



# JALISCO

GOBIERNO DEL ESTADO  
PODER EJECUTIVO

SECRETARÍA GENERAL DE GOBIERNO

OFICIALÍA MAYOR DE GOBIERNO

DIRECCIÓN DE PUBLICACIONES

GOBERNADOR CONSTITUCIONAL  
DEL ESTADO DE JALISCO

**Mtro. Jorge Aristóteles Sandoval Díaz**

SECRETARIO GENERAL DE GOBIERNO

**Mtro. Roberto López Lara**

OFICIAL MAYOR DE GOBIERNO

**Francisco Javier Morales Aceves**

DIRECTOR DE PUBLICACIONES  
Y DEL PERIÓDICO OFICIAL

**Álvaro Ascencio Tene**

Registrado desde el  
3 de septiembre de 1921.

Trisemanal:  
martes, jueves y sábados.

Franqueo pagado.  
Publicación Periódica.

Permiso Número 0080921.

Características 117252816.

Autorizado por SEPOMEX.

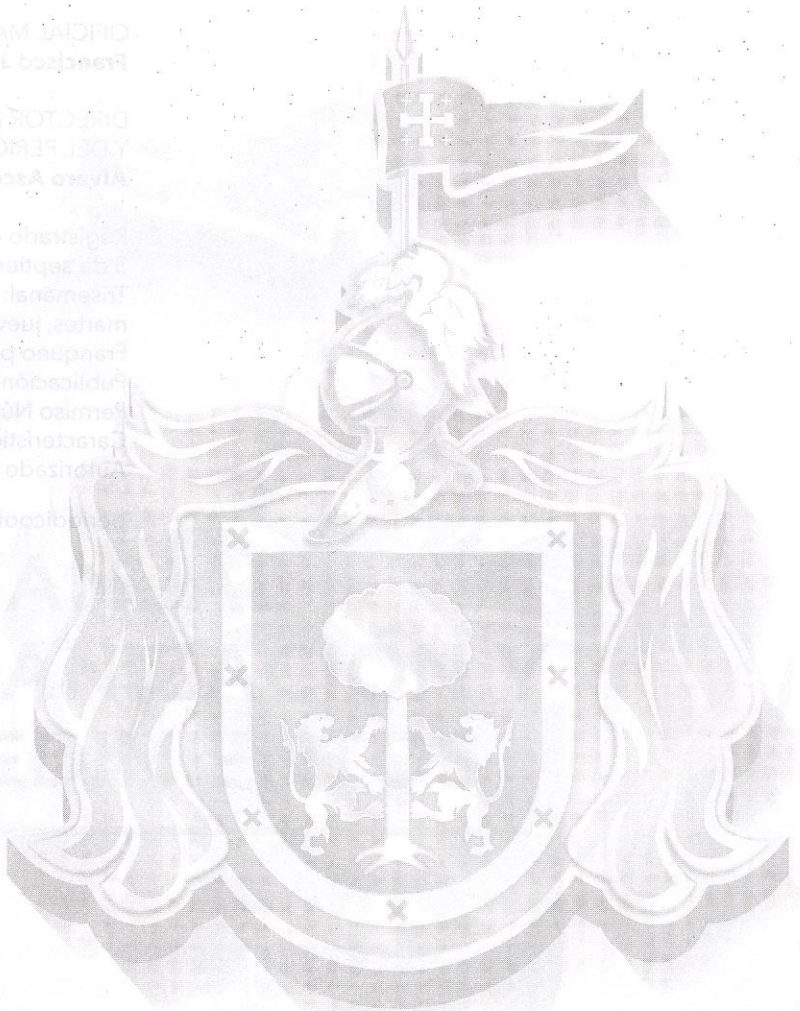
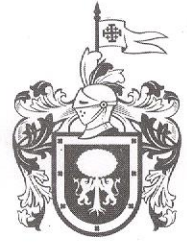
[periodicooficial.jalisco.gob.mx](http://periodicooficial.jalisco.gob.mx)

**JUEVES 28 DE AGOSTO  
DE 2014**

**GUADALAJARA, JALISCO**  
T O M O C C C L X X X

# EL ESTADO DE JALISCO

PERIÓDICO OFICIAL



**6**

SECCIÓN II



# MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS

---





## ÍNDICE:

0.- INTRODUCCIÓN.	5
1.- PROPÓSITO	6
2.- TÉRMINOS Y DEFINICIONES	7
3.- ANTECEDENTES	11
3.1.- Principales productos y servicios otorgados	12
4.- SISTEMA DE GESTIÓN	13
4.1.- Generalidades	13
4.1.1.- Manual de Gestión de la Calidad	14
4.2.- Control de documentos	15
4.3.- Control de registros	15
5.- RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN	17
5.1 Compromiso de la dirección	17
5.2 Enfoque al cliente	17
5.3 Política de calidad	18
5.4 Planificación	20
5.4.1 Objetivos de la calidad	20
5.4.2 Planificación del Sistema de Gestión de la Calidad	20
5.5 Responsabilidad, autoridad y comunicación	21
5.5.1 Responsabilidad y autoridad	21
5.5.2 Representante de la dirección	22
5.5.3 Comunicación interna	22
5.6 Revisión por la dirección	22
6.- GESTIÓN DE LOS RECURSOS	23
6.1 Provisión de recursos	23
6.2 Recursos humanos	23
6.2.1 Generalidades	23
6.2.2 Competencia, formación y toma de conciencia	23
6.3 Infraestructura	24
6.4 Ambiente de trabajo	24
7.- REALIZACIÓN DEL PRODUCTO	25
7.1 Planificación de la realización del producto	25
7.2 Procesos relacionados con el cliente	25
7.2.1 Determinación de los requisitos relacionados con el producto	25
7.2.2 Revisión de los requisitos relacionados con el producto	25
7.2.3 Comunicación con el cliente	26
7.3 Diseño y desarrollo	26





7.4	Compras	26
7.4.1	Proceso de compras	26
7.4.2	Información de las compras	27
7.4.3	Verificación de los productos comprados	27
7.5	Producción y prestación del servicio	28
7.5.1	Control de la producción y de la prestación del servicio	28
7.5.2	Validación de los procesos de la producción y de la prestación de servicio	28
7.5.3	Identificación y trazabilidad	28
7.5.4	Propiedad del cliente	29
7.5.5	Preservación del producto	29
7.6	Control de los equipos de seguimiento y de medición	29
8.-	MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA	30
8.1	Generalidades	30
8.2	Seguimiento y medición	30
8.2.1	Satisfacción del cliente	30
8.2.2	Auditoría interna	30
8.2.3	Seguimiento y medición de los procesos	31
8.2.4	Seguimiento y medición del producto	31
8.3	Control del producto no conforme	31
8.4	Análisis de datos	32
8.5	Mejora	32
8.5.1	Mejora continua	32
8.5.2	Acción correctiva	33
8.5.3	Acción preventiva	33
9.-	ANEXOS	34





## MGC 0. - INTRODUCCIÓN:

- El presente Manual de Organización refleja el interés que tenemos en la Auditoría Superior del Estado de Jalisco, para que nuestro Sistema de Gestión de la Calidad satisfaga completamente las necesidades de nuestros clientes.
- También queremos manifestar nuestra capacidad para proporcionar servicios que satisfagan y superen las expectativas de nuestros clientes a través de la aplicación oportuna y eficaz del Programa de Gestión de la Calidad, incluyendo los procesos para la mejora continua del sistema y asegurar que se han cumplido los requisitos de nuestros clientes, así como el cumplimiento a los reglamentos oficiales vigentes.
- En la Auditoría Superior del Estado de Jalisco, mantenemos nuestro Sistema de Gestión de Calidad documentado de acuerdo a lo descrito en este Manual.
- Este Manual lo usamos como medio para establecer los lineamientos internos bajo los cuales controlamos todos los movimientos que se desprenden de nuestra actividad diaria, bajo los requisitos de la norma ISO 9001:2008 o su equivalente mexicana NMX-CC-9001-IMNC-2008.





## MGC 1. - PROPÓSITO:

Este documento tiene como propósito fundamental establecer y describir de una manera clara y concisa el Sistema de Gestión de la Calidad basados en la norma Internacional ISO 9001:2008 y en su equivalente nacional o NMX-CC-9001-INMC-2008, mediante cuatro acciones:

⇒ Acciones dirigidas al cliente:

- Desarrollar un programa de servicio que permita mejorar la interacción con nuestros clientes.
- Crear un programa de acercamiento con el cliente a través de encuestas, visitas y recolección de datos para mejorar el servicio.
- Desarrollar acciones de mejora en el servicio, traduciendo las expectativas de nuestros clientes.

⇒ Acciones dirigidas al Servicio:

- Establecer un plan que permita conocer las necesidades de nuestros clientes.
- Mejorar la atención al cliente con un servicio adicional.
- Mejorar los parámetros de servicio, tiempo de entrega, inconsistencias del servicio, etc.

⇒ Acciones dirigidas al Personal:

- Desarrollar un plan de capacitación a todos los niveles de la Institución mediante una adecuada detección de necesidades.
- Crear una estructura de reconocimientos dirigida al personal en todos los niveles.
- Desarrollar un plan de promoción del personal para su crecimiento personal.

⇒ Acciones dirigidas a la Institución:

- Mejorar las instalaciones, herramientas de trabajo y tecnología para ser una institución competitiva.





## **MGC 2. - TÉRMINOS Y DEFINICIONES:**

Para un mejor entendimiento del presente Manual, son aplicables los términos y definiciones dados en la norma internacional ISO 9000:2005, Vocabulario y en su equivalente nacional NMX-CC-9000-IMNC-2005.

Como soporte al entendimiento del lenguaje de calidad, presentamos el siguiente Glosario de términos y definiciones según las Normas ISO 9000:2005, "Términos y definiciones" y ISO 19011:2011 "Directrices para la auditoría de los sistemas de gestión".

### **Acción correctiva.-**

Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación indeseable.

### **Acción preventiva.-**

Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad potencial u otra situación potencial no deseable.

### **Ambiente de trabajo.-**

Conjunto de condiciones bajo las cuales se realiza el trabajo.

### **Aseguramiento de la calidad.-**

Parte de la gestión de la calidad orientada a proporcionar confianza en que se cumplirán los requisitos de la calidad.

### **Auditor(a).-**

Persona que lleva a cabo una auditoría.

### **Auditoría.-**

Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias de la auditoría y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar el grado en que se cumplen los criterios de auditoría.

### **Calidad.-**

Grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos.

### **Cliente.-**

Organización o persona que recibe un servicio.

### **Competencia.-**

Capacidad para aplicar conocimientos y habilidades para alcanzar los resultados predeterminados.

### **Concesión.-**

Autorización para utilizar o liberar un producto que no es conforme con los requisitos especificados.

### **Conclusiones de la auditoría.-**

Resultado de una auditoría, tras considerar los objetivos de la auditoría y todos los hallazgos de la auditoría.





**Conformidad.-**

Cumplimiento de un requisito.

**Criterios de la auditoría.-**

Conjunto de políticas, procedimientos o requisitos usados como referencia frente a la cual se compara la evidencia de la auditoría. .

**Diseño y desarrollo.-**

Conjunto de procesos que transforma los requisitos en características especificadas o en la especificación de un producto, proceso o sistema.

**Documento.-**

Información y su medio de soporte.

**Eficiencia.-**

Relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados.

**Equipo auditor.-**

Uno o más auditores(as) que llevan a cabo una auditoría, con el apoyo, si es necesario, de expertos técnicos.

**Especificación.-**

Documento que establece requisitos.

**Evidencia de la auditoría.-**

Registros, declaraciones de hechos o cualquier otra información que es pertinente para los criterios de auditoría y que es verificable.

**Evidencia objetiva.-**

Datos que respaldan la existencia o veracidad de algo.

**Hallazgos de la auditoría.-**

Resultados de la evaluación de la evidencia de la auditoría recopilada frente a los criterios de auditoría.

**Manual de la calidad.-**

Documento que especifica el Sistema de Gestión de la Calidad de una organización.

**Mejora continua.-**

Actividad recurrente para aumentar la capacidad para cumplir los requisitos.

**No conformidad.-**

Incumplimiento de un requisito.

**Objetivo de la calidad.-**

Algo ambicionado o pretendido, relacionado con la calidad.







**Organización.-**

Conjunto de personas e instalaciones con una disposición de responsabilidades, autoridades relaciones.

**Partes Interesadas.-**

Toda organización, institución o entidad que tenga interés en la ASEJ.

**Política de la calidad.-**

Intenciones globales y orientación de una organización, relativas a la calidad tal como se expresan formalmente por la alta dirección.

**Procedimiento.-**

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

**Proceso.-**

Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados.

**Producto.-**

Resultado de un proceso.

**Programa de auditoría.-**

Detalles acordados para un conjunto de una o más auditorías planificadas para un periodo de tiempo determinado y dirigidas hacia un propósito específico.

**Proveedor.-**

Organización o persona que proporciona un producto.

**Requisito.-**

Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.

**Satisfacción del cliente.-**

Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos.

**Sistema de gestión de la calidad.-**

Sistema de gestión para dirigir y controlar una organización, con respecto a la calidad.

**Sistema.-**

Conjunto de elementos mutuamente relacionados o que interactúan.

Abreviaturas utilizadas en el manual:

ASEJ            Auditoría Superior del Estado de Jalisco.





### **MGC 3. - ANTECEDENTES:**

Ante la necesidad de verificar el buen uso de los recursos del erario, el Congreso del Estado de Jalisco emite un acuerdo el 20 de mayo de 1830 y en base al decreto 316, se crea la Contaduría Dirección General para “glosar las cuentas de los ramos de la Hacienda Pública”, con sede en esta ciudad, la cual pretendía la dirección de las rentas y glosa de las cuentas de los caudales públicos del Estado.

Posteriormente, el 9 de febrero de 1835, se concede revisar y glosar las cuentas de la tesorería.

En enero de 1848, por mandato del Congreso, se crea una Dirección General de Rentas del Estado y se expiden las reglas sobre la forma en que habrá de integrarse la Contaduría.

El 20 de enero de 1863, se crea en Guadalajara el Tribunal de Cuentas del Estado compuesto por 27 personas.

El 31 de mayo de 1891 se crea la Contaduría Mayor de Hacienda, dependiente del Poder Legislativo y subalternada inmediatamente a la Comisión Inspector de la Cámara. Estaba compuesta por un Contador Mayor, un Contador Primero, un Contador Segundo, un Contador Tercero, sus escribientes y un mozo de aseo; estaba facultada para revisar los actos de todas las Haciendas en el Estado, incluso las Tesorerías Municipales.

No fue sino hasta el 12 de agosto de 1972 que a través del decreto 8844 que se publica la Ley Orgánica de la Contaduría Mayor de Hacienda, por medio de la cual se establecían las normas para la organización y funcionamiento de la Contaduría Mayor de Hacienda del Congreso del Estado, facultándola para la revisión y glosa de las cuentas anuales del erario del Estado, los Ayuntamientos, la Universidad de Guadalajara, las instituciones descentralizadas o de participación estatal y en general, de todas las oficinas que manejaban fondos o valores del Estado. Dicha Ley sería derogada el 9 de abril de 1991.

El 3 de diciembre de 1991, mediante decreto 14389 se publica el Reglamento Interno de la Contaduría Mayor de Hacienda, mismo que la define como el órgano técnico del Congreso del Estado que, bajo la vigilancia de la Comisión de Inspección, auxilia al Congreso para la fiscalización y control de la gestión financiera y revisión y examen de las cuentas públicas del Gobierno del Estado, de los Ayuntamientos, de sus organismos descentralizados y de las empresas de participación estatal y/o municipal, así como de todos aquellos organismos que manejen fondos o valores del Estado, de los municipios, o reciban algún subsidio de los gobiernos estatal o municipal.

A partir del 01 de enero de 2004 entró en vigor la Ley de Fiscalización Superior del Estado de Jalisco derogando el Reglamento Interno de la Contaduría Mayor de Hacienda.





Consecuentemente, el nombre del órgano técnico de fiscalización cambió de Contaduría Mayor de Hacienda al de Auditoría Superior del Estado de Jalisco y el de su titular de Contador Mayor de Hacienda al de Auditor Superior del Estado.

Asimismo, el 31 de marzo del 2004 entró en vigor el Reglamento Interno de la Auditoría Superior del Estado, cuyo objetivo principal reside en reglamentar las bases relativas a la organización, funcionamiento y atribuciones del Órgano de Fiscalización Superior.

El 30 de julio de 2004, la LVII Legislatura eligió mediante mayoría calificada al primer Auditor Superior del Estado de Jalisco de conformidad a la Ley de Fiscalización, mismo que preside al Órgano de Fiscalización a partir del 01 de agosto de 2004.

Mediante decreto 22221 publicado en el Periódico Oficial del Estado de Jalisco el 5 de julio de 2008, se expidió la Ley de Fiscalización Superior y Auditoría Pública del Estado de Jalisco y sus Municipios, misma que se encuentra en vigor desde el 1° de enero de 2009. Asimismo, el 28 de febrero de 2009 se publicó el Reglamento Interno de la Auditoría Superior del Estado de Jalisco, mismo que entró en vigor el 1° de marzo de 2009.

El 2 de diciembre de 2009, mediante Acuerdo Legislativo 846, emitido por la LVIII Legislatura, se ratificó al Dr. Alonso Godoy Pelayo como Auditor Superior del Estado de Jalisco, para el periodo comprendido del 1 de enero de 2010 al 31 de diciembre de 2016.

La Auditoría Superior del Estado de Jalisco está localizada en la Avenida Niños Héroes No. 2409 entre la avenida Agustín Yáñez y Mariano Otero, de la ciudad de Guadalajara, Jalisco C.P. 44190 teléfono 36794500, y cuenta con una página en Internet [www.asej.gob.mx](http://www.asej.gob.mx)

## **MGC 3.1.- LOS PRINCIPALES PRODUCTOS Y SERVICIOS OTORGADOS:**

- Desarrollo de auditorías a entidades municipales.
- Desarrollo de auditorías a organismos públicos autónomos.
- Desarrollo de auditorías a la obra pública estatal y municipal.
- Desarrollo de auditorías a los Poderes del Estado.
- Capacitación a las y los servidores públicos de las entidades auditables.
- Capacitación de las y los servidores públicos internos.





## MGC 4. - SISTEMA DE GESTIÓN:

### MGC 4.1. - GENERALIDADES:

Con el fin de que nuestro sistema opere de manera consistente, se mantenga y pueda mejorarse, hemos establecido e implantado documentos, considerando de mayor jerarquía el presente Manual ya que contiene la política de calidad definida a través de una política integral y los objetivos de calidad, así como los lineamientos de nuestro sistema del cual se derivan los procedimientos requeridos por la norma.

De la misma manera, con la finalidad de identificar adecuadamente nuestro sistema, se han desarrollado e identificado todos los procesos de la organización a fin de conocer su secuencia e interacción, así como la medición y análisis; estos se presentan en el anexo 1 de este manual.

Se han asignando recursos para la operación y mejora del sistema de gestión.

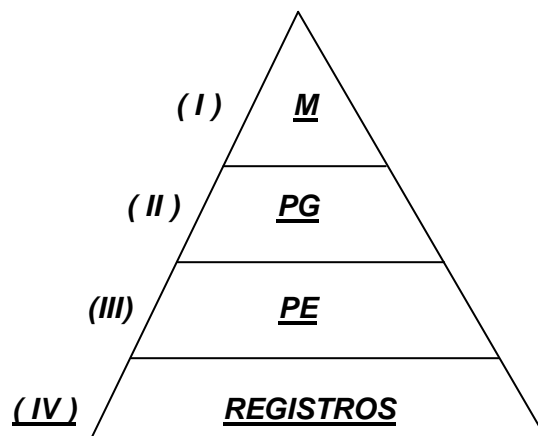
Con el fin de tener un mejor control de nuestra documentación la hemos clasificado en cuatro niveles según su jerarquía y aplicación, a continuación se muestra la estructura jerárquica del sistema.

MANUALES

PROCEDIMIENTOS GENERALES

PROCEDIMIENTOS ESPECÍFICOS

REGISTROS DE CALIDAD





### **MGC 4.1.1. - MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD:**

En la ASEJ mantenemos el presente Manual, que permite identificar los siguientes puntos:

**ALCANCE:** El Sistema de Gestión de la Calidad está definido para todos los procesos de la institución, por tal motivo nuestro alcance es a todas las áreas de la ASEJ.

**EXCLUSIONES:** En la ASEJ, las actividades que se llevan a cabo están sujetas a una serie de regulaciones legales y normativas que definen la actividad propia de la institución, de tal forma que no se diseña (7.3).

Adicionalmente, la actividad desarrollada no implica mediciones exhaustivas a productos o resultados, de tal forma que no se cuenta con dispositivos de seguimiento y medición. (7.6).

Por lo anteriormente mencionado, nuestro sistema de gestión tiene exclusiones en la cláusula 7.3 diseño y desarrollo y 7.6 control de los dispositivos de seguimiento y medición.

#### **NORMATIVIDAD APLICABLE:**

Como parte de la identificación de la normatividad que aplica a la institución, se han identificado las siguientes leyes y normas que rigen nuestra actividad, las cuales se mencionan de manera enunciativa, más no limitativa:

- Ley Orgánica del Poder Legislativo del Estado de Jalisco.
- Ley de ingresos del Gobierno del Estado de Jalisco del ejercicio fiscal de que se trate.
- Presupuesto de egresos del Gobierno del Estado de Jalisco del ejercicio fiscal del que se trate.
- Ley de Hacienda del Estado de Jalisco.
- Ley de Obra Pública del Estado de Jalisco.
- Ley de Responsabilidades de los Servidores Públicos del Estado de Jalisco.
- Ley de Fiscalización Superior y Auditoría Pública del Estado de Jalisco y sus municipios.
- Reglamento Interno de la Auditoría Superior del Estado de Jalisco.

**PROCEDIMIENTOS:** En todos y cada uno de los lugares donde se cuenta con un procedimiento operativo, el presente manual hace referencia a él de manera explícita.

**PROCESOS:** Como una forma de conocimiento y análisis de nuestra actividad, se han desarrollado mapas de procesos que permitan identificar su interacción y secuencia. Se hace mención de ellos en forma explícita en el anexo 1 al final de este documento.





## MGC 4.2. - CONTROL DE DOCUMENTOS:

Hemos establecido y mantenido al día los procedimientos para controlar los documentos y datos relacionados con el Sistema de Gestión de la Calidad y otros sistemas.

Para la aprobación, emisión y cancelación de documentos, se deberá seguir lo marcado en el procedimiento para desarrollar documentos; y para el control y distribución de los mismos, se deberá seguir el procedimiento para el control de documentos.

El control también asegura:

- a) Que los documentos estén disponibles y actualizados en los lugares donde se está cumpliendo con el programa de Gestión de la Calidad, ya sea de forma electrónica o documental.
- b) Que todos los documentos son legibles y fácilmente identificables.
- c) Que los documentos que han quedado obsoletos se retiran inmediatamente del proceso y son destruidos los originales y las copias, guardando evidencia en el historial de cambios de cada documento.
- d) Sólo se conservan los originales en archivo.
- e) Que las modificaciones en los documentos serán revisadas y aprobadas por las personas que promueven el cambio, y deben ser autorizados por la o el responsable del área que lo emite, según el procedimiento para desarrollar documentos.
- f) Que nuestra documentación está siempre actualizada, para lo cual se establece como obligado la revisión bi-anual de todos los documentos del sistema.
- g) Que se identifican y controlan los documentos de origen externo.

El sistema documental de la ASEJ es híbrido, con esto queremos decir que el sistema opera tanto de forma electrónica como de forma documental. En los lugares donde el personal tiene acceso a la intranet, el acceso a la documentación es por vía electrónica; y cuando el personal no cuenta con acceso a la red, el área responsable del control de documentos extiende una copia controlada para su utilización, manteniendo registro de lo anterior, previa solicitud de la misma.





### MGC 4.3. - CONTROL DE REGISTROS:

Los registros de Calidad son para nosotros una evidencia de la conformidad con los requisitos por lo que:

- a) Los registros de Calidad deben ser mantenidos durante el tiempo requerido para cada caso, quedando determinado su tiempo de retención en el procedimiento de control de registros.
- b) Todos los registros de Calidad deben ser legibles y fácilmente localizables, almacenados en lugares que los protejan del deterioro y el extravío.
- c) Se han establecido controles para la recuperación y disposición de los registros.
- d) Los registros de calidad pueden estar en medio escrito y en algunos casos en medio electrónicos.





## **MGC 5. - RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN:**

### **MGC 5.1. - COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN:**

La o el Auditor Superior mantiene un compromiso con el desarrollo de la institución, manteniendo y mejorando constantemente el Sistema de Gestión de la Calidad. Este compromiso se hace patente en la ASEJ mediante las siguientes actividades:

- a) Comunicando a toda la organización la importancia de satisfacer tanto los requisitos del cliente como los legales y reglamentarios mediante el procedimiento de comunicación.
- b) Estableciendo la Política de Calidad (definiéndola de forma integral) y difundiéndola a través de:
  - ⇒ Procedimiento de inducción.
  - ⇒ Cada responsable de área tiene la obligación de difundirla en su área.
  - ⇒ En cada dirección se ubica una copia de la política en un cuadro.
  - ⇒ Red interna de la ASEJ (INTRANET).
- c) Asegurando que se establezcan los objetivos de Calidad.
- d) Llevando a cabo las revisiones por la o el Auditor Superior mediante el procedimiento revisión de direcciones.
- e) Asegurando que se cuentan con los recursos suficientes y necesarios.
- f) Conservando evidencias de lo anterior.

### **MGC 5.2. - ENFOQUE AL CLIENTE:**

La o el Auditor Superior, apoyándose en el equipo Directivo, se asegura que las necesidades y expectativas de nuestros clientes han sido convertidas en requisitos y que son cumplidas cabalmente logrando la satisfacción del cliente, cuidando siempre de no transgredir las obligaciones legales; para lo cual se cuenta con los procedimientos revisión de direcciones y medición de la percepción del cliente.







### MGC 5.3. - POLÍTICA DE CALIDAD:

La o el Auditor Superior define y difunde la Política de Calidad (hoy política Integral), la cual es la guía básica del Sistema de Gestión de la Calidad. Esta política se adecua y revisa cada vez que se requiere, y de ella se desprenden los objetivos de calidad y se definen otros elementos guía para la organización, tales como la misión, visión y los valores. Todo lo anterior, forma parte de la política integral de la institución, en la cual se concentran todos los sistemas.

#### 5.3.1 POLÍTICA INTEGRAL:

***“Trabajar coordinadamente con eficiencia, eficacia y efectividad en nuestro hacer cotidiano, cumpliendo las obligaciones de ley y asumiendo el compromiso de mejorar continuamente.”***

***“Asumir el compromiso de respetar los derechos humanos, de promover y gestionar la igualdad de oportunidades, la no discriminación y la prevención de cualquier tipo de hostigamiento entre mujeres y hombres y promover un clima laboral que favorezca la calidad de vida de todos(as) los(as) colaboradores(as).”***

***“Manifestamos que en la contratación y desarrollo del personal, se otorgarán las mismas oportunidades y se dará preferencia a las personas que se encuentren en situación de vulnerabilidad y que cumplan con los requisitos previstos por la ley”***

***“Manifestamos el respeto a los reglamentos y leyes nacionales e internacionales y los lineamientos de las normas optativas y asumimos el propósito de mejorar el trabajo de nuestro personal, nuestra interacción con la sociedad, la responsabilidad con el medio ambiente, extendiendo este compromiso a nuestros proveedores.”***

#### 5.3.2 NUESTRA MISIÓN:

**Revisar objetiva e imparcialmente la correcta aplicación de los recursos públicos.**

#### 5.3.3 NUESTRA VISIÓN:

**Fortalecer la confianza de la sociedad en el proceso de auditoría de los recursos públicos.**





#### 5.3.4 NUESTROS VALORES

- ✓ **HONESTIDAD**  
Actuar siempre con base en la verdad y en la auténtica justicia, observando un comportamiento probo, recto y honrado.
- ✓ **IMPARCIALIDAD**  
Otorgar un trato justo y equitativo, sin favorecer indebidamente a alguna de las personas con quienes se tenga contacto durante el desempeño de sus funciones, tanto en lo profesional como en lo personal.
- ✓ **INDEPENDENCIA**  
Actuar desde la perspectiva del derecho, fundando sus resoluciones en los elementos objetivos de los asuntos y no a partir de presiones o intereses extraños a aquél.
- ✓ **LEGALIDAD**  
Actuar únicamente en base a las facultades y atribuciones previstas por las diversas leyes aplicables, evitando las conductas arbitrarias e injustas.
- ✓ **PROFESIONALISMO**  
Actuar con la máxima competencia y diligencia, empleando el mayor esfuerzo para lograr un buen desempeño, a través de un actuar ordenado, de calidad y respetuoso; debiendo cumplir con todas sus obligaciones inherentes al cargo correspondiente, apeándose en todo momento a la normativa vigente.
- ✓ **OBJETIVIDAD**  
Proceder con toda honestidad, imparcialidad y buen juicio en el ejercicio de sus funciones, guiándose por las razones que el derecho le suministra y no por las que se deriven de su modo personal de pensar o sentir.
- ✓ **CONFIDENCIALIDAD**  
Guardar estricta reserva de la información que obtengan en la realización de sus actividades.
- ✓ **CONFIABILIDAD**  
Ejercer los actos y procedimientos propios de la función, sustentándolos en criterios técnicos y jurídicos que respondan al objeto pretendido por la ASEJ y que sus resultados se soporten en evidencias suficientes y pertinentes, a efecto de generar certeza.
- ✓ **EFICIENCIA, EFICACIA Y EFECTIVIDAD**  
EFICIENCIA: medición de los esfuerzos que se requieren para alcanzar los objetivos, a través de elementos como costo, tiempo, uso adecuado de factores materiales y humanos, así como cumplir con la calidad propuesta.





**EFICACIA:** mide los resultados alcanzados en función de los objetivos que se han propuesto, presuponiendo que esos objetivos se mantienen alineados con la visión de la institución.

**EFECTIVIDAD:** equilibrio entre la producción de los resultados deseados y la capacidad de producción.

✓ **TRANSPARENCIA**

Respetar las estipulaciones y restricciones que imponga la ley, respecto a la información pública.

✓ **LEALTAD**

Actuar con honor y gratitud a la institución, respondiendo así a la confianza que la misma deposita en las y los servidores públicos.

✓ **RESPONSABILIDAD**

Reconocer el alcance de nuestras capacidades, acciones y sus consecuencias, así como responder por ellas.

✓ **EQUIDAD**

Promover y respetar la igualdad de oportunidades, la inclusión, la no discriminación y la prevención de cualquier tipo de hostigamiento entre hombres y mujeres.

## MGC 5.4. - PLANIFICACIÓN:

### MGC 5.4.1. - OBJETIVOS DE LA CALIDAD:

La Alta Dirección se asegura que los objetivos de la Calidad:

- ⇒ Se establezcan para todas las funciones y niveles relevantes dentro de la organización.
- ⇒ Determinen los indicadores de cumplimiento.
- ⇒ Incluyan el compromiso de la mejora continua.
- ⇒ Consideren necesario incluir aquellos enfocados a satisfacer los requisitos de los clientes y servicios.

Con esta información en mente, se definieron los siguientes objetivos específicos:

- A. Mejorar la percepción de la sociedad en la institución, mediante el aseguramiento de la calidad en el trabajo de ésta.
- B. Profesionalizar la labor de auditoría mediante la actualización, capacitación y evaluación continua de las o los servidores públicos.





- C. Fortalecer los servicios que ofrece la Auditoría Superior, mediante la capacitación continua de las entidades auditables.

### **MGC 5.4.2. - PLANIFICACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD:**

La función principal del grupo directivo integrado por la o el Auditor Superior, por las o los Auditores Especiales y por las o los Directores de cada área, es asegurar que los recursos sean asignados adecuadamente y en el momento preciso, con el fin de garantizar el adecuado funcionamiento del programa establecido. Esta planeación incluye:

- Los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad.
- Los recursos necesarios para la implantación, mantenimiento y mejora continua del Sistema de Gestión de la Calidad.

Esta planificación asegura que los cambios son llevados a cabo de manera controlada y ordenada y se mantiene a través del procedimiento de revisión de direcciones.

### **MGC 5.5. - RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN:**

#### **MGC 5.5.1. - RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD:**

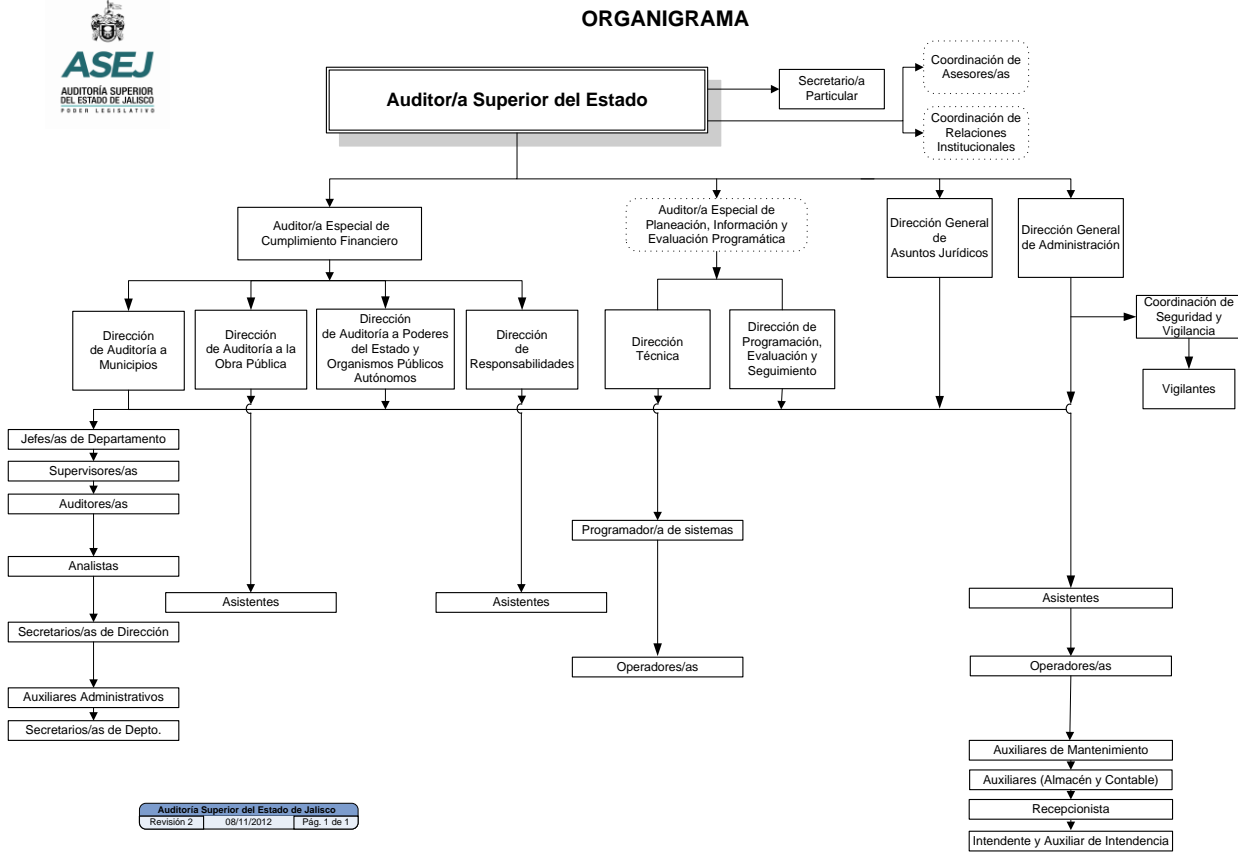
La o el Auditor Superior se asegura que las responsabilidades y autoridades estén bien definidas, comunicadas e interrelacionadas dentro de la organización, para ello ha descrito sus responsabilidades y atribuciones en cada uno de los puestos.

Dicha información se da a conocer a cada colaborador(a) al momento de ingresar y tener su inducción. El Departamento de Recursos Humanos es el encargado de llevar a cabo esta difusión.





## 5.5.1 Organigrama de la Auditoría Superior del Estado de Jalisco.



## MGC 5.5.2. - REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN:

La o el representante de la dirección para el Sistema de Gestión de la Calidad es la o el responsable de la Dirección de Programación, Evaluación y Seguimiento, y se le han asignado las siguientes responsabilidades:

- Asegurar que todo el personal de la institución reciba entrenamiento adecuado y suficiente para realizar todas sus actividades de manera correcta.
- Establecer políticas, procedimientos e instrucciones de trabajo específicas del Sistema de Gestión de la Calidad, para cumplir con los requisitos contractuales, legales y normativos, de acuerdo al procedimiento para desarrollar documentos.
- Proveer consultoría y guía funcional en la preparación de los planes de calidad y/o procedimientos.





- Reportar periódicamente los avances del programa de calidad a la o al Auditor Superior, a las o los Auditores Especiales y a las o los directores.
- Establecer, implementar y mantener procedimientos para asegurar que el Sistema de Gestión de la Calidad opere mediante los procedimientos de auditoría interna y para implantar acciones correctivas.
- Es el contacto entre las diversas entidades externas e internas para toda operación del Sistema de Gestión de la Calidad.

### **MGC 5.5.3. - COMUNICACIÓN INTERNA:**

La Alta Dirección conjuntamente con el cuerpo directivo establece los sistemas adecuados y funcionales que garantizan una adecuada comunicación dentro de nuestra institución. Todo esto ha quedado plasmado en el procedimiento de comunicación.

### **MGC 5.6. - REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN:**

La Alta Dirección revisa el avance del Sistema de Gestión de la Calidad conforme a su planeación, siendo preferentemente después de obtener los resultados de una auditoría interna o externa, con el fin de contar con información reciente del funcionamiento del sistema.

En esta evaluación se incluyen las oportunidades de mejora y la necesidad de efectuar cambios en el sistema incluyendo la política integral y los objetivos de calidad.

En el procedimiento de revisión de direcciones se establecen los lineamientos que se deberán seguir al respecto.





## **MGC 6. - GESTIÓN DE RECURSOS:**

### **MGC 6.1. - PROVISIÓN DE RECURSOS:**

Regularmente, y derivado de las reuniones de la Alta Dirección, se logra determinar las necesidades de las diversas áreas, con lo cual se provee oportunamente de los recursos necesarios para la ejecución de sus actividades en los procesos de Gestión de la Calidad y lograr así la satisfacción del cliente.

### **MGC 6.2. - RECURSOS HUMANOS:**

#### **MGC 6.2.1. – GENERALIDADES:**

Para la ASEJ, el personal con responsabilidades definidas en el Sistema de Gestión de la Calidad, es competente en base a su educación, formación, habilidades, prácticas y experiencia, que son necesarias para la ejecución de sus actividades.

#### **MGC 6.2.2. – COMPETENCIA, FORMACIÓN Y TOMA DE CONCIENCIA:**

Con el fin de mantener la competencia del personal realizamos las siguientes actividades:

- Identificamos las necesidades de competencia del personal que ejecuta actividades que afectan la calidad.
- Proporcionamos entrenamiento para cubrir esas necesidades.
- Evaluamos la efectividad del entrenamiento provisto.
- Así mismo, a través del departamento de Recursos Humanos, de las o los Auditores Especiales y de las o los Directores de área, nos aseguramos que nuestros empleados(as) estén concientes de la pertenencia e importancia de sus actividades y cómo ellas contribuyen al logro de los objetivos de calidad.

En la Dirección Técnica, específicamente en el Departamento de Profesionalización en la Fiscalización Superior, se conservan las evidencias y registros correspondientes de la educación, formación, calificación y experiencia del personal a través del procedimiento de capacitación, enviando información al Departamento de Recursos Humanos.





### **MGC 6.3. – INFRAESTRUCTURA:**

Identificamos, proveemos y mantenemos las instalaciones de la ASEJ que se requieren para lograr la conformidad de nuestros productos y servicios, incluyendo espacio de trabajo e instalaciones asociadas, el equipo, maquinaria y herramientas, así como el hardware y software y los servicios de transporte necesarios para la manejo de nuestro personal. Todo esto a través de los procedimientos: para la solicitud de vehículos oficiales, para atender y controlar las solicitudes de material de oficina y limpieza de la ASEJ, para llevar el control del inventario del mobiliario y equipo, para las compras varias y para el mantenimiento técnico de la ASEJ.

### **MGC 6.4 AMBIENTE DE TRABAJO:**

En nuestra dependencia logramos identificar y administrar los factores humanos y físicos del ambiente de trabajo, necesarios para lograr la conformidad de nuestros servicios.

Dicho ambiente de trabajo se verifica a través de encuestas de clima laboral, que permiten identificar áreas de oportunidad.







## **MGC 7. - REALIZACIÓN DEL PRODUCTO:**

### **MGC 7.1. - PLANIFICACIÓN EN LA REALIZACIÓN DEL PRODUCTO:**

Para la realización de nuestros servicios contamos con un plan de actividades (Programa Operativo Anual) que permite la planeación de nuestros procesos y es consistente con los demás requisitos del Sistema de Gestión de la Calidad de la organización. Dicha planeación se realiza basándose en los objetivos de Calidad y con los requisitos de nuestros servicios.

En cada etapa se definen los controles y registros necesarios. Cada Dirección establece procedimientos para ello: para la planeación y programación de visitas e inspecciones para las auditorías en los Municipios del Estado, en la Dirección de Auditoría a Municipios; de preparación y de revisión a fraccionamientos, en la Dirección de Auditoría a la Obra Pública; y en la Dirección de Auditoría a Poderes del Estado y Organismos Públicos Autónomos, se establecieron el de trabajos previos de la auditoría y para la planeación de la auditoría.

### **MGC 7.2. - PROCESOS RELACIONADOS CON EL CLIENTE:**

#### **MGC 7.2.1.- DETERMINACIÓN DE LOS REQUISITOS RELACIONADOS CON EL PRODUCTO:**

La Normatividad Legal es la que determina los requisitos de los clientes, estos requisitos son:

- Los requisitos especificados para el servicio al cliente, incluyendo los requisitos especiales y los posteriores a la misma.
- Requisitos no especificados pero necesarios para el uso especificado o intencionado del producto.
- Son especificados en la ley todos los requisitos legales y reglamentarios que se deriven del servicio.

#### **MGC 7.2.2. - REVISIÓN DE LOS REQUISITOS RELACIONADOS CON EL PRODUCTO:**

A través de la o del Auditor Superior, los requisitos relacionados con el servicio son revisados antes de comprometernos con el cliente a proveerle algún servicio y para asegurarnos que:

- Se han definido los requisitos del servicio.
- Cuando no exista una solicitud escrita de los requisitos del cliente se deberá confirmar antes de su aceptación.





- Se resuelven las diferencias encontradas entre los requisitos establecidos en el pedido que se tenga y los confirmados.
- Cualquier requisito adicional deberá ser analizado por la Alta Dirección antes de su aceptación.

Se registra y conservan los resultados de las revisiones al servicio pedido, con los requisitos confirmados, así como las actualizaciones posteriores.

En caso de cambio de requisitos del servicio nos aseguramos que la documentación correspondiente se actualiza también, y que se informa al personal que deba estar enterado.

### **MGC 7.2.3. - COMUNICACIÓN CON EL CLIENTE:**

La Dirección General de Administración, a través de la oficialía de partes, es la encargada de recibir la información y tener contacto inicial con el cliente. El personal que tiene contacto con los clientes es el responsable de mantener una comunicación continua con ellos con el fin de:

- Proporcionar la información del servicio.
- Atender a preguntas, manejo de la información o modificaciones.

El seguimiento a las quejas y sugerencias de los clientes se da en las áreas involucradas.

### **MGC 7.3. – DISEÑO Y DESARROLLO:**

En la ASEJ no contamos con un sistema de producción, ya que nuestra actividad está normada por ley y basada en el servicio de verificación de las cuentas públicas a nuestros clientes, por tal razón no contamos con un área de diseño y excluimos este punto de la normativa de nuestro sistema.

### **MGC 7.4. – COMPRAS:**

#### **MGC 7.4.1. - PROCESO DE COMPRAS:**

La Dirección General de Administración, a través del área de compras, controla el proceso de adquisiciones de tal manera que asegura que las compras realizadas cumplen con los requisitos de calidad específicos.

Es responsabilidad de la o el encargado de compras asegurar que todos los materiales, productos o servicios, cumplan constantemente con los estándares de calidad previstos en nuestra política de compras.





Los proveedores son evaluados en su capacidad para asegurar que cumplan con los requerimientos de calidad, equidad y responsabilidad social, considerando el servicio, precio, tiempo de entrega y la asistencia técnica, como indicadores con los cuales se mide su desempeño. Para ello se cuenta con políticas y criterios para la evaluación de proveedores y se mantiene registro de ello.

Estos indicadores son monitoreados por la o el encargado de compras, considerando el historial de cada uno de los proveedores para garantizar que los productos o servicios que ofrecen sean confiables.

La o el encargado de compras tiene la responsabilidad de tener proveedores que cumplan con los requisitos mencionados, así como de mantener el padrón general de proveedores aprobados y confiables que cumplan previamente con los requisitos del Sistema de Gestión de la Calidad de la Institución.

La selección, evaluación y reevaluación es realizada de acuerdo con la normatividad designada para ello y con los criterios definidos. El historial de desempeño es utilizado para evaluar a los proveedores y decidir la calificación o descalificación de los mismos.

Los criterios para la evaluación y reevaluación de proveedores son:

- ✓ Nivel de calidad
- ✓ Nivel de servicio
- ✓ Nivel de precios
- ✓ Nivel de asistencia técnica
- ✓ Asistencia en el servicio

Todo esto queda descrito en el procedimiento para la evaluación de proveedores.

## **MGC 7.4.2. - INFORMACIÓN DE LAS COMPRAS:**

En las órdenes de compra se incluyen la información y detalle del producto que se va adquirir, como: requisitos para la aceptación o calificación del producto, procedimientos, equipos y personal, cuando así se requiere, o bien, requisitos del sistema de gestión de la calidad.

Antes de emitir las órdenes de compra, la o el encargado de compras se asegura que los requisitos especificados en dichas órdenes sean correctos.





### **MGC 7.4.3. - VERIFICACIÓN DE LOS PRODUCTOS COMPRADOS:**

El área de almacén realiza las actividades relevantes de inspección de los productos adquiridos, para asegurarse que tales productos cumplen con los requisitos de compra especificados.

En caso de que un cliente de nuestra organización, o bien, nosotros deseemos realizar actividades de verificación en las instalaciones de algún proveedor, especificamos en la información de compra las disposiciones o acuerdos de verificación y el método de liberación del producto.

### **MGC 7.5. - PRODUCCIÓN Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO:**

#### **MGC 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 de mantenimiento y la prestación del servicio, la organización ha desarrollado una serie de procedimientos que aseguran que éste sea llevado a cabo de acuerdo a lo planeado.

A fin de garantizar que las características de los servicios, instrucciones de trabajo, actividades de supervisión, procesos definidos para la elaboración, planeación, colección de evidencias, emisión de pliegos de observaciones y/o recomendaciones, e informes finales de auditoría, sean respetadas, se cuenta con los siguientes procedimientos:

##### DIRECCIÓN DE AUDITORÍA A MUNICIPIOS:

- Procedimiento de revisión a la cuenta pública municipal en trabajos de escritorio o gabinete
- Procedimiento de revisión a la cuenta pública municipal en trabajos de campo
- Procedimiento para la formulación del proyecto de pliego de observaciones y recomendaciones
- Procedimiento para la elaboración del anteproyecto del informe final de auditoría

##### DIRECCION DE AUDITORÍA A LA OBRA PÚBLICA:

Obra Pública:

- Procedimiento para visita de campo o inspección
- Procedimiento de gabinete

Fraccionamientos o acciones urbanísticas:

- Procedimiento para visita de campo o inspección
- Procedimiento de gabinete
- Procedimiento para el proyecto de pliego de observaciones y/o recomendaciones
- Procedimiento para el anteproyecto de informe final de auditoría





## DIRECCION DE AUDITORÍA A LOS PODERES DEL ESTADO Y ORGANISMOS PÚBLICOS AUTÓNOMOS

- Procedimiento para el desahogo de procedimientos de auditoría
- Procedimiento para la formulación de pliegos de observaciones y recomendaciones
- Procedimiento para la elaboración del anteproyecto de informe final de auditoría y anteproyecto de informe del resultado del oficio de las recomendaciones

## DIRECCIÓN DE RESPONSABILIDADES:

- Procedimiento de elaboración del proyecto de informe final de auditoría

## AUDITORA ESPECIAL DE CUMPLIMIENTO FINANCIERO:

- Procedimiento de revisión de pliegos de observaciones y recomendaciones

## **MGC 7.5.2. - VALIDACIÓN DE LOS PROCESOS DE LA PRODUCCIÓN Y DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO:**

En la ASEJ cada Dirección o área cuenta con procedimientos para validar la prestación del servicio con la finalidad de garantizar que los servicios desarrollados cumplan con todos los requisitos de la normatividad, además de ser verificados por la Dirección de Responsabilidades con el procedimiento de elaboración del proyecto de informe final de auditoría.





### **MGC 7.5.3. - IDENTIFICACIÓN Y TRAZABILIDAD:**

De la misma manera, se establece un control y trazabilidad de los procesos que permite controlar las diversas partes del servicio. Para ese fin, los procedimientos mencionados en el punto 7.5.1 cuentan con las guías para llevarla a cabo.

### **MGC 7.5.4. - PROPIEDAD DEL CLIENTE:**

En este requisito nos referimos al control y almacenamiento de aquellos documentos que recibimos y quedan a resguardo en nuestro almacén o en las áreas operativas de la ASEJ. Por ello identificamos, protegemos y cuidamos estos documentos mientras estén bajo el control de nuestra organización y en dado caso de que alguno de estos sufriera daños, se perdiera o no fuera adecuado para su aplicación, se elabora un registro y se da aviso al cliente, según el procedimiento para la recepción y resguardo de las cuentas públicas en el archivo general.

### **MGC 7.5.5. - PRESERVACIÓN DEL PRODUCTO:**

Es nuestra responsabilidad preservar la conformidad del producto y de sus partes constituyentes con los requisitos del cliente durante el procesamiento interno y hasta la entrega al destino previsto, lo cual incluye la identificación, el manejo, el almacenamiento y la protección, según lo establecimos en el procedimiento para la recepción y resguardo de documentación el archivo general.

### **MGC 7.6. - CONTROL DE LOS EQUIPOS DE SEGUIMIENTO Y DE MEDICIÓN:**

La Dirección de Auditoría a la Obra Pública es el área encargada del análisis de la obra pública; para tal efecto se utilizan cintas métricas para el desarrollo del trabajo, sin embargo éstas no son requeridas para ser calibradas.





## **MGC 8. - MEDICION, ANÁLISIS Y MEJORA:**

### **MGC 8.1. – GENERALIDADES:**

En los procedimientos revisión de direcciones, control de documentos, control de registros, auditoría interna, servicios no conformes para implantar acciones correctivas y correctivas se establecieron los lineamientos para planificar e implementar los procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora necesarios para demostrar la conformidad del producto y aseguramos de la conformidad del Sistema de Gestión de la Calidad, así como para mejorar continuamente la eficiencia del mismo.

Esto comprende la determinación de los métodos aplicables, incluyendo las técnicas estadísticas y el alcance de su utilización.

### **MGC 8.2. - SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN:**

#### **MGC 8.2.1. - SATISFACCIÓN DEL CLIENTE:**

Una parte fundamental de nuestro Sistema de Gestión de la Calidad, es dar el seguimiento de la información sobre la satisfacción del cliente con respecto al cumplimiento de los requisitos de los productos y servicios que le proporcionamos. Por ello hemos establecido el procedimiento para la medición de la percepción del cliente y así obtener y analizar dicha información.

#### **MGC 8.2.2. - AUDITORÍA INTERNA:**

Se ha implantado un procedimiento documentado que contempla las responsabilidades y requisitos para la ejecución de las auditorías internas al Sistema de Gestión de la Calidad, y éste es conforme con las disposiciones planeadas, con los requisitos de la Norma Internacional ISO 9001:2008 y con los requisitos del propio Sistema; y se ha establecido para verificar que dicho sistema está implantado y que es eficaz.

En el procedimiento de auditorías internas se establecieron los lineamientos para la realización de las mismas, desde la planeación de los programas, tomando en consideración el estado y la importancia de los procesos y las áreas a auditar, así como los resultados de auditorías anteriores. En el mismo procedimiento se encuentran definidos los criterios de auditoría, el alcance de la misma, su frecuencia y metodología, así como la transmisión del informe de resultados y la conservación de los registros.





Las o los Auditores Internos han sido seleccionados/as de tal manera que aseguramos que la ejecución de las auditorías se llevan a cabo de manera imparcial y objetiva, evitando siempre la auto auditoría.

Las o los responsables de cada una de las áreas que se estén auditando conocen la importancia de tomar acciones rápidas sin pérdidas de tiempo, para eliminar las no conformidades detectadas y sus causas. Es responsabilidad de éstos y de las o los Auditores Internos realizar las actividades de seguimiento, incluyendo la verificación de las acciones tomadas y el informe de los resultados de la verificación.

### **MGC 8.2.3. - SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE LOS PROCESOS:**

Se han establecido métodos apropiados para el seguimiento de los resultados de los procesos que forman parte del Sistema de Gestión de la Calidad, y cuándo es aplicable su medición. En el procedimiento de revisión de direcciones donde se da seguimiento para demostrar la capacidad de los procesos para alcanzar los resultados planificados.

Cuando no se alcanzan los resultados planificados, se llevan a cabo acciones correctivas según el procedimiento para implantar acciones correctivas, según sea conveniente, para asegurarse de la conformidad del servicio.

### **MGC 8.2.4. - SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DEL PRODUCTO:**

Todo el personal se encarga de medir y hacer el seguimiento de las características del servicio para verificar que se cumplen los requisitos del mismo. Esto se realiza en las etapas de planeación, preparación, ejecución, informe y entrega del resultado al cliente.

Conservamos la evidencia de la conformidad con los criterios de aceptación, por medio de los registros de calidad de los servicios.

### **MGC 8.3. - CONTROL DEL PRODUCTO NO CONFORME:**

El servicio que no sea conforme con los requisitos se identifica y controla para prevenir su uso o entrega no intencional. Los controles, las responsabilidades y autoridades relacionadas con el tratamiento del producto no conforme están definidas en el procedimiento de servicios no conformes.

Los servicios no conformes son tratados de las siguientes maneras:

- a) Corrigiendo el resultado para evitar su entrega al cliente.







En cualquiera de los casos anteriores se mantienen registros conforme lo señala el procedimiento de servicios no conformes, en los cuales se describe la naturaleza de las no conformidades y de cualquier acción tomada posteriormente, incluyendo las concesiones que se hayan obtenido.

Cuando se detecta un servicio no conforme después de la entrega o cuando ha comenzado su uso, tomamos las acciones apropiadas respecto a los defectos, o efectos potenciales, de la no conformidad.

## **MGC 8.4. - ANÁLISIS DE DATOS:**

A través de la Alta Dirección, el cual se conforma por las o los Representantes de cada una de las unidades administrativas de nuestra Institución, determinamos, recopilamos y analizamos los datos apropiados para demostrar la efectividad del Sistema de Gestión de la Calidad y para evaluar dónde puede realizarse la mejora continua y la eficiencia del mismo. Esto incluye los datos generados del resultado del seguimiento y medición y de cualesquiera otras fuentes pertinentes, como las auditorías internas o las revisiones efectuadas por la o el Auditor Superior.

El análisis de datos proporciona información sobre:

- La satisfacción del cliente.
- Las características y tendencias de los procesos y de los servicios, incluyendo las oportunidades.
- Los proveedores.

## **MGC 8.5. – MEJORA:**

### **MGC 8.5.1. - MEJORA CONTINUA:**

En la ASEJ nos hemos propuesto mejorar continuamente la eficiencia del Sistema de Gestión de la Calidad mediante la difusión y el cumplimiento de la política integral (política de calidad), los objetivos de calidad, los resultados de las auditorías y el análisis de datos, las acciones correctivas, las acciones preventivas y la revisión por la o el Auditor Superior.





### **MGC 8.5.2. - ACCIÓN CORRECTIVA:**

A través del Área de Calidad y de todo el personal que formamos la ASEJ tomamos acciones para eliminar la causa de las No Conformidades, mediante las acciones correctivas que se desarrollan a través de las revisiones sistemáticas al proceso y las inspecciones planeadas a la institución. Pensamos que las acciones correctivas deben ser apropiadas a los efectos de las no conformidades encontradas. En los procedimientos de auditoría interna, para implantar acciones correctivas y de revisión de direcciones se describen las actividades de conservación a los registros de las acciones tomadas.

### **MGC 8.5.3. - ACCIÓN PREVENTIVA:**

En la ASEJ tomamos acciones de planificación e información para eliminar las causas de las No Conformidades potenciales mediante el procedimiento para implantar acciones preventivas.

Las acciones preventivas establecen los lineamientos para eliminar las causas de las posibles no conformidades y previenen su ocurrencia, manteniendo correctamente el desempeño de los procesos.





## MGC 9. - ANEXOS:

### DIAGRAMAS DE LOS PRINCIPALES PROCESOS.

Diagrama de interacción de procesos de la ASEJ.

Proceso de mejora continua.

Proceso General de la Auditoría Superior del Estado de Jalisco.

Proceso de la Dirección de Programación, Evaluación y Seguimiento.

Proceso de Gestión de la Calidad.

Proceso del despacho de Auditor/a Especial de Cumplimiento Financiero.

Procesos de la Dirección de Auditoría a Municipios.

Procesos de la Dirección de Auditoría a los Poderes del Estado y Organismos Públicos Autónomos.

Procesos de la Dirección de Obra Pública.

Proceso de la Dirección de Responsabilidades.

Procesos de la Dirección Técnica.

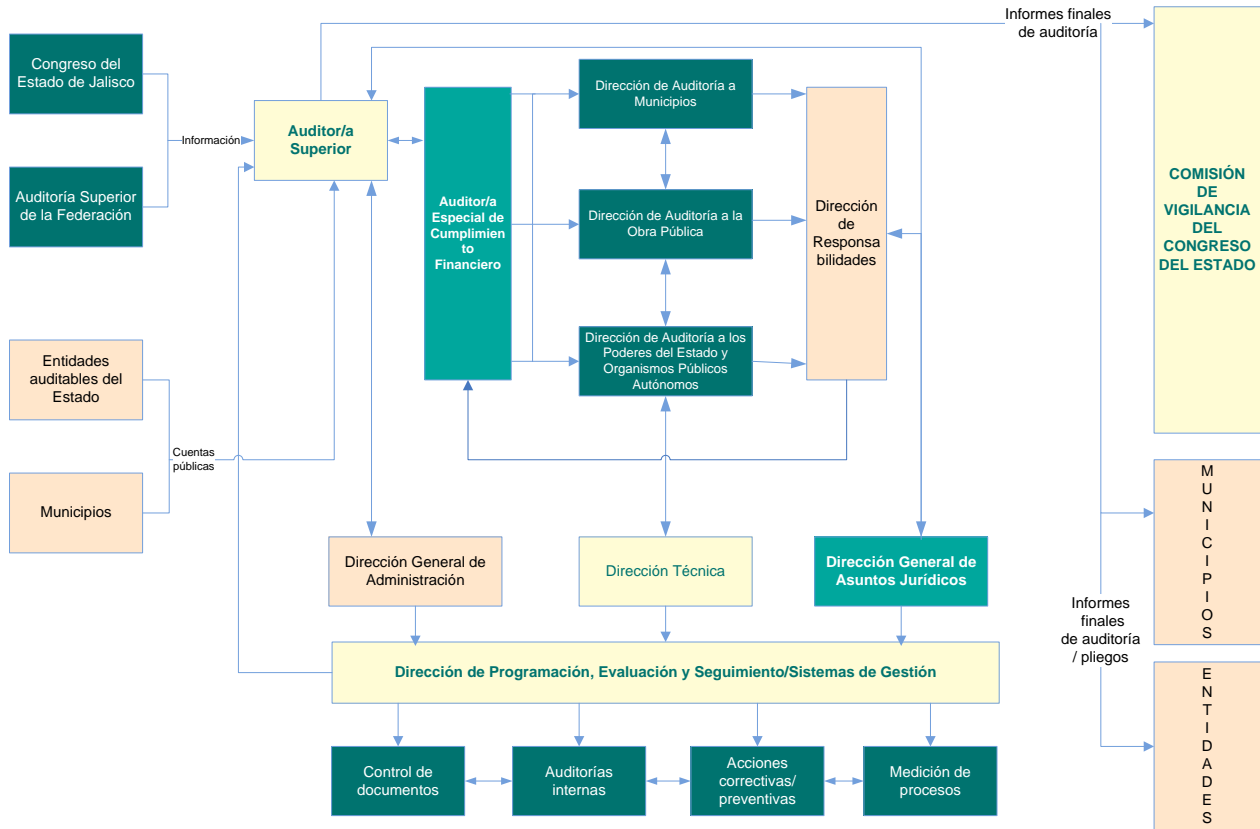
Procesos de la Dirección General de Asuntos Jurídicos.

Procesos de la Dirección General de Administración.



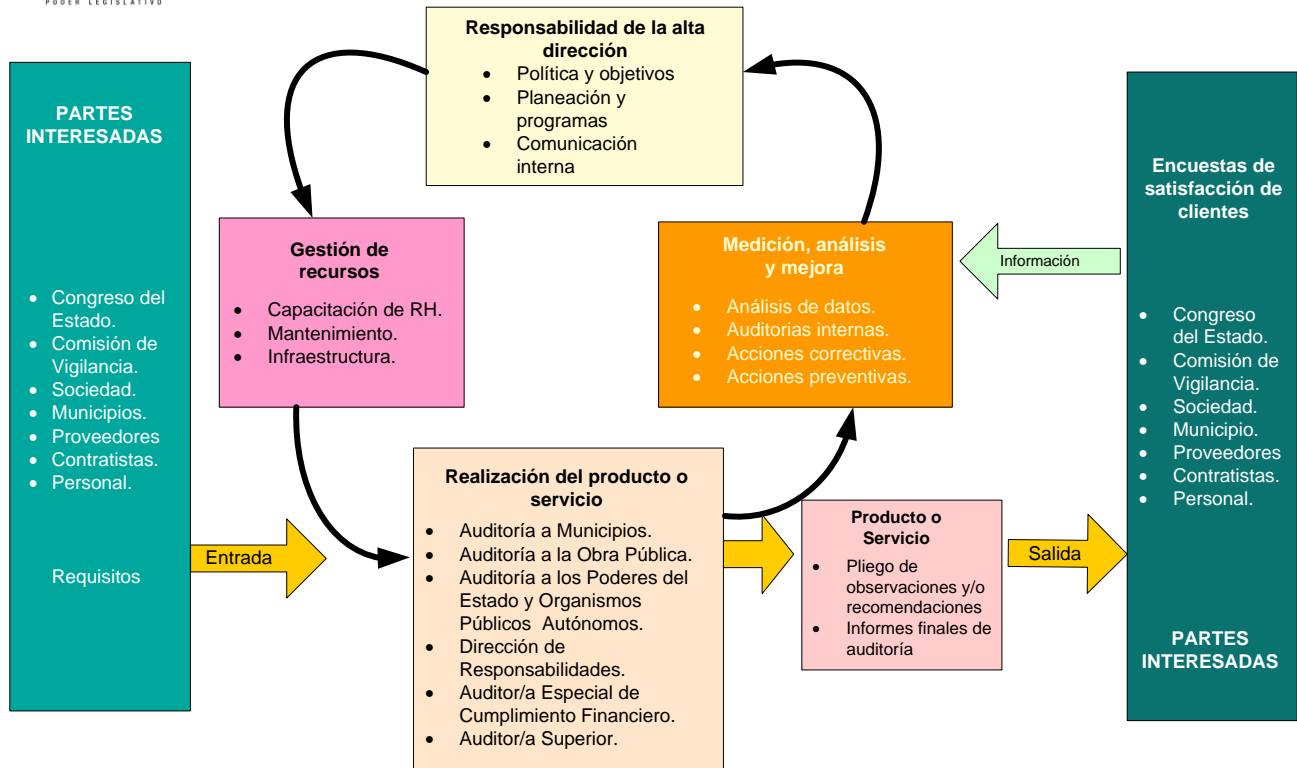


## DIAGRAMA DE INTERACCIÓN DE PROCESOS





## PROCESO DE MEJORA CONTINUA

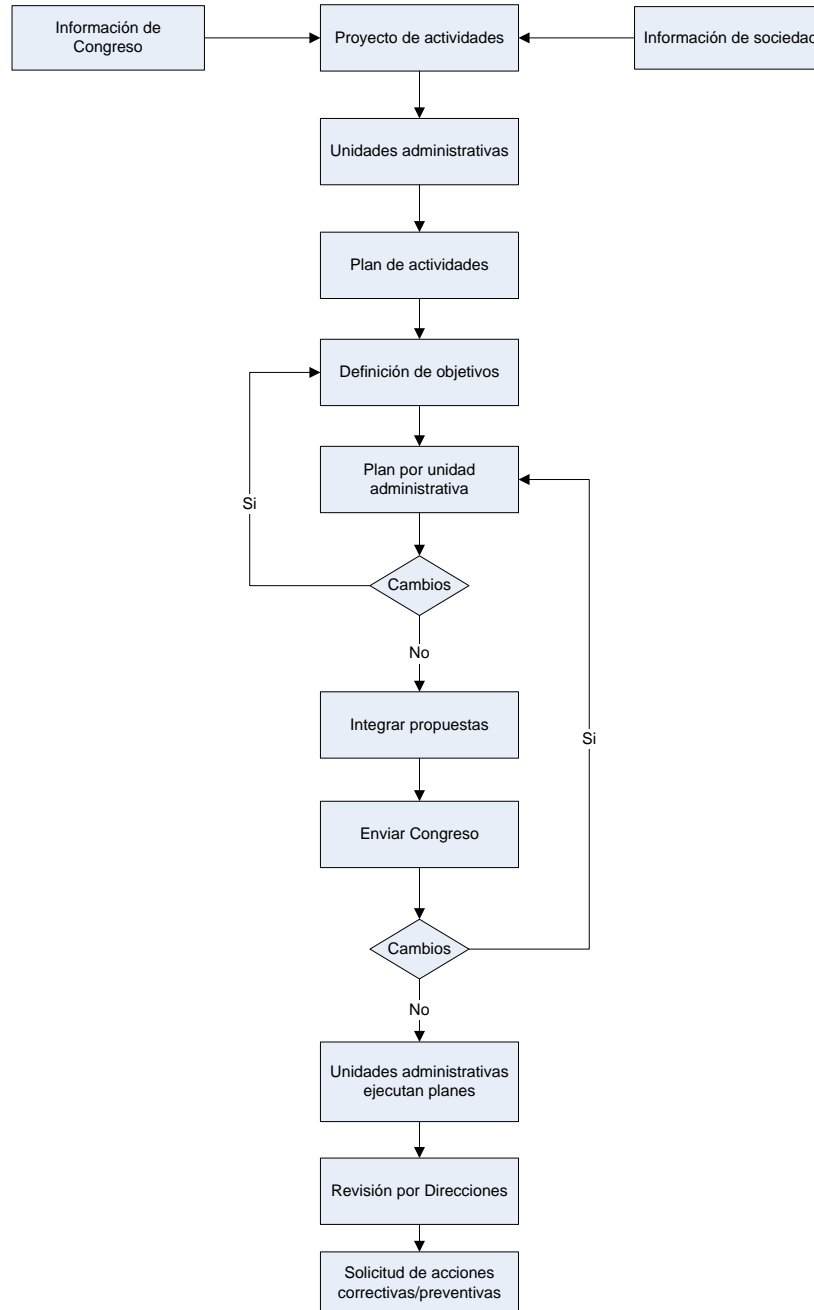




# ASEJ AUDITORÍA SUPERIOR DEL ESTADO DE JALISCO

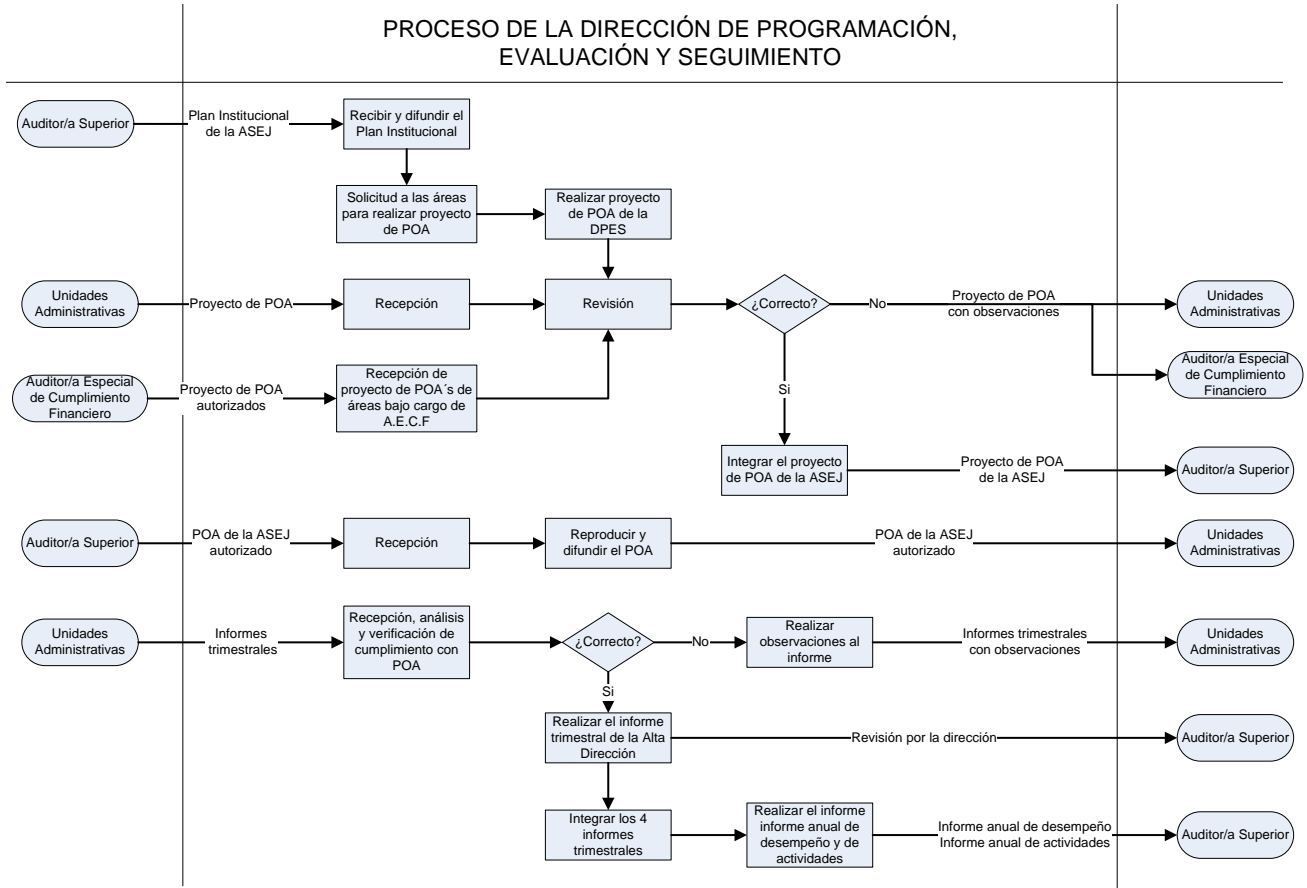
P O D E R L E G I S L A T I V O

## PROCESO GENERAL DE ACTIVIDADES DE LA AUDITORÍA SUPERIOR



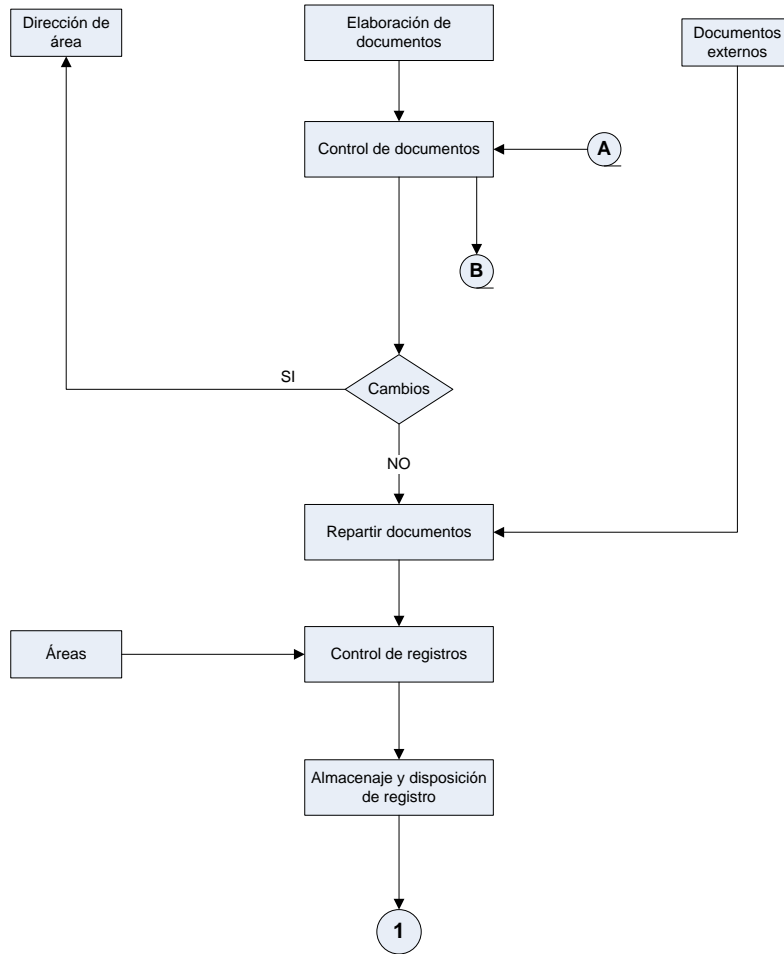


## PROCESO DE LA DIRECCIÓN DE PROGRAMACIÓN, EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO





DIRECCIÓN DE PROGRAMACIÓN, EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO  
PROCESO DE GESTIÓN DE CALIDAD 1/2



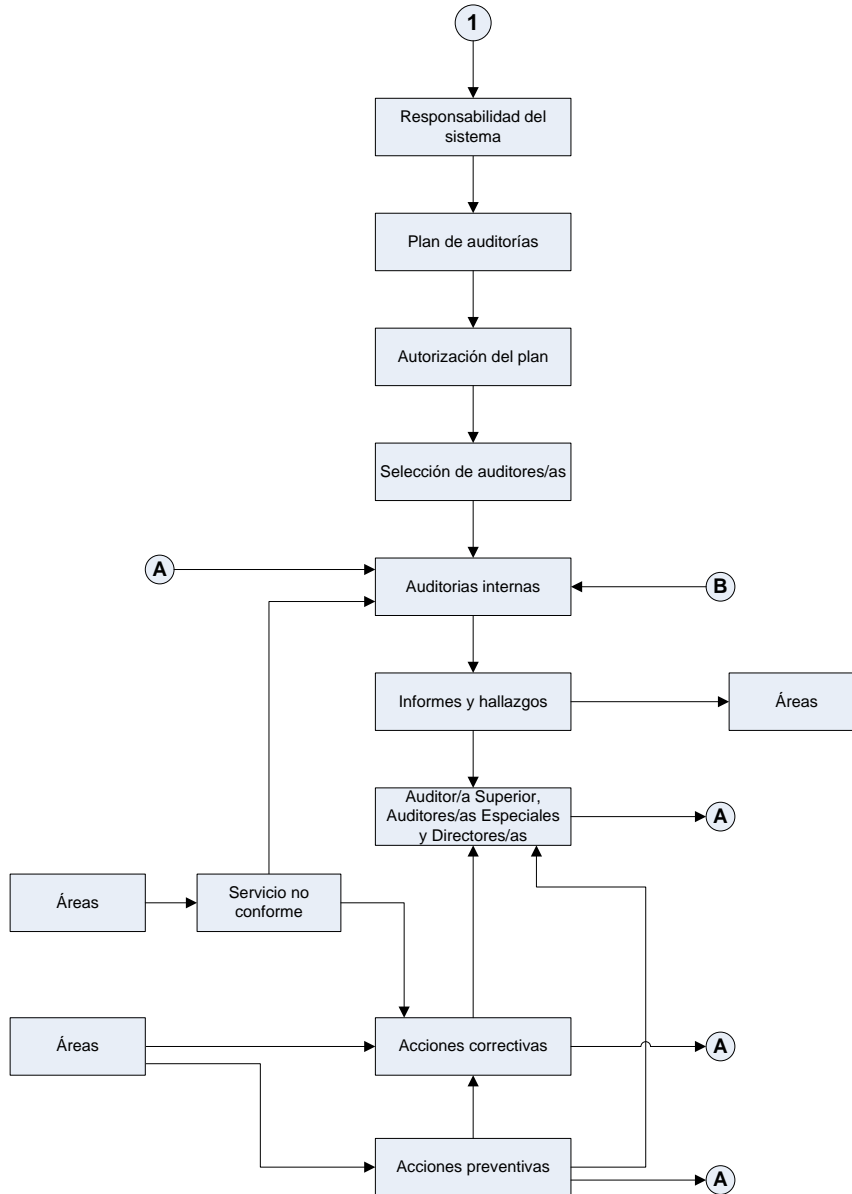




# ASEJ AUDITORÍA SUPERIOR DEL ESTADO DE JALISCO

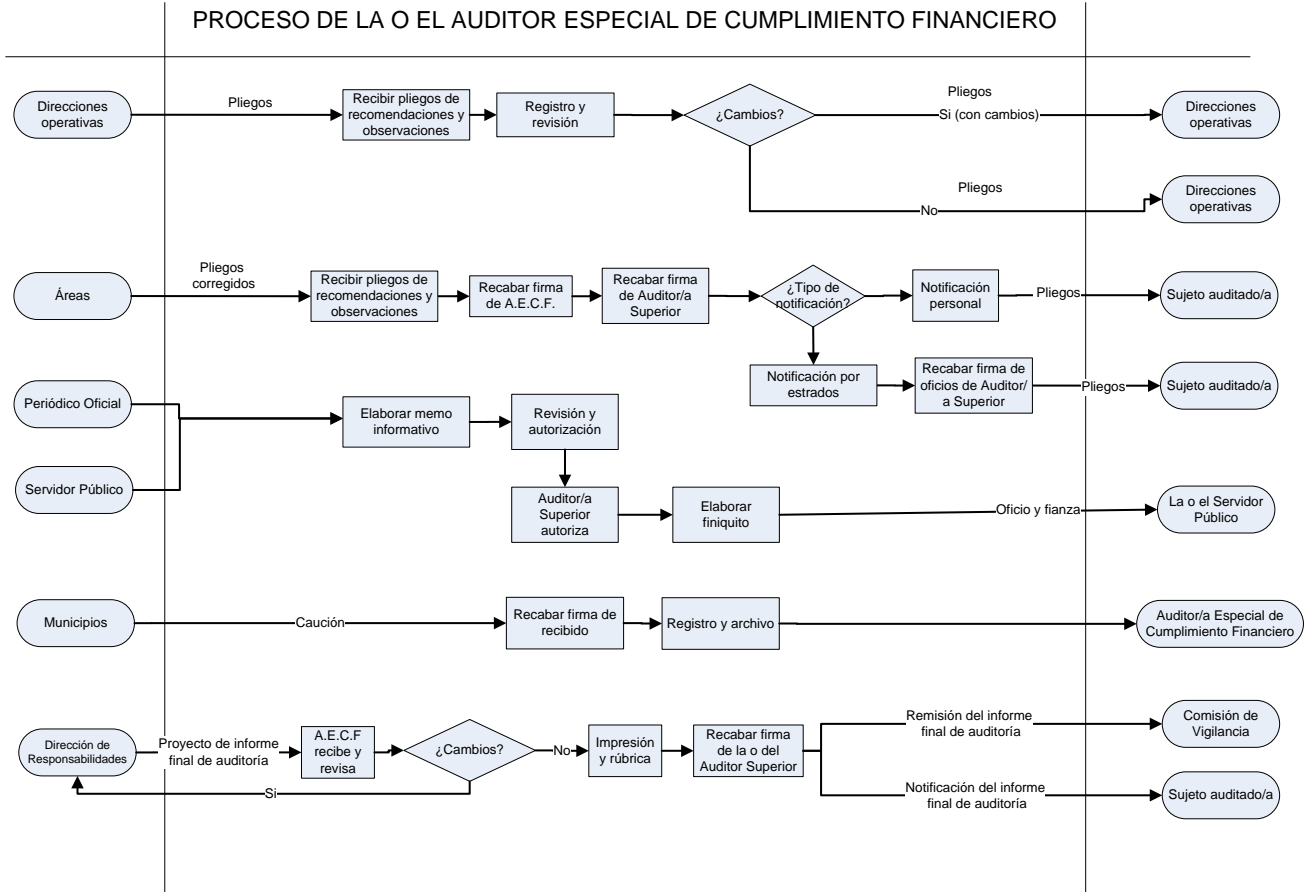
P O D E R L E G I S L A T I V O

## DIRECCIÓN DE PROGRAMACIÓN, EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO PROCESO DE GESTIÓN DE CALIDAD 2/2



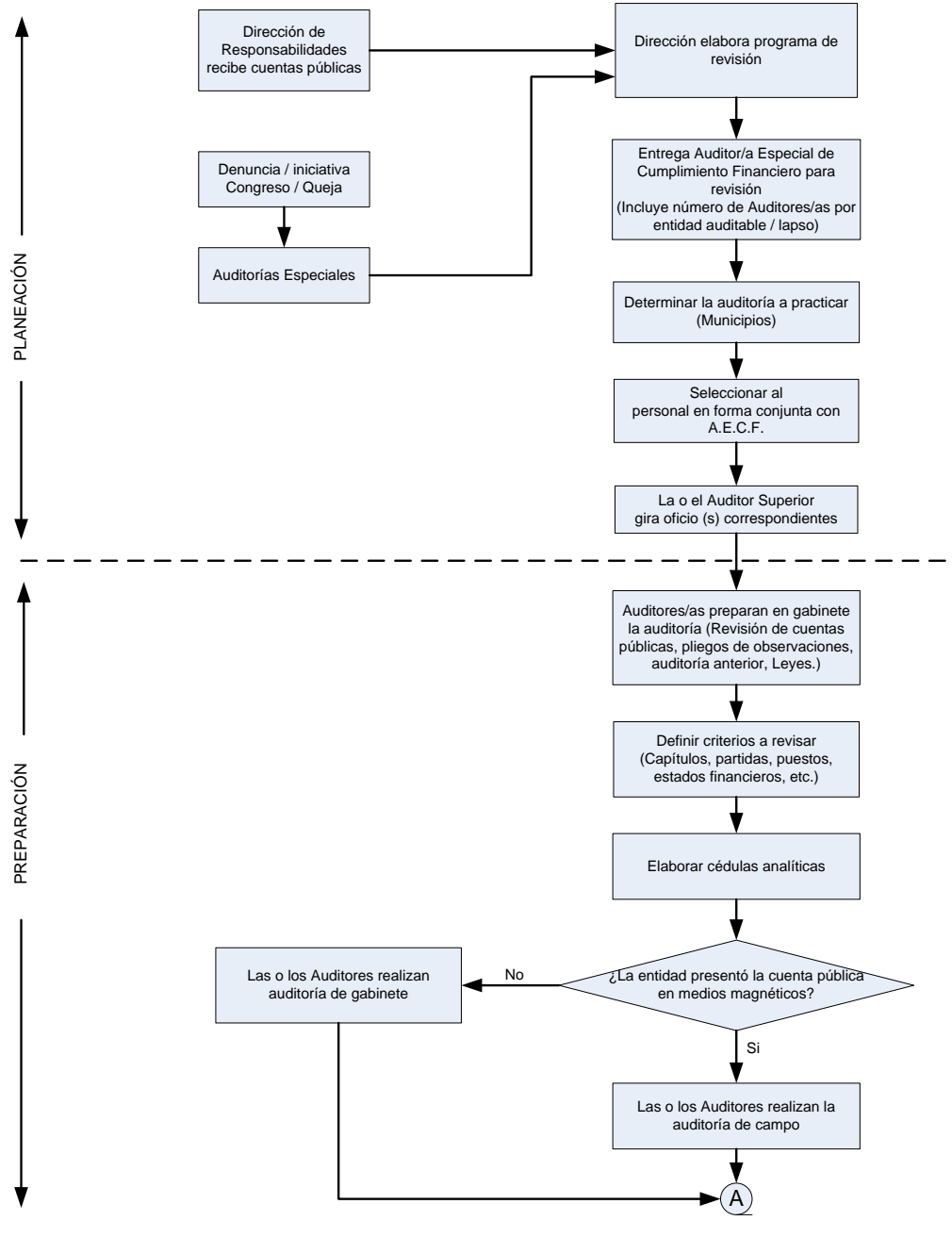


## PROCESO DE LA O EL AUDITOR ESPECIAL DE CUMPLIMIENTO FINANCIERO



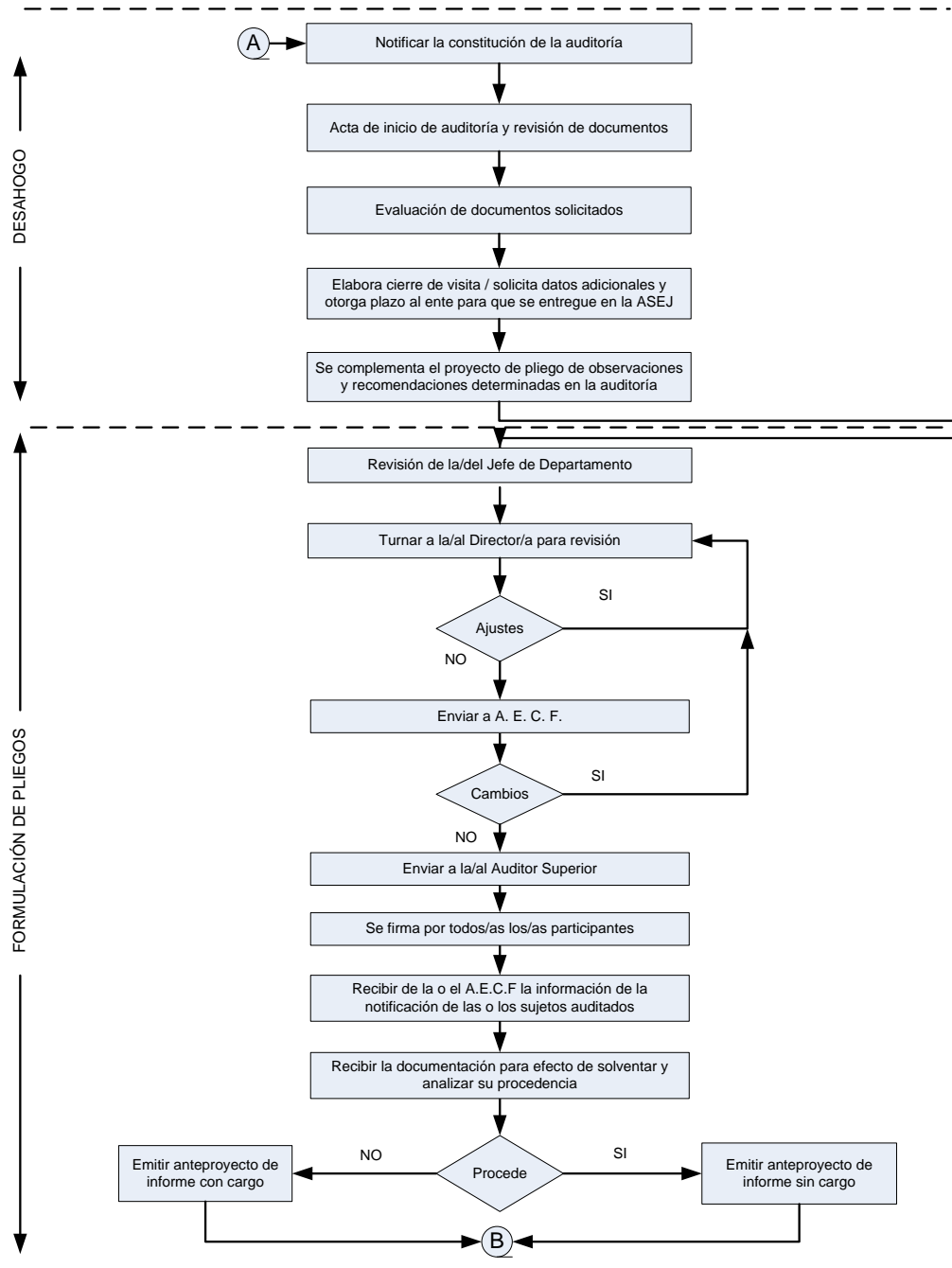


## PROCESO DE LOS DEPARTAMENTOS DE LA DIRECCIÓN DE AUDITORÍA A MUNICIPIOS ZONAS A, B, C, D y E



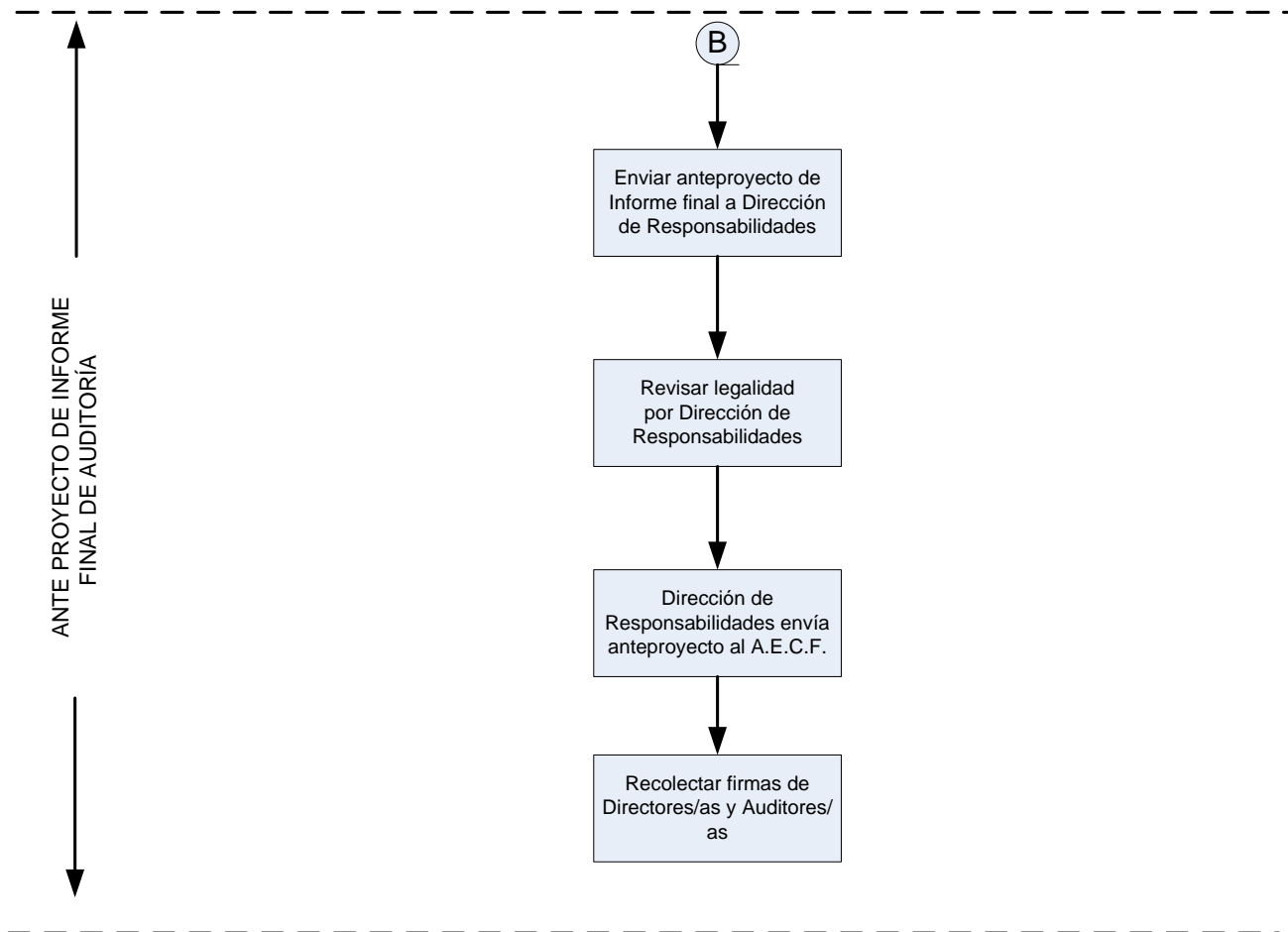


## PROCESO DE LOS DEPARTAMENTOS DE LA DIRECCIÓN DE AUDITORÍA A MUNICIPIOS ZONA A, B, C, D y E



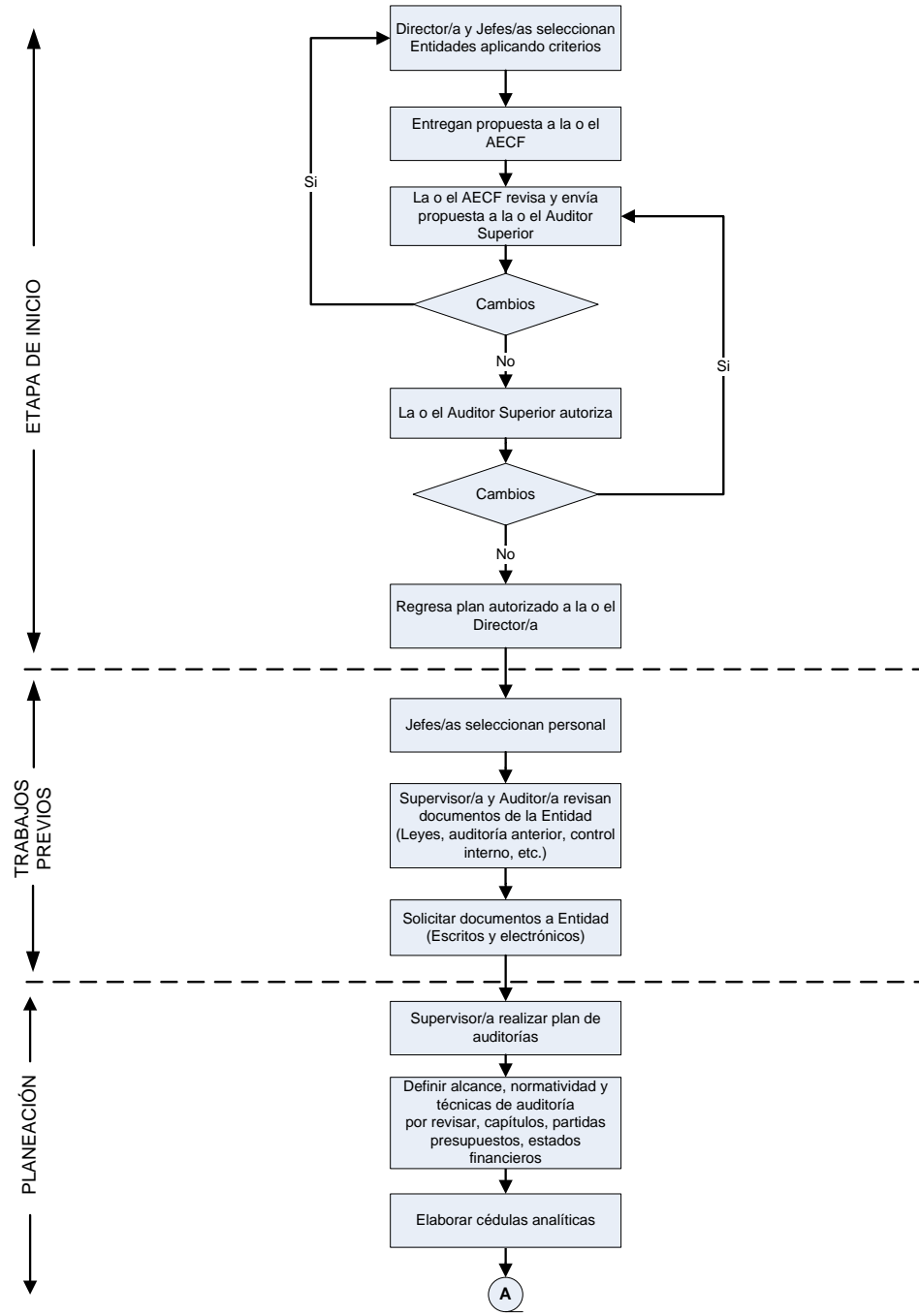


PROCESO DE LOS DEPARTAMENTOS DE LA DIRECCIÓN DE  
AUDITORÍA A MUNICIPIOS ZONAS A, B, C, D y E



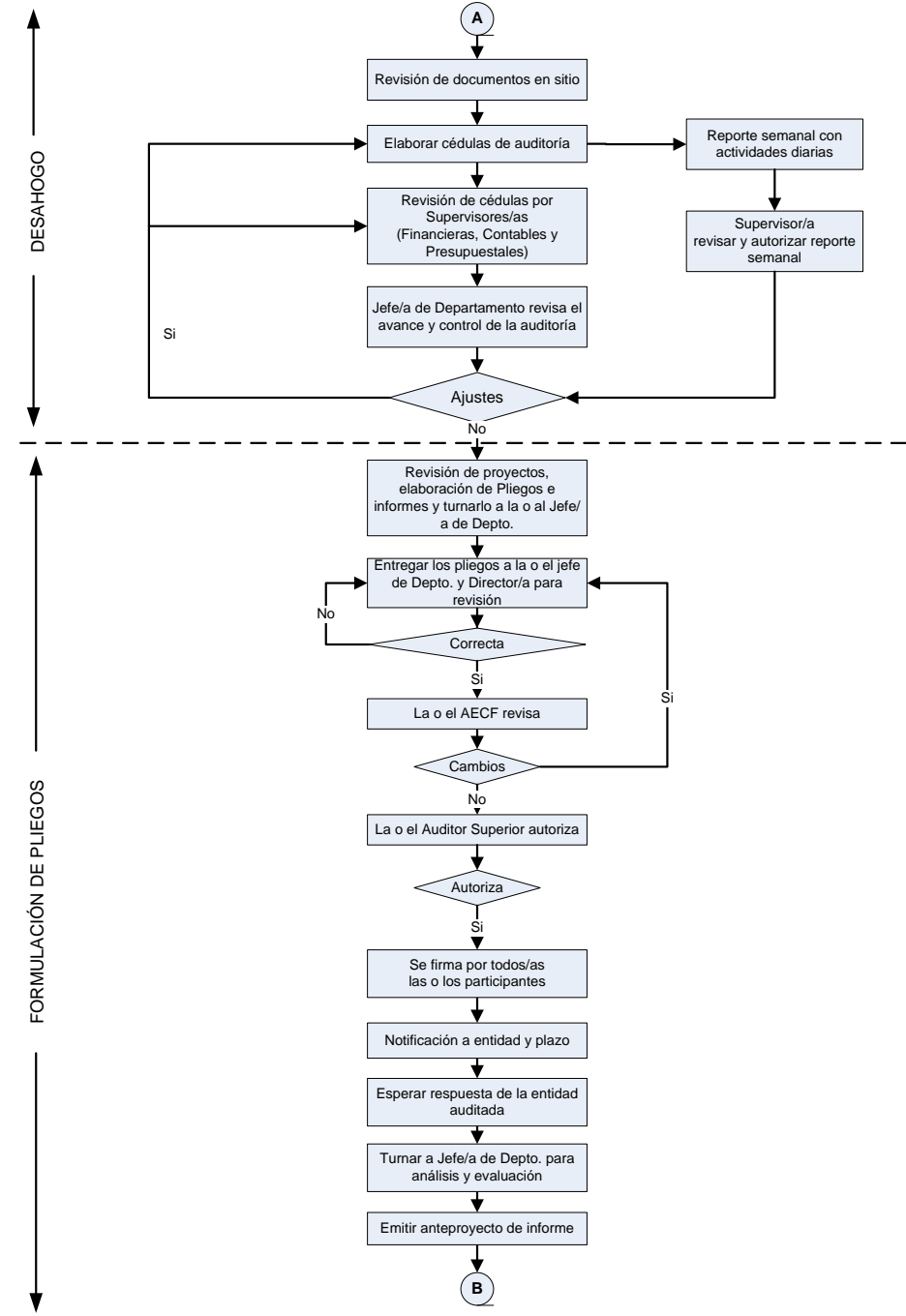


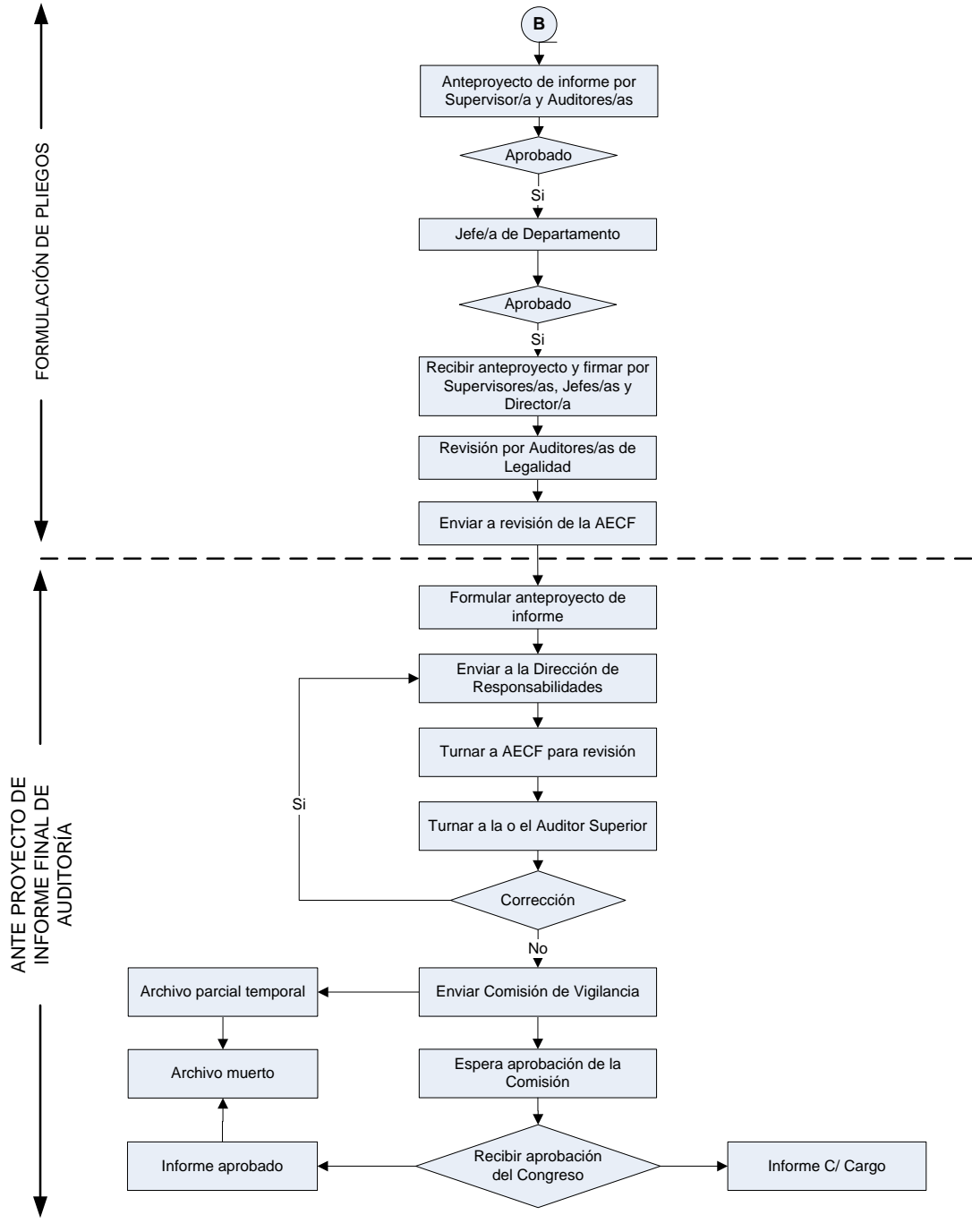
## PROCESO DE LA DIRECCIÓN DE AUDITORÍA A LOS PODERES DEL ESTADO Y ORGANISMOS PÚBLICOS AUTÓNOMOS





## PROCESO DE LA DIRECCIÓN DE AUDITORÍA A LOS PODERES DEL ESTADO Y ORGANISMOS PÚBLICOS AUTÓNOMOS

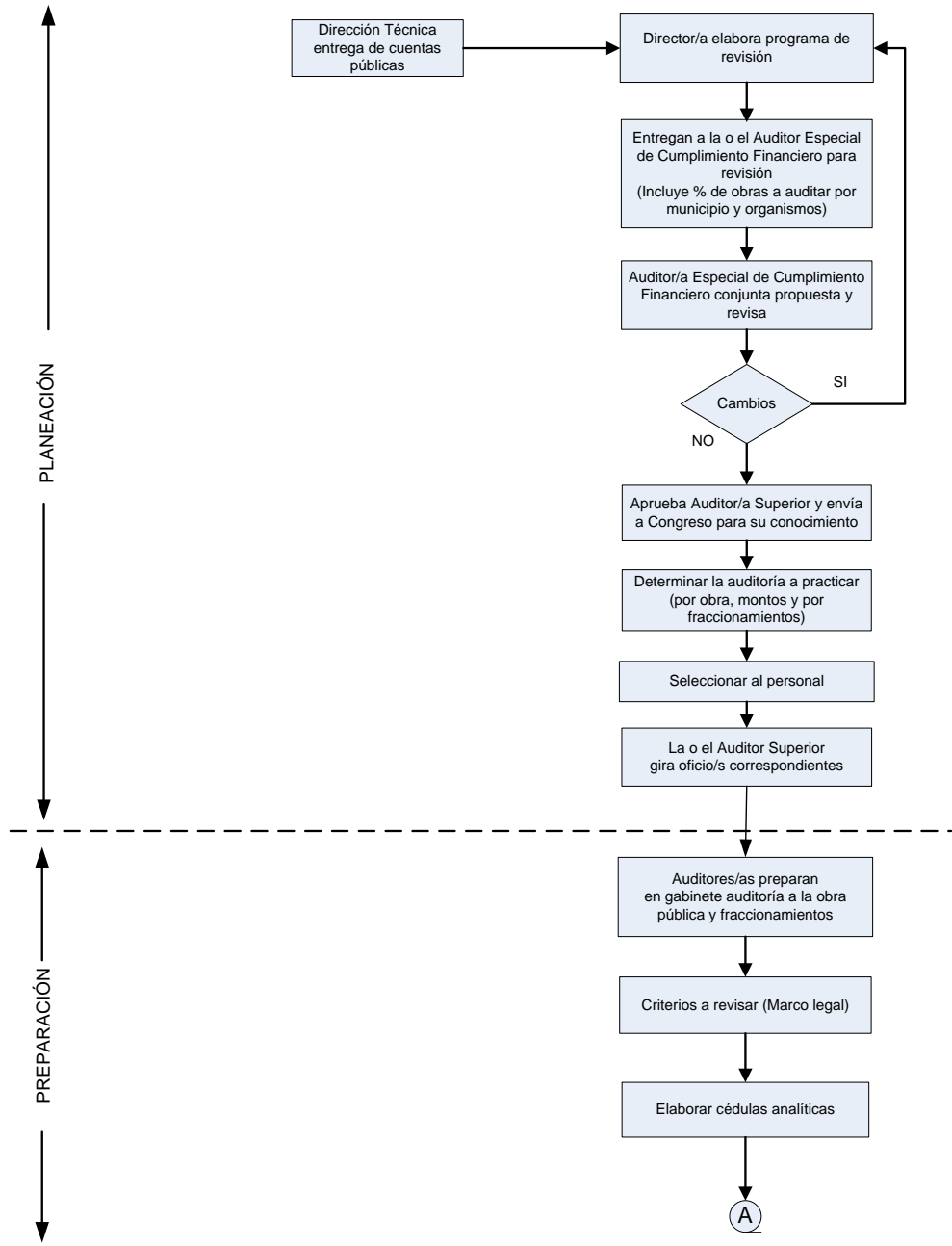






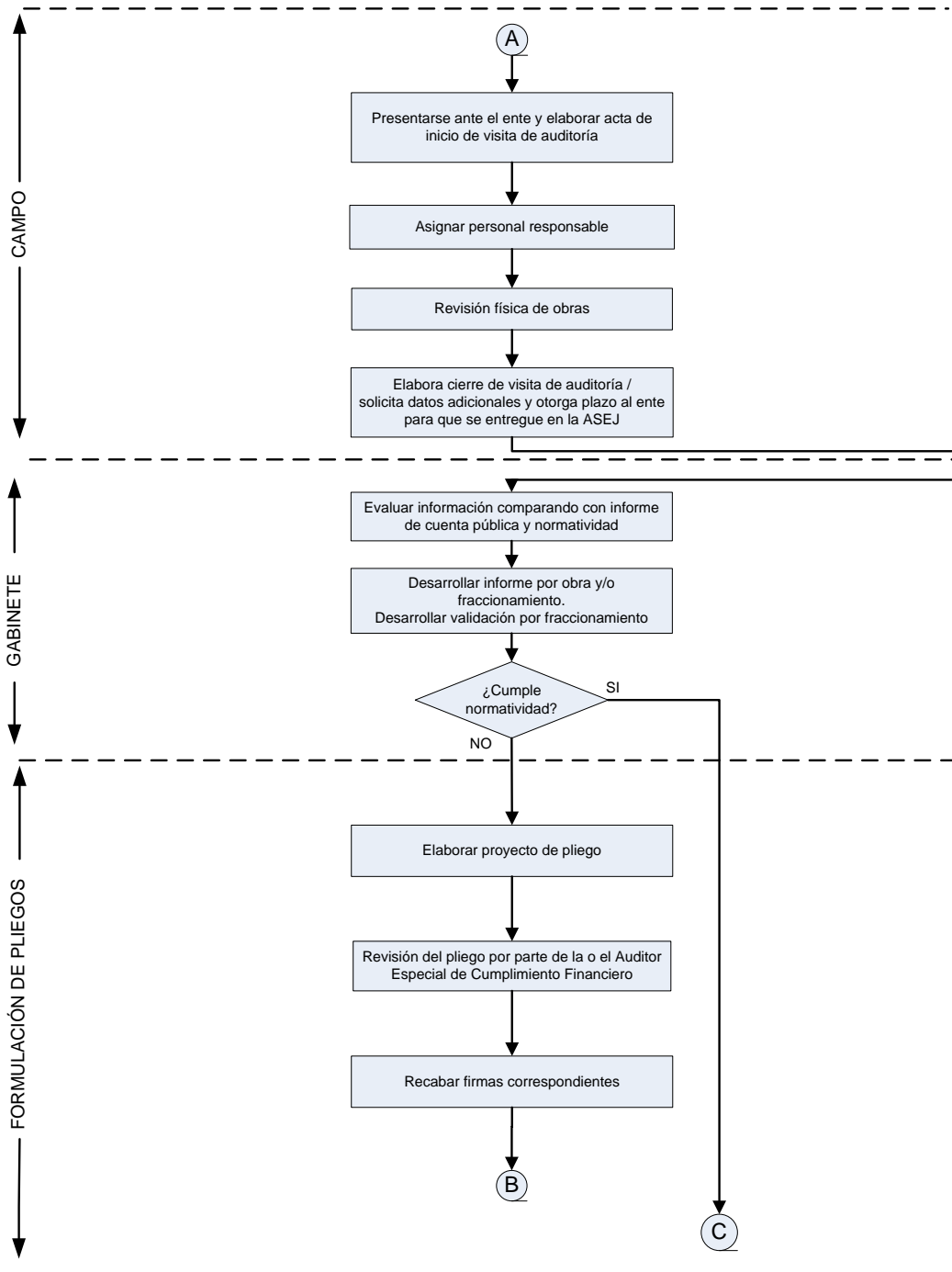


## PROCESO DE LA DIRECCIÓN DE AUDITORÍA A LA OBRA PÚBLICA



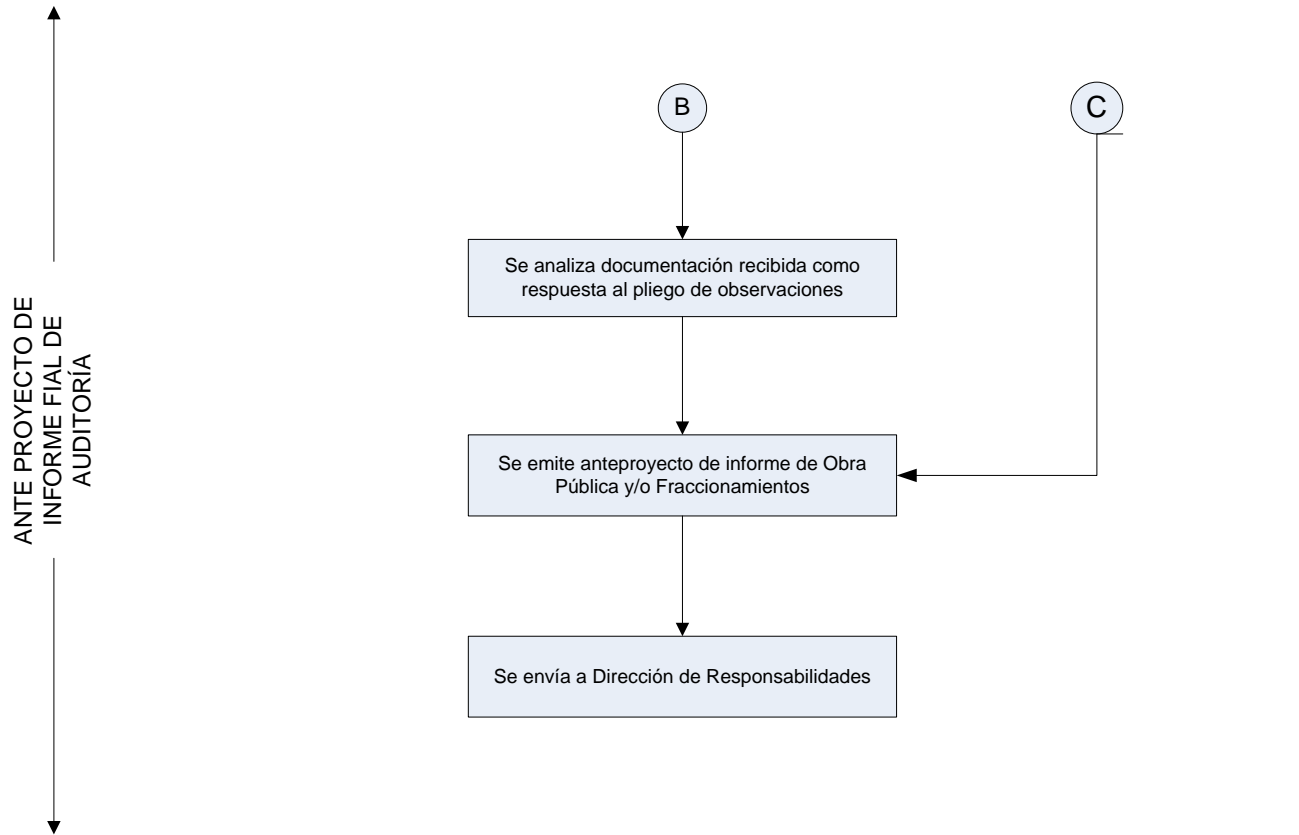


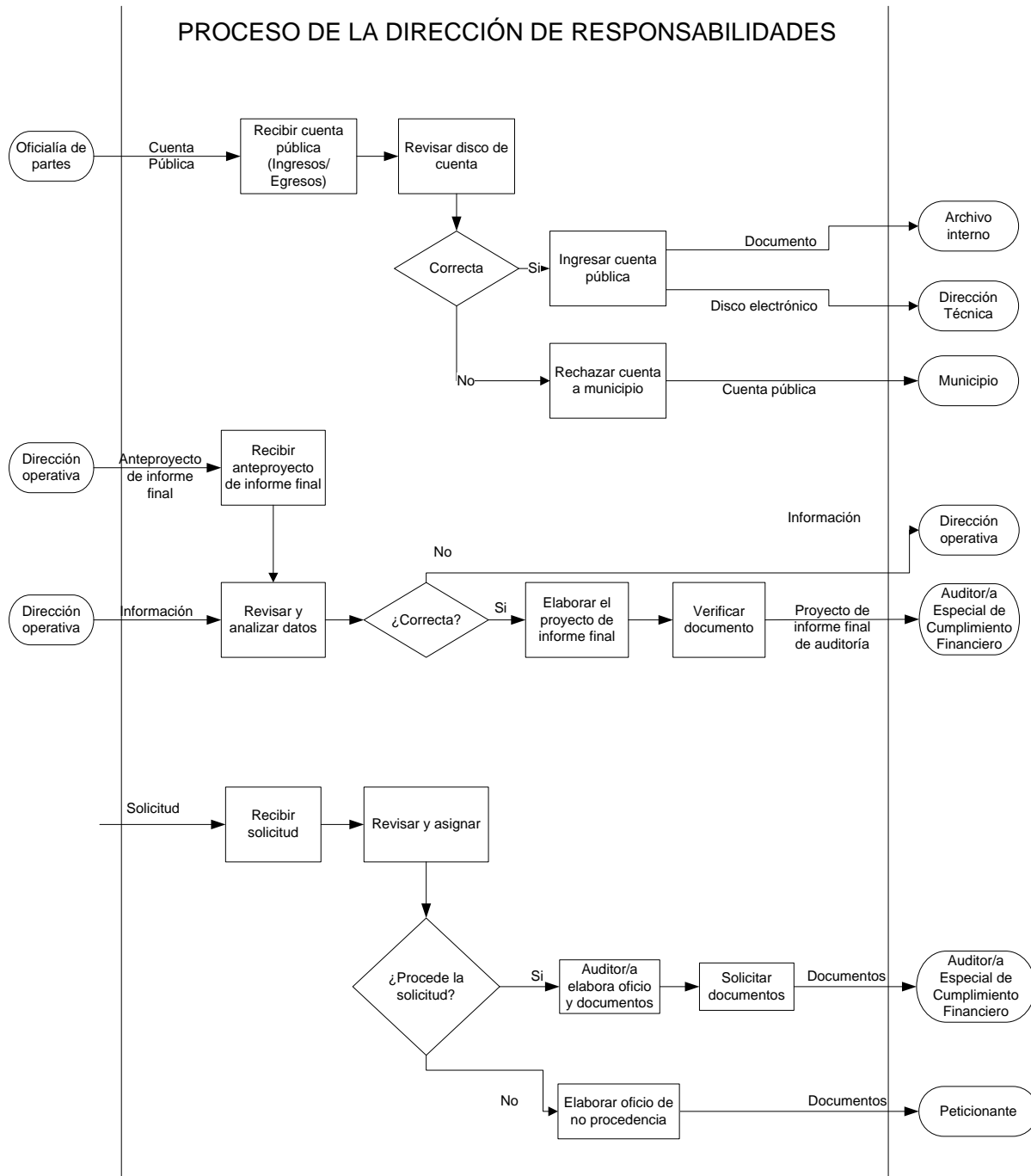
## PROCESO DE LA DIRECCIÓN DE AUDITORÍA A LA OBRA PÚBLICA

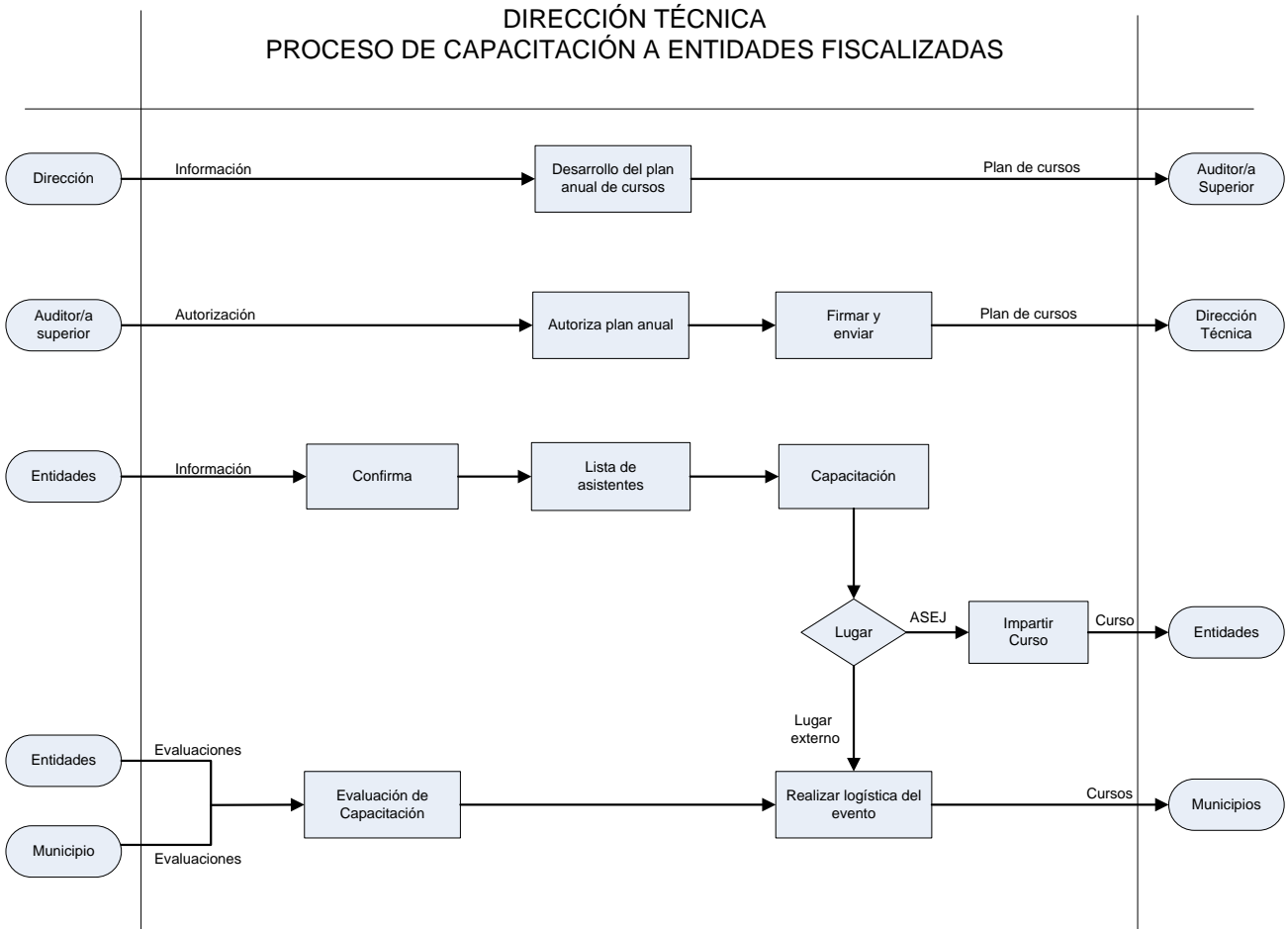




PROCESO DE LA DIRECCIÓN DE AUDITORÍA A LA OBRA PÚBLICA

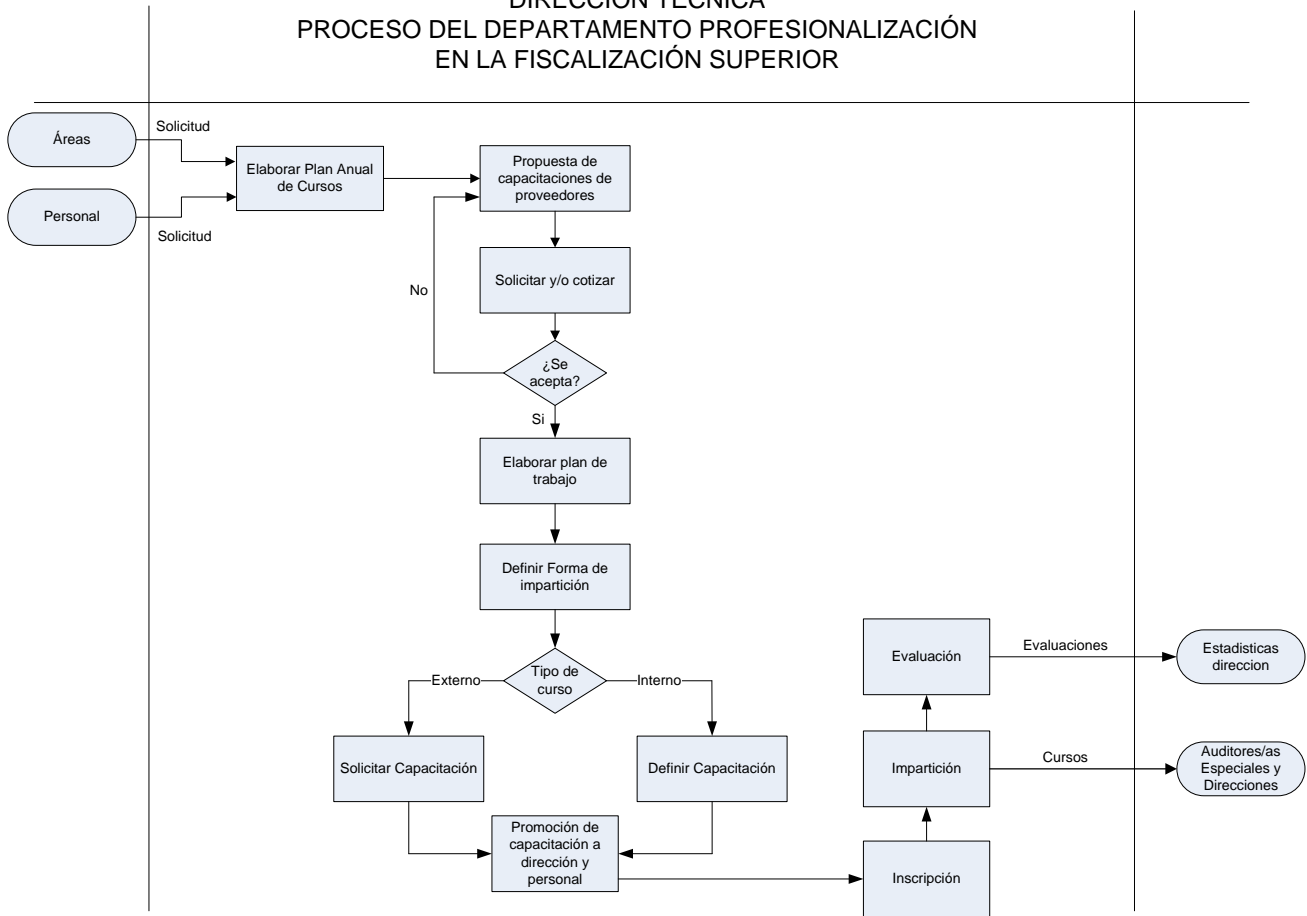


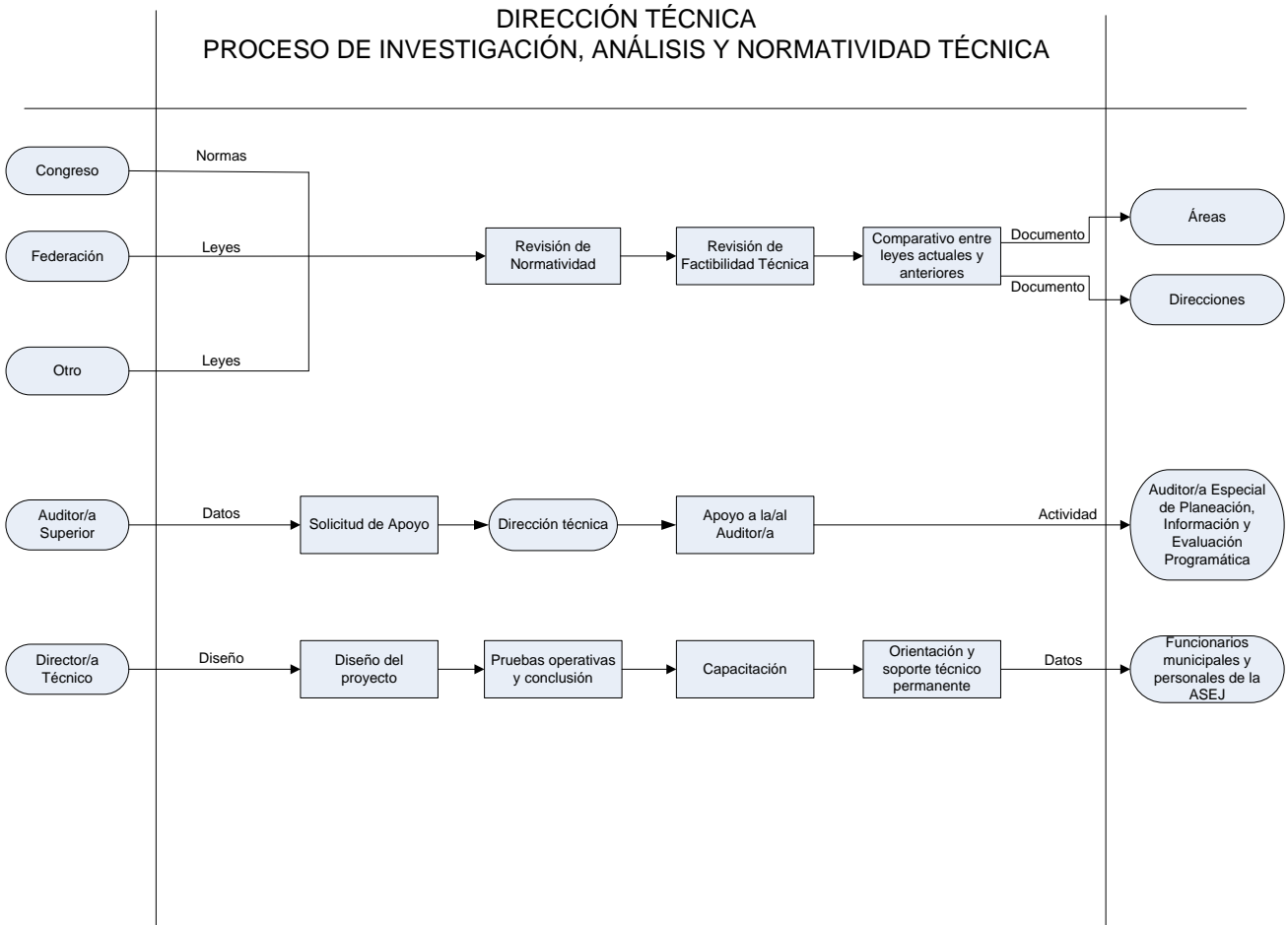






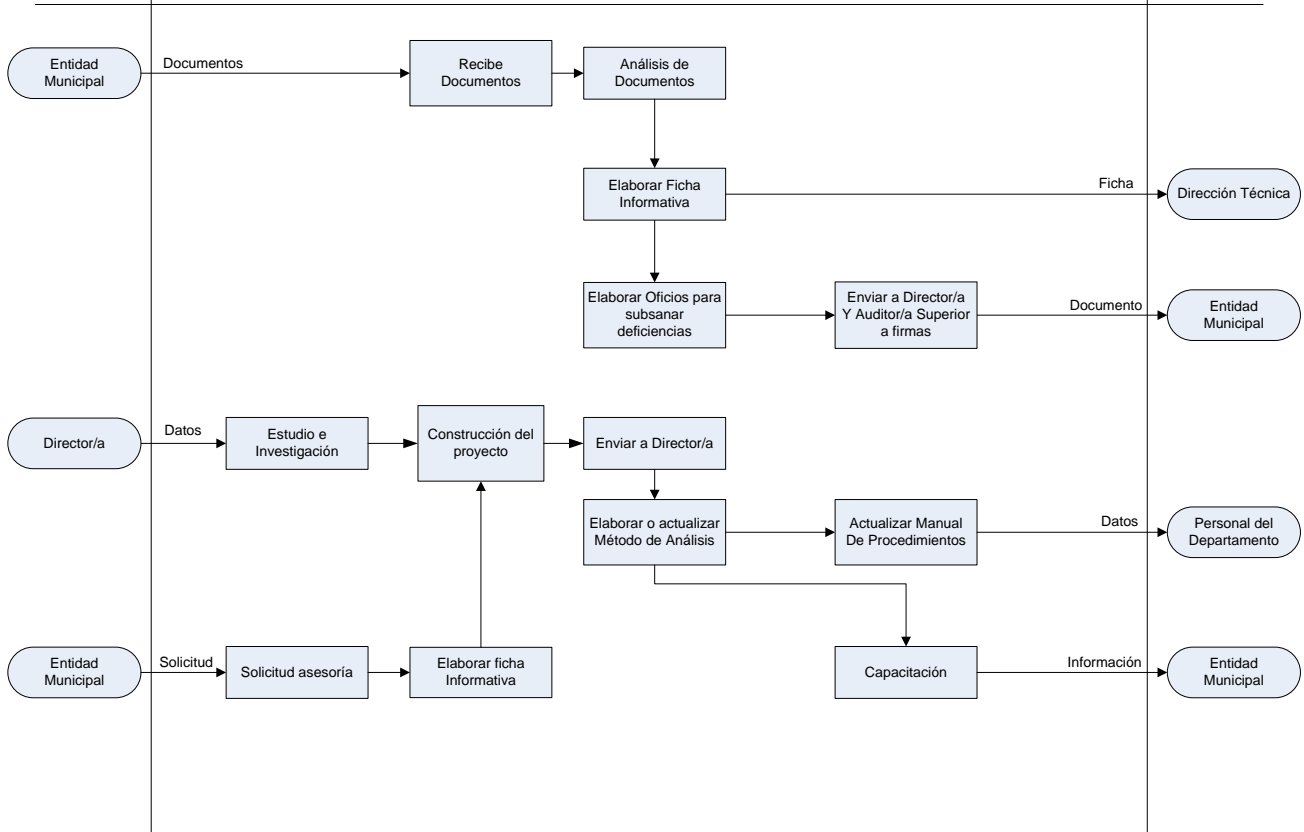
## DIRECCIÓN TÉCNICA PROCESO DEL DEPARTAMENTO PROFESIONALIZACIÓN EN LA FISCALIZACIÓN SUPERIOR



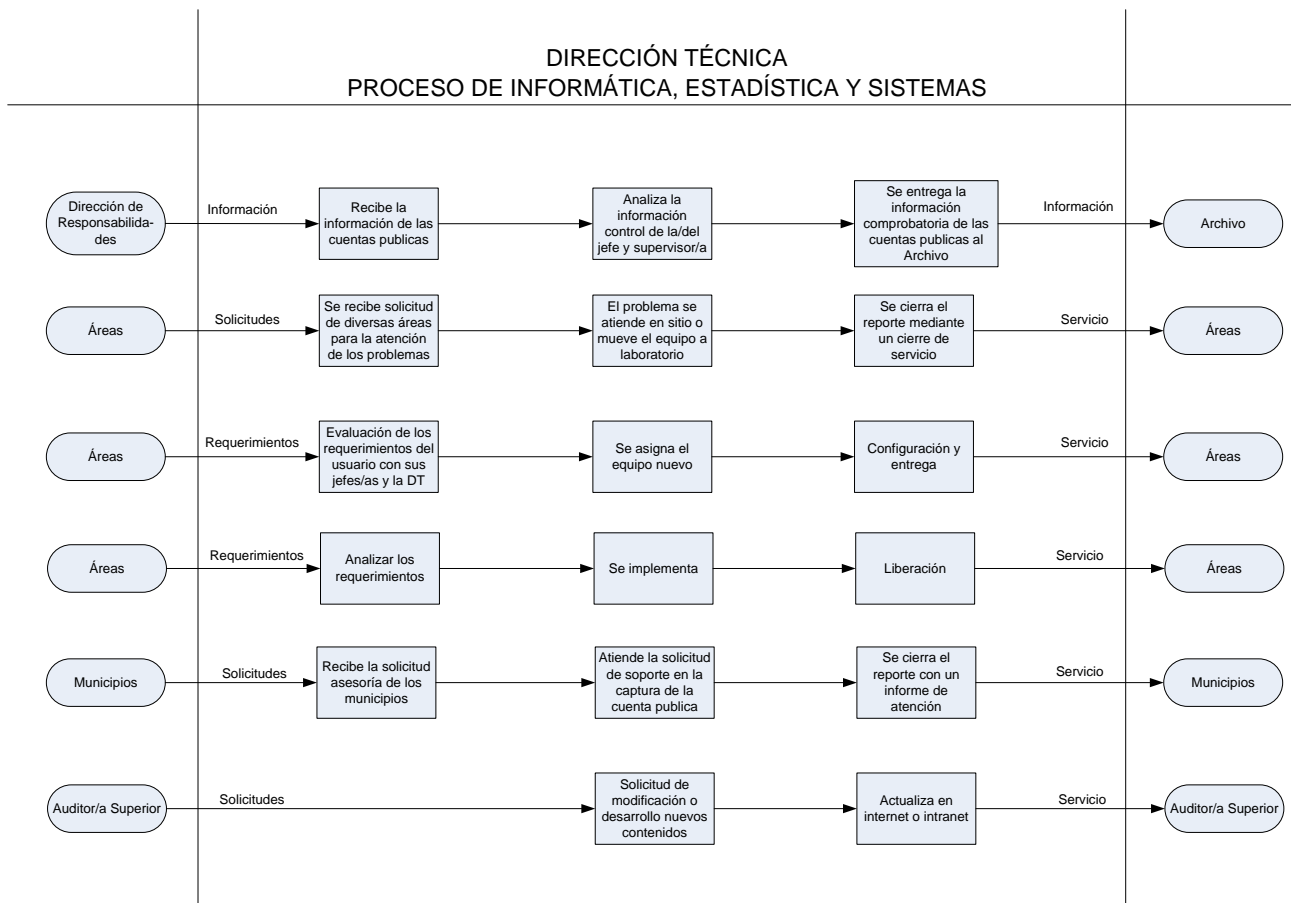




## DIRECCIÓN TÉCNICA PROCESO DEL DEPARTAMENTO DE PLANEACIÓN, PROGRAMACIÓN Y COORDINACIÓN TÉCNICA

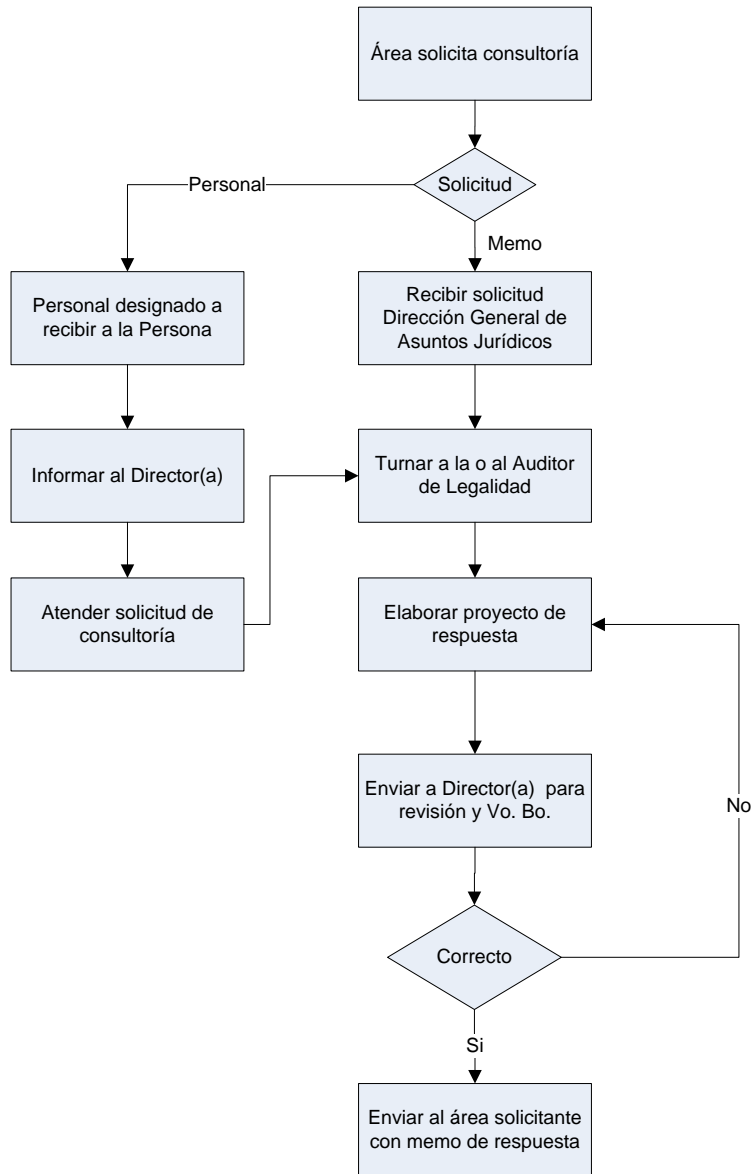






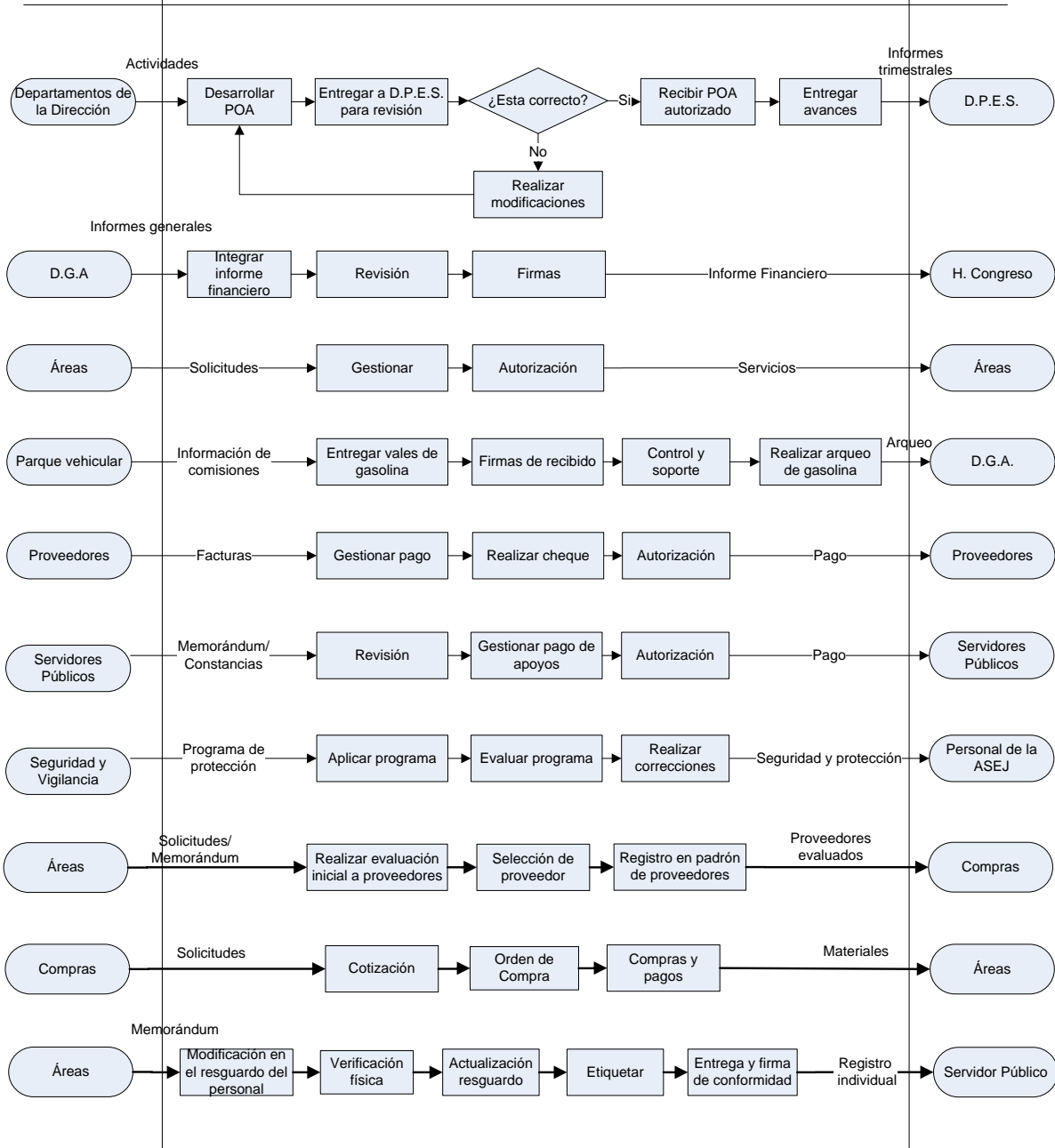


## PROCESO DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE ASUNTOS JURÍDICOS



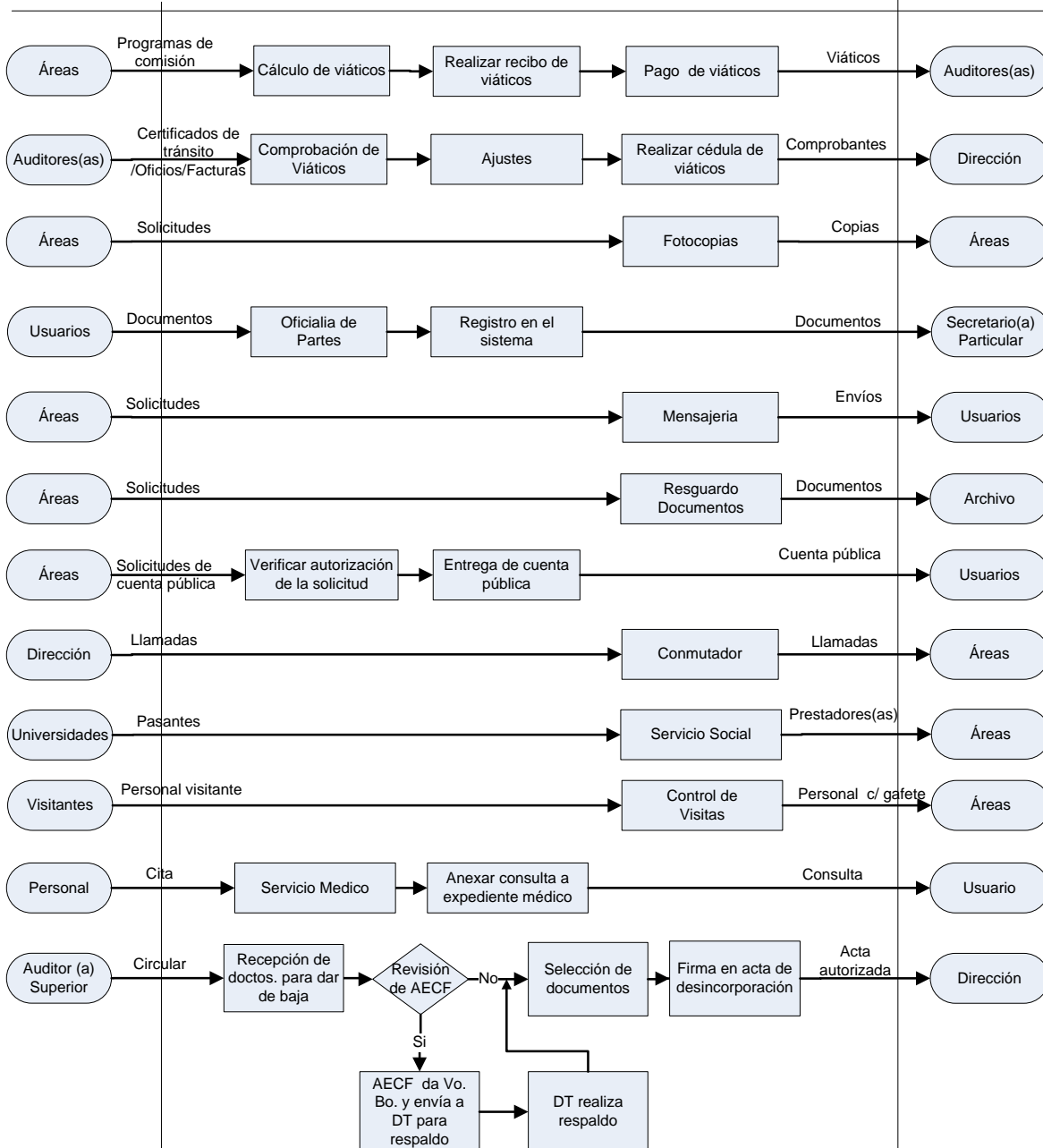


## PROCESO DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN



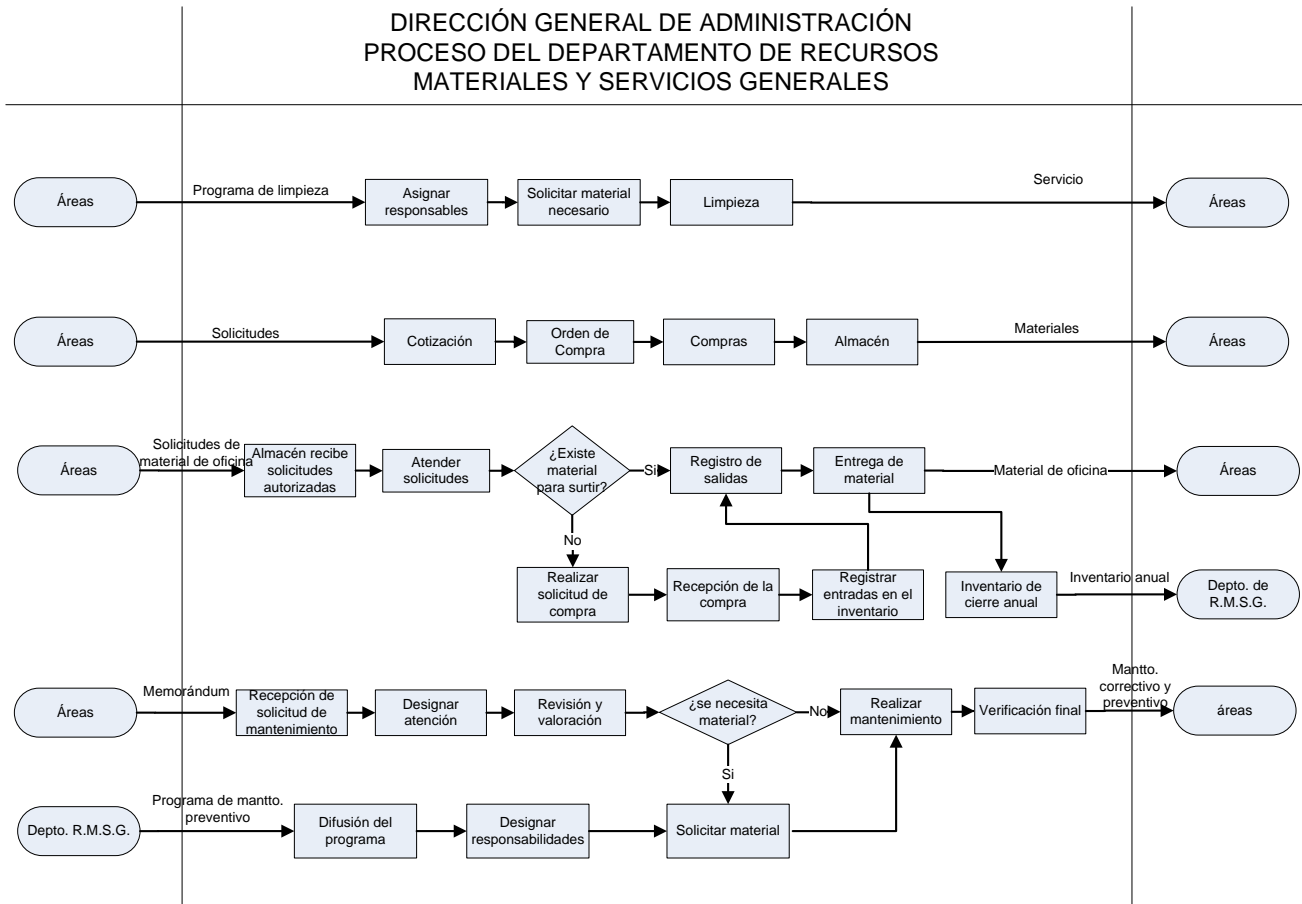


## DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN PROCESO DEL DEPARTAMENTO DE RECURSOS FINANCIEROS Y CONTROL PRESUPUESTAL



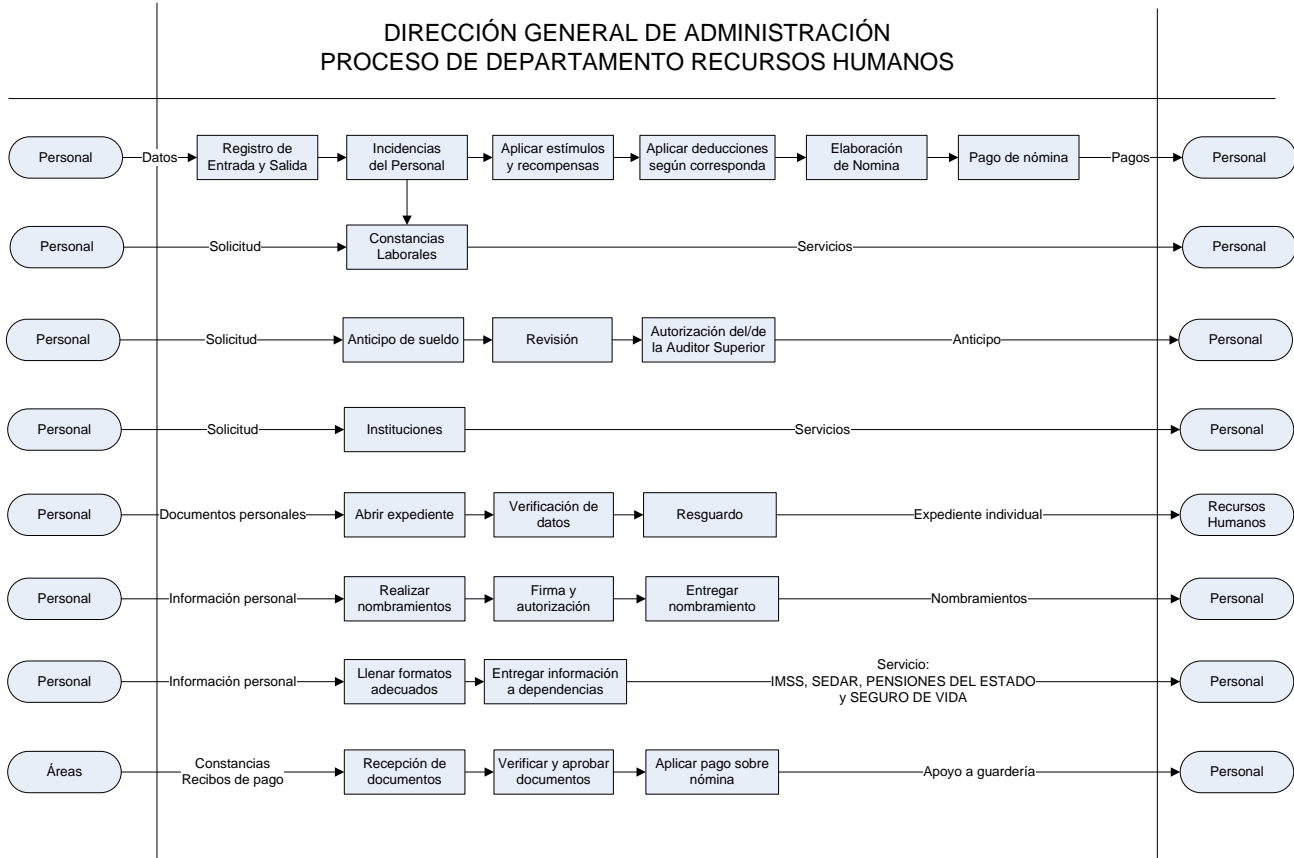


## DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN PROCESO DEL DEPARTAMENTO DE RECURSOS MATERIALES Y SERVICIOS GENERALES





### DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN PROCESO DE DEPARTAMENTO RECURSOS HUMANOS





## DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN PROCESO DEL DEPARTAMENTO DE CONTROL DE PARQUE VEHICULAR

