



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

Hoja: 1 de 14
Fecha de revisión: 15/08/2011
Revisión número: 01
Código: SGCP04F06
Fecha de aprobación: 27/04/2009

INFORME DE AUDITORÍA

Número de auditoría: 23

FECHA DE ELABORACIÓN DEL INFORME
14 DE JULIO 2015

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 auditoría 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: Alta Dirección

REALIZACION Y SUSTANTIVOS: Comunicación, Asesorías y Apoyos de Informática, Protección Civil, 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.



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: 09-12-2017

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 14
Fecha de revisión: 15/08/2011
Revisión número: 01
Código: SGCP04F06
Fecha de aprobación: 27/04/2009

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

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
O	8.4.	<p>Observación 1 Durante el primer trimestre del 2015 se realizaron 70 servicios de informática todos reportados ante la alta dirección como cumplidos al 100 por ciento, sin especificar alguna otra información que pudiera proporcionar evidencia para la toma de decisiones, se observó que la mayoría de las asesorías brindadas están relacionadas con: problemas de impresión, cables desconectados, instalaciones de tinta, subir información a la página web (más del 50%), tampoco se especifica cuantos servicios de esos son de origen externo e interno.</p> <p>8.4. (Norma ISO 9001:2008) La organización debe determinar, recopilar y analizar los datos apropiados para demostrar la idoneidad y la eficacia del sistema de gestión y para evaluar donde puede hacerse la mejora continua de la eficacia del sistema de gestión de calidad. Esto debe incluir los datos generados del resultado del seguimiento y medición de cualesquiera de otras fuentes pertinentes.</p> <p>Por no contar con un adecuado análisis de datos, no se puede detectar cuales son los problemas más recurrentes para buscar soluciones de fondo, como por ejemplo detectar la falta de capacitación en el personal en materia de uso de equipos de computo, recurrencia en las fallas de equipos ya obsoletos, diagnósticos, cargas de trabajo hacia los equipos externos. Situación que no permite realizar mejoras puntuales a necesidades específicas de los usuarios.</p>



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: 09-12-2017

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 14
Fecha de revisión: 15/08/2011
Revisión número: 01
Código: SGCP04F06
Fecha de aprobación: 27/04/2009

O 02

Observación 2.-En Informática cuentan con un registro (control de IPS) de 133 equipos de computo propiedad del Congreso del estado y que se encuentran en funcionamiento, desde el 2013 se encuentran en proceso de identificación e inventario de cada uno de los equipos, a la fecha llevan 33 equipos inventariados donde registran marca, serie, modelo y nombre del usuario. En el departamento de adquisiciones tienen en su activo un total de 216 equipos en funcionamiento, lo que refleja una falta de interacción de procesos.

Introducción 0.2. (Norma ISO 9001:2008) para que la organización funcione de manera eficaz, tiene que determinar y gestionar numerosas actividades relacionadas entre si. Una ventaja del enfoque basado en procesos es el control continuo que proporciona sobre los vínculos entre los procesos individuales dentro del sistema de procesos, así como su combinación e interacción.

Al no existir una adecuada interacción de procesos entre las compras realizadas y el equipo de computo inventariado por el proceso de informática, se puede ocasionar que existan equipos de computo obsoletos, que no se realicen las planeaciones de mantenimiento de manera adecuada, que no se cumplan con las metas establecidas e inventarios ineficientes por no contar con la información real de la infraestructura, de la misma manera, no se puede mejorar la capacidad de cumplimiento por la falta de información apropiada.



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: 09-12-2017

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: 4 de 14
Fecha de revisión: 15/08/2011
Revisión número: 01
Código: SGCP04F06
Fecha de aprobación: 27/04/2009

O 7.1.

Observación 3.-

El procedimiento de protección civil se lleva a cabo conforme a lo planeado, donde se establecen las actividades a realizar para garantizar la eficacia y la mejora continua. Se tienen programados 3 simulacros al año, de los cuales, uno se llevó a cabo el 27 de Febrero del 2015, otro se tiene programado para el 19 de Septiembre y el tercero sin fecha definida para finales de noviembre o principios de diciembre del presente año.

Así mismo, se llevan a cabo las verificaciones mediante la bitácora de inspección y seguimiento de riesgos, donde se observó que efectivamente se realizan dichas revisiones, tal como se denotó en las lámparas No. 27, 36 y 01 que se encuentran en perfectas condiciones; sin embargo, la lámpara de la azotea no funciona, aunque ya fue informado por parte del responsable del desperfecto. De igual forma se revisaron los señalamientos, detectores de humo y extintores, los cuales están situados de manera correcta y con los servicios realizados el pasado mes de abril de este año; sin embargo, se observó que todos los hidrantes presentan la presión correcta, excepto el hidrante del 1er. Piso (a un lado del elevador) que no funciona el manómetro y presenta la presión en “cero”

7.1. (Norma ISO 9001) 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.



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: 09-12-2017

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: 5 de 14
Fecha de revisión: 15/08/2011
Revisión número: 01
Código: SGCP04F06
Fecha de aprobación: 27/04/2009

o 7.5.1

Observación 4.-

Se evidencia el incumplimiento en el plazo para la comprobación de gastos en los siguientes casos:

1.- Solicitud de gastos por comprobar 2343 del 11/Mar/2015 del Empleado por un importe de \$ 2,000.00, y vale para comprobación 022, de la misma fecha; se paga el 12/Mar/2015; la comprobación no se efectúa y se envía oficio de reporte de descuento el día 04/Jun/2015, lo que representa 55 días hábiles posteriores (Plazo establecido, 15 días hábiles).

2.- Solicitud de gastos por comprobar 2229 del 10/Mar/2015 del Diputado por un importe de \$ 102,000.00, y vale para comprobación 019, de misma fecha; se paga el mismo día de la solicitud; la comprobación se realiza el día 09/Jun/2015, 60 días hábiles posteriores a la recepción de los recursos (Plazo establecido, 45 días hábiles).

“La organización debe planificar y llevar a cabo la producción y la prestación del servicio bajo condiciones controladas”. La falta de comprobación oportuna de los gastos por comprobar, pudiera ocasionar, rezagos importantes, pérdidas financieras y registros contables extemporáneos. **Requisito 7.5.1**



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: 09-12-2017

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: 6 de 14
Fecha de revisión: 15/08/2011
Revisión número: 01
Código: SGCP04F06
Fecha de aprobación: 27/04/2009

o	5.6	<p>Observación 5.</p> <p>De acuerdo a las “Actas de Sesiones Trimestrales de Comité de Calidad” verificadas, de las últimas cuatro sesiones que se debieron haber realizado, solo una se llevo a cabo en el periodo planificado:</p> <table border="1"><thead><tr><th>No. de acta</th><th>Periodo revisado</th><th>Fecha de sesión</th><th>Planificación</th></tr></thead><tbody><tr><td>3 de 2014</td><td>2do. Trimestre 2014</td><td>01/Oct/2014</td><td>Julio 2014</td></tr><tr><td>4 de 2014</td><td>3er. Trimestre 2014</td><td>27/Oct/2014</td><td>Octubre 2014</td></tr><tr><td>1 de 2015</td><td>4to. Trimestre 2014</td><td>04/Mar/2015</td><td>Enero 2015</td></tr><tr><td>2 de 2015</td><td>1er. Trimestre 2015</td><td>No se ha realizado</td><td>Abril 2015</td></tr></tbody></table> <p>“La alta dirección debe revisar el sistema de gestión de la calidad de la organización, a intervalos planificados, para asegurarse de su conveniencia, adecuación y eficacia continuas”. El no realizar las revisiones al sistema de gestión de calidad de manera oportuna, ponen en riesgo la continuidad exitosa del mismo. Requisito 5.6 y 5.6.1.</p>	No. de acta	Periodo revisado	Fecha de sesión	Planificación	3 de 2014	2do. Trimestre 2014	01/Oct/2014	Julio 2014	4 de 2014	3er. Trimestre 2014	27/Oct/2014	Octubre 2014	1 de 2015	4to. Trimestre 2014	04/Mar/2015	Enero 2015	2 de 2015	1er. Trimestre 2015	No se ha realizado	Abril 2015
No. de acta	Periodo revisado	Fecha de sesión	Planificación																			
3 de 2014	2do. Trimestre 2014	01/Oct/2014	Julio 2014																			
4 de 2014	3er. Trimestre 2014	27/Oct/2014	Octubre 2014																			
1 de 2015	4to. Trimestre 2014	04/Mar/2015	Enero 2015																			
2 de 2015	1er. Trimestre 2015	No se ha realizado	Abril 2015																			
o	4.2.3.	<p>Observación 6. Los formatos: SGCP07F01 “Oficio para Citar a Reunión”; SGCP07F03 “Minuta-Informe de Reunión”; SGCP07F06 “Control y Seguimiento de Revisión de Indicadores”; y, SGCP07F07 “Lista de Asistencia” que registra el procedimiento SGCP07 “Para la Alta Dirección”, revisión 08 de fecha 5 de abril de 2014, no presentan la última versión autorizada “09-12-2017 del logo de ATR”. “Los documentos requeridos por el sistema de gestión de la calidad deben controlarse, para:.... c) asegurarse de que se identifican los cambios y el estado de la versión vigente de los documentos,...”. El hecho de no llevar a cabo los cambios en los procedimientos, puede ocasionar que no se asegure la utilización de las versiones vigentes. Requisito 4.2.3, Inciso c).</p>																				



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: 09-12-2017

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: 7 de 14
Fecha de revisión: 15/08/2011
Revisión número: 01
Código: SGCP04F06
Fecha de aprobación: 27/04/2009

o		<p>Observación 7. El procedimiento documentado SADP04 "Gastos por Comprobar" revisión 08 de fecha 12 de septiembre de 2011, muestra en los formatos SADP04F01 "Vale para Comprobación de Gastos", y SADP04F02 "Caratula de Comprobación de Gastos", la última versión "09-12-2017 del logo de ATR", modificación llevada a cabo recientemente pero que no se encuentra registrada en el "Control de Cambios y Mejoras" del mismo procedimiento. "Los documentos requeridos por el sistema de gestión de la calidad deben controlarse, para:.... c) asegurarse de que se identifican los cambios y el estado de la versión vigente de los documentos,...". El hecho de no registrar los cambios realizados en los procedimientos, evidencia la falta de control en la evolución del procedimiento, y puede ocasionar que no se asegure la utilización de las versiones vigentes. Requisito 4.2.3, Inciso c).</p>
0	7.3.2	<p>Observación 8. Se determinan inconsistencias en relación al establecimiento de los requisito legales y reglamentarios, en los siguientes casos:</p> <p>1.- Los documentos externos: "Norma Operativa de Gastos por Comprobar" y "Norma Relativa a los Requisitos Legales y Reglamentarios de la Documentación Comprobatoria", enlistan los requisitos que establecen los Artículos 29 y 29 "A" del Código Fiscal de la Federación, mismos que no se encuentran actualizados con las reformas llevadas a cabo a dicho Código en el año 2014.</p> <p>2.- El documento controlado SADP04F01 "Vale para Comprobación de Gastos", establece <u>15 días naturales</u> para la presentación de la comprobación de gastos de empleados y funcionarios del Congreso del Estado, plazo que difiere con los <u>15 días hábiles</u> que establece la "Norma Operativa de Gastos por Comprobar".</p> <p>"Deben determinarse los elementos de entrada relacionados con los requisitos del producto y mantenerse registros. Estos elementos de entrada deben incluir:.... b) los requisitos legales y reglamentarios aplicables,... Los elementos de entrada deben revisarse para comprobar que sean adecuados. Los requisitos deben estar completos, sin ambigüedades y no deben ser contradictorios". Es necesario se verifique antes de la entrega de los productos la congruencia y actualización de la reglamentación interna con los procedimientos y documentos externos. Requisito 7.3.2.</p>





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

Hoja: 8 de 14
Fecha de revisión: 15/08/2011
Revisión número: 01
Código: SGCP04F06
Fecha de aprobación: 27/04/2009

o	4.2.3.	<p>Observación 9. El procedimiento documentado CTPP01 “Recepción de Ingresos” revisión 09 de fecha 24 de junio de 2014, muestra en los formatos CTPP01F01 “Solicitud de Pago”, y CTPP01F02 “Recibo de Pago”, la última versión “09-12-2017 del logo de ATR”, modificación llevada a cabo recientemente pero que no se encuentra registrada en el “Control de Cambios y Mejoras” del mismo procedimiento. “Los documentos requeridos por el sistema de gestión de la calidad deben controlarse, para:... c) asegurarse de que se identifican los cambios y el estado de la versión vigente de los documentos,...”. El hecho de no registrar los cambios realizados en los procedimientos, evidencia la falta de control en la evolución del procedimiento, y puede ocasionar que no se asegure la utilización de las versiones vigentes. Requisito 4.2.3, Inciso c).</p>
o	4.2.3.	<p>Observación 10. En el procedimiento P01 Licitaciones, P02, Compras Directas, cuentan con sus procedimientos que coinciden con la versión vigente en la página, misma que muestra las últimas actualizaciones, así mismo se observa que manejan un buen control sobre los mismos; sin embargo, no se han realizado los cambios en sus documentos respecto al logo de ATR y siguen utilizando el anterior donde ya venció su vigencia.</p> <p><i>“Los documentos requeridos por el sistema de gestión de la calidad deben controlarse.</i></p>
o	4.2.3.	<p>Observación 11. Se observó que el formato COMP03-F03 de revisión número 10, que utilizo el 30 de junio 2015 para el reporte de TV Vespertino, no coincide con el que se encuentra en la página de internet, ya que la revisión que se encuentra en la página es la número 13.</p> <p>Así como también el formato COM-P03-F01 se utiliza para para el resumen mensual de notas de la presidencia, según se observó en el resumen de notas del Diputado Presidente del mes de junio de 2015, cuando debiera ser el formato COM-P03-F02.</p> <p>Los documentos requeridos por el sistema de gestión de calidad deben controlarse. (Norma ISO: 9001-2008).</p> <p>Por no tener claramente identificadas las versiones de sus formatos e instructivos puede originar que no exista un buen control en las actualizaciones de los mismos.</p>



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: 09-12-2017

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: 9 de 14
Fecha de revisión: 15/08/2011
Revisión número: 01
Código: SGCP04F06
Fecha de aprobación: 27/04/2009

O	4.2.3	<p>Observación 12. Cuentan con todos los formatos más sin embargo el formato de préstamo de correspondencia GDGP01F01, no coincide con la versión publicada en la página de internet de fecha de revisión 03 de Octubre de 2012 y en su manejo diario utilizan fecha de revisión 12 de septiembre de 2012. Según préstamo de fecha 29 de junio de 2015, de folio número 2169,2507.</p> <p>De igual forma se observa que en el formato para la elaboración de carátula se utiliza carátula GDGP01/02 según muestra de correspondencia del 07 de julio del 2015 de folio 2604, debiéndose utilizar la versión SAD03P01/01 que es la que se encuentra publicada en la página de internet.</p> <p>Consecuente de lo anterior se denota que el formato de préstamo de correspondencia no cuenta con el llenado correcto según muestra de fecha de préstamo de 12 y 13 de mayo de 2014, así como también nos pudimos percatar que el formato de préstamo de correspondencia es utilizado para remitir folios a las Áreas del Congreso, según muestra de fecha préstamo 12 de Enero de 2015 al Área de Biblioteca del Congreso (Formato con Código GDGP01F01).</p> <p>Los documentos requeridos por el sistema de gestión de calidad deben controlarse. (Norma ISO: 9001-2008).</p> <p>Por no tener claramente identificadas las versiones de sus formatos e instructivos puede originar que no exista un buen control en las actualizaciones de los mismos, así como también cada formato debe ser utilizado según lo establece el procedimiento porque puede existir confusión de lo entregado.</p>
O	4.2.3	<p>Observación 13. Cuentan con todos los formatos más sin embargo el formato de registro de solicitudes económicas SAD-P02-F04 no coincide con la versión publicada en la página de internet de fecha de revisión del 10 de mayo de 2013 y en su manejo diario se utiliza el de fecha de revisión 25 de noviembre de 2013. Los documentos requeridos por el sistema de gestión de calidad deben controlarse. (Norma ISO: 9001-2008).</p> <p>Por no tener claramente identificadas las versiones de sus formatos e instructivos puede originar que no exista un buen control en las actualizaciones de los mismos.</p>



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: 09-12-2017

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: **10** de **14**
Fecha de revisión: 15/08/2011
Revisión número: 01
Código: SGCP04F06
Fecha de aprobación: 27/04/2009

OM	4	<p>Oportunidad de mejora 1.- En informática cuentan con un procedimiento de mantenimiento preventivo del equipo de computo que lo realizaba una empresa particular, pero a partir de mayo del presente año lo ha estado realizando el personal del área, donde establecen que los equipos se les dará servicio preventivo 2 veces al año. De mayo a la fecha se han realizado 58 servicios de 133 equipos que tienen registrados (43%), no tienen una planificación formal de tiempo y cantidad de equipos programados por día para poder cumplir con la meta de 2 servicios al año, dado que lo realiza el responsable de los apoyos en horarios con poca carga de trabajo y apoyado por un prestador de servicio social.</p> <p>4 b) (Norma ISO 9001:2008) para que una organización funciones de manera eficaz, tiene que determinar y gestionar numerosas actividades relacionadas entre si. b) cuando se utiliza dentro de un sistema de gestión de calidad enfatiza la importancia de: considerar los procesos que aporten valor.</p> <p>Pudiera incluirse en el alcance del sistema de gestión de calidad, procesos ya determinados e implementados como el mantenimiento preventivo del equipo de computo, para que se establezcan controles y programas de trabajo con tiempos y metas definidos, para mejorar la capacidad de cumplimiento.</p>
----	---	--



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: 09-12-2017

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: 11 de 14
Fecha de revisión: 15/08/2011
Revisión número: 01
Código: SGCP04F06
Fecha de aprobación: 27/04/2009

OM	8.2.3.	<p>Oportunidad de mejora 2. En informática cuentan con indicadores medidos en el primer trimestre con resultados del 100% de 78 servicios proporcionados de los cuales 38 son por asesorías y 40 de apoyos (en su mayoría relacionados con la información que se sube a la página web del Congreso). Dichos indicadores no cuentan con una meta establecida para garantizar la conformidad del servicios proporcionado como es el tiempo en que se deberá atender la solicitud. Datos que se tienen establecidos en el control que da origen a los indicadores, pero no se utiliza.</p> <p>8.2.3 (Norma ISO 9001: 2008) La organización debe aplicar métodos apropiados para el seguimiento, y cuando sea aplicable, la medición de los procesos del sistema de gestión. Estos métodos deben demostrar la capacidad de los procesos para alcanzar los resultados planificados.</p> <p>Al no contar con una meta que sirva como objetivo en relación al tiempo de respuesta o solución de la solicitud, se puede ocasionar que los resultados de las mediciones no sean apropiadas ya que las mediciones siempre se reflejaran al 100%, lo que no garantiza la capacidad del proceso para satisfacer necesidades en los usuarios.</p>
----	--------	---



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: 09-12-2017

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: 12 de 14
Fecha de revisión: 15/08/2011
Revisión número: 01
Código: SGCP04F06
Fecha de aprobación: 27/04/2009

OM	8.2.3.	<p>Oportunidad de mejora 3. Protección civil cuenta con 2 indicadores; “Observaciones Solventadas / Observaciones Realizadas por UPC”, las cuales se presentan al 100%, así como “Tiempo de la última evacuación / Tiempo de evacuación anterior” mismos que se miden de manera trimestral, donde se refleja que el tiempo de evacuación del último simulacro fue superior al anterior (1:30 / 1:35 min.)</p> <p>8.2.3. (Norma ISO 9001: 2008) 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 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.</p>
OM	8.2.2.	<p>Oportunidad de mejora 4. En cuanto a la percepción del cliente del proceso de protección civil, respecto a 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, se llevan a cabo la aplicación encuestas anualmente (la última fue en el mes de julio 2014)</p> <p>8.2.1. (Norma ISO 9001) 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.</p> <p>La percepción de seguridad y protección, el desenvolvimiento de los responsables de cada piso, así como equipos con los que cuentan los empleados y la ciudadanía que visita el Congreso del Estado, es la fuente principal de información para llevar a cabo mejoras en el procedimiento. Al no aplicar las encuestas de manera periódica y posterior a los simulacros, se corre el riesgo de no obtener la información que realmente nos sirva para llevar a cabo la toma de decisiones y los cambios necesarios para mejorar nuestro sistema de trabajo</p>



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: 09-12-2017

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: 13 de 14
Fecha de revisión: 15/08/2011
Revisión número: 01
Código: SGCP04F06
Fecha de aprobación: 27/04/2009

OM	53.	<p>Oportunidad de mejora 5. Se observó que una de sus políticas del procedimiento es que se le debe entregar al Presidente saliente la síntesis de notas generadas durante el periodo del cual estuvo al frente del Poder Legislativo, después de 5 días de concluir su gestión, mas sin embargo al Diputado del mes de mayo se le fue entregado el informe el día 11 de junio del año en curso, así como también al Diputado Presidente del mes de junio se le entrego el día 9 de julio del mismo año.</p> <p>La alta dirección debe asegurarse de que la política de calidad: a) es adecuada al propósito de la organización. . (Norma ISO: 9001-2008).</p> <p>Por no llevar a cabo una acción correctiva para identificar la causa que esta originado el incumplimiento de la política del procedimiento, puede originar el incumplimiento de metas.</p>
OM	6.3.	<p>Oportunidad de mejora 6. Cuentan con una buena organización dentro de sus áreas donde realizan las actividades diarias; sin embargo, se observó el área muy sucia y con mucha pelusa entre los muebles y el piso. También se observó que el aire acondicionado no es suficiente para el área, lo que afecta a los equipos de computo debido a que apagan el aire acondicionado cuando sienten frio en el área de Comunicación Social</p>

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.

C

Recomendaciones

Reforzar el cierre de los hallazgos de las auditorías internas y externas, y el compromiso de la alta dirección para fortalecer la participación de los dueños de procesos en las reuniones de apertura.

CONCLUSIÓN



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: 09-12-2017

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: 14 de 14
Fecha de revisión: 15/08/2011
Revisión número: 01
Código: SGCP04F06
Fecha de aprobación: 27/04/2009

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:
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: 09-12-2017

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