

# PLAN DE DESARROLLO INSTITUCIONAL

**2017 - 2024**



ESTADO DE SONORA  
CONGRESO DEL ESTADO



Sistema de Gestión de Calidad del Congreso del Estado de Sonora

## **1 Presentación:**

La implementación del Sistema de Gestión de Calidad del Congreso del Estado de Sonora, se sustenta en las normas y lineamientos de operación de su estructura administrativa, misma que se encuentra establecida en la Ley Orgánica del Poder Legislativo y la Constitución Política del Estado de Sonora; el propósito fundamental del Sistema es contribuir al cumplimiento de los requisitos, necesidades y expectativas de los servicios que deben ser proporcionados a los legisladores y ciudadanos.

En esta nueva etapa nuestro Sistema de Gestión de Calidad, requiere transitar a nuevos y mayores retos para convertir a la institución en un espacio que exprese mejores resultados, positivos y eficientes; que permitan al servidor público ver reflejados sus esfuerzos y compromisos en metas y acciones que coadyuven al cumplimiento de la misión del Poder Legislativo en Sonora.

La Alta Dirección del Congreso del Estado, realizó un diagnóstico, que permite ubicar las prioridades y urgencias que se requieren llevar a cabo para alcanzar metas satisfactorias orientadas a satisfacer las necesidades de nuestros usuarios – clientes; así también, aspectos de naturaleza presupuestal, políticas y sociales, a demás, del rediseño institucional del soporte administrativo del Congreso del Estado de Sonora con la finalidad de lograr su reposicionamiento funcional y operativo.

Por ello, se establecen objetivos a corto, mediano y largo plazo que permitan el avance progresivo de los niveles de eficiencia y calidad dentro de los distintos procesos que están dentro del alcance del Sistema de Gestión de Calidad.

## **Metodología:**

**2** El Sistema de Gestión de Calidad, considera el análisis de cada una de las partes que integran este documento, el cual, contienen una lógica interna cuyo eje principal está conformado por la conceptualización de la nueva gestión pública, la importancia de la planeación estratégica y su impacto en organizaciones gubernamentales en busca de adecuarse a los cambios actuales para responder a las necesidades de los clientes – usuarios.

El propósito es contar con un documento que enuncie, con precisión y claridad, la situación actual y la visión a corto (1 año), mediano (1-3 años) y largo plazo (3-6 años), así como los objetivos y acciones necesarias que son posibles en el Poder Legislativo, en lo referente a sus servicios administrativos de soporte a la función legislativa.

## **3 Conceptos de la Nueva Gestión Pública:**

La nueva gestión pública, exige la respuesta a retos importantes, que son producto del contraste de una administración pública moderna. La administración moderna demanda finanzas sanas, transparencia, control y rendición de cuentas en el uso de recursos públicos.

Esta administración pública moderna, emerge de la exigencia social en materia de transparencia, rendición de cuentas, eficiencia y productividad en el uso de los recursos públicos, la integración de éste modelo produce cambios en las instituciones gubernamentales que sufren adecuaciones en sus rutinas, debido a actitudes y prácticas nuevas, denominadas como gestión institucional, gestión financiera, gestión estratégica y la ya aplicada por el Congreso gestión de calidad, éstos son los cuatro ejes básicos de la Nueva Gestión Pública.

La aplicación de este nuevo enfoque en el Congreso del Estado, es congruente con una administración más eficaz y eficiente, con implementación de procesos de calidad y un desarrollo institucional diseñado para acreditar un mayor prestigio como servidores públicos, soportado por el esfuerzo de elementos profesionales altamente competentes.

## 4

### Diseño Institucional del Congreso del Estado de Sonora:

El Sistema de Gestión de Calidad vive un proceso de transformación, tanto en la concepción de su naturaleza como Poder Legislativo, como en la manera de procesar el debido cumplimiento de sus facultades.

Lo anterior, ha obligado a las dependencias del Congreso a replantear la manera de operar sus procesos administrativos de soporte a la función legislativa. De tal suerte, que el presente documento tiene como propósito fundamental tratar de clarificar el carácter de institución gubernamental enfocada a la contribución de ser el soporte que logre proporcionar servicios efectivos a los legisladores para el cumplimiento de sus funciones.

## 5

### Marco conceptual y justificación:

Para dar sustentabilidad a las tareas de gobierno, en este caso a las funciones de soporte para los legisladores y dado que estamos hablando de instituciones y de que éstas se definen como una serie de conductas que se ajustan a pautas y reglas permanentes, habrá de entender al estado como una entidad que toma cuerpo en una serie de instituciones: parlamento, gobierno, ejercito, burocracia o tribunales de justicia. Es por ello, que el Estado se caracteriza por una fuerte tendencia a la institucionalización (Josep M. Valles, 2006)

La función pública adquiere rango propio cuando se distingue del equipo o la persona a cargo. O más bien, la función pública se institucionaliza cuando existe independientemente de la persona.

Sin embargo, el funcionamiento del Congreso del Estado de Sonora, no solo está determinado por las atribuciones legales, sino también, por la interacción cotidiana con los otros poderes e instancias de gobierno, es por ello que atendiendo al Plan Estatal de Desarrollo en lo referente al Eje transversal I “Gobierno Eficiente, Innovador, Transparente y con Sensibilidad Social”, el presente plan se alinea con el cumplimiento del RETO 5, impulsar la efectividad del Gobierno en el logro de sus

NUMERO DE REVISION :06

FECHA DE REVISION: 4/10/2019



objetivos, a través, de la racionalización de los recursos la profesionalización de las y los servidores públicos y la implementación de sistemas de administración automatizados., es por ello que el presente plan de desarrollo institucional se enfoca en la certificación de los procesos que emanan del Sistema de Gestión de Calidad del Congreso del Estado de Sonora, bajo la norma ISO 9001, cumpliendo con dicho eje a través de los objetivos estratégicos establecidos en el apartado 8 del presente documento.

## 6

### Diagnóstico del Sistema de Gestión de Calidad:

La Alta Dirección define una Misión y Visión para el Sistema de Gestión de Calidad dentro de su PDI y lleva a cabo un ejercicio de Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas (FODA) mismo que es analizado de manera integral por todos los procesos, de forma que se encuentran orientadas a su propósito y la dirección estratégica de la Organización.

#### Cuestiones externas:

Oportunidades de los procesos plasmados en la visión:

- ❖ Capacitación constante de la unidad de transparencia y al personal responsable de proporcionar información.
- ❖ Incrementar presencia en redes sociales.
- ❖ Actualización de herramientas y capacitación al personal.
- ❖ Fomentar el uso de comunicación interna.
- ❖ Elaboración de material de apoyo para clientes.
- ❖ Capacitación del personal en mecánica básica / Programas de capacitación especialidades.
- ❖ Aprovechar el periodo permanente para dar mantenimiento mayor al edificio y utilizar la tecnología vanguardista que poseen algunos proveedores para dar mantenimiento al edificio.
- ❖ Fortalecer la infraestructura tecnológica

Amenazas que se pretenden disminuir con el cumplimiento de metas:

- ❖ Inadecuada coordinación interinstitucional entre Federación y Entidades.  
Información generada por fuentes no oficiales.
- ❖ Altos costos en medios de comunicación.
- ❖ Deteriorada credibilidad de las instituciones de gobierno.
- ❖ Escasos resultados de los órganos de control y fiscalización.
- ❖ Falta de recursos / Subsidio.
- ❖ No tener disponibilidad presupuestal para su registro.
- ❖ Contaminación del sistema SIIF.
- ❖ Vigencia de la factura en el SAT.
- ❖ Falta de condiciones de infraestructura tecnológicas adecuadas
- ❖ Fallas en proveedores de servicios de tecnología
- ❖ Evolución de tecnologías.
- ❖ Manifestaciones sociales.
- ❖ Fenómenos naturales.
- ❖ Asistencia de ciudadanos en estado inconveniente.



### Cuestiones internas:

Dentro de las capacidades especiales con que cuentan los procesos del Sistema de Gestión de Calidad, y que serán las fortalezas que permitirán el cumplimiento de los objetivos se encuentran:

- ❖ Personal con disponibilidad para incrementar competencias
- ❖ Archivo legislativo digitalizado.
- ❖ Normatividad actualizada.
- ❖ Pertenecer al sistema nacional de transparencia.
- ❖ Conocimiento del proceso legislativo.
- ❖ Fácil acceso para consulta de información financiera / consecutivo por folios.
- ❖ Control del gasto ejercido.
- ❖ Revisión efectiva de requisitos fiscales.
- ❖ Sistema de incidencia mediante ticket.
- ❖ Red física actualizada cat6 y switches 100/1000.
- ❖ Comunicación con directivos y reporteros que cubren el Congreso.
- ❖ Buena imagen del producto hacia el interior y exterior.
- ❖ Actitud y disposición para el trabajo.

- ❖ Cultura de la capacitación.

Las debilidades encontradas y que no permiten que los procesos se desarrollen positivamente, pero que es posible actuar directamente sobre de ellas con las acciones plasmadas en nuestros objetivos, encontramos:

- ❖ Cambio de legislatura
- ❖ Entrega tardía de información de transparencia solicitada a las unidades.
- ❖ Falta de personal.
- ❖ Falta de equipos de cómputo.
- ❖ Proceso para subir información es largo.
- ❖ Espacio de trabajo inadecuado / Falta de área adecuada para ubicación y resguardo de servidores y equipos de comunicación.
- ❖ Fallas en el internet.
- ❖ Infraestructura tecnológica y comunicaciones limitada.
- ❖ Que la información no llegue al cliente por la vía indicada en el proceso.
- ❖ Insuficientes atribuciones (sancionadoras y de situación patrimonial).
- ❖ Infraestructura ambiental inadecuada
- ❖ Actitudes negativas del personal.
- ❖ Falta de presupuesto para las adquisiciones.
- ❖ Fallas del sistema SIIF.
- ❖ No traer impreso y digital el xml.
- ❖ Falta de control al acceso de consulta financiera.
- ❖ Falta de Políticas y reglamento de usos de recursos tecnológicos.
- ❖ Falta de compromiso e involucramiento de todo el personal



## 7 Sistema de Gestión de Calidad:

### 7.1. Alcance y campo de aplicación

El alcance del Sistema de Gestión de Calidad del CONGRESO comprende los siguientes procesos y servicios:

Transparencia e Información Pública(Atención de Solicitudes de Información Pública, Publicación de la Información Pública en el portal de Transparencia, Publicación de la Información Pública en la PNT), Comunicación Social (Elaboración y Difusión de Boletín Informativo, Soporte Técnico y Producción), Control Interno (Auditoría Administrativa, Evaluación Financiera, Quejas Denuncias y Sugerencias, Promoción para DECLARANET), Servicios Administrativos a Legisladores y Personal, Biblioteca y Archivo Histórico, Servicios de Atención Ciudadana, Protección Civil, Soporte y Apoyos de Informática, Coordinación y Apoyo Logístico para Eventos, Diputado Infantil por un Día, Visitas Guiadas.

Así como todos los servicios contratados externamente que intervienen en el desarrollo y operación de todos estos procesos.

Estos servicios son proporcionados por el CONGRESO desde sus oficinas ubicadas en: Allende y Tehuantepec, Colonia Las Palmas, Hermosillo, Sonora.

## **7.2. Misión del SGC**

“Proporcionar los servicios de apoyo que requiere el Poder Legislativo para cumplir con sus atribuciones de legislar, fiscalizar y representar a la población del Estado de Sonora”.

## **7.3. Visión del SGC**

“Ser un equipo de servidores públicos comprometidos con la mejora, que garantice un responsable, honesto y transparente manejo de los recursos públicos mediante la rendición de cuentas, sustentado en principios éticos y morales, que goce de la confianza y credibilidad de la sociedad sonorense”.

## **7.4. Política de calidad**

“Los servidores públicos del Poder Legislativo estamos comprometidos a cumplir nuestra misión y visión, garantizando la transparencia, eficacia, eficiencia y la mejora continua, que contribuyan a la satisfacción de necesidades de los sonorenses”

## **7.5. No aplicabilidad**

El congreso determina que la cláusula 7.1.5. no aplica a sus procesos, dado que no es un requisito necesario para verificar y dar validez a los servicios que se proporcionan en el Congreso.

De la misma manera, se determina que la cláusula 8.3. es aplicable a los procesos de Coordinación y Planeación de Eventos Especiales y Soporte Técnico, dado que son los únicos que realizan cambios en los diseños de sus servicios.

Por otro lado, la cláusula 8.5.4. solo aplica a la conservación, preservación y guarda de los documentos históricos y no aplica al resto de los procesos debido a que el Congreso del Estado no entrega productos tangibles y en consecuencia de lo anterior tampoco aplica la cláusula 8.5.5.

## **7.6. Comunicación Interna y Externa**

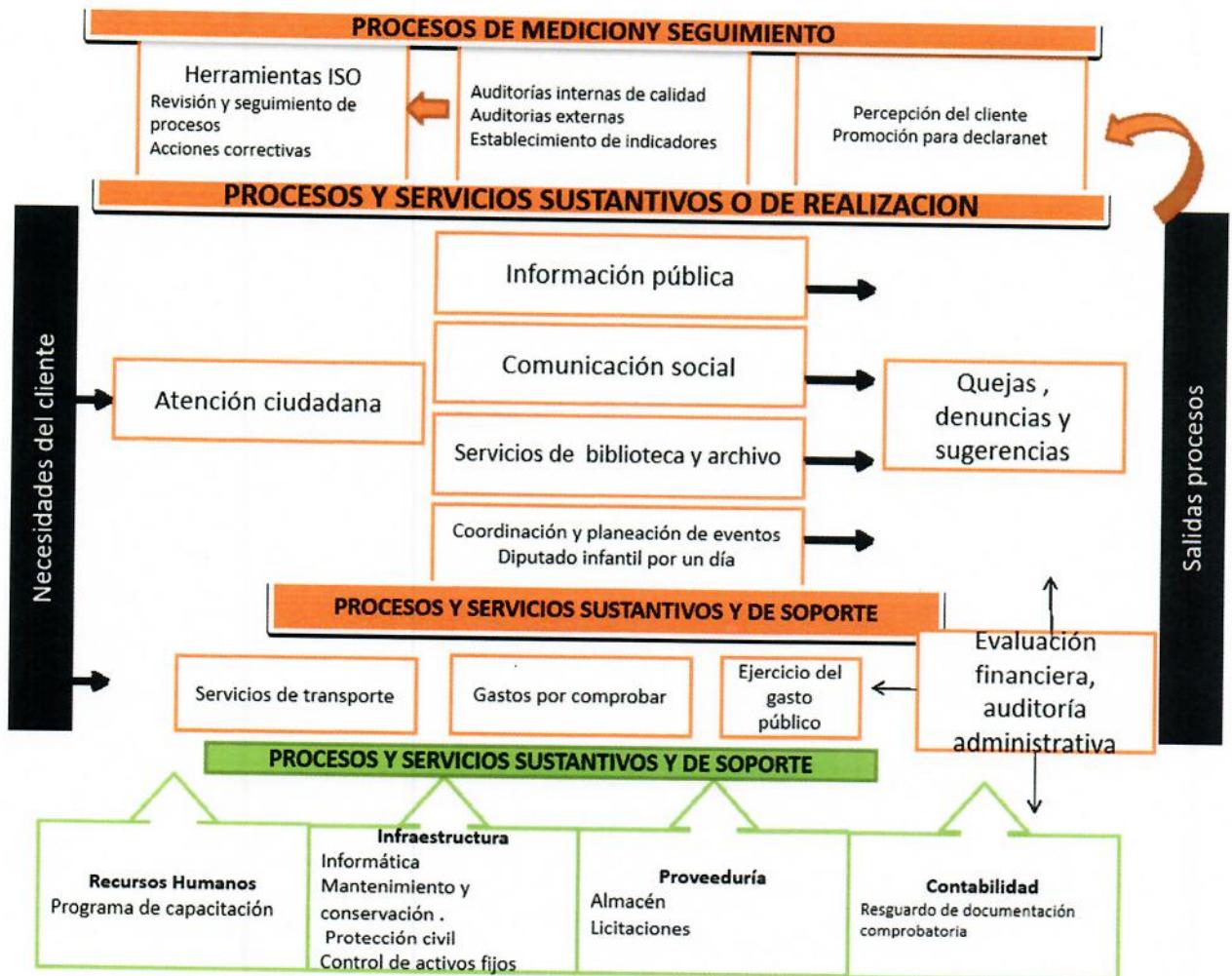
El Congreso determina que la comunicación interna y externa de carácter administrativo se realiza mediante el Sistema de Gestión Documental y Archivos (SIAC), mediante el acuerdo de fecha 10 de junio del 2016, donde la Alta Dirección le da validez a los documentos emitidos por dicho sistema, este sistema se encuentra integrado por un padrón de usuarios autorizados para emitir los comunicados.

En el proceso Soporte Administrativa determina que algunos de los documentos que soportan el ejercicio del gasto son generados mediante el sistema SIAC y otro no.

En lo que se refiere a los avisos, memorandum, circulares y notificaciones relacionados con la administración del personal, la titular emite los comunicados a los encargados de área para que dicha información sea comunicada al personal a su cargo.

Para dar servicios de soporte en informática se tiene implementado un sistema de comunicación web mediante el cual reciben la petición de falla o servicio de todos los usuarios, mismo que genera un ticket de reporte.

## 7.8. Procesos del Sistema de Gestión de la Calidad



## 7.9. Interacción de procesos

<b>Usuario</b>	<b>Soporte administrativo</b>	<b>Eventos especiales</b>	<b>Transparencia</b>	<b>Comunicación social</b>	<b>Control interno</b>	<b>SGC</b>
<b>Soporte administrativo</b>		Orientación del usuario Capacitación Papelería Equipo de oficina. Resguardos reparaciones Recursos financieros Seguridad	Información publica Orientación del usuario Capacitación Papelería Equipo de oficina. Servicios de Consulta de información Resguardos reparaciones Recursos financieros Seguridad	Información publica Orientación del usuario Capacitación Papelería Equipo de oficina. Servicios de Consulta de información Resguardos reparaciones Recursos financieros Servicios de transporte Seguridad	Información financiera Información publica Orientación del usuario Capacitación Papelería Equipo de oficina. Servicios de Consulta de información Resguardos reparaciones Recursos financieros Seguridad	Mediciones de objetivos de calidad y de la percepción del usuario. Suministro de bienes y servicios
<b>Eventos especiales</b>	Apoyo para realización de eventos comprobantes		Información pública	Solicitudes de soporte	Información	Mediciones de objetivos de calidad y de la percepción del usuario. Apoyo para la realización de reuniones y auditorias
<b>Transparencia</b>	Solicitudes de información			Solicitudes de información		Mediciones de objetivos de calidad y de la percepción del usuario.
<b>Comunicación social</b>	Comprobantes	Apoyo para audio	Información pública		Información financiera	Mediciones de objetivos de calidad y de la percepción del usuario. Apoyo para la realización de reuniones y auditorias
<b>Control interno</b>	Informes y evaluaciones Promoción para declaranet		Informes y evaluaciones Promoción para declaranet Información pública	Informes y evaluaciones Promoción para declaranet		Mediciones de objetivos de calidad y de la percepción del usuario. Apoyo para la realización de reuniones y auditorias Revisión y control de documentos
<b>SGC</b>	Revisión y control de documentos, informes de auditoría, asesorías, seguimiento y control de mediciones					

## 8 Visión y objetivos:

### 1. Gestión de la Calidad

VISION		Proceso: Sistema de Gestión de Calidad		Corto (1 año)	Medio (1-3 años)	Largo (3 a 6 años)	
Procedimientos:							
1.- Alta Dirección		A) Diseño e implementación de una planeación estratégica		B) Sistema de gestión de calidad fortalecido	C) Liderazgo, Dirección y resultados eficaces en los procesos.		
2.- Revisión, Control y Asesoría de documentos		A) Contar con un programa de control de los documentos que integran el SGC que garantice el cumplimiento de la Norma ISO 9001-2015		B) Disponer de un programa de control eficiente y óptimo de los documentos del SGC	C) Ser un procedimiento que contribuya permanentemente en las mejoras del proceso administrativo		
OBJETIVO	Proceso	Meta	Duración	Formula	Frecuencia	Recursos	Responsable
1.1.A Implementar un modelo administrativo que integre los esfuerzos hacia la calidad, con el fin de aumentar la eficacia de los procesos.	Implementar el Plan de Desarrollo Institucional 100%	2017	Implementación del PDI	Anual	Humanos para la integración y aprobación	Directivos	
1.1.B Dirigir y evaluar el desempeño institucional en términos de calidad, tomando como base el plan de desarrollo institucional, con el fin de ofrecer productos y servicios que satisfagan las necesidades y requisitos de los clientes.	80%	2018 -2021	Compromisos cumplidos / compromisos acordados	Trimestral	Financieros para reuniones y Capacitación	Directivos	
1.1.C. Mantener la certificación ISO 9001:2015	75%	2018 - 2024	Hallazgos levantados / hallazgos atendidos	anual	Financieros Para la realización de auditorias	Directivos	

<b>Proceso</b>	<b>Meta</b>	<b>Duración</b>	<b>Formula</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Recursos</b>	<b>Responsable</b>
<b>1.2.A</b> Implementar un modelo de control de los documentos que integre los esfuerzos hacia la supervisión y asesoría en la mejora de los procedimientos ISO	100%	2017	Revisiones efectuadas / Revisiones programadas	Trimestral	Humanos	DGNyPA
<b>1.2.B</b> Evaluar el estado en que se encuentran los componentes del Sistema de Gestión de la Calidad asegurando el control eficiente y óptimo	100%	2018 -2021	Revisiones efectuadas / Revisiones programadas	Trimestral	Humanos	DGNyPA
<b>1.2.C</b> Mantener actualizados los componentes del SGC	100%	2017 -2024	Informes realizados / Informes programados	Trimestral	Humanos	DGNyPA

ESTRATEGIA DE GESTIÓN DE CALIDAD

## 2. Soporte Administrativo

### VISION

Proceso:	Corto (1 año)	Mediano (1-3 años)	Largo (3 a 6 años)
Procedimientos:			
1.- Capacitación	A) Desarrollar las funciones en un ambiente laboral adecuado Contar con una Flotilla de vehículos, Eficientes y Vanguardista; Así como personal capacitado para brindar el mejor servicio al usuario.	B) Servidores públicos altamente competentes C) Desarrollo de competencias laborales	
2.- Servicios de transporte			
3.- Gastos por comprobar	A) Recuperación efectiva de los documentos y/o de los recursos otorgados	B) Capacitación oportuna de los asistentes y/o personal de nuevo ingreso con la normatividad vigente del procedimiento	
4.- Licitaciones	A)  B)		C)
5.- Control de Almacén	Ser un almacén vanguardista en sus controles		
6.- Ejercicio del gasto público	A) Lograr ser una de las instituciones que cuenten con más eficiente y transparente uso de los recursos públicos en apego a la normatividad que emite el Consejo Nacional de Armonización Contable y las normatividades estatales vigentes.		
7.- Resguardo de documentación comprobatoria	A) Contar con todas las órdenes de pago y documentación soporte del ejercicio presupuestal actual.	B) Contar con documentos de resguardo digitalizados del ejercicio presupuestal actual y seis años anteriores como mínimo para la eficiente respuesta a solicitudes de transparencia, auditorías y consultas internas.	
8.- Control de activos fijos	A)  B)		C)
9.- Mantenimiento y conservación de instalaciones	Tener un Edificio Vanguardista, Moderno, con iluminación eficiente y Ahorradora de energía.		
10.- Asesoría y apoyos de informática	A) Mantener los equipos de cómputo en las condiciones adecuadas en las áreas para	B) Contar con equipos y tecnología adecuada en el centro de datos para soportar los requerimientos y	C) Integración de tecnología de última generación que permita la innovación de herramientas en las diferentes áreas.

	desempeñar las actividades de forma conveniente.	expectativas de las áreas y su crecimiento.	
11.- Protección civil	Ser un Departamento eficiente en materia de protección civil para la atención oportuna ante la ocurrencia de una emergencia, siniestros o desastre en el ámbito institucional, que garantice la seguridad de trabajadores, usuarios y visitantes		
12.- Servicios de atención ciudadana	A) Ser un Departamento que brinde información que oriente de manera oportuna al ciudadano, siendo un medio para la solución de la problemática social.	B) Lograr un cambio en la percepción ciudadana por medio de la solución adecuada a sus peticiones de manera eficaz y eficiente.	C) Ser un Departamento coordinado con entes públicos y privados, que coadyuvan a cubrir las necesidades de los ciudadanos.
13.- Servicios de Biblioteca y Archivo Histórico	A) Preservar y difundir la información con la que cuenta el Poder Legislativo.	B) Personal altamente capacitado para la búsqueda y localización de la información solicitada.	C) Ser una fuente de búsqueda de información reconocida a Nivel Nacional, por su entrega de solicitudes de información de manera eficaz.

## OBJETIVOS

Procedimiento	Meta	Duración	Formula	Frecuencia	Recursos	Responsable
<b>1. Capacitación</b>						
<b>2.1.A</b> Realizar un diagnóstico del ambiente laboral para mejorar el desarrollo de los procesos.	Mejorar el ambiente laboral en un 85%	2017	Acciones requeridas / acciones tomadas	anual	Financiero para especialista para realizar diagnóstico	
<b>2.1.B</b> Implementar el sistema de evaluación del desempeño para mejorar las competencias de los servidores públicos.	Evaluar el desempeño de todos los servidores públicos 100%	2018-2021	Servidores públicos evaluados / servidores públicos Oportunidades de mejora detectadas / acciones realizadas	Semestral	Financieros Sistema para la elaboración, análisis y ejecución de la evaluación.	Subdirector de Recursos Humanos y Desarrollo Organizacional
<b>2.1.C.</b> Formar servidores públicos creadores, eficientes, productivos y con un alto ideal de la calidad y servicio.	Desarrollar y mejorar las competencias del 90% de los servidores públicos	2018- 2024	Capacitaciones requeridas / capacitaciones recibidas	Semestral	Financiero especialista para contratación de capacitadores requeridos	

Procedimiento	Meta	Duración	Formula	Frecuencia	Recursos	Responsable
<b>2. Servicios de Transporte</b>						
Capacitar a todo el personal del Área en el mantenimiento y uso adecuado de los vehículos oficiales.	100%	2017	Personal del área/ Personal capacitado	6 meses	Recursos Humanos para el permiso del personal / Financieros para cursos del personal.	
Mejorar las condiciones de los vehículos para dar calidad al usuario.	60%	2019- 2021	Flotilla Actual/ Flotilla en condiciones de uso.	6 meses	Financieros para los servicios semestrales de mantenimiento vehicular.	Asistente de Servicios Generales
Para mantener un servicio de calidad al usuario, y así se propondría cambio de flotilla de vehículos.	50%	2021- 2024	Flotilla Actual/ Flotilla Renovada	5 años	Financiero / Para la Adquisición Vehicular.	

<b>Procedimiento</b>	<b>Meta</b>	<b>Duración</b>	<b>Formula</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Recursos</b>	<b>Responsable</b>
3. Gastos por comprobar						
2.3.A Recuperar la documentación soporte y/o recursos entregados, en el tiempo establecido, mediante seguimientos quincenal sobre el ejercicio del gasto.	90%	Permanente	Gastos por comprobar entregados Gastos por comprobar comprobados	Trimestral	Autorización del trámite	Subdirector de Contabilidad y Control Presupuestal

<b>Procedimiento</b>	<b>Meta</b>	<b>Duración</b>	<b>Formula</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Recursos</b>	<b>Responsable</b>
4. Licitaciones						
2.4.A Publicar la convocatoria los primeros 10 días del mes de mayo del ejercicio fiscal.	Elaborar una convocatoria con un mes de anticipación	Permanente	Convocatoria elaborada / convocatoria publicada	Anual	Humanos y financieros	
2.4.B. Contar con un amplio número de participantes	En el caso de las licitaciones por invitación, elaborar un número igual y/o mayor de invitaciones al elaborado del año anterior.	Permanente	Invitación año anterior / invitación año actual	Anual	Humanos y financieros	Jefe del Departamento de Adquisiciones y Almacén
2.4.C. Contar con las mejores ofertas en precio, calidad y servicio para las adquisiciones de los materiales y productos necesarios para el desarrollo de las actividades del Congreso.	Al contar con mayor número de participantes, mayor la posibilidad de adjudicar la mejor oferta	Permanente	Número de participantes / proyectos recibidos	Anual	Humanos y financieros	

Procedimiento	Meta	Duración	Formula	Frecuencia	Recursos	Responsable
5. Control de almacén						
2.5.A Garantizar las actividades necesarias para controlar de manera eficaz el inventario de artículos de papelería, cafetería y limpieza	Implementar un sistema de control	2017	Sistema implementado	Anual	Financieros para la implementación del sistema	
Disminuir las observaciones de auditorias	Observaciones anteriores – observaciones actuales	2017 -2021	Observaciones anteriores – observaciones actuales	Trimestral	Financieros para organizar el espacio del almacén	Asistente de Almacén
0 observaciones de auditorias	Informe de auditoria	2021 -2024	Informe de auditoria	Anual		

Procedimiento	Meta	Duración	Formula	Frecuencia	Recursos	Responsable
6. Ejercicio del gasto público						
2.6.A Ejercer de manera eficiente y responsable el gasto público con apego a las normatividades emitidas por el Consejo Nacional de Armonización Contable y la Secretaría de Hacienda del Estado de Sonora vigentes.	100%	Permanente	Formatos ETCA /Formatos ETCA elaborados e informados	trimestral	SUFI en óptimo funcionamiento	
2.6.B Lograr ser una Institución que se apegue a las normatividades vigentes y que logre un ejercicio del gasto transparente y eficiente	Reducir el número de observaciones de control interno y externo al 50%	2018 -2021	Observaciones año anterior -1 Observaciones año anterior	annual	Entrega de documentación por parte del cliente	Subdirector de Contabilidad y Control Presupuestal
2.6.C Lograr ser una Institución que se apegue a las normatividades vigentes y que logre un ejercicio del gasto transparente y eficiente	Reducir el número de observaciones de control interno y externo al 80%	2021 - 2024	Observaciones año anterior -1 Observaciones año anterior	annual	Entrega de documentación por parte del cliente	

Procedimiento	Meta	Duración	Formula	Frecuencia	Recursos	Responsable
<b>7. Resguardo de documentos</b>						
2.7.A Lograr que tanto las órdenes de pago como la documentación soporte se encuentren completas y acomodadas en su carpeta correspondiente.	100%	2017	Op elaboradas Op completas archivadas	Trimestral	Carpetas Impresora Documentación comprobatoria	Subdirector de Contabilidad y Control Presupuestal
2.7.B Llevar a cabo el procedimiento de digitalización actualizada de los documentos de resguardo y órdenes de pago del ejercicio fiscal actual y como mínimo 6 años anteriores.	80% del ejercicio en curso	2021-2024	Op elaboradas con doc. Soporte Op digitalizadas	Semestral	Scanner Sistema	

Procedimiento	Meta	Duración	Formula	Frecuencia	Recursos	Responsable
<b>8. Activos fijos</b>						
2.8.A Unificar el sistema de bienes con el sistema contable	90%	permanente	AC contables / AC identificados (etiquetados)	Semestral	Capacitación en el sistema	
2.8.B Ser un equipo capacitado en la correcta clasificación y captura de la información	90%	2019 - 2022	AC contables / AC identificados (etiquetados)	Semestral	Capacitación	Jefe del Departamento de Adquisiciones y Almacén
2.8.C. Ser un área confiable y transparente en el control de los activos fijos.	Que la información arrojada por el SIF sea acorde a la identificación de los bienes fijos etiquetados 90%	2019: 2024	AC contables / AC identificados (etiquetados)	Semestral	Humanos	

<b>Procedimiento</b>	<b>Meta</b>	<b>Duración</b>	<b>Formula</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Recursos</b>	<b>Responsable</b>
9. Mantenimiento y conservación del edificio						
2.9.A realizar un diagnóstico, evaluación y reparación del sistema de drenaje para mejorar la percepción del olor en el edificio. Y un estudio y evaluación del sistema de iluminación.	1. Mejorar el olor ambiental en un 30% en relación al año 2016. 2. Cambiar el 50% de la iluminación exterior del edificio con lámpara led.	2017	Personas satisfechas/personas encuestadas  Focos y lámparas existentes/focos y lámparas led nuevas	Semestral	Humanos Técnicos Financieros	Subdirector de Servicios Generales
2.9.B realizar diagnóstico, estudio y evaluación del sistema de iluminación.	1. Mejorar el olor ambiental en un 60% en relación al año 2016. 2. Cambiar el 100% de la iluminación interior del edificio con lámpara led.	2018 -2021	Personas satisfechas/personas encuestadas  Focos y lámparas existentes/focos y lámparas led nuevas	Anual	Humanos Materiales Financieros	Subdirector de Servicios Generales
2.9.C. Gestionar la autorización y los recursos para construcción.	1. Mejorar el olor ambiental en un 100% en relación al año 2016  2. remodelar, ampliar y modernizar las instalaciones del H. Congreso del Estado	2021 - 2024	Oficinas actuales/oficinas nuevas o remodeladas	Anual	Humanos Materiales Técnicos Financieros	Subdirector de Servicios Generales

FIRMA ORIGINAL

Procedimiento	Meta	Duración	Formula	Frecuencia	Recursos	Responsable
<b>10. Servicios Informática</b>						
2.1.A Mantener en condiciones operativas los equipos de cómputo.	95%	Permanente	Mantenimientos Realizados / Equipos de computo	Semestral	Financieros para compras de refacciones y material para mantenimiento o reemplazo de equipos / Personal disponible para realizar las tareas de mantenimiento	Subdirector de Informática
2.1.B Mantener la disponibilidad de la conectividad a internet.	95%	2018 - 2021	Horas disponibles / Total de horas de operación	Semestral	Infraestructura necesaria para garantizar la disponibilidad del servicio/ Personal capacitado para mantener la operatividad	
Procedimiento	Meta	Duración	Formula	Frecuencia	Recursos	Responsable
<b>11. Protección civil</b>						
2.11.A Incrementar las habilidades en materia de autoprotección y prevención de riesgos laborales mediante cursos, formación y entrenamiento.	90% del personal apto para el manejo de situaciones de riesgo	2017	Personal evaluado / personal entrenado	anual	Financieros para contratar especialistas	
2.11.B Establecer acciones preventivas, de mitigación y atención oportuna ante la ocurrencia de una emergencia, siniestros o desastre en el ámbito institucional, que garanticen la seguridad de trabajadores, usuarios y visitantes	100% cumplimiento del programa de protección civil	2017 -2024	Acciones evaluadas UEPC/ acciones realizadas	Semestral	Financieros para el mantenimiento del equipo de sistemas de seguridad	
2.11.C. Establecer un sistema innovador en materia de seguridad y detección de siniestros.	Implementar el sistema	2021 -2024	Incidentes del sistema / incidentes solventados	Anual	Financieros para la adquisición de equipo digital Capacitación	

Procedimiento	Meta	Duración	Formula	Frecuencia	Recursos	Responsable
<b>12. Atención ciudadana</b>						
<b>2.12.A</b> Que el personal del Departamento de atención ciudadana, oriente oportunamente al ciudadano, con calidad, calidez orientados a la resolución de la problemática	Que el 80% de los usuarios sean atendidos y canalizados adecuadamente por parte del personal del Dpto. de Atención Ciudadana.	2018	Sondeo directo a usuarios x muestreo aleatorio	trimestral	Humanos	Subdirector de Atención Ciudadana
<b>2.12.B</b> Realizar un diagnóstico que me ayude a medir la percepción del ciudadano atendido por la Subdirección, a fin de ver la aceptación de estos.	Que el 50% de los usuarios atendidos en esta subdirección, tengan una percepción de aceptación.	2018-2019	Usuarios conformes /usuarios atendidos	anual	Humanos	Subdirector de Atención Ciudadana
<b>2.12.C.</b> Sumar Instituciones públicas y privada que puedan atender y otorgar apoyos a la ciudadanía canalizada por el conducto de esta subdirección.	Que el 60% de las instancias contactadas acepten atender nuestras solicitudes de apoyo.	2017-2020	Informe	anual	Humanos	
Procedimiento	Meta	Duración	Formula	Frecuencia	Recursos	Responsable
<b>13. Servicios de Biblioteca y Archivo Histórico</b>						
<b>2.13.A</b> Facilitar la consulta electrónica de los documentos históricos aprobados por el Poder Legislativo mediante un link en la página.	Tener el acervo histórico digitalizado al 60%	2018	Número de cajas de Archivo digitalizadas /número de cajas publicadas en la página	anual	Personal que revise y autorice la publicación	
<b>2.13.B</b> Contar con documentos Históricos digitalizados en la página.	Tener el acervo histórico digitalizado al 60%	2018- 2019	Documentos digitalizados /documentos digitalizados publicados en la página	anual	Personal que actualice la página.	Jefe de Departamento de Biblioteca y Archivo Histórico
<b>2.13.C.</b> Garantizar el continuo acceso a los ciudadanos de la documentación histórica del Congreso del Estado de Sonora.	90%.	2018-2020	Usuarios conformes con la búsqueda de doctos. en la página /usuarios que consultaron la página	anual	Personal del área.	

BIBLIOTECA Y ARCHIVO

### 3 Eventos Especiales

Proceso: Eventos Especiales	Corto (1año)	Mediano (1-3 años)	Largo (3 a 6 años)
<b>Procedimientos:</b>			
1.- Coordinación y Planeación de Eventos.	A) Eficientar la Realización de los Eventos.	B) Una Coordinación de Eventos calificada favorablemente por los integrantes de la Legislatura saliente y las diversas áreas que solicitan Eventos en el Congreso.	C) Una coordinación de Eventos consolidada, basada en su eficiencia y eficacia.
2.- Diputado Infantil por un Día	A) Coadyuvar y fortalecer la difusión de los valores de la cultura de la participación democrática y de la función e importancia del trabajo de los diputados dentro del Congreso del Estado.	B) Coadyuvar a forjar ciudadanos informados que estén informados de la magnitud del trabajo que realizan los diputados en el Congreso del Estado.	C) Fortalecer la imagen pública del quehacer institucional que tienen los Diputados que laboran en el Congreso del Estado.

## OBJETIVOS

Procedimiento	Meta	Duración	Formula	Frecuencia	Recursos	Responsable
3.1.A No exceder en número de Observaciones en la realización de Eventos.	.5%	2017	Observaciones en la realización del evento/Solicitudes de Eventos	Trimestral	Capacitación, Recursos Financieros	Jefe del Departamento de Eventos Especiales
3.1.B Realizar una evaluación del desempeño del área de Eventos Especiales.	Evaluación al término de cada Legislatura. 95% favorable.	2018 -2021	Evaluación aplicada	Al término de la Legislatura	Capacitación, Recursos Financieros.	Jefe del Departamento de Eventos Especiales
3.1.C Obtener una Coordinación de Eventos Ejemplar, por medio de la retroalimentación obtenida.	95% favorable	2021 -2024	Observaciones en la realización del evento/Solicitudes de Eventos	Anual	Capacitación Financieros	Jefe del Departamento de Eventos Especiales
3.2.A Aplicación de una encuesta a los Diputados Infantiles, para fortalecer la difusión de los valores de la participación democrática y la importancia del trabajo Legislativo.	95%	2017	# de diputados infantiles electos que conocen la importancia de la participación y su efecto en la elección de representantes / # de diputados infantiles electos	Anual	Capacitación Financieros	Jefe del Departamento de Eventos Especiales
3.2.B Realizar talleres, cursos y reuniones con los involucrados en las elecciones.	95%	2018 -2021	# de personal que se capacító / # de escuelas participantes	Anual	Capacitación Financieros	Jefe del Departamento de Eventos Especiales
3.2.C Realizar foros de consulta. Con los ex diputados, sus familias y personal docente.	95%	2021 -2024	# de personas que conozcan la función legislativa/# de asistentes a los foros	Anual	Capacitación Financieros	Jefe del Departamento de Eventos Especiales.

ESTADO UNIDOS

## 4. TRANSPARENCIA

### VISION

Proceso:	Corto (1 año)	Mediano (1-3 años)	Largo (3 a 6 años)
<b>Procedimientos:</b>			
P01 Publicación de información pública básica	A) Coordinar a las áreas administrativas para el cumplimiento en tiempo y forma a la publicación de información.	B) Capacitación oportuna al personal de nuevo ingreso de la normatividad vigente en materia de transparencia. Ejecutar políticas que permitan consolidar un Poder Legislativo moderno y transparente.	C) Mantener un poder Legislativo cercano y transparente con la ciudadanía, dependencias y entidades.
P02 Enlace de solicitudes de acceso a la información en el Congreso del Estado.	A) Dar cumplimiento con la Ley de Transparencia Y Acceso a la Información Pública del Estado de Sonora, en la entrega de información solicitada.	B) Ejecutar políticas que permitan obtener la información de las áreas que conforman el Poder Legislativo con el menor tiempo posible y de manera veraz.	C) Ser una Unidad de Enlace reconocida por la entrega de información veraz y oportuna.

### OBJETIVO

Proceso	Meta	Duración	Formula	Frecuencia	Recursos	Responsable
4.1.A Lograr ser una Institución que se apegue a la normatividad vigente en materia de transparencia y de cumplimiento a sus obligaciones.	90%	Permanente	Resultado de evaluaciones de cumplimiento /Información obligada	Trimestral	Personal, mobiliario y equipo de cómputo	Jefe del Departamento de Información Pública
4.1.B Mejorar las competencias del personal que debe dar cumplimiento a las obligaciones en materia de Transparencia.	Dar cumplimiento al 100% de las obligaciones de transparencia	Permanente	Información publicada/información obligada	Anual	Humanos	
4.1.C Lograr ser una Institución transparente, cercana a la ciudadanía, dependencias y entidades.	Garantiza al 100% el continuo acceso a los ciudadanos de la información generada en el Congreso del Estado de Sonora	Permanente	Información publicada/información obligada	Anual	Humanos	

<b>4.2.A</b> Lograr ser una Institución que se apegue a la normatividad vigente en materia de transparencia y de cumplimiento a sus obligaciones.	Garantizar la entrega de la información solicitada en un 90%	permanente	Información solicitada /Recursos presentados	trimestral	Personal, mobiliario y equipo de cómputo
<b>4.2.B</b> Ser una institución que proporcione la información en el menor tiempo posible.	Garantizar en un 95% la entrega de información en un plazo menor a 15 días	permanente	Fecha de entrega /Fecha de solicitud	Trimestral	Humanos
<b>4.2.C.</b> Lograr ser una institución comprometida con la transparencia, que garantice la entrega de la información.	Garantiza el continuo acceso a los ciudadanos a la información generada por el Congreso del Estado de Sonora	permanente	Información entregada/ Información solicitada	Trimestral	Humanos

ESTADO DE SONORA  
CONGRESO DEL ESTADO DE SONORA

## 5. CONTROL

### VISION

Proceso:	Corto (1 año)	Mediano (1-3 años)	Largo (3 a 6 años)				
Procedimientos:							
5.1 Auditoria Administrativa Evaluación Financiera.							
5.3 Quejas, denuncias y sugerencias	A) Contar con Sistema de Quejas y Sugerencias adecuado a las disposiciones del SNA	B) Contar con un procedimiento consolidado acorde al SNA	C) El Sistema de Quejas y Sugerencias contribuyendo eficientemente con el SNA				
5.4 Promoción para DECLARANET	A) Contar con Sistema DECLARANET adaptado a las disposiciones del SNA	B) Tener un Sistema DECLARANET Consolidado acorde al SNA	C) El Sistema DECLARANET contribuyendo eficientemente con el SNA				
Objetivo	Proceso	Meta	Duración	Formula	Frecuencia	Recursos	Responsable
5.1. Llevar a cabo auditorías y evaluaciones oportunas y eficaces del proceso administrativo y financiero del Congreso del Estado.	Que las Observaciones pendientes de solventar realizadas a la cuenta pública anual del Poder Legislativo, no excedan en un numero de 10.	≤ a 10 el número de observaciones pendientes de solventar	2017 -2024	Annual	Humanos	DGEA	
5.2.A. Realizar evaluaciones trimestrales a la información financiera, cuidando que esta cumpla con los requisitos de información emitidos, y notificar oportunamente las irregularidades encontradas.	90%	Observaciones detectadas/ Observaciones Corregidas	2017	Trimestral	Humanos	DGEA	
5.2.B. Realizar evaluaciones trimestrales a la información financiera, cuidando que esta cumpla con los plazos establecidos de elaboración, presentación y publicación, y notificar oportunamente las irregularidades encontradas.	25%	Observaciones detectadas/ Observaciones Corregidas	2018-2021	Trimestral	Humanos	DGEA	

5.2.C	Realizar evaluaciones oportunas y eficaces de la información financiera del Congreso del Estado.	Que las Observaciones pendientes de solventar realizadas a la cuenta pública anual del Poder Legislativo, no excedan en un numero de cinco.	2021-2024	≤ a 5 el número de observaciones pendientes de solventar	Anual	Humanos	DGEA
5.3.A	Implementar las disposiciones del SNA para dar cumplimiento a la Ley y reglamentos	Contar con un procedimiento actualizado y adoptar las disposiciones del SNA en relación a los procedimientos y sugerencias	2019	Disposiciones implementadas / disposiciones exigidas por el SNA	Anual	Humanos Financieros Técnicos Capacitación	DGNyPA
5.3.B	Evaluar la correcta implementación del SNA en relación al procedimiento asegurándonos su consolidación	Procedimiento de quejas y sugerencias consolidados	2019-2021	Evaluación de desempeño óptimo/ programa anual de trabajo	Anual	Humanos capacitación Financieros Técnicos	DGNyPA
5.3.C	Asegurarnos de mantener un procedimiento apagado a la disposición del SNA	Contar con un procedimiento eficiente y eficaz en sus resultados	2029-2024	Evaluación de desempeño óptimo / programa anual de trabajo	Anual	Humanos capacitacion Financieros Técnicos	DGNyPA
5.4.A	Implementar las disposiciones del SNA para el cumplir con la Ley y reglamento	Procedimiento actualizados al SNA	2019	Disposiciones implementadas / disposiciones exigidas por el SNA	Anual	Humanos Financieros Técnicos Capacitación	DGNyPA
5.4.B	Evaluar el desempeño de la implementación del SNA en materia de declaración patrimonial para asegurarnos su consolidación	Procedimiento DECLARANET consolidados	2019-2021	Evaluación del desempeño del procedimiento óptimo/ programa anual de trabajo	Anual	Humanos Financieros Técnicos Capacitación	DGNyPA
5.4.C	Contar con un procedimiento consolidado acorde a las disposiciones del SNA	Un procedimiento de DECLARANET con resultados óptimos en el cumplimiento de sus funciones	2019-2024	Evaluación del desempeño óptimo / DECLARANET	Anual	Humanos Financieros Técnicos	DGNyPA

## 6. COMUNICACIÓN SOCIAL

### VISION

Proceso:	Corto (1 año)	Mediano (1-3 años)	Largo (3 a 6 años)
Procedimientos:			
1.- Boletín Informativo	Posicionar el trabajo legislativo mediante una correcta difusión de las actividades, mediante el uso de redes sociales.	Posicionar el trabajo legislativo mediante la implementación de una aplicación propia, para, emitir alertas de información en tiempo real.	Promover la utilización de las herramientas tecnológicas con las que se cuenten, para la distribución de los productos informativos y conocer el perfil de nuestros usuarios, georeferenciando a cada uno de ellos.
3. Producción	Implementar nuevo sistema tecnológico para distribución de material audiovisual, tanto para uso en redes como en alta calidad para Televisoras y medios impresos	Implementar Aplicación propia, para distribuir de forma más expedita y eficaz el material audiovisual, misma que arrojaría una información con exactitud para su medición.	Ampliar la cobertura que ofrece la aplicación para crear un banco digital audiovisual de archivo histórico para futuras consultas.
OBJETIVO			
Proceso	Meta	Duración	Formula
6.1.A Posicionar el trabajo legislativo mediante una correcta difusión de las actividades, mediante el uso de redes sociales.	En Twitter: No bajar de 43 tweets y 46.733 Impactos En Facebook: No bajar de 43 post y 5.424 Likes o me gusta En Flickr: No bajar de 23 eventos subidos y 191 visualizaciones	2017 - 2020	Número de twiter , post , y visualizaciones
6.2.B	100%	2018-2020	Usuarios dados de alta / Usuarios conformes
6.2.C	100%	2018-2020	Número de productos emitidos / Número de usuarios atendidos
Responsable			
Director de Comunicación Social			

usuarios, georeferenciando a cada uno de ellos.				
3.2.A Implementar nuevo sistema tecnológico para distribución de material audiovisual, tanto para uso en redes como en alta calidad para Televisoras y medios impresos	100%	2018	Indicadores: Número de productos descargados / número de productos subidos	Humanos y Financieros Trimestral Jefe de Departamento de Producción
3.2.B Implementar Aplicación propia, para distribuir de forma más expedita y eficaz el material audiovisual, misma que arrojaría una información con exactitud para su medición.	100%.	2018-2020	Usuarios conformes / Usuarios atendidos	Humanos y Financieros Anual Jefe de Departamento de Producción
3.2.C Ampliar la cobertura que ofrece la aplicación para crear un banco digital audiovisual de archivo histórico para futuras consultas.	100%	2020-2024	Número de productos realizados / Número de consultas	Humanos y Financieros Anual

## 9

### Seguimiento:

El plazo determinado para realizar la verificación oportuna del cumplimiento de las acciones previstas y para valorar y realizar los ajustes que se consideren necesarios para garantizar el cumplimiento del presente plan, será de cada tres meses en las revisiones realizadas por la Alta Dirección en el Sistema de Gestión de Calidad.

Lo anterior con el propósito de llevar una supervisión sistémica del proceso, la revisión y valoración constante de cómo se va desarrollando la ejecución, para favorecer la detección oportuna de los obstáculos y problemas.

## 10

### Evaluación:

Cada año se llevará un análisis interno de los resultados, impactos y trascendencia del presente plan con una visión a mediano plazo, a fin de conocer si el plan, los objetivos y los resultados corresponden a las necesidades que las funciones sustantivas que la estructura administrativa del Congreso debe atender, lo anterior, con la finalidad de identificar si existe congruencia entre lo comprometido y lo alcanzado, así como su impacto real.

## 11

### ANEXOS:

11.1 Tabla de procesos

11.2. Metodología de seguimiento y evaluación de los procesos

11.3. Descripción gráfica de los procesos

11.4. Análisis del Contexto

11.5 Revisión de partes interesadas

11.6. Evaluación de proveedores externos

**APROBÓ:**

**ALTA DIRECCION**

Lic. José Ángel Barrios García  
Oficial Mayor

Lic. Rafael Jaime Mungarro  
Contralor Interno

Ing. David Suilo Orozco  
Director General Administrativo

Lic. Mariano Ceceña Sacaria  
Coordinador de Documentación ISO

Mtra. Karina Mungarro Garibay  
Coordinadora de Gestión de  
Calidad

Lic. Paula Patricia Galaz Reyes  
Coordinadora de Difusión ISO

Ing. Miguel Ángel Villalba V.  
Director General de Auditoria  
Administrativa y Evaluación  
Financiera

Lic. Alberto Nevárez Grijalva  
Director General de Comunicación  
Social

Ing. Ramón Hunab Ku Morales Delgado  
Subdirector de Informática



## CONGRESO DEL ESTADO DE SONORA

### ANEXO:

Sistema de Gestión de Calidad

### ANEXO 11.1

Tabla de Procesos y procedimientos.

Fecha de aprobación: 12 de Agosto 2008

Fecha de revisión: 16/10/2017

No. de revisión: : 11

### PROCESO

### PROCEDIMIENTO

<b>01. Sistema de Gestión de la Calidad</b>	P01 Revision, control y auditorías de documentos P02 Auditorias Internas P03 Acciones Correctivas P04 Para la Alta Dirección
<b>02. Informacion Pública</b>	P01 Publicación de información publica básica P02 Enlace de solicitudes de acceso a la información.
<b>03. Comunicación</b>	P01 Boletín informativo P02 Soporte técnico y producción
<b>04. Soporte Administrativo</b>	P01 Programa de capacitación P02 Servicios de transporte P03 Gastos por comprobar P04 Licitaciones P05 Control de almacén P06 Ejercicio del gasto público P07 Resguardo de documentación comprobatoria P08 Control de activos fijos P09 Mantenimiento y conservación de instalaciones P10 Asesorías y apoyos de informática P11 Protección civil P12 Servicios de atención ciudadana P13 Servicios de biblioteca y archivo histórico
<b>05. Coordinación y Planeación de Eventos</b>	P01 Coordinación y apoyo logístico para eventos P02 Diputado infantil por un día
<b>06. Control Interno</b>	P01 Auditoría administrativa P02 Evaluación financiera P03 Quejas, denuncias y sugerencias P04 Promoción para DECLARANET

DOCUMENTO ORIGINAL



**CONGRESO DEL ESTADO DE SONORA**  
Sistema de Gestión de Calidad

**ANEXO 11.2**  
**Metodología para la percepción del cliente**

Fecha de aprobación: 9/01/2009  
Fecha de revisión: 16/05/2017  
Número de revisión: 5

PROCESO	PROCEDIMIENTO	IMPORTANCIA DE ENCUESTAS 8.2.1	POR PERÍODO	METODOLOGIA	SOPORTE
					NECESARIA
					DE SALIDA
01. Sistema de Gestión de la Calidad	P01 Revisión, Control y Asesorías de Documentos	NA	NA	NA	SOP
	P02 Auditorias Internas	NA	NA	NA	SOP
	P03 Acciones Correctivas	NA	NA	NA	SOP
	P04 Para la Alta Dirección	NA	NA	NA	SOP
02. Información pública	P01 Publicación de información pública básica	N/A	N/A	Monitoreos de página	SUS
	P02 Enlace de solicitudes de acceso a la información.	NA	N/A	numero de recursos de revisión interpuestos	SUS
03. Comunicación social	P01 Boletín informativo				SUS
	P02 Soporte técnico y producción	N	S	orden de servicio	SUS
04. Soporte administrativo	P01 Programa de capacitación	I	P - SEMESTRAL	REPORTE TRIMESTRAL	SOP
	P02 Servicios de transporte	N	P - SEMESTRAL	REPORTE TRIMESTRAL	SYP
	P03 Gastos por comprobar	N	P - SEMESTRAL	REPORTE TRIMESTRAL	SYP
	P04 Licitaciones	N/A	N/A	REPORTE TRIMESTRAL	SOP
	P05 Control de almacén	N	P - SEMESTRAL	REPORTE TRIMESTRAL	SOP
	P06 Ejercicio del gasto público	N	P - trimestral	REPORTE TRIMESTRAL	SOP
	P07 Resguardo de documentación comprobatoria	N/A	N/A	REPORTE TRIMESTRAL	SOP
	P08 Control de activos fijos	N/A	N/A	REPORTE TRIMESTRAL	SOP
	P09 Mantenimiento y conservación de instalaciones	I	P - trimestral	SONDEO Y ENCUESTA	SYS
	P10 Asesorías y apoyos de informática	I	P - semestral	REPORTE TRIMESTRAL	SYS
	P11 Protección civil	I	P- ANUAL	REPORTE TRIMESTRAL	SYS
	P12 Atención Ciudadana	A	S	REPORTE TRIMESTRAL	SUS
	P13 Biblioteca y archivo histórico	A	S	SONDEO Y ENCUESTA	SUS
05. Coordinación y planeación de eventos	P01 Coordinación y apoyo logístico para	A	S	SONDEO	SUS
	P02 Diputado Infantil por un día	A	S - ANUAL	ENCUESTA	SUS
06. Control interno	P01 Auditoría administrativa	N	P ó S	Encuesta	SYS
	P02 Evaluación financiera	N	P ó S	Encuesta	SYS
	P03 Quejas, denuncias y sugerencias	N	S	Encuesta	SYS
	P04 Promoción para declararán	CONFORME	SE DESARROLLE EL PROCEDIMIENTO SE DETERMINA		SUS

TOMAR EN CUENTA MEDICIONES DE SATISFACCIÓN, OBJETIVO DE CALIDAD Y MEDICIÓN DE PROCESO Y SERVICIO.

UNICAMENTE CUMPLIR CON LOS PUNTOS ESTABLECIDOS EN GESTIÓN DE RECURSOS

ALTA IMPORTANCIA Y PUEDE SER USADA COMO OBJETIVO DE CALIDAD Y/O INDICADOR (EVALUAR EL VALOR QUE AGREGA)

SE DEBE DE TENER HACIA EL CLIENTE EXTERNO PARA CUMPLIR CON EL REQUISITO DE NORMA, ANALIZAR Y TOMAR ACCIONES

ENCUESTA OPCIONAL, NO NECESARIA PARA CUMPLIR CON LA NORMA. EVALUAR EL VALOR QUE AGREGA

LA ENCUESTA PERIODICA VA DIRIGIDA A LOS MEDIOS

LA ENCUESTA PERIODICA VA DIRIGIDA A LAS DEPENDENCIAS DEL CONGRESO AUDITADAS

LA ENCUESTA VA DIRIGIDA A LOS DIPUTADOS (OBLIGATORIO) Y PERSONAL (EN CASO DE ASÍ DECIDIRLO)

Sistema de Gestión de Calidad del Congreso del Estado de Sonora

11.3. REPRESENTACIÓN GRÁFICA DEL PROCESO

PROVEEDOR	ENTRADA	PROCESO	PASOS DEL PROCESO								SALIDAS	CLIENTES
			PASO 1	PASO 2	PASO 3	PASO 4	PASO 5	PASO 6	PASO 7	PASO 8		
Medición del proceso												
Meta u objetivo												
Riesgos												
Probabilidad												
Impacto												
Plan de acción												

Probabilidad: BAJO ALTA  
Impacto: BAJO ALTO  
Número de revisión: 1  
Fecha de revisión: 16/05/2017

DOCUMENTO OFICIAL

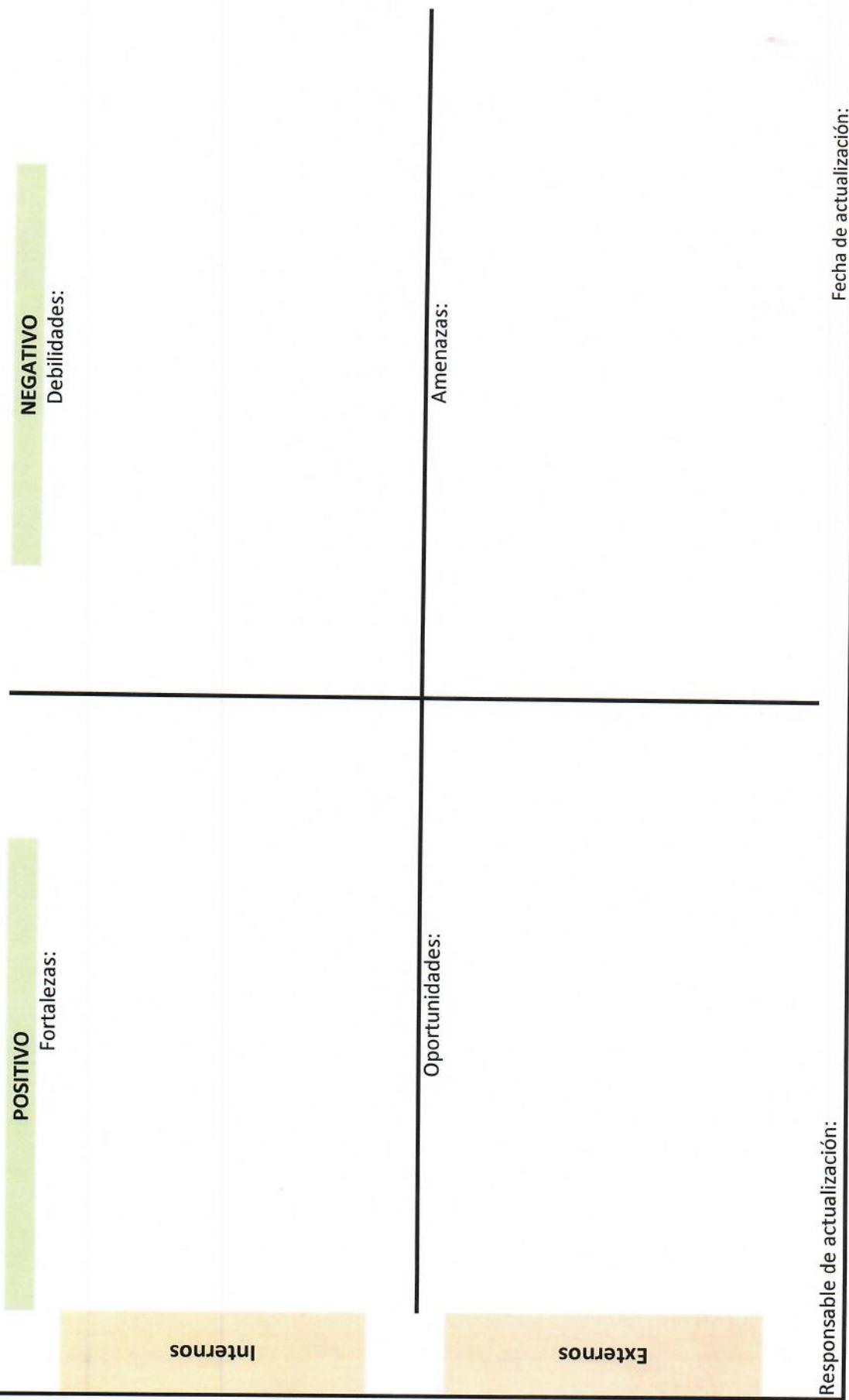


## Congreso del Estado de Sonora

Anexo 11.4. Análisis del Contexto Organizacional

### PROCESO / PROCEDIMIENTO:

### Transparencia e Información Pública



## 11.5 Necesidades y expectativas de las partes interesadas



### PROCEDIMIENTO:

Parte interesada	En que tiene interés (cómo y cuándo)	Seguimiento y revisión (cómo y cuándo)
INTERNAS DE LA ORGANIZACIÓN	PROVEEDORES	ORGANIZACIONES/INSTITUCIONES
		OTRAS

REV 00  
FECHA DE REV

VERIFICADO  
VALIDADO  
APROBADO



Congreso del Estado de Sonora  
Sistema de Gestión de Calidad  
Anexo 11.6

Seguimiento de evaluacion de proveedores

No. de Contrato/ orden	Nombre del Proveedor	Fecha de evaluación			Cumplimiento en cantidad	Servicio durante y posventa	Observaciones	Dependencia que realiza la evaluación	Correo electrónico del proveedor
		Año	Mes	Día					
								0.00	
								0.00	
								0.00	
								0.00	
								0.00	
								0.00	
								0.00	
								0.00	
								0.00	
								0.00	
								0.00	
								0.00	
								0.00	
								0.00	

DOCUMENTO ORIGINAL



CONGRESO DEL ESTADO DE SONORA  
Sistema de Gestión de Calidad

CRITERIOS PARA LA EVALUACIÓN DE PROVEEDORES

DOCUMENTO ORIGINAL

Proveedor:

Correo electrónico:

Contrato/Orden No:

Día	Mes	Año

Fecha de la evaluación:

Los siguientes son los criterios para realizar la evaluación del proveedor una vez a finalizada la prestación del servicio y/o entrega del producto.

SERVICIOS		Cumple	Puntaje	
			Máximo	Asig.
Calidad del servicio	• Logística: contó con la logística necesaria en cuanto transporte, equipos y herramientas menores para cumplir con el objeto del contrato	<input type="checkbox"/>	60	0.00
	• Durante la ejecución del servicio contó con personal técnico calificado para cumplir las actividades propias del servicio	<input type="checkbox"/>		
	• El servicio se presto de acuerdo a lo pactado con el contratista o proveedor del servicio	<input type="checkbox"/>		
	• Equipos y herramientas: se contó con los equipos y herramientas adecuados para las tareas propias de la ejecución del servicio	<input type="checkbox"/>		
Cumplimiento en los tiempos de entrega	• Cumplió con los tiempos de entrega pactados para la prestación del servicio	<input type="checkbox"/>	10	0.00
	• Cumplimiento con la entrega de las cantidades o servicio solicitado.	<input type="checkbox"/>	10	0.00
Cumplimiento en cantidad	• Cumplimiento con la entrega de las cantidades o servicio solicitado.	<input type="checkbox"/>	10	0.00
	• Dio respuesta a los requerimientos o reclamos realizados	<input type="checkbox"/>	20	0.00
Servicio durante y posventa	• La respuesta dada a los requerimiento realizados fue oportuna	<input type="checkbox"/>		
			100	0
Observaciones:				
Área que realiza la evaluación:				
INTERPRETACIÓN				
CALIFICACIÓN:	Mayor a 80 puntos Entre 60 y 79 puntos Menor a 60 puntos	• El proveedor permanece por un periodo más • El proveedor queda en periodo de prueba • El proveedor es retirado del listado de proveedores		