



INFORME DE AUDITORÍA
INF-0001/2016

FECHA:	05/10/2016
NORMATIVIDAD DE REFERENCIA	NMX-CC-9001-IMNC-2015

Dueños de procesos auditados: Lic. Paula Patricia Galaz Reyes, Jefe de Departamento de Eventos Especiales, Ing. Jesús Ramón Moya Grijalva, Director General de Administración, Lic. Alberto Nevárez Grijalva, Director General de Comunicación Social, Lic. Alma Lizeth Salazar Mendoza, Jefa de Departamento de Información Pública, Ing. Miguel Ángel Villalba Vazquez, Director General de Auditoría y Evaluación

Cumplimiento del objetivo de la auditoría	Res.
Se cumplió de acuerdo a lo establecido en el plan de Auditoría	C
Cumplimiento del plan de auditoría	
Se cumplió de acuerdo a lo planeado: No se pudo auditar el proceso de Eventos Especiales por encontrarse la oficina cerrada por remodelación. así como el proceso de protección civil dado que el dueño de proceso se encontraba fuera de la ciudad.	C
Confirmación del alcance de auditoría:	
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. Gestión de Recursos Materiales, Administración de Personal, Infraestructura y Control Presupuestal.	C

Resultados:

Criterio	Descripción	Res.
4.1.	Los procesos del SGC no tienen determinadas las cuestiones que afectan los procesos ni la forma de darle seguimiento. "La organización debe determinar las cuestiones externas e internas que son pertinentes para su propósito y su dirección estratégica, y que afectan a su	O

	<p>capacidad para lograr los resultados previstos de su sistema de gestión de calidad. La organización debe realizar el seguimiento y la revisión de la información sobre estas cuestiones externa e internas"</p> <p>El no determinar factores que pueden afectar a los proceso puede ocasionar que los procesos del SGC no logren los resultados esperados.</p>	
4.2.	<p>No se tienen determinadas cuales son las cuestiones internas y externas que puedan influir con el propósito de dar el servicio conforme a lo establecido</p> <p>4.1.- La organización debe determinar las cuestiones internas y externas que son pertinentes para el propósito y su dirección estratégica, y que afectan a su capacidad para lograr los resultados previstos de su sistema de gestión de la calidad.</p> <p>Al no contar con información respecto al contexto que afecte su proceso, existe el riesgo de dar un servicio que no cumpla con las expectativas establecidas en el proceso..</p>	O
4.1.1.	<p>No cuenta con un análisis que identifique los riesgos que se tienen al desarrollar su proceso; no cuenta con información que arroje otros requisitos que son necesarios para dar el servicio ni llevan a cabo el seguimiento de los mismos, ni tiene determinadas las entradas y salidas de su proceso.</p> <p>La organización debe determinar los procesos necesarios para el sistema de gestión de calidad y su aplicación a través de la organización y debe:</p> <p>a. determinar entradas y salidas esperadas en el proceso</p> <p>f). abordar los riesgos y oportunidades determinados de acuerdo a los requisitos del apartado 6.1.</p> <p>Por no contar con la información que arroje los riesgos ni la forma de cómo resolver un imprevisto, se puede entregar un servicio que no cumpla con todos los requisitos necesarios para tal fin, así como no poder verificar los resultados esperados del proceso.</p>	O
7.1.6.	<p>No se tienen registro el conocimiento que en ocasiones se adquiere durante las actividades diarias, como situaciones de éxito o fracaso y/o lecciones aprendidas, que son útiles para lograr la conformidad del servicio y mejorar el desarrollo de los procesos.</p> <p>La organización debe determinar los conocimientos necesarios para la operación de sus procesos y para lograr la conformidad de los productos y servicios. Estos conocimientos deben mantenerse y ponerse a disposición en la medida en que sea necesario.</p> <p>Por no tener documentado el conocimiento adquirido a través de la experiencia y el tiempo, se puede ocasionar que no se tomen en cuenta posibles casos de éxito en el desarrollo del proceso.</p>	O
8.7.	<p>La mayoría de los proceso no tiene un control de los servicios que se pudieran entregar de manera no conforme con los requisitos establecidos, aún cuando el servicio haya sido otorgado y aceptado.</p> <p>La organización debe asegurarse de que las salidas que no sean conformes con sus requisitos se identifican y se controlan para prevenir su uso o entrega no intencionada.</p> <p>Si la organización no cuenta con un control de los servicios otorgados con algún incumplimiento, no se podrán identificar, ni dar información al cliente al respecto antes de entregar el servicio, ni llevar ningún tipo de control respecto a los mismos.</p>	O
9.1.1.	<p>No se tienen determinadas los aspectos a los que debe darse seguimiento y/o medición. Se tiene en seguimiento un proyecto para actualizar indicadores, pero a la fecha se tienen aun los indicadores sin actualizar.</p> <p>9.1.1. "La organización debe determinar ; a) que necesita seguimiento y medición, b) métodos de seguimiento, medición, análisis y evaluación necesarios para asegurar resultados válidos"</p> <p>Si no se tiene un seguimiento y medición de los servicios, se corre el riesgo de insatisfacción del servicio y de pérdida de oportunidad de mejora del sistema.</p>	O
9.1.2.	<p>La mayoría de los procesos tienen determinada la aplicación de encuestas</p>	O

como metodología para obtener percepción del cliente, situación que no les ha funcionado correctamente, dado que el muestreo obtenido es muy bajo y es complicado poder recopilar la información.

9.1.2. "La organización debe realizar el seguimiento de las percepciones de los clientes del grado en que se cumplen sus necesidades y expectativas."

Por no tener clara y bien definida la metodología real y eficaz para obtener la percepción del cliente se esta corriendo el riesgo de no tener información actualizada sobre los resultados del proceso, ni se garantiza que las decisiones que se estén tomando del proceso no sean las mas adecuadas para la mejora.

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.

Agradecimientos:

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.

Áreas de oportunidad:

La herramienta de comunicación: Sistema de Gestión Documental y Archivos, esta contribuyendo a mejorar y formalizar la comunicación interna, de igual manera transparente los tramites y agiliza el desarrollo de los procesos. implementarla en todo los usuarios del poder legislativo, indudablemente contribuiría a tener un mejor control de las actividades.

Durante el desarrollo de la auditoría, el equipo auditor trabajo en conjunto con los dueños de procesos en guiarlos para la determinación e implementación de riesgos, en este sentido los dueños de procesos tienen bien determinado como realizar el esquema de trabajo, es importante darle seguimiento.

En lo que respecta a la determinación del contexto organizacional, el equipo auditor observa que es un área que se requiere darle seguimiento y atención previa a la auditoría de transición dado que es un análisis complejo, que los dueños de procesos aun no tienen claramente definido como iniciar su esquema de trabajo.

Conclusión:

El equipo auditor no recomienda la transición de la norma ISO 9001: 2015, en tanto no se tengan implementados los requisitos señalados en las observaciones del presente informe.

Auditor Líder:

MTRA. KARINA MUNGARRO GARIBAY



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. Numero de Certificado: ATR0440 Vigencia: 09-12-2017 Norma de Referencia: NMX-CC-9001-IMNC-2008

Edificio del H. Congreso del Estado de Sonora,
Tehuantepec esq. Pedro Moreno, Hermosillo, Son.
Tel.- 259-67-00