GOBIERNO DE JALISCO
PODER EJECUTIVO
CONTRALORÍA DEL ESTADO

MANUAL DE CALIDAD

CONTRALORÍA DEL ESTADO
DOCUMENTO CONTROLADO

Liberación documento final

ACTIVIDAD	NOMBRE	PUESTO	FIRMA
EMITIÓ	Lic. Víctor Jesús González Muñiz	Coordinador Ejecutivo de Recursos Humanos	
REVISÓ	Ing. José David Vázquez Matamoros	Director General Administrativo	
AUTORIZÓ	Ing. José David Vázquez Matamoros	Director General Administrativo	

ÍNDICE

Contenido.		Página
1.	**INTRODUCCIÓN.**	**4**
1.1	Datos Generales	**4**
1.2	Enfoque basado a procesos.	**6**
1.3	Alcance y aplicación	**11**
	EXCLUSIONES del Sistema de Gestión de la Calidad	**12**
2.	**PRESENTACIÓN.**	**13**
2.1	Misión	**13**
2.2	Visión	**13**
2.3	Valores	**13**
2.4	Organigrama	**14**
2.5	Compatibilidad con otros sistemas de gestión de la calidad	**15**
2.6	Referencias normativas	**15**
2.7	Términos y definiciones	**15**
3.	**CONTROL DEL MANUAL DE LA CALIDAD.**	**16**
3.1	Distribución del manual	**16**
3.2	Revisión, actualización y aprobación del manual	**16**
4.	**SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD.**	**17**
4.1	Requisitos generales	**17**
4.2	Requisitos de la documentación	**18**
4.2.1	Generalidades	**18**
	Pirámide de jerarquía de la documentación del SGC	**19**
4.2.2	Manual de la Calidad.	**19**
4.2.3	Control de Documentos	**20**
4.2.4	Control de Registros	**20**
5.	**RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN.**	**21**
5.1	Compromiso de la dirección	**21**
5.2	Enfoque al cliente	**21**
5.3	Política de calidad	**23**
5.4	Planificación	**23**
5.4.1	Objetivos de calidad	**23**
5.4.2	Planeación del sistema de gestión de la calidad	**24**
5.5	Responsabilidad, autoridad y comunicación	**24**
5.5.1	Responsabilidad y autoridad	**24**
5.5.2	Representante de la dirección	**25**
5.5.3	Comunicación interna	**25**
5.6	Revisión de la dirección	**25**
5.6.1	Generalidades	**25**
5.6.2	Información de entrada para la revisión	**26**
5.6.3	Resultados de la revisión	**26**
6	**GESTIÓN DE RECURSOS.**	**27**
6.1	Provisión de recursos	**27**
6.2	Recursos humanos	**28**
6.2.1	Generalidades	**28**
6.2.2	Competencia, formación y toma de conciencia	**28**
6.3	Infraestructura	**29**
6.4	Ambiente de trabajo	**30**

CONTRALORÍA DEL ESTADO
DOCUMENTO CONTROLADO

Contenido.		Página
7.	**REALIZACIÓN DEL PRODUCTO.**	31
7.1	Planificación de la realización del servicio	31
7.2	Procesos relacionados con el cliente	32
7.2.1	Determinación de los requisitos relacionados con el servicio	32
7.2.2	Revisión de los requisitos relacionados con el servicio	33
7.2.3	Comunicación con el cliente	33
7.3	Diseño y Desarrollo	34
7.4	Compras	34
7.4.1	Proceso de Compras	34
	Selección de Proveedores	35
	Evaluación de Proveedores	36
	Evaluación de Proveedores en Fondo revolvente	38
7.4.2	Información de las compras	38
7.4.3	Verificación de los productos comprados	40
7.5	Producción y prestación del servicio	41
7.5.1	Control de la producción y de la prestación del servicio	41
7.5.2	Validación de los procesos de la producción y de la prestación del servicio	41
7.5.3	Identificación y trazabilidad	41
7.5.4	Propiedad del cliente	42
7.5.5	Preservación del producto	42
7.6	Control de los dispositivos, equipos de seguimiento y de medición	43
8.	**MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA.**	44
8.1	Generalidades	44
8.2	Seguimiento y medición	44
8.2.1	Satisfacción del cliente	44
8.2.2	Auditoría interna	45
8.2.3	Seguimiento y medición de los procesos	46
8.2.4	Seguimiento y medición del producto y del servicio	47
8.3	Control del Producto No Conforme	47
8.4	Análisis de datos	47
8.5	Mejora	48
8.5.1	Mejora continua	48
8.5.2	Acción correctiva	48
8.5.3	Acción preventiva	49
9.	**ANEXOS:** Matriz Interrelación de Procesos (RC-CAL-019), Matriz de Objetivos de Calidad de la Contraloría del Estado (RC-CAL-020) y Matriz de Congruencia de Política y Filosofía (RC-CAL-021).	49

CONTRALORÍA DEL ESTADO
DOCUMENTO CONTROLADO

CONTRALORÍA DEL ESTADO
DOCUMENTO CONTROLADO

1. INTRODUCCIÓN.

1.1 DATOS GENERALES.

La Contraloría del Estado es parte del Poder Ejecutivo del Estado de Jalisco. Fue creada mediante decreto número 11255, publicado en el Periódico Oficial "El Estado de Jalisco", el 23 de Junio de 1983.

La Contraloría del Estado conforme al *Artículo 39 de la Ley Orgánica del Poder Ejecutivo del Estado de Jalisco,* es la dependencia responsable de ejecutar la auditoría de la Administración pública central y paraestatal, así como de aplicar el derecho disciplinario a los servidores públicos, en los términos de las siguientes atribuciones:

I. Planear, organizar y coordinar el sistema de control y evaluación gubernamental;
II. Proponer al Ejecutivo anteproyectos de normas que regulen el funcionamiento de los instrumentos y procedimientos de control de la Administración Pública Estatal;
III. Practicar auditorías a las Dependencias del Ejecutivo que manejen fondos, bienes y valores del Estado, cuando menos, una vez al año, contando con las más amplias facultades legales para tal efecto;
IV. Vigilar que el ejercicio del presupuesto de egresos se apegue a las normas, leyes y reglamentos;
V. Efectuar la vigilancia de toda clase de subvenciones y subsidios otorgados por acuerdo del Ejecutivo, para el estricto cumplimiento de las condiciones establecidas en las resoluciones conforme a las cuales se otorguen;
VI. Ejercer la vigilancia financiera y administrativa de organismos y empresas paraestatales que manejen, posean o exploten bienes del Estado, incluyendo la práctica de auditorías cuando menos una vez al año, contando con las más amplias facultades legales para tal efecto;
VII. Llevar el control y vigilancia de la inversión del Estado, mediante la verificación de presupuesto, contratación, avance y terminación de obras públicas;
VIII. La organización, dirección y ejecución de la auditoría administrativa que le corresponda al Estado;
IX. Designar auditores externos en las dependencias del Ejecutivo, normar y controlar su actividad;
X. Conocer, investigar y comprobar, en la vía administrativa, las irregularidades en que incurran los servidores públicos del Poder Ejecutivo y, en su caso, hacer las denuncias correspondientes ante el Ministerio Público, prestándole para tal efecto la colaboración que le fuere requerida;
XI. Las que le correspondan, de acuerdo a la Ley de Responsabilidades para los Servidores Públicos del Estado de Jalisco;
XII. Vigilar el cumplimiento de los objetivos de las empresas paraestatales, sugiriendo soluciones a los problemas de las mismas;

XIII. Conocer de las quejas que le presenten los particulares por incumplimiento de los acuerdos, convenios o contratos que celebren con las dependencias y entidades de la Administración Pública Estatal;
XIV. Informar al Titular del Poder Ejecutivo sobre el resultado de la evaluación de las dependencias y entidades que hayan sido objeto de fiscalización;
XV. Vigilar el cumplimiento de las disposiciones en materia de planeación, presupuestación, ingresos, financiamiento, inversión, deuda, patrimonio, fondos y valores de la propiedad o al cuidado de las secretarías y dependencias del Ejecutivo y de las empresas paraestatales;
XVI. Vigilar el cumplimiento de las normas y disposiciones en materia de registro, control, pago de personal, adquisición, arrendamiento, conservación, uso, destino, afectación, enajenación, baja de bienes muebles e inmuebles, almacenes y demás activos y recursos materiales de las secretarías y dependencias del Ejecutivo y de las empresas y organismos paraestatales;
XVII. Recibir y registrar las declaraciones de situación patrimonial que deban presentar los servidores de la administración pública, y verificar y practicar las investigaciones que procedan, de acuerdo con las leyes; y
XVIII. Las demás que le encomienden expresamente las leyes y reglamentos.

Los resultados del desempeño de la Contraloría en el ejercicio de sus atribuciones, en ningún caso exoneran de responsabilidad, ya que esta facultad queda reservada al Poder Legislativo al conocer la cuenta pública del Ejecutivo.

La Contraloría proporcionará a la Contaduría Mayor de Hacienda los informes que ésta requiera sobre el resultado de los trabajos de vigilancia, auditoría y evaluación que la primera practique en las secretarías y dependencias del Ejecutivo, y la segunda, recomendará los procedimientos inherentes a la función de la Contraloría que sean afines para hacer más congruentes y eficaces las actividades de ambas dependencias.

Las atribuciones aplicables a las Direcciones Generales y Despacho del Contralor de la Contraloría del Estado (ver organigrama), se establecen en el Reglamento Interior de la Contraloría del Estado.

La Contraloría del Estado de Jalisco está localizada en la calle Avenida Vallarta #1252 Colonia Americana de la ciudad de Guadalajara Jalisco C.P. 44160 teléfono (33) 4739 0104 y cuenta con una página en Internet www.contraloria.jalisco.gob.mx y correo electrónico contraloria@jalisco.gob.mx.

CONTRALORÍA DEL ESTADO
DOCUMENTO CONTROLADO

1.2 ENFOQUE BASADO EN PROCESOS.

En esta sección se identifican los procesos que componen el SGC de la Contraloría del Estado, con el fin de que el personal de la Contraloría del Estado, conozca la secuencia e interacción de los procesos que se determinaron, tales como: Procesos de Gestión Alta Dirección (Control), Procesos de Realización (Sustantivos) y Procesos de Gestión de los Recursos (Soporte), los cuales en su conjunto dan cumplimiento a los requisitos de la norma ISO 9001:2008.

La adopción del Sistema de Gestión de la Calidad basado en la norma ISO-9001:2008, es una decisión estratégica del Contralor del Estado para mejorar la calidad de los servicios que se proporcionan y un compromiso para:

1. Mejorar la capacidad de los procesos de la Contraloría del Estado, a fin de satisfacer las necesidades de nuestros clientes, a través del enfoque a procesos de:

   1.1 **Procesos de Gestión Alta Dirección (Control):** 1) Control Sistema de Gestión de Calidad (SGC), 2) Quejas y denuncias, 3) Control legal y transparencia, 4) Comunicación e imagen, 5) Dirección.

   1.2 **Procesos de Realización (Sustantivos):** 6) Aplicación de auditorías a organismos paraestatales y fideicomisos, 7) Aplicación del derecho disciplinario a los servidores públicos, 8) Aplicación de auditorías a dependencias y secretarías del sector Central y Paraestatal, 9) Aplicación de auditorías a la obra pública federal, estatal y municipal y 10) Revisión a los programas de asistencia y desarrollo social.

   1.3 **Procesos de Gestión de los Recursos (Soporte):** Provisión de los: 11) Recursos humanos, 12) Recursos financieros, 13) Recursos materiales y 14) Recursos informáticos.

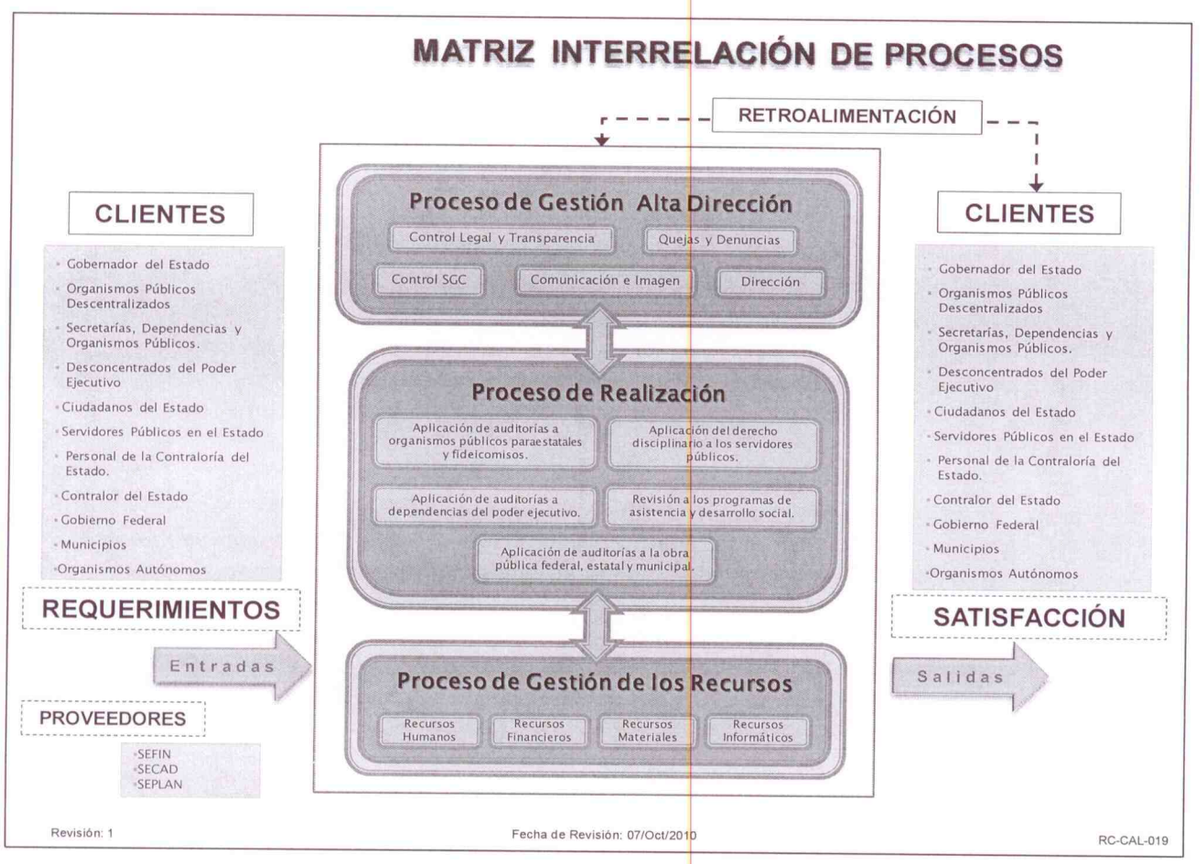
2. Cumplir con los requisitos legales y reglamentarios aplicables.

3. Impulsar el desarrollo del personal y una cultura de calidad en nuestra dependencia.

CONTRALORÍA DEL ESTADO
DOCUMENTO CONTROLADO

CONTRALORÍA DEL ESTADO
DOCUMENTO CONTROLADO

El Sistema de Gestión de la Calidad de la Contraloría del Estado, interactúa por medio de los procesos anteriormente descritos, como se exponen en la siguiente Matriz, (ver RC-CAL-019 Matriz de interrelación de procesos):



Los procesos establecidos en la Matriz de Interrelación de Procesos, están relacionados con los procedimientos generales y procedimientos específicos establecidos en el sistema de Gestión de la Calidad y con las Direcciones Generales y Despacho del Contralor establecidas en el Organigrama.

A continuación se mencionan por cada una de las Direcciones Generales y Despacho del Contralor, los procesos y procedimientos aplicables.

Tabla 1. Procesos y Procedimientos aplicables por cada una de las Direcciones Generales y Despacho del Contralor.

DIRECCIÓN GENERAL Y DESPACHO	Proceso de Gestión Alta Dirección	Procedimientos del Sistema de Gestión de la Calidad
Despacho de la/el Contralor	1. Dirección.	CON-PE-01 Procedimiento de Recepción y Entrega de Documentos. CON-PE-02 Procedimiento de Salida de Documentos.
	2. Control SGC.	CAL-MC-01 Manual de Calidad. CAL-PG-01 Procedimiento de Revisión por la Dirección. CAL-PG-02 Procedimiento de Control de Documentos. CAL-PG-03 Procedimiento de Control de Registros. CAL-PG-04 Procedimiento de Auditoría Interna. CAL-PG-05 Procedimiento de Control del Producto No Conforme. CAL-PG-06 Procedimiento de Mejora Contínua, Acciones Correctivas y Preventivas. CAL-PG-07 Procedimiento de Medición de la Percepción del Cliente. CAL-PG-08 Procedimiento de Comunicación Interna.

CONTRALORÍA DEL ESTADO
DOCUMENTO CONTROLADO

DIRECCIÓN GENERAL Y DESPACHO	Proceso de Realización	Procedimientos del Sistema de Gestión de la Calidad
Dirección General de Verificación y Control de Obra.	1. Aplicación de auditorías a la obra pública federal, estatal y municipal	DGO-PE-01 Procedimiento de Obra Convenida. DGO-PE-02 Procedimiento de Obra Directa. DGO-PE-03 Procedimiento para el Control del banco de documentos en la Dirección de Área de Obra Directa.
Dirección General de Control y Evaluación a Organismos Paraestatales.	2. Aplicación de auditorías a organismos públicos paraestatales y fideicomisos.	DGP-PE-01 Procedimiento de Auditoria Especial. DGP-PE-02 Procedimiento de Auditoría Integral. DGP-PE-03 Procedimiento de la Actuación en las Sesiones de la Comisión de Adquisiciones y Enajenaciones por parte del Representante Designado en las Entidades Paraestatales. DGP-PE-04 Procedimiento para la Actuación del Representante de la Contraloría ante los Órganos Máximos de Gobierno de las Entidades Paraestatales. DGP-PE-05 Procedimiento de Entrega – Recepción.
Dirección General Jurídica	3. Aplicación del derecho disciplinario a los servidores públicos.	DGJ-PE-01 Procedimiento Inconformidades en Adquisiciones. DGJ-PE-02 Procedimiento Conciliaciones. DGJ-PE-03 Procedimiento de Preparación y Difusión de la Obligación de Presentar Declaración de Situación Patrimonial. DGJ-PE-04 Procedimiento de Declaración de Situación Patrimonial. DGJ-PE-05 Procedimiento de Quejas y/o Denuncias. DGJ-PE-06 Procedimiento de Acceso a la Información. DGJ-PE-07 Procedimiento de Notificaciones. DGJ-PE-08 Procedimiento de Revisión a la Integración de los Expedientes para la Baja de Bienes, propiedad del Estado. DGJ-PE-09 Procedimiento de Sanción por extemporaneidad. DGJ-PE-10 Procedimiento administrativo para la aplicación de sanciones. DGJ-PE-11 Procedimiento laboral para la aplicación de sanciones a Servidores Públicos de la Contraloría del Estado. DGJ-PE-12 Procedimiento de Detección de Extemporáneos y Omisos. DGJ-PE-14 Procedimiento Asesorías Externas. DGJ-PE-15 Procedimiento Asesorías Internas.

CONTRALORÍA DEL ESTADO
DOCUMENTO CONTROLADO

DIRECCIÓN GENERAL Y DESPACHO	Proceso de Realización	Procedimientos del Sistema de Gestión de la Calidad
Dirección General Control y Evaluación dependencias del Ejecutivo.	4. Aplicación de auditorías a dependencias del poder Ejecutivo.	DGE-PE-02 Procedimiento de Asesoría y Apoyo Técnico. DGE-PE-04 Procedimiento de Auditorías Especiales. DGE-PE-05 Procedimiento de Participación en Comités y Comisiones de Adquisiciones. DGE-PE-06 Procedimiento de Participantes en Comités, Comisiones, Consejo de Administración y Juntas de Gobierno. DGE-PE-07 Procedimiento de Seguimientos de Auditorías Realizadas. DGE-PE-08 Procedimiento de Seguimiento de la ASF. DGE-PE-09 Procedimiento de Entrega-Recepción. DGE-PE-10 Procedimiento de Auditorías a Dependencias del Ejecutivo.
Dirección General de Contraloría Social y Vinculación Institucional.	5. Revisión a los programas de asistencia y desarrollo social.	DGS-PE-01 Procedimiento de la Capacitación de Contraloría Social en Programas de Desarrollo Social. DGS-PE-02 Procedimiento de Talleres de Capacitación. DGS-PE-03 Procedimiento de Talleres de Municipios por la Transparencia. DGS-PE-04 Procedimiento de Atención de Quejas y Denuncias. DGS-PE-05 Procedimiento de Elaboración de Instrumentos de Difusión y Comunicación. DGS-PE-06 Procedimiento de Elaboración de Guías Técnicas y Cuadernos de Divulgación.

CONTRALORÍA DEL ESTADO
DOCUMENTO CONTROLADO

CONTRALORÍA DEL ESTADO
DOCUMENTO CONTROLADO

DIRECCIÓN GENERAL Y DESPACHO	Proceso de Gestión de los Recursos	Procedimientos del Sistema de Gestión de la Calidad
Dirección General Administrativa.	6 a. Humanos.	DGA-PE-16 Procedimiento de Capacitación Institucional. DGA-PE-17 Procedimiento de Capacitación Especializada.
	6 b. Financieros.	DGA-PE-14 Procedimiento para la Solicitud y Comprobación de Viáticos. DGA-PE-12 Procedimiento de Pago a Proveedores.
	6 c. Materiales.	DGA-PE-10 Procedimiento de Solicitud de Aprovisionamiento. DGA-PE-01 Procedimiento de Resguardo de Activos Fijos. DGA-PE-04 Procedimiento de Mantenimiento de Infraestructura DGA-PE-13 Procedimiento para Registrar Entradas de Almacén. DGA-PE-05 Procedimiento para el Registro de las Salidas de Almacén. DGA-PE-07 Procedimiento de Solicitud de Gasolina. DGA-PE-09 Procedimiento de Mantenimiento de Vehículos. DGA-PE-15 Procedimiento para la Solicitud de Vehículo. DGA-PE-18 Procedimiento de Bajas de Activos Fijos. DGA-PE-22 Procedimiento Control de Archivo.
	6 d. Informáticos.	DGA-PE-03 Procedimiento de Soporte Técnico. DGA-PE-19 Procedimiento de Respaldo de Información. DGA-PE-20 Procedimiento de Diseño y Creación de Página Web. DGA-PE-21 Procedimiento Creación de Sistemas Informáticos.

1.3 ALCANCE Y APLICACIÓN.

Se ha realizado un análisis de los requisitos de la Norma Internacional ISO-9001:2008 para determinar los requisitos aplicables a partir de los servicios y/o productos que ofrece la Contraloría del Estado y, se aplicarán exclusiones donde por su naturaleza no respondan a ello, cuidando de no afectar la capacidad y responsabilidad de proveer un servicio o producto o se deje de satisfacer los requerimientos de nuestros clientes.

El alcance del sistema de calidad de la Contraloría del Estado, comprende a los Servidores Públicos adscritos a las Direcciones Generales y el Despacho del Contralor, que intervienen en alguno de los procesos descritos anteriormente, así como de los procesos establecidos en la Matriz de Interrelación de Procesos (ver RC-CAL-019), en el caso del personal contratado bajo el régimen de honorarios, su relación estará determinada por lo que establezca su contrato así como de la normatividad aplicable.

EXCLUSIONES del Sistema de Gestión de la Calidad:

7.3 Diseño y Desarrollo.
No diseñamos ni desarrollamos los servicios, nos guiamos por las leyes, reglamentos y políticas que de acuerdo a las atribuciones legales correspondan al tipo de servicio que proporciona la Contraloría del Estado.

7.4.3 Verificación de productos comprados.
La Contraloría del Estado no tiene la atribución para realizar verificación en las instalaciones del proveedor, de acuerdo a lo establecido en el Reglamento de la Ley de Adquisiciones y Enajenaciones del Gobierno del Estado de Jalisco con fecha de aprobación 11/07/1995, fecha de publicación 13/07/1995, Vigencia 14/07/1995.

7.5.2 Validación de los procesos de la producción y de la prestación del servicio.
La Validación del Proceso para la Producción y Prestación de Servicios no aplica ya que todos los servicios pueden ser verificados en cada una de las etapas del proceso y en la entrega misma. Cualquier falla que se presente posterior a la entrega, se considera un reclamo del cliente y se maneja como una acción correctiva al procedimiento que corresponda.

CONTRALORÍA DEL ESTADO
DOCUMENTO CONTROLADO

CONTRALORÍA DEL ESTADO
DOCUMENTO CONTROLADO

2. PRESENTACIÓN.

2.1 MISIÓN.

"Vigilar, revisar y evaluar que las actividades de la administración pública, el ejercicio del gasto y la actuación de los Servidores Públicos del Poder Ejecutivo del Estado, se apeguen a la normatividad mediante acciones preventivas y correctivas que generen confianza de los ciudadanos con el Gobierno".

2.2 VISIÓN.

"Ser una Dependencia con enfoque preventivo, basada en la innovación y la comunicación oportuna y permanente con la sociedad, para lograr ser depositaria de su confianza".

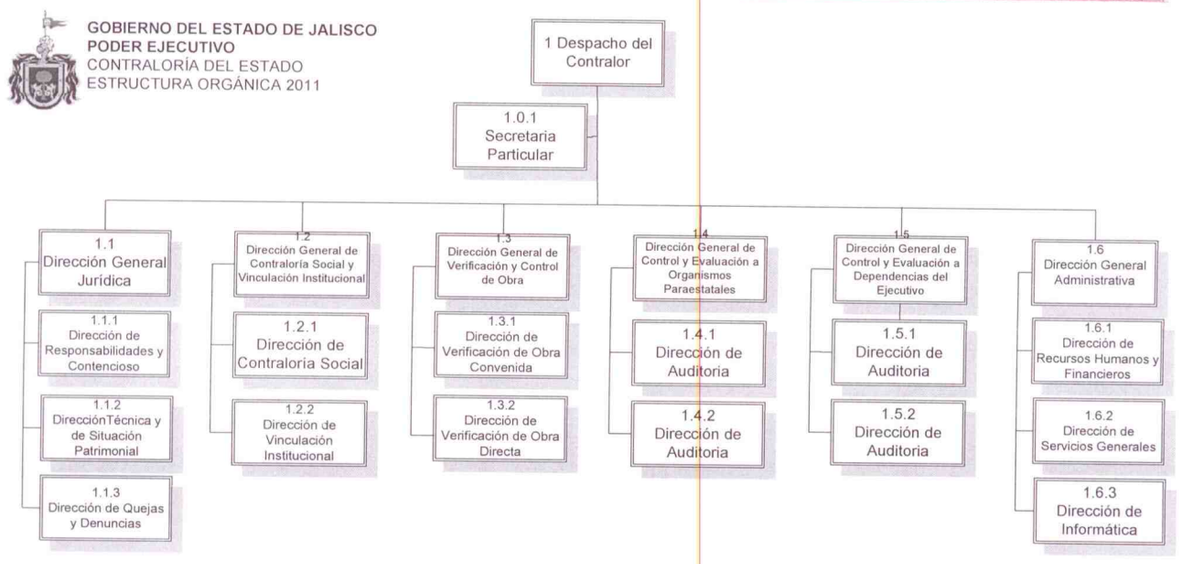
2.3 VALORES.

LEGALIDAD.	Apego irrestricto a los principios que rigen nuestro actuar diario como servidores públicos.
HONRADEZ.	Transmitir integridad, tomando buenas decisiones en cada acción como servidores públicos, tanto en el área laboral como en la personal.
LEALTAD.	Desempeñar el cargo, mediante el comportamiento veraz hacia la institución y a sus integrantes.
IMPARCIALIDAD.	Atender con igualdad cualquier servicio solicitado a esta Dependencia.
EFICIENCIA.	Atender las tareas encomendadas en tiempo, con resultados rápidos y conforme a los niveles de calidad establecidos, según la naturaleza de la tarea asumida.
RESPONSABILIDAD.	Saber y hacer lo que se espera de nosotros.
COMPROMISO.	Asumir y realizar, conforme a los parámetros establecidos, las actividades asignadas.
ÉTICA.	Conjunto de principios morales que rigen nuestra conducta en el desempeño de las funciones que realizamos.
ESPECIALIZACIÓN.	Realizar el trabajo con esmero, calidad, rigor técnico y conocimientos, que supriman improvisaciones, fallas o errores por omisión y/o desconocimiento.
CONGRUENCIA.	Pensar y hacer lo correcto conforme a la ley y a nuestras funciones.

2.4 ORGANIGRAMA.

La Contraloría del Estado, está integrada por las siguientes Direcciones Generales y Despacho del Contralor, establecidas en el organigrama:

CONTRALORÍA DEL ESTADO
DOCUMENTO CONTROLADO



2.5 COMPATIBILIDAD CON OTROS SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD.

Este Manual y Sistema de Gestión de la Calidad ha sido desarrollado para permitir el entendimiento con otros sistemas de gestión tales como sistemas de gestión ambiental, sistema de salud y seguridad ocupacional, Modelo de Equidad de Género, entre otros.

2.6 REFERENCIAS NORMATIVAS.

El Sistema de Gestión de la Calidad de la Contraloría del Estado se ha desarrollado en base a los requisitos de la norma ISO-9001:2008 y apoyándose en la guía ISO- 9004 con la orientación a mejorar el funcionamiento de esta dependencia.

Las principales Leyes y Normas que contienen disposiciones que afectan o regulan los servicios de la Contraloría del Estado, las cuales proveen términos y lineamientos complementarios para el adecuado funcionamiento del Sistema de Gestión de Calidad y por tanto, se presentan a continuación:

INSTRUMENTOS DE CALIDAD.	
Clave Nacional	**Clave Internacional**
NMX-CC-9000-IMNC-2008	ISO-9000:2005 (Vocabulario)
NMX-CC-9001-IMNC-2008	ISO-9001:2008 (Requisitos)
NMX-CC-9004-IMNC-2000	ISO-900:2000 (Directrices para la mejora)
NMX-CC-SAA-19011-IMNC-2002	ISO-19011:2002 (Auditorias SGC y ambiental)

Los instrumentos reglamentarios aplicables a los procesos y procedimientos, que regulan la prestación de los servicios de la Contraloría se establecen en la Lista Maestra de Documentos Externos (ver RC-CAL-013).

2.7 TÉRMINOS Y DEFINICIONES.

El Sistema de Gestión de la Calidad de la Contraloría del Estado, adopta los términos y definiciones contenidos en la norma ISO 9000:2005, Sistemas de Gestión de la Calidad. Vocabulario. Los principales términos y definiciones que aplican en exclusiva a la Contraloría del Estado se incluyen en los Procedimientos documentados.

CONTRALORÍA DEL ESTADO
DOCUMENTO CONTROLADO

3. CONTROL DEL MANUAL DE CALIDAD.

3.1 DISTRIBUCIÓN DEL MANUAL.

El ejemplar original del presente manual es conservado por la Dirección General Administrativa la cual está en poder del responsable de Control de Documentos, quien administra, controla, publica y distribuye.

El presente Manual de Calidad estará disponible en la página de intranet de la Contraloría del Estado, como documento controlado.

Una copia no controlada del presente manual podrá ser entregada a solicitud de la parte, a empleados, usuarios y auditores externos autorizados por el Director General Administrativo, Representante de la Dirección ante el Sistema de Gestión de la Calidad.

3.2 REVISIÓN, ACTUALIZACIÓN Y APROBACIÓN DEL MANUAL.

La aprobación del Manual de Calidad será responsabilidad del Director General Administrativo. La revisión será por parte del Contralor del Estado y/o por la Alta Dirección (Directores Generales) cuando aplique y tendrá una periodicidad anual en los siguientes ámbitos de competencia:

1. Revisión de la Política y Objetivos de Calidad
2. Ajustes derivados de auditorías internas y externas
3. Otras que afecten el alcance del Sistema de Gestión de Calidad (SGC)

CONTRALORÍA DEL ESTADO
DOCUMENTO CONTROLADO

4. SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD.

4.1 REQUISITOS GENERALES.

La Contraloría del Estado a través de la Alta Dirección, esta última integrada por el Contralor del Estado y los Directores Generales, se comprometen a establecer, documentar, implantar y mantener un sistema de gestión de calidad y mejorar continuamente su eficacia, de conformidad con los requisitos de la norma adoptada: ISO – 9001:2008 "Sistema de Gestión de Calidad – Requisitos".

Para implantar el SGC, la Alta Dirección se compromete a:

a) Determinar los procesos necesarios para el SGC, su secuencia, interacción y aplicación de estos de acuerdo con la Matriz de interacción de procesos (ver RC-CAL-019) y a lo establecido en el apartado 1.2 del presente manual de calidad.

b) Establecer los criterios y métodos para asegurar la operación y el control eficaces de los procesos, a través de lo descrito en los procedimientos documentados del SGC.

c) Asegurar la disponibilidad de recursos y de información oportuna, necesaria y pertinente al personal de la Contraloría, para apoyar el funcionamiento y seguimiento de los procesos, como se describe en las secciones 6.1 Gestión de los recursos, 6.3 Infraestructura, del presente manual y en el Procedimiento de Comunicación Interna (ver CAL-PG-08).

d) Coordinar y participar en el seguimiento, la medición cuando sea aplicable y en el análisis de los procesos, así como en la implantación de las acciones necesarias para cumplir con los objetivos fijados y la mejora continua de estos procesos, de acuerdo con lo descrito en la sección 8.2.3 Seguimiento y Medición de Procesos, 8.5.2 Acción Correctiva y 8.5.3 Acción Preventiva, del presente manual y al Procedimiento de Mejora Continua, acciones correctivas y preventivas (ver CAL-PG-06).

Cuando la Contraloría del Estado opte por contratar externamente algún proceso que afecte a la conformidad del servicio con los requisitos, se asegurará de controlar dicho proceso a través de lo especificado en la orden de compra o contrato celebrado con el proveedor para este propósito.

CONTRALORÍA DEL ESTADO
DOCUMENTO CONTROLADO

CONTRALORÍA DEL ESTADO
DOCUMENTO CONTROLADO

4.2 REQUISITOS DE LA DOCUMENTACIÓN.

4.2.1 Generalidades.

La documentación del Sistema de Gestión de la Calidad de la Contraloría del Estado incluye:

a. Declaración de la Política de Calidad y Objetivos de Calidad, documentados en las secciones 5.3 Política de Calidad y 5.4 Planificación, del presente Manual de Calidad.
b. Manual de Calidad (CAL-MC-01).
c. Procedimientos documentados y registros requeridos por la norma ISO-9001:2008:
   - CAL-PG-01 Procedimiento de Revisión por la Dirección (5.6).
   - CAL-PG-02 Procedimiento de Control de Documentos (4.2.3).
   - CAL-PG-03 Procedimiento de Control de Registros (4.2.4).
   - CAL-PG-04 Procedimiento de Auditoría Interna (8.2.2).
   - CAL-PG-05 Procedimiento de Control del Producto No Conforme (8.3).
   - CAL-PG-06 Procedimiento de Mejora Contínua, Acciones Correctivas y Preventivas (8.5.2 y 8.5.3).
   - CAL-PG-07 Procedimiento de Medición de la Percepción del Cliente (8.2.1)
   - CAL-PG-08 Procedimiento de Comunicación Interna (5.5.3).

d. Documentos necesarios para asegurar la eficaz planificación, operación y control de los procesos establecidos en los Procedimientos Específicos aplicables a cada Dirección General y Despacho del Contralor (ver apartado 1.2 Enfoque basado en procesos del presente manual).
e. Documentos requeridos por la Contraloría del Estado para asegurar la correcta planeación, operación y control de los procesos:
   a. Manuales, Directrices, Lineamientos e Instructivos referenciados en la Lista Maestra de Documentos Externos.
f. Registros de calidad requeridos por la norma ISO-9001:2008: las evidencias documentadas de los elementos del Sistema de Gestión de la Calidad que requieran demostrar las aplicaciones realizadas (ver RC-CAL-003 Lista Maestra de Registros de Calidad)

La documentación anterior está relacionada en la Lista Maestra de Control de Documentos (ver RC-CAL-001) y Lista Maestra de Registros (RC-CAL-003), que conserva el o la responsable del Control de Documentos. Los documentos del SGC, contribuyen al aseguramiento del funcionamiento efectivo y el control de los procesos de la Institución.

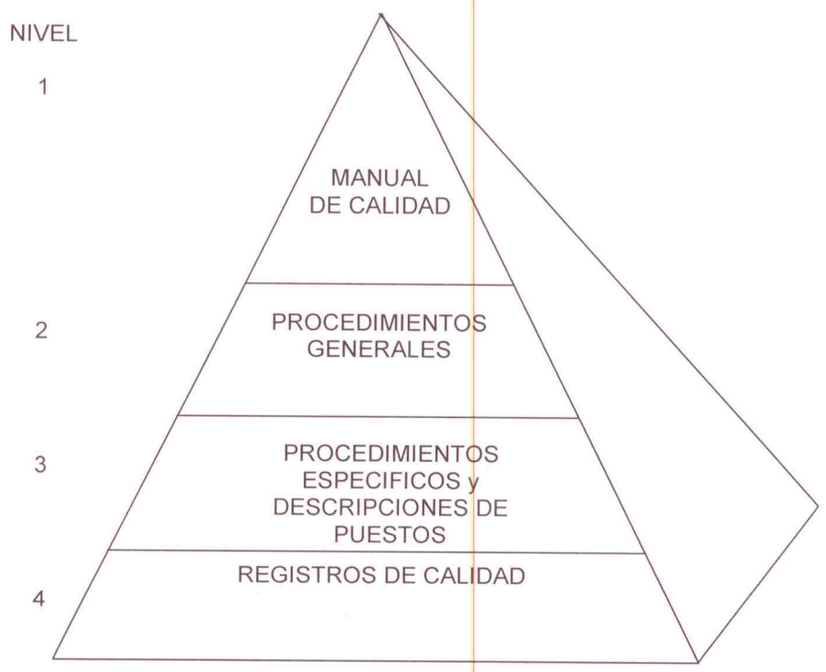
Los documentos del SGC, están diseñados en cuanto a su contenido, de acuerdo a las características de trabajo de la Contraloría del Estado, según las particularidades de sus procesos y están elaborados conforme a las habilidades y conocimientos del personal de la dependencia.

Nuestros documentos oficiales pueden presentarse en medio físico o magnético y en el caso de éste último, se hace respaldo de la información de acuerdo a los lineamientos establecidos por la Dirección General Administrativa de la Contraloría del Estado.

CONTRALORÍA DEL ESTADO
DOCUMENTO CONTROLADO

Con el fin de tener un mejor control de la documentación, se ha clasificado en cuatro niveles:

JERARQUÍA DE LA DOCUMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD



4.2.2 Manual de calidad.

La Alta Dirección es la responsable de establecer y mantener actualizado el presente manual de calidad, que incluye:

a. El alcance del SGC, incluyendo los detalles y la justificación de cualquier exclusión (ver apartado 1.4 Alcance y Aplicación del presente manual).
b. Los procedimientos documentados establecidos para el SGC, o referencia a los mismos; (ver RC-CAL-001 Lista maestra de documentos).
c. Una descripción de la interacción entre los procesos del sistema de gestión de la calidad con el esquema general. (Ver Matriz de Interrelación de Procesos RC-CAL-019).

CONTRALORÍA DEL ESTADO
DOCUMENTO CONTROLADO

4.2.3 Control de los documentos.

El proceso de control de los documentos requeridos por el sistema de gestión de la calidad, se describen en el Procedimiento de Control de Documentos (ver CAL-PG-02), que contempla lo conducente para:

a) Aprobar los documentos.
b) Verificar su adecuación, antes de su emisión, revisar y actualizar en su caso y aprobar nuevamente los documentos que así se requiera. La revisión y actualización de los documentos es responsabilidad del dueño del procedimiento. La aprobación es efectuada por Director de Área o Director General de cada dirección correspondiente. El resultado de este trabajo queda plasmado con la firma de autorización de los documentos originales.

c) Identificar las modificaciones a los documentos los cuales se establecen en la Solicitud de Creación, Modificación o Baja de Documentos (ver registro RC-CAL-002), y la revisión vigente de los documentos mediante Lista Maestra de Documentos (RC-CAL-001).

d) Difundir los documentos vigentes y autorizados con las personas involucradas, se realiza a través de Centros de Consulta por cada Dirección General y a través de Intranet.

e) Asegurar que los documentos permanecen legibles, claramente identificables, protegidos y accesibles, a través de su título, código y archivo.

f) Asegurar que los documentos de origen externo vigentes relacionados con la planificación y operación del SGC de la Contraloría del Estado, estén debidamente identificados y que se controla su distribución. Estos documentos están incluidos en la Lista Maestra de Documentos Externos (RC-CAL-013).

g) Prevenir el uso no intencionado de los documentos obsoletos, cuyos originales son identificados por con el sello de documento obsoleto por el Responsable de Control de Documentos y las copias son destruidas.

4.2.4 Control de los registros.

El personal responsable de los procesos, establece y mantiene los registros para proporcionar evidencia de la conformidad con los requisitos, así como de la operación eficaz del SGC, para ello, se ha establecido un Procedimiento de Control de Registros (ver CAL-PG-03), que contempla la identificación, almacenamiento, protección, recuperación, así como el tiempo de retención y la disposición de los registros.

CONTRALORÍA DEL ESTADO
DOCUMENTO CONTROLADO

Los registros utilizados en la Contraloría del Estado, permanecen legibles, fácilmente identificables y recuperables. La relación de los registros se encuentra en la Lista Maestra de Registros (ver RC-CAL-003).

5. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN.

5.1 COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN.

La dirección del Sistema de Gestión de la Calidad está a cargo del Contralor del Estado, quien en conjunto con el Representante de la Dirección y los Directores Generales, conforman la Alta Dirección, todos ellos y en particular el Titular tiene el compromiso para impulsar el desarrollo de la Institución.

La Alta Dirección está comprometida con el desarrollo e implementación del Sistema de Gestión de Calidad, así como con la mejora continua a través de las siguientes acciones:

a) La comunicación al personal acerca de la importancia de satisfacer los requisitos de los ciudadanos, los requerimientos legales y los relacionados con el servicio proporcionado a través de los procedimientos específicos, e instrumentos legales y reglamentarios y el Procedimiento de Comunicación Interna (ver CAL-PG-08).
b) El establecimiento y difusión de la política y objetivos de calidad; los cuales se encuentran publicados en cada Dirección General e intranet.
c) La definición de funciones y responsabilidades del personal de la Dependencia; están establecidas en las Descripciones de Puestos.
d) La planeación y evaluación del SGC; se lleva a cabo a través de la revisión de la alta dirección.
e) La provisión de recursos, realizado anualmente a través del proceso de planeación, programación y presupuestación de acuerdo a los lineamientos establecidos por la SECADMON (Secretaría de Administración), conforme a lo establecido en la Ley de Adquisiciones y Enajenaciones del Gobierno del Estado de Jalisco y a los lineamientos establecidos por la SEFIN (Secretaría de Finanzas), en la Ley de Presupuesto, Contabilidad y Gasto Público del Estado de Jalisco.

5.2 ENFOQUE AL CLIENTE.

En la Contraloría del Estado los requisitos del cliente, se determinan por medio de los requerimientos específicos que éstos, solicitan a través de las diferentes áreas de trabajo, así como de las herramientas informáticas que se ponen a disposición de los clientes.

La Alta Dirección se asegura que los requisitos de los clientes, se determinan y se cumplen para aumentar su satisfacción, cuidando siempre de no transgredir las obligaciones legales según lo establecido en las secciones 7.2 y 8.2.1 del presente manual de la calidad y a través de los procedimientos específicos aplicables.

CONTRALORÍA DEL ESTADO
DOCUMENTO CONTROLADO

Tabla 2. Clientes y Requerimientos.

Área	Clientes	Elementos de entrada para prestación de los Servicios de la Contraloría
Dirección General Control y Evaluación dependencias del ejecutivo.	Secretarias y dependencias del poder ejecutivo (16 Secretarías, 4 Dependencias y 2 OPD (salud y protección civil) con sus organismos desconcentrados	Auditorias normales. Se programan de acuerdo al tamaño del ente, al presupuesto asignado, al número de personal adscrito de la dependencia, antecedentes de auditorías anteriores.
		Auditorias especiales. Las solicitudes de las dependencias llegan vía oficio la contralora, o a través de una queja o Denuncia
Dirección General de Control y Evaluación a Organismos Paraestatales.	• Organismos públicos descentralizados • Fideicomisos • Ciudadanos del estado • Contralor del estado	Auditorias especiales y express. Las solicitudes de las dependencias, gobernador, derivado de queja o contralor llegan vía oficio.
		Auditorias ejecutadas por ley auditorias integrales. Son de acuerdo al plan de trabajo.
Dirección General de Contraloría Social y Vinculación Institucional	• Gobierno federal • Gobiernos estatales • Municipios • Ciudadanos • Organismos autónomos	Llegan vía oficio, intranet, quejas y denuncias, cédulas de evaluación y son atendidas de acuerdo a la normatividad aplicable y las competencias del área establecidas en sus procedimientos.
Dirección General Jurídica	• Gobernador del estado. • Organismos públicos descentralizados. • Secretarías, dependencias y organismos públicos. • Desconcentrados del poder ejecutivo • Ciudadanos del estado • servidores públicos en el estado • Personal de la contraloría del estado. • Contralor del estado • Dependencias federales (SFP, CDHJ y auditoria superior de la federación) • entidades municipales • Organismos autónomos (CDGJ, ITEI, IFE, tribunales)	Se establecen de acuerdo a los requerimientos legales y son establecidas de acuerdo a sus solicitudes vía oficio
Contralor del Estado (Despacho)	• Direcciones Generales de la Contraloría del Estado. • Los clientes de primer contacto a través de la línea 01-800-HONESTO es la ciudadanía, el control de estos clientes se lleva a cabo por una coordinación del programa Jugando Limpio, quien recopila las quejas de clientes (ciudadanos) y deriva a las áreas correspondientes para su atención.	Recepción y entregas de documentos
Dirección General de Verificación y Control de Obra.	• Organismos públicos descentralizados. • Desconcentrados del poder ejecutivo. • Secretarías, dependencias y organismos públicos. Secretaría de la Función Pública	Las auditorías se ejecutan en base a lo programado con apego a leyes y reglamentos
Dirección General Administrativa	Secretarias de Direcciones Generales y de Área. Personal de la Contraloría Proveedores	• Resguardos actualizados • Requisición de Aprovisionamiento • Entregas a tiempo • Cheques emitidos en tiempo

CONTRALORÍA DEL ESTADO
DOCUMENTO CONTROLADO

5.3 POLÍTICA DE CALIDAD.

La Alta Dirección de la Contraloría del Estado ha establecido la siguiente política de calidad:

"Cumplir con las actividades que nos confieren las leyes, coordinándonos al interior de la institución y con las dependencias, sistematizando nuestros procesos, promoviendo el desarrollo del buen carácter del personal, en beneficio de nuestros clientes, a través de la mejora continua del Sistema de Gestión de la Calidad".

La política de calidad está directamente relacionada con filosofía de la Contraloría del Estado (ver RC-CAL-021 Matriz de congruencia de la política y filosofía). La Política de Calidad proporciona el marco de referencia, para establecer y revisar los objetivos de calidad, establecidos en la sección 5.4.1 del presente manual de calidad.

Con el fin de que la política de calidad sea entendida, implantada y mantenida la Alta Dirección la revisa y actualiza, por lo menos una vez al año.

5.4 PLANIFICACIÓN.

5.4.1 Objetivos de la calidad.

El cumplimiento de los objetivos de la calidad, representa a su vez el cumplimiento de la política de calidad. En caso de modificarse esta última, la Alta Dirección deberá revisar y si es necesario, replantear los objetivos de calidad.

La alta dirección se asegura que los objetivos de la calidad, incluyendo aquellos necesarios para cumplir los requisitos para el servicio, se establecen en las funciones y niveles pertinentes dentro de la dependencia.

Los objetivos de la calidad son medibles y coherentes con la política de calidad y con lo establecido en los POA´s (Programa Operativo Anual) y su interrelación se establece en la Matriz de Objetivos de Calidad (ver RC-CAL-020).

Los objetivos de calidad declarados para el Sistema de Gestión de la Calidad son:

- ✓ **Mejorar la percepción de la sociedad en la institución, mediante la atención inmediata a las quejas y sugerencias de la ciudadanía.**
- ✓ **Fortalecer los servicios que ofrece la Contraloría mediante la comunicación y la innovación continúa con las áreas fiscalizadas.**
- ✓ **Proveer a los servidores públicos de la Contraloría del Estado, de conocimientos, habilidades y conductas que ayuden alcanzar los objetivos de calidad.**

Para lograr el cumplimiento de los objetivos institucionales, la dependencia tiene una estructura congruente con sus necesidades y funciones, lo cual se evidencía en indicadores de logros (cuantificables y medibles), los cuales se establecen en los tableros de mando desarrollados e implementados por la Secretaría del Planeación (SEPLAN).

5.4.2 La Planificación del sistema de gestión de la calidad.

La planificación de las actividades vinculadas al SGC, permite mantener su integridad.

El Sistema de Gestión de Calidad de la Contraloría del Estado, se alinea con los propósitos y estrategias del Plan Estatal de Desarrollo 2030, así como de la normatividad aplicable.

La planeación se establece a partir de los Programas Operativos Anuales (POA´S) los cuales son los principales productos de la planeación en la Administración Pública. En ellos se establece el cumplimiento de las acciones y compromisos anuales de manera detallada apegados al cumplimiento del Plan Estatal de Desarrollo Jalisco.

Asimismo, precisa los compromisos a realizar durante el año, definiendo a través de objetivos y acciones lo que se va a hacer, y por medio de la proyección de metas. Además, especifica los recursos necesarios (presupuesto), para lograr su cumplimiento.

Los informes de seguimiento de POAS se administra de manera periódica, en ellos se muestra el avance de lo programado por la dependencia, los informes son generados a través del enlace de cada dirección general y concentrados por el enlace de la Contraloría ante la SEPLAN y así reportar los avances. El desempeño, seguimiento e información se puede consultar a través del link en intranet o directamente en la página de gobierno (ver http://seplan.app.jalisco.gob.mx/table/panelCiudadano/buscar?dependenciaId=14.

5.5 RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN.

5.5.1 Responsabilidad y Autoridad.

La responsabilidad y autoridad del personal de la Contraloría del Estado, así como su interrelación, está definida en las descripciones de puestos y estructura orgánica de la dependencia, las cuales son comunicadas por los Directores al personal bajo su cargo.

CONTRALORÍA DEL ESTADO
DOCUMENTO CONTROLADO

5.5.2 Representante de la Dirección.

El Contralor del Estado, ha designado como representante para el SGC al Director General Administrativo, el cual independientemente de otras actividades, tiene como responsabilidad y autoridades las siguientes y las siglas con las que se conoce son **RGC**:

a. Asegurar que todo el personal de la dependencia reciba entrenamiento adecuado y suficiente para realizar todas sus actividades de manera correcta.
b. Asegurar que se establecen, implantan y mantienen los procesos necesarios para al SGC.
c. Reportar periódicamente al Contralor del Estado los avances del SGC.
d. Asegurarse de promover la toma de conciencia de los requisitos del cliente en todos los niveles de la dependencia.
e. Es el contacto entre las diversas entidades externas e internas para toda operación del SGC.

5.5.3 Comunicación Interna.

El Representante de la Dirección, en coordinación con la Alta Dirección apruebe los siguientes canales de comunicación, los cuales se aseguran que la comunicación se efectúa considerando la eficacia del SGC, para que todos los miembros de la Contraloría del Estado estén informados sobre asuntos relevantes, establecidos en el Procedimiento de Comunicación Interna (CAL-PG-08).

a. Reuniones y revisiones periódicas.
b. Tablero de avisos
c. Circulares
d. Memorándums
e. Reuniones de Revisión de la Dirección
f. Intranet
g. Verbal y acuerdos entre directores y personal

CONTRALORÍA DEL ESTADO
DOCUMENTO CONTROLADO

5.6 REVISIÓN DE LA DIRECCIÓN.

5.6.1 Generalidades.

Una de las responsabilidades principales de la Alta Dirección es la revisión del SGC. Esta revisión se hace dos veces al año para analizar y evaluar el funcionamiento, conveniencia, adecuación y eficacia continuos del sistema, y explorar áreas de oportunidad para la mejora continua y la necesidad de efectuar cambios en el SGC, incluyendo la política de calidad y los objetivos de calidad.

En el procedimiento Revisión por la Dirección (ver CAL-PG-01), se establecen los lineamientos que se deberán seguir al respecto, vinculado con la programación de la Revisión de la Dirección (ver RC-CAL-012).

5.6.2 Información de entrada para la revisión.

Las revisiones al SGC por parte de la Alta Dirección, están fundamentadas en:

a. Estado actual del SGC (RC-CAL-016).
b. Acciones de seguimiento de Revisiones de la Dirección previas.
c. Informe de Resultado de Auditoría Interna (RC-CAL-007).
d. Estado de las acciones correctivas y preventivas (CAL-PG-06).
e. Desempeño de los procesos (Procedimientos específicos) y conformidad del Producto (Objetivos de calidad y Procedimiento de Control de Producto No Conforme CAL-PG-05).
f. Retroalimentación del Cliente o partes interesadas.
g. Cambios que podrían afectar al Sistema de Gestión de Calidad.
h. Reporte de acciones correctivas, preventivas o de mejora (RC-CAL-008).

5.6.3 Resultados de la revisión.

La revisión del Comité de Calidad incluye decisiones y acciones relacionadas con:

a. Mejora de la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad y sus procesos (CAL-PG-06).
b. Mejora del producto en relación con los requisitos del Cliente, partes interesadas o Legales (ver requisito 7.2 del Manual de Calidad) y
c. Necesidad de recursos (ver requisito 6.1 del Manual de Calidad) para la operación eficaz del SGC y para aumentar la satisfacción de los usuarios.

CONTRALORÍA DEL ESTADO
DOCUMENTO CONTROLADO

CONTRALORÍA DEL ESTADO
DOCUMENTO CONTROLADO

6.0 GESTIÓN DE RECURSOS.

6.1 PROVISIÓN DE RECURSOS.

En la Contraloría del Estado, la Provisión de Recursos se realiza de acuerdo a lo establecido en:

- Ley de Adquisiciones y Enajenaciones del Gobierno del Estado.

Titulo Segundo de la programación y presupuestación de adquisiciones, arrendamiento y contratación de servicios, capitulo único.	
Articulo 7.	En las Secretarias, dependencias y organismos auxiliares del Ejecutivo del Estado, con relación a sus adquisiciones, arrendamientos y contratación de servicio, deberán:
I. Programar sus adquisiciones, arrendamientos y contratación de servicios en razón de sus necesidades reales, en forma anual y con sujeción al presupuesto de egresos vigente en cada ejercicio fiscal, debiéndolo remitir a la Secretaría, para los efectos de su competencia.	

- **Reglamento de la Ley de adquisiciones y enajenaciones del Gobierno del Estado de Jalisco.**

Capitulo segundo. **De la programación y presupuestación de adquisiciones, arrendamiento y contratación de servicios.**	
Articulo 8.	Las Secretarias, dependencias y organismos deberán formular sus programas anuales de adquisiciones, arrendamientos y contratación de servicios, con base en sus necesidades reales y con sujeción al presupuesto de egresos vigente en cada ejercicio fiscal, y presentarlos a la Secretaria a más tardar en la primer quincena del mes de septiembre del año anterior del ejercicio para el que se programe.
Artículo 15.	La Secretaría con base en una evaluación analítica e histórica del gasto del ejercicio actual, elaborará el Anteproyecto de Presupuesto de Egresos correspondiente a los capítulos de materiales y suministros, servicios generales y transferencias del Poder Ejecutivo, el cual remitirá a la Secretaría de Finanzas a más tardar el quince de Octubre a efecto de que ésta los analice, emita la opinión de carácter financiero correspondiente y efectúe las observaciones pertinentes.

Así como en lo establecido por la (SEFIN) Secretaria de Finanzas de conformidad con lo establecido en la Ley de Presupuesto, Contabilidad y Gasto Público del Estado de Jalisco.

Titulo Primero disposiciones Generales Capitulo único.	
Articulo 8.	Cada dependencia o entidad será responsable de planear, programar, presupuestar, controlar y evaluar con propias actividades, así como darle seguimiento a los avances programáticos que éstas presenten con relación al gasto público, en los términos de esta ley y de las demás disposiciones aplicables.

La Alta Dirección determinan y proveen los recursos necesarios para implantar y mantener continuamente la eficacia del SGC, y para asegurar el cumplimiento de los requisitos de los ciudadanos y otras partes interesadas.

La Dirección General Administrativa debe determinar y proveer los recursos necesarios para implementar y mejorar continuamente el Sistema de Gestión de la Calidad, con el fin de asegurar el cumplimiento de los requisitos de los clientes. Es la responsable de elaborar y proponer los presupuestos para atender las necesidades para asegurar la provisión de recursos en los rubros incluidos en la norma ISO 9001:2008, aumentando la satisfacción del usuario mediante el cumplimiento de sus requisitos.

La provisión y administración de los recursos se establecen en los procedimientos específicos aplicables a los procesos Financieros (ver DGA-PE-10 Procedimiento de Solicitud de Aprovisionamiento, DGA-PE-07 Procedimiento de Solicitud de Gasolina) y Procesos Materiales de la Dirección General Administrativa.

CONTRALORÍA DEL ESTADO
DOCUMENTO CONTROLADO

La planeación del presupuesto queda documentada el "Anteproyecto del presupuesto cedula de revisión detallada" el cual es administrado y controlado por el Director General Administrativa. La información financiera se conserva en el sistema SIIF Sistema Integral de Información Financiera.

6.2 RECURSOS HUMANOS.

6.2.1 Generalidades.

En el caso del personal que forma parte de la plantilla, aprobada en el presupuesto de egresos del Estado, y que de acuerdo a su nombramiento son considerados Servidores Públicos, su competencia estará validada con base a los criterios de: educación, formación, habilidades y experiencia, las actividades que desempeña este personal estarán descritas en las descripciones de puestos, las cuales son actualizadas por los interesados previa autorización de sus Directores Generales o Despacho del Contralor y son resguardadas en la Coordinación de Recursos Humanos, adscrita a la Dirección General Administrativa de esta Contraloría del Estado.
En el caso del personal que tiene celebrado un contrato de prestación de servicios, ellos tendrán que ajustarse a lo establecido en su contrato, así como a la normatividad aplicable en la materia.

6.2.2 Competencia, formación y toma de conciencia.

Con el fin de mantener la competencia del personal, a través de la Coordinación de Recursos Humanos perteneciente a la Dirección General Administrativa, se establecen los procedimientos de Capacitación Institucional (DGA-PE-16) y Procedimiento de Capacitación Especializada (DGA-PE-17), para llevar a cabo las siguientes acciones:

a. Determinar las necesidades de competencia del personal que ejecuta actividades que afectan la calidad de los productos y/o servicios, para lo cual se utilizan las descripciones de puestos y la aplicación de la Detección de Necesidades de Capacitación realizada por la Coordinación de Recursos humanos de esta Contraloría del Estado.
b. Programar y solicitar capacitación a la Secretaria de Administración de acuerdo con la detección de necesidades de capacitación (RC-DGA-052), o tomar acciones para cubrir la competencia.
c. Evaluar la eficacia de las acciones tomadas, mediante evaluaciones de desempeño de capacitación (ver Evaluación de la Efectividad de Capacitación RC-DGA-059).
d. Asegurar que el personal de la Contraloría del Estado, es consciente de la importancia de sus actividades y cómo ellas contribuyen al cumplimiento de los requisitos ciudadanos y de los objetivos de calidad, de acuerdo a lo establecido en las Descripciones de Puestos.
e. Elaborar y mantener los registros y evidencias de educación, formación, habilidades y experiencia integrado en los expedientes del personal y en la Matriz de Capacitación.

CONTRALORÍA DEL ESTADO
DOCUMENTO CONTROLADO

La administración del personal se lleva a través de los sistemas electrónicos establecidos en la Contraloría u otros que pueden ser compartidos o administrados por la SECADMON y la SEFIN.
En el caso del personal que se encuentra contratado bajo el régimen de honorarios, su competencia estará validada con la experiencia reflejada en su Currículo Vitae y esta deberá de formar parte del expediente de cada persona; asimismo sus actividades, funciones y vigencia de contratación estarán llevándose acabo de acuerdo a lo descrito en su contrato.

6.3 INFRAESTRUCTURA.

En la Contraloría del Estado se determina, proporciona y mantiene la infraestructura necesaria, para lograr la conformidad con los requisitos del producto y/o servicio a través de los siguientes procedimientos:

- DGA-PE-01 Procedimiento de Resguardo de Activos Fijos,
- DGA-PE-04 Procedimiento de Mantenimiento de Infraestructura,
- DGA-PE-09 Procedimiento de mantenimiento de vehículos,
- DGA-PE-15 Procedimiento para la Solicitud de Vehículo y
- DGA-PE-18 Procedimiento de Bajas de Activos Fijos.

En la Contraloría del Estado la infraestructura incluye:

a. Edificios de oficinas,
b. Los equipos de proceso, el hardware, software, base de datos.
c. Los equipos de transporte para la operación.
d. Los equipos de comunicación empleados, tales como: teléfono, correo electrónico, internet e Intranet.

En la Dirección General Administrativa a través de la Dirección de Recursos Materiales y Servicios Generales, se mantienen:

- Programa Anual de Mantenimiento y Conservación de Edificios e Instalaciones Fijas (RC-DGA-042)
- Inventario de mobiliario y equipo de oficina.
- Lay out de las oficinas de la Contraloría del Estado (RC-DGA-074)
- Distribución de áreas de limpieza (RC-DGA-075)
- Mantenimiento Preventivo Vehicular (RC-DGA-100)

En la Dirección General Administrativa a través de la Dirección de Recursos Materiales y Servicios Generales, se cuenta con sistemas para el seguimiento y administración de activos fijos y parque vehicular: Sistema Administrativo de Parque Vehicular (SAPV) y Sistema interno de control de activos fijos (SICAF) y el Sistema de vehículos.

6.4 AMBIENTE DE TRABAJO.

La Dirección General Administrativa en coordinación con el Coordinador de Recursos Humanos y Directores Generales, determinan y administran las condiciones bajo las cuales se realiza el trabajo, necesarias para lograr la conformidad con los requisitos del servicio que proporciona la Contraloría del Estado, a través de las siguientes acciones:

a. Determinar el estado actual y las necesidades de mejoramiento del ambiente de trabajo, a través de la aplicación de la encuesta de clima organizacional.

b. Para asegurar un ambiente de trabajo idóneo se ha establecido la Unidad Interna de Protección Civil y la Comisión de Seguridad e Higiene, así como el Reglamento Interior de la Contraloría del Estado y el Reglamento de las Condiciones Generales de de Trabajo para los Servidores Públicos de la Contraloría del Estado.

CONTRALORÍA DEL ESTADO
DOCUMENTO CONTROLADO

CONTRALORÍA DEL ESTADO
DOCUMENTO CONTROLADO

7.0 REALIZACIÓN DEL PRODUCTO.

7.1 Planificación de la realización del servicio.

Los Directores Generales, llevan a cabo la planeación y el desarrollo de cada uno de los procesos necesarios para la realización del servicio que brinda la Contraloría del Estado, como se describe en los *Procedimientos Específicos* de las diferentes áreas.

La planeación de la realización de dichos servicios es coherente con los requisitos de los procesos de Documentación, Responsabilidad de la Dirección, Gestión de los Recursos, Medición, Análisis y Mejora.

Tabla 3. Planificación de la Realización del Servicio por Dirección General y Despacho del Contralor:

Unidad Administrativa	Planificación del Servicio	Responsable	Frecuencia
Dirección General Control y Evaluación Dependencias del Ejecutivo.	La planeación de la realización de sus procesos se documenta en el **"CRONOGRAMA CONCENTRADO GENERAL"** para calendarizar las auditorias establecidas en el POA de acuerdo a la capacidad instalada para lograr las metas establecidas. Se elabora el **PROGRAMA DE TRABAJO DE AUDITORIA**, el cual se vinculan con los **PROGRAMAS DE AUDITORIAS.**	Equipo Directivo	Anual
Dirección General de Control y Evaluación a Organismos Paraestatales.	Se realiza al inicio del año **PROGRAMA DE AUDITORÍA**, el cual es segmentado por número de OPD´s y fideicomisos para cada Dirección de Área. La ejecución se realiza de acuerdo a la capacidad instalada.	Equipo Directivo	Anual
Dirección General de Contraloría Social y Vinculación Institucional.	Contraloría Social: **PROGRAMA DE BENEFICIARIOS SOCIALES Y PROGRAMA DE TRABAJO INTERNO.** Vinculación Institucional. **PROGRAMA DE TRABAJO DEL ÁREA**	Equipo Directivo	Anual
Dirección General Jurídica	Al inicio del año, los directores se reúnen para realizar el **PROGRAMA ANUAL DE TRABAJO** el cual es ligado a los POA's. Se toma de referencia las estadísticas del año anterior para prever las cargas de trabajo y ver la manera se simplificar las actividades para el año en curso, dependiendo de las fases criticas se refuerzan las cargas de trabajo.	Equipo Directivo	Anual
Dirección General de Verificación y Control de Obra.	Se documenta un **PLAN ANUAL DE TRABAJO (PAT)**	Equipo Directivo	Anual
Dirección General Administrativa.	Al inicio del año los Directores se reúnen para realizar el **PROGRAMA ANUAL DE TRABAJO** el cual es ligado a los POA's.	Equipo Directivo	Anual
Despacho de la o él Contralor.	Al inicio del año los Directores se reúnen para realizar el **PROGRAMA ANUAL DE TRABAJO** el cual es ligado a los POA's.	Contralor Directores Generales	Anual

Durante la planificación de la realización del servicio, la Alta Dirección, determina cuando es apropiado lo siguiente:

a. Los objetivos de la calidad, descritos en el punto 5.4.1 del presente manual y los requisitos para los servicios que se otorgan en la Contraloría del Estado, según lo establecido en la sección 7.2.1 del presente manual.
b. La necesidad de establecer procesos, documentos y de proporcionar recursos específicos para los servicios, los cuales se establecen en procedimientos específicos documentados en la lista maestra de documentos (ver RC-CAL-001).

CONTRALORÍA DEL ESTADO
DOCUMENTO CONTROLADO

c. Las actividades requeridas de verificación, validación, seguimiento, medición, e inspección se establecen en los procedimientos de cada Dirección General y Despacho del Contralor. Por el tipo de servicio que proporcionamos **no aplican** los ensayos/pruebas.
d. Los registros que sean necesarios para proporcionar evidencia de que los procesos de la realización de los servicios y el producto resultante, se establecen en la Lista Maestra de Registros (ver RC-CAL-003).

7.2 PROCESOS RELACIONADOS CON EL CLIENTE.

7.2.1 Determinación de los requisitos relacionados con el servicio.

La Contraloría del Estado, se ajusta a la obligación derivada de Leyes y Reglamentos aplicables y en los procedimientos específicos, para satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes y así, cumplir con sus requerimientos (ver Tabla 2 Clientes y Requerimientos).

En el sentido de que cualquier ciudadano tiene el derecho de solicitar información de los servicios ofrecidos por la Contraloría del Estado, ésta cumple con los requisitos del Instituto Mexicano de la Transparencia (ver DGJ-PE-06 Procedimiento de Acceso a la Información) y los pone a disposición de los ciudadanos en el portal de la página de la Secretaría, http://www.contraloría.jalisco.gob.mx, como un medio efectivo de comunicación con las partes interesadas, el cual incluye:

Tipo y alcance de los servicios:

a) Requerimientos para otorgar servicios.
b) Quejas, denuncias y sugerencias.

La Contraloría del Estado determina:

a. Los requisitos especificados por las partes interesadas, incluyendo los requisitos para las actividades de entrega y las posteriores a la misma, se establecen a través de los requerimientos documentados en las leyes y reglamentos aplicables.
b. Los requisitos no establecidos por las partes interesadas, ni por leyes o reglamentos, pero necesarios para proveer los servicios de la Contraloría del Estado, se establecen en los Procedimientos Específicos de cada uno de los procesos (ver RC-CAL-001 Lista maestra de documentos).
c. Los requisitos legales y reglamentarios relacionados con la realización del servicio, están declarados en la Lista Maestra de Documentos Externos (ver RC-CAL-013).
d. Por cualquier requisito adicional que la Contraloría del Estado considere necesario, asume la obligación derivada de las leyes y reglamentos aplicables para satisfacer las expectativas de los ciudadanos, y cumplir con los requerimientos establecidos para el servicio.

CONTRALORÍA DEL ESTADO
DOCUMENTO CONTROLADO

7.2.2 Revisión de los requisitos relacionados con el servicio.
En la Contraloría del Estado los requisitos relacionados con la prestación del servicio, se establecen en las Leyes y Reglamentos aplicables, estos requisitos son revisados por cada Dirección General y Despacho, de acuerdo a las atribuciones establecidas en el *Artículo 39 de la Ley Orgánica del Poder Ejecutivo del Estado de Jalisco* y a las responsabilidades establecidas en el Reglamento Interior de la Contraloría del Estado, así como en función de los procesos que ejecutan (ver Tabla 1 del punto 1.2 del presente Manual de Calidad) de acuerdo a las solicitudes de servicio de las partes interesadas.

La revisión de los requisitos relacionados con el servicio es con la finalidad de asegurar:

a. La definición de los requisitos del servicio, de conformidad con las atribuciones de la Contraloría del Estado que de acuerdo a las leyes y reglamentos correspondientes.
b. La resolución de las diferencias encontradas entre los requisitos establecidos y las expectativas de las partes interesadas.
c. La capacidad para dar cumplimiento a los requisitos definidos, de acuerdo al marco normativo de su competencia, así como de los procesos.

7.2.3 Comunicación con el cliente.
La Contraloría del Estado determina e implementa disposiciones eficaces para establecer comunicación con la ciudadanía y/o partes interesadas, en relación a:

a. Proporcionar la información del servicio a través de la página Web www.contraloría.jalisco.gob.mx, correo electrónico, comparecencias, atención telefónica, 01-800 HONESTO, línea de atención ciudadana y oficialía de partes.

   Así mismo proporciona orientación a través de la Dirección General de Contraloría Social y Vinculación Institucional, de acuerdo a lo establecido en los siguientes procedimientos:
   - DGS-PE-01 Procedimiento de la Capacitación de Contraloría Social en Programas de Desarrollo Social.
   - DGS-PE-05 Procedimiento de Elaboración de Instrumentos de Difusión y Comunicación.
   - DGS-PE-06 Procedimiento de Elaboración de Guías Técnicas y Cuadernos de Divulgación.

   Y a través de la Dirección General Jurídica de acuerdo a lo establecido en los procedimientos:
   - DGJ-PE-05 Procedimiento de Quejas y/o Denuncias.
   - DGJ-PE-14 Procedimiento de Asesorías Externas.

CONTRALORÍA DEL ESTADO
DOCUMENTO CONTROLADO

b. Las consultas, aclaración o modificación a las solicitudes de servicio se pueden realizar a través de atención telefónica, 01-800HONESTO, línea de atención ciudadana, oficialía de partes y transparencia gubernamental, (ver DGJ-PE-06 Procedimiento de Acceso a la Información).
c. Se da seguimiento a las quejas y sugerencias de los clientes, a través del procedimiento:
   - DGJ-PE-05 Procedimiento de Quejas y/o Denuncias (Dirección General Jurídica).
   - DGS-PE-04 Procedimiento de Atención de Quejas y Denuncias (Dirección General de Contraloría Social y Vinculación Institucional).
   - Programa "Jugando Limpio" (Despacho del Contralor del Estado).

7.3 DISEÑO Y DESARROLLO.

En la Contraloría del Estado este requisito de la norma **se excluye** del alcance del SGC implantado, debido a que los servicios que proporciona están delimitados por la normatividad aplicable: Ley Orgánica del Poder Ejecutivo, en la cual se establecen las atribuciones de esta dependencia, así como de la normatividad aplicable para la prestación de sus servicios, por lo tanto la dependencia no tiene la facultad para generar servicios que no estén contemplados en el marco legal.

7.4 COMPRAS.

7.4.1 Proceso de compras.

La Dirección General Administrativa realiza las compras y contratación de servicios, conforme a la Ley de Adquisiciones y Enajenaciones del Gobierno del Estado, el Reglamento de la Ley de Adquisiciones y Enajenaciones del Gobierno del Estado de Jalisco, establecidas por la Secretaria de Administración y el Manual de Adquisiciones, Proveedores y Administración de Almacenes, en el marco de Políticas Generales vigentes.

Reglamento de la Ley de Adquisiciones y Enajenaciones del Gobierno del Estado de Jalisco. Capítulo Tercero. De los procedimientos y de los contratos.	
Artículo 16.	Los pedidos o contratos deberán celebrarse únicamente con los proveedores debidamente registrados en el Padrón de Proveedores de Bienes y Servicios del Gobierno del Estado de Jalisco, salvo los casos de excepción determinados en el artículo 13 de la Ley.
Artículo 17.	En los pedidos y contratos se estipularán las condiciones de calidad, precio, y en su caso financiamiento, anticipo, tiempo de entrega, enajenación de los trabajos, forma de pago y garantía; cuando fuere necesario, la capacitación del personal que opere los bienes que se adquieran.
Artículo 19.	La Secretaría y la Comisión, según el caso, evaluarán las propuestas que presenten los proveedores de bienes y servicios, a efecto de seleccionarlos, considerando para ello las mejores condiciones de precio, calidad, garantía, plazo de entrega y financiamiento para el pago, con base en los siguientes procedimientos: I. Por licitación pública. II. Por concurso III. Por invitación a cuando menos tres proveedores.

CONTRALORÍA DEL ESTADO
DOCUMENTO CONTROLADO

Reglamento de la Ley de Adquisiciones y Enajenaciones del Gobierno del Estado de Jalisco. Capítulo Octavo De la Contratación de Servicios.	
Artículo 36.	A la Secretaría como responsable de administrar los recursos materiales y de la contratación de los servicios, le corresponde lo siguiente: I. Vigilar y controlar el Patrimonio del Estado, con el objeto de prolongar la vida útil de los bienes muebles e inmuebles; II. Determinar los servicios que pueden prestarse mediante el uso de recursos propios, y los que puedan ser a través de la subrogación con particulares; III. Contratar los servicios de reparación y mantenimiento que requieran los bienes del Estado y los arrendados, mediante licitación pública en la forma y términos establecidos en este Reglamento. Se exceptúan de esta disposición los servicios que por su naturaleza no sea posible contratar mediante este proceso; y IV. Proporcionar un adecuado servicio a las Secretarías, Dependencias y Organismos para mantener en estado óptimo de conservación y operación los bienes respectivos.

MANUAL DE ADQUISICIONES, PROVEEDORES Y ADMINISTRACIÓN DE ALMACENES. Secretaria de Administración.	
Compras menores a $12,500	Las adquisiciones de bienes y servicios cuyo monto no exceda de $ 12,500.00 pesos, incluyendo el IVA, serán realizadas por las dependencias por pago directo, vía fondo revolvente y registradas en el sistema electrónico instituido para ello, de acuerdo a lo que establece la Ley de Adquisiciones y conforme a lo señalado en este Manual.
Compras mayores a $12,500	La Secretaría de Administración realizará todas las adquisiciones cuyo monto exceda de $12,500.00 pesos, incluyendo el IVA, a excepción de las partidas que en este manual tienen una especificación diferente, sin que esto limite la posibilidad de solicitar apoyo a la Secretaría de Administración para la realización del proceso de éstas.
Adquisiciones a través de Fondo Revolvente	Las adquisiciones a través del fondo revolvente, administración de almacenes así como la actualización de inventarios serán responsabilidad del titular de las Dependencias, siendo las Direcciones Generales Administrativas o equivalentes las operadoras de dicho proceso

El proceso de compras de la Contraloría del Estado, se establece en el Procedimiento de Solicitud de Aprovisionamiento (ver DGA-PE-10), en el cual se establecen los lineamientos para la adquisición de bienes o servicios. La administración de las compras se hace a través del Sistema Estatal de Adquisiciones (SEA).

SELECCIÓN DE PROVEEDORES.

En la Contraloría del Estado, el proceso de selección y evaluación de proveedores en función para suministrar los productos y servicios, se realiza de acuerdo a los lineamientos establecidos por la Secretaria de Administración, en lo establecido en la Ley de Adquisiciones y Enajenaciones del Gobierno del Estado; el Reglamento de la Ley de Adquisiciones y Enajenaciones del Gobierno del Estado y en el Manual de Adquisiciones, Proveedores y Administración de Almacenes (ver DGA-PE-10).

Reglamento de la Ley de Adquisiciones y Enajenaciones del Gobierno del Estado de Jalisco. Capítulo Décimo Primero Del Padrón de Proveedores.	
Artículo 49.	Las personas físicas o morales que deseen ofertar bienes muebles o prestación de servicios a las Secretarías, Dependencias y Organismos, deberán registrarse en el Padrón de Proveedores de Bienes y Servicios del Gobierno del Estado.
Artículo 51.	La Secretaría resguardará los expedientes y asentará la información en un banco de datos y los clasificará por giros comerciales para efectos operativos.
Artículo 52.	Cuando por necesidad se requiera efectuar adquisiciones con proveedores no inscritos en el Padrón de Proveedores de Bienes y Servicios del Gobierno del Estado, la Secretaría deberá realizar los trámites conducentes y proporcionar todas las facilidades para su inmediata incorporación, previo cumplimiento de las disposiciones legales.

CONTRALORÍA DEL ESTADO
DOCUMENTO CONTROLADO

MANUAL DE ADQUISICIONES, PROVEEDORES Y ADMINISTRACIÓN DE ALMACENES. Secretaria de Administración.	
PADRON DE PROVEEDORES	El Padrón de Proveedores se registrará a través de un Catálogo compuesto por las personas físicas o jurídicas interesadas en vender bienes o servicios al Gobierno de Jalisco, que serán organizadas de acuerdo a la estructura que guarda dicho catálogo (por grupos, familias y artículos), conforme al giro comercial preponderante que corresponda al señalado en la documentación legal y fiscal de cada proveedor, que será el mismo en el que podrá participar con sus cotizaciones en los diferentes procesos de adquisición. El registro del giro comercial se podrá ampliar, siempre que el rubro de grupos o familias que el proveedor pretenda ampliar sean acordes con el giro comercial preponderante.
	Sólo se podrán reactivar en el Padrón, los proveedores que no tengan reportes de las Dependencias u Organismos que sean valorados como graves por parte de la Secretaría de Administración

EVALUACIÓN DE PROVEEDORES.

En la Contraloría del Estado, el proceso de evaluación de proveedores se realiza en función de suministrar los productos y servicios, de acuerdo a los lineamientos establecidos por la Secretaria de Administración, así como a lo establecido en la Ley de Adquisiciones y Enajenaciones del Gobierno del Estado y al Reglamento de la Ley de Adquisiciones y Enajenaciones del Gobierno del Estado y en el Manual de Adquisiciones, Proveedores y Administración de Almacenes, (ver DGA-PE-10).

El proceso de evaluación de la Contraloría del Estado, considera lo siguiente:

- La Secretaria de Administración, realiza el proceso de evaluación y selección de los proveedores, considerando la capacidad de éstos para proporcionar productos y/o servicios conforme los requisitos de la Contraloría del Estado.
- Los criterios para la selección, evaluación y re-evaluación de los proveedores, están establecidos en la Ley de Adquisiciones y Enajenaciones del Gobierno del Estado de Jalisco.
- Los resultados de las evaluaciones y de cualquier acción necesaria derivada de las mismas, quedan establecidos en el registro respectivo que se mantiene en dicha Secretaria.
- Cuando la Contraloría del Estado no queda conforme con el producto y/o servicio proporcionado por un proveedor, dirige un oficio de inconformidad a la Secretaria de Administración, para que lo tome en cuenta en la evaluación del proveedor en cuestión.

Reglamento de la Ley de Adquisiciones y Enajenaciones del Gobierno del Estado de Jalisco. Capítulo Décimo Primero Del Padrón de Proveedores.	
Artículo 52.	Las Secretarías, Dependencias y Organismos deberán hacer del conocimiento de la Secretaría para los fines legales respectivos, aquellos casos de proveedores que se encuentren en los supuestos de suspensión o cancelación previstos por la Ley.
Artículo 54.	La Secretaría determinará sobre la procedencia de la suspensión o cancelación del registro de los proveedores en el Padrón mediante resolución debidamente fundada y motivada cuando se encuentren en los supuestos establecidos en el artículo 42 de la Ley, y en los casos siguientes; I. Por cohecho; II. Por proporcionar información falsa a la Secretaría o a la Comisión; y III. Por incumplimiento reiterado en sus pedidos o contratos.

CONTRALORÍA DEL ESTADO
DOCUMENTO CONTROLADO

Reglamento de la Ley de Adquisiciones y Enajenaciones del Gobierno del Estado de Jalisco. Capítulo Quinto. De las garantías en el cumplimiento del pedido.	
Artículo 28.	Las garantías que se requieran en el proceso de adquisición a elección de los proveedores, podrán ser a través de: I. Fianza; II. Cheque certificado o de caja a favor de la Secretaría de Finanzas; y III. Efectivo. La Secretaría depositará las garantías de los pedidos o contratos en la Secretaría de Finanzas, quien a su vez la devolverá al proveedor cuando haya cumplido lo convenido; de no ser así, se hará efectiva.

Reglamento de la Ley de Adquisiciones y Enajenaciones del Gobierno del Estado de Jalisco. Capítulo Tercero. De los procedimientos y de los contratos.	
Artículo 21.	La Secretaría podrá estipular las penas convencionales a cargo del proveedor por incumplimiento en los pedidos o contratos, las cuales podrán fluctuar entre el 1% y el 10%, del precio pactado, dependiendo del tipo de suministro. Lo anterior, independientemente de poder exigir el pago por daños y perjuicios.

MANUAL DE ADQUISICIONES, PROVEEDORES Y ADMINISTRACIÓN DE ALMACENES. Secretaria de Administración.	
EVALUACIÓN DE PROVEEDORES	- Las Secretarias, Dependencias y Organismos deberán reportar en el momento que ocurra a la Dirección de Desarrollo de Proveedores de la Secretaría de Administración cualquier anomalía con relación a los productos o servicios que prestan los proveedores, incluyendo aquellos que por causas imputables a ellos se encuentren en situación de mora con la finalidad de mantener el Padrón de Proveedores actualizado garantizando su eficiencia y confiabilidad
	- Los proveedores podrán ser suspendidos temporalmente o definitivamente cuando incurran en los siguientes casos de incumplimiento: a) Cancelación de la Orden de Compra o Contrato de bienes o servicios, es decir cuando el proveedor haya aceptado la orden de compra o contrato y cancele dicho pedido o contrato en su totalidad, considerando en este caso como reiterado el tercer incumplimiento, en un periodo de 365 días, con una sanción de 90 días naturales de suspensión en el Padrón de Proveedores del Gobierno del Estado. b) Incumplimiento e n el sostenimiento de su propuesta económica, es decir cuando cancele la totalidad de la propuesta económica presentada, considerando en este caso como reiterado al tercer incumplimiento, en un periodo de 365 días, se aplicará una sanción de 90 días natura les de suspensión en el Padrón de Proveedores . c) Incumplimiento de entrega total o parcial en la fecha pactada en las condiciones de compra de los bienes o servicios, es decir cuando el proveedor no entregue en la fecha señalada como límite en la orden de compra o contrato, se aplicará la sanción económica correspondiente de acuerdo a la instrucción de entrega que se establezca en la Orden de Compra, señalada en el artículo 21 del Reglamento de la Ley de Adquisiciones y Enajenaciones del Gobierno del Estado de Jalisco, considerándose como reiterado para este caso al décimo incumplimiento, en un periodo de 365 días, con una sanción de 60 días naturales de suspensión en el Padrón de Proveedores del Gobierno del Estado. d) Cancelación Parcial de orden de compra o Propuesta Económica, es decir cuando cancele algún progresivo de la orden de compra o propuesta económica, al cuarto incumplimiento en la cancelación parcial, se considerará como una cancelación total por lo que será acumulada para la aplicación de una sanción de acuerdo a lo señalado en los incisos A y B. e) Las sanciones a los proveedores que incurran en incumplimiento a lo establecido en las Bases de los procesos de adquisiciones serán de acuerdo a lo que se indique en cada proceso y deberán ser notificados a la Dirección de Desarrollo de Proveedores para su aplicación.
	- El proveedor que reincida por tercera ocasión en cualquiera de los incumplimientos se procederá a la baja del registro en el Padrón de Proveedores del Gobierno de Jalisco.

La Dirección General Administrativa, a través de la Dirección de Recursos Materiales y Servicios Generales, mantiene un Listado de Proveedores, el cual es emitido por la Secretaria de Administración, para compras mayores a $12,500, así mismo la Contraloría del Estado, emite un listado de proveedores para compras menores a $12,500 (ver DGA-PE-10).

CONTRALORÍA DEL ESTADO
DOCUMENTO CONTROLADO

EVALUACIÓN DE PROVEEDORES EN FONDO REVOLVENTE.

Se evalúa a los proveedores considerados como críticos, en función de su capacidad para suministrar productos y servicios, de acuerdo a los requisitos establecidos.

En la Contraloría se establecen los criterios para la evaluación y la re-evaluación de proveedores en servicios generales y servicio de mantenimiento de vehículos, en las compras de fondo revolvente a partir de $1,000.00 hasta $12,500.00, se mantienen registros de los resultados contenidos en las evaluaciones, así como de cualquier acción necesaria que se derive de las mismas.

El responsable de compras y de mantenimiento de vehículos, contará con una lista de Proveedores aprobados (BD libreta de direcciones en office, en compras y BD Directorio de Proveedores en excel para mantenimiento vehicular). Los proveedores considerados como críticos serán sujetos a una evaluación semestral efectuada por los responsables de los procedimientos antes mencionados.

La clasificación de los Proveedores será:

A Cumple
B Cumple parcialmente
C No cumple

(Ver BD Control de Aprovisionamiento y Evaluación de Proveedores RC-DGA-082, BD Control de Solicitud de Aprovisionamiento de Vehículo y Evaluación de Proveedores RC-DGA-101).

7.4.2 Información de las compras.

En la Contraloría del Estado la Información de compras, se realiza de conforme a los lineamientos establecidos por la Secretaria de Administración, de acuerdo a lo establecido en la Ley de Adquisiciones y Enajenaciones del Gobierno del Estado y al Reglamento de la Ley de Adquisiciones y Enajenaciones del Gobierno del Estado (ver DGA-PE-10).

Reglamento de la Ley de Adquisiciones y Enajenaciones del Gobierno del Estado de Jalisco. Capítulo Cuarto de las Adquisiciones de bienes muebles.	
Articulo 22.	Las adquisiciones de bienes muebles se iniciarán a petición de las Secretarias, Dependencias y Organismos mediante la solicitud de aprovisionamiento, mismas que deberán contener los siguientes datos y requisitos: I. Nombre y partida presupuestal de la Secretaría, Dependencia u Organismo. II. Nombre del clasificador por objeto del gasto. III. Nombre del servidor público responsable de la Secretaría, Dependencia u Organismo. IV. Descripción detallada de los bienes muebles requeridos. V. Expresar en unidades de medidas claras y objetivas los bienes muebles que se requieran, así como el tiempo y lugares para su suministro. VI. Señalar el nombre del servidor público responsable de darle seguimiento a la solicitud, con su cargo, domicilio y teléfono oficial. VII. Anexar los catálogos o muestras de los bienes muebles solicitados, en caso de que por las características de los mismos sea necesario. La solicitud deberá ser firmada por el servidor público facultado para ejercer el presupuesto respectivo; y VIII. Cuando se trate de la adquisición de equipos y materiales de cómputo, así como de la contratación de su mantenimiento, se deberá adjuntar a la solicitud el dictamen técnico correspondiente emitido por la Dirección General de Informática de la Secretaria.

La información de las compras, se establece en la forma única de solicitud de aprovisionamiento ó servicio (ver RC-DGA-018), la cual es elaborada por personal de cada Dirección General, cuando requiera la adquisición de un bien o servicio de acuerdo con lo establecido en el Procedimiento de Solicitud de Aprovisionamiento (ver DGA-PE-10 Procedimiento de Solicitud de Aprovisionamiento).

La revisión de la información de las compras es responsabilidad de la Dirección de Recursos Materiales y Servicios Generales de la Dirección General Administrativa, quien se asegura de que la Solicitud de aprovisionamiento ó servicio (ver RC-DGA-018) cumpla los siguientes requisitos:

Antes de ser enviadas a la Secretaria de Administración o al proveedor:

a. Los requisitos para la aceptación o calificación del producto, procedimiento y equipos.
b. Los requisitos para la calificación del personal y
c. Los requisitos del Sistema de Gestión de la Calidad.

La administración y control de las compras se lleva a través del Sistema Estatal de Adquisiciones (SEA).

CONTRALORÍA DEL ESTADO
DOCUMENTO CONTROLADO

CONTRALORÍA DEL ESTADO
DOCUMENTO CONTROLADO

7.4.3 Verificación de los productos comprados.

En la Contraloría del Estado, la verificación de los productos comprados, se realiza de acuerdo a los lineamientos establecidos por la Secretaria de Administración, de conformidad con la Ley de Adquisiciones y Enajenaciones del Gobierno del Estado; al Reglamento de la Ley de Adquisiciones y Enajenaciones del Gobierno del Estado y en el Manual de Adquisiciones, Proveedores y Administración de Almacenes.

Reglamento de la Ley de Adquisiciones y Enajenaciones del Gobierno del Estado de Jalisco. **Capítulo Cuarto de las Adquisiciones de bienes muebles.**	
Artículo 26.	Las Secretarías, Dependencias y Organismos, son corresponsables de verificar que los bienes adquiridos cumplan las especificaciones requeridas, para lo cual deberán: I. Comunicar de inmediato a la Secretaría las irregularidades que adviertan en relación con las adquisiciones; II. Conservar la documentación o copia de la misma, relativa a sus adquisiciones de bienes muebles por un período mínimo de cinco años; III. Tomar las providencias necesarias para la protección de sus existencias;

MANUAL DE ADQUISICIONES, PROVEEDORES Y ADMINISTRACIÓN DE ALMACENES. **Secretaria de Administración.**	
RECEPCIÓN Y ENTREGA DEL BIEN O SERVICIO **Monto hasta $12,500.00**	- Recibe el bien o servicio solicitado verificando contra solicitud y factura. En el caso de servicio se pide al área solicitante que asigne una persona que dé el Vo.Bo. del servicio recibido y se registra la recepción en el sistema electrónico instituido para ello. /Almacenista o quien recibe el bien o servicio. - Si no cumple especificaciones devuelve al proveedor o solicita reparación de la no conformidad. /Almacenista o quien recibe el bien o servicio. - Si cumple con especificaciones sella y firma factura de conformidad, registra entrada en el sistema y turna para su autorización al Director General Administrativo y/o Equivalente, el bien o servicio lo entrega al área solicitante registrando la salida en el sistema instituido para ello. /Almacenista o quien recibe el bien o servicio
RECEPCIÓN Y ENTREGA DEL BIEN O SERVICIO **Monto mayor a $12,500.00**	- El proveedor se presenta al almacén indicado en el anexo de entregas con la mercancía descrita en O. C., contrato y/o anexo de especificaciones, así como factura original y 2 copias, anexo de entregas original y 2 copias, en los casos de contrato verificar los documentos requeridos en clausulado. / Proveedor. - Recibe la documentación, revisa que el destino sea en el almacén indicado en el anexo de entregas, recibe la mercancía, verifica que esté completa de acuerdo a la O.C. o contrato y corrobora que los datos en factura correspondan a lo especificado en dichos documentos (importes, cantidades y razón social, RFC, etc.) Encargado de almacén. - Si la mercancía no cumple con las especificaciones de cantidad, calidad y descripción solicitadas en la O.C. o contrato el encargado de almacén rechaza la mercancía, exige su cumplimiento y en caso de ser necesario notifica por escrito a la Dirección General Administrativa o equivalente de su Dependencia, a la Dirección de Desarrollo de Proveedores y a la Dirección de Almacenes de la Secretaría de Administración. En caso de existir carta aclaratoria de la Dirección General de Abastecimientos donde se autoricen cambios en la O.C. o contrato, se realizará la recepción considerando las nuevas especificaciones. /Encargado de almacén

El área de almacén, realiza la inspección de los productos adquiridos, para asegurarse que tales productos cumplen con los requisitos de compra especificados en los siguientes procedimientos:

- DGA-PE-13 Procedimiento para Registrar Entradas de Almacén,
- DGA-PE-09 Procedimiento de Mantenimiento de Vehículos.

Por el tipo de insumos que empleamos y la reglamentación para la adquisición de productos o servicios aplicables y establecidos por la Secretaria de Administración, **no requerimos la verificación en las instalaciones del proveedor.**

CONTRALORÍA DEL ESTADO
DOCUMENTO CONTROLADO

7.5 PRODUCCIÓN Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO.

7.5.1 Control de la producción y de la prestación del servicio.

Con la finalidad de proporcionar y establecer los lineamientos básicos para el control del proceso y la prestación del servicio, la Contraloría del Estado ha desarrollado los procedimientos específicos que aseguran que los procesos se lleven a cabo de acuerdo a lo planeado (ver Lista Maestra de Documentos RC-CAL-001).

Estos procedimientos incluyen:

a) Información que describa las características del producto o servicio por prestar al cliente, estas características se describen en los procedimientos específicos aplicables a las Direcciones Generales y Despacho de la o el Contralor.
b) Los procedimientos específicos que sean necesarios para asegurar el desempeño correcto de las labores del servicio.
c) El equipo de trabajo que utiliza el personal, el cual se describe en los procedimientos específicos.
d) La ejecución controlada de actividades de medición, los cuales se establecen en los procedimientos específicos y en los POA´s.
e) La implantación de actividades de entrega o liberación del servicio, establecidos los criterios en los procedimientos específicos.

7.5.2 Validación de los procesos de la producción y de la prestación del servicio.

En la Contraloría del Estado la Validación del Proceso para la Producción y Prestación de Servicios **no aplica** ya que todos los servicios pueden ser verificados en cada una de las etapas del proceso y en la entrega misma. Cualquier falla que se presente posterior a la entrega, se considera un reclamo del cliente y se maneja como un servicio no conforme y/o corrección y se atiende a través de una nueva solicitud.

7.5.3 Identificación y trazabilidad.

En la Contraloría del Estado la identificación y trazabilidad de los documentos, expedientes y oficios, se controla mediante la codificación de los mismos, que permite identificarlos y hacerlos rastreables en cualquier momento.

La administración y control del archivo, de los expedientes se establece en el procedimiento (DGA-PE-22) Procedimiento para el Control de Archivo, de conformidad con el Reglamento del Archivo Histórico de Jalisco.

CONTRALORÍA DEL ESTADO
DOCUMENTO CONTROLADO

Los oficios no son considerados como propiedad del cliente, debido a que la información contenida en ellos no es de índole confidencial, no tiene implicación de conflicto el daño o extravío de éstos, se integran en el sistema COECE y OFICIOS R. Así mismo, son recuperables a través de los oficios de archivo que se conservan en la dependencia emisora de los mismos.

7.5.4 Propiedad del cliente.
En la Contraloría del Estado la propiedad del cliente se refiere a aquellos documentos que las Direcciones Generales, solicitan durante los procesos de auditorías a las áreas auditadas, los cuales quedan bajo resguardo de la Contraloría del Estado durante el proceso de auditoría, así como los documentos que son propiedad del servidor público de acuerdo a lo establecido en los procedimientos:

- DGP-PE-01 Procedimiento de Auditoria Especial.
- DGP-PE-02 Procedimiento de Auditoría Integral.
- DGE-PE-04 Procedimiento de Auditorías Especiales.
- DGE-PE-10 Procedimiento de Auditorías a Dependencias del Ejecutivo.
- DGJ-PE-03 Procedimiento de Preparación y Difusión de la Obligación de Presentar Declaración de Situación Patrimonial.
- DGJ-PE-04 Procedimiento de Declaración de Situación Patrimonial.

La solicitud de documentos que son propiedad del cliente, se solicitan vía oficio o en el momento de ejecución de la auditoria, los cuales se entregan al cliente una vez concluido el proceso de auditoría y solventados los hallazgos identificados, esto se hace vía oficio.

7.5.5 Preservación del producto.
En la Contraloría del Estado la preservación de los documentos resultados de los procesos son protegidos mediante buenas prácticas de almacenamiento (folders, cajas, archiveros) de acuerdo al Procedimiento para el Control del Archivo (DGA-PE-22) y respaldos de la información (DGA-PE-19) Procedimiento de Respaldo de Información, así como de conformidad con el Reglamento del Archivo Histórico de Jalisco.

Los bienes muebles son preservados conforme a los lineamientos establecidos en Reglamento de la Ley de Adquisiciones y Enajenaciones del Gobierno del Estado de Jalisco y de acuerdo al Procedimiento de Resguardo de Activos Fijos (ver DGA-PE-01) y al Procedimiento de Bajas de Activos Fijos (ver DGA-PE-18).

Reglamento de la Ley de Adquisiciones y Enajenaciones del Gobierno del Estado de Jalisco. Capítulo Noveno De los Almacenes	
Artículo 38.	Las Secretarías, Dependencias y Organismos, llevarán a cabo las actividades de almacenaje y suministro mediante la programación mensual derivada de la planeación anual de adquisiciones.
Artículo 40.	Los bienes muebles que no se utilicen por obsolescencia y los que se encuentren deteriorados sin utilidad práctica, quedarán a resguardo de estos almacenes hasta que se decida su utilización o destino final, debiendo informar las Secretarías, Dependencias y Organismos a la Secretaría, para la baja correspondiente en el inventario de dicha entidad.
Artículo 42.	Los responsables de los almacenes deberán llevar a cabo inventarios mensuales por muestreo, con la finalidad de validar sus existencias, así como solicitar auditorías anuales de cierre de ejercicio.
Artículo 43.	Los responsables de los almacenes registrarán las entregas de recursos materiales por parte del proveedor, autorizando la documentación mediante sello y firma de que reciben de acuerdo a las especificaciones estipuladas en los pedidos y contratos respectivos, informando a la Secretaría sobre su conformidad o inconformidad, según el caso, con el fin de subsanar cualquier anomalía que se presente al respecto.

La administración de los Activos Fijos se lleva a cabo a través del Sistema Interno de Control de Activos Fijos (SICAF), en la Dirección de Servicios Generales de la Dirección General Administrativa.

7.5 CONTROL DE LOS EQUIPOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN.

En Contraloría del Estado, el control de los dispositivos de seguimiento y medición se realiza mediante la validación de las plataformas informáticas administradas en el proceso de Sistemas de Información, a través de la cual se confirma la capacidad de los programas informáticos para satisfacer su aplicación prevista en cuanto a las actividades de seguimiento y medición de los requisitos especificados. El control de los sistemas informáticos es responsabilidad de la Dirección General Administrativa a través de la Dirección de Informática de acuerdo al procedimiento (DGA-PE-19) Procedimiento de Respaldo de Información de los Servidores.

Con referencia a la Dirección General de Verificación y Control de Obra, se cuenta con una estación total, marca: Nikon, mod: Nivo 2 c, núm. de serie: C050469 con la función de realizar mediciones de ángulos y distancias para fines topográficos, según la normatividad aplicable se calibra 1 vez al año, en el caso de los accesorios de medición como son las balizas o bastones basculantes se verifica el nivel de gota y se debe de realizar cada seis meses realizando en este mismo periodo el cambio de regatón.

CONTRALORÍA DEL ESTADO
DOCUMENTO CONTROLADO

CONTRALORÍA DEL ESTADO
DOCUMENTO CONTROLADO

8.0 MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA.

8.1 GENERALIDADES.

En el Sistema de Gestión de la Calidad de la Contraloría del Estado se planifica e implementa los procesos de medición, seguimiento, análisis y mejoramiento continuo para:

a) Demostrar la conformidad de los servicios, a través del Control del Producto (8.2.4) y Control de Producto No Conforme (8.3).
b) Asegurar la conformidad del Sistema de Gestión de Calidad, a través de Auditorías Internas (8.2.2) y Revisiones de la Dirección (5.6).
c) Mejorar la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad, mediante: La revisión de Objetivos de Calidad (5.4), Monitorias de Procesos (8.2.3), Monitoria del Producto (8.2.4), Revisión de la Dirección (5.6), Resultados de Auditorías Internas (8.2.2) y Ejecución de Acciones Correctivas, Preventivas o de Mejora (8.5.1., 8.5.2 y 8.5.3).

Estos procesos incluyen la aplicación de métodos de monitoreo y seguimiento, incluyendo las técnicas estadísticas cuando sea necesario y el alcance de su aplicación.

8.2 SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN.

8.2.1 Satisfacción del Cliente.

En La Contraloría del Estado, como una de las mediciones del desempeño del Sistema de Gestión de la Calidad, se monitorea la información relativa a la percepción del cliente respecto a si han sido cumplidos totalmente sus requerimientos.

Como una medida del desempeño se considera a la medición de la percepción del cliente como clave en el desempeño de nuestra actividad, por tal motivo las Direcciones Generales de la Contraloría del Estado llevan a cabo la medición de la percepción del cliente.

Cada Dirección General desarrolla el método e instrumento de acuerdo a las necesidades y características de sus procesos, en base al tipo de cliente, sus necesidades y expectativas.

Cada Dirección General lleva a cabo la integración y análisis de los resultados de la evaluación de la satisfacción del cliente y determina las acciones correctivas, preventivas o de mejora aplicables. El desempeño de la satisfacción de clientes de cada Dirección General será presentado en la Revisión de la Dirección para identificar oportunidades de mejora o cambios que pudieran impactar en el SGC.

Método de Evaluación de Satisfacción de Clientes por dirección General. El cual considera los siguientes elementos:

- Identificación del cliente
- Determinación de procedimientos
- Elaboración de encuesta
- Porcentaje de la muestra de aplicación
- Calendario de aplicación de encuesta
- Captura de resultados
- Análisis de datos

8.2.2 Auditoría Interna.

En la Contraloría del Estado se tiene un programa de auditorías internas para determinar la conformidad del Sistema de Gestión de Calidad, con las disposiciones planeadas, con los requisitos de las normas ISO 9001:2008 y para determinar su efectividad para cumplir los objetivos de la organización y que se haya implementado y se mantenga eficaz (ver RC-CAL-004 Programa de Auditorias del SGC). El programa de auditorías incluye los criterios, alcance y frecuencia de aplicación de las mismas.

CONTRALORÍA DEL ESTADO
DOCUMENTO CONTROLADO

Así mismo, la metodología para la realización de auditorías y la asignación del auditor líder y selección de auditores internos se establece en el Procedimiento de Auditorías Internas (ver CAL-PG-04 Procedimiento Auditoría Interna). Los registros de las auditorias son administrados y controlados por el responsable del proceso de auditorías internas (ver RC-CAL-005 Plan de Auditoría Interna del Sistema de Gestión de Calidad, RC-CAL-06 Lista de Hallazgos de Auditorías Internas, RC-CAL-010 Lista de Apertura y Cierre de Auditoría, y RC-CAL-007 Informe de Resultados de Auditoría Interna.

Las auditorías internas se realizan tomando en consideración el estado y la importancia de los procesos y las áreas a auditar, así como resultados de auditorías previas. Estas son ejecutadas por el equipo auditor competente para ejecutar auditorias de calidad con objetividad e imparcialidad.

En el procedimiento de Auditorías Internas (CAL-PG-04), se definen y documentan las responsabilidades y requisitos para la planificación y la realización de auditorías. Las áreas responsables que se auditan se aseguran de que se toman acciones sin demora injustificada para eliminar las no conformidades detectadas y sus causas. Las actividades de seguimiento incluyen la verificación de las acciones tomadas y el informe de los resultados de la verificación (ver CAL-PG-06).

8.2.3 Seguimiento y Medición de los Procesos.

En la Contraloría del Estado, el seguimiento y medición de los procesos se realiza a través de los indicadores declarados en los POA´s, a través de indicadores de desempeño. Cada Dirección General, elaboran un reporte mensual de avance de cumplimiento a POA´s el cual remite al Despacho, quien es el responsable de concentrar la información y ésta es enviada a la Secretaria de Planeación (SEPLAN), para alimentar el Tablero del Gobernador (TABLE), a través del cual se le da seguimiento a los proyectos y programas de cada Secretaría del Poder Ejecutivo, para dar cumplimiento a las estrategias establecidas en el Plan Estatal de Desarrollo 2030 (PED).

Ante cualquier incumplimiento en los mismos, se deberá seguir la metodología establecida en el Procedimiento de Mejora Contínua, Acciones Correctivas y Preventivas (ver CAL-PG-06).

CONTRALORÍA DEL ESTADO
DOCUMENTO CONTROLADO

CONTRALORÍA DEL ESTADO
DOCUMENTO CONTROLADO

8.2.4 Seguimiento y Medición del Producto.

En la Contraloría del Estado el seguimiento y medición de los productos resultantes de sus procesos, con la finalidad de asegurar que se cumplen los requisitos del mismo, a través del cumplimiento de los procedimientos específicos. Dicha medición y seguimiento se realiza en las etapas apropiadas dependiendo de cada proceso, a través de verificaciones del apego a normatividad, de la validación de información contenida en expedientes, así como de la liberación del mismo, por parte de las Direcciones Generales correspondientes, o en su caso por el Titular de la Dependencia, para garantizar que se han completado satisfactoriamente las disposiciones planificadas con respecto al producto de que se trate.

8.3 CONTROL DEL PRODUCTO NO CONFORME.

Los productos que no sean conformes con los requisitos especificados deben ser identificados y controlados para prevenir su uso o entrega no intencional. La Contraloría del Estado ha documentado el Procedimiento de Control de Producto No Conforme (ver CAL-PG-05) para determinar los controles, responsabilidades y autoridades relacionadas con el tratamiento de productos o servicios no conformes de la siguiente manera:

a) Tomar acciones para eliminar la no-conformidad detectada en los procesos.
b) Tomar acciones cuando no se cumpla con los requisitos.

Cuando se corrija un producto o servicio no conforme, se somete a una nueva verificación para demostrar su conformidad con los requisitos, en caso de que la no conformidad se detecte después de la entrega o cuando haya comenzado su uso, la Dirección General toma acciones apropiadas respecto a los efectos, o efectos potenciales de la no-conformidad.

8.4 ANÁLISIS DE DATOS.

La Contraloría del Estado determina, recopila y analiza los datos apropiados para demostrar la adecuación (idoneidad) y la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad y evaluar donde se requiere mejorar dicha eficacia. Los datos que se analizan incluyen los generados del resultado del seguimiento y medición y de otras fuentes pertinentes.

El análisis de los datos proporciona información sobre:

a) La medición de la percepción del cliente (ver apartado 8.2.1 del presente manual);
b) La conformidad con los requisitos del producto o servicios (ver apartado 7.2 del presente manual);
c) Las características o tendencias de los procesos y de los productos o servicios, incluyendo las oportunidades para llevar a cabo acciones preventivas (ver 8.2.3 y 8.2.4 del presente manual).

d) Los proveedores (esta información es controlada por la Secretaría de Administración), en el caso de que las compras no excedan los $12,500, se generan de manera interna en la dependencia.

Los datos que se analizan, se generan al aplicar algunos de los procedimientos o de las secciones del Manual de Calidad que lo requieran. Además se mantiene una Tabla de Identificación de Técnicas Estadísticas (ver CAL-PG-06) en la cual se establecen las herramientas ó metodologías para el análisis de causas, solución de problemas y toma de decisiones.

El análisis lo realizan la Alta Dirección o el personal involucrado en los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad que generan datos.

8.5 MEJORA.

8.5.1 Mejora Contínua.

La Contraloría del Estado, está comprometida a mejorar continuamente la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad, mediante el uso de la política de calidad, los objetivos de la calidad, los resultados de las auditorias, el análisis de datos, las acciones correctivas y preventivas, la revisión de la dirección y los proyectos estratégicos de mejora (ver CAL-PG-06).

8.5.2 Acción correctiva.

Una acción correctiva es la que se realiza para eliminar la causa de una no-conformidad ocurrida con la finalidad de prevenir que vuelva a ocurrir y afectar la satisfacción de la ciudadanía.

La Contraloría del Estado toma acciones correctivas para eliminar la causa de la no-conformidad para prevenir que vuelva a ocurrir y afectar la satisfacción de la ciudadanía, las acciones correctivas son apropiadas a los efectos de las no conformidades encontradas. Las acciones correctivas se realizan conforme al procedimiento de Mejora Continua, Acciones Correctivas y Preventivas (ver CAL-PG-06).

CONTRALORÍA DEL ESTADO
DOCUMENTO CONTROLADO

El procedimiento establece las maneras de:

a) Identificar y revisar las no conformidades, incluyendo las quejas de los ciudadanos.
b) Determinar las causas de las no conformidades.
c) Evaluar la necesidad de adoptar acciones correctivas para asegurar que las no conformidades no vuelvan a ocurrir.
d) Determinar e implementar las acciones necesarias.
e) Registrar los resultados de las acciones tomadas.
f) Revisar las acciones correctivas tomadas.

8.5.3 Acción preventiva.

La Contraloría del Estado determina acciones preventivas para eliminar las causas de una no-conformidad potencial para prevenir su ocurrencia, antes de que pueda afectar la satisfacción de la ciudadanía. Las acciones preventivas son apropiadas a los efectos de los problemas potenciales. Las acciones preventivas se realizan conforme al procedimiento documentado: Procesos de Mejora Continua, Acciones Correctivas y Preventivas.

El procedimiento establece las maneras de:

a) Determinar las no conformidades potenciales y sus causas.
b) Evaluar la necesidad de actuar para prevenir la ocurrencia de no conformidades
c) Determinar e implementar las acciones necesarias
d) Registrar los resultados de las acciones tomadas.
e) Revisar las acciones correctivas tomadas

ANEXOS:

Matriz de Interrelación de Procesos	RC-CAL-019
Matriz Objetivos de Calidad	RC-CAL-020
Matriz de Congruencia Política y Filosofía	RC-CAL-021

CONTRALORÍA DEL ESTADO
DOCUMENTO CONTROLADO