



Congreso del Estado de Sonora
Sistema de Gestión de Calidad
PROCEDIMIENTO
"Auditorías Internas"
FORMATO:
"Informe de Auditoría Interna"

Hoja: 1 de 6
Fecha de revisión: 15/08/2011
Revisión número: 01
Código: SGCP04F06
Fecha de aprobación: 27/04/2009

INFORME DE AUDITORÍA

Número de auditoría: 17

FECHA DE ELABORACIÓN DEL INFORME
15 de abril del 2013

Normatividad de referencia

- NMX-CC-9001-IMNC-2008
(ISO 9001:2008)
SGC

Cumplimiento del objetivo de auditoría

- Se cumplió de acuerdo a lo establecido en el plan de Auditoría.
- No se cumplió debido a:

Cumplimiento del plan de auditoría

- Se cumplió de acuerdo a lo establecido en el plan de Auditoría.
- No se cumplió debido a:
- Áreas/Procesos no auditados:

Confirmación del alcance de la auditoría

Aplica a los Servicios y Subprocesos siguientes:

MEDICION Y SEGUIMIENTO: Auditorías internas

REALIZACION Y SUSTANTIVOS: Comunicación, Servicios Administrativos a Legisladores y Personal, Gestión de Correspondencia.

Y SOPORTE: Infraestructura y Gestión de Recursos Materiales.

Confirmación de sitios dentro del alcance:

Oficinas del Congreso en Allende y Tehuantepec, Colonia Las Palmas, Hermosillo, Sonora

Exclusiones del sistema

Res.

7.3 Diseño y desarrollo

Esta cláusula se excluye, con fundamento en que el CONGRESO no diseña ni desarrolla productos distintos. Esto no impide que puedan mejorar los productos y/o servicios que en su misma normatividad están definidos.

C



H. CONGRESO DEL ESTADO DE SONORA, Sistema de Gestión de Calidad certificado por American Trust Registrar C.C. en los procesos de: Sistema de Gestión de Calidad; Información Pública; Comunicación; Gestión de Correspondencia; Administración de Personal; Servicios Administrativos a Legisladores y Personal; Gestión de Recursos Materiales; Control Presupuestal; Infraestructura; Atención Ciudadana; Servicios de Biblioteca y Archivo Histórico; Coordinación y Planeación de Eventos; Control Interno.

Número de Certificado: ATR0440

Vigencia: 13-12-2014

Norma de Referencia: NMX-CC-9001-IMNC-2008



Congreso del Estado de Sonora
Sistema de Gestión de Calidad
PROCEDIMIENTO
"Auditorías Internas"
FORMATO:
"Informe de Auditoría Interna"

Hoja: 2 de 6
Fecha de revisión: 15/08/2011
Revisión número: 01
Código: SGCP04F06
Fecha de aprobación: 27/04/2009

7.6 Control de los dispositivos de seguimiento y de medición

Esta cláusula se excluye ya que derivado de la naturaleza de sus procesos, el CONGRESO no utiliza ningún dispositivo o equipo para el seguimiento y medición del producto/servicio.

C

| Tipo | Criterio | Descripción |
|------|----------|---|
| 0 | 4.2.3. | <p>Observación 1.- El procedimiento de Diputado Infantil por un Día, está claramente definido con todos sus requisitos establecidos, recientemente revisado y aprobado por el comité de calidad según la minuta 01-2013, pero no se encuentra controlado ni publicado en la red.</p> <p>Los documentos requeridos por el sistema de gestión de calidad deben controlarse así como los registros son un tipo especial de documentos y deben controlarse de acuerdo con los requisitos. Debe establecerse un procedimiento documentado que defina los controles necesarios para: asegurarse de que se identifican los cambios y el estado de la versión vigente de los documentos.</p> <p>Por no tener un control de las versiones de los documentos se puede originar que las versiones de los documentos no sean las vigentes, y generar errores en el desarrollo del evento.</p> |
| | 4.2.4. | <p>Observación 2.- El procedimiento: Diputado Infantil por un Día, es de reciente aprobación y cuenta con los siguientes registros: Manual de procedimientos del diputado infantil por un día I01, convocatoria de diputado infantil por un día versión 2013 F01, acta de escrutinio y computo. Etapa distrito F02, minuta F03, formato de control de apoyos F04, formato de acuse de enterado F05, calendario de actividades para el 2013 F06; correos electrónicos, punto de acuerdo, fichas de depósito; todos son utilizados correctamente pero no se encuentran controlados, ni documentados en la lista maestra de registros.</p> <p>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.</p> <p>Es necesario contar con una identificación de los registros y así prevenir errores en la comunicación y obtención de datos para el desarrollo del evento</p> |
| | 5.5.1. | <p>Observación 3.- El procedimiento documentado Fondo Fijo Revolvente de Caja, difiere de la realidad, al contener solo las responsabilidades del fondo de "Tesorería", sin considerar los autorizados para "Viáticos" y "Almacén" que se encuentran a la fecha vigentes.</p> <p>"La alta dirección debe asegurarse de que las responsabilidades y autoridades están definidas y son comunicadas dentro de la organización".</p> <p>La falta de definición de las responsabilidades de quienes operan el procedimiento, limitan la posibilidad de evaluar la capacidad de cumplir con los requisitos definidos.</p> |



H. CONGRESO DEL ESTADO DE SONORA, Sistema de Gestión de Calidad, certificado por American Trust Register C.C. en los procesos de: Sistema de Gestión de Calidad; Información Pública; Comunicación; Gestión de Correspondencia; Administración de Personal; Servicios Administrativos a Legisladores y Personal; Gestión de Recursos Materiales; Control Presupuestal; Infraestructura; Atención Ciudadana; Servicios de Biblioteca y Archivo Histórico; Coordinación y Planeación de Eventos; Control Interno.

Número de Certificado: ATR0440

Vigencia: 13-12-2014

Norma de Referencia: NMX-CC-9001-IMNC-2008



Congreso del Estado de Sonora
Sistema de Gestión de Calidad
PROCEDIMIENTO
"Auditorías Internas"
FORMATO:
"Informe de Auditoría Interna"

Hoja: 3 de 6
Fecha de revisión: 15/08/2011
Revisión número: 01
Código: SGCP04F06
Fecha de aprobación: 27/04/2009

| | | |
|----|--------------------|---|
| | 8.3. | <p>Observación 4.- A pesar de que el "Reporte de Identificación y Control de los Productos no Conformes" no muestra registro alguno, se evidencia que los requisitos del producto que presenta el procedimiento documentado Fondo Fijo Revolvente de Caja, y que son base para su determinación y control, no establecen un plazo específico para poder determinar cuando el pago en efectivo es considerado como oportuno.</p> <p>"La organización debe asegurarse de que el producto que no sea conforme con los requisitos del producto, se identifica y controla para prevenir su uso o entrega no intencionados.</p> <p>El no contar con parámetros adecuados para la determinación de los productos no conformes, pudieran provocar que estos no se identifiquen y se entreguen, manifestando ineficacia en el sistema</p> |
| | 4.2.3. | <p>Observación 5.- Dentro del plan de inspección interna, al medir la conformidad de la documentación del procedimiento de Pago de Viáticos, se identifico que dentro del flujo del procedimiento no se cuenta definido el control sobre el fondo en efectivo. En situación similar en el presente ejercicio presupuestal personal de la subdirección genera directamente las órdenes de pago para Diputados, bajo la vigilancia y coordinación de la subdirección de control presupuestal y contabilidad.</p> <p>En el control de un procedimiento documentado, es necesario revisar y actualizar los documentos cuando sea necesario y aprobarlos nuevamente. Asegurarse de que se identifican los cambios y el estado de la versión vigente de los documentos.</p> <p>Es necesario, revisar el impacto que los cambios funcionales y organizacionales puedan surtir tanto los requisitos y la documentación así como en la interacción de procesos. La organización</p> |
| OM | 8.2.3, 8.4., 8.5.1 | <p>Oportunidad de mejora 1.- Mantenimiento Mayor del Inmueble, cuenta con sus indicadores: "elaboración y entrega del plan 30 días antes de la fecha del presupuesto anual y programas planeados/programas realizados", mismos que no se miden, analizan ni envían a la alta dirección para su revisión, ni se tiene determinada la utilidad de los mismos.</p> <p>La organización debe aplicar métodos apropiados para el seguimiento, y cuando sea aplicable, la medición de los procesos del sistema de gestión de calidad.</p> <p>Al no contar con indicadores que arrojen información que sirva para hacer un análisis al procedimiento, no se puede llevar a cabo ninguna mejora, ni una adecuación a la programación para el siguiente año.</p> |
| | 4.2.4 | <p>Oportunidad de mejora 2.- Cuenta con un satisfactorio manejo de documentos y de los registros que muestran la evidencia del desarrollo del procedimiento Mantenimiento Mayor del Inmueble, tiene un programa anual y calendarización para llevar a cabo lo programado, tal como se observó en sus registros, tales como Factura No. 040 del día 13 de marzo 2013, por concepto de mantenimiento a transformador de 750 KVA, por la cantidad de \$53,360.00 y Factura 0821, del día 25 de febrero 2013, por la cantidad de \$53,052.60 por concepto de trabajos varios al edificio como cambio de vitropiso, instalación de zoclo, sobretecho, etc; como se observó en la cotización para la misma. Se observó que se llevan a cabo actividades de manera programada, pero no como registro controlado dentro del procedimiento, tal como la bitácora de jardinería que llevan a cabo de manera manual diariamente para el mantenimiento de las áreas verdes del edificio.</p> |





Congreso del Estado de Sonora
Sistema de Gestión de Calidad
PROCEDIMIENTO
"Auditorías Internas"
FORMATO:
"Informe de Auditoría Interna"

Hoja: 4 de 6
Fecha de revisión: 15/08/2011
Revisión número: 01
Código: SGCP04F06
Fecha de aprobación: 27/04/2009

| | |
|--------|---|
| | <p>Los registros establecidos para proporcionar evidencia de la conformidad con los requisitos así como de la operación eficaz del sistema de gestión de calidad deben de controlarse.</p> <p>Se pudiera fortalecer los registros del procedimiento, llevando control de los mismos.</p> |
| 4.2.3. | <p>Oportunidad de mejora 3.- En Atención Ciudadana, se cuenta con un satisfactorio manejo de documentos y de los registros que muestran la evidencia del desarrollo del procedimiento. Su registro diario de los visitantes es digital, tanto los que pasan al recinto con algún diputado o asistente como los que son atendidos por el área de atención ciudadana. Lo anterior se observó en dichos registros como en el mes de febrero 2013, que se registraron 178 visitantes. Así mismo, cuenta con un registro en el conmutador para registrar las llamadas solicitadas para larga distancia y con un formato nuevo para obtener la satisfacción del cliente, mismo que no se ha documentado en la lista maestra de registros, ya que estaba a prueba de su funcionamiento</p> <p>Los registros establecidos para proporcionar evidencia de la conformidad con los requisitos así como la operación eficaz del sistema de gestión de la calidad deben controlarse.</p> <p>Se pudiera fortalecer el procedimiento mediante el control de todos los registros que se utilizan y que dejan evidencia de las actividades diarias y del funcionamiento del mismo</p> |
| 8.2.1. | <p>Oportunidad de mejora 4.- Se observa que en la encuesta de Satisfacción de los usuarios del buzón de quejas denuncias y sugerencias, en la pregunta dos, a la letra dice: -si su sugerencia o queja fue turnada a alguna Dependencia del H. Congreso del Estado, ¿Cómo fue la atención que esta le otorgó?-</p> <p>Se pudiera obtener mejor información del Quejoso obteniendo su percepción con respecto al contenido de la respuesta, ya que el quejoso nunca acude a la Unidad.</p> <p>Satisfacción del Cliente</p> <p>Como una de las medidas del desempeño del sistema de gestión de calidad, la organización debe realizar el seguimiento de la información relativa a la percepción del cliente con respecto al cumplimiento de sus requisitos por parte de la organización. Debe determinar los métodos para obtener y utilizar dicha información</p> |
| 7.1. | <p>Oportunidad de Mejora 5.- Los documentos y archivos históricos están en proceso de digitalización, sin embargo falta mucho material por digitalizar, encontramos que en el último mes de marzo solo fueron digitalizados 10 documentos. Se considera trascendente, que los documentos históricos cuenten con un respaldo electrónico, agilizando su digitalización para garantizar la disponibilidad y preservación del acervo histórico del Congreso.</p> <p>La Organización debe planificar y desarrollar los procesos necesarios para la realización del producto. La planificación de la realización del producto debe ser coherente con los requisitos de los otros procesos del sistema de gestión de la calidad.</p> |





Congreso del Estado de Sonora
 Sistema de Gestión de Calidad
PROCEDIMIENTO
 "Auditorías Internas"
FORMATO:
 "Informe de Auditoría Interna"

| |
|---------------------------------|
| Hoja: 5 de 6 |
| Fecha de revisión: 15/08/2011 |
| Revisión número: 01 |
| Código: SGCP04F06 |
| Fecha de aprobación: 27/04/2009 |

| | |
|--------|--|
| 5.5.3. | <p>Oportunidad de Mejora 6.- Se denota una debilidad en los canales de comunicación interna que se establecieron para garantizar que todas las directrices sean comunicadas a todos los colaboradores que coadyuvan a la implementación y mantenimiento del sistema (SGC).</p> <p><i>La alta dirección debe asegurarse de que se establecen los procesos de comunicación apropiados dentro de la organización y de que la comunicación se efectúe considerando la eficiencia del sistema.</i></p> <p>Es necesario replantear y fortalecer los canales de comunicación a fin de garantizar que todas las acciones de planificación e implementación sean del conocimiento de todo el equipo de auditoría y de igual forma las que sean del alcance de toda la organización</p> |
|--------|--|

Grado de cumplimiento de la Política de Calidad

Res.

Se observó un cumplimiento satisfactorio de la política de calidad del SGC, se recomienda, no dejar en el olvido, su constante difusión para que sea comunicada y entendida por toda la organización.

C

Grado de cumplimiento de los Objetivos

Res.

Los Objetivos de calidad se encuentran especificados en el Anexo 2 en su versión 08, del manual de calidad y en él se reflejan las metas y metodologías para su medición. Su medición se encuentra reflejada en cada uno de los procesos evaluados y reflejados en el presente informe. Se cuenta con un nuevo objetivo de calidad para el procedimiento de diputado infantil, y actualización del objetivo de calidad de control.

C

Recomendaciones

Continuar con la atención oportuna de los hallazgos.

CONCLUSIÓN

Durante la auditoría se evidenció que el Sistema de Gestión de Calidad del Congreso del Estado de Sonora, se encuentra en cumplimiento con los requisitos establecidos en la Norma ISO-9001:2008, así como su documentación legal interna, por lo que el equipo auditor SI recomienda el mantenimiento de su Sistema de Gestión de Calidad, de acuerdo al alcance antes mencionado.

C

Opiniones Divergentes

No se presentaron por parte de los auditados.

Se presentaron por parte de los auditados de la siguiente manera: Hubo discrepancia con respecto a la redacción de una oportunidad de mejora, señalada en el procedimiento de Quejas, Denuncias y Sugerencias; relacionada con el seguimiento al **contenido de las respuestas** que se entregan a los quejosos. El equipo auditor, decidió eliminar la mejora del informe dado, que se cumple con el requisito de entregar una encuesta al usuario para que evalúe la atención de la unidad.





Congreso del Estado de Sonora
 Sistema de Gestión de Calidad
PROCEDIMIENTO
 "Auditorías Internas"
FORMATO:
 "Informe de Auditoría Interna"

Hoja: 6 de 6
 Fecha de revisión: 15/08/2011
 Revisión número: 01
 Código: SGCP04F06
 Fecha de aprobación: 27/04/2009

Opiniones Divergentes

No se presentaron por parte de los auditados.

Se presentaron por parte de los auditados de la siguiente manera: Hubo discrepancia con respecto a la redacción de una oportunidad de mejora, señalada en el procedimiento de Quejas, Denuncias y Sugerencias; relacionada con el seguimiento al **contenido de las respuestas** que se entregan a los quejosos. El equipo auditor, decidió eliminar la mejora del informe dado, que se cumple con el requisito de entregar una encuesta al usuario para que evalúe la atención de la unidad.

Muestreo y Manejo de la Información

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 del equipo auditor interno del Congreso del Estado agradecemos al personal auditado las facilidades otorgadas, información proporcionada y atenciones recibidas durante la presente Auditoría.

Clasificación del resultado

| | |
|----|-----------------------|
| C | Conforme |
| O | Observación |
| NC | No Conformidad |
| OM | Oportunidad de Mejora |
| NA | No Aplica |

Audidores Líder

Elaboró:
Karina Mungarro Garibay

Recibió:

Ing. Jesús Ramón Moya Grijalva
 Representante de la Alta Dirección.



H. CONGRESO DEL ESTADO DE SONORA, Sistema de Gestión de Calidad certificado por American Trust Registrar C.C. en los procesos de: Sistema de Gestión de Calidad; Información Pública; Comunicación; Gestión de Correspondencia; Administración de Personal; Servicios Administrativos a Legisladores y Personal; Gestión de Recursos Materiales; Control Presupuestal; Infraestructura; Atención Ciudadana; Servicios de Biblioteca y Archivo Histórico; Coordinación y Planeación de Eventos; Control Interno.

Número de Certificado: ATR0440

Vigencia: 13-12-2014

Norma de Referencia: NMX-CC-9001-IMNC-2008