



**Congreso del Estado de Sonora**  
**Sistema de Gestión de Calidad**  
**MANUAL DE CALIDAD**

Página: 1 de 17

Código: SGC01-MC

Número de revisión: 10

Fecha de revisión: 26/10/2011

Fecha de elaboración: 03/07/2008

Fecha de aprobación: 12/08/2008



# Manual de Calidad

DOCUMENTO ORIGINAL



**Congreso del Estado de Sonora**  
**Sistema de Gestión de Calidad**  
**MANUAL DE CALIDAD**

Página: 2 de 17

Código: SGC01-MC

Número de revisión: 10

Fecha de revisión: 26/10/2011

Fecha de elaboración: 03/07/2008

Fecha de aprobación: 12/08/2008

**CONTROL DE CAMBIOS Y MEJORAS**

<b>NÚMERO DE REVISIÓN</b>	<b>PÁGINA Y/O SECCIÓN</b>	<b>DESCRIPCIÓN DE LA MODIFICACIÓN Y MEJORA</b>	<b>FECHA DE MODIFICACIÓN</b>
01	Sección 1.2.	Dentro de las definiciones de usuario internos se eliminan a los diputados y al personal del ISAF, para que queden establecidos como usuarios externos. Se cambia el término de ciudadanía por sociedad en los usuarios externos.	19/11/2008
01	Sección 1.3.	Dentro del alcance y campo de aplicación se separan los procesos para clasificarlos por procesos de: realización, gestión de recursos y medición, análisis y mejora. Se agrega un párrafo final para identificar la vigencia del manual.	19/11/2008
01	Sección 2.9	Se agrega al organigrama a los dueños de subproceso.	19/11/2008
01	Sección 5.1. cláusula 7.2.1	Se agrega la determinación de los requisitos en el catálogo y se especifican cuales son los requisitos agregando los incisos: a, b, c y d.	19/11/2008
01	Sección 5.1. cláusula 8.2.1	Se le agrega la palabra externo al termino de usuario.	19/11/2008
02	Sección 1.3.	Se modifica el alcance y campo de aplicación.	09/01/2009
02	Sección 2.7.	Se agrega el anexo 2 para documentar los objetivos específicos.	09/01/2009
02	Sección 3.1.	Se modifica el mapa de procesos. Para clasificarlos en procesos de medición, realización y de soporte.	09/01/2009
02	Sección IV	Se modifica la interacción de subprocesos. Para quedar en un solo cuadro de interacción.	09/01/2009
02	Sección 5.1.	Se agrega el anexo número 3 con la	09/01/2009

Sólo el documento con firmas originales es válido para el Sistema de Gestión de Calidad. Una vez impreso o fotocopiado es considerado "copia no controlada" y no se asegura la validez del documento.

DOCUMENTO ORIGINAL



**Congreso del Estado de Sonora**  
**Sistema de Gestión de Calidad**  
**MANUAL DE CALIDAD**

Página: 3 de 17

Código: SGC01-MC

Número de revisión: 10

Fecha de revisión: 26/10/2011

Fecha de elaboración: 03/07/2008

Fecha de aprobación: 12/08/2008

	cláusula 8.2.1	metodología para la medición de la satisfacción del cliente.	
02	Sección 5.1. Cláusula 8.3.	Se especifican los procesos y servicios que deberán identificar los PNC.	09/01/2009
02	Sección 2.6	Se elimina de la política de calidad las palabras "del Congreso del Estado de Sonora"	09/01/2009
02	Sección 5.1. cláusula 7.6	Se excluye la clausula 7.6. por no contar con dispositivos de medición y seguimiento.	09/01/2009
02	Anexo 1 Anexo 3	Se modifica la tabla de procesos, subprocesos y procedimientos.	09/01/2009
03	2.3, 2.4	Se crea la misión y visión del SGC	10/02/2009
03	6	Se modifica la redacción para cambiar: proceso de soporte administrativo, por subprocesos de Servicios Administrativos a Legisladores y Personal.	10/02/2009
04	Anexo 2	Se modifica el objetivo específico 1, del objetivo general 2, eliminando el primer indicador; se modifica el tercer y cuarto indicador y se reduce al 90% la meta de enlace de solicitudes.	12/03/2009
04	Anexo 2	Se modifica el objetivo específico 4 y 5, del objetivo general 2, sustituyendo la clave del proceso SAD por CTR.	12/03/2009
05	Anexo 2	Se modifica el responsable de los objetivos específicos 6, 7 y 8; del objetivo general 2.	14/04/2009
06	Anexo 2	Se actualiza el nombre del procedimiento del objetivo 1- específico 2. Se agrega el objetivo específico 5, al objetivo 1.	01/10/2009
06	Anexo 2	Se agrega un indicador para el objetivo específico 10, del objetivo 2.	01/10/2009
07	Págs. 7,17,18	Se modifica la versión de la norma ISO a la versión 2008.	17/11/2009
07	Págs. 9	Se modifica la dirección del Instituto de Transparencia.	17/11/2009

DOCUMENTO ORIGINAL



**Congreso del Estado de Sonora**  
**Sistema de Gestión de Calidad**  
**MANUAL DE CALIDAD**

Página: 4 de 17

Código: SGC01-MC

Número de revisión: 10

Fecha de revisión: 26/10/2011

Fecha de elaboración: 03/07/2008

Fecha de aprobación: 12/08/2008

07	Anexo 2	Se modifica el responsable del objetivo de calidad 1, específico 3 y 4.	17/11/2009
07	Pág.19	6.2.1. Se sustituye la palabra calidad por conformidad	17/11/2009
07	Pág.21	8.2.1. Se especifican las herramientas para obtener la satisfacción del cliente	17/11/2009
07	Pág.21	8.2.3. Se incluye la palabra métodos apropiados a los indicadores establecidos	17/11/2009
07	Pág.21	8.3. Se especifican las acciones apropiadas	17/11/2009
07	Pág.22	8.5.2. y 8.5.3. Se incluye la palabra efectiva.	17/11/2009
07	Págs. 14 y 18	Se actualiza el nombre de la Coordinación General del SGC.	17/11/2009

08	5	Cambio en los responsables de aprobación	11/07/2011
	1.3.	Reducción del alcance	
	2.7.	Se elimina el objetivo de calidad genérico 1	
	2.8 y 2.9.	Se modifican organigramas	
	3.1.	Se modifica mapa de procesos	
	IV	Actualización de interacción de procesos	

09	V	Se elimina el apartado	16/08/2011
	3.1.	Se modifica mapa de procesos	
	IV	Actualización de interacción de procesos	
	Anexos	Se modifican el estatus de subprocesos	
	1.3.	Se modifica el alcance	
	Anexo 2	Se modifican las abreviaturas de los objetivos de calidad	

10	Anexo 2	Se modifica el indicador del objetivo de calidad No. 10 de pagos.	26/10/2011
	1.3.	Cambio en la redacción del alcance del SGC	26/10/2011
	3.1.	Se actualiza el mapa de procesos en los nombres de los procesos de soporte	26/10/2011

DOCUMENTO ORIGINAL



**Congreso del Estado de Sonora**  
**Sistema de Gestión de Calidad**  
**MANUAL DE CALIDAD**

Página: 5 de 17

Código: SGC01-MC

Número de revisión: 10

Fecha de revisión: 26/10/2011

Fecha de elaboración: 03/07/2008

Fecha de aprobación: 12/08/2008

**APROBÓ:**  
**COMITÉ DE CALIDAD**

Lic. José Ángel Barrios García  
Presidente del Comité

Lic. Rafael Jaime Mungarro  
Secretario del Comité

Ing. Jesús Ramón Mora Grijalva  
Representante de la Alta  
Dirección

Lic. Mariano Ceceña Sacaría  
Coordinador de Documentación ISO

Mtra. Karina Mungarro Garibay  
Coordinadora de Gestión de  
Calidad

Lic. Paula Patricia Galaz Reyes  
Coordinadora de Difusión ISO

DOCUMENTO ORIGINAL

Lic. Daniel Núñez Santos  
Dueño de Proceso

Lic. Oralia Acosta García  
Dueña de Proceso

Ing. Miguel Ángel Villalba V.  
Dueño de Procedimiento



**Congreso del Estado de Sonora**  
**Sistema de Gestión de Calidad**  
**MANUAL DE CALIDAD**

Página: 6 de 17

Código: SGC01-MC

Número de revisión: 10

Fecha de revisión: 26/10/2011

Fecha de elaboración: 03/07/2008

Fecha de aprobación: 12/08/2008

## CONTENIDO

### I. INTRODUCCIÓN

- 1.1. Objetivo
- 1.2. Definiciones y Abreviaturas
- 1.3. Alcance y campo de aplicación

### II. GENERALIDADES DEL CONGRESO DEL ESTADO DE SONORA

- 2.1. Antecedentes históricos
- 2.2. Marco normativo
- 2.3. Misión del SGC
- 2.4. Visión del SGC
- 2.5. Propósitos del Sistema de Gestión
- 2.6. Política de Calidad
- 2.7. Objetivos de Calidad
- 2.8. Estructura del Sistema de Gestión
- 2.9. Organigrama

### III. PROCESOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

- 3.1. Procesos y procedimientos de apoyo a la función legislativa

### IV. INTERACCIÓN DE PROCESOS

DOCUMENTO ORIGINAL



**Congreso del Estado de Sonora**  
**Sistema de Gestión de Calidad**  
**MANUAL DE CALIDAD**

Página: 7 de 17

Código: SGC01-MC

Número de revisión: 10

Fecha de revisión: 26/10/2011

Fecha de elaboración: 03/07/2008

Fecha de aprobación: 12/08/2008

## I. INTRODUCCIÓN

### 1.1. Objetivo

El presente Manual de Calidad debe ser observado en sus actividades cotidianas por todo el personal del Congreso del Estado de Sonora adscrito a las diferentes dependencias y direcciones generales sujetas al proceso de certificación. La norma que por sus características ha sido seleccionada y que regirá el Sistema de Gestión de Calidad del Congreso del Estado es la ISO 9001:2008 (NMX-CC-9001-IMNC-2008).

El manual de calidad tiene como finalidad:

- Presentar el Sistema de Gestión de Calidad para propósitos externos, tales como demostrar el cumplimiento de la Norma ISO 9001:2008 (NMX-CC-9001-IMNC-2008).
- Comunicar el compromiso de la Institución por la calidad y la mejora continua.
- Describir el Sistema de Gestión de Calidad.
- Definir la interacción entre los procesos.
- Facilitar las actividades de apoyo a la calidad.
- Capacitar al personal del Congreso en los requisitos del Sistema de Gestión de Calidad y sus métodos de cumplimiento.

### 1.2. Definiciones y Abreviaturas

#### DEFINICIONES

USUARIOS INTERNOS	Personal que labora en Contraloría Interna, Instituto de Transparencia Informativa, Oficialía Mayor, así como sus direcciones generales y las áreas que las integran.
USUARIOS EXTERNOS	Diputados, personal que labora en el ISAF, Poderes Ejecutivo y Judicial, Ayuntamientos, Partidos Políticos, sociedad en general.
ALTA DIRECCIÓN	Está compuesta por el Oficial Mayor, el Contralor Interno, el Vocal Presidente del Instituto de Transparencia Informativa y el Director General de Administración como Representante de la Alta Dirección.
AUDITORÍA	Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias y evaluarlas de manera objetiva, con el fin de determinar el grado en que se cumplen los criterios de auditoría.
ACCIÓN INMEDIATA	Es aquella medida que se toma para corregir, mitigar o prevenir algún problema detectado (no conformidad real o potencial) esto es, la reacción inmediata al problema.

Sólo el documento con firmas originales es válido para el Sistema de Gestión de Calidad. Una vez impreso o fotocopiado es considerado "copia no controlada" y no se asegura la validez del documento.

DOCUMENTO ORIGINAL



**Congreso del Estado de Sonora**  
**Sistema de Gestión de Calidad**  
**MANUAL DE CALIDAD**

Página: 8 de 17
Código: SGC01-MC
Número de revisión: 10
Fecha de revisión: 26/10/2011
Fecha de elaboración: 03/07/2008
Fecha de aprobación: 12/08/2008

ACCIÓN PREVENTIVA	Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad potencial u otra situación potencial que no es deseable.
ACCIÓN CORRECTIVA	Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad u otra situación que no es deseable.
CONFORMIDAD	Cumplimiento de un requisito.
NO CONFORMIDAD	Incumplimiento de un requisito.
PLAN DE CALIDAD	Documento que precisa qué procedimientos y recursos asociados deben aplicarse, quién debe aplicarlos y cuándo deben aplicarse a un proyecto, proceso, producto o contrato específico.
PROCEDIMIENTO	Forma específica de las actividades que se desarrollan para llevar a cabo un proceso.
PROVEEDOR	Organización o persona que provee un producto.
PRODUCTO CONFORME	Producto que cumple con los requisitos especificados.
PRODUCTO NO CONFORME (PNC)	Es aquel generado en alguno de los procesos, el cual no cumple con los requisitos.
SERVICIO	Es el resultado de la interacción entre proveedor y usuario, generado por las actividades internas del primero para satisfacer las necesidades del segundo.
INDICADORES	Instrumentos para medir y evaluar la efectividad de los procesos.
SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	Sistema de administración para dirigir y controlar una organización con respecto a la calidad.
REQUISITO	Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita y obligatoria.
OBJETIVO DE CALIDAD	Algo ambicionado o pretendido, relacionado con la calidad.
POLITICA DE CALIDAD	Propósitos generales y rumbo de una organización con respecto a la calidad tal como se expresan formalmente por la alta dirección.

DOCUMENTO ORIGINAL

ABREVIATURAS

CONGRESO	H. Congreso del Estado de Sonora
SGC	Sistema de Gestión de Calidad
MC	Manual de Calidad del Congreso del Estado de Sonora
ISAF	Instituto Superior de Auditoria y Fiscalización



**Congreso del Estado de Sonora**  
**Sistema de Gestión de Calidad**  
**MANUAL DE CALIDAD**

Página: 9 de 17

Código: SGC01-MC

Número de revisión: 10

Fecha de revisión: 26/10/2011

Fecha de elaboración: 03/07/2008

Fecha de aprobación: 12/08/2008

### 1.3. Alcance y campo de aplicación

El alcance del Sistema de Gestión de Calidad del CONGRESO comprende los siguientes procesos y servicios:

**DE MEDICION Y SEGUIMIENTO:**

Sistema de Gestión de Calidad

**DE REALIZACION Y SUSTANTIVOS:**

Información Pública; Comunicación Social; Quejas, Denuncias y Sugerencias; Evaluación Financiera; Auditoría Administrativa; Atención Ciudadana; Servicios de Biblioteca y Archivo Histórico; Coordinación y Planeación de Eventos; Servicios Administrativos a Legisladores y Personal.

Gestión de Correspondencia.

**DE SOPORTE:**

Gestión de Recursos materiales, Administración de Personal, Infraestructura y Control Presupuestal.

Estos servicios son proporcionados por el CONGRESO desde sus oficinas ubicadas en: Allende y Tehuantepec, Colonia Las Palmas, Hermosillo, Sonora; Col. Centenario, Hermosillo, Sonora.

Se excluye las clausulas 7.3. y 7.6. Con fundamento en que el CONGRESO diseña servicios o productos diferentes, ni utiliza dispositivos de seguimiento y medición necesarios para proporcionar la evidencia de la conformidad del producto con los requisitos determinados.

Este manual entra en vigor en su primera edición (REV 00) a partir del 12 de agosto del 2008, las fechas de las siguientes revisiones se señalará en la parte derecha del encabezado.

DOCUMENTO ORIGINAL



**Congreso del Estado de Sonora**  
**Sistema de Gestión de Calidad**  
**MANUAL DE CALIDAD**

Página: 10 de 17

Código: SGC01-MC

Número de revisión: 10

Fecha de revisión: 26/10/2011

Fecha de elaboración: 03/07/2008

Fecha de aprobación: 12/08/2008

## II. GENERALIDADES DEL CONGRESO

### 2.1. Antecedentes históricos

En distintas etapas de la vida política, económica y social de la entidad, el Congreso del Estado de Sonora ha cumplido cabalmente con su principal responsabilidad conferida en las Constituciones federal y local, desempeñando su función como Poder Legislativo al trabajar en la expedición y adecuación de normas jurídicas.

Asimismo, cuando las circunstancias lo han requerido, este Poder ha actuado en defensa del régimen interior local, ante agravios a su soberanía y, en ocasiones, dando la pauta del rumbo político nacional.

El Congreso Constituyente del Estado de Sonora se instaló en Hermosillo el 13 de marzo de 1831 y expidió la Constitución local del 13 de diciembre del mismo año.

Tras dos décadas de cambios constantes de Congresos, uno nuevo se instaló el 20 de agosto de 1857, para ajustar los preceptos de la Constitución local a los de la federal del 5 de febrero del mismo año. En julio de 1858 suspendió sus funciones con motivo de los acontecimientos de la Guerra de la Reforma y las reanudó en diciembre de 1860, expidió la Constitución local de 13 de febrero de 1861 y terminó su ejercicio el 15 de septiembre del mismo año.

A partir de esa fecha se lleva la actual numeración de las Legislaturas.

Ya en 1921, el Congreso local normó su actividad con el Reglamento de Funcionamiento y Gobierno Interior, que, sin tener carácter de Ley, operó durante décadas sólo con algunos cambios que se le realizaron en 1971.

Fue con la LV Legislatura (1997 – 2000) cuando se instituyó la Ley Orgánica del Congreso del Estado de Sonora, publicada en el Boletín Oficial No. 44, sección II de fecha 1 de junio de 1998.

Esta Ley Orgánica tenía por objeto regular la estructura y funcionamiento del Poder Legislativo del Estado de Sonora y se expidió con fundamento en el artículo 64, fracción XXXI, de su Constitución Política. Este ordenamiento nació para definir las normas y criterios en el ejercicio de las atribuciones del Congreso local, mediante la planeación, integración, conducción, desarrollo y control de las funciones legislativas.

En el artículo 117 del capítulo 1, título Octavo, que se refiere a la organización administrativa del Congreso del Estado de Sonora, la Ley menciona que para su funcionamiento tendría las siguientes dependencias: Oficialía Mayor, Contaduría Mayor de Hacienda y Contraloría Interna.

Sólo el documento con firmas originales es válido para el Sistema de Gestión de Calidad. Una vez impreso o fotocopiado es considerado "copia no controlada" y no se asegura la validez del documento.

DOCUMENTO ORIGINAL



**Congreso del Estado de Sonora**  
**Sistema de Gestión de Calidad**  
**MANUAL DE CALIDAD**

Página: 11 de 17

Código: SGC01-MC

Número de revisión: 10

Fecha de revisión: 26/10/2011

Fecha de elaboración: 03/07/2008

Fecha de aprobación: 12/08/2008

La Oficialía Mayor se concibió en el citado ordenamiento como el órgano técnico y administrativo auxiliar del Congreso del Estado; actúa bajo la supervisión y vigilancia de la Presidencia y de las comisiones de Régimen Interno y Concertación Política y la de Administración.

La Contraloría Interna se instituyó como un órgano funcionalmente autónomo, que dependerá directamente del Pleno y que será responsable del control y evaluación del desarrollo administrativo y financiero del Congreso.

Posteriormente, tras la entrada en vigor de la Ley número 79, el 9 de octubre de 2004, se le faculta al Congreso del Estado para promover y difundir la cultura de la apertura informativa y del ejercicio del derecho de acceso a la información pública.

Se creó entonces la Ley de Acceso a la Información Pública del Estado de Sonora (Ley 156), boletín oficial No. 16, sección II, de fecha 25 de febrero de 2005. En su capítulo segundo, se establece la creación del Instituto de Transparencia Informativa, que se concibe como órgano del Congreso del Estado con autonomía técnica, de gestión y de organización que tendrá bajo su cargo la promoción y difusión de una cultura de la transparencia y el derecho de acceso a la información pública en el estado de Sonora.

Tras un nuevo análisis de la normatividad del Poder Legislativo sonorenses, el 5 de marzo de 2007 la LVIII Legislatura resolvió que la vida del Congreso del Estado de Sonora se regiría únicamente por una nueva Ley Orgánica, abrogando el Decreto que Reglamenta el Funcionamiento y Gobierno Interior, que data del año 1971, y la Ley Orgánica aprobada en 1998.

Esta nueva Ley Orgánica del Poder Legislativo del Estado de Sonora establece trece títulos en lugar de los diez contenidos en la ley anterior, once de ellos relacionados con el proceso legislativo.

En el Título Décimo Segundo "De la Organización Administrativa del Congreso del Estado", se declara que para su organización interna y funcionamiento, el Congreso tendrá las siguientes dependencias: Instituto Superior de Auditoría y Fiscalización, Instituto de Transparencia Informativa del Estado de Sonora, Oficialía Mayor y Contraloría Interna.

En este ordenamiento, se otorga certeza jurídica al funcionamiento administrativo del Congreso precisando, por primera vez, las atribuciones de las direcciones generales, para hacer más eficientes las labores de las áreas técnicas de apoyo a la función que desarrollan los diputados.

Así, se definen las facultades y obligaciones genéricas de la Oficialía Mayor, describiendo las atribuciones específicas de las diferentes áreas que la conforman: Dirección General de Administración, Dirección General Jurídica y Dirección General de Comunicación.



**Congreso del Estado de Sonora**  
**Sistema de Gestión de Calidad**  
**MANUAL DE CALIDAD**

Página: 12 de 17

Código: SGC01-MC

Número de revisión: 10

Fecha de revisión: 26/10/2011

Fecha de elaboración: 03/07/2008

Fecha de aprobación: 12/08/2008

El 14 de diciembre del 2010 mediante acuerdo 146, El Instituto de Transparencia Informativa del Estado de Sonora, deja de ser un Órgano del Congreso del Estado, a partir de la aprobación y computo respectivo de la ley 70 mediante la cual, al reformarse el artículo 2° de la Constitución Política del Estado de Sonora, quedo asentado que "El Instituto de Transparencia Informativa del Estado de Sonora, es un órgano autónomo con personalidad jurídica y patrimonio propio, especializado e imparcial en materia de transparencia, acceso a la información pública y protección de datos personales, dotado de autotomía presupuestal, operativa, de gestión y decisión."

En esta nueva condición del Instituto de Transparencia es en plena observancia a dicha reforma constitucional sin que sea óbice el hecho de que estén en proceso de modificación a la ley secundaria.

Por el hecho de haber sido cumplimentado el proceso legislativo de reforma constitucional señalado y publicado en el Boletín Oficial del Gobierno del Estado de Sonora; con fecha 14 de julio del 2011 en sesión extraordinaria del comité de calidad, se aprueba la modificación de la misión del sistema de gestión de calidad, así como la reducción del alcance, eliminando los procesos, servicios, y objetivos derivados de las atribuciones que en materia de transparencia estaban conferidas al Congreso del Estado.

Con el objetivo de fomentar el ahorro de energía en el Congreso del Estado, se reforma el artículo 191, XXIII BIS de la Ley Orgánica del Poder Legislativo, y se publica el 16 de mayo del 2011 en el B.O. Numero 39, estableciendo la implementación de un sistema de comunicación interna entre las diversas direcciones generales y sus unidades administrativas que permita la eliminación del uso del papel. Por ende, el 14 de julio del 2011 el comité de calidad, aprueba la modificación de los procedimientos de control de documentos y registros para que estén acorde a esta nueva disposición. De la misma manera, para que los procedimientos operativos establezcan sus políticas para buscar la reducción en el consumo de papel.

## 2.2. Marco normativo aplicable:

- a. Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
- b. Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Sonora.
- c. Ley Orgánica del Poder Legislativo del Estado de Sonora.
- d. Ley de Acceso a la Información Pública del Estado de Sonora.
- e. Ley del Presupuesto de Egresos, Contabilidad Gubernamental y Gasto Público Estatal.
- f. Ley del Servicio Civil para el Estado de Sonora.
- g. Ley de Responsabilidades de los Servidores Públicos del Estado y los Municipios.
- h. Reglamento de Escalafón para los Empleados de Base del Congreso del Estado.
- i. Reglamento Interno del Instituto de Transparencia Informativa del Estado de Sonora.

DOCUMENTO ORIGINAL



**Congreso del Estado de Sonora**  
**Sistema de Gestión de Calidad**  
**MANUAL DE CALIDAD**

Página: 13 de 17

Código: SGC01-MC

Número de revisión: 10

Fecha de revisión: 26/10/2011

Fecha de elaboración: 03/07/2008

Fecha de aprobación: 12/08/2008

- j. Lineamientos Generales para el Acceso a la Información Pública.
- k. Lineamientos Generales de Organización y Conservación de la Documentación Pública.
- l. Lineamientos Generales para la Clasificación y Desclasificación de la Información de los Sujetos Obligados para el Estado de Sonora.
- ll. Normas operativas internas:
  - Norma Operativa de Gastos por Comprobar.
  - Normas Relativas a los Requisitos Fiscales de Documentación Comprobatoria.
  - Lineamientos de Viáticos y Gastos de Camino.
  - Lineamientos de Funcionamiento y Operación de la Contraloría Interna.
  - Reglamento del uso de Vehículos del Congreso del Estado.
  - Reglamento de Adquisiciones, Arrendamientos, servicios y enajenación de bienes del Congreso del Estado de Sonora.

### 2.3. Misión del SGC

“Proporcionar los servicios de apoyo que requiere el Poder Legislativo para cumplir con sus atribuciones de legislar, fiscalizar y representar a la población del Estado de Sonora”.

### 2.4. Visión del SGC

“Ser un equipo de servidores públicos comprometidos con la mejora continua, que garantice un responsable, honesto y transparente manejo de los recursos públicos mediante la rendición de cuentas, sustentado en principios éticos y morales, que goce de la confianza y credibilidad de la sociedad sonorenses”.

### 2.5. Propósitos del Sistema de Gestión de Calidad.

Dirigir y controlar los procedimientos de apoyo a la función legislativa de manera sistemática y transparente, para mejorar continuamente el desempeño y la calidad de nuestros servicios, otorgando así satisfacción a las necesidades de los usuarios.

### 2.6. Política de calidad

“Los servidores públicos del Poder Legislativo estamos comprometidos a cumplir nuestra misión y visión, garantizando la transparencia, eficacia, eficiencia y la mejora continua, que contribuyan a la satisfacción de necesidades de los sonorenses”.



**Congreso del Estado de Sonora**  
**Sistema de Gestión de Calidad**  
**MANUAL DE CALIDAD**

Página: 14 de 17

Código: SGC01-MC

Número de revisión: 10

Fecha de revisión: 26/10/2011

Fecha de elaboración: 03/07/2008

Fecha de aprobación: 12/08/2008

## 2.7. Objetivos de calidad

- ✓ Garantizar al usuario servicios administrativos confiables, oportunos y otorgados con amabilidad.
- ✓ Incrementar las habilidades, conocimientos y actitudes del capital humano que contribuyan a la mejora continua.

Para la medición de estos objetivos el CONGRESO implementa objetivos específicos y determina sus indicadores, así como la frecuencia de medición; mismos que se encuentran documentados en el anexo No. 2.

## 2.8. Organigrama del Congreso del Estado de Sonora.



DOCUMENTO ORIGINAL



**Congreso del Estado de Sonora**  
**Sistema de Gestión de Calidad**  
**MANUAL DE CALIDAD**

Página: 15 de 17

Código: SGC01-MC

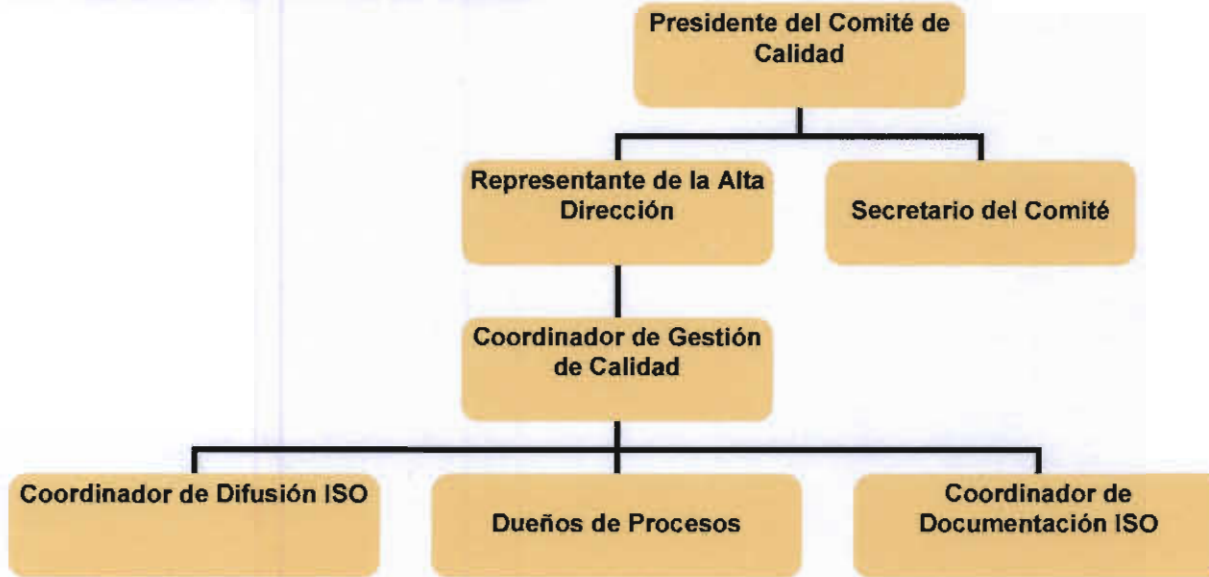
Número de revisión: 10

Fecha de revisión: 26/10/2011

Fecha de elaboración: 03/07/2008

Fecha de aprobación: 12/08/2008

## 2.9. Estructura del Comité de Calidad



DOCUMENTO ORIGINAL



# Congreso del Estado de Sonora

## Sistema de Gestión de Calidad

### MANUAL DE CALIDAD

Página: 16 de 17

Código: SGC01-MC

Número de revisión: 10

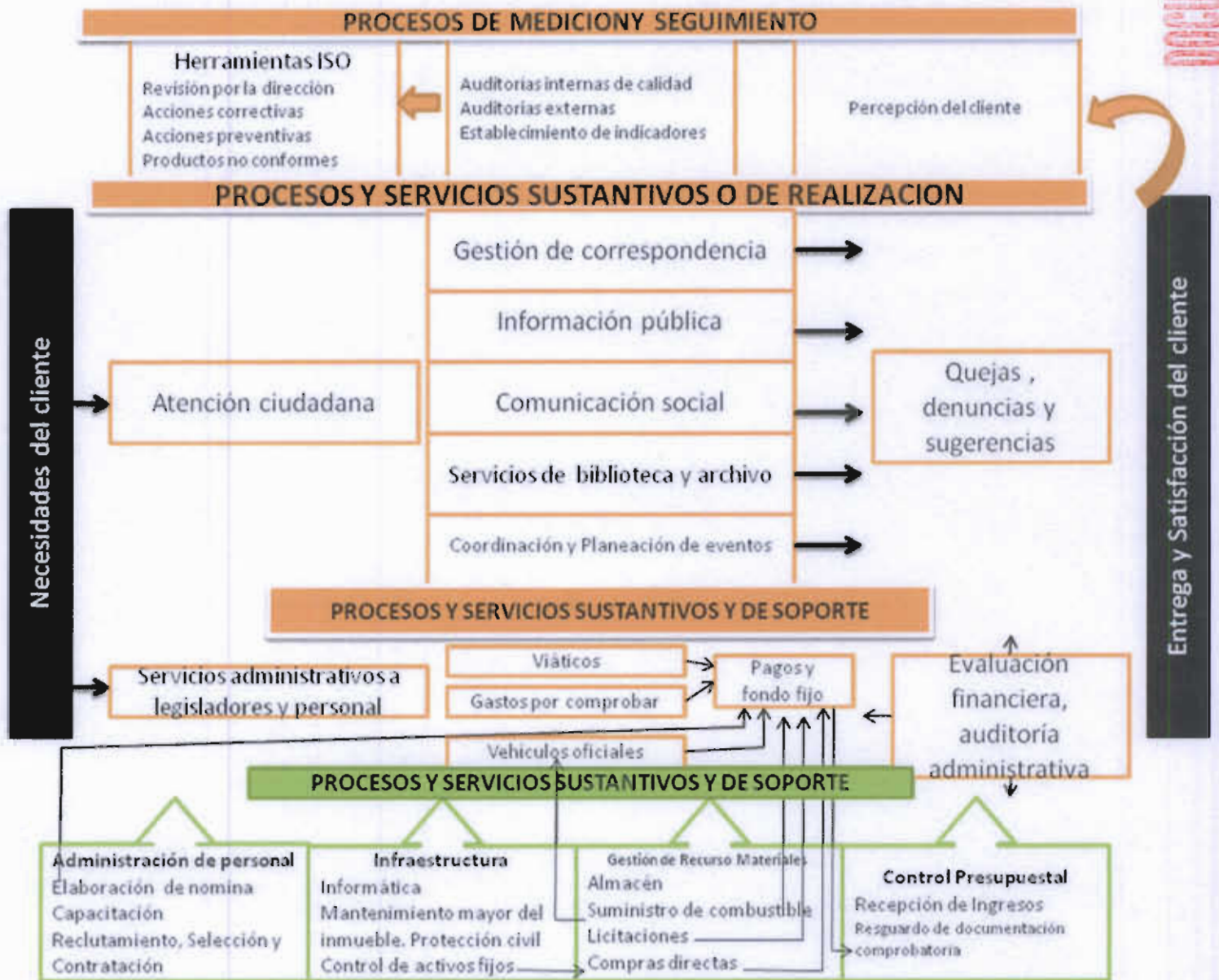
Fecha de revisión: 26/10/2011

Fecha de elaboración: 03/07/2008

Fecha de aprobación: 12/08/2008

### III. Procesos del Sistema de Gestión de la Calidad

#### 3.1. Procesos y procedimientos de apoyo a la función legislativa





**Congreso del Estado de Sonora**  
**Sistema de Gestión de Calidad**  
**MANUAL DE CALIDAD**

Página: 17 de 17  
 Código: SGC01-MC  
 Número de revisión: 10  
 Fecha de revisión: 26/10/2011  
 Fecha de elaboración: 03/07/2008  
 Fecha de aprobación: 12/08/2008

**TAMBIÉN EN ESPAÑOL**

**IV. Interacción de procesos**

Usuario - Diputados	Administración de personal	Atención Ciudadana	Recursos materiales	Biblioteca y Archivo Histórico	Control presupuestal	Eventos Especiales	Infraestructura	Información Pública	Comunicación Social	Control	Administrativos a Legisladores y Personal	Gestión de Correspondencia	SGC
Atención Ciudadana	Administración de personal	Atención Ciudadana	Recursos materiales	Biblioteca y Archivo Histórico	Control presupuestal	Eventos Especiales	Infraestructura	Información Pública	Comunicación Social	Control	Administrativos a Legisladores y Personal	Gestión de Correspondencia	SGC
Recursos Materiales	Papelaría Equipo de oficina	Papelaría Equipo de oficina		Papelaría Equipo de oficina	Comprobantes y suministro	Combustible, papelaría, equipo de of.	Resguardos y suministros	Papelaría	Equipo de oficina papelaría	Equipo de oficina papelaría	Equipo de oficina papelaría combustible	Equipo de oficina papelaría	SGC
Biblioteca y Archivo Histórico	Servicios de Consulta de información				Comprobantes			Servicios de Consulta de información		Servicios de Consulta de información			SGC
Control presupuestal		Subsidio					Subsidio			Subsidio Información financiera		Subsidio	SGC
Eventos Especiales	asesoría para eventos	Información de eventos programados		Información de eventos programados	Comprobantes	Mantenimiento a las áreas de eventos	Resguardos, reparaciones, seguridad	Resguardos, reparaciones, seguridad	Soporte y asesoría para eventos	Resguardos, reparaciones, seguridad	Soporte y asesoría para eventos		SGC
Infraestructura													SGC
Información Pública		Solicitudes de acceso a la información											SGC
Comunicación Social		Síntesis informativa											SGC
Control													SGC
Administrativos a Legisladores y Personal	Recurso financiero	Válidos y recurso financiero		Recurso financiero	Comprobantes Síntesis Informativa	Soporte de audio para los eventos	Síntesis informativa	Síntesis informativa					SGC
Gestión de Correspondencia													SGC
SGC													SGC

Informes de AC, AP, PNC  
 Mediciones de objetivos de calidad y de la percepción del usuario.  
 Suministro de bienes y servicios

Solo el documento con firmas originales es válido para el Sistema de Gestión de Calidad. Una vez impreso o fotocopiado es considerado "copia no controlada" y no se asegura la validez del documento.



PROCESO	PROCEDIMIENTO
01. Sistema de Gestión de la Calidad	P01 Control de Documentos P02 Control de Registros P03 Control de Productos no conformes P04 Auditorias Internas P05 Acciones Correctivas P06 Acciones Preventivas P07 Para la Alta Dirección
02. Información Pública	P01 Publicación de información pública básica de la Dirección General Jurídica P02 Enlace de solicitudes de acceso a la información.
03. Comunicación	P01 Boletín informativo P02 Soporte técnico y producción P03 Síntesis informativa y monitoreo de radio y televisión
04. Gestión de Correspondencia	P01 Gestión de correspondencia para apoyo legislativo
05. Administración de personal	P01 Elaboración de nómina P02 Reclutamiento, selección y contratación P03 Programa de capacitación
06. Servicios Administrativos a Legisladores y Personal	P01 Pago de viáticos P02 Control y mantenimiento de vehículos oficiales P03 Pagos P04 Gastos por comprobar P05 Fondo fijo revolvente de caja
07. Gestión de recursos materiales	P01 Licitaciones P02 Compras directas P03 Suministro de combustible P04 Control de almacén
08. Control presupuestal	P01 Recepción de ingresos P02 Resguardo de documentación comprobatoria
09. Infraestructura	P01 Control de activos fijos P02 Mantenimiento mayor del inmueble P03 Asesorías y apoyos de informática P04 Protección civil
10. Atención Ciudadana	P01 Servicios de atención ciudadana
11. Biblioteca y Archivo Histórico	P01 Servicios de biblioteca y archivo histórico
12. Eventos Especiales	P01 Coordinación y apoyo logístico para eventos
13. Control Interno	P01 Auditoría administrativa P02 Evaluación financiera P03 Quejas, denuncias y sugerencias

DOCUMENTO ORIGINAL



**Congreso del Estado de Sonora**  
 Sistema de Gestión de Calidad  
**OBJETIVOS DE CALIDAD**  
 ANEXO No. 2

Hoja: 1 de 4  
 Fecha de revisión: 26/10/2011  
 Revisión número: 06  
 Fecha de aprobación: 06/01/2009

**OBJETIVO GENERAL No. 1**

Objetivo específico	Meta	Proceso / procedimiento	Área	Fórmula	Frecuencia	Responsable
1. Garantizar la entrega de la información solicitada a la Unidad de Enlace del Congreso y la publicación de información pública de la Dirección General Jurídica, de manera veraz, eficiente y oportuna para contribuir a la mejora continua.	100%	INF – Publicación de la Información Pública de la Dirección General Jurídica	Dirección General Jurídica	Evaluaciones realizadas por el ITIES	Semestral	Lic. Daniel Núñez Santos
	90%	INF – Enlace de solicitudes de acceso a la información		Solicitudes resueltas según el tiempo que marca la Ley / # solicitudes Información entregada conforme a lo solicitado / # Encuestados	Trimestral	
2. Asegurar una cobertura oportuna y productos comunicativos claros y confiables.	85%	COM - Boletín Informativo COM – Soporte Técnico y Producción	Dirección General de Comunicación Social	Número de productos o servicios realizados a tiempo/ Número de servicios o productos solicitados a la DGCS	Mensual	Lic. Orallia Acosta García
	90%	COM - Síntesis Informativa y Monitoreo de Radio y Televisión		Servicios o productos conformes / servicios brindados	Mensual	
3. Proporcionar a diputados y funcionarios del Congreso un reporte oportuno y confiable de la información publicada en medios de comunicación impresos y electrónicos, relativa al Poder Legislativo						



**Congreso del Estado de Sonora**  
**Sistema de Gestión de Calidad**  
**OBJETIVOS DE CALIDAD**  
**ANEXO No. 2**

Hoja: 2 de 4  
 Fecha de revisión: 26/10/2011  
 Revisión número: 06  
 Fecha de aprobación: 06/10/2009

**OBJETIVO GENERAL No. 1**

Objetivo específico	Meta	Proceso / procedimiento	Área	Fórmula	Frecuencia	Responsable
4. "Contribuir a la reducción gradual y progresiva de las observaciones que se hacen a la cuenta pública del Congreso, procurando que esta sea de 20 puntos porcentuales de forma anual, mediante la realización de auditorías y evaluaciones oportunas y eficaces del proceso administrativo y financiero de este poder".	100%	CTR – Auditoría Administrativa CTR – Evaluación Financiera	Dirección de Evaluación y Auditoría	Observaciones hechas a la cuenta pública actual / observaciones echas a la cuenta pública anterior	Anual	Ing. Miguel Ángel Villalba Vázquez
5. "Atender y dar el curso que corresponda en un plazo que no exceda las 60 hrs. a partir de la recepción del 100 % de las sugerencias que se presenten a esta Contraloría Interna, sobre las funciones del Congreso y que reúnan los requisitos de suficiente claridad con respecto al contenido y destinatario".	100%	CTR – Quejas, Denuncias y Sugerencias.	Dirección de Normatividad y procedimientos Administrativos	Sugerencias atendidas / sugerencias presentadas	Trimestral	Lic. Mariano Cenceña Sacaría
6. "Atender con calidad y calidez a la ciudadanía proporcionando la información y orientación necesaria para cumplir satisfactoriamente con la solicitud de atención."	80%	ATN – Atención Ciudadana.	Departamento de Atención ciudadana	# de personas satisfechas con la información y orientación / # encuestados	Mensual	Lic. Paula Galaz Reyes



**Congreso del Estado de Sonora**  
 Sistema de Gestión de Calidad  
**OBJETIVOS DE CALIDAD**  
 ANEXO No. 2

Hoja: 3 de 4  
 Fecha de revisión: 26/10/2011  
 Revisión número: 06  
 Fecha de aprobación: 06/01/2009

**OBJETIVO GENERAL No. 1**

Objetivo específico	Meta	Proceso / procedimiento	Área	Fórmula	Frecuencia	Responsable
7. "Garantizar los servicios de consulta de manera amable y oportuna para satisfacer las necesidades de información de los usuarios"	90%	BAH – Servicios de Biblioteca y Archivo Histórico"	Departamento de Biblioteca y Archivo Histórico	Consultas disponibles / # encuestados Documentos Históricos entregados en tiempo / Dctos. Solicitados Consultas actualizadas / # encuestados	Mensual	Lic. Guadalupe Orozco Perez
8. "Garantizar la realización efectiva de los eventos que realiza el Congreso"	90%	EVE – Coordinación de Eventos Especiales"	Coordinación de Eventos	Usuarios satisfechos / # encuestados	Mensual	Lic. Dessiree Lizárraga Santacruz
9. "Recuperar por lo menos el 70% de los gastos por comprobar conforme a los plazos establecidos , al cierre del informe trimestral"	70%	SAD – Gastos por comprobar	Dirección General de Administración	Comprobación recuperada en el tiempo establecido / Monto Otorgado	Trimestral	Ing. Jesús Ramón moya Grijalva
10. "Cumplir con los tiempos establecidos para el pago oportuno de los tramites gestionados"	80%	SAD – Viáticos SAD – Fondo Fijo Revolvente de Caja SAD - Pagos		Trámites pagados en tiempo / trámites solicitados	Mensual	
11. proporcionar vehículos oficiales oportunamente para el desarrollo de las actividades legislativas	80%	SAD – Control y Mantenimiento de Vehículos Oficiales		No de cheques / ordenes de pago Vehículos proporcionados oportunamente / vehículos solicitados	Trimestral Mensual	



**Congreso del Estado de Sonora**  
 Sistema de Gestión de Calidad  
**OBJETIVOS DE CALIDAD**  
 ANEXO No. 2

Hoja: 4 de 4  
 Fecha de revisión: 26/10/2011  
 Revisión número: 06  
 Fecha de aprobación: 06/01/2009

### OBJETIVO GENERAL No. 1

Objetivo específico	Meta	Proceso / procedimiento	Área	Fórmula	Frecuencia	Responsable
12. "Garantizar que la correspondencia turnada a Comisiones, sea oportuna y veraz"	100%	GDC – Gestión de Correspondencia	Departamento de Apoyo Legislativo	Correspondencia entregada tiempo / # encuestados Correspondencia entregada de conformidad para dictaminar / # encuestados	Trimestral	Lic. Claudia María Fernández Badilla

### OBJETIVO GENERAL No. 2

Objetivo específico	Meta	Proceso / procedimiento	Área	Fórmula	Frecuencia	Responsable
1. "Implementar un programa de capacitación para el desarrollo de habilidades y conocimientos de todo el personal del SGC"	80%	PER – Programa de Capacitación	Subdirección de Recursos Humanos	Necesidades de capacitación atendidas / necesidades de capacitación detectadas	trimestral	Lic. Cinthya Garay Valenzuela



CONGRESO DEL ESTADO DE SONORA  
Sistema de Gestión de Calidad

Fecha de aprobación: 9/01/2009  
Fecha de revisión: 16/08/2011  
Número de revisión: 1

ANEXO No. 3:  
Metodología para la medición de la satisfacción del usuario externo

PROCESO	PROCEDIMIENTO	ALTA	DE SALIDA	SOPORTE
		NECESARIA	PERIODO	SUSTANTIVO
		INTERNA O DE BAJO IMPACTO	PERIODO	SOPORTE Y SUSTANTIVO
		IMPORTANCIA DE ENCUESTAS 8.2.1	POR PERIODO	MAPEO DE PROCESOS
01. Sistema de Gestión de la Calidad	P01 Control de Documentos	NA	NA	SOP
	P02 Control de Registros	NA	NA	SOP
	P03 Control de Productos no conformes	NA	NA	SOP
	P04 Auditorías Internas	NA	NA	SOP
	P05 Acciones Correctivas	NA	NA	SOP
	P06 Acciones Preventivas	NA	NA	SOP
	P07 Para la Alta Dirección	NA	NA	SOP
02. Información pública	P01 Publicación de información pública básica de la Dirección General Jurídica	N	P	SUS
	P02 Enlace de solicitudes de acceso a la información.	A	S	SUS
03. Comunicación	P01 Boletín informativo	N	P	SUS
	P02 Soporte técnico y producción	N	S	SUS
	P03 Síntesis informativa y monitoreo de radio y televisión	N	P	SUS
04. Gestión de correspondencia	P01 Gestión de correspondencia para apoyo legislativo	A	P	SUS
05. Administración de personal	P01 Elaboración de nómina	I		SOP
	P02 Reclutamiento, selección y contratación	I		SOP
	P03 Programa de capacitación	I		SOP
06. Servicios administrativos a legisladores y personal	P01 Pago de Viáticos	N	P	SYS
	P02 Control y mantenimiento de vehículos oficiales	N	P	SYS
	P03 Pagos	N	P y S	SYS
	P04 Gastos por comprobar	N	P	SYS
	P05 Fondo fijo revolvente de caja	N	P	SYS
07. Gestión de recurso materiales	P01 Licitaciones	I		SOP
	P02 Compras directas	I		SOP
	P03 Suministro de combustible	I		SOP
	P04 Control de almacén	I		SOP
08. Control presupuestal	P01 Recepción de ingresos	I		SOP
	P02 Resguardo de documentación	I		SOP
09. Infraestructura	P01 Control de activos fijos	I		SOP
	P02 Mantenimiento mayor del inmuebles	I		SOP
	P03 Asesorías y apoyos de informática	I		SOP
	P04 Protección civil	I		SOP
10. Atención Ciudadana	P01 Atención Ciudadana	A	S	SUS
11. Biblioteca y Archivo Histórico	P01 Servicios de Biblioteca y Archivo Histórico	A	P y S	SUS
12. Eventos Especiales	P01 Coordinación y planeación de eventos	A	P y S	SUS
13. Control interno	P01 Auditoría administrativa	N	P ó S	SYS
	P02 Evaluación financiera	N	P ó S	SYS
	P03 Quejas, denuncias y sugerencias	N	S	SUS

TOMAR EN CUENTA MEDICIONES DE SATISFACCIÓN, OBJETIVO DE CALIDAD Y MEDICIÓN DE PROCESO Y SERVICIO. ÚNICAMENTE CUMPLIR CON LOS PUNTOS ESTABLECIDOS EN GESTIÓN DE RECURSOS MEDIR 8.2.1 CON USUARIO EXTERNO, OBJETIVO DE CALIDAD Y MEDICIÓN DE PROCESO Y SERVICIO ALTA IMPORTANCIA Y PUEDE SER USADA COMO OBJETIVO DE CALIDAD Y/O INDICADOR (EVALUAR EL VALOR QUE AGREGA) SE DEBE DE TENER HACIA EL CLIENTE EXTERNO PARA CUMPLIR CON EL REQUISITO DE NORMA, ANALIZAR Y TOMAR ACCIONES ENCUESTA OPCIONAL, NO NECESARIA PARA CUMPLIR CON LA NORMA. EVALUAR EL VALOR QUE AGREGA LA ENCUESTA PERIODICA VA DIRIGIDA A LOS MEDIOS LA ENCUESTA PERIODICA VA DIRIGIDA A LAS DEPENDENCIAS DEL CONGRESO AUDITADAS LA ENCUESTA VA DIRIGIDA A LOS DIPUTADOS (OBLIGATORIO) Y PERSONAL (EN CASO DE ASÍ DECIDIRLO)

DOCUMENTO ORIGINAL