



GOBIERNO
DE SONORA
SECRETARÍA DE LA
CONTRALORÍA
GENERAL



Dirección General de Administración y Control Presupuestal

Dirección de Administración de Calidad y Seguimiento

Sistema de Gestión de Calidad: Generalidades y Procedimientos

Hermosillo, Sonora. 04 de Octubre de 2022.



Contenido

1. Generalidades del SGC.

1.1 Definición y ventajas del SGC en la SCG.

1.2 Macroprocesos y Objetivos de calidad.

1.3 Riesgos.

1.4 Involucrados y responsabilidades dentro del SGC.

1.5 Manual de calidad (contenido).

2. Procedimientos del SGC

2.1 Control de información documentada.

2.2 Actualización de MO y MP.

2.3 Auditorías internas de calidad (auditorías externas ATR)

2.4 Salidas no conformes (reporte)

2.5 Documentación de acciones de mejora

2.6 Evaluación al desempeño

2.7 Capacitación

3. Micrositio de calidad.

4. Coordinadores Internos de Calidad.



Sistema de Gestión de Calidad (SGC)

1.1 Definición (ISO 9000:2015):

Conjunto de elementos de una organización interrelacionados o que interactúan para establecer políticas, objetivos y procesos con el propósito de lograr estos objetivos



Ventajas del SGC en la Contraloría

- *Proporciona elementos para alcanzar y mantener mayores niveles de calidad en los productos o servicios que presta.*
- *Ayuda a satisfacer las necesidades de los clientes alcanzando niveles altos de satisfacción.*
- *Permite aumentar los niveles de productividad.*
- *Mejora la gestión de los procesos.*
- *El personal conoce sus funciones, su contribución al cumplimiento de metas y lo que se espera de él.*
- *Se facilita y promueve la capacitación.*

Ventajas del SGC en la Contraloría

- *Se trabaja bajo un esquema de mejora continua.*
- *Reduce retrabajos o incidencias en la prestación del servicio.*
- *Implementa **procesos de mejora continua.***
- ***Mejor acceso a clientes.***
- *Aborda **riesgos y oportunidades.***
- *Capacidad de **demostrar la conformidad de los productos/servicios que se prestan con los requisitos del Sistema de Gestión de Calidad.***





1.2 Macroprocesos y Objetivos de Calidad

Macroproceso 1: Planeación de la gestión interna.

Macroproceso 2: Vinculación sociedad – gobierno.


Macroproceso 3: Modernización de la función pública.

Macroproceso 4: Fiscalización, control y evaluación.

Macroproceso 5: Administración de la gestión interna.





MACROPROCESO	UNIDAD ADMINISTRATIVA	OBJETIVO DE CALIDAD
1. Planeación de la Gestión Interna	<ul style="list-style-type: none"> * Despacho del Secretario * Coordinación del Sistema de Gestión 	<p>Revisar que el desempeño de los procesos contribuya a mejorar la calidad de nuestros productos y servicios.</p>
2. Vinculación Sociedad-Gobierno para la Transparencia, Rendición de cuentas y Combate a la Corrupción.	<ul style="list-style-type: none"> * Dirección General de Contraloría Social * Dirección General de la Unidad de Transparencia y Asuntos Jurídicos * Despacho del Secretario * Órganos Internos de Control 	<p>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.</p>
3. Modernización de la función Pública.	<ul style="list-style-type: none"> * Dirección General de Desarrollo Administrativo * Dirección General de Control de Tecnologías de la Información y Comunicaciones 	<p>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.</p>
4. Fiscalización, Control y Evaluación.	<ul style="list-style-type: none"> * Dirección General de Auditoría Gubernamental * Dirección General de Evaluación y Control de Obra Pública * Dirección General de Licitaciones y Contratos * Despacho del Secretario * Órganos Internos de Control * Coordinación Ejecutiva de Investigación de Faltas Administrativas * Coordinación Ejecutiva de Sustanciación y Resolución de Responsabilidades * Dirección General de Verificación y Análisis Patrimonial 	<p>Fomentar un mejor desempeño de la gestión pública mediante la evaluación de la administración estatal.</p>
 5. Administración de la Gestión Interna.	<ul style="list-style-type: none"> * Dirección General de Administración y Control Presupuestal. 	<p>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.</p>



1.2 Macroprocesos y Objetivos de Calidad

Macroproceso		Unidad Administrativa	Indicador
1. Planeación de la Gestión Interna	Revisar que el desempeño de los procesos contribuya a mejorar la calidad de nuestros productos y servicios.	Coordinación del Sistema de Gestión de Calidad	Porcentaje de conformidad de los productos y servicios generados por la SECOG
			Porcentaje de satisfacción de los usuarios de la SECOG
			Promedio de avance en el cumplimiento de los procesos
2. Vinculación Sociedad-Gobierno para la transparencia, rendición de cuentas y combate a la corrupción	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.	Dirección General de Contraloría Social	Porcentaje de participación de la sociedad en acciones de gobierno
			Grado de integración a nivel inter-gobierno
		Dirección General de la Unidad de Transparencia y Asuntos Jurídicos	Porcentaje de atención a consultas jurídicas
			Porcentaje de atención a solicitudes de información
			Evaluación al cumplimiento de obligaciones Ley General de Transparencia de los sujetos obligados del Poder Ejecutivo
		Despacho del Secretario	Porcentaje de Reuniones de Órgano de Gobierno apegadas a normatividad
Órganos Internos de Control	Porcentaje de conclusión de quejas, sugerencias y denuncias ciudadanas.		
3. Modernización de la Función Pública	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.	Dirección General de Desarrollo Administrativo	Grado de cumplimiento de desarrollo administrativo
		Dirección General de Control de Tecnologías de la Información y Comunicaciones	Grado de cumplimiento de desarrollo tecnológico





1.2 Macroprocesos y Objetivos de Calidad

4. Fiscalización, Control y Evaluación	Fomentar un mejor desempeño de la gestión pública mediante la evaluación de la administración estatal.	Dirección General de Licitaciones y Contratos	Porcentaje de eficiencia en dictámenes emitidos
			Porcentaje de monto total el cual es licitado en la APE
		Dirección General de Auditoría Gubernamental	Porcentaje de solventación de observaciones determinadas por ISAF antes de cuenta pública a entes sin OIC
		Dirección General de Evaluación y Control de Obra Pública	Cobertura de Auditoría a Programas de Inversión Pública
			Cobertura de Verificación Documental de la Obra Pública
		Coordinación General de Órganos Internos de Control	Promedio de recomendaciones emitidas al OIC por evaluación realizada
			Porcentaje de proyectos de denuncia, acuerdos e informes de presunta responsabilidad realizados
		Dirección General de Verificación y Análisis	Porcentaje de análisis a evoluciones patrimoniales
		Coordinación Ejecutiva de Sustanciación y Resolución de Responsabilidades	Porcentaje de atención oportuna de denuncias recibidas
			Porcentaje de resoluciones emitidas
			Porcentaje de constancias de no inhabilitación emitidas en tiempo
			Porcentaje de atención oportuna de informes de presunta responsabilidad administrativa (IPRAS) recibidos
		Coordinación Ejecutiva de Investigación de Faltas Administrativas	Porcentaje de investigaciones concluidas
Órganos Internos de Control	Promedio del desempeño de los OIC		
Dirección General de Licitaciones y Contratos	Reporte de rangos de precios referencia		





1.2 Macroprocesos y Objetivos de Calidad

5. Administración de la Gestión Interna	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.	Dirección General de Administración y Control Presupuestal	Porcentaje de eficacia del ejercicio del presupuesto
			Porcentaje de cobertura de la capacitación impartida
			Porcentaje de cumplimiento en la aplicación de la capacitación impartida.





1.3 Definición de los riesgos por macroproceso

www.sicad.sonora.gob.mx

Análisis de
riesgos x
macroproceso

Inventario de
riesgos

Mapa de Calor



Matriz de Riesgos Institucional

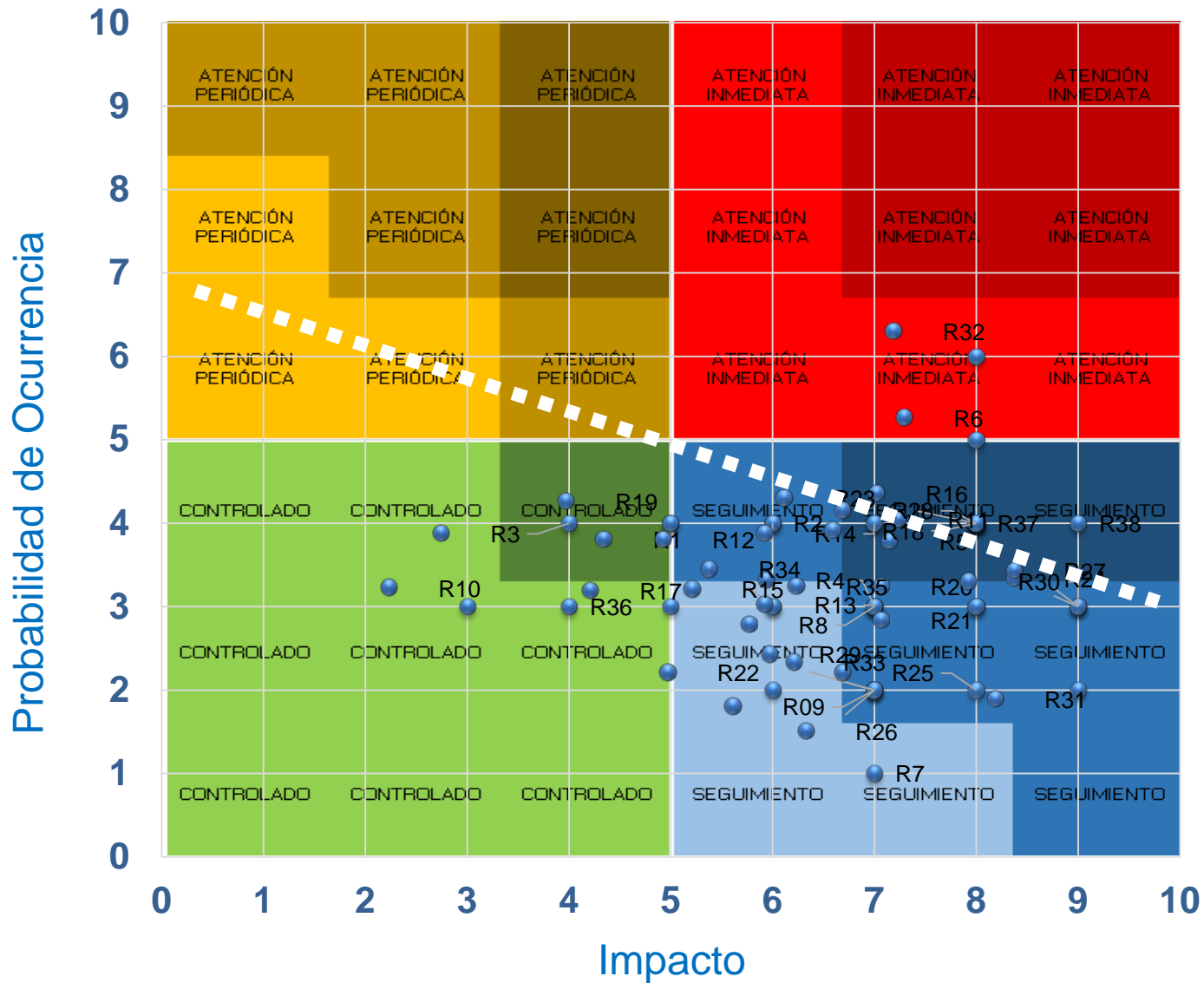
NO	RIESGO	CORRUPCIÓN	VALORACIÓN INICIAL		Selección	Siglas de las UD
			GRADO DE IMPACTO	PROBABILIDAD DE OCURRENCIA		
R1	Certificación de la Norma ISO 9001:2015 retirada por Organismo Certificador		5	4	No	Despacho
R2	Pérdida de la información alojada en los equipos de cómputo	1	8	3	SI	Despacho
R3	Cobertura insuficiente en la vigilancia de obras y acciones de gobierno.	1	6	5	Si	DGCS
R4	Incumplimiento al programa de integridad		5	4	No	DGCS
R5	Incumplimiento con los términos que marca la normativa para responder la solicitud de acceso a la información	1	10	2	No	UTAJ
R6	El Portal de transparencia no contenga la información requerida por ley	1	10	2	No	UTAJ
R7	Inconsistencia en la publicación de la normatividad		10	4	Si	UTAJ
R8	Consultas jurídicas no atendidas en tiempo y forma		4	1	No	UTAJ
R9	No regular la elaboración de reglamentos interiores y manuales de organización, procesos y servicios.		7	3	No	SDAT
R10	Validación de documentos administrativos no eficiente, ni eficaz.	1	7	2	No	SDAT
R11	DAP no actualizado conforme a los períodos que marca la normatividad.		3	3	No	SDAT
R12	No regular, ni coordinar la implementación del control interno en la Administración Pública del Estado (APE)		8	4	No	SDAT
R13	No regular, coordinar, ni verificar el fortalecimiento al control interno en la APE.		6	4	No	SDAT
R14	No se coordina adecuadamente la estrategia tecnológica en el gobierno del estado de sonora.		7	4	No	SDAT
R15	Dictámenes técnicos de tecnologías de información en destiempo.	1	6	3	No	SDAT
R16	Adquisiciones de TIC'S obsoleta o no idónea para las necesidades de las instancias.	1	8	4	No	SDAT
R17	Portales no alineados a la imagen institucional	No	5	3	No	SDAT
R18	Fallas en sistemas, portales y procesos de firma electrónica de las Dependencias y Entidades dueñas de los mismos que utilicen alguna licencia que no sea adquirida o renovada	1	8	4	No	SDAT

Matriz de Riesgos Institucional

NO	RIESGO	CORRUPCIÓN		VALORACIÓN INICIAL		Selección	Siglas de las UD
				GRADO DE IMPACTO	PROBABILIDAD DE OCURRENCIA		
R19	Dificultad para la programación de nuevos proyectos.	No		5	4	No	SDAT
R20	Ineficiencia e ineficacia para el desarrollo de software.			8	3	No	SDAT
R21	Pérdida de la información alojada en el Centro de Datos	Si	1	8	3	Si	SDAT
R22	Uso de servidores para fines distintos a los autorizados por la SDAT.			6	2	No	SDAT
R23	Fallas graves no atendidas de manera eficaz y eficiente.	No		7	4	No	SDAT
R24	Expedientes mal integrados.		1	9	3	Si	CEIFA
R25	Quejas y denuncias no atendidas en tiempo y forma		1	8	2	No	CEIFA
R26	Incumplir en tiempo y forma con la entrega del informe de auditoría.		1	7	2	No	DGAG
R27	Obras relevantes no verificadas en su ejecución	Si	1	9	3	Si	DGECOP
R28	Auditorías deficientes		1	8	4	No	DGAG
R29	Inconformidades resueltas ineficientemente	Si	1	7	2	No	DGLC
R30	Caducidad y prescripción de los expedientes		1	10	3	Si	CESRRSP
R31	No atención de observaciones de entes fiscalizadores	No		9	2	No	DGACP
R32	Reducción de recursos (humanos, materiales y financieros)			9	8	No	DGACP
R33	Demandas por reconocimiento de relación laboral	No		7	2	No	DGACP
R34	Accidente laboral (percance vehicular o de trabajo)			6	3	No	DGACP
R35	El personal contratado no adecuado para el perfil de puesto	Si	1	7	3	No	DGACP
R36	Falta de permanencia o rotación del personal			4	3	No	DGACP
R37	Pérdida o no conservación de documentos (expedientes)	No	1	8	4	Si	DGACP
R38	Manejo ineficiente de los recursos financieros y materiales		1	9	4	Si	DGACP
R39	Pandemia o fenómeno natural			9	2	Si	DGACP



Mapa de Calor





1.4 Involucrados y responsabilidades dentro del SGC.

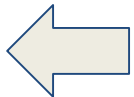
Responsabilidades del personal:

- Escribir documentos con base a sus experiencias.
- Proponer mejoras y acciones correctivas de sus áreas de trabajo.
- Conocer y entender la política de calidad.
- 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 de trabajo.
- Conocer los procedimientos generales del SGC.

1.4 Involucrados y responsabilidades dentro del SGC.

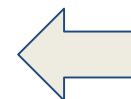
Responsabilidades de la Dirección:

- Designar al Representante de la Dirección.
- Establecer, mantener y comunicar la política y objetivos de calidad.
- Promover la política y objetivos de calidad para aumentar la toma de conciencia, la motivación y la participación.
- Asegurarse del enfoque a los requisitos de las partes interesadas en toda la organización y se implementen los procesos apropiados para cumplir con los requisitos para alcanzar los objetivos de calidad.
- Asegurarse de que se ha establecido, implementado y mantenido un SGC eficaz y eficiente para alcanzar los objetivos de calidad.
- Asegurarse de la disponibilidad de recursos.
- Revisar periódicamente el sistema de gestión de calidad.



1.5 Contenido del Manual de Calidad

- I. Alcance del SGC.
- II. Estructura de la información documentada.
- III. Diagrama de interacción de los procesos.
- IV. Entradas y salidas de los procesos.
- V. Política de calidad.
- Objetivos generales del SGC.
- Planificación para el logro de los objetivos de la calidad.
- VI. Representante de la Dirección.
- VII. Organigrama.
- VIII. Matriz de responsabilidades.
- IX. Definición de responsabilidades.
- X. Comunicación.
- XI. Declaraciones, aclaraciones y exclusiones a los requisitos de la Norma ISO9001:2015.
- XII. Relación de firmas autorizadas.





Procedimientos del SGC

SICAD:

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





Programa Anual de Auditorías Internas de Calidad

TABLERO DE AUDITORÍAS INTERNAS 2022			
No. de Auditoría	Fecha	Unidad Administrativa	Estatus
AI-01/2022	Abril 2022	DESPACHO / DGTAJ/ DGCS	Reprogramada
AI-02/2022	Junio 2022	DGAG / DGECOP / DGLC	Realizada
AI-03/2022	Julio 2022	CEIFA	Pendiente
AI-04/2020	Agosto 2022	OIC / CESRR/DGVAP	Pendiente
AI-05/2020	Septiembre 2022	DGDA/DGCTIC	Pendiente
AI-06/2020	Octubre 2022	DGACP	Pendiente





06-DAC-P11/Rev.06 Auditorías internas de calidad

TABLERO DE AUDITORÍAS INTERNAS 2021						
No. de Auditoría	Fecha Programada	Unidad Administrativa	Reunión inicial de auditores	Reunión final de auditores	Estatus	Resultado Final
AI-01/2021	24/03/2021	DESPACHO /DGLC/DGCS	19/03/2021	26/03/2021	Finalizó	1 NC (DGCS)
AI-02/2021	27/04/2021	CEIFA / DGAG	22/04/2021	30/04/2021	Finalizó	0 NC
AI-03/2021	27/05/2021	SDAT / UTAJ	21/05/2021	02/06/2021	Finalizó	1NC (SDAT), 1 NC (UT)
AI-04/2020	26/06/2021	CGOIC / OIC / CECESC	23/06/2021	29/06/2021	Finalizó	1NC (OIC), 1 NC (CECESC)
AI-05/2020	09/07/2021	DGECOP / CESRRSP	06/07/2021	13/07/2021	Finalizó	1 NC (OP)
AI-06/2020	06-10/09/2021	DGACP	03/09/2021	13/09/2021	Finalizó	2NC
						8 NC (5 concluidas)





GOBIERNO
DE SONORA
SECRETARÍA DE LA
CONTRALORÍA
GENERAL



Micrositio de calidad

<https://contraloria.sonora.gob.mx/>





Salidas no conformes

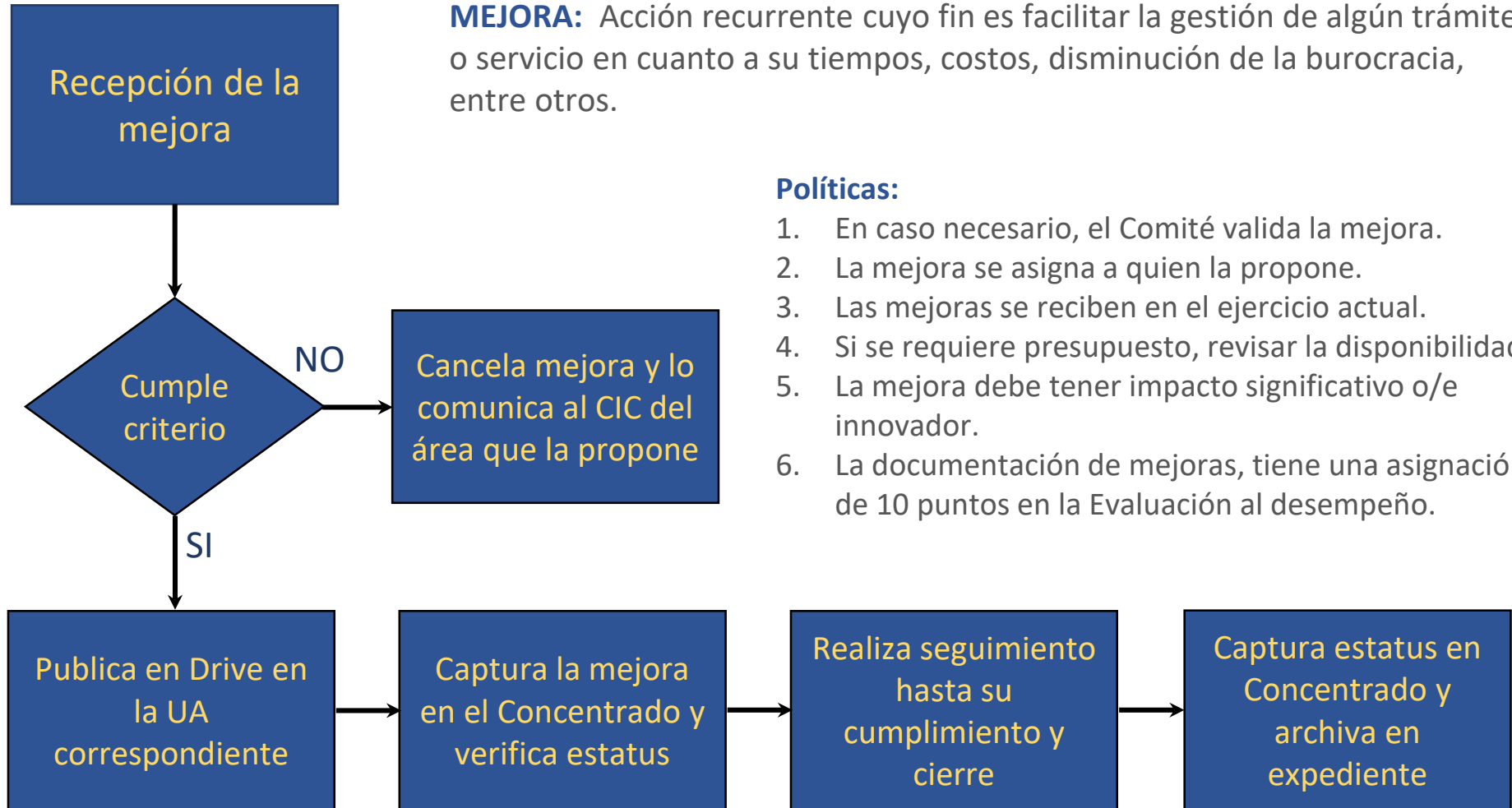
RELACIÓN DE SALIDAS ESPERADAS UNIDAD ADMINISTRATIVA

PROCEDIMIENTO	ELEMENTO DE ENTRADA	PRODUCTO Y/O SERVICIO	REQUISITO DE CONFORMIDAD	CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO



Procedimiento 06-DAC-P07/Rev.00 Documentación de acciones de mejora

MEJORA: Acción recurrente cuyo fin es facilitar la gestión de algún trámite o servicio en cuanto a su tiempos, costos, disminución de la burocracia, entre otros.



Políticas:

1. En caso necesario, el Comité valida la mejora.
2. La mejora se asigna a quien la propone.
3. Las mejoras se reciben en el ejercicio actual.
4. Si se requiere presupuesto, revisar la disponibilidad.
5. La mejora debe tener impacto significativo o/e innovador.
6. La documentación de mejoras, tiene una asignación de 10 puntos en la Evaluación al desempeño.



Ejemplos que se consideran mejoras:

1. Se propone la implementación del pago en línea dentro del micrositio de Constancias de No. Inhabilitación, ya sea proporcionando tarjeta de débito o crédito o por medio de cheque electrónico.
2. Incluir dentro del curso de inducción un apartado con información concreta e importante del uso y manejo de datos personales, que servirá de evidencia de las acciones tomadas para la capacitación del tema dentro de la institución.
3. Automatizar el proceso de control vehicular.

Ejemplos que NO se consideran mejoras:

1. Tomar capacitación.
2. Actualizar el MO / MP (es responsabilidad de cada unidad administrativa mantener actualizados sus documentos administrativos).
3. Actualización del sistema de respaldos.



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
Documentos
Comunicación
Desempeño de procesos
Infraestructura
Personal
Otro: _____

Hallazgos de auditoría
Análisis de datos
Revisión por la dirección
Operación de los procesos

Otro: _____

Descripción de la situación o problemática (situación actual)

Descripción de la propuesta (situación actual)

Acciones a tomar

Responsable

Fecha de cumplimiento

Va. Bo.: _____
(Nombre y Firma del Titular de la Unidad Administrativa)

06-DAC-P07-F01/REV.00

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 Dependencia o Entidad 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 administración)

06-DAC-P07-F01/REV.00