Hoja de Control de Emisión y Revisión

No. Rev.	Motivo del cambio	Punto afectado	Actividad (es) afectada (s)	Página (s) afectada (s)	Fecha de vigencia
03	Cambio del logo de la LX por el de LXI Legislatura. Actualización de la norma ISO9001:2000 por la versión 2008. Se ajusto el apartado de "Referencia" por "Referencias Normativas". Cambios en el diagrama y descripción de actividades que se ajustaron a la operación real. Se eliminaron las actividades 4, 5, 10, 12 y 14 y se recorrió la numeración. Se modificó el formato anexo.	3, 5 y 6	Todas	Todas	30/09/09
04	Actualizar en el Marco de Referencia el nombre del Manual de Organización de la Contraloría Interna y adicionar el Reglamento del Senado.	3	N/A	1	04/02/11
05	• Se ajustó la definición del SEDAO, eliminando la palabra "Sistema". • Se agregó la palabra "Anual" al Programa de Trabajo de la CI y se sustituyó la palabra "Puntos" por "Apartados" de la norma. • Se adecuaron las entradas y salidas en el diagrama de flujo de acuerdo con la operación actual, realizando las adecuaciones correspondientes en la descripción de actividades.	3, 4, 5, 6.1 y 6.2.	1, 4, 6, 7, 10, 11, 12, 13, 14, 15, y 19.	Todas	11/11/11
06	Cambio de logo de la LXI por el de LXII. Se incorporó el Estatuto de los Servicios Parlamentarios, Administrativos y Técnicos del Senado de la República en el apartado de "Referencias Normativas".	3	N/A	Todas	21/01/13
07	Derivado de la acción preventiva AP02-SEGP-0113 documentada durante la 1er. Auditoría externa al SGC, se incluyó una nota en la actividad número 7 del procedimiento en donde se menciona el seguimiento de los recordatorios de vencimiento de fechas compromiso.	6.2	7	7	15/04/13

N/A No aplica

1. OBJETIVO

Determinar el procedimiento a seguir para llevar a cabo un eficaz y oportuno seguimiento al desarrollo de las áreas de oportunidad acordadas y que son realizadas por las unidades de apoyo administrativo, parlamentario y técnico, como resultado del diagnóstico administrativo y evaluación de la gestión correspondientes.

2. ALCANCE

El procedimiento aplica a las unidades de apoyo administrativo, parlamentario y técnico del Senado de la República.

3. REFERENCIAS NORMATIVAS

1. Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
2. Ley Orgánica del Congreso General de los Estados Unidos Mexicanos.
3. Reglamento del Senado de la República.
4. Estatos de los Servicios Parlamentarios, Administrativos y Técnicos del Senado de la República.
5. Manual de Organización de la Contraloría Interna.
6. Proceso de Evaluación de la Gestión Administrativa y Parlamentaria.
7. Apartados de la **Norma ISO 9001:2008**: 7.1, 7.2.1, 7.2.2, 7.2.3, 7.5.1, 7.5.3, 7.5.5, 8.1, 8.2.1, 8.2.3, 8.2.4, 8.3 y 8.4.

4. RESPONSABILIDADES

Este procedimiento es de observancia para el personal de las Subcontralorías de Evaluación de la Gestión Administrativa y de Evaluación de la Gestión Parlamentaria, que participan en el seguimiento al desarrollo de las áreas de oportunidad acordadas de las unidades de apoyo administrativo, parlamentario y técnico.

5. DEFINICIONES

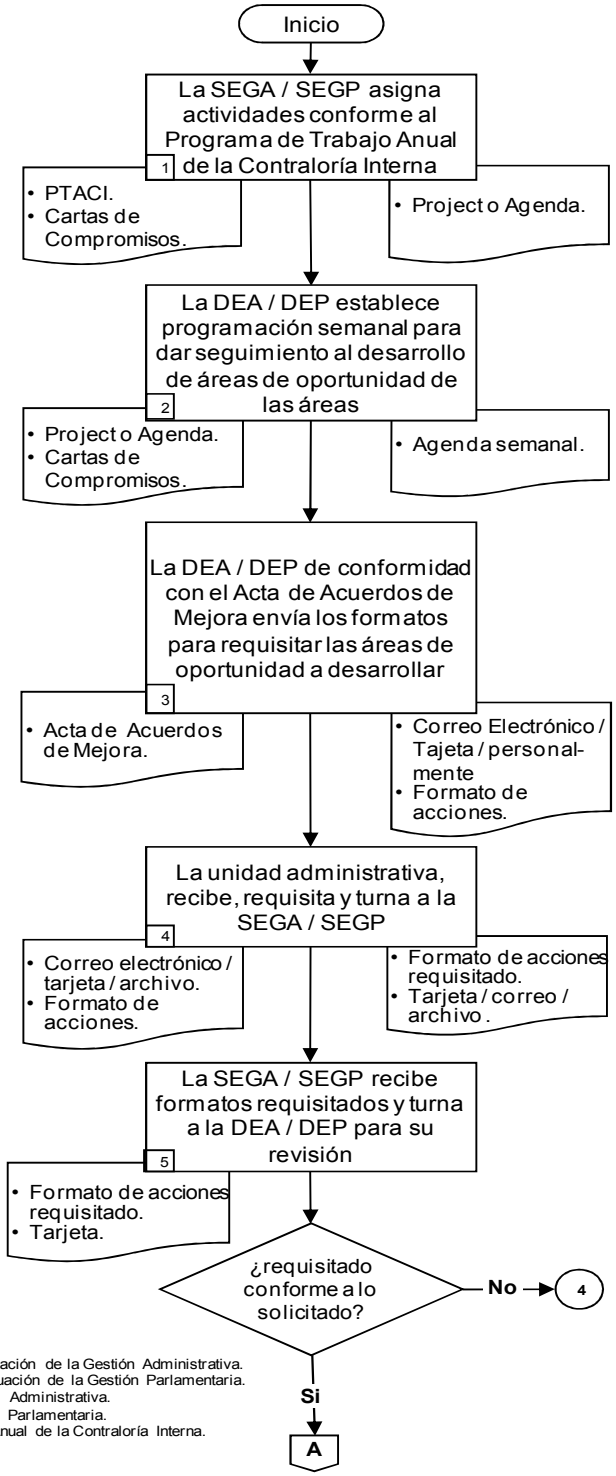
- **SEDAO:** El Seguimiento al Desarrollo de Áreas de Oportunidad es una base de datos que registra aquella información que monitorea el desarrollo de las acciones programadas que den atención a los acuerdos de mejora signados por las diversas unidades de apoyo administrativo, parlamentario y técnico del Senado de la República que se derivaron de la detección de áreas de oportunidad.

Elaboró	Revisó	Autorizó
Lic. Manuel Hernández Badillo Director de Evaluación Administrativa Lic. José Luis Ortega Barrios Director de Evaluación Parlamentaria	Lic. Jaime M. P. Concuerra Acheson Subcontralor de Evaluación de la Gestión Administrativa Lic. Miguel Ángel Almaguer Zárate Subcontralor de Evaluación de la Gestión Parlamentaria	Lic. Miguel Jiménez Llamas Contralor Interno

6. DESARROLLO

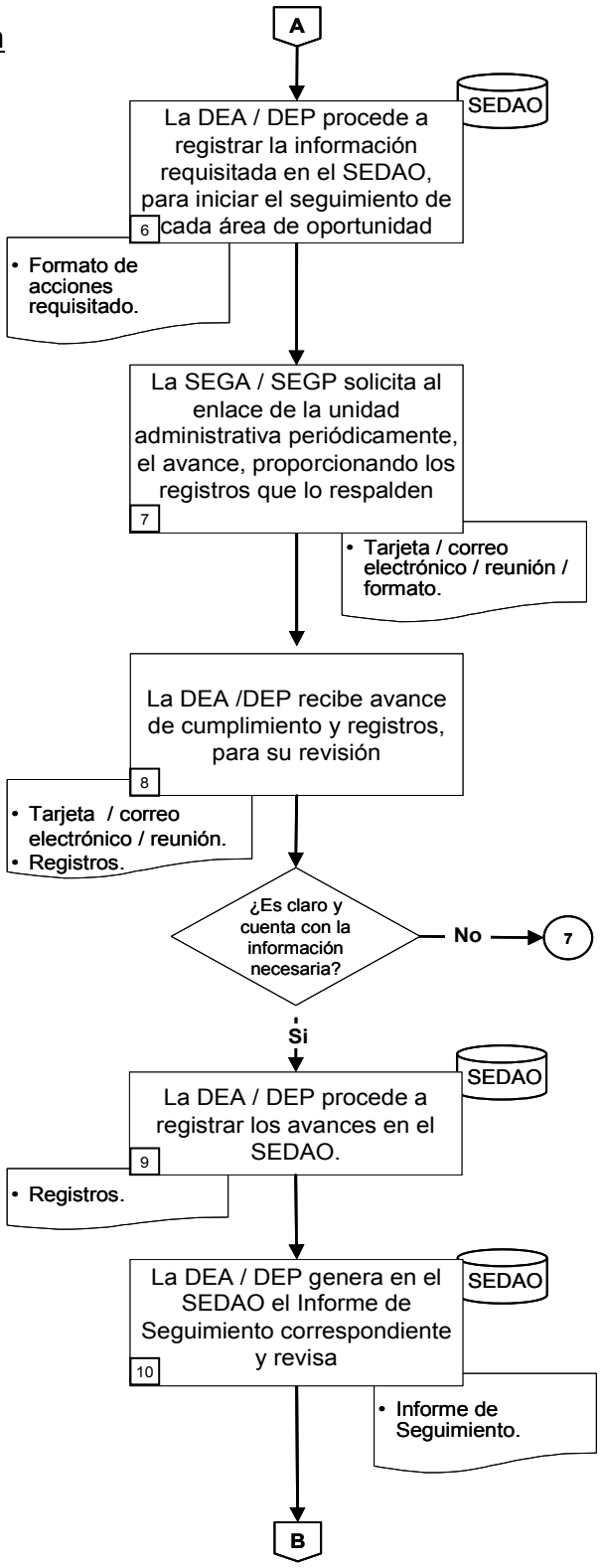
6.1 DIAGRAMA DE FLUJO

<u>Planeación</u>

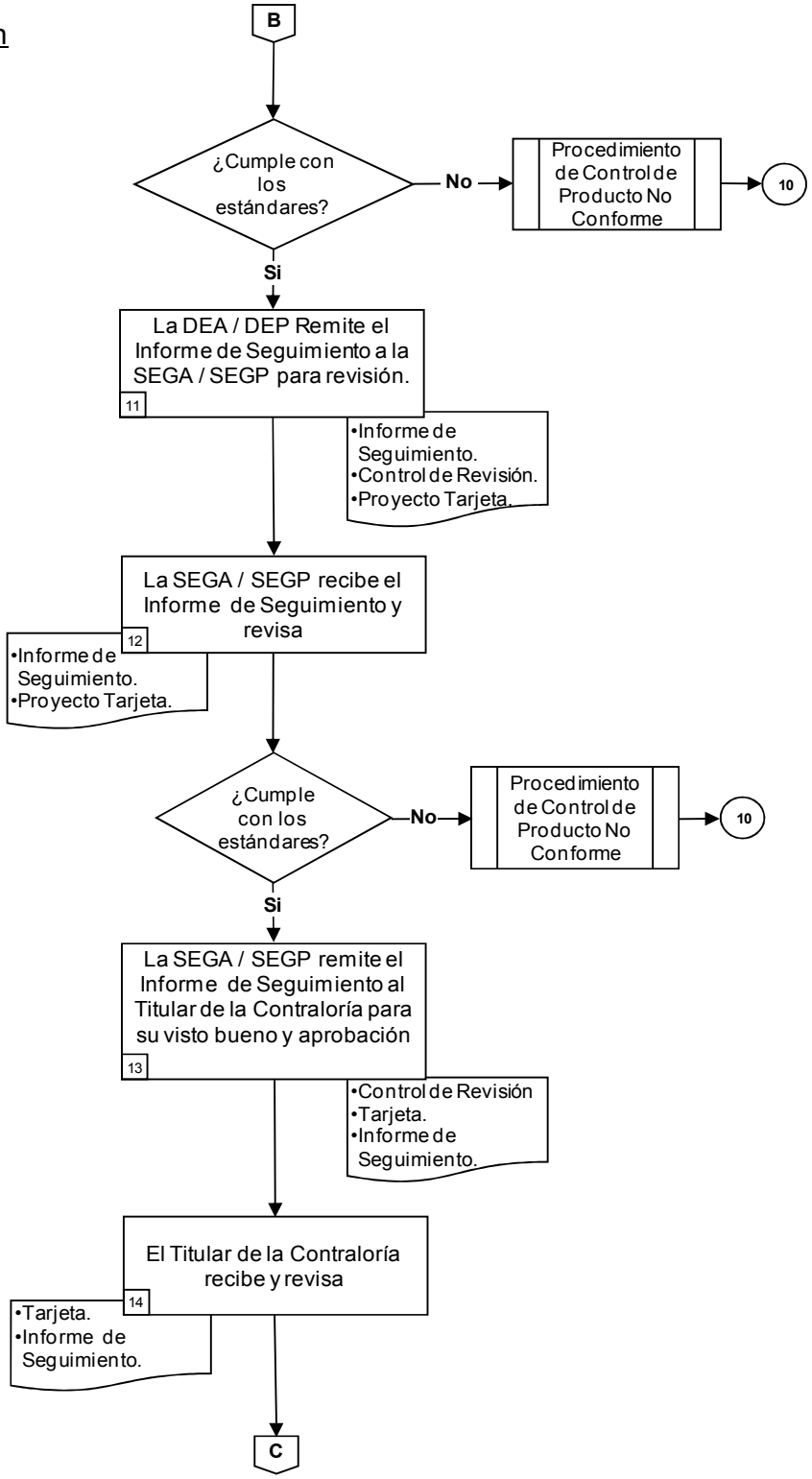


SEGA: Subcontraloría de Evaluación de la Gestión Administrativa.
SEGP: Subcontraloría de Evaluación de la Gestión Parlamentaria.
DEA: Dirección de Evaluación Administrativa.
DEP: Dirección de Evaluación Parlamentaria.
PTACI: Programa de Trabajo Anual de la Contraloría Interna.

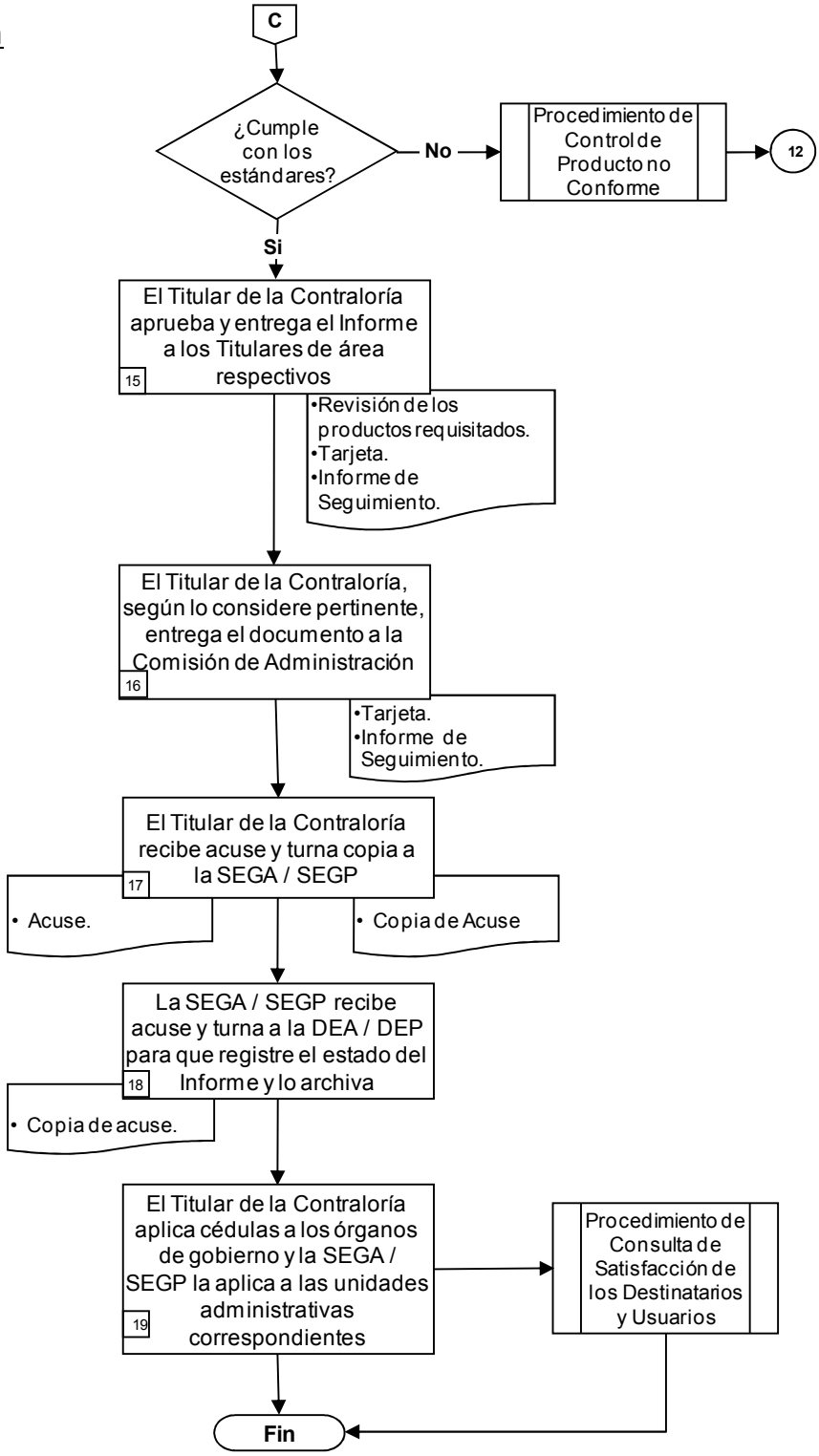
Seguimiento y Medición



Seguimiento y Medición



Seguimiento y Medición



6.2 DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

No. de Actividad	Descripción	Responsable	Documentos de Trabajo
1	**Planeación** Con base en el Programa de Trabajo Anual de la Contraloría Interna y tomando en cuenta las Cartas de Compromisos de Desempeño con Destinatarios de Productos y con Usuarios de Productos y Servicios de la Contraloría Interna, se asigna las actividades para llevar acabo el seguimiento al cumplimiento de las áreas de oportunidad. **Notas**: Las Cartas Compromisos se firman anualmente con los destinatarios y usuarios, en donde se establecen los estándares de calidad que se compromete cumplir la Contraloría Interna en la generación de sus productos y en la prestación de los servicios. El Project contiene la programación de actividades por etapas del desarrollo del proceso de los productos de la Subcontraloría y es elaborado por el Subcontralor para llevar a cabo el monitoreo del proceso.	Subcontraloría de Evaluación de la Gestión Administrativa (SEGA) Subcontraloría de Evaluación de la Gestión Parlamentaria (SEGP).	❖ Programa de Trabajo Anual de la Contraloría Interna. ❖ Carta de Compromisos de Desempeño con Destinatarios de Productos de la Contraloría Interna. ❖ Carta de Compromisos de Desempeño con Usuarios de Productos y Servicios de la Contraloría Interna. ❖ Project o Agenda.
2	Con base en el Project o Agenda, establece programación semanal para iniciar el procedimiento para llevar a cabo el seguimiento del desarrollo de las áreas de oportunidad de las unidades de apoyo administrativo, parlamentario y técnico. **Nota**: Se elabora una agenda semanal en un formato prediseñado, en la que se programan las actividades, los avances de cumplimiento, los responsables de su ejecución, el estado del producto y la eficiencia del desempeño. Esta última se determina con una formula establecida en el formato correspondiente.	Dirección de Evaluación Administrativa (DEA). Dirección de Evaluación Parlamentaria (DEP).	❖ Carta de Compromisos de Desempeño con Destinatarios de Productos de la Contraloría Interna. ❖ Carta de Compromisos de Desempeño con Usuarios de Productos y Servicios de la Contraloría Interna. ❖ Project o Agenda Semanal.
3	De conformidad con la **Acta de *Acuerdos de Mejora*** envía a la unidad administrativa respectiva, a través de correo electrónico, tarjeta o personalmente, el formato para requisitar las ***áreas de oportunidad*** a desarrollar. **Nota:** A partir de los resultados del diagnóstico	DEA / DEP	❖ Acta de Acuerdos de Mejora. ❖ Formato de acciones. ❖ Correo electrónico/ tarjeta/personalmente.

No. de Actividad	Descripción	Responsable	Documentos de Trabajo
	administrativo y de la evaluación del desempeño, se realiza una confronta con el titular de la unidad administrativa de que se trate y se genera un ***Acta de Acuerdos de Mejora***, que signa el Subcontralor correspondiente, como representante de la Contraloría Interna, y el titular de la unidad administrativa respectiva.		
4	La unidad administrativa, recibe, requisita y lo turna a la Subcontraloría. **Nota:** La unidad administrativa para requisitar el formato, deberá de definir las acciones a realizar y establecer las fechas compromiso para su realización, en atención a los acuerdos de mejora signados de las áreas de oportunidad detectadas. La Subcontraloría correspondiente, atenderá las dudas o bridará la asesoría permanentemente que se generen por la requisición del formato, a través del ***Enlace*** asignado.	Unidad Administrativa	❖ Formato de acciones requisitado. ❖ Tarjeta / correo electrónico / archivo.
5	La Subcontraloría recibe los formatos requisitados y turna a la DEA / DEP para su revisión. **Si:** El formato está requisitado de acuerdo con lo solicitado, continua en la siguiente actividad. **No:** El formato no está requisitado de acuerdo con lo solicitado, pasa a la actividad 4.	SEGA / SEGP DEA / DEP	❖ Formato de acciones requisitado. ❖ Tarjeta.
6	Procede a registrar la información requisitada en la base de datos del Seguimiento al Desarrollo de Áreas de Oportunidad **(SEDAO)**, para iniciar su monitoreo por unidad administrativa.	DEA / DEP	❖ Formato de acciones requisitado. ❖ SEDAO.
7	Solicita al Enlace de la unidad administrativa periódicamente, el avance de cumplimiento del desarrollo de las áreas de oportunidad, proporcionando los registros que lo respalden. **Nota:** La SEGP en su respectivo ámbito de competencia, realizará los recordatorios correspondientes de vencimiento de las fechas compromiso vía telefónica o personalmente, mismos que son registrados en el formato "Recordatorio de Fechas Programadas de las Áreas de Oportunidad de las Unidades de Apoyo Parlamentario y Técnico Registradas en la Contraloría Interna", con el que se llevará el control y la evidencia del seguimiento respectivo.	SEGA / SEGP	❖ Tarjeta / correo electrónico / reunión / formato.

No. de Actividad	Descripción	Responsable	Documentos de Trabajo
8	Recibe del Enlace de la unidad administrativa el avance de cumplimiento y registros para su revisión. **Si:** Es claro y cuenta con la información necesaria, continua en la siguiente actividad. **No:** No es claro o requiere de mayor información o aclaración, pasa a la actividad 7.	DEA / DEP	❖ Tarjeta / correo electrónico / reunión. ❖ Registros.
9	Procede a registrar los avances en la base de datos del SEDAO.	DEA / DEP	❖ Registro SEDAO.
10	A través del SEDAO, genera el Informe de Seguimiento de las áreas de las Secretarías Generales de Servicios Administrativos y Parlamentarios y de los órganos técnicos, en los que se integran los registro de las áreas de oportunidad y el seguimiento de los avances de cumplimiento obtenidos en el periodo. **Si:** El Informe de Seguimiento cumple con los estándares de calidad (tiempo, forma, suficiencia y confiabilidad), continua en la siguiente actividad. **No:** No cumple con todos o algún estándar de calidad comprometidos, el Director levanta Producto No Conforme, el cual se atiende de acuerdo a lo que establece el Procedimiento de Control de Producto No Conforme y regresa para su modificación.	DEA / DEP	❖ Proyecto de Tarjeta. ❖ Informe de Seguimiento al Desarrollo de Áreas de Oportunidad. ❖ Procedimiento de Control de Producto No Conforme.
11	Remite el Informe de Seguimiento a la Subcontraloría para revisión, anexando proyecto de tarjera y el formato “Control de Revisión de los Productos Intencionados”. **Notas:** La tarjeta de envío del documento será del Subcontralor dirigida al Titular de la Contraloría. El Control de Revisión será para que el Subcontralor verifique el cumplimiento de los estándares de calidad (tiempo, forma, suficiencia y confiabilidad), la cual será la evidencia de que el informe cumple con los requisitos establecidos.	DEA / DEP	❖ Control de Revisión de los Productos Intencionados generados en la Dirección. ❖ Proyecto de Tarjeta. ❖ Informe de Seguimiento al Desarrollo de Áreas de Oportunidad.

No. de Actividad	Descripción	Responsable	Documentos de Trabajo
12	Recibe el Informe de Seguimiento, revisa y verifica que cumpla con los estándares de calidad (Tiempo, Forma, Suficiencia y Confidencialidad), requisitándo la lista de verificación de estándares. **Si:** Cumple con los estándares de calidad, continua en la siguiente actividad. **No:** No cumple con todos o algún estándar de calidad comprometidos, el Subcontralor levanta Producto No Conforme, el cual se atiende de acuerdo a lo que establece el Procedimiento de Control de Producto No Conforme y regresa a la actividad 10 para su modificación. **Nota:** Los estándares de calidad están comprometidos en las Cartas de Compromisos de Desempeño con Destinatarios y Usuarios de Productos y Servicios de la Contraloría Interna que anualmente se firman.	SEGA / SEGP	❖ Informe de Seguimiento al Desarrollo de Áreas de Oportunidad. ❖ Proyecto de Tarjeta. ❖ Procedimiento de Control de Producto No Conforme.
13	Remite el Informe de Seguimiento al Titular de la Contraloría para su visto bueno y aprobación.	SEGA / SEGP	❖ Control de Revisión de los Productos Intencionados generados en la Subcontraloría. ❖ Tarjeta. ❖ Informe de Seguimiento al Desarrollo de Áreas de Oportunidad.
14	Recibe el Informe de Seguimiento, revisa y verifica que cumpla con los estándares de calidad (Tiempo, Forma, Suficiencia y Confidencialidad), requisitándo el formato de control de estándares. **Si:** Cumple con los estándares de calidad, continua en la siguiente actividad. **No:** No cumple con todos o algún estándar de calidad comprometidos, el Titular de la Contraloría levanta Producto No Conforme, el cual se atiende de acuerdo a lo que establece el Procedimiento de Control de Producto No Conforme y regresa a la actividad 12 para su modificación. **Nota:** Para la revisión de los estándares de calidad, el Titular de la Contraloría Interna se apoya en la Dirección Técnica.	Titular de la Contraloría. Dirección Técnica.	❖ Tarjeta. ❖ Informe de Seguimiento al Desarrollo de Áreas de Oportunidad. ❖ Procedimiento de Control de Producto No Conforme.

No. de Actividad	Descripción	Responsable	Documentos de Trabajo
15	Aprueba y entrega el Informe de Seguimiento al Titular de la unidad administrativa que se trate. **Nota:** Según lo considere el titular de la Contraloría, se entregará un informe al Secretario General de Servicios Administrativos, una al Secretario General de Servicios Parlamentarios y a los Titulares de cada órgano técnico, de sus áreas adscritas.	Titular de la Contraloría. Dirección Técnica.	❖ Revisión de los Productos Intencionados entregados a la Alta Dirección. ❖ Tarjeta ❖ Informe de Seguimiento al Desarrollo de Áreas de Oportunidad.
16	Según lo considere pertinente, envía el Informe trimestral a la Comisión de Administración.	Titular de la Contraloría.	❖ Tarjeta. ❖ Informe de Seguimiento al Desarrollo de Áreas de Oportunidad.
17	Recibe acuse de la unidad administrativa y/o Comisión de Administración y turna una copia a la Subcontraloría correspondiente.	Titular de la Contraloría.	❖ Acuse. ❖ Copia de Acuse.
18	La Subcontraloría recibe copia del acuse y lo turna a la Dirección respectiva, quien registra el estado del Informe de Seguimiento y lo archiva. **Nota:** El estado del producto se registra de acuerdo a lo establecido en el Apartado 7.5.3. Identificación y Trazabilidad del Manual de Gestión de Calidad.	SEGA / SEGP DEA / DEP	❖ Copia de acuse.
19	El Titular de la Contraloría, a través de la Dirección Técnica, aplica las cédulas de satisfacción a los órganos de gobierno y la Subcontraloría aplica a las unidades administrativas correspondientes, de conformidad como lo establece el Procedimiento de Consulta de Satisfacción de los Destinatarios y Usuarios.	Titular de la Contraloría. Dirección Técnica. SEGA / SEGP.	❖ Procedimiento de Consulta de Satisfacción de los Destinatarios y Usuarios.
	Fin del procedimiento.		

6.3 ANEXO 1

Formato de Acciones

Contraloría Interna

Subcontraloría de Evaluación de la Gestión Parlamentaria
Subcontraloría de Evaluación de la Gestión Administrativa
Seguimiento al Desarrollo de Áreas de Oportunidad en las Unidades de Apoyo Administrativo, Parlamentario y Técnico

Dependencia: _____ ***Fecha:*** _____

Área: _____ ***Acción No.:*** _____

Área de Oportunidad:	
Acuerdo (s) de Mejora (s) determinados por la Unidad Administrativa:	
Descripción de las acciones a realizar:	Fecha de Término:
1.-	
2.-	
3.-	
4.-	
5.-	
	Fecha:
Responsable:	**Enlace:**