



Gobierno del  
Estado de Sonora

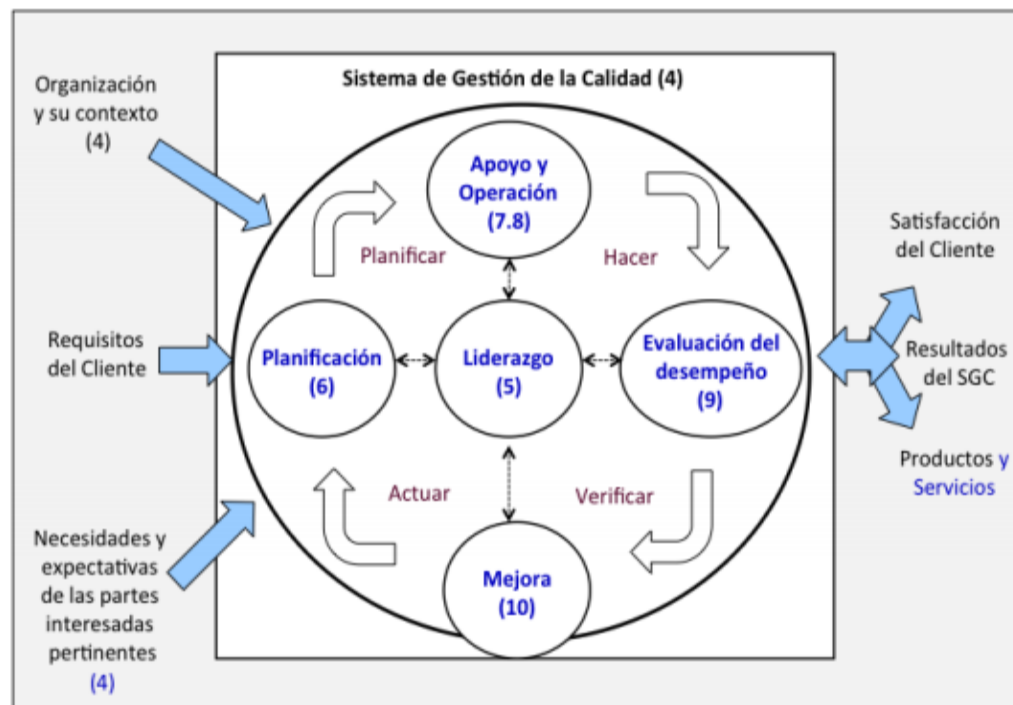
Secretaría  
de la Contraloría General

# *INTRODUCCIÓN AL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD*

*Hermosillo, Sonora.*

# Sistema de Gestión de Calidad

*Serie de actividades coordinadas que se llevan a cabo sobre un conjunto de elementos para lograr la calidad de los productos y/o servicios que se ofrecen al cliente.*



# Sistema de Gestión de Calidad

*Es planear, controlar y mejorar aquellos elementos de una organización que influyen en el cumplimiento de los requisitos del cliente y en el logro de la satisfacción del mismo.*





# ¿Para qué sirve el SGC en el sector público?

*Cada vez que hablamos de la calidad en los servicios públicos, estamos hablando de la **evolución hacia la mejora continua** que experimenta toda Administración Pública, con el objeto de **mejorar la condición de los servicios que brinda**.*



Secretaría de la Contraloría General del Estado de Sonora,  
Sistema de Gestión de Calidad Certificado por  
American Trust Register, S.C., en los procesos de Gestión Interna

Núm. de Certificado: ATR2011  
Vigencia de Certificación: 08-11-2020  
Norma de Referencia: NMX-CC-9001-IMNC-2015

**SONORA**  
UNIDOS LOGRAMOS MÁS





# Calidad en el servicio

*La Calidad en el servicio público implica enfocar la calidad a su gestión en procesos y sistemas de trabajo de la Administración Pública, para lo cual se abordan modelos, normatividad y herramientas que se consideran convenientes.*



Secretaría de la Contraloría General del Estado de Sonora,  
Sistema de Gestión de Calidad Certificado por  
American Trust Register, S.C., en los procesos de Gestión Interna

Núm. de Certificado: ATR2011  
Vigencia de Certificación: 08-11-2020  
Norma de Referencia: NMX-CC-9001-IMNC-2015



# Calidad en el servicio

*Hay que ser conscientes que existen muchos factores que inciden en los resultados e impactos del servicio público, más allá de los procesos y sistemas internos de trabajo y son factores externos, tales como:*

- *Clima político*
- *Rendición de cuentas oportuna*
- *Sociedad civil participativa y con cultura de la denuncia*
- *Estado de derecho sólido*





# ¿Qué son las Normas ISO?

Las normas ISO son un conjunto de *normas orientadas a ordenar la gestión de una empresa* y tiene la finalidad de alcanzar objetivos definidos.

Hay Sistemas de Gestión de Calidad con enfoque a:

- Medio ambiente.
- Riesgos y seguridad.
- Responsabilidad social.



- *Las normas ISO son establecidas por el **Organismo Internacional de Estandarización** (ISO), y se componen de estándares y guías relacionados con sistemas y herramientas específicas de gestión aplicables en cualquier tipo de organización.*



International  
Organization for  
Standardization





# Ventajas de las Normas ISO

- *Proporcionan elementos para que una organización puede **alcanzar y mantener mayores niveles de calidad** en el producto o servicio.*
- *Ayudan a **satisfacer las necesidades** de un **cliente** cada vez más exigente.*
- *Permite a las empresas **reducir costos**, conseguir **más rentabilidad** y **aumentar los niveles de productividad**.*
- *Constituye uno de los medios más eficaces para conseguir **ventaja competitiva**.*



- *Reducir rechazos o incidencias en la producción o en la prestación de servicios.*
- *Implementar procesos de mejora continua.*
- *Conseguir un mayor y mejor acceso a grandes clientes y administraciones y a los mercados internacionales.*
- *Abordar riesgos y oportunidades.*
- *Capacidad de demostrar la conformidad con los requisitos del Sistema de Gestión de Calidad.*





# Facultades y obligaciones de la SECOG

- *En materia de Control y Desarrollo Administrativo.*
- *En materia de Control Gubernamental.*
- *En materia de Participación Social y Vinculación.*
- *Transparencia y Combate a la Corrupción.*





# Macroproceso

*Conjunto de procesos que contribuyen, en forma sistémica, a satisfacer los requerimientos de la comunidad y de la Entidad para lograr el cumplimiento y los fines propios del Estado.*

*En la **SECOG** existen cinco macroprocesos:*

*01 - Planeación de la Gestión Interna.*

*02 - Vinculación Sociedad-Gobierno para la Transparencia,  
Rendición de Cuentas y Combate a la Corrupción.*

*03 - Modernización de la Función Pública.*

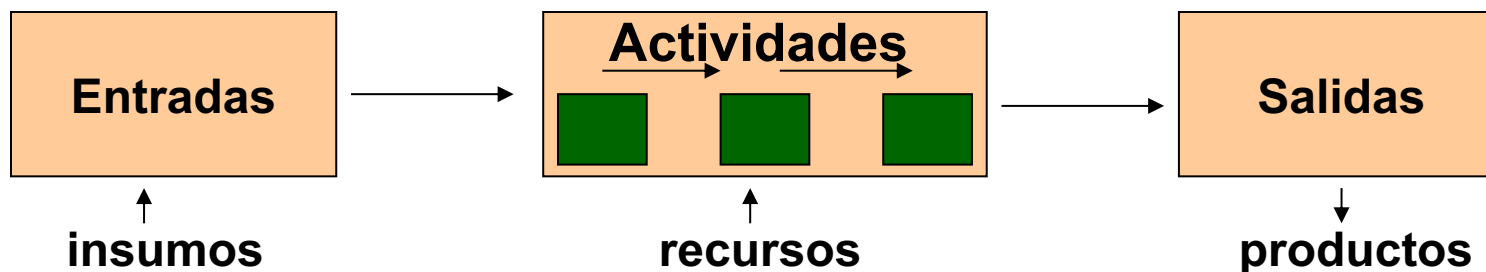
*04 - Fiscalización, Control y Evaluación.*

*05 - Administración de la Gestión Interna.*



# Proceso

*Conjunto de actividades interrelacionadas que utilizan recursos para transformar entradas en salidas.*



# Producto y/o Servicio

*El Producto o servicio es el resultado final de un Proceso.*





# Objetivos de calidad

*Los objetivos de calidad son el principal método para enfocar los propósitos desde la Política de Calidad en planes para la mejora.*

*Los objetivos de calidad son:*

*Algo ambicioso, o pretendido, relacionado con calidad.*

- Deben establecerse en las funciones y niveles pertinentes.*
- Ser cuantificables.*
- Ser alcanzables*
- Ser coherentes con la política de calidad*
- Ser objeto de seguimiento*
- Ser comunicados y actualizarse*



# Construcción del SGC





## OBJETIVOS GENERALES DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD



MACROPROCESO	UNIDAD ADMINISTRATIVA	OBJETIVO DE CALIDAD
<b>1. Planeación de la Gestión Interna</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Despacho de Secretario.</li> <li>Coordinación del Sistema de Gestión.</li> </ul>	Revisar que el desempeño de los procesos contribuya a mejorar la calidad de nuestros productos y servicios
<b>2. Vinculación Sociedad-Gobierno para la Transparencia, Rendición de cuentas y Combate a la Corrupción</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Dirección General de Contraloría Social.</li> <li>Unidad de Transparencia y Asuntos Jurídicos.</li> </ul>	Generar mecanismos de participación ciudadana encaminados a evaluar el quehacer gubernamental que permita consolidar una cultura de legalidad, transparencia y combate a la corrupción en el servicio público
<b>3. Modernización de la Función Pública</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Subsecretaría de Desarrollo Administrativo y Tecnológico.</li> </ul>	Contribuir a la modernización de la Administración Pública Estatal, mediante el impulso a prácticas de desarrollo administrativo y tecnológico, que mejoren su gestión y la calidad de los servicios ofrecidos a la ciudadanía
<b>4. Fiscalización, Control y Evaluación</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Dirección General de Auditoría Gubernamental.</li> <li>Dirección General de Evaluación y Control de Obra Pública.</li> <li>Dirección General de Licitaciones y Contratos.</li> <li>Coordinación General de Órganos Internos de Control.</li> <li>Coordinación Ejecutiva de Investigación de Faltas Administrativas.</li> <li>Coordinación Ejecutiva de Sustanciación y Resolución de Responsabilidades y Situación Patrimonial.</li> <li>Coordinación Ejecutiva de Evaluación y Seguimiento de Contratos.</li> </ul>	Fomentar un mejor desempeño de la gestión pública mediante la evaluación de la administración estatal
<b>5. Administración de la Gestión Interna</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Dirección General de Administración y Control Presupuestal</li> </ul>	Proporcionar servicios de apoyo administrativo de calidad, que permitan a la Secretaría el cumplimiento de sus programas y objetivos mediante la implementación de sistemas y procesos que desarrollen el capital humano y optimicen los recursos financieros y materiales.



# Política de Calidad de la SECOG.

*Impulsar la positiva y correcta gestión de la administración pública estatal en materia de control gubernamental, desarrollo administrativo, participación ciudadana, transparencia y rendición de cuentas, brindando un servicio orientado a mejorar la confianza de los sonorenses en sus instituciones.*

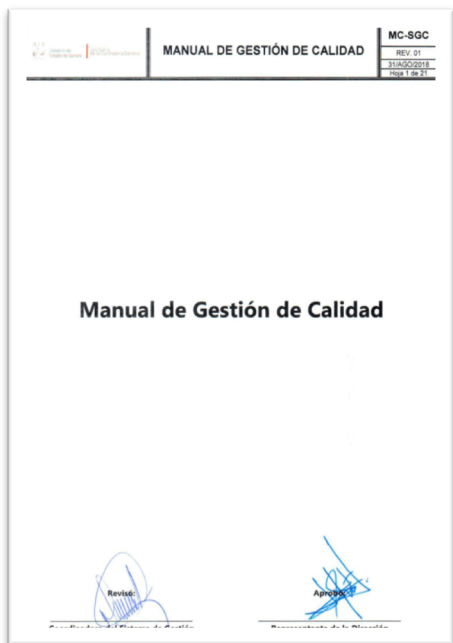


Secretaría de la Contraloría General del Estado de Sonora,  
Sistema de Gestión de Calidad Certificado por  
American Trust Register, S.C., en los procesos de Gestión Interna



# Manual de Calidad

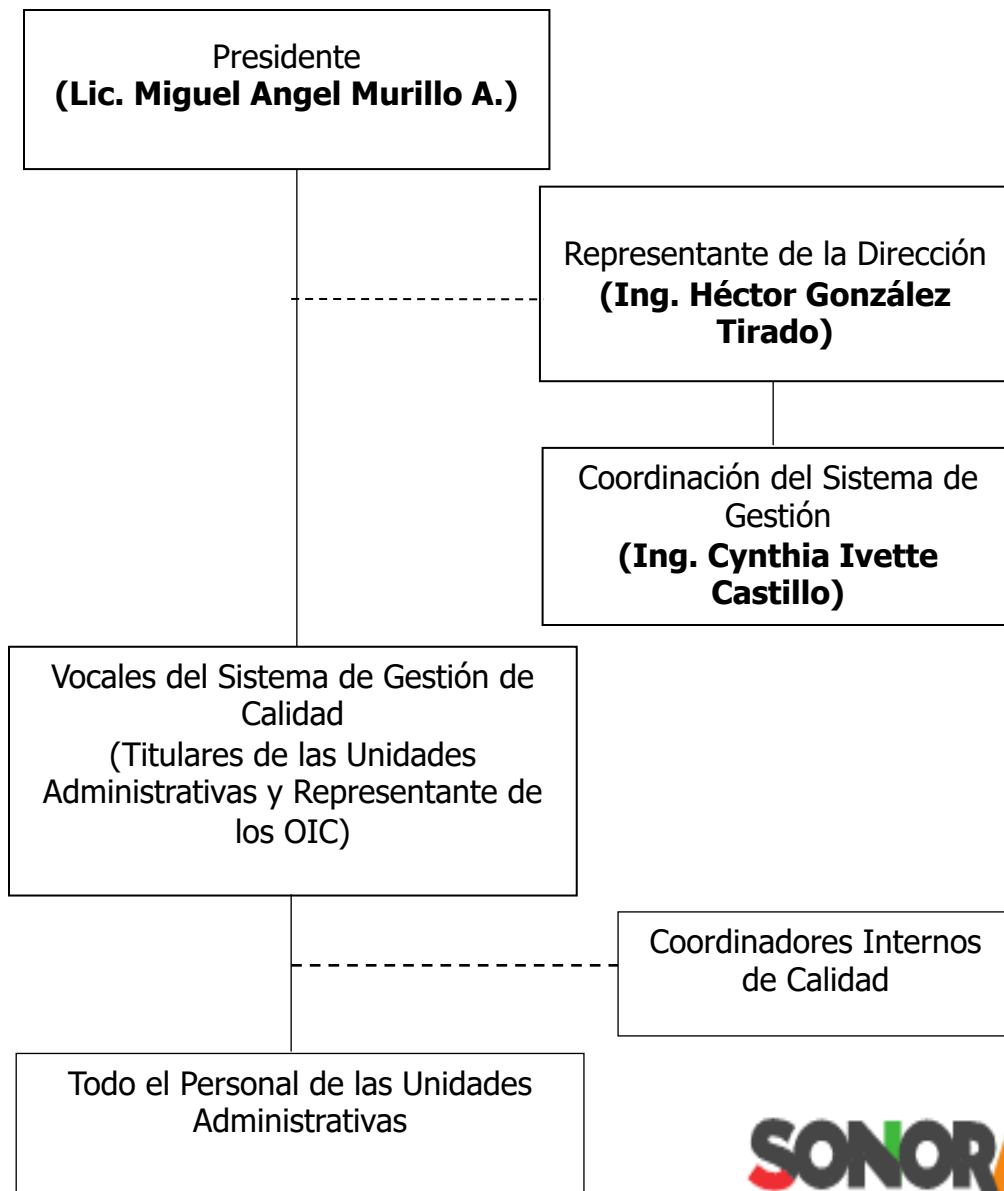
*Es el documento en el cual se describe de manera general la forma en que damos cumplimiento a cada uno de los requerimientos de la Norma ISO 9001.*



Índice	
Capítulo	Página
II Alcance del sistema de gestión de calidad	3
III Estructura de la información documentada	4
IV Diagrama de interacción de los procesos	5
V Entradas y salidas de los procesos	7
VI Política de calidad	11
Objetivos del sistema de gestión de calidad.	11
Planificación para el logro de los objetivos de calidad.	12
VII Representante de la Dirección	13
VIII Organigrama	14
IX Matriz de responsabilidades	15
X Definición de responsabilidades	16
XI Comunicación	17
XII Declaraciones, aclaraciones y exclusiones a los requisitos de la Norma ISO 9001:2015 contra el contexto de la institución	18
XIII Relación de firmas autorizadas	21



Secretaría de la Contraloría General del Estado de Sonora,  
Sistema de Gestión de Calidad Certificado por  
American Trust Register, S.C., en los procesos de Gestión Interna



# Sistema de Gestión de Calidad Estructura



Secretaría de la Contraloría General del Estado de Sonora,  
Sistema de Gestión de Calidad Certificado por  
American Trust Register, S.C., en los procesos de Gestión Interna

Núm. de Certificado: ATR2011  
Vigencia de Certificación: 08-11-2020  
Norma de Referencia: NMX-CC-9001-IMNC-2015



# Responsabilidades del personal

- *Escribir documentos en base a sus experiencias*
- *Conocer sus instructivos de trabajo y aplicarlos correctamente*
- *Proponer mejoras, acciones correctivas de nuestras áreas de trabajo*
- *Conocer y entender la política de calidad de la organización*
- *Manejar correctamente y cuidar los registros de calidad*



- *No alterar documentos del sistema de calidad*
- *Usar solo equipo de medición calibrado*
- *Notificar al jefe inmediato cuando por alguna causa el trabajo no pueda ser realizado correctamente.*
- *Conocer sus Procedimientos e Instructivos.*
- *Proponer Mejoras en sus Áreas.*



# Responsabilidades de la Dirección

- *Designar al Representante de la Dirección.*
- *Establecer y mantener la política y objetivos de calidad de la organización*
- *Promover la política y objetivos de calidad a través de la organización para aumentar la toma de conciencia, la motivación y la participación.*



- *Asegurarse de que el enfoque hacia los requisitos de las partes interesadas en toda la organización y se implementan los procesos apropiados para cumplir con los requisitos para alcanzar los objetivos de calidad.*
- *Asegurarse de que se ha establecido, implementado y mantenido un sistema de gestión de calidad eficaz y eficiente para alcanzar los objetivos de calidad.*
- *Asegurarse de la disponibilidad de recursos.*
- *Revisar periódicamente el sistema de gestión de calidad.*





# Auditorías Internas de Calidad

- *Son aquellas en las que se evalúa la eficacia del sistema de gestión de calidad de la organización.*
- *Las auditorías de calidad ofrecen a las organizaciones confianza sobre la eficacia de su sistema de gestión de la calidad y su capacidad para cumplir los requisitos del cliente.*





# Documentos a verificar en una auditoria

- *Manual de calidad.*
- *Red de procesos.*
- *Procedimientos del Sistema de Gestión de Calidad.*
- *Cédulas de Indicadores.*
- *Relación de Salidas Esperadas.*
- *Riesgos de la Organización.*
- *Conocimiento del Sistema SICAD.*
- *Satisfacción del cliente.*
- *Verificación de la ejecución del procedimiento.*
- *Acciones de Mejora.*
- *Inventario de registro.*



## Resultados de Auditorias:

TIPO	GENERADAS 2019		TOTAL	ESTATUS 2019	
	Auditoría Interna	Operación		CERRADAS	ABIERTAS
NC Mayor	1	1	2	1	1
NC Menor	41	2	43	27	16



## Solicitudes de Mejora:

• Manual de procedimientos de la Dirección General de Administración y Control Presupuestal.

• 06-DAC-P07: Documentación de acciones de mejora.

### Instructivo del llenado para la solicitud de acciones de mejora.

- Fecha:** Es el día en que se documenta la mejora
- Folio:** Número de la mejora, compuesta por las letras **SM (SOLICITUD DE MEJORA)**, seguido de las siglas de la unidad administrativa, el año en curso y por último el número consecutivo de mejora (cada coordinador interno de calidad de las unidades administrativas deberá proporcionar el folio consecutivo que se encuentra en la carpeta correspondiente de [google drive](#)).
- Unidad Administrativa:** A la que pertenece la persona que documenta la propuesta de mejora.
- Nombre del colaborador que propone:** nombre de la persona que ideó, innovó o propone la mejora. *(No incluye al personal que se beneficiará con la mejora).*
- Propuesta relacionada con:** Seleccionaría casilla correspondiente al impacto de la propuesta de mejora de acuerdo a los siguientes puntos: Cliente, documentos, comunicación, desempeños de procesos, infraestructura y capacitación.
- Descripción de la situación o problemática:** Es la identificación específica de la situación actual que se desea mejorar.
- Descripción de la propuesta:** Plantear la propuesta de mejora, ésta deberá ser clara, detallada y de gran utilidad.
- Acciones a tomar:** Describir paso a paso la manera en que debe de llevarse a cabo la mejora; mencionar al responsable de realizarlo y la fecha de cumplimiento.
- Vo. Bo.:** Nombre y firma del titular de la unidad administrativa, que genera la mejora, quien valida la mejora, en la parte superior de la línea.

Gobierno del Estado de Sonora | Secretaría de la Contraloría General

**Coordinación del Sistema de Gestión de Calidad**  
**Solicitud de acciones de mejora**

Fecha: \_\_\_\_\_ Folio: \_\_\_\_\_

Unidad Administrativa: \_\_\_\_\_

Nombre(s) del(os) colaborador(es) que propone(n): \_\_\_\_\_

Mejora relacionada con: \_\_\_\_\_ Fuente de la mejora: \_\_\_\_\_

Cliente	Maltrato de autoridad
Documentos	Análisis de datos
Comunicación	Atención por la dirección
Desempeño de procesos	Operación de los procesos
Infraestructura	
Personal	
Otro: _____	Otro: _____

Vo. Bo.: \_\_\_\_\_  
(Nombre y Firma del Titular de la Unidad Administrativa)

06-DAC-P07-P01/REV.00

---

Gobierno del Estado de Sonora | Secretaría de la Contraloría General

**USO EXCLUSIVO DE LA COORDINACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD**  
**Validación de la mejora**

	SI	NO
1.- La mejora es una actividad independiente de las metas o algún otro rubro de la evaluación al desempeño.		
2.- La mejora generará beneficios hacia el interior de su área y/o con los compañeros de trabajo.		
3.- La mejora generará beneficios hacia el exterior, es decir responde a las necesidades de la ciudadanía, la ciudadanía o Unidad y/o a la Administración Pública.		
4.- La mejora implicará creatividad, innovación o mejoramiento de su área.		
5.- La mejora implicará un ahorro de tiempo y/o recursos.		

NOTA: Para que una mejora sea considerada como tal, es necesario que responda afirmativamente a por lo menos tres preguntas.

Validada por: \_\_\_\_\_ Sara Gabriela López Galindo \_\_\_\_\_ Fecha: \_\_\_\_\_  
Nombre y firma (Auxiliar administrativo)

**Seguimiento y cierre**

Seguimiento: \_\_\_\_\_ Sara Gabriela López Galindo \_\_\_\_\_ Fecha de cierre: \_\_\_\_\_  
Nombre y firma (Auxiliar administrativo)

06-DAC-P07-P01/REV.00



# Procedimientos de aplicación para todo el personal de la Secretaría

*Dentro del Manual de Procedimientos de la DGACP:*

- *06-DAC-P06: Control de Información Documentada.*
- *06-DAC-P07: Documentación de acciones de mejora.*
- *06-DAC-P09: Salidas No Conformes.*
- *06-DAC-P13: Acciones Correctivas*



Gobierno del  
Estado de Sonora

Secretaría  
de la Contraloría General

*Link:*

*SISTEMA DE INTEGRACIÓN Y CONTROL DE  
DOCUMENTOS ADMINISTRATIVOS (SICAD):*

<http://sicad.sonora.gob.mx/Login>