



**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: 19

**FECHA DE ELABORACIÓN DEL INFORME**  
**13 de diciembre 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: por ausencia de un auditor de auditado todo el proceso de comunicación social y se dejó pendiente información pública para la siguiente auditoría.
- 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, Recursos Financieros y Administración de Personal

**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

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

normatividad están definidos.	
<b>7.6 Control de los dispositivos de seguimiento y de medición</b> 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
O	8.2.2.	<p><b>Observación 1.</b>-En cuanto a la medición de la percepción de qué tan seguros se sienten los empleados del Congreso y sus visitantes, en relación a los simulacros y a medidas aplicadas en materia de protección civil, no existen registros de mediciones al respecto.</p> <p><i>Como una de las medidas del desempeño el sistema de calidad, la organización deberá de realizar el seguimiento de la información relativa a la percepción del cliente con respecto al cumplimiento de sus requisitos por parte de la organización. Deben de determinarse los métodos para obtener y utilizar dicha información.</i></p> <p>La percepción de seguridad y protección, así como equipos con los que cuentan los empleados y la ciudadanía que visita el Congreso del Estado, es un elemento primordial como fuente de información para llevar a cabo mejoras en el procedimiento. Por no contar con una encuesta para medir la satisfacción de cliente en el cumplimiento de los requisitos por parte de la organización, puede ocasionar que no se mejore ni corrija adecuadamente el procedimiento.</p>
O	4.2.4.	<p><b>Observación 2.</b>-La versión vigente 01 del procedimiento SADP01 "Pago de Viáticos", presenta en su última modificación de fecha 21 de junio de 2013 mejoras en su descripción, relativas al pago de viáticos a diputados y manejo del fondo fijo de caja; el resto del procedimiento no es consistente con dicha modificación.</p> <p>"Los documentos requeridos por el sistema de gestión de la calidad deben controlarse. Los registros son un tipo especial de documentos y deben controlarse de acuerdo con los requisitos citados en el apartado</p>







**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

		<p>Debe establecerse un procedimiento documentado que defina los controles necesarios para: b) revisar y actualizar los documentos cuando sea necesario y aprobarlos nuevamente".</p> <p>La falta de actualización del procedimiento, podría traer consigo confusiones que pudieran poner en riesgo la calidad del producto que se proporciona</p>
O	5.5.1.	<p><b>Observación 3.-</b> El procedimiento documentado SADP01 "Pago de Viáticos", con numero de revisión 01, no considera dentro de las responsabilidades establecidas las correspondientes al Director General de Administración/Oficial Mayor, referente a las autorizaciones que se señalan en las actividades 4 y 16, de la sección XIII. Descripción del Procedimiento.</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>
O	7.2.1	<p><b>Observación 4.-</b>El procedimiento de monitoreo establece que todos los reportes se deben recibir en el horario de 12:00 y 20:30 horas, sin embargo, se tiene establecida la práctica de que los noticieros que son nocturnos no se incluyen en el reporte vespertino, simplemente se reciben más tarde situación que no está plasmada como excepción en los requisitos del procedimiento.</p> <p>La organización debe determinar los requisitos especificados por el cliente incluyendo los requisitos para las actividades de entrega y las posteriores a la misma.</p> <p>Por no tener claramente determinados las exclusiones en tiempos de los reportes, puede originar que no exista un control en el monitoreo ya que todos se están registrando como oportunos</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

4.2.3.

**Observación 5.-** Los formatos registrados en los procedimientos auditoria administrativa y evaluación financiera están todos documentos con sus versiones ISO pero al revisarlo durante la auditoria no contemplan el control:

Informe de auditoría I01 REV 10	08/31-32-33/13
Informe de auditoría I01 REV 10	08/25-27-29/13
Cedula de auditoria de seguimiento I01 REV 10	07/06/13
Cedula de auditoria de seguimiento I01 REV 10	10/22-27-28-35-13

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.

Por no llevar un control de las versiones de los registros utilizados puede ocasionar que no se garantice que se estén utilizando las versiones vigentes.

8.5.3.

**Observación 6.** A pesar de que cuentan con todos sus objetivos medidos de manera clara y oportuna no registran acciones correctivas cuando no cumplen con la meta establecida del 80% .en boletín informativo durante el mes de octubre su meta fue de 78% y en noviembre del 72%. En cuanto a la oportunidad.

La organización debe de tomar acciones para eliminar las causas de las no conformidades con el objeto de prevenir que vuelvan a ocurrir.

Por no tomar de manera oportuna acciones correctivas para identificar la causa que está originando el incumplimiento del objetivo puede originar que se siga repitiendo el incumplimiento de la meta.







**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

OM	8.2.3.	<p><b>Oportunidad de mejora 1.-</b> Cuenta con 2 indicadores; "Observaciones Solventadas / Observaciones Realizadas por UPC", así como "Tiempo de la última evacuación / Tiempo de evacuación anterior" mismos que se miden y se analizan, donde se refleja que el tiempo de evacuación del último simulacro fue superior al anterior (2.15 / 2:00 min.)</p> <p><i>La organización debe aplicar métodos apropiados para el seguimiento, y cuando sea aplicable, la medición de los procesos del sistema de gestión de calidad.</i></p> <p><i>Al no contar con una meta que sirva como objetivo en relación al tiempo de evacuación, no se puede llevar a cabo ninguna mejora, ni una adecuación al procedimiento del mismo.</i></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. A corto plazo se iniciara con una nueva campaña de sensibilización para la adopción de una política integral.

C

**Grado de cumplimiento de los Objetivos**

**Res.**

Los Objetivos de calidad se encuentran especificados en el Anexo 2 del manual de calidad en su versión 13 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. En espera de una nueva actualización del manual integral de calidad y ambiente.

C

**Recomendaciones**

Reforzar el cierre de los hallazgos de las auditorías internas y externas

**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





**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:  
**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.

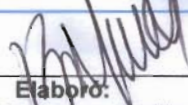
**Agradecimiento**

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

Auditor 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