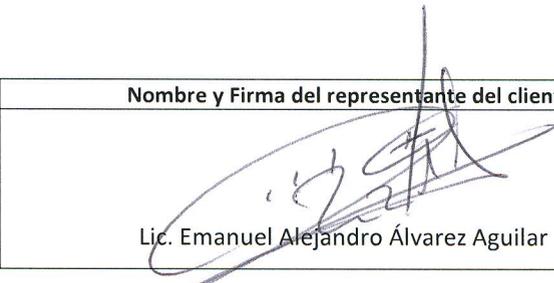
La eficacia de las acciones tomadas será confirmada en la próxima auditoría programada.



CONCLUSIÓN	
<p><input checked="" type="checkbox"/> Aceptable Se concluye que el Sistema de Gestión de la Organización cumple con lo establecido en la Norma(s) de Referencia, por lo que el(los) auditor(es) líder(es) recomienda(n):</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> Otorgar <input type="checkbox"/> Mantener <input type="checkbox"/> Modificar</p> <p>La Certificación del (los) Sistema(s) de Gestión.</p>	<p><input type="checkbox"/> No Aceptable La organización requiere enviar la documentación que evidencie la eliminación de la(s) causa(s) de la(s) No Conformidad(es) en el plazo establecido para su revisión y determinar si son aceptables.</p>

Clasificación del resultado

C	Cumple
O	Observación
NC	No Conformidad
OM	Oportunidad de Mejora
NA	No Aplica

Nombre y Firma del Auditor Líder	Nombre y Firma del representante del cliente
 LAI. Jazmín Prado Vega	 Lic. Emanuel Alejandro Álvarez Aguilar