



Gobierno del
Estado de Sonora

Secretaría
de la Contraloría General

MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD

MC-SGC

REV. 02

20/FEB/2020

Hoja 1 de 24

Manual de Gestión de Calidad

Aprobó

Representante de la Dirección



Índice

Capítulo

I.	Alcance del sistema de gestión de calidad	3
II.	Estructura de la información documentada	4
III.	Diagrama de interacción de los procesos	5
IV.	Entradas y salidas de los procesos	7
V.	Política de calidad	15
	Objetivos generales del sistema de gestión de calidad	15
	Planificación para el logro de los objetivos de la calidad	16
VI.	Representante de la alta dirección	17
VII.	Organigrama	18
VIII.	Matriz de responsabilidades	19
IX.	Definición de responsabilidades	20
X.	Comunicación	21
XI.	Declaraciones, aclaraciones y exclusiones a los requisitos de la norma iso 9001:2015 contra el contexto de la institución	22
XII.	Relación de firmas autorizadas	24



Capítulo I

ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

Considerando las cuestiones internas y externas, las partes interesadas y sus requisitos, la normatividad aplicable y nuestros productos y/o servicios, el alcance del Sistema de Gestión de Calidad de la Secretaría de la Contraloría General, aplica a los siguientes macro procesos:

1. **Planeación de la Gestión Interna** integrada por el Despacho del Secretario y la Coordinación de Sistema de Gestión.
2. **Vinculación Sociedad Gobierno para la Transparencia, Rendición de Cuentas y Combate a la Corrupción** integrada por las unidades administrativas:
 - Dirección General de Contraloría Social.
 - Unidad de Transparencia y Asuntos Jurídicos.
 - Coordinación General de Órganos Internos de Control.
3. **Modernización de la Función Pública** integrada por la Subsecretaría de Desarrollo Administrativo y tecnológico.
4. **Fiscalización, Control y Evaluación** integrada por:
 - Dirección General de Auditoría Gubernamental.
 - Dirección General de Evaluación y Control de Obra Pública.
 - Dirección General de Licitaciones y Contratos.
 - Coordinación Ejecutiva de Investigación de Faltas Administrativas.
 - Coordinación Ejecutiva de Sustanciación y Resolución de Responsabilidades y Situación Patrimonial.
 - Coordinación General de Órganos Internos de Control.
 - Órganos Internos de Control.
 - Coordinación Ejecutiva de Control, Evaluación y Seguimiento de Contrataciones.
5. **Administración de la Gestión Interna** integrada por la Dirección General de Administración y Control Presupuestal.

Por lo anterior descrito el alcance del Sistema de Gestión de Calidad de la Secretaría de la Contraloría General del Estado de Sonora aplica a los macroprocesos de Planeación de la Gestión Interna, Vinculación Sociedad Gobierno para la Transparencia y Rendición de Cuentas y Combate a la Corrupción, Modernización de la Función Pública, Fiscalización, Control y Evaluación y Administración de la Gestión Interna, para la emisión de dictámenes de informes de auditorías y verificación de la administración pública, atención y resolución de quejas, denuncias e inconformidades, desarrollo y asesoría de tecnologías de información y comunicación, evaluación de manuales y procedimientos para la modernización administrativa y atención a solicitudes de acceso a la información.



Capítulo II

ESTRUCTURA DE LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA

La información documentada que se utiliza en el Sistema de Gestión de Calidad se estructura y define de la siguiente manera:

Manual de Gestión de Calidad:

Documento donde se definen las funciones, responsabilidades, política, objetivos y compromisos para la Gestión de Calidad.

En este manual definimos el alcance del Sistema de Gestión de Calidad, describimos y presentamos la interacción de nuestros procesos y hacemos referencia de nuestra información documentada, misma que se encuentra identificada en la Lista maestra de control de documentos, Lista maestra de control de registros y Lista maestra de control de documentos externos.

Procedimientos:

Los procedimientos son utilizados para especificar quién, cómo, qué, cuándo y cuáles documentos se utilizarán para realizar alguna tarea en específico.

Diagramas de proceso:

Documentos en los que, de manera general, se identifica al Sistema de Calidad, el proceso, las entradas y salidas, clientes, proveedores, indicadores.

Análisis de Riesgos:

Documento en el que se identifican los efectos y consecuencias de una desviación a lo esperado

Contexto de la Organización, Análisis de FODA

Documento en el que se identifican las fortalezas, amenazas, oportunidades, debilidades e identifican los riesgos así como los vínculos con el contexto interno y externo a la Institución.

Instructivos:

Son utilizados para especificar el cómo, cuándo, dónde, con qué y cuáles operaciones se deben realizar para detallar la tarea en específico que pudiera afectar adversamente la calidad del producto.

Registros:

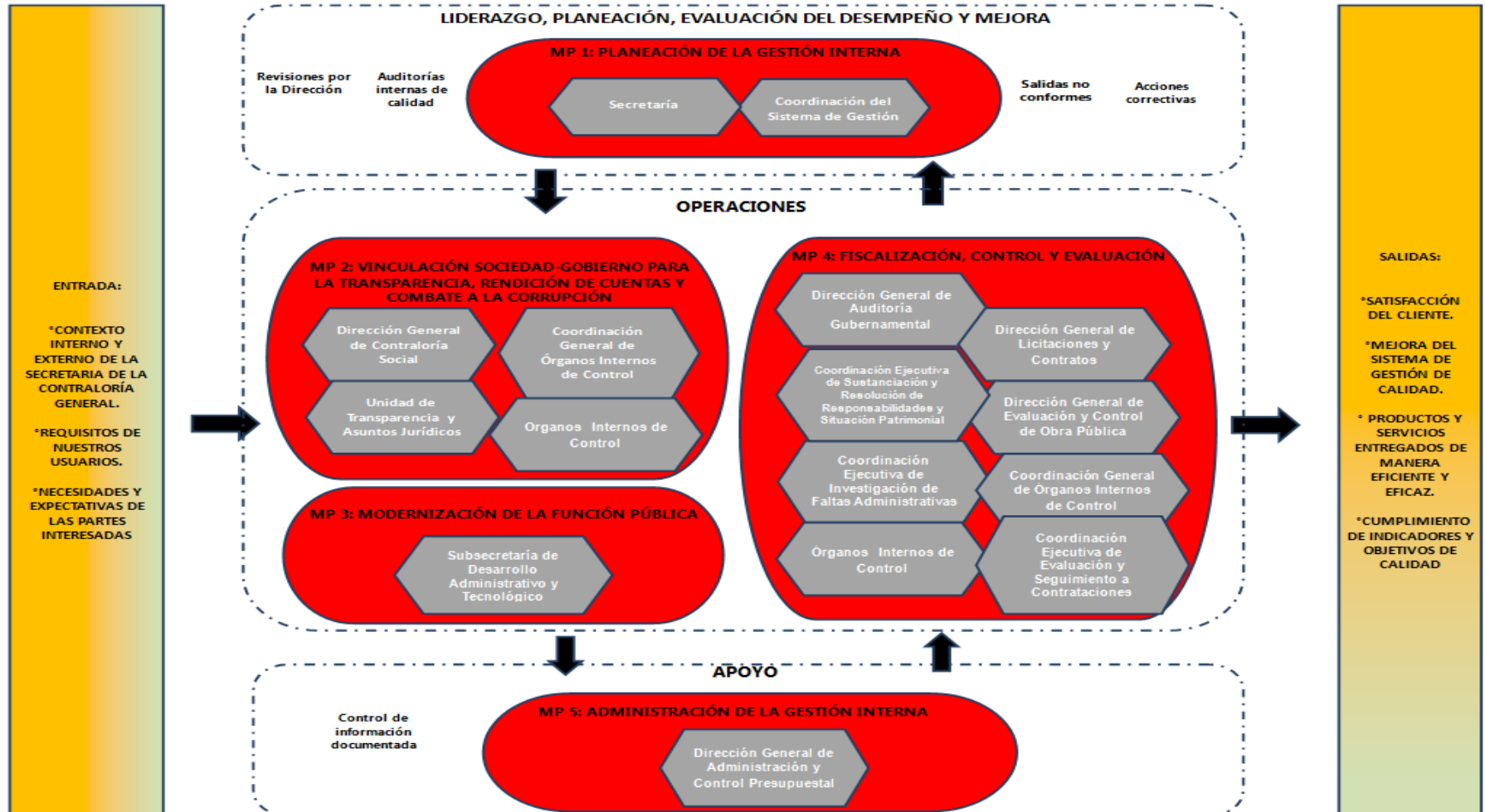
Los registros, constituyen la evidencia que asegura que: los requerimientos son cubiertos por nuestros servicios, los objetivos de calidad establecidos por la Secretaría han sido alcanzados y que el Sistema de Calidad ha sido implementado en forma eficaz.

Formatos:

Hojas impresas o electrónicas para el registro de actividades específicas y evidencia de la operación de los procesos.



Capítulo III DIAGRAMA DE INTERACCIÓN DE LOS PROCESOS





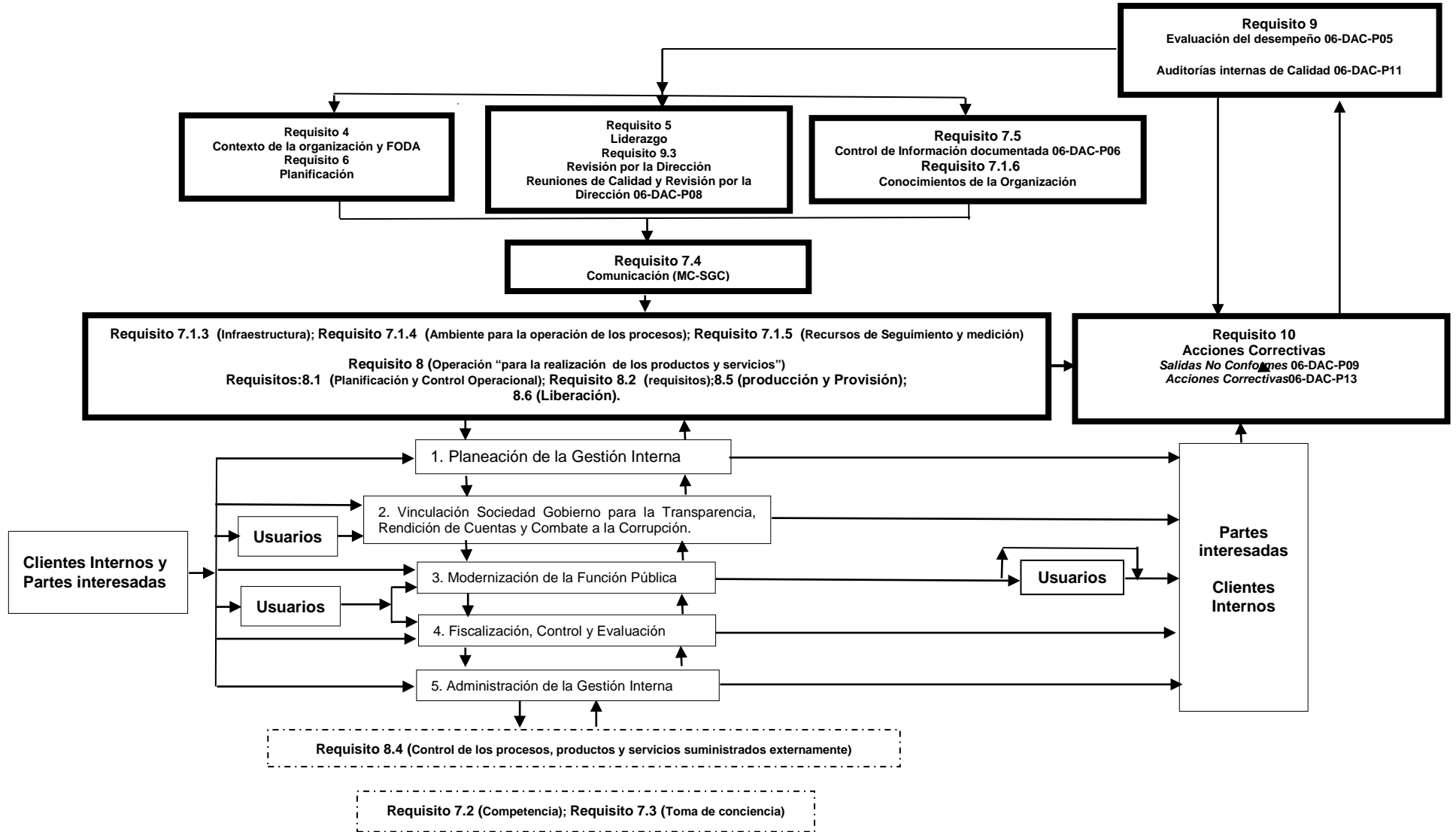
MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD

MC-SGC

REV. 02

15/NOV/2019

Hoja 6 de 24





Capítulo IV

ENTRADAS Y SALIDAS DE LOS PROCESOS

Descripción	Macro 1		Macro 2		Macro 3		Macro 4		Macro 5	
	Recibe	Entrega	Recibe	Entrega	Recibe	Entrega	Recibe	Entrega	Recibe	Entrega
1. Planeación de la gestión interna (SEC, CGS)	Informes de auditoría interna	Acciones correctivas Mejoras Información para reuniones de calidad	Informes de auditoría interna Consulta jurídica Correspondencia Quejas o denuncias	Acciones correctivas Mejoras Información para reuniones de calidad Atención de asuntos Respuesta a la consulta jurídica	Solicitud de servicio en mesa de ayuda Informes de auditoría interna Correspondencia	Acciones correctivas Mejoras Información para reuniones de calidad Apoyo técnico Atención de asuntos	Informes de auditoría interna Correspondencia Quejas o denuncias Documentación firmada Solicitud de asesoría	Acciones correctivas Mejoras Información para reuniones de calidad Atención de asuntos Informe o tarjeta informativa Documentación para firma Informe de investigación Resolución Respuesta a la asesoría	Informes de auditoría interna Solicitud de recursos Correspondencia Avance de cumplimiento de metas	Acciones correctivas Mejoras Información para reuniones de calidad Recursos Atención de asuntos Solicitud de cumplimiento de metas



Descripción	Macro 1		Macro 2		Macro 3		Macro 4		Macro 5	
	Recibe	Entrega	Recibe	Entrega	Recibe	Entrega	Recibe	Entrega	Recibe	Entrega
2. Vinculación sociedad gobierno para la transparencia, rendición de cuentas y combate a la corrupción (DGCS, UTAJ, CGOIC, OIC)	Atención de asuntos correctivos Mejoras Información para reuniones de calidad Respuesta a la consulta jurídica	Correspondencia Quejas o denuncias Informes de auditoría interna Consulta jurídica	Respuesta a la consulta jurídica Solicitud de acceso a la información.	Consulta Jurídica Respuesta a la solicitud de acceso a la información	Solicitud de servicio en mesa de ayuda Respuesta a la consulta jurídica Solicitud de acceso a la información	Apoyo técnico Consulta jurídica Respuesta a la solicitud de acceso a la información	Respuesta a la consulta jurídica Solicitud de acceso a la información Quejas o denuncias Expediente Solicitud de asesoría	Consulta jurídica Respuesta a la solicitud de acceso a la información Informe de quejas o denuncias Información de resultados del expediente Quejas o denuncias Resolución Respuesta a la asesoría	Respuesta a la consulta jurídica Solicitud de acceso a la información Solicitud de recursos Avance de cumplimiento de metas	Consulta jurídica Respuesta a la solicitud de acceso a la información Solicitud de recursos Solicitud de cumplimiento de metas
3. Fiscalización, control y evaluación (CESRRSP, DGECOP, DGAG, CEIFA, DGLC, CECES, CGOIC, OIC)	Respuesta a la asesoría Resolución Atención de asuntos Acciones correctivas Mejoras Información para reuniones de calidad Informes o tarjetas informativas Documentación para firma Informes de	Solicitud de asesoría Quejas o denuncias Correspondencia Informe de auditoría interna Documentación firmada	Respuesta a la asesoría Resolución Quejas o denuncias Informe de quejas o denuncias Informe de resultados del expediente Consulta jurídica Respuesta a la solicitud	Solicitud de asesoría Quejas o denuncias Resolución de las quejas o denuncias Expediente Respuesta a la consulta Solicitud de	Solicitud de servicio en mesa de ayuda	Apoyo técnico	Actas de solventación Analítico de observaciones de la cuenta pública Concentrado mensual de denuncias que elaboran OIC para seguimiento Coordinación para revisiones especiales Dictamen Estatus de observaciones Expediente Informe de	Actas de solventación Concentrado mensual de denuncias que elabora el OIC para seguimiento Coordinación para revisiones especiales Dictamen Estatus de observaciones Expediente Informe de	Solicitud de recursos Avance de cumplimiento de metas Solicitud de capacitación interna	Recursos Solicitud de cumplimiento de metas Calendario de capacitación interna



Gobierno del
Estado de Sonora

Secretaría
de la Contratoría General

MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD

MC-SGC

REV. 02

15/NOV/2019

Hoja 9 de 24

Descripción	Macro 1		Macro 2		Macro 3		Macro 4		Macro 5	
	Recibe	Entrega	Recibe	Entrega	Recibe	Entrega	Recibe	Entrega	Recibe	Entrega
investigación			de acceso a la información	información			observaciones Expediente Información de verificación vehicular Informe de auditoría autorizado por el Secretario Informe de resultados de los apoyos Informe de resultados del expediente Informe de seguimiento a la cuenta pública Informe vehicular Informes de evaluaciones Informes de OIC para revisión Informes revisados y de evaluación Resolución	auditoría autorizada por el Secretario Informe de auditoría y de actividades Informe de evaluaciones Informe de resultados de los apoyos Informe de resultados del expediente Informe de seguimiento a la cuenta pública Informe de verificación vehicular Informes de auditoría Informes de despachos externos para la elaboración del informe		



Gobierno del
Estado de Sonora

Secretaría
de la Contratoría General

MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD

MC-SGC

REV. 02

15/NOV/2019

Hoja 10 de 24

Descripción	Macro 1		Macro 2		Macro 3		Macro 4		Macro 5	
	Recibe	Entrega	Recibe	Entrega	Recibe	Entrega	Recibe	Entrega	Recibe	Entrega
							Respuesta a la asesoría Respuesta al concentrado de denuncias Revisiones especiales Seguimiento de comisarios Seguimiento de denuncias Seguimiento general de asuntos del OIC Solicitud de apoyo para auditorías coordinadas Solicitud de asesoría Tarjeta informativa	ejecutivo de cuenta pública Informes de OIC para revisión Informes de vehículos Quejas o denuncias Resolución Respuesta a la asesoría Respuesta al concentrado de denuncias Revisiones especiales Seguimiento de Comisarios Seguimiento general de asuntos de los OIC Solicitud de apoyo para auditorías coordinadas Solicitud de asesoría Solicitud de auditoría		



Descripción	Macro 1		Macro 2		Macro 3		Macro 4		Macro 5	
	Recibe	Entrega	Recibe	Entrega	Recibe	Entrega	Recibe	Entrega	Recibe	Entrega
								Tarjeta informativa		
4. Fiscalización , control y evaluación (CESRRSP, DGECOP, DGAG, CEIFA, DGLC,CECES, CGOIC, OIC)	<p>Respuesta a la asesoría Resolución de asuntos de Atención de Acciones correctivas Mejoras Información para reuniones de calidad Informes o tarjetas informativas Documentación para firma Informes de investigación</p>	<p>Solicitud de asesoría Quejas o denuncias Correspondencia Informe de auditoría interna Documentación firmada</p>	<p>Respuesta a la asesoría Resolución Quejas o denuncias Informe de quejas o denuncias Informe de resultados del expediente Consulta jurídica Respuesta a la solicitud de acceso a la información</p>	<p>Solicitud de asesoría Quejas o denuncias Resolución de las quejas o denuncias Expediente Respuesta a la consulta Solicitud de información</p>	<p>Solicitud de servicio en mesa de ayuda</p>	<p>Apoyo técnico</p>	<p>Actas de solventación Analítico de observaciones de la cuenta pública Concentrado mensual de denuncias que elaboran OIC para seguimiento Coordinación para revisiones especiales Dictamen Estatus de observaciones Expediente Informe de auditoría autorizada por el Secretario Informe de auditoría y de</p>	<p>Actas de solventación Concentrado mensual de denuncias que elabora el OIC para seguimiento Coordinación para revisiones especiales Dictamen Estatus de observaciones Expediente Informe de auditoría y de</p>	<p>Solicitud de recursos Avance de cumplimiento de metas Solicitud de capacitación interna</p>	<p>Recursos Solicitud de cumplimiento de metas Calendario de capacitación interna</p>



Gobierno del
Estado de Sonora

Secretaría
de la Contratoría General

MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD

MC-SGC

REV. 02

15/NOV/2019

Hoja 12 de 24

Descripción	Macro 1		Macro 2		Macro 3		Macro 4		Macro 5	
	Recibe	Entrega	Recibe	Entrega	Recibe	Entrega	Recibe	Entrega	Recibe	Entrega
							Informe de actividades auditoría autorizado por el Secretario Informe de resultados de los apoyos Informe de resultados del expediente Informe de seguimiento a la cuenta pública Informe vehicular Informes de evaluaciones Informes de OIC para revisión Informes revisados y de evaluación Resolución Respuesta a la asesoría Respuesta al concentrado de denuncias Revisiones especiales	Informe de actividades auditoría autorizado por el Secretario Informe de resultados de los apoyos Informe de resultados del expediente Informe de seguimiento a la cuenta pública Informe de verificación vehicular Informes de auditoría Informes de despachos externos para la elaboración del informe ejecutivo de cuenta pública Informes de OIC para revisión Informes de		



Gobierno del
Estado de Sonora

Secretaría
de la Contratoría General

MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD

MC-SGC

REV. 02

15/NOV/2019

Hoja 13 de 24

Descripción	Macro 1		Macro 2		Macro 3		Macro 4		Macro 5	
	Recibe	Entrega	Recibe	Entrega	Recibe	Entrega	Recibe	Entrega	Recibe	Entrega
							Seguimiento de comisarios Seguimiento de denuncias Seguimiento general de asuntos del OIC Solicitud de apoyo para auditorías coordinadas Solicitud de asesoría Tarjeta informativa	vehículos Quejas o denuncias Resolución Respuesta a la asesoría Respuesta al concentrado de denuncias Revisiones especiales Seguimiento de Comisarios Seguimiento general de asuntos de los OIC Solicitud de apoyo para auditorías coordinadas Solicitud de asesoría Solicitud de auditoría Tarjeta informativa		



MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD

MC-SGC

REV. 02

15/NOV/2019

Hoja 14 de 24

Descripción	Macro 1		Macro 2		Macro 3		Macro 4		Macro 5	
	Recibe	Entrega	Recibe	Entrega	Recibe	Entrega	Recibe	Entrega	Recibe	Entrega
5. Administración de la gestión interna (DGACP)	Recursos de cumplimiento de metas Atención de asuntos Acciones correctivas Mejoras Información para reuniones de calidad	Solicitud de recursos Avance de cumplimiento de metas Correspondencia Informe de auditoría interna	Recursos de Solicitud de cumplimiento de metas Consulta jurídica Respuesta a la solicitud de acceso a la información	Solicitud de recursos Avance de cumplimiento de metas Respuesta a la consulta jurídica Solicitud de acceso a la información	Solicitud de servicio en mesa de ayuda Recursos Solicitud de cumplimiento de metas	Apoyo técnico Solicitud de recursos Avance de cumplimiento de metas	Recursos de Solicitud de cumplimiento de metas Calendario de capacitación interna	Solicitud de recursos Avance de cumplimiento de metas Solicitud de capacitación interna		



Capítulo V

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”.

OBJETIVOS GENERALES DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

MACROPROCESO	UNIDAD ADMINISTRATIVA	OBJETIVO DE CALIDAD
1. Planeación de la Gestión Interna	Despacho de Secretario Coordinación del Sistema de Gestión	Revisar que el desempeño de los procesos contribuya a mejorar la calidad de nuestros productos y servicios.
2. Vinculación Sociedad-Gobierno para la Transparencia, Rendición de cuentas y Combate a la Corrupción	Dirección General de Contraloría Social Coordinación General de Órganos Internos de Control. Unidad de Transparencia y Asuntos Jurídicos Órganos Internos de Control	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.
3. Modernización de la Función Pública	Subsecretaría de Desarrollo Administrativo y Tecnológico	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.
4. Fiscalización, Control y Evaluación	Dirección General de Auditoría Gubernamental Dirección General de Evaluación y Control de Obra Pública Dirección General de Licitaciones y Contratos Coordinación General de Órganos Internos de Control Coordinación Ejecutiva de Investigación de Faltas Administrativas Coordinación Ejecutiva de Sustanciación y Resolución de Responsabilidades y Situación Patrimonial Coordinación Ejecutiva de Control, Evaluación y Seguimiento de Contrataciones Órganos Internos de Control.	Fomentar un mejor desempeño de la gestión pública mediante la evaluación de la administración estatal.
5. Administración de la Gestión Interna	Dirección General de Administración y Control Presupuestal	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.



PLANIFICACION PARA EL LOGRO DE LOS OBJETIVOS DE LA CALIDAD

Cada Unidad Administrativa de la Secretaría de la Contraloría General, cuenta con una cédula de indicadores. En dicha cédula encontramos la manera en que se compone cada indicador, los responsables de la evaluación del mismo, el período establecido de medición y la manera en que se evalúa.

Se tiene además definido por indicador las acciones necesarias para obtener los resultados esperados, y los recursos que se necesitan para su correcta implementación. Ver: Planificación de objetivos de calidad por Macro proceso y/o Unidad Administrativa.



Capítulo VI

REPRESENTANTE DE LA ALTA DIRECCIÓN

La Secretaría de la Contraloría General ha designado al Titular de la Dirección General de Administración y Control Presupuestal como el Representante de la Dirección quien en nombre de la Alta Dirección a la cual también él o ella pertenece, tiene las siguientes responsabilidades y la autoridad para coordinar la implementación así como el mantenimiento de todas las actividades inherentes al Sistema de Gestión de Calidad:

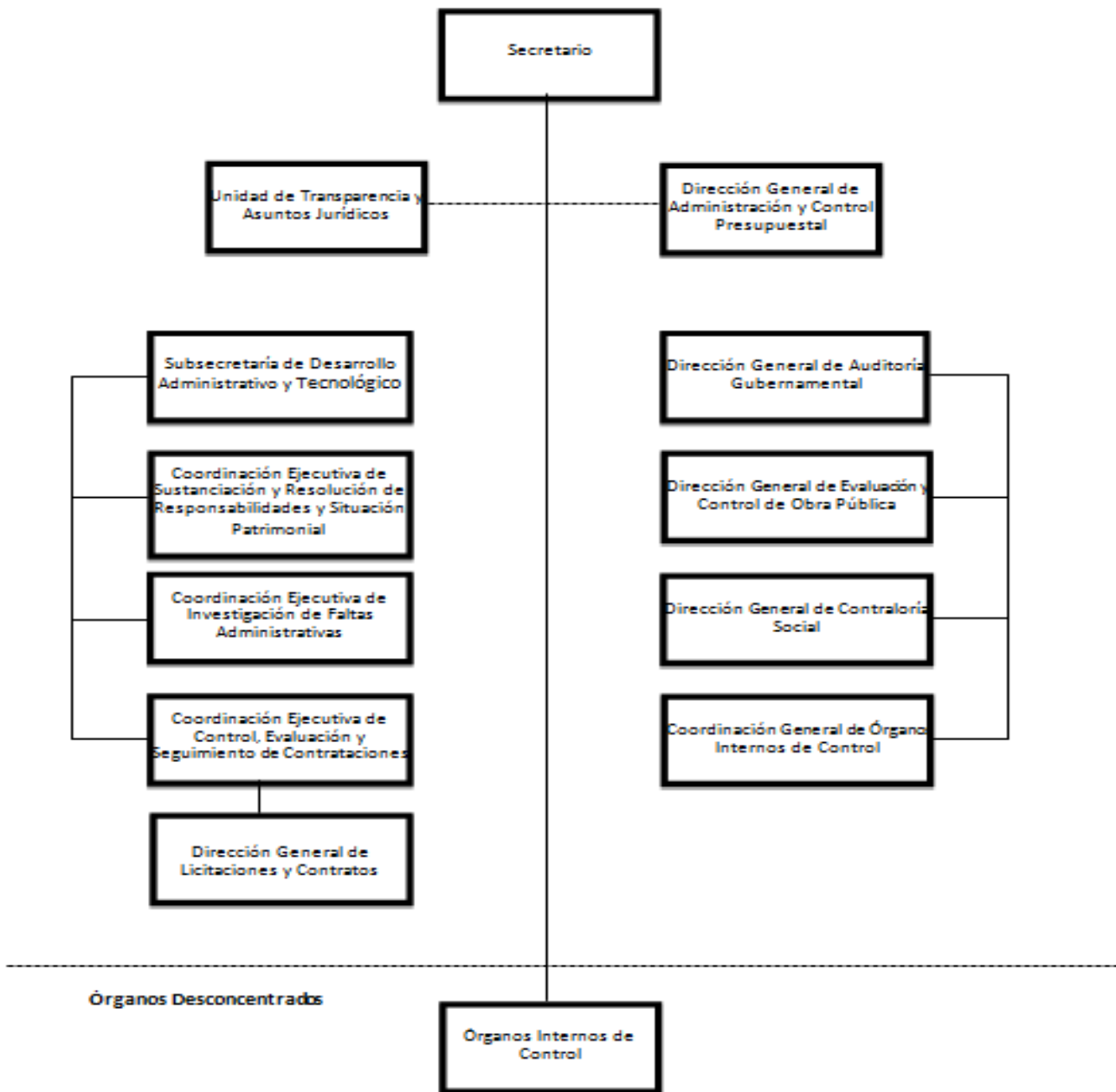
- a) Asegurar a la Alta Dirección que se establecen, implementan y mantienen los procesos necesarios para el Sistema de Gestión de Calidad.
- b) Informar a la Alta Dirección sobre el desempeño del Sistema de Gestión de Calidad y de cualquier oportunidad de mejora.
- c) Asegurar en coordinación con la Alta Dirección que se promueve la toma de conciencia de los requisitos de los clientes y los legales aplicables en todos los niveles de la organización.
- d) Comunicar a la Alta Dirección la importancia de una gestión de calidad de manera eficaz en apego a los requisitos del sistema de gestión de Calidad.
- e) Promover la mejora así como el enfoque al cliente, a procesos y el pensamiento basado en riesgos.
- f) Asegurar que la política y los objetivos sean implementados, entendidos así como mantenidos a todas las personas dentro de la organización.
- g) Asegurarse que se mantenga la integridad del sistema de gestión de calidad, cuando se planifican e implementen cambios autorizados por la Alta dirección.

La responsabilidad del Representante de la Dirección incluye las relaciones con partes interesadas y otras partes externas sobre asuntos relacionados con el Sistema de Gestión de Calidad.



Capítulo VII

ORGANIGRAMA





Capítulo VIII

MATRIZ DE RESPONSABILIDADES

Unidad Admva	Contexto de la Organización	Liderazgo	Planificación	Apoyo	Operación	Evaluación del desempeño	Mejora
Representante de la Dirección	X	X	X	X		X	X
Despacho del Secretario	X	X	X		X	X	X
Dirección General de Administración y Control Presupuestal	X	X	X	X		X	X
Dirección General de Licitaciones y Contratos	X	X	X		X	X	X
Dirección General de Auditoría Gubernamental	X	X	X		X	X	X
Subsecretaría de Desarrollo Administrativo y Tecnológico	X	X	X	X	X	X	X
Coordinación Ejecutiva de Investigación de Faltas Administrativas	X	X	X		X	X	X
Coordinación Ejecutiva de Sustanciación y Resolución de Responsabilidades y Situación Patrimonial	X	X	X		X	X	X
Coordinación Ejecutiva de Control, Evaluación y Seguimiento de Contrataciones	X	X	X		X	X	X
Coordinación General de Órganos Internos de Control	X	X	X		X	X	X
Unidad de Transparencia y Asuntos Jurídicos	X	X	X		X	X	X
Dirección General de Contraloría Social	X	X	X		X	X	X
Dirección General de Evaluación y Control de Obra Pública	X	X	X		X	X	X
Órganos Internos de Control	X	X	X		X	X	X



Capítulo IX

DEFINICIÓN DE RESPONSABILIDADES

1. El responsable de área podrá delegar la ejecución de cualquiera de sus actividades al personal bajo sus órdenes, pero la responsabilidad de las mismas no podrá ser delegada.
2. Los responsables de área son responsables de todas las acciones ejecutadas por el personal a su cargo y deben asegurarse de que éstas no queden al margen del programa de gestión de calidad.
3. Es responsabilidad de cada servidor público aplicar técnicas de auto-inspección, sin importar el puesto o la actividad que estén realizando, para lo cual deben cumplir con los documentos aplicables de su proceso.

Nota: La descripción a detalle de las funciones y responsabilidades del personal que forma parte del sistema de gestión de calidad se encuentran en las descripciones de puestos.



Capítulo X COMUNICACIÓN

TIPO DE COMUNICACIÓN	MEDIO DE COMUNICACIÓN
a) Qué comunicar	Aspectos y cambios normativos, operativos y de personal, instrucciones de los titulares de las unidades administrativas de la Secretaría de la Contraloría General, Oficina del Ejecutivo, resultados de encuestas y evaluaciones, respuestas solicitadas a través del procedimiento de recepción y trámite de solicitudes de acceso a la información.
b) Cuándo comunicar	Cuando sea requerido por la normatividad, cuando se entregue un producto o servicio, cuando sea solicitado por alguna de las partes interesadas.
c) A quién comunicar	A las partes interesadas definidas en el contexto de la organización.
d) Cómo comunicar	Oficios, tarjetas informativas, correos electrónicos, boletín oficial, sistemas informáticos internos y externos, página oficial "www.contraloria.sonora.gob.mx", medios impresos y promoción de programas de la Secretaría de la Contraloría General
e) Quién comunica	Dependiendo del requerimiento normativo, operativo o del programa, la persona responsable podrá ser el o la titular de la Secretaría, los titulares de las unidades administrativas, el responsable de la unidad de transparencia o a nivel interno y/o operativo cualquier funcionario con la autoridad que le permitan sus atribuciones. De igual manera las comunicaciones desde el exterior de la Secretaría de la Contraloría General por las partes interesadas son tratadas con el mismo sistema de trazabilidad (fecha y folio), que los documentos internos y de comunicación hacia el exterior.



Capítulo XI

DECLARACIONES, ACLARACIONES Y EXCLUSIONES A LOS REQUISITOS DE LA NORMA ISO 9001:2015 CONTRA EL CONTEXTO DE LA INSTITUCIÓN.

1. El cliente que establece requisitos es la normatividad y el Plan Estatal de Desarrollo.
2. Los clientes (usuarios) son: ciudadanos que conforme al marco jurídico tienen un derecho a recibir un servicio que involucra nuestros procesos.
3. Las partes Interesadas son: Dependencias y entidades estatales, fiscalía anticorrupción, oficina del ejecutivo, sector empresarial, ciudadanos, gobierno federal y municipal, entes fiscalizadores y organismos autónomos y otros poderes.; que conforme al marco jurídico tienen la autoridad para exigir el cumplimiento de los compromisos y/o evaluar el desempeño resultados de la gestión de nuestros procesos.

Nota 1: Por lo anterior las necesidades y expectativas definidas mediante acuerdos o en el Plan Estatal de Desarrollo se convierten en requisitos pertinentes de estas partes interesadas para el sistema de gestión de calidad. El seguimiento y la revisión de la información sobre estas partes interesadas y sus requisitos pertinentes se gestionan a través de Contexto de la Organización y FODA.

LIDERAZGO Y COMPROMISO

La Alta Dirección en nuestra Institución está integrada por:

- El o la Titular de la Secretaría de la Contraloría General.
- Subsecretario(a).
- Coordinadores(as) Ejecutivos(as).
- Coordinador(a) General y Directores(as) Generales.
- Titular de la Unidad de Transparencia y Asuntos Jurídicos.

La Alta Dirección demuestra su liderazgo y compromiso con respecto al sistema de gestión de calidad:

- a. Asumiendo la responsabilidad y obligación de rendir cuentas con relación a la eficacia del sistema de gestión de calidad, lo cual demuestran mediante las presentaciones, minutas y/o listas de asistencias a las reuniones de cumplimientos de metas.
- b. Estableciendo la política de la calidad y los objetivos de calidad en este manual.
- c. Asegurando mediante revisiones que la política y objetivos de calidad sean compatibles con el contexto de la organización, las estrategias y las directrices establecidas en el Plan Estatal de Desarrollo.
- d. Asegurándose de la integración de los requisitos del sistema de gestión de calidad en los procesos definidos en alcance y mapas identificados el capítulo IV de este manual.
- e. Promoviendo el uso del enfoque a procesos y el pensamiento basado en riesgos identificados en las secciones **IV** y **V** así como en el contexto de la organización y FODA.
- f. Asegurándose de que los recursos necesarios para el sistema de gestión de calidad estén disponibles; mismo que establecidos en el presupuesto de egresos de la Institución.
- g. Comunicando la importancia de una gestión de calidad eficaz y conforme con los requisitos del sistema de gestión de calidad; a través de los Coordinadores Internos de Calidad, los cuales son los enlaces con el personal de las áreas a las que pertenecen.
- h. Asegurándose de que el sistema de gestión de calidad logre los resultados previstos; mediante las revisiones que se generan en reuniones periódicas.
- i. Comprometiendo, dirigiendo y apoyando a las personas, para contribuir a la eficacia del sistema de gestión de calidad.
- j. Promoviendo la mejora; mediante las propuestas y revisiones que se generan en las reuniones periódicas.
- k. Apoyándose con sus respectivos roles y facultades, sobre las áreas de su responsabilidad.



ENFOQUE AL CLIENTE

La alta dirección demuestra su liderazgo y compromiso con respecto al enfoque al cliente, asegurándose de que:

- a) Se determinan, comprenden y cumplen regularmente los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables; lo cual demuestran mediante las presentaciones, minutas y/o listas de asistencias de las reuniones de cumplimiento de metas, objetivos y procesos del contexto de la organización.
- b) Se determinan y se consideran los riesgos y oportunidades que pueden afectar a la conformidad de los productos y servicios y a la capacidad de aumentar la satisfacción del cliente; lo cual demuestran mediante las presentaciones, minutas y/o listas de asistencias de las reuniones de cumplimiento de metas, objetivos y elementos del FODA, contexto de la organización y bitácora de resultados de la evaluación de la satisfacción del cliente.
- c) Se mantiene el enfoque en el aumento de la satisfacción del cliente; lo cual demuestran mediante las presentaciones, minutas y/o listas de asistencias de las reuniones de cumplimiento de metas, objetivos y principalmente por los resultados de la aplicación de las encuestas de satisfacción del cliente concentrados en la Bitácora de resultados de la evaluación de la satisfacción del cliente.

PLANIFICACIÓN DE LOS CAMBIOS

Cuando la Alta Dirección determine la necesidad de cambios en el sistema de gestión de calidad, estos cambios se planifican en tres vertientes:

1. Los procedimientos operativos a través de la herramienta informática SICAD "Sistema de Integración y Control de Documentos Administrativos".
2. Los documentos del Sistema de Gestión de Calidad que no están controlados a través del Sistema de Integración y Control de documentos Administrativos se gestionan mediante un formato denominado "solicitud de movimientos a documentos del Sistema de Gestión de Calidad".
3. Los cambios al alcance del Sistema de Gestión de Calidad y su contexto son gestionados mediante una minuta autorizada por el Representante de la Dirección.

Nota 2: Es parte integral de la metodología anterior considerar: a) el propósito de los cambios y sus consecuencias potenciales; b) la integridad del sistema de gestión de calidad; c) la disponibilidad de recursos; d) la asignación o reasignación de responsabilidades y autoridades.

PERSONAS

En esta institución el número de personas que integran las áreas es determinado en la plantilla autorizada por la Secretaría de Hacienda, y es también esta dependencia quien valida las descripciones de puestos. Con este documento los Titulares de las Unidades Administrativas determinan las personas necesarias para la implementación eficaz de su sistema de gestión de calidad y para la operación y control de sus procesos. El criterio para determinar las personas necesarias está limitado al máximo de plazas autorizadas en la plantilla y con este personal a través de capacitación se busca mantener la operación y control de cara a cumplir con los objetivos, metas y compromisos.

EXCLUSIONES

La naturaleza de los servicios que forman parte del alcance del Sistema de Gestión de Calidad se declaran que no aplican exclusiones a los requisitos de la Norma ISO 9001:2015.



Capítulo XII

RELACIÓN DE FIRMAS AUTORIZADAS

Los responsables de autorizar y revisar los documentos del sistema de gestión de calidad, de acuerdo a lo establecido en el procedimiento para control de información documentada, son:

Documento	Responsable del proceso	Coordinación del Sistema de Gestión	Representante de la Dirección	Titular de la unidad admva.	Titular de la SCG
Manual de Gestión de Calidad			Aprueba		
Política de Calidad					Aprueba
Procedimientos del Sistema de Gestión de Calidad	Elabora		Revisa		Aprueba
Procedimientos operativos	Elabora			Revisa	Aprueba
Planificación de objetivos de calidad			Aprueba		
Análisis del Contexto de la Organización (Riesgos)			Aprueba		
Diagrama de Interacción de Procesos			Aprueba		
Formatos e instructivos	Elabora				