

 Auditorias Especiales	Manual de Gestión de la Calidad	1ª edición	
		Código: AE-MC-001	
		Versión : 1	Página 1 de 40

Suprema Corte de Justicia de la Nación

Manual de Gestión de la Calidad

ISO 9001:2000

ELABORO	REVISO	APROBO
Nombre o Puesto y Firma	Nombre o Puesto y Firma	Nombre o Puesto y Firma

Cambios de esta versión

Fecha de Edición : 21 de julio del 2007	Copia No Controlada
---	---------------------

 Auditorías Especiales	Manual de Gestión de la Calidad	1ª edición	
		Código: AE-MC-001	
		Versión : 1	Página 2 de 40

INDICE

Capítulo	Tema
I	Introducción
1.1	Propósito y alcance del manual
1.2	Glosario
II	Antecedentes de la Auditoría.
2.1	Antecedentes
2.2	Política de calidad y valores de la organización
2.3	Organigrama
III	Mapa de procesos
IV	Nuestro sistema de gestión de la calidad
4.1	Generalidades
4.1.1	Objetivos del manual de la calidad
4.2	Requerimientos de la información
4.2.1	Generalidades
V	Responsabilidad de la dirección
5.1	Compromiso de la dirección
5.2	Enfoque al cliente
5.3	Política de Calidad
5.4	Planificación
5.4.1	Objetivos de la calidad
5.4.2	Planificación del sistema de gestión de la calidad
5.5.1	Responsabilidad y autoridad
5.5.2	Representante de la Dirección
5.5.3	Comunicación interna
5.6	Revisión por la dirección
5.6.1	Generalidades
5.6.2	Información para la revisión
5.6.3	Resultado de la revisión
VI	Gestión de los recursos
6.1	Provisión de recursos
6.2	Recursos humanos
6.2.1	Competencias
6.3	Infraestructura
6.4	Ambiente de trabajo
VII	Realización del producto
7.1	Planificación de la realización del producto
7.2	Procesos relacionados con el cliente
7.2.1	Determinación de los requisitos relacionados con los servicios

 Auditorías Especiales	Manual de Gestión de la Calidad	1ª edición	
		Código: AE-MC-001	
		Versión : 1	Página 3 de 40

7.2.3	Comunicación con el cliente.
7.3	Diseño y desarrollo
7.4	Compras
7.4.1	Proceso de compra
7.4.2	Información de las compras
7.4.3	Verificación de los productos comprados
7.5	Producción y prestación del servicio
7.5.1	Control de la prestación del servicio
7.5.2	Validación de los procesos de producción y de la prestación de servicio
7.5.3	Identificación y trazabilidad
VIII	<u>Medición, análisis y mejora.</u>
8.1	Generalidades
8.2	Seguimiento y medición
8.2.1	Satisfacción del cliente
8.2.2	Auditoría interna
8.2.3	Seguimiento y medición de los procesos
8.2.4	Seguimiento y medición del servicio
8.3	Control del servicio o no conforme
8.4	Análisis de datos
8.5	Mejora
8.5.1	Mejora continua
8.5.2	Acción correctiva
8.5.3	Acción preventiva

ANEXOS:

A.- Relación de procedimientos documentados del sistema de la calidad.

B.- Matriz de responsabilidades.

 Auditorías Especiales	Manual de Gestión de la Calidad	1ª edición	
		Código: AE-MC-001	
		Versión : 1	Página 4 de 40

I. Introducción

En el año de 1453 las cortes españolas crean el Tribunal Mayor de Cuentas que tenía como función específica la fiscalización de las cuentas de la Hacienda Real, y que años más adelante sirvió para vigilar que los conquistadores cubrieran el tributo del quinto real, o sea, el 20% de las ganancias que obtenían en oro, piedras preciosas y objetos valiosos obtenidos en las empresas de conquista que eran financiadas por la Corte, quien a su vez, nombraba a un contador para cuantificar ese tributo y un veedor (llámese ahora auditor gubernamental) que supervisaba todo el proceso. En el año de 1524 se crea en México el Tribunal Mayor de Cuentas de la Nueva España que tuvo como objetivo inicial la revisión de tributos que habría que pagar Hernán Cortés bajo el procedimiento referido.

Y siguiendo con el caso de México en materia de auditoría gubernamental, se tiene que el Tribunal Mayor de Cuentas de la Nueva España subsiste hasta el año de 1824 en el que se expide la primer Constitución Federativa de los Estados Unidos Mexicanos que establece como Facultad del Congreso General el tomar anualmente las cuentas al Gobierno Federal. Con este antecedente, el 16 de noviembre de 1824 se expide el decreto Arreglo de la Administración de la Hacienda Pública, documento por el cual se suprime el Tribunal Mayor de Cuentas de la Nueva España y da paso a lo que actualmente se conoce como Contaduría Mayor de Hacienda, órgano técnico dependiente de la Cámara de Diputados, con funciones para examinar y glosar las cuentas de la hacienda y del crédito público federales.

Las entidades federativas, o sea, los Estados que conforman la República Mexicana, por su parte, crean órganos técnicos dependientes de sus legislaturas locales en forma similar al ámbito federal y con igual tipo de funciones y atribuciones, mismas que se extienden hacia los municipios, además de la propia hacienda estatal. Tal es el caso del Estado de México donde se expide el 6 de agosto de 1824 –tres meses antes que en el Gobierno Federal- la Ley Orgánica para el Arreglo del Gobierno Interior del Estado en el que con base en su artículo 69 se crea “...una Contaduría para el examen y glosa de las cuentas del Estado”; constituyendo este acto a la actual Contaduría General de Glosa del Poder Legislativo del Estado de México como el órgano técnico de un Congreso, con más antigüedad en la República Mexicana y muy probablemente de muchos países del continente americano.

La consolidación de la Contaduría Mayor de Hacienda en esa primera etapa, se vino a dar con la Constitución Federal de los Estados Unidos Mexicanos de 1857. Diez años más tarde, el Poder Ejecutivo expide la primera reglamentación den relación con la “Administración y Contabilidad en los Caudales del Gobierno”;

 Auditorías Especiales	Manual de Gestión de la Calidad	1ª edición	
		Código: AE-MC-001	
		Versión : 1	Página 5 de 40

sentándose con ello las bases para la realización de una función de mayor envergadura.

Esta función, que subsiste durante la vigencia de la Constitución del 57, se caracteriza por ser ajena al Ejecutivo Federal, o sea, externa; y porque la Contaduría Mayor de Hacienda empieza a participar, mediante sugerencias al Ministerio de Hacienda, en el proceso de corrección de deficiencias e irregularidades en el manejo de los recursos públicos.

Con la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos de 1917 que actualmente nos rige, se ratifica la existencia de la Contaduría Mayor de Hacienda como órgano técnico del Poder Legislativo.

La misma Constitución de 1917 crea el Departamento de Contraloría cuyo objetivo era ejercer el control de los egresos públicos, la glosa de cuentas del manejo de fondos, bienes y valores, y la constitución de responsabilidades; todo ello como fase previa a la rendición de cuentas al Poder legislativo. Con posterioridad, en 1932, se suprime este Departamento, dejando sus funciones en materia de fiscalización en manos de la Tesorería de la Federación, para pasar a dispersarse años más tarde en diferentes Secretarías de Estado.

Y así llega al 30 de abril de 1981 cuando la entonces Secretaría de Programación, y Presupuesto del Gobierno Federal Mexicano emite un documento denominado "Manual de Auditoría Gubernamental" que viene a ser un notable avance en la materia, aplicable por esa Secretaría en las auditorías internas gubernamentales que practicaba en las diversas instancias que conformaban la administración del Poder Ejecutivo Federal.

Al asumir, en el año 1981, la presidencia de la República el Lic. Miguel de la Madrid Hurtado, una de sus primeras acciones de gobierno fue el concentrar toda la dispersión fiscalizadora y de auditoría (hacia el interior de la administración pública federal) en una sola instancia de revisión y control, dando lugar al nacimiento de la Secretaría de la Contraloría General de la Federación. Las entidades federativas, por su parte, manejaron esquemas similares a los instaurados por el gobierno federal.

Sobre lo comentado en relación a este tema, se puede concluir que la auditoría gubernamental se da en la función de vigilancia y fiscalización que ejercen en forma externa la Contaduría Mayor de Hacienda y las Contadurías Mayores o de Glosa locales en sus respectivos ámbitos o jurisdicción. Y la que se practica hacia el interior de sus propias administraciones por parte de órganos de control (llámese contralorías) federales, estatal o municipal.

 Auditorías Especiales	Manual de Gestión de la Calidad	1ª edición	
		Código: AE-MC-001	
		Versión : 1	Página 6 de 40

Concepto

La auditoría gubernamental nació y se ha desarrollado como una necesidad más de vigilar el ejercicio de la actividad pública por medio de órganos de control expresa y formalmente establecidos para el efecto. Se ejerce en dos vertientes fundamentales: 1) a través de grupos de auditoría o de control (internos) integrados a la organización a vigilar a controlar, normados por un órgano supremo de control, y 2) directamente por este órgano de control, mismo que es creado y facultado por los cuerpos legislativos correspondientes para cumplir con esta función. Como ejemplo de éstos últimos se tiene a la Contaduría Mayor de Hacienda del Poder Legislativo del Gobierno Federal, la Secretaría de Contraloría y Desarrollo Administrativo del Gobierno Federal, las Contadurías Mayores o de Glosa de los Poderes Legislativos estatales, y las contralorías o grupos de auditoría de los gobiernos estatales y municipales.

Para un mejor entendimiento del cómo se ejerce la auditoría gubernamental cítese el caso de las secretarías de estado o dependencias del gobierno federal cuyos titulares nombran a los responsables de sus respectivos órganos de control, pero la normatividad en éstos es facultativa de la Secretaría de Contraloría y Desarrollo Administrativo del Gobierno Federal quien, a su vez, lo ejerce bien sea directamente o por medio de los órganos señalados en primer término.

El aspecto técnico del ejercicio de la auditoría gubernamental no difiere en gran forma de los conceptos y criterios de los diversos tipos de auditoría tratados en capítulos anteriores; pero la gran diferencia de esta auditoría en relación con las demás (exceptuando la auditoría fiscal), es que se ejerce al amparo, respeto y apego a las disposiciones jurídicas –o marco legal- aplicables a las entidades públicas susceptibles de ser vigiladas por este medio y a la investidura que este mismo marco otorga y faculta a los órganos de control y vigilancia para el ejercicio de su función.

Época Precolombina

Los jeroglíficos grabados en los códices representan los tributos que recibían los aztecas, se fijaban los objetos motivo del impuesto que debían remitir los pueblos esclavizados o conquistados; cada ochenta días se recaudaban los productos y se almacenaban.

La hacienda pública llevaba cuenta exacta de lo entregado en armas, plumas, trajes, objetos de diversa índole. Los mercaderes que tributaban mercancías y los dueños de la tierra daban parte de sus productos.

 Auditorías Especiales	Manual de Gestión de la Calidad	1ª edición	
		Código: AE-MC-001	
		Versión : 1	Página 7 de 40

Época Virreinal

La oficina de la Tesorería General data desde la conquista, el capitán Alderete fue el primero que obtuvo el título de tesorero a quien le sucedió Alonso de Estrada, Rodrigo de Albornoz, Gonzalo de Salazar, nombrados tesorero, factor y contador. En 1533 se les dio la facultad de nombrar tenientes, no existe constancia de que se llevaran libros, pero habían tres arcas en las que se guardaba el tesoro de la hacienda pública y el impuesto que se otorgaba al rey de España era del 5%, éste se llamaba el Quinto Real.

En la Casa de Cortés en Coyoacán, se instaló, el 7 de marzo de 1524, el primer cabildo metropolitano formado por el alcalde mayor Francisco de las Casas, alcaldes ordinarios y regidores, formándose con esto el primer ayuntamiento de la Nueva España; ahí se dictaba la reglamentación para cada oficio.

Por cédula real firmada el 13 de diciembre de 1527 en la ciudad de Burgos en España, el emperador Carlos V nombró una audiencia compuesta por un presidente y cuatro oidores con amplias facultades para gobernar la Nueva España.

El 15 de octubre de 1535, llega a la ciudad de México, el primer virrey de la Nueva España, Don Antonio de Mendoza, Conde de Tendilla, comendador de Socuellanos en la orden de Santiago, y camarero del Emperador Carlos V. Él, a su vez, era el representante del rey, gobernador, capitán general, presidente de la Gran Audiencia, vicepatrono de la Iglesia, su función era la de vigilar el trato a los indios de la Nueva España, cuidar el progreso y el aumento de la Real Hacienda, designar alcaldes, mayores y corregidores, entre otras funciones.

La oficina de la Tesorería General en el siglo XVIII, establece dos plazas a título de veedor, y proveedor, y en coordinación con el factor en 1782, se crea la mesa de guerra y revistas para ajustes de tropa. En 1787, se crean las funciones de tesorero y contador que llevaba el factor, y se nombra un guarda general de almacenes y finanzas, y un teniente de custodia y depósitos.

En 1789 se extingue la tesorería media y se nombra un oficial mayor, y contaba esta tesorería con dos ministros, un teniente y veinte oficiales, entre ellos uno de bulas y otro de papel sellado. En 1803 se aprueba en Madrid un aumento de plazas y en 1812 se establece la tesorería como contaduría provisional.

 Auditorías Especiales	Manual de Gestión de la Calidad	1ª edición	
		Código: AE-MC-001	
		Versión : 1	Página 8 de 40

Época Independiente

Comprende el período más prolongado de inestabilidad de la hacienda pública, se implantan las principales disposiciones legales. El 29 de noviembre de 1821 se crea por decreto la primera regencia circulada por el Ministerio de Justicia y Negocios Eclesiásticos, el 8 de noviembre del mismo año se crea con la siguiente dotación de empleados: 10 oficiales, 4 escribanos, 1 archivero, 1 mozo, 2 ordenanzas.

Por decreto del 16 de noviembre de 1824, ordenado por el ministro de Justicia y Negocios Eclesiásticos, se ordena que el secretario dirigiese las rentas del Estado, y quedaban extinguidas las direcciones y contadurías generales de rentas, así también la contaduría mayor de cuentas.

El 26 de enero de 1825, se decreta el primer reglamento provisional de rentas, el 4 de diciembre del mismo año se establece una dirección de gobierno y otra de todos los ramos de la federación. Así también, se establecen los departamentos de gobierno, el departamento de cuentas y razón, la oficina de rezagos y glosa y fenecimiento de cuentas anteriores y la clasificación de rentas.

A pesar de las intervenciones y la guerra de reforma, tuvo varios domicilios esta tesorería, desde la ciudad de México, pasando por San Luis Potosí, Guadalajara, Monterrey, entre otras ciudades, hasta Paso del Norte (hoy Cd. Juárez), la cual dependió del ministro de Hacienda hasta volver a la ciudad de México.

Época Porfirista

En este período se estabilizan las instituciones, se asientan las bases de la centralización de la administración pública federal, y de la elaboración de la cuenta pública a cargo del ministro de Hacienda, la cual ya servía de base para el informe presidencial. Se le dan nuevas oficinas en el Palacio Nacional con el nombre de Tesorería de la Federación con oficinas en las capitales de los estados de la República, y se centralizan en ésta los ingresos, egresos y deuda pública por parte del ministro de Hacienda.

Época Posrevolucionaria

Este período se ve afectado por la Revolución Mexicana, en sus primeros años se instala el Departamento de Contabilidad y Glosa, funcionando hasta el 25 de diciembre de 1917 cuando se promulga la Ley de Secretarías de Estado.

 Auditorías Especiales	Manual de Gestión de la Calidad	1ª edición	
		Código: AE-MC-001	
		Versión : 1	Página 9 de 40

Se crea el Departamento de Contraloría en 1918, expide su propia ley de funcionamiento y depende de la Secretaría de Hacienda. Es así como, durante su vida institucional, se estableció el sistema de contabilidad, glosa, fiscalización y control previo, con el propósito de mantener los ingresos y egresos de la Federación en los límites de la Ley de Ingresos y del Presupuesto de Egresos. El 22 de junio de 1926 el presidente Plutarco Elías Calles le da una nueva oficina a la Tesorería de la Federación.

Época Contemporánea

Corresponde a un período estable y moderno. El 10 de enero de 1935 se crea la Contaduría de la Federación, expidiéndose la ley que regula su funcionamiento, así como la contabilidad, el presupuesto, el manejo de fondos públicos, la inspección fiscal, creándose la Dirección de Inspección Fiscal.

La contabilidad estaba centralizada en todas las secretarías de Estado, en cuatro subsistemas: egresos, ingresos, deuda pública y fondos. A este sistema se le llamó centralizado.


De 1977 a 1992, como consecuencia de la reforma administrativa, la contabilidad se descentraliza asignando las funciones de la Contaduría de la Federación a la Secretaría de Programación y Presupuesto, donde se crea la Dirección General de Contabilidad Gubernamental, se promulga la Ley de Presupuesto, Contabilidad y Gasto Público Federal, y la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal, lo cual produce un cambio sustancial en el manejo de la contabilidad.

Esta Secretaría de Estado, desde el primero de enero de 1977, se encarga de la programación y el presupuesto, los planes del ejecutivo, el manejo de las inversiones, y la elaboración de la Cuenta de la Hacienda Pública Federal.

Se descentralizan las contralorías, quedando asignado el personal de la contraloría única en internas; se fusionan y forman la Secretaría de la Contraloría General de la Federación.

En el mes de diciembre de 1982, se fijan los cuatro objetivos generales para el mejor control interno presupuestal programático y económico del sector público:

- a) Calidad en las cuentas del sector público
- b) Confianza en la información financiera
- c) Vigilancia en la normatividad gubernamental
- d) Incremento en la eficiencia administrativa

 Auditorías Especiales	Manual de Gestión de la Calidad	1ª edición	
		Código: AE-MC-001	
		Versión : 1	Página 10 de 40

A partir de 1983 se deposita la confianza de la auditoría del gobierno federal en los despachos de contadores públicos independientes, y después de 1987 se ve mejorada la calidad de la información financiera, presupuestal, programática y económica, emanada de las secretarías de Estado, de organismos, de empresas de participación estatal y de las procuradurías.

- El presente manual refleja la responsabilidad de tener un procedimiento que se enfoque en informar los resultados obtenidos en una revisión o auditoría realizada a los recursos con los que cuenta la Suprema Corte de Justicia de la Nación.
- El manual es el medio donde se establecen y formalizan los procesos y lineamientos internos bajo los cuales es definido, controlado e implantado el sistema de gestión de la calidad, bajo los requisitos de la norma ISO 9001:2000 y las leyes y normas que regulan la prestación del servicio.
- Deseamos demostrar nuestra capacidad para proporcionar productos que satisfagan y aumenten dicha satisfacción a través de la aplicación eficaz del sistema, incluidos los procesos para la mejora continua del sistema y el aseguramiento de la conformidad con los requisitos del cliente y los reglamentarios aplicables.
- La Contraloría mantiene documentado su sistema de calidad de acuerdo a lo descrito en este manual.

El manual es usado como medio para establecer y formalizar los procesos y lineamientos internos bajo los cuales es controlado el proceso de auditorías especiales.

1.1 Propósito y Alcance

El propósito del manual de la calidad es describir e implantar los procesos y lineamientos del sistema de la calidad conforme se establece en los requisitos de ISO 9001:2000 **Sistemas de Gestión de la Calidad – Requisitos**, para informar en tiempo y forma conforme a un programa de auditoría el resultado de la revisión. El alcance del sistema de calidad involucra a toda la organización y a todos los procesos y servicios implicados en el proceso de auditorías que se que se diseñan y desarrollan en la Contraloría.

 Auditorías Especiales	Manual de Gestión de la Calidad	1ª edición	
		Código: AE-MC-001	
		Versión : 1	Página 11 de 40

1.2 Glosario

Para un mejor entendimiento del presente manual se han definido el siguiente vocabulario para los fines de homogeneidad en la interpretación de los conceptos y procesos por los participantes dentro del sistema.

MANUAL DE CALIDAD.- Documento que especifica el sistema de calidad de una organización.

PROCEDIMIENTO.- Forma especificada para llevar a cabo una actividad o un proceso.

FORMATOS.- Documentos de apoyo y control para la realización de las actividades.

REGISTROS.- Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades desempeñadas.

SATISFACCIÓN DEL CLIENTE.- Percepción del Comité de Gobierno y Administración y Oficialía Mayor del resultado de las auditorías especiales para la toma de decisiones en el sistema de calidad.

MEJORA DE LA CALIDAD.- Parte de la gestión de la calidad orientada a aumentar la capacidad de cumplir con los requisitos de la calidad.

MEJORA CONTINUA.- Actividad recurrente para aumentar la capacidad de cumplimiento de las áreas involucradas en el alcance del sistema de calidad.

PARTE INTERESADA.- Persona o entidad que tiene interés en el desempeño y éxito de las áreas involucradas en el alcance del sistema de calidad.

PROCESO.- Conjunto de actividades interrelacionadas o que interactúan, los cuales transforman los elementos de entrada en resultados (salidas).

TRAZABILIDAD.- Capacidad para seguir la historia, la aplicación o localización de toda la documentación que administran las áreas involucradas en el alcance del sistema de la calidad.

CONFORMIDAD.- Cumplimiento con los requisitos de los procesos de las áreas involucradas en el alcance y con la documentación del sistema de calidad.

NO CONFORMIDAD.- Incumplimiento de los requisitos.

 Auditorías Especiales	Manual de Gestión de la Calidad	1ª edición	
		Código: AE-MC-001	
		Versión : 1	Página 12 de 40

ACCIÓN PREVENTIVA.- Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad potencial u otra situación potencialmente indeseable.

ACCIÓN CORRECTIVA.- Acción tomada para eliminar una no conformidad detectada.

DOCUMENTO.- Información y su medio de soporte.

CLIENTE.- Organización o persona que recibe un producto o servicio.

PRODUCTIVIDAD.- Relación entre la eficacia y la eficiencia.

PROYECTO DE MEJORA.- Es un esquema de decisiones que se toma para mejorar continuamente el desempeño de los procesos administrativos.

POLÍTICA DE CALIDAD.- Conjunto de actuaciones o directrices que rigen la actuación de las auditorías especiales, que nos permiten ser mejores al cumplir con nuestro propósito o compromiso.

OBJETIVOS DE LA CALIDAD.- Finalidad que persigue una entidad, con el propósito de aumentar la satisfacción de los clientes, apegándose a la normatividad.

VALORES DE LA CALIDAD.- Conjunto de principios administrativos que sirven de guía para corregir o modificar en forma parcial o total la capacidad de cumplir con los requisitos de la calidad.

COMITÉ DE CALIDAD.- Órgano colegiado permanente que confiere las estrategias, líneas de acción y metodologías para el desarrollo e implementación del sistema de calidad.

AUDITORÍAS INTERNAS.- Revisión e informe dado por los auditores de la institución que de manera periódica llevan a cabo con la finalidad de mejorar continuamente la eficiencia del sistema de calidad.

 Auditorías Especiales	Manual de Gestión de la Calidad	1ª edición	
		Código: AE-MC-001	
		Versión : 1	Página 13 de 40

II. Antecedentes de la Contraloría

2.1 Antecedentes


A través del Acuerdo de Administración Número Uno del año de 1995 de la Presidencia de la Suprema Corte de Justicia de la Nación, se aprueba la estructura básica de la Corte mediante la creación de diversos órganos entre los que se encontraba la Contraloría General.

En el Acuerdo General de Administración 2/96 de la Presidencia de la Suprema Corte de Justicia de Nación del 23 de febrero de 1996, se determinan las facultades de la Contraloría General, en donde además de auditar y vigilar el cumplimiento oportuno de las áreas administrativas, se instruye a participar en los procedimientos de adquisiciones y contrataciones de obra pública, servicios, equipo y sistemas de cómputo así como todos aquellos que tengan por objeto el uso o goce de bienes muebles e inmuebles.

El acuerdo 2/96 quedo sin efecto, al expedirse el Acuerdo General de Administración 5/97 de la Presidencia de la Suprema Corte de Justicia de la Nación del 16 de julio de 1997, en que se determina con precisión y se establece el marco base que deberá de observar el personal de la Contraloría en la fiscalización, evaluación, control, supervisión y vigilancia, al expedir las normas básicas de auditorías y se establece por primera vez la obligación de presentar un Programa Anual de Auditoría.

Dentro del acuerdo anterior, se señalan los principales objetivos de la Contraloría y establece: “Que acorde con los objetivos fundamentales del estado Mexicano, la Suprema Corte de Justicia de la Nación, a través de su Contraloría General, participa en el fortalecimiento del “Sistema Integral de Control y Evaluación de la Gestión Pública”, consolidando y fortaleciendo su propio sistema de control y evaluación, con la finalidad de maximizar la honestidad de su personal, promover la prevención y el combate a la corrupción, entendida en su sentido más amplio, es decir, con el objeto de prevenir, detectar y corregir desviaciones, irregularidades o dispendios en el manejo de sus recursos”.

El Acuerdo General de Administración 2/98 del 13 de febrero de 1998, deja sin efecto al 5/97, y se señala que es indispensable realizar diversas reformas y adiciones a las facultades de la Contraloría General con la finalidad de continuar consolidando y fortaleciendo sus sistemas de control y evaluación y con el objeto de prevenir, detectar y corregir desviaciones o irregularidades en el manejo de sus recursos.

 Auditorías Especiales	Manual de Gestión de la Calidad	1ª edición	
		Código: AE-MC-001	
		Versión : 1	Página 14 de 40

En el Acuerdo General de Administración 19/99 del tres de mayo de 1999 por el que desaparece la Secretaría General de la Presidencia y Oficialía Mayor, se crean dos Secretarías Administrativas y se modifica la denominación de la Contraloría General por la Secretaría de la Contraloría y de Gestión Administrativa. Dicha modificación a fin de obtener eficiencia y eficacia, a la estructura, que permitan agilizar las funciones de gestión, financiera, coordinación, control y supervisión.

A través del Acuerdo General de Administración 19-1/99 del 1º de junio de 1999, se crea la Dirección General de Control Interno de la Suprema Corte de Justicia, con la finalidad de apoyar en sus funciones a la Secretaría de la Contraloría y de Gestión Administrativa, dependiendo jerárquicamente de esta última.

El Acuerdo General de Administración 21/99 de la Presidencia de la Suprema Corte de Justicia de la Nación del 1º de junio de 1999, deja sin efectos el 2/98, y se determinan las facultades de la Secretaría de la Contraloría y de la Gestión Administrativa.

En el Capítulo II, de dicho acuerdo se establecen las Normas Básicas de Auditoría, definiendo el concepto de Auditoría Pública, tipos de auditorías, aspectos a cubrir en la auditoría, responsabilidades del auditor, experiencia y conocimiento técnico y profesional de los auditores, autonomía del auditor, objetividad de las auditorías, secreto profesional, planeación del trabajo de auditoría, supervisión del trabajo de auditoría, etapas de la supervisión, detección de errores e irregularidades, informe previo de auditoría, discusión previa al informe definitivo de auditoría, informe final de auditoría, recomendaciones y conclusiones y seguimiento de las observaciones de auditoría, aún vigentes.

En el Acuerdo General de Administración número 2/2002 de la Suprema Corte de Justicia de la Nación del doce de marzo de 2002, se establecen las atribuciones de la Dirección General de Control Interno, y se crea la Dirección de Responsabilidades y establece sus atribuciones, facultando a la citada área a recibir, registrar, tramitar, controlar y dar seguimiento a los dictámenes de auditoría que pudieran llegar a constituir responsabilidades derivadas de las auditorías o del incumplimiento de declaraciones patrimoniales.

A través de Acuerdo General de Administración II/2003, del tres de marzo de 2003, del Comité de Gobierno y Administración de la Suprema Corte de Justicia de la Nación, se crea la Contraloría a fin de que se lleve a cabo las funciones administrativas de control, vigilancia y disciplina que anteriormente se encontraban encomendadas a la Secretaría de la Contraloría y de Gestión Administrativa. Este acuerdo deroga a todos aquellos que se antepongan al mismo, sin embargo es de señalar que el capítulo II “De las Normas Básicas de Auditoría, del Acuerdo

 Auditorías Especiales	Manual de Gestión de la Calidad	1ª edición	
		Código: AE-MC-001	
		Versión : 1	Página 15 de 40

General de Administración 21/99, no se contraponen a lo dispuesto en el Acuerdo General de Administración II/2003; por lo tanto, conforme a lo dispuesto en el punto cuarto transitorio del mencionado acuerdo II/2003, dichas normas siguen en vigor.

En la aplicación de las citadas normas básicas es necesario que en los casos en que se hace alusión al Secretario de la Contraloría se entienda que se refiere al Secretario Ejecutivo de la Contraloría de la Suprema Corte de Justicia de la Nación.

En el artículo Primero Transitorio del acuerdo anterior, se establece que entrará en vigor el Acuerdo General de Administración II/2003 hasta el día en que el Contralor de la Suprema Corte de Justicia de la Nación inicie sus funciones.

En los transitorios punto tercero menciona que una vez que entre en funciones el Contralor de la Suprema Corte de Justicia de la Nación, quedarán a su cargo la Dirección General de Control Interno y la Dirección de Responsabilidades, que señala el Acuerdo General de Administración 2/2002.

En la sesión celebrada por el Comité de Gobierno y Administración del 19 de mayo de 2003, se designó al Contralor de la Suprema Corte de Justicia de la Nación.

Acuerdo General de Administración XI/2003, del dieciocho de agosto de dos mil tres, del Comité de Gobierno y Administración de la Suprema Corte de Justicia de la Nación, que modifica el diverso II/2003 del tres de marzo de dos mil tres, en el punto tercero, fracción XIV, señalando que la Contraloría deberá remitir el dictamen administrativo disciplinario a la Dirección General de Asuntos Jurídicos.

Por Acuerdo número 4/2005, de veinticinco de enero de dos mil cinco, del Pleno de la Suprema Corte de Justicia de la Nación, relativo a la estructura y a las plazas del personal de la Suprema Corte de Justicia de la Nación, Anexo II, se designa al Órgano Interno de Control, como Secretaría Ejecutiva de la Contraloría, contando con la estructura y plazas que en él se describen.

Por Acuerdo General de Administración I/2005, del siete de febrero de dos mil cinco, del Comité de Gobierno y Administración de la Suprema Corte de Justicia de la Nación, relativo a los nombramientos de los servidores públicos de este Alto Tribunal, salvo los de sus salas, en las plazas creadas en el Acuerdo General.

Por Acuerdo Plenario número 8/2005, del ocho de marzo de dos mil cinco, relativo a la estructura y a las plazas del personal de la Suprema Corte de Justicia de la Nación.

 Auditorías Especiales	Manual de Gestión de la Calidad	1ª edición	
		Código: AE-MC-001	
		Versión : 1	Página 16 de 40

De conformidad al Reglamento Interior de la Suprema Corte de Justicia de la Nación del 7 de septiembre del 2006 a la Secretaria Ejecutiva de la Contraloría se le denominará la Contraloría.

Misión:

Realizar las Auditorías Especiales de manera eficaz y eficiente, para Informar con oportunidad en tiempo y forma, el resultado de las mismas, al Comité de Gobierno y Administración para la toma de decisiones.

Visión:

Ser un área comprometida en aportar mejora como un valor asumido en la realización de los procesos para la ejecución del presupuesto asignado y lograr la satisfacción de los diferentes Comités de Ministros.

Objetivo

Realizar auditorías especiales de calidad, con personal sumamente capacitado para Informar al Comité de Gobierno y Administración y al áreas auditadas el resultado de la revisión, siempre en apego a la legislación establecida y considerando el código de ética.

 Auditorías Especiales	Manual de Gestión de la Calidad	1ª edición	
		Código: AE-MC-001	
		Versión : 1	Página 17 de 40

2.2 Política de Calidad y Valores de la Organización

DECLARACION DE LA POLITICA DE CALIDAD.

La Contraloría cumple en informar al Comité de Gobierno y Administración y a los auditados, de manera oportuna el resultado de la calidad del funcionamiento de los procesos de las áreas que integran la Suprema Corte de Justicia de la Nación, en la ejecución del gasto público.

Los aplicación de las auditorías especiales, ofrece informar la ejecución del gasto público por parte de las áreas que integran la Suprema Corte de Justicia de la Nación, conforme a la normatividad establecida considerando como enfoque la correcta aplicación de sus procesos. deberán tener como prioridad satisfacer las necesidades y expectativas del Comité de Gobierno y Administración, y sustentarse en la implementación de un sistema administrativo de calidad conforme a la norma ISO 9001:2000 que promueva la correcta ejecución del presupuesto asignado y la mejora continua de los procesos de los auditados para lo cual:

1. Dispondrá de recursos humanos y materiales suficientes para la realización de las auditorías especiales.
2. Realizar las auditorías especiales en apego a la normatividad establecida para informar en tiempo y forma de manera eficaz el resultado de la auditoría.
3. La mejora continua y la actualización por medio de la capacitación, serán herramientas básicas para alcanzar los objetivos de las auditorías.
4. Indicar cuando si corresponda, las probables responsabilidades administrativas de los Servidores Públicos auditados.

Compromisos.

La Contraloría es una área encargada de aplicar los Acuerdos del Pleno, del Comité de Gobierno y administración, en materia de control, vigilancia y disciplina

Nuestras acciones se realizan con cumplimiento riguroso de las leyes y reglamentos que norman este servicio y de las normas ISO-9001-2000 y el Manual de la Calidad lo cual nos compromete y es a la vez garantía para la satisfacción de las necesidades de nuestros usuarios y partes interesadas.

 Auditorías Especiales	Manual de Gestión de la Calidad	1ª edición	
		Código: AE-MC-001	
		Versión : 1	Página 18 de 40

La Política de Calidad en las auditorías especiales, cuentan con el respaldo total del Comité de Gobierno y Administración, por lo cual se difunde a todo el personal que la conforma, a fin de que sean realizadas correctamente, por lo que es compromiso de todo el personal de la misma conocerlas durante su ejecución.

Principios

Responsabilidad: Somos responsables del cumplimiento de nuestros objetivos en función las expectativas de nuestros clientes.

Equidad: Las auditorías especiales se aplican a todas las áreas de la Contraloría.

Colaboración: Apoyamos al Comité de Gobierno y Administración al informarle la ejecución del presupuesto..

Identidad: Emitimos guías de auditoría, a fin de garantizar la oportuna verificación de los procesos administrativos.

Democracia: Se realizan confrontas en donde los auditados pueden proporcionar los soportes necesarios para la solventación de las observaciones.

Organización y eficiencia: Laboramos en orden y disciplina, utilizando al máximo los recursos disponibles.

Valores

Laboramos con entusiasmo y creatividad, apoyamos en lo siguiente:

- Calidad y mejora continua.
 - Confiabilidad, honestidad y responsabilidad.
 - Actitud positiva.
 - Respeto a las normas.
 - El trabajo de equipo.
 - respeto a las demás personas
- Estamos comprometidos a lograr nuestros objetivos para la calidad.
 - Estamos comprometidos con nuestros clientes
 - Estamos comprometidos con nuestra organización.

 Auditorias Especiales	Manual de Gestión de la Calidad	1ª edición	
		Código: AE-MC-001	
		Versión : 1	Página 19 de 40

EL CONTRALOR

Lic. José Uraz Avila



Auditorias Especiales

Manual de Gestión de la Calidad

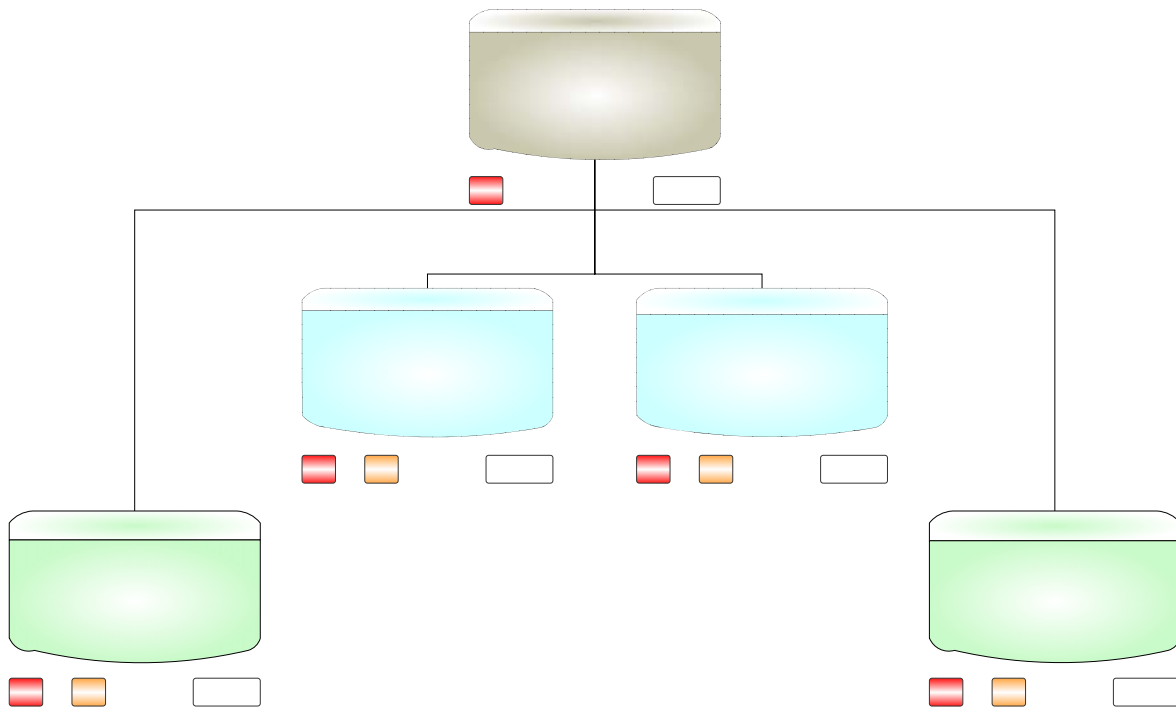
1ª edición

Código:
AE-MC-001

Versión : 1

Página 20 de 40

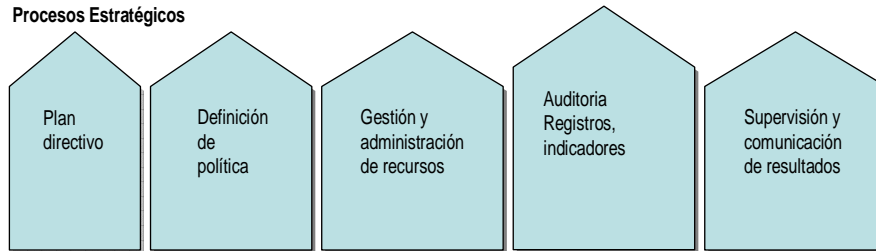
2.3 Organigrama de la Contraloría



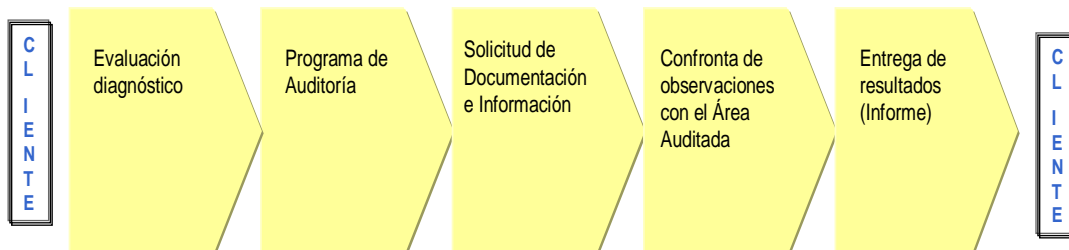
III. Mapa de procesos

Mapa de procesos de las Auditorías Especiales de la Contraloría

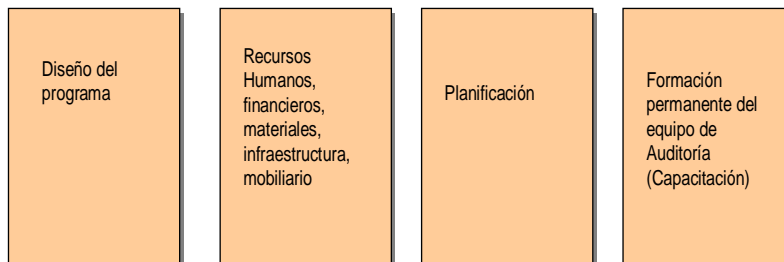
Procesos Estratégicos



Procesos Operativos

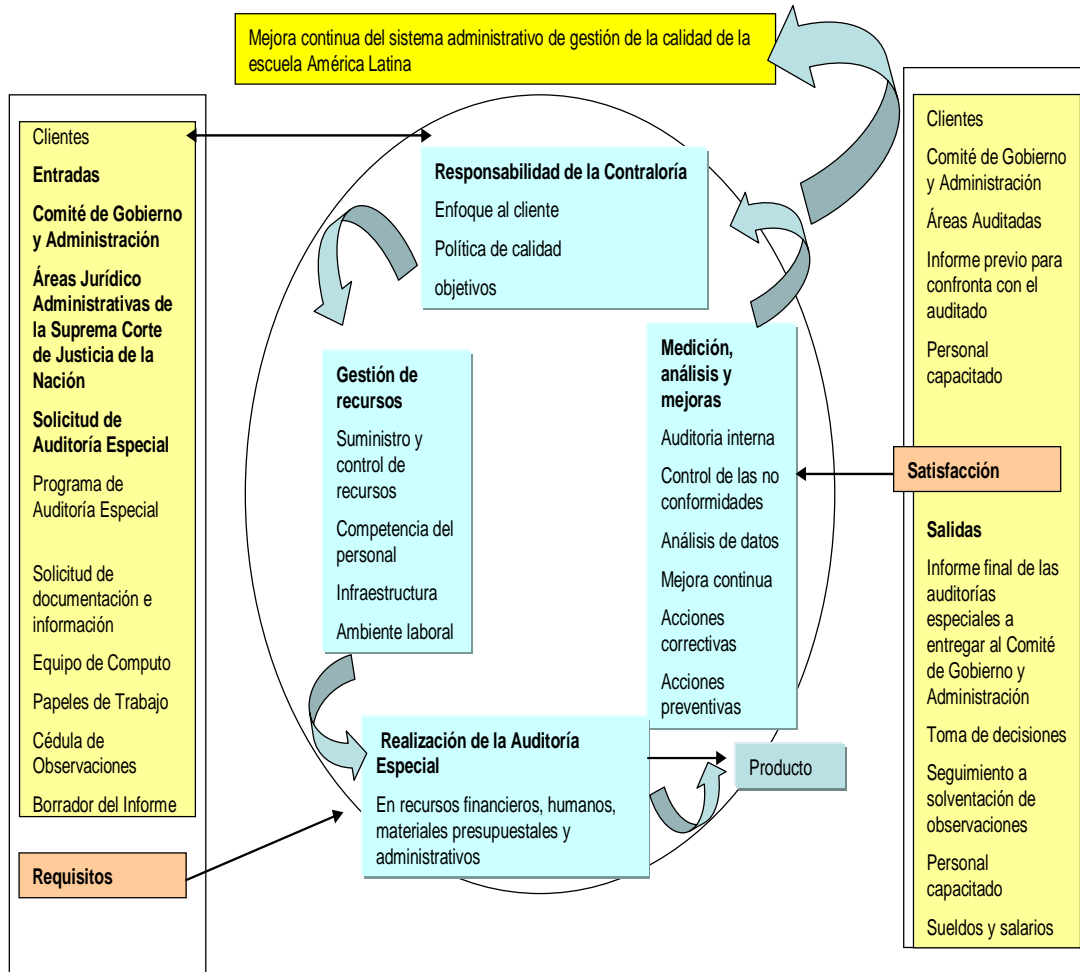


Procesos de Soporte





Modelo del sistema administrativo de calidad



 Auditorías Especiales	Manual de Gestión de la Calidad	1ª edición	
		Código: AE-MC-001	
		Versión : 1	Página 23 de 40

IV.- Nuestro sistema de calidad

4.1.- Generalidades

Las áreas que forman parte del alcance del sistema de calidad documentan e implementan acciones para mantener el sistema de calidad encaminado a mejorar continuamente la eficacia y eficiencia considerando las necesidades de las partes interesadas con base en lo establecido en la norma ISO 9001-2000 para lo cual:


Tiene identificados en el mapa de procesos sus procedimientos y sus interacciones.

En cada proceso documentado se establecen los mecanismos de monitoreo y medición de cada uno de los procedimientos para contar con información que permita el seguimiento, la medición y el análisis de los resultados a fin de plantear los criterios y métodos correctivos y preventivos necesarios para asegurarse de la operación y el control de los mismos.

Planear, organizar, instrumentar y realizar con un enfoque preventivo las auditorías especiales, con el objeto de que oportunamente se detecten los aspectos relevantes de la forma en la que las áreas responsables aplican la normatividad vigente y administran sus recursos.

4.1.1.- Objetivos del manual de calidad.

1. Difundir la política de calidad para las auditorías especiales de la Contraloría, entre los responsables auditados.
2. Implementar y mantener un sistema administrativo de calidad.
3. Proporcionar documentos y registros para auditar el proceso de calidad de las auditorías especiales.
4. Capacitar al personal de la Contraloría en los requerimientos óptimos para realizar una auditoría especial de calidad.

 Auditorías Especiales	Manual de Gestión de la Calidad	1ª edición	
		Código: AE-MC-001	
		Versión : 1	Página 24 de 40

4.2 requerimiento de la información.

4.2.1.- generalidades.

La Contraloría mantiene un proceso de auditorías especiales documentado, como un medio de asegurar que esta se cumpla conforme a los lineamientos establecidos y requisitos especificados.

La documentación del proceso incluye:

Declaraciones documentadas de una política de calidad y objetivos de calidad.

Un manual de calidad en el cual se presentan de manera documentada la política de la calidad, los objetivos de la calidad, el alcance del sistema de educación y una referencia a los procedimientos requeridos para la norma ISO 9001.2000 sistema de gestión de la calidad requisitos.

Procedimiento para llevar a cabo el control de documentos código AE-CD-01

Procedimiento para llevar a cabo el control de registros código AE-CD-02

Procedimiento para llevar a cabo el control de acciones correctivas código AE-CD-04

Procedimiento para llevar a cabo el control de acciones preventivas código AE-CD-05

Procedimiento para llevar a cabo la elaboración del informe AE-CD-06

Los procedimientos documentados necesarios para asegurar la eficaz planificación operación y control de los procesos de la escuela señalados en el alcance de este manual con sus respectivos procedimientos. En cada uno de estos procedimientos se mencionan los documentos internos y registros de calidad requeridos por el sistema de educación y por la norma ISO-9001-2000.


4.2.2.- Manual de la Calidad

La Contraloría ha redactado este manual de calidad AE-MC-001 que incluye:

La política y los objetivos de calidad y de los procesos de las áreas que forman parte del alcance de la Administración, con el propósito de difundirla.

El alcance del sistema de educación básica documentado en el manual de calidad.

La justificación de la exclusión de las cláusulas de la norma ISO-9001-2000, que no se aplican estando estas en cada una de las secciones correspondientes.

 Auditorías Especiales	Manual de Gestión de la Calidad	1ª edición	
		Código: AE-MC-001	
		Versión : 1	Página 25 de 40

La referencia a los procedimientos documentados que aseguran la conformidad de una auditoría de calidad.

La descripción de la interacción entre los procesos y procedimientos en una auditoría de calidad a través del mapa de procesos.

4.2.3.- control de documentos.

La Contraloría cuenta con el procedimiento para el control de documentos AE-CD-01 para controlar los documentos requeridos por el sistema de calidad y los relacionados con los requerimientos de la norma ISO-9001:2000.

Así mismo define el mecanismo de control para documentos externos. Los registros se controlan de acuerdo con los requisitos citados en la sección 4.2.4 de este manual de calidad.

En el procedimiento documentado para el control de documentos se establecen los controles para:

Aprobar los documentos pertenecientes al sistema de calidad previos a su emisión.

Revisar y actualizar los documentos cuando sea necesario y aprobarlos nuevamente.

Identificar los cambios y el estado de revisión actual de los documentos.

Tener disponibles las versiones pertinentes de los documentos en las áreas involucradas en el sistema de calidad.

Asegurarse de que los documentos sean legibles y fácilmente identificables.

Identificar y controlar la distribución de los documentos de origen externo.

Prevenir el uso no intencionado de documentos obsoletos y aplicar una identificación adecuada en el caso de que se mantengan por cualquier razón.

 Auditorías Especiales	Manual de Gestión de la Calidad	1ª edición	
		Código: AE-MC-001	
		Versión : 1	Página 26 de 40

4.2.4.- control de registros.

La Contraloría ha establecido un procedimiento para conservar los registros de acuerdo con los requisitos establecidos en la norma ISO-9001:2000, y asegurase de que se encuentran legibles, fácilmente identificables y recuperables.

El procedimiento documentado para el control de registros AE-CD-02 establece que en cada procedimiento se definen los controles necesarios para identificar, almacenar, recuperar, retener y disponer los registros de calidad.

V.- Responsabilidad de la Contraloría

5.1.- Compromiso de la Contraloría.

El Contralor evidencia su compromiso con el desarrollo e implementación de las auditorías especiales así como, la mejora continua de su eficiencia definiendo las políticas de calidad y objetivos de la calidad de los procesos con base en la misión y visión de la Contraloría.

El Contralor comunicará al personal la importancia de satisfacer las necesidades del Comité de Gobierno y administración (cliente) así como, requerimientos legales, a través de procesos de comunicación interna, que serán evidenciados por medios electrónicos asegurándose que la comunicación llegue de manera eficiente y eficaz.

Asegurar que se establezcan y se cumplan los objetivos de calidad.

Realizar reuniones de revisión por parte del Director General Adjunto de Auditoría conservando los registros que se deriven de ella.

5.2.- Enfoque al Comité de Gobierno y Administración (cliente).

El Contralor se asegura que las necesidades del Comité de Gobierno y Administración (cliente) se estipulen y se cumplan con el propósito de aumentar su satisfacción así como el apego a normas y políticas establecidas.

 Auditorías Especiales	Manual de Gestión de la Calidad	1ª edición	
		Código: AE-MC-001	
		Versión : 1	Página 27 de 40

5.3.- Política de calidad

La política de la Contraloría será aplicada por todos los integrantes para lo cual se emitió un comunicado conforme al siguiente mecanismo.

Sesiones de sensibilización y/o capacitación del personal.

Publicación de la política y los objetivos de la calidad a través de materiales informativos (carteles y trípticos) y medios electrónicos.

Esta política es revisada por el Comité de Gobierno y Administración para asegurarse de:

Adecuada para los propósitos de Suprema Corte de justicia de la Nación.

Incluye el compromiso de cumplir con los requisitos y de mejora continua de las auditorías especiales.

Proporcionar el marco de referencia adecuado para establecer y revisar los objetivos de calidad.

Es comunicada y comprendida por el personal.

Es revisada para su continua adecuación durante las reuniones del Comité de Gobierno y Administración.

5.4.- Planificación.

5.4.1. Objetivos de calidad.

El Contralor, el Director General Adjunto de Auditoría y el personal involucrado en los procesos que forman parte de este alcance de auditorías especiales, se aseguran de que los objetivos de la calidad documentados se establecen en los niveles pertinentes. Los objetivos de la calidad serán medibles y coherentes con la política de la calidad y su logro se mide a través de indicadores.

 Auditorías Especiales	Manual de Gestión de la Calidad	1ª edición	
		Código: AE-MC-001	
		Versión : 1	Página 28 de 40

5.4.2.- Planificación del sistema de gestión de la calidad.

El Contralor se asegurará de que:

- La planificación de las auditorías especiales se realice con el fin de cumplir con lo establecido en los objetivos del manual, así como los objetivos de la calidad.
- Se mantiene la integridad de las auditorías especiales cuando se implementan cambios en este.

5.5.1.- Responsabilidad y autoridad.

El Contralor y los responsables involucrados en los procesos que forman parte de las auditorías especiales se asegurarán de que las responsabilidades y el nivel de autoridad del personal se ejecutan y verifican las actividades que afectan a la calidad de las auditorías especiales y sean definidas y comunicadas mediante la descripción de puestos y procedimientos documentados.

En el anexo A se muestra la matriz de responsabilidades en la que se presenta la relación que existe entre cada cláusula de la norma ISO-9001:2000 con quien ocupa el puesto y que es responsable de su cumplimiento.

El Contralor y los involucrados en los procesos que forman parte del alcance de las auditorías especiales tienen la responsabilidad y autoridad delegada para:

Iniciar acciones para prevenir la ocurrencia de no conformidades relacionadas con el proceso de las auditorías especiales.

Identificar y registrar cualquier no conformidad relacionada con el proceso de las auditorías especial.

Verificar la implementación de acciones correctivas y preventivas.

Controlar el proceso posterior hasta que la no conformidad se haya corregido.

5.5.2.- Representante de la Contraloría.

El representante de la Contraloría ha nombrado al responsable para la implementación del sistema de calidad como su representante ante este sistema con las siguientes responsabilidades:

 Auditorías Especiales	Manual de Gestión de la Calidad	1ª edición	
		Código: AE-MC-001	
		Versión : 1	Página 29 de 40

Lograr que el sistema de calidad se establezca, implante y mantenga de acuerdo a la norma ISO-9001:2000.

Informar al Contralor el desempeño del sistema y de cualquier necesidad de mejora.

Asegurar que se promueva la toma de conciencia para satisfacer los registros del Comité de Gobierno y Administración (cliente) en todos sus niveles.

Establecer enlace con organizaciones externas en asuntos relacionados.

Convocar a reuniones de la Contraloría para tratar asuntos de calidad.

Así mismo, tiene autoridad para:

Autorizar cambios en el sistema de calidad y en los procedimientos requeridos por la norma ISO-9001:2000.

Revisar los mecanismos para mejora continua, así como su vigencia.

Autorizar el programa de auditoria.

5.5.3.- Comunicación interna

El Contralor ha establecido procesos de comunicación interna para difusión de las políticas y objetivos de calidad, los requisitos del cliente, las disposiciones reglamentarias y los documentos necesarios para asegurarse de la eficaz planeación, operación y control de los procesos del sistema de calidad de las auditorias especiales y en el logro de los objetivos de calidad planteados.

5.6.- Revisión por parte de la Contraloría

5.1.6.- Generalidades.

Para asegurar la conveniencia, adecuación y mejora continua del sistema de calidad en la Contraloría, se llevan a cabo revisiones programadas con el Contralor y el director General Adjunto de Auditoría.

Las reuniones de revisión son convocadas por el Contralor o su representante con el propósito de obtener una retroalimentación óptima y representativa de todas las áreas involucradas, incluye la evolución de oportunidades de mejora y si es necesario, realizar cambios al sistema de calidad incluyendo la misión, visión,

 Auditorías Especiales	Manual de Gestión de la Calidad	1ª edición	
		Código: AE-MC-001	
		Versión : 1	Página 30 de 40

políticas y objetivos de calidad para el cumplimiento adecuado de la norma ISO-9001:2000.

Las convocatorias se realizan de manera trimestral y en caso de ser necesario se realizaran revisiones extraordinarias.

Las reuniones extraordinarias tendrán que estar justificadas.

El resultado del desempeño de los procesos se difundirá diez días hábiles posteriores a la revisión por parte del Contralor o su representante.

5.6.1.- Información para la revisión.

La información de entrada para llevar a cabo las reuniones de revisión por el Contralor o su representante incluye:

Los resultados de las auditorias internas y externas a los procesos.

Los registros de retroalimentación del Comité de Gobierno y administración.

El desempeño de los procesos y conformidad del servicio.

El estado de las acciones correctivas y preventivas conforme a los procedimientos establecidos.

El seguimiento de acciones y acuerdos de revisiones previas efectuadas por el Contralor y su representante que aparecen en las minutas de las reuniones anteriores.

Los cambios sugeridos por parte del Contralor que pueden afectar el sistema de calidad de las auditorias especiales.

Las reuniones para la mejora.

5.6.3.- Resultado de la revisión

Las minutas de las reuniones convocadas por el Contralor o su representante incluyen todas las decisiones adoptadas y acciones indicadas con relación a:

La mejora de la eficiencia del sistema de calidad y sus procesos.

 Auditorías Especiales	Manual de Gestión de la Calidad	1ª edición	
		Código: AE-MC-001	
		Versión : 1	Página 31 de 40

La mejora del servicio en relación con las necesidades del Comité de Gobierno y administración (cliente).

Las necesidades de recursos para la calidad del sistema.

VI.- Gestión de recursos.

6.1.- Provisión de recursos:

La Suprema Corte de Justicia de la Nación determina y proporciona los recursos necesarios para mantener el sistema de gestión de la calidad, a través del presupuesto asignado a la Contraloría.

Mejorar la eficacia educativa a través de la utilización de los recursos.

Aumenta la satisfacción de los usuarios y partes interesadas a través del análisis de información que suministran las auditorías especiales y capacitación del equipo docente.

Aumenta la satisfacción de los usuarios y las partes interesadas a través de la captación, registro y análisis de información proveniente de los padres, alumnos y de la capacitación permanente del equipo docente.

6.2.- Recursos humanos.

El responsable es el Director General Adjunto de Auditoría.

Cuenta con la información, habilidades y experiencia apropiada lo cual se asegura a través del perfil de entrada, la preparación continua en cursos y talleres y reuniones de trabajo, documentados como parte del proceso de entrenamiento de personal.

6.2.2.- Competencias.

Identificación y compromiso con la mayoría de las auditorías especiales.

Liderazgo

Realiza las acciones de formación conforme a los procedimientos del proceso de capacitación y formación de recursos humanos.

Identificación de acciones de mejora a través de la detección de necesidades de capacitación para incrementar la competencia del personal.

 Auditorías Especiales	Manual de Gestión de la Calidad	1ª edición	
		Código: AE-MC-001	
		Versión : 1	Página 32 de 40

Verifica la eficacia de la capacitación por medio de la aplicación de técnicas de recopilación de datos.

Se asegura de que el personal conoce la importancia de las actividades que realiza y el compromiso con los objetivos de la institución a través de la difusión del manual.

Mantiene registros apropiados de la formación y habilidades gerenciales que su personal tiene y requiere para su trabajo.

6.3.- Infraestructura.

El Contralor determina y provee recursos materiales e infraestructura necesarios para la realización de las auditorías especiales para satisfacer las necesidades del Comité de Gobierno Administración, así como de los usuarios y partes interesadas de los servicios que ofrecen las áreas involucradas que forman parte del sistema de calidad.

La Contraloría dispone de un Director General Adjunto de Auditoría, un Director de área, un Subdirector de área y cuatro auditores y un área adecuada para realizar las actividades de auditoría.

Equipos informáticos personales y de escritorio para la realización de los papeles de trabajo registros e informe.

6.4.- Ambiente de trabajo.

El Contralor establece el ambiente de trabajo para lograr la conformidad del personal, los usuarios y partes interesadas propiciando las mejoras continuas en los factores humanos y físicos.

Toma en consideración lo siguiente:

1. Trabajo en equipo el cual fomenta la participación y la sinergia en la realización de las auditorías especiales.
2. Organización proporcionando ambientes limpios bajo el principio “un lugar para cada cosa y cada cosa en su lugar”.
3. Creación de actitudes de compromiso para una cultura de calidad y excelencia.

 Auditorías Especiales	Manual de Gestión de la Calidad	1ª edición	
		Código: AE-MC-001	
		Versión : 1	Página 33 de 40

4. Limpieza, ventilación e iluminación necesaria.
5. Mobiliario y equipo, hardware, software así como recursos eventuales y permanentes necesarios como reforzadores de las auditorías especiales.

VII.- Realización de las auditorías especiales

7.1.- Planificación de las auditorías especiales

El Contralor elabora un proyecto en donde contempla la solicitud de las auditorías especiales por parte del Comité de Gobierno y Administración, les asigna un número conforme a solicitud para tener un control de ellas y poder dar información cuando así se solicite, en el mismo formato se indican los Servidores Públicos adscritos a la Contraloría que se asignan para su ejecución.

Por cada auditoría especial solicitada, se elabora un programa en el cual se indica la información o documentación que se va revisar así como las actividades a realizar, siempre conforme a las normas establecidas del punto dos del manual y el apartado 4 de cada procedimiento.

Los propietarios de las áreas involucradas en los procesos que forman parte del alcance del sistema de gestión de la calidad, determino:

Las actividades requeridas de verificación, validación, seguimiento, medición específica, así como, los criterios para la aceptación del mismo en cada procedimiento.

Los registros necesarios para proporcionar evidencias de los procesos que forman parte del alcance del sistema de gestión de la calidad.

7.2.- Procesos relacionados con la auditoría especial.

7.2.1.- Determinación de los requisitos relacionados con la auditoría especial.

Las áreas involucradas en los procesos que forman parte del alcance del sistema de calidad determinan:

1. Los requisitos especificados por el cliente incluyendo los requisitos para las actividades de las auditorías especiales.

 Auditorías Especiales	Manual de Gestión de la Calidad	1ª edición	
		Código: AE-MC-001	
		Versión : 1	Página 34 de 40

2. Los requisitos no establecidos para los clientes (usuarios y partes relacionadas) pero necesarios para las auditorías especiales.
3. Los requisitos legales y reglamentarios aplicables relacionados con los procesos que forman parte del alcance del sistema de calidad.

7.2.2.- Revisión de los requisitos relacionados.

Los lineamientos relacionados con las auditorías especiales que se realizan, son revisados antes que las áreas involucradas en los procesos que forman parte del alcance del sistema de calidad y se aseguran de que:

Se definen los programas de las auditorías especiales.

Se resuelvan las diferencias existentes entre las actividades del auditado y la norma.

Se tiene documentados y definidos los requisitos a cumplir.

La Contraloría mantiene los registros de los resultados de la revisión y de las acciones originadas por la misma.

7.2.3.- Comunicación con el Comité.

Las áreas involucradas en los procesos que forman parte del alcance del sistema de calidad, han elaborado e implantado instrumentos de satisfacción del cliente, los cuales se aplicaran semestralmente como una disposición eficaz para la comunicación con los clientes respecto a:

La información sobre el servicio que se ofrece.

Las consultas del cliente respecto al servicio.

La retroalimentación del cliente sobre la percepción del servicio, incluyendo sus observaciones o quejas.

7.3 Diseño y desarrollo (no aplica).

Las auditorías especiales que aplica la Contraloría están sustentados en normatividad y legislación de la Suprema Corte de Justicia de la Nación, por lo que no realiza ningún diseño y desarrollo de servicios.

 Auditorías Especiales	Manual de Gestión de la Calidad	1ª edición	
		Código: AE-MC-001	
		Versión : 1	Página 35 de 40

Derivado de lo anterior, las etapas del proceso de diseño y desarrollo no se realizan a cabo en las áreas involucradas en los procesos que forman parte del sistema de calidad, por lo que no aplican las cláusulas 7.3.1, 7.3.2, 7.3.3, 7.3.4, 7.3.5, 7.3.6 y 7.3.7 de la norma ISO 9001-2000.

7.4 Compras.

7.4.1.- Proceso de compras.

Este proceso no aplica porque la Contraloría no realiza ningún tipo de compras su función es auditar o revisar sobre una solicitud el Comité de Gobierno y Administración. Las compras para el desarrollo de sus funciones es responsabilidad de otra área.

Derivado de lo anterior, las etapas de las compras no se realizan a cabo en las áreas involucradas en los procesos que forman parte del sistema de calidad, por lo que no aplican las cláusulas 7.4.2, 7.4.3 de la norma ISO 9001-2000.

7.5.- Producción y prestación del servicio.

7.5.1.- control de la prestación del servicio.-

Las áreas involucradas en los procesos que forman parte del alcance del sistema de calidad planifican y llevan a cabo las auditorías especiales bajo condiciones controladas, las cuales incluyen, en los casos en que sea aplicable:

La disponibilidad de información que describa las características de la auditoría especial.

La disponibilidad de documentos como son procedimientos, instrucciones o lineamientos de trabajo cuando sean necesarios.

El uso del equipo apropiado para llevar a cabo los procesos que forman parte del alcance del sistema de calidad.

La disponibilidad y uso de dispositivos de seguimiento y medición

La implementación del seguimiento y de la medición.

 Auditorías Especiales	Manual de Gestión de la Calidad	1ª edición	
		Código: AE-MC-001	
		Versión : 1	Página 36 de 40

7.5.2.- validación de los procesos de la producción y de la prestación del servicio (no aplica)

Debido a que en los procesos se llevan a cabo actividades de seguimiento y medición no es necesario realizar la validación de los servicios una vez que son otorgados a los usuarios.

7.5.3.- identificación y trazabilidad.

Las áreas involucradas en los procesos que forman parte del alcance del sistema de calidad identifican los servicios de los diferentes registros y procedimientos mediante códigos asignados a los formatos y registros.

VIII.- Medición, análisis y mejora

8.1.- Generalidades.

Las áreas involucradas en los procesos que forman parte de las auditorías especiales planifican e implementan procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora necesarios para:

- Que se solventen las observaciones.
- Asegurarse de la conformidad de los resultados de las auditorías especiales de la Contraloría.
- Mejorar continuamente la eficacia de las auditorías especiales de la Contraloría.

8.2 Seguimiento y medición.

8.2.1.- Satisfacción del Comité.

Al término de cada una de las auditorías especiales, se lleva a cabo la aplicación de un cuestionario a las áreas auditadas, relativa a la percepción de los auditados respecto al trabajo del auditado.

8.2.2.- Auditoria interna.

El auditor líder planifica periódicamente la realización de auditorias internas de acuerdo al procedimiento establecido de auditoria (AE-CD-003) para determinar si las auditorias especiales cumplen con el sistema de calidad.

 Auditorías Especiales	Manual de Gestión de la Calidad	1ª edición	
		Código: AE-MC-001	
		Versión : 1	Página 37 de 40

Es congruente con lo planeado o con los requisitos de la norma ISO-9001:2000.

Se ha implementado y se mantiene de manera eficaz.

El auditor líder toma en consideración el estado y la importancia de los procesos y las áreas por auditar así como los resultados de auditorías previas.

En las revisiones de apertura de la auditoria se definen los criterios, el alcance de la misma, su frecuencia y metodología.

Durante el proceso de auditoria los auditores seleccionados no auditan su propio trabajo por lo que de esta manera se asegura la objetividad e imparcialidad de este proceso.

En el procedimiento para llevar a cabo las auditorias internas se definen las responsabilidades y requisitos para la planificación y la realización de auditorias así como los criterios para informar los resultados y mantener los registros.


8.2.3.- Seguimiento y medición de los procesos.

En los procedimientos documentados del sistema de las auditorías especiales de la Contraloría, especifican los métodos para darle seguimiento a los procesos y, en su caso, la medición de los mismos a fin de identificar su capacidad para alcanzar los resultados planificados. Cuando no se alcanzan los resultados planificados se llevan a cabo las correcciones y acciones correctivas según sea conveniente para asegurar la conformidad de las auditorías.

8.2.4.- Seguimiento y medición de las auditorias especiales.

La Contraloría hace un seguimiento de las características de las auditorías especiales para verificar que se cumplen los requisitos del mismo. Esta verificación la efectúa en las etapas apropiadas al proceso de realización del servicio de acuerdo con las disposiciones planificadas. Mantiene así mismo, evidencia de la conformidad con los criterios de aceptación.

La liberación y prestación del servicio no se lleva a cabo hasta que se apliquen las disposiciones planificadas, a menos que se apruebe por parte de los directores de las áreas involucradas en los procesos que forman parte del alcance del sistema de las auditorías especiales de la Contraloría y, cuando corresponda, por el Comité.

 Auditorías Especiales	Manual de Gestión de la Calidad	1ª edición	
		Código: AE-MC-001	
		Versión : 1	Página 38 de 40

8.3.- Control del servicio o no conforme

Las áreas involucradas en los procesos que forman parte del alcance del sistema de las auditorías especiales, se aseguran de que el servicio que no sea conforme con los requisitos se identifique y se controle para prevenir su uso o entrega no intencional. Los controles, las responsabilidades y autoridades relacionadas con el tratamiento del servicio no conforme, están definidos en el procedimiento para el control del servicio no conforme.

En caso de presentarse un servicio no conforme los procesos del sistema de las auditorías especiales, se toman acciones inmediatas para examinar las no conformidades detectadas.

Los encargados de cada proceso mantienen los registros de la naturaleza de estas no conformidades y de las acciones tomadas al respecto. Así mismo, se aseguran de la posibilidad de demostrar su conformidad con los requisitos.

Cuando se corrige un servicio o producto no conforme, el dueño responsable del proceso realiza una nueva verificación para demostrar la conformidad con los requisitos.

8.4.- Análisis de datos.

Los responsables del proceso de las auditorías especiales determinan, recopilan y analizan los datos apropiados para demostrar la eficacia de su proceso y para evaluar donde puede realizarse la mejora continua del mismo, para lo cual utiliza la información recabada por la medición y monitoreo de los procesos.

El resultado del análisis de los datos se presenta en las reuniones de revisión por parte del comité de calidad y en cada proceso, el análisis proporciona información sobre:

1. La satisfacción del Comité.
2. La conformidad con los requisitos del servicio y la posibilidad de tomar acciones preventivas.
3. Las características y tendencias de los procesos y servicios incluyendo las oportunidades para llevar a cabo acciones preventivas.
4. Los auditados.

 Auditorías Especiales	Manual de Gestión de la Calidad	1ª edición	
		Código: AE-MC-001	
		Versión : 1	Página 39 de 40

Con la inclusión de estos datos se determinará la eficacia del sistema de las auditorías especiales. Finalmente con los resultados del análisis de datos se elaborará el diagnóstico para la mejora de la eficacia global del sistema que podrá incluir la oportunidad de realizar acciones preventivas.

8.5 Mejora.

8.5.1.- Mejora continua.

Las áreas involucradas en los procesos que forman parte del alcance de las auditorías especiales, mejoran continuamente la eficacia de las mismas, mediante la revisión de la política de calidad, los objetivos de la calidad, los resultados de las auditorías, el análisis de datos, las acciones correctivas y preventivas y la revisión por parte del comité de calidad de la Contraloría en la cual se presentan acciones de mejora y tomará en cuenta los resultados de la revisión del sistema por el comité de la calidad.

Las áreas involucradas en los procesos que forman parte del alcance del sistema de las auditorías especiales aseguran la mejora continua, realizando proyectos de mejora del sistema y aplicando herramientas para el registro de los resultados de la implementación del proyecto de mejora.

8.5.2.- Acción correctiva.

Los responsables de los procesos del sistema de las auditorías especiales toman acciones para eliminar la causa de no conformidad con el objeto de prevenir que no vuelva a ocurrir. Las acciones correctivas son apropiadas para contrarrestar los efectos de las no conformidades encontradas y se resuelven de inmediato.

El procedimiento para llevar a cabo acciones correctivas define los requisitos para:

- Revisar las no conformidades (incluyendo quejas de los auditados y del Comité).
- Determinar las causas de las no conformidades.
- Adoptar acciones para asegurarse de que las no conformidades no vuelvan a ocurrir.
- Determinar e implementar las acciones necesarias.
- Registrar los resultados de las acciones tomadas.

 Auditorias Especiales	Manual de Gestión de la Calidad	1ª edición	
		Código: AE-MC-001	
		Versión : 1	Página 40 de 40

- Revisar las acciones correctivas tomadas.

8.5.3.- Acción preventiva.

Los responsables del proceso determinan las causas de las no conformidades potenciales con la finalidad de prevenir su recurrencia. Las acciones preventivas deben ser apropiadas a los efectos de los problemas potenciales.

El procedimiento para llevar a cabo acciones preventivas define los requisitos para:

Determinar las no conformidades potenciales y sus causas.

Evaluar la necesidad de actuar para prevenir la ocurrencia de las no conformidades.

Determinar e implementar las acciones necesarias.

Registrar los resultados de las acciones tomadas.

Revisar las acciones preventivas tomadas.