



GOBIERNO
DE **SONORA**
SECRETARÍA DE LA
**CONTRALORÍA
GENERAL**

Dirección General de Administración y Control Presupuestal

Oficio: DGACP-165/2022.

Hermosillo, Sonora, a 15 de Febrero de 2022.

"2022: Año de la Transformación"

Asunto: Respuesta a solicitud de información

DR. OSWALDO PACHECO CAMACHO.

Titular de la Unidad de Transparencia y Asuntos Jurídicos.

P r e s e n t e .-

En referencia a su oficio No. UTAJ-057-2022, de fecha 09 de febrero del año en curso, se da respuesta a la solicitud de información con el folio 260493422000029 recibida por medio de Plataforma Nacional de Transparencia.

Se envía respuesta al correo jose.alvarado@sonora.gob.mx.

Sin otro particular por el momento, aprovecho la ocasión para enviarles un cordial saludo.

A T E N T A M E N T E .

LIC. HÉCTOR IVÁN ALMADA ACOSTA.

Titular



SECRETARÍA DE LA CONTRALORIA GENERAL
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN
Y CONTROL PRESUPUESTAL
Hermosillo, Sonora

C.c.p. Archivo

HIAA/CC/SGLG



RESPUESTA A SOLICITUD DE INFORMACIÓN

Número de Folio: 260493422000029

1.- ¿Cuántas y cuáles certificaciones tiene la empresa actualmente?

Dos: Certificado de la Norma ISO NMX-CC9001-IMNC-2015 (ISO 9001:2015) y Certificado en la Norma NMX-R-025-SCFI-2015 en Igualdad Laboral y No Discriminación.

2.- ¿Cuántas están vigentes?

Las dos: la certificación en la Norma ISO con caducidad hasta noviembre 2023 y la de Igualdad Laboral y No Discriminación con vigencia al enero de 2023. Es importante aclarar que en el caso de la certificación de la Norma ISO se tiene pendiente realizar la auditoría de mantenimiento para continuar con la certificación.

3.- ¿Tienen certificaciones o recertificaciones en proceso? NO

4.- ¿Cómo se ve la organización ante el consumidor?

Dentro del Manual de Calidad, se tiene identificado a los clientes de la dependencia y cómo se les da cumplimiento a sus necesidades. De la misma manera, se realizan evaluaciones de percepción del cliente de los servicios que presta la Secretaría, para conocer cómo nos visualiza éste y qué se puede hacer para mejorar su percepción, en caso de que no sea favorable. Finalmente, lo que se busca al tener un sistema de calidad, es atender las demandas del cliente y prestar un servicio de calidad, como lo señala la Política de Calidad: *"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"*.

5. Cuenta con alguna certificación diferente a ISO? SI, ¿Cuál? Certificado en la Norma NMX-R-025-SCFI-2015 en Igualdad Laboral y No Discriminación.

6.- ¿Qué ventajas identifica en la organización desde que tienen el certificado ISO?

- Proporciona elementos para que la Dependencia alcance y mantenga mayores niveles de calidad en los productos y servicios que presta al ciudadano.
- Ayuda a satisfacer las necesidades de los clientes alcanzando niveles altos de satisfacción.
- Permite reducir costos y aumentar los niveles de productividad.
- Mejora y simplifica la gestión de procesos.
- El personal conoce sus funciones, su contribución y lo que se espera de él.
- Se trabaja bajo un esquema de mejora continua.
- Reduce retrabajos o incidencias en la prestación del servicio.

- Implementa procesos de mejora continua.
- Se tiene un mejor acceso a cliente.
- Se abordan y atienden los riesgos.
- Se tiene la capacidad de demostrar la conformidad de los productos y servicios que presta la Secretaría de la Contraloría General, con los requisitos del Sistema de Gestión de Calidad en cumplimiento de la Norma ISO.
- Se identifican los problemas, tanto reales como potenciales y se implementan acciones para eliminarse o evitar su recurrencia.
- Se cuenta con información que sirve para la toma de decisiones.
- Los procesos son revisados de manera sistemática y se da seguimiento a los resultados de esa revisión.
- Se cuenta con un equipo auditor en la dependencia.
- Se identifican las fallas en la elaboración del producto o la prestación del servicio lo que permite buscar acciones concretas para eliminar tales fallas o evitar su recurrencia.