



INFORME DE AUDITORÍA DE RECERTIFICACION

del

Sistema de Gestión de Calidad

de

H. Congreso del Estado de Sonora

Dirección: Tehuantepec y Allende, Col.
Centenario, Hermosillo, Sonora C.P.
83260
Teléfono: 01 (662) 259-6700 ext. 356
Fecha: 24 al 28 de noviembre de 2014

EQUIPO AUDITOR

Auditor Líder:	QUÍM. MARÍA YOLANDA MEJIA GÓMEZ
Grupo Auditor:	NA
Experto Técnico:	NA
Auditor en Entrenamiento:	NA
Auditor Evaluador:	NA
Observador:	NA



INFORME DE AUDITORÍA

CLAVE DE AUDITORÍA

RE-02

NÚMERO DE CLIENTE

GES-430

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.

CUMPLIMIENTO DEL ALCANCE DE AUDITORÍA

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

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.

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 ()

SE CONFIRMA EL ALCANCE DE LA CERTIFICACIÓN

- Si 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

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, Diputado

	Infantil por un Día; Servicios Administrativos a Legisladores y Personal. Gestión de Correspondencia. DE SOPORTE: Gestión de Recursos materiales, Administración de Personal, Infraestructura y Control Presupuestal
Listado de Procesos que Integran el Sistema de Gestión	Sistema de Gestión de la Calidad, Servicios Administrativos a Legisladores y Personal, Atención Ciudadana, Administración de Personal, Gestión de Correspondencia, Coordinación y planeación de eventos, Comunicación Social, Biblioteca y Archivo Histórico, Quejas, denuncias y sugerencias, Información Pública, Control Interno, Gestión de Recursos Materiales, Infraestructura
Listado de productos y/o servicios que se incluyen en el SG	Pago de viáticos, pagos, atención al público, nómina, correspondencia a las comisiones, Diputado Infantil por un día, visitas guiadas, coordinación de eventos, atención a visitantes de biblioteca y a solicitudes de archivo histórico, quejas, denuncias y sugerencias, información pública, suministros y combustible, seguridad y resguardo de las personas, soporte informativo

INSTALACIONES DENTRO DEL ALCANCE

Instalación	Proceso(s), Actividad(es), Elemento(s)
Tehuantepec y Allende, Col. Centenario, Hermosillo, Sonora C.P. 83260	Sistema de Gestión de la Calidad, Servicios Administrativos a Legisladores y Personal, Atención Ciudadana, Administración de Personal, Gestión de Correspondencia, Coordinación y planeación de eventos, Comunicación Social, Biblioteca y Archivo Histórico, Quejas, denuncias y sugerencias, Información Pública, Control Interno, Gestión de Recursos Materiales, Infraestructura

SITIOS MUESTREABLES DENTRO DEL ALCANCE:

SITIO MUESTREABLE	PROCESO(S), ACTIVIDAD(ES), ELEMENTO(S)
NA	NA

EXCLUSIONES DEL SGC		CUMPLE		HALLAZGO
Exclusión	Justificación	Si	No	
7.3 Diseño y Desarrollo	Se verifica durante la auditoría que el CONGRESO no diseña servicios o productos diferentes	X		C
7.6 Control de los equipos de seguimiento y de medición	Durante la auditoría se comprueba que no se utilizan dispositivos de seguimiento y medición .	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
O1	8.2.2	SGC	El procedimiento de auditoría interna dice "al terminar la auditoria se levantara la evaluación a los auditados para evaluar al desempeño del auditor y tomar decisiones"	Se observa que cuentan con la mayoría de los cuestionaros de evaluación de los auditores, únicamente faltan 3 cuestionarios de las áreas que no han sido auditadas de acuerdo a su programa. Las calificaciones promedio de los cuestionarios presentados son 9.5	X	
O2	7.5.5	SGC	Durante la auditoría al Control de Almacén, se observó falta de orden y	Se lleva como acción correctiva, la implementación de acciones de	X	

			limpieza, se detectó algunas Constituciones impresas y carátulas de expedientes de Jurídico, cabe mencionar que no fueron registrados en el inventario estos artículos debido a que no son susceptibles del control de inventarios.	control y resguardo. Durante la auditoría se constató el orden y limpieza del almacén		
O3	4.2.4	SGC	Durante la auditoría se identificaron registros incompletos o que no han sido considerados en la lista maestra de registros de los procedimientos; por ejemplo: el registro de atención ciudadana por parte de la responsable de proceso, el Oficio de envío de recibos de ingresos (Control Presupuestal) y Registro con el monitoreo del saldo disponible por Diputado (Pago de viáticos).	Se observan los registros de Recepción de ingresos SGCP02F01, Lista Maestra de Registros, procedimiento de viáticos con el archivo electrónico de pago de viáticos pagados y Lista Maestra de Registros de Servicios de Atención Ciudadana con el archivero con la información del registro de	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	NA	NA	NA	NA	NA
O1	6.3 c)	SGC	La bitácora de mantenimiento del Vehículo tonelada caja placas VB65210, cuenta con un registro de los mantenimientos realizados, los cuales no mencionan el tipo de mantenimiento que puede ser preventivo o correctivo. Así como el kilometraje que justifique el mantenimiento preventivo.	La organización debe determinar, proporcionar y mantener la infraestructura necesaria para lograr la conformidad con los requisitos del producto. La infraestructura incluye, cuando sea aplicable: c) servicios de apoyo (tales como transporte, comunicación o sistemas de información).	Se clasifica como observación se realizan los mantenimientos correctivos y preventivos, la bitácora no cuenta con la información completa del mantenimiento realizado, por lo que no se afecta el servicio de apoyo a la organización
O2	6.4	SGC	El reglamento de la biblioteca estableció que el cuarto de documentación debe contar con una temperatura de 24 centígrados, al momento de la visita los aires se encuentran apagados y la temperatura del fondo del cuarto era diferente a la establecida y no cuenta con un rango de temperatura que permita demostrar	La organización debe determinar y gestionar el ambiente de trabajo necesario para lograr la conformidad con los requisitos del producto	Se clasifica como observación ya que de los 2 aires acondicionados uno estaba a la temperatura y el otro, necesitaba ser revisado, la diferencia de temperatura era

			que los documentos están en condiciones permisibles de almacenamiento		menor a la establecida, sin embargo las condiciones del área eran frescas, por lo que no representa riesgo para la pérdida de los documentos
O3	4.2.3	SGC	Se muestrea la síntesis informativa del 18 de noviembre, se observa dificultad para encontrarla en el medio electrónico, así como también para encontrar la misma síntesis en papel que se ubicaba en columnas de papel en documentos no están identificados, la síntesis en papel no presentó la misma secuencia informativa que la síntesis electrónica. En atención Ciudadana se encontró que, existen 3 personas que llenan el registro de entrada, cada una lo llena de manera diferente de tal forma que no se encuentra la información suficiente que permita conocer las personas que atendieron y el cauce que se dio a la atención de cada una.	La organización debe establecer un procedimiento documentado para definir los controles necesarios para la identificación, el almacenamiento, la protección, la recuperación, la retención y la disposición de los registros.	Se clasifica como observación dado que no para todos los casos se incumple con el control necesario para la documentación.
OM 1	5.6.3	SGC	Es recomendable clarificar los conceptos de salida de lar revisión de la dirección		
OM 2	8.1 c)	SGC	Es recomendable llevar a cabo un análisis de las sugerencias expresadas en las encuestas de satisfacción al cliente que les permitan oportunidades de mejora.		

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	

ESTADO DE IMPLEMENTACIÓN, MANTENIMIENTO Y MEJORA DEL SISTEMA DE GESTIÓN

Aspecto	Nivel
Estado de Implementación del Sistema de Gestión	3
Evidencia de Auditoría analizada que describe el cumplimiento de los Controles Operacionales Aplicados para el SG	3
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	3

DESCRIPCIÓN BREVE DE LA AUDITORÍA REALIZADA

Lugares visitados durante la presente auditoría

Tehuantepec y Allende, Col. Centenario, Hermosillo, Sonora C.P. 83260

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

- 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.
- 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.

Información Resumida de la Muestra Tomada

PERCEPCIÓN DEL CLIENTE: 8.2.1, 8.5.2 y 8.5.3

Puesto: Coordinador de Gestión de la calidad

Documento: Anexo 3 de Manual de Calidad,

Evidencia:

Se realizaban encuestas a los procesos de pagos, eventos, protección civil.

Posteriormente se realizaron sondeos. El Sondeo de julio a diciembre 2013, donde se analizan los servicios de viáticos, préstamo de vehículos oficiales, gastos por comprobar y los pagos. El sondeo se llevó a cabo debido a que en las encuestas realizadas anteriormente hubo una participación de 18% y 14%.

Derivada de la encuesta de satisfacción del cliente en atención ciudadana se levanta la no conformidad, por mala atención, falta de información y amabilidad, el cierre de acciones correctivas se llevará a cabo en noviembre de 2014.

Medición: satisfacción del cliente en los procesos indicados en el anexo 3 del Manual de calidad.

Conclusión: Se cumple con la norma

INFORMACIÓN PÚBLICA: 4.1, 5.3, 5.4.1, 5.5.3, 6.4, 7.1, 7.2, 7.5.1, 7.5.2, 7.5.3, 7.5.4, 7.5.5, 8.3, 8.2.3, 8.2.4, 8.5.2, 8.5.3

Puesto: Jefe de departamento de Unidad de Enlace.

Documento: Publicación de Información Pública Básica de la Dirección General Jurídica

Evidencia:

Información de iniciativas, amparos y asuntos aprobados por el pleno, se maneja por un número leyes, decretos y acuerdos. Se observa el libro de acuerdos que se registra manualmente donde se asigna folio al tipo de documento, existen 3 libros: decretos, acuerdos y leyes, estos corresponden a la legislatura que inició en 2012, al momento existen 148 decretos, 184 leyes y 182 acuerdos

Sesión, orden del día con asuntos . Se observa minuta del 17 de diciembre de 2014 con una iniciativa ley para mejorar el presupuesto y acuerdo 65 aprobado y decreto 47 y 48

Se observa acuerdo 53 del 16 de mayo de 2013, para su publicación se elabora acuerdo.

El jurídico se secciona por diferentes dictaminadores con especialidad diferente para llevar a cabo su función, este dictamen se revisa, aprueba y se adiciona a la carpeta de la sesión donde se discute, cuando se aprueba se pasa a comunicación para su publicación.

Medición: 3er trimestre de 2014, se atendieron 3 extemporáneos y 1 en proceso, equivalente al 96%, mínimo 90%. Satisfacción del cliente jul-sept 2014 al 100%

Conclusión: Se cumple con la norma y sus procedimientos.

PAGO DE VIÁTICOS: 4.1, 5.3, 5.4.1, 5.5.3, 6.4, 7.1, 7.2, 7.5.1, 7.5.2, 7.5.3, 7.5.4, 7.5.5, 8.3, 8.2.3, 8.2.4, 8.5.2, 8.5.3

Puesto: Subdirectora de Recursos Humanos y Desarrollo Organizacional

Documento: Pago de Viáticos; Normas y Políticas Relativas a las Tarifas de Viáticos y Gastos de Camino, autorizado en 2014.

Evidencia:

Pagos de Viáticos (Unidad administrativa) y personal o Diputados (presidente de Cámara) los viáticos se pagan según la zona,

El recibo de Solicitudes, se siguen generando de acuerdo a su proceso, aunque el pago de viáticos se detengan porque no cuentan con el recurso para pagarlos.

Persona	Solicitud Persona	Solicitud Jefe inmediato	Recibo de Viáticos
Dip. Javier A. Neblina V.	OK	Presidente Congreso	OK
Dip. Baltazar Valenzuela G	OK	Presidente Congreso	OK
Dip. Prospero M. Ibarra Otero	OK	Presidente Congreso	OK
Lic. Daniel Núñez Santos	OK	Dir. Administrativo	OK
Lic. Alberto Nevarez Grijalva	OK	Dir. Administrativo	OK
Lic. Carlos Felipe Lugo	OK	Dir. Administrativo	OK

Una vez que se pagan los viáticos se suben a la página del Congreso

Medición: Se observan indicadores que no cumplen debido a que el ejecutivo no está proveyendo los recursos para realizar el pago de viáticos que no son inherentes al proceso del Congreso.

Conclusión: Se cumple con la norma y sus procedimientos.

SERVICIOS DE TRANSPORTE: 4.1, 5.3, 5.4.1, 5.5.3, 6.4, 7.1, 7.2, 7.5.1, 7.5.2, 7.5.3, 7.5.4, 7.5.5, 8.3, 8.2.3, 8.2.4, 8.5.2, 8.5.3

Puesto: Subdirector de Proveeduría y servicios

Documento: Servicios de transporte

Evidencia:

Solicitud de vehículos, o solicitud de chofer para personal con vehículo propio.

Vehículo tonelada caja placas VB65210 préstamo a Dip. Luis Ernesto Nieves Robinson, en el formato Entrega-Recepción, se verifica las condiciones del vehículo cuando se entrega y se recibe.

Se observa una carpeta fiscal donde se archiva factura, tenencias, seguro, con solicitud para hacer la caja cerrada con la que cuenta el vehículo y una carpeta de mantenimiento, el vehículo es modelo 2011, en la carpeta se encuentra el registro.

La bitácora de mantenimiento del Vehículo tonelada caja placas VB65210, cuenta con un registro de los mantenimientos realizados, los cuales no mencionan el tipo de mantenimiento que puede ser preventivo o correctivo.

Cuentan también con solicitudes de choferes o solicitudes para combustible, estas últimas se turnan al área de viáticos.

Medición: Ver objetivos en el apartado de este informe

Conclusión: Ver O1

ARRENDAMIENTO DE VEHÍCULOS: 4.1, 5.3, 5.4.1, 5.5.3, 6.4, 7.1, 7.2, 7.5.1, 7.5.2, 7.5.3, 7.5.4, 7.5.5, 8.3, 8.2.3, 8.2.4, 8.5.2, 8.5.3

Puesto: Asistente de Dirección

Documento: Servicios de transporte

Evidencia:

Se observa una relación de solicitudes de vehículos para arrendamiento, en octubre se realizaron 10 servicios de arrendamiento de vehículos, se observa el oficio de un arrendamiento de vehículo Pick Up Nissan del 25 al 29 de noviembre de 2014, acompañada de una carta compromiso de pago.

Dip. Vicente Terán Uribe 09/10/14 (3)

Dip. Hilda Alcira Chang Valenzuela 26/09/14 (1)

Los servicios archivados son de arrendamiento de vehículos, florería y restaurantes

Medición: Ver objetivos en el apartado de este informe

Conclusión: Se cumple con la norma y sus procedimientos.

PAGOS Y FONDO FIJO REVOLVENTE DE CAJA: 4.1, 5.3, 5.4.1, 5.5.3, 6.4, 7.1, 7.2, 7.5.1, 7.5.2, 7.5.3, 7.5.4, 7.5.5, 8.3, 8.2.3, 8.2.4, 8.5.2, 8.5.3

Puesto: Tesorero

Documento: Pagos

Evidencia:

Se reciben las órdenes de pago hasta la recepción de pólizas de cheque pagadas. Al momento de la auditoría, se están llevando a cabo acciones emergentes para poder pagar servicios o productos necesarios para el funcionamiento del Congreso.

Servicios licitados o servicios públicos.

Se Conservan 4 chequeras de pago, 1 de inversión y una de nómina para cada una existe una relación, , con # de cheque, fecha de emisión, nombre del beneficiario y el importe del cheque en el banco.

Se tiene también la relación financiera donde se encuentran las cuentas por pagar, la cantidad total y rubro que se debe.

Las relaciones también proporcionan información de fecha de emisión, fecha en que se pagó, y fecha en que se cobró

Medición: Ver objetivos en el apartado de este informe

Conclusión: Se cumple con la norma y sus procedimientos.

FONDO FIJO REVOLVENTE DE CAJA: 4.1, 5.3, 5.4.1, 5.5.3, 6.4, 7.1, 7.2, 7.5.1, 7.5.2, 7.5.3, 7.5.4, 7.5.5, 8.3, 8.2.3, 8.2.4, 8.5.2, 8.5.3

Puesto: Tesorero

Documento: Fondo Fijo Revolvente de Caja

Evidencia:

Se observa oficio de arqueo de caja: importe autorizado al fondo, suma de efectivo con que se cuenta, importe de las facturas comprobadas y otros fondos revolventes. solicitud de liberación de cheque 29 abr/ 2014

Reporte de comprobantes con información de partida, presupuestal, referencia del documento, fecha de emisión, beneficiario, concepto de gasto, importe del comprobante y suma por partida presupuestal

Medición: Ver objetivos en el apartado de este informe

Conclusión: Se cumple con la norma y sus procedimientos.

GASTOS POR COMPROBAR: 4.1, 5.3, 5.4.1, 5.5.3, 6.4, 7.1, 7.2, 7.5.1, 7.5.2, 7.5.3, 7.5.4, 7.5.5, 8.3, 8.2.3, 8.2.4, 8.5.2, 8.5.3

Puesto: Asistente administrativo de contabilidad y presupuesto

Documento: Gastos por cobrar

Evidencia:

Solicitud de gastos por comprobar 5826 agosto del C. Arturo Muñoz Maldonado gastos de remodelación por \$120,000.00, vale para comprobación folio 146, se paga el 9 de septiembre, y solicitud de pago con póliza contable No. 5827, fecha de vencimiento 24 sept, se comprueba el 23 de septiembre con una relación de comprobación de gastos y las facturas correspondientes.

Solicitud de gastos por comprobar 6073 de sept, solicitado por Dip. Mireya de Lourdes Almada Beltrán, gastos por comprobar, folio 150, fecha de elaboración del vale 9/sept/14 se paga el 10/sept/14 y se vence comprobación 25/oct/14, solicitud de pago póliza contable #6074, comprobación el 30 sept/14.

Medición: Ver objetivos en el apartado de este informe

Conclusión: Se cumple con la norma y sus procedimientos

QUEJAS, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS: 8.2.2, 8.3, 8.5.2 y 8.5.3

Puesto: Coordinador de procedimientos administrativos

Documento: Quejas, Denuncias y Sugerencias

Evidencia:

Se cuenta con un buzón electrónico y físico. Se observa una queja de buzón físico acerca de mal trato a su persona con fecha 8 de octubre de 2014, a la que se le dio solución.

Buzón electrónico sugerencia Jorge Calles dirigida a Cámara de diputados la cual se canaliza a la dependencia correspondiente por no ser de su ámbito de resolución. Denuncia ciudadana de una propiedad que creía era de un diputado, se da respuesta de que fue alquilada 2 años atrás y que no le pertenece.

Se tiene una relación de los buzones con 25 asuntos que han sido turnados y el estado en que se encuentran.

Medición: informe trimestral. Ver objetivos en el apartado de este informe.

Se realiza un cuestionario de satisfacción del cliente con la metodología establecida para llevar a cabo un cuestionario de 3 preguntas, los resultados del 1er trimestre 2014 el resultado obtenido es entre bueno y excelente.

Indicador; sugerencias atendidas/ sugerencias presentadas, 1er trimestre de 7 presentadas fueron 7 atendidas equivalente al 100%.

Conclusión: Se cumple con la norma y sus procedimientos

GESTIÓN DE RECURSOS MATERIALES (LICITACIONES, COMPRAS DIRECTAS, SUMINISTRO DE COMBUSTIBLE Y CONTROL DE ALMACÉN): 6.3, 6.4, 7.1, 7.2, 7.4.1, 7.4.2, 7.4.3, 7.5.1, 7.5.2, 7.5.3, 7.5.4, 7.5.5, 8.3, 8.2.3, 8.2.4, 8.5.2, 8.5.3

Puesto: Jefe de departamento

Documento: Suministro de gasolina, Licitaciones

Evidencia:

Suministro de combustible, previa solicitud y autorización, se recurre al proveedor, los vehículos cuentan con un chip para que se pueda cargar el combustible, las facturas que llegan son tramitadas por el jefe de depto. Se observa factura # C-19651 del 21 de noviembre por 6,264,683 litros de gasolina Magna 32011.

Se elabora reporte mensual para relacionar los vehículos y la cantidad de combustible que se suministró, reporte 01/jul/2014 al 31 /jul/2014 a un vehículo Nissan pick up por 20 litros de gasolina.

Licitaciones, para compras mayores, se utiliza la norma administrativa de la Ley Orgánica del Poder Legislativo.

Servicios como servicio de limpieza, papelería, vigilancia, materiales de limpieza y servicios de fotocopiadoras son licitaciones públicas. El proceso de licitación es similar al proceso de calificación de proveedor, se lleva a cabo mensualmente

Licitación Pública 0114 para servicios de compra y suministro de papelería básica y artículos de oficina, se observa publicación de las bases, sesión de apertura, las propuestas de cada proveedor son públicas, el comité estudia las propuestas y se dictamina.

Compras Directas. A través de la norma administrativa de la Ley Orgánica del Poder Legislativo para compras menores, una solicitud y autorización de director administrativo,. Se observan ordenes de compra # 02932014 para la compra de 1 sistema inalámbrico UHF SENN Microfono3 sistema inalámbrico de mano UHD SENN y orden de compra #01271/2014 para mobiliario de oficina con las cotización de 3 proveedores, el cuadro comparativo de precios, la factura serie folio 8412 y A 37 y las solicitudes de pago con fecha 2 sept 2014 y 3 sept/2014.

Control de Almacén

El área de almacén se encuentra ordenada los anaqueles limpios y con los materiales acomodados en los espacios asignados, se verificaron los siguientes materiales:

Material	Stock	Inventario
Cestos para basura	12	12
HP tinta negra	2	2
HP tinta magenta	2	2
HP tinta azul	2	2
HP tinta amarilla	1	1
Carpetas 11/2"	6	6
Carpetas 1"	18	18

Medición: Ver objetivos en el apartado de este informe.

La calificación de proveedores viene normalizada en la misma norma administrativa de la Ley Orgánica del Poder Legislativo.

Conclusión: Se cumple con la norma y sus procedimientos

SERVICIOS DE BIBLIOTECA Y ARCHIVO HISTÓRICO: 4.1, 5.3, 5.4.1, 5.5.3, 6.4, 7.1, 7.2, 7.5.1, 7.5.2, 7.5.3, 7.5.4, 7.5.5, 8.3, 8.2.3, 8.2.4, 8.5.2, 8.5.3

Puesto: Jefe de departamento

Documento: Servicios de biblioteca y archivo histórico

Evidencia:

Servicios históricos, bibliografía para usuarios internos y externos. Se observan los servicios de octubre 2014 del folio 0455 al 0467 con 13 servicios otorgados dentro del plazo de 2 días determinados para dar respuesta a la solicitud. Se observa la satisfacción del 100% del usuario.

Medición: Ver objetivos en el apartado de este informe. Documentos solicitados/documentos entregados

Conclusión: Ver O2

ATENCIÓN CIUDADANA: 4.1, 5.3, 5.4.1, 5.5.3, 6.4, 7.1, 7.2, 7.5.1, 7.5.2, 7.5.3, 7.5.4, 7.5.5, 8.3, 8.2.3, 8.2.4, 8.5.2, 8.5.3

Puesto: Jefe del Depto. de Atención Ciudadana

Documento: Atención Ciudadana

Evidencia:

Brindar asistencia y apoyo a la ciudadanía cuando asisten a recibir ayuda, la cual puede proceder hacia algún diputado o para ser canalizado a alguna dependencia que le pueda brindar ayuda.

Los apoyos en congreso se llevan a cabo a través del diputado que represente a su localidad, los servicios de apoyo que se pueden realizar a través de extender oficios para condonar los precios de las actas civiles o descuentos en casos de correcciones a las Actas.

Se cuenta con un nuevo registro de Gestoría y Canalización, donde se anota la fecha, nombre del solicitante, tipo de apoyo, canalización y observaciones.

Medición: Ver objetivos en el apartado de este informe. servicios solicitados/servicios otorgados, servicio amable e información conforme.

Conclusión: Ver O3

GESTIÓN DE CORRESPONDENCIA: 4.1, 5.3, 5.4.1, 5.5.3, 6.4, 7.1, 7.2, 7.5.1, 7.5.2, 7.5.3, 7.5.4, 7.5.5, 8.3, 8.2.3, 8.2.4, 8.5.2, 8.5.3

Puesto: Asistente de apoyo legislativo

Documento:

Evidencia

La correspondencia baja de la comisión legislativa, se turna a las comisiones de acuerdo al tema a tratar 38 comisiones legislativas, cada asunto recibido por oficialía de partes donde se asigna número de folio, una vez que es turnado el asunto, el expediente es archivado en espera de la resolución de la comisión.

FOLIO	ASUNTO	COMISIÓN
882	Escrito del Vicepresidente de la Comisión Permanente del Congreso de la Unión con el cual remite a este congreso del estado, acuerdo mediante el cual solicita, respetuosamente a la legislatura de los estados que en uso de sus atribuciones constitucionales y en vista de la importancia de continuar con el desarrollo del sistema de justicia penal del país aprueben el proyecto de decreto que reforma la fracción vigésima primera del artículo 73 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos en materia de legislación procesal penal única	Gobernación
1090	Iniciativa que presentan los diputados integrantes del grupo parlamentario del partido acción nacional, con punto de acuerdo por el cual solicitan la intervención del instituto superior de auditoría y fiscalización para que realice una auditoría al ejercicio de diversas partidas por parte del ayuntamiento de Cajeme Sonora	Vigilancia del ISAF
1336	Escrito del Ciudadano Ricardo Celada Chavez, por el cual solicita que este poder legislativo inicie procedimiento de declaratoria de procedencia penal en contra del ciudadano Fernando Miranda Blanco síndico municipal del ayuntamiento de Hermosillo, Sonora	Examen previo
1709	Iniciativa que presenta el diputado Carlos Ernesto Navarro López con proyecto de decreto mediante el cual se crea el protocolo de investigación para el delito	Justicia

de feminicidio en perspectiva de género en el estado de Sonora

Medición: Satisfacción del cliente gestión de correspondencia expedientes turnados a tiempo 82%, información veraz 93%

Conclusión: Ver OM2

ADMINISTRACIÓN DE PERSONAL

Puesto: Jefe de Recursos Humanos y Desarrollo Organizacional

Documento:

Evidencia:

Estructura orgánica publicada en la página Web del Congreso

Perfiles de Puesto:

Puesto	Descripción del Puesto	Analítico del Perfil del Puesto	Constancias de Talleres y cursos	Documentos Oficiales
Jefe depto.. Biblioteca y archivo	X	X	X	X
Gestor de atención ciudadana	X	X	X	X
Asistente administrativo de contabilidad y presupuesto	X	X	X	X
Coordinador eventos especiales	X	X	X	X
Especialista técnico de mantenimiento				

Programa de Capacitación. En abril de 2014, se realiza detección de necesidades y se determina la realización de un diplomado de desarrollo de habilidades directivas, para 2015 se bajará a nivel de talleres al personal operativo. Se cuenta con personal que ha sido promovido a diferentes puestos, de acuerdo con su reglamento de escalafón, el jefe de área es responsable de la inducción de su personal.

Medición: Ver objetivos en el apartado de este informe.

Conclusión: Se cumple con la norma y sus procedimientos

COORDINACIÓN Y PLANEACIÓN DE EVENTOS: 4.1, 5.3, 5.4.1, 5.5.3, 6.4, 7.1, 7.2, 7.5.1, 7.5.2, 7.5.3, 7.5.4, 7.5.5, 8.3, 8.2.3, 8.2.4, 8.5.2, 8.5.3

Puesto: Coordinadora de eventos especiales

Documento: Eventos especiales

Evidencia

Servicios de eventos realizados (de inicio a fin), logística de eventos (cafetería), visitas guiadas y asesoría de eventos (solicitan apoyo en información para eventos).

Se observa una solicitud única para los eventos, contiene la información de equipos, materiales y servicios requeridos para los eventos, así como también las firmas de autorización y notificación de las áreas involucradas.

Se observa la carpeta de las cartas de visitas guiadas con 19 solicitudes de diversos colegios, se calendariza la visita, La carpeta contiene también solicitudes por medio del formato o escritos particulares, todos ellos se encuentran correctamente archivadas.

Medición: Ver objetivos en el apartado de este informe.

Conclusión: Se cumple con la norma y sus procedimientos

DIPUTADO INFANTIL: 4.1, 5.3, 5.4.1, 5.5.3, 6.4, 7.1, 7.2, 7.5.1, 7.5.2, 7.5.3, 7.5.4, 7.5.5, 8.3, 8.2.3, 8.2.4, 8.5.2, 8.5.3

Puesto: Coordinadora de eventos especiales

Documento:

Evidencia

Se trabaja en conjunto con las instituciones de Instituto Nacional Electoral, Instituto Estatal Electoral, Secretaría de Educación y Cultura el Congreso, se invita por convocatoria, se calendariza el programa de actividades de acuerdo con el programa escolar, empieza en octubre del año previo al evento, Evento que establece la forma de elección, capacitación y participación de los niños en el evento del congreso.

Se observa memoria fotográfica del 2007 y trípticos de diferentes años del diputado infantil. Y Reglamento electoral

para la elección de los diputados infantiles.

Medición: Ver objetivos en el apartado de este informe.

Conclusión: Se cumple con la norma y sus procedimientos

CONTROL PRESUPUESTAL: 4.1, 5.3, 5.4.1, 5.5.3, 6.4, 7.1, 7.2, 7.5.1, 7.5.2, 7.5.3, 7.5.4, 7.5.5, 8.3, 8.2.3, 8.2.4, 8.5.2, 8.5.3

Puesto: Asistente administrativo de contabilidad

Documento: Resguardo De Documentación Comprobatoria

Evidencia

RESGUARDO DE DOCUMENTACIÓN COMPROBATORIA

Folio	Fecha	Tipo de pago	Documentación
2182	Abril 2014	Joel Crisantos Aespuru Valenzuela	Oficio apoyo, recibo, IFE
2196	Abril 2014	Grupo Cota Cuevas, S. A. de C. V.	Facturas del proveedor
2692	Abril 2014	José de Jesús Soto Duran	Oficio apoyo, recibo, IFE, foto de entrega
3505	Mayo 2014	Reposición Fondo Revolvente, pago de Viáticos	Hoja de relación de empleados a quienes se les pagaron viáticos
3515	Mayo 2014	José Luis Mellado, reembolso de comisión de apoyo al diputado	Comprobantes de gasolina y casetas

Se archivan por año, en carpetas que se encuentran identificadas con # de carpeta, los folios que contiene, mes que corresponde a las órdenes de pago.

Medición:

Objetivos de calidad	2do. Trimestre		3er trimestre	
	Teórico	Real	Teórico	Real
Gastos por comprobar	85%	96.72%	85%	96.15
Recepción de ingresos	85%	100%	85%	100%
Resguardo de la información comprobatoria	85%	90.56	85%	93.2%

Recepción de Ingresos

Puesto: Subdirector de control presupuestal y contabilidad

Documento: Recepción de Ingresos

Evidencia

Se recibe un calendario producto de la aprobación del presupuesto de egresos, con ello se emiten los recibos para trámite de pago

Folio	Monto	Mes que corresponde	Firmas	Distribución por dependencia
024/2014	27,415,275.00	Octubre 2014	X	X
46053	36,900,000.00	2da noviembre 2014	X	X
35685	28,4852.5293	1er septiembre 2014	X	X

Medición: Ver objetivos arriba

Conclusión: Se cumple con la norma y sus procedimientos

EVALUACIÓN FINANCIERA: 4.1, 5.3, 5.4.1, 5.5.3, 6.4, 7.1, 7.2, 7.5.1, 7.5.2, 7.5.3, 7.5.4, 7.5.5, 8.3, 8.2.3, 8.2.4, 8.5.2, 8.5.3

Puesto: Director de Evaluación y Auditoria

Documento: Evaluación Financiera

Evidencia:

Recepción de información financiera mensual, que se evalúa y emite informe de evaluación son 2 dependencias Oficialía Mayor y Instituto Superior de Auditoria y Fiscalización (ISAF) ellos envían mensual y la evaluación es trimestral para observar la evaluación del ejercicio programático (metas y objetivos) y otra para el ejercicio presupuestal para verificar el cumplimiento del ejercicio del presupuesto. En caso de observaciones se da seguimiento en la siguiente evaluación.

Se observa un calendario de cumplimiento de programa con fechas programadas y fechas reales, así como el número de oficio con el que es entregada la evaluación correspondiente, se observa tercer trimestre 2014

Dependencia	Entrega información		Entrega Evaluación		Oficio
Oficialía Mayor prog. y pres.	20/10/2014	16/10/2014	27/10/2014	23/10/2014	223/14
ISAF	09/10/2014	09/10/2014	16/10/2014	16/10/2014	211/14

Se observan los expedientes correspondientes, las fechas establecidas, el contenido de la documentación y el número de oficio de entrega, coinciden con la información de la tabla anterior

Cuentan con una Guía de Índices, Marcas y Llamadas de Auditoría de febrero 2013.

Medición: Ver objetivos en el apartado de este informe.

Conclusión: Se cumple con la norma y sus procedimientos

AUDITORÍA ADMINISTRATIVA: 4.1, 5.3, 5.4.1, 5.5.3, 6.4, 7.1, 7.2, 7.5.1, 7.5.2, 7.5.3, 7.5.4, 7.5.5, 8.3, 8.2.3, 8.2.4, 8.5.2, 8.5.3

Puesto: Director de Evaluación y Auditoría

Documento:

Evidencia

Se tienen 35 procesos administrativos que deben auditarse, con la elaboración de un programa de auditoría anual que es enviado a la dependencias y 3 días antes se envía oficio de notificación de auditoría y oficio de asignación al auditor.

Se trabaja con un formato de cumplimiento del programa de trabajo, donde se encuentran identificadas las auditorías a realizarse en Oficialía Mayor y el ISEF, fechas programadas, realizadas, números de oficios y seguimientos de auditorías en caso necesario.

Se observa auditoría mantenimiento correctivo y preventivo de equipo de cómputo de la oficialía mayor realizada el 9 de mayo 2014 con 2 seguimientos 16 de mayo 2014 y 23 de mayo 2014, con los oficios correspondientes, informes y papeles de trabajo de auditoría

Medición: Ver objetivos en el apartado de este informe. **Conclusión:** Se cumple con la norma y sus procedimientos

COMUNICACIÓN SOCIAL: 7.2, 7.5.1, 7.5.2, 7.5.3, 7.5.4, 7.5.5, 8.3, 8.2.3, 8.2.4, 8.5.2, 8.5.3

Puesto: Reportera de Radio y coordinación de monitoreo, Reportera de Sesiones del Pleno

Documento: Síntesis informativa y monitoreo de radio y televisión; Boletín Informativo

Evidencia

Monitoreo, subcontratado que elabora diariamente un monitoreo en radio y televisión, si existen alertas se activa una estrategia. El monitoreo en prensa para la síntesis informativa se lleva a cabo en comunicación social,

Se observa la síntesis informativa del 28 de noviembre que fue subida a la página Web 8:56 am.

Se observa el monitoreo del 23 de septiembre, electrónico con 5 carpetas: reporte congreso radio y tv matutino, mediodía y vespertino. De ellos se observó el reporte de mediodía encontrándose la información completa.

Se muestra la síntesis informativa del 18 de noviembre, se observa dificultad para encontrarla en el medio electrónico, así como también para encontrar la misma síntesis en papel que se ubicaba en columnas de papel en documentos no están identificados, la síntesis en papel no presentó la misma secuencia informativa que la síntesis electrónica.

Boletín Informativo, informar las actividades del poder legislativo, se elabora boletín se sube a la página del congreso y se manda a los medios.

Boletín del 23 de septiembre, apertura de sesión de trabajo del primer periodo del tercer año de ejercicio constitucional y los trabajos realizados y el envío electrónico enviado a los medios

Medición: Ver objetivos en el apartado de este informe. Oportunidad por Producto de Síntesis Informativa Diaria, mínimo 86% logrado 95%. Número de boletines emitidos a tiempo/ Número de boletines elaborados por cobertura de eventos y sesiones cumplimiento 88% y Número de boletines correctos/ número de boletines elaborados 100%

Conclusión: Ver O3

Aspecto a Evaluar	Evidencias Presentadas	Resultado de la Evaluación	Cumple		Hallazgo
			Sí	No	

<p>Revisión por la Dirección</p>	<p>Se cita por escrito, se elabora una lista de asistencia, se llevan a cabo trimestralmente Se observa la Minuta de reunión de revisión por la dirección abril 2014, con temas como resultados de auditoría, seguimiento de acciones correctivas, medición de la satisfacción del cliente, desempeño de los procesos y conformidad con el servicio (objetivos de calidad), revisión de asuntos pendientes, asuntos generales. En dicha minuta se observa que se incluyen acciones tomadas para aquellos que requieren acciones</p>	<p>Se considera adecuado el proceso de auditoría interna. Se entrevista a la coordinadora de gestión quien muestra el compromiso de mejorar el desempeño de sus auditores internos, y cuidar la imparcialidad y objetividad de sus auditorías. Se observa también la elaboración de listas de verificación, adecuadas a sus procesos</p>	<p>X</p>		<p>OM1</p>
<p>Auditoría Interna</p>	<p>Se realiza en conformidad con su procedimiento, participan auditores internos para revisar los puntos establecidos por ISO 9001 y su Sistema de Gestión de la Calidad Se cuenta con 6 auditores, seleccionados y calificados para realizar las auditorías. Se observa el programa de auditorías 2014 y 2 muestras de auditoría. Auditoría a Infraestructura, realizada el 19-11-2014, con 3 observaciones. Auditoría a Gestión de Recursos Materiales, realizada el 4 de noviembre de 2014. Con una observación</p>	<p>Se observa un proceso planeado y estructurado, cumple con la normativa ISO 9001.</p>	<p>X</p>		<p>C</p>
<p>Acciones Correctivas y Preventivas</p>	<p>Se cuenta con un proceso de acciones correctivas, que menciona el registro de acciones correctivas del SGC, a las cuales se les da seguimiento trimestral. El seguimiento de abril a junio 2014, cuenta con 12 acciones correctivas abiertas de 15</p>	<p>Se cumple con la normatividad y con la establecido en su SGC.</p>	<p>X</p>		<p>C</p>

OBJETIVOS, METAS Y PROGRAMAS CLAVE PARA EL SISTEMA DE GESTION							
No.	Descripción del(os) Objetivo(s), Meta(s) O Programa(s)	Formula	Meta	Resultado de la Evaluación	Cumple		Hallazgo
					XSi	No	

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	Evaluaciones realizadas por el ITIES	100%	Julio	Agosto	Septiembre	X	C
		Solicitudes resueltas según el tiempo que marca la Ley/ #solicitudes	90%	no hubo observaciones				
		Información entregada conforme a lo solicitado / # Encuestados	90%	100%	100%	100%		
2	Asegurar una cobertura oportuna y productos comunicativos claros y confiables.	Número de productos o servicios realizados a tiempo/ Número de servicios o productos	85%	100%	80%	88%	X	C
		Servicios o productos conformes / servicios brindados	85%	100%	100%	100%		
		Número de productos o servicios realizados a tiempo/ Número de servicios o productos	85%	100%	100%	100%		
		Servicios o productos conformes / servicios brindados	85%	100%	100%	100%		
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	Número de productos o servicios realizados a tiempo/ Número de servicios o productos	90%	97%	96%	91%	X	C
		Servicios o productos conformes / servicios brindados	90%	97%	96%	91%		
		Número de productos o servicios realizados a tiempo/ Número de servicios o productos	90%	100%	100%	97%		
		Servicios o productos conformes / servicios brindados	90%	100%	100%	100%		
4	"Contribuir, mediante la realización de auditorías y evaluaciones oportunas y eficaces del proceso administrativo y financiero de este poder, para que las observaciones que se hacen a las cuentas públicas del Congreso del Estado, no excedan de las 10 observaciones por cuenta pública verificada".	Observaciones hechas a la cuenta publica actual / observaciones echas a la cuenta publica anterior	100%	100%			X	C
		Sugerencias atendidas / sugerencias presentadas	100%	100%				
5	"Atender con calidad y calidez a la ciudadanía proporcionando la información y orientación necesaria para cumplir satisfactoriamente con la solicitud de atención."	# de personas satisfechas con la atención / #encuestados	80%	100%	100%	100%	X	C
		# de personas satisfechas con la información y orientación / # encuestados	80%	93%	89%	90%		
6	"Garantizar los servicios de consulta de manera amable y oportuna para satisfacer las necesidades de información de los usuarios"	Consultas disponibles / # encuestados	90%	100%	100%	100%	X	C
		Documentos Históricos entregados en tiempo / Doctos. Solicitados	90%	100%	100%	100%		
		Consultas actualizadas / #encuestados	90%	100%	100%	100%		
7	"Garantizar la realización efectiva de los eventos que realiza el Congreso"	Usuarios satisfechos / # encuestados	90%	100%	100%	100%	X	C
8	"Recuperar por lo menos el 70% de los gastos por comprobar conforme a los plazos establecidos , al cierre del informe trimestral"	Comprobación recuperada en el tiempo establecido / Monto Otorgado	70%	96%			X	C
9	Cumplir con los tiempos establecidos para el pago oportuno de los tramites gestionados"	Trámites pagados en tiempo / trámites solicitados		26%	51%	89%	X	C
		Trámites pagados en tiempo / trámites solicitados	80%	98.44%				
		Numero de pagos entregados en tiempo / numero de órdenes de pago en caja		46%	64%	51%		
10	Proporcionar oportunamente servicios de transporte para el desarrollo de las actividades legislativas"	Servicios proporcionados oportunamente / Servicios solicitados	80%	100%	100%	100%	X	C
11	Garantizar que la correspondencia turnada a Comisiones, sea oportuna y veraz"	Correspondencia entregada tiempo / # encuestados	100%	82%			X	C
		Correspondencia entregada de conformidad para dictaminar / #encuestados		93%				

12	“Fortalecer la difusión de los valores de la cultura de la participación democrática y de la función e importancia del trabajo de los diputados dentro del Congreso del Estado”	# de diputados infantiles electos que conocen la importancia de la participación y su efecto en la elección de representantes / # de diputados infantiles electos	90%	89% en el 2013 (anual en proceso 2014)			X		C
		# de diputados infantiles electos que conocen la función legislativa / # de diputados infantiles electos	90%	94% en el 2013 (anual en proceso 2014)					
13	“Salvaguardar la vida de los trabajadores y ciudadanos que acuden al Congreso del Estado, así como, apoyando al personal mediante acciones encaminadas a la Protección Civil, para la prevención o ante la ocurrencia de una emergencia o desastre”	Observaciones solventadas / observaciones realizadas por la UEPC	80%	100% (Semestral. Corresponde al semestre enero-Junio)			X		C
14	Implementar un programa de capacitación para el desarrollo de habilidades y conocimientos de todo el personal del SGC”	Necesidades de capacitación atendidas / necesidades de capacitación detectadas	80%	100%			X		C
15	Responder a las solicitudes de asesoría y/o apoyo informático	No. solicitudes recibidas / No. asesorías - apoyos realizados	90%	100% 100% 100%			X		C
16	Elaboración de la nómina de pago quincenal	Nominas entregadas en tiempo/nominas elaboradas	100%	100% 100% 100%			X		C
17	Contratación de personal idoneo para una vacante	Plazas vacantes / plazas contratadas	100%	No hubo altas de personal			X		C
18	Satisfacer las necesidades en materia de adquisiciones	solicitudes de compra atendidas / solicitudes recibidas	80%	100% 100% 100%			X		C
19	Adecuado registro y control de bienes muebles	Resguardos firmados / resguardos generados (2013)	100%	93%			X		C
		Inventarios físicos realizados/inventarios físicos programados (2013)	100%	100% (Semestral. Corresponde al semestre enero-Junio)					
20	Obtener la mejor oferta en precio, calidad y servicio	No. de contratos adjudicados / No. de contratos a adjudicar	80%	100% (anual 2014)			X		C
21	Mantener una distribución ordenada y planeada de los recursos	Recepción de ingresos / solicitudes de pago	100%	100% 100% 100%			X		C
22	Control efectivo de los egresos	Resguardo de documentación comprobatoria	90%	93%			X		C
23	Efectuar el mantenimiento mayor de los inmuebles	Actividades de mantenimiento realizadas / actividades programadas	90%	100%			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. Infraestructura (Control de activos fijos, mantenimiento mayor del inmueble, asesorías y apoyos de informática y protección civil)	6.3				
2. Gestión de Correspondencia para apoyo legislativo, Información Pública y Control Presupuestal	7.1, 7.5				
3. , Reclutamiento, selección y contratación	6.2				

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

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):

Otorgar Mantener Modificar

La Certificación del (los) Sistema(s) de Gestión.

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.

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
Quím. María Yolanda Mejía Gómez	Ing. Jesús Ramón Moya Grijalva