

 H. CONGRESO DEL ESTADO DE CHIHUAHUA	H. CONGRESO DEL ESTADO DE CHIHUAHUA COMITÉ DE ADMINISTRACIÓN UNIDAD DE CALIDAD		
	NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: PROCEDIMIENTO PARA ANÁLISIS DE DATOS		
	Responsable del procedimiento: Representante de la Dirección	REFERENCIA: NORMA ISO 9001:2008	
	CÓDIGO: PR 01/01/12	REVISIÓN: R3 25/05/15	

I. OBJETIVO

Determinar, recopilar, analizar y dar seguimiento a los datos apropiados, a fin de demostrar la idoneidad del Sistema de Gestión de la Calidad en las Secretarías adscritas al H. Congreso del Estado de Chihuahua, para realizar una mejora continua y comunicar los resultados a los involucrados.

II. ALCANCE

Aplica para todos los documentos y registros del Sistema de Gestión de Calidad las siguientes secretarías adscritas al H. Congreso del Estado de Chihuahua: Secretaría de Servicios Administrativos (Unidad de Calidad, División de Organización y Desarrollo Administrativo, Dirección de Finanzas y Contabilidad, Dirección de Recursos Humanos, Departamento de Tecnologías de la Información, Departamento de Adquisiciones y Servicios y Departamento de Seguridad y Vigilancia); Secretaría de Servicios Jurídico Legislativos (Oficina de Registro y Publicación del Diario de los Debates) y Secretaría de Servicios Parlamentarios y Vinculación Ciudadana (Departamento de la Unidad de Información y División Relaciones Públicas y Departamento de Amparo Contencioso).

III. POLÍTICAS

1. Cada responsable de área deberá proporcionar la información requerida que ayude a agilizar la toma de decisiones.
2. Cuando la persona que originó la fuente de no conformidad, sea una persona ajena al Sistema de Gestión de Calidad, se le informa los resultados, por cualquiera de los siguientes medios: oficio, llamada telefónica, correo electrónico, o cualquier otro medio, garantizando así la conformidad del cliente.
3. El análisis de datos deberá proporcionar información sobre no conformidades en relación con:
 - a. La satisfacción del cliente.
 - b. La conformidad con los requisitos del producto.
 - c. Las características y tendencias de los procesos y de los servicios, incluyendo las oportunidades para llevar a cabo acciones preventivas.
 - d. Los proveedores.
- 4.- Para activar el presente procedimiento es indispensable la detección y documentación de una No conformidad bajo el Procedimiento para Acciones Correctivas **PR 01/01/04**; dicha No Conformidad puede originarse por diferentes fuentes como: buzón de sugerencias y quejas, auditorías, seguimiento a indicadores o juntas de revisión por la dirección, etc.
- 5.- Cualesquier miembro del personal de las áreas bajo SGC puede detectar una No Conformidad, debiendo registrar el hallazgo en el Formato de Análisis y Solución de Problemas **FR 01/01/04/01** en las áreas y espacios que le competen.



EL CONGRESO DEL ESTADO DE CHIHUAHUA

H. CONGRESO DEL ESTADO DE CHIHUAHUA
COMITÉ DE ADMINISTRACIÓN
UNIDAD DE CALIDAD

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: PROCEDIMIENTO PARA ANÁLISIS DE DATOS

Responsable del procedimiento:
Representante de la Dirección

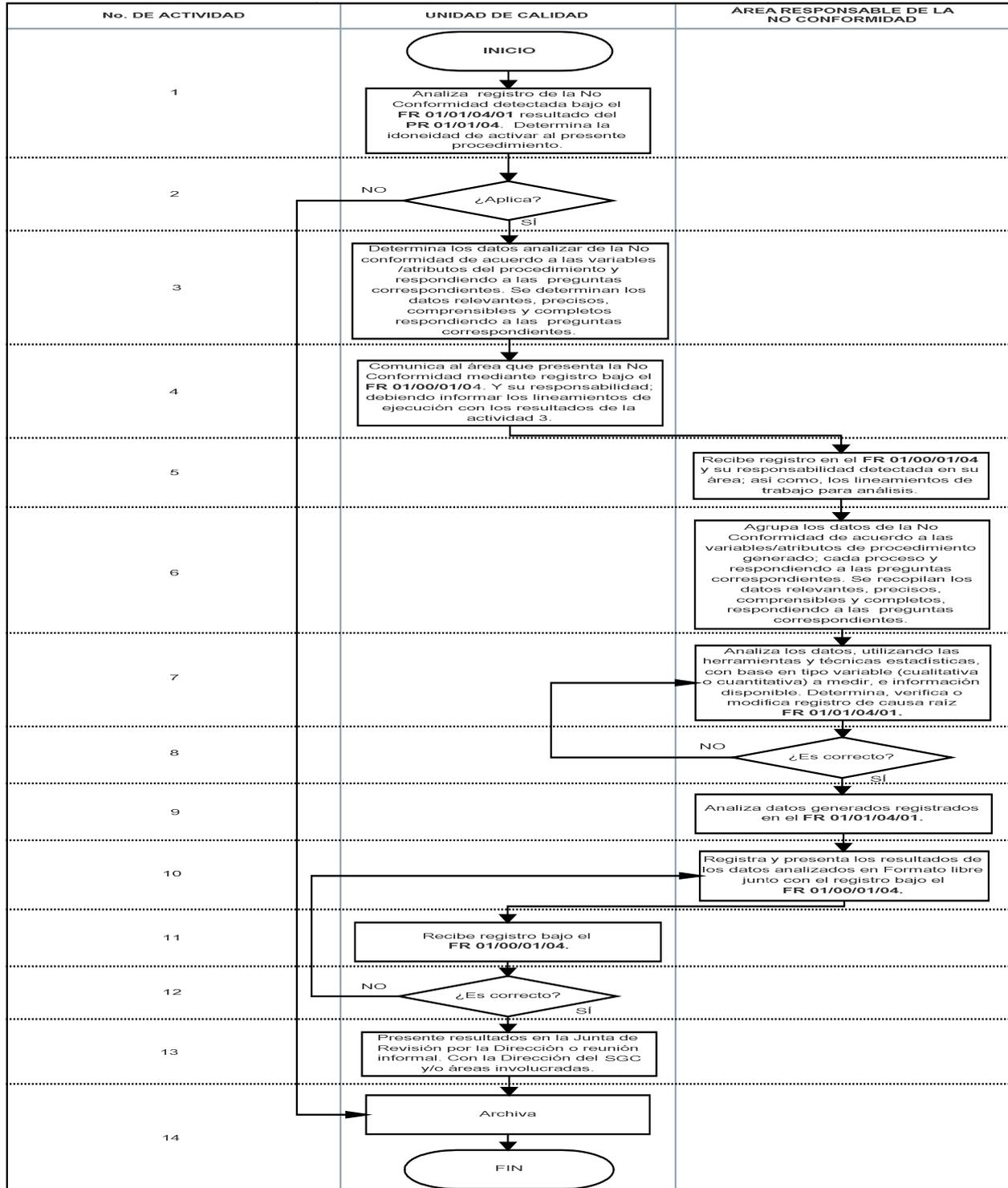
REFERENCIA: NORMA ISO 9001:2008

CÓDIGO: PR 01/01/12

REVISIÓN: R3
25/05/15

Página 2 de 6

IV. DIAGRAMA DEL PROCEDIMIENTO



 EL CONGRESO DEL ESTADO DE CHIHUAHUA	H. CONGRESO DEL ESTADO DE CHIHUAHUA COMITÉ DE ADMINISTRACIÓN UNIDAD DE CALIDAD		
	NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: PROCEDIMIENTO PARA ANÁLISIS DE DATOS		
	Responsable del procedimiento: Representante de la Dirección	REFERENCIA: NORMA ISO 9001:2008 CÓDIGO: PR 01/01/12	
			Página 3 de 6

V. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

ÁREA RESPONSABLE	No. DE ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES
Unidad de Calidad	1	Analiza registro de la No Conformidad detectada bajo el Formato de Análisis y Solución de Problemas FR 01/01/04/01 resultado del Procedimiento para Acciones Correctivas PR 01/01/04 . Determina la idoneidad de activar al presente procedimiento.
	2	¿Aplica? Si aplica pasa a la siguiente actividad. No aplica pasa a la actividad 14. Determina los datos analizar de la No conformidad de acuerdo a las variables /atributos del procedimiento y respondiendo a las siguientes preguntas:
	3	Se determinan los datos relevantes, precisos, comprensibles y completos respondiendo a las siguientes preguntas: <ol style="list-style-type: none"> ¿Qué datos se deben recabar? ¿Por qué se recaban los datos? ¿En qué etapa del procedimiento deben recabarse los datos?
	4	Comunica al área que presenta la No Conformidad de la activación del presente procedimiento mediante registro bajo el Formato de Notificación FR 01/00/01/04 . Y su responsabilidad; debiendo informar los lineamientos de ejecución con los resultados de la actividad 3.
Área responsable de la No Conformidad	5	Recibe registro bajo el Formato de Notificación FR 01/00/01/04 y su responsabilidad en cuanto a la No Conformidad detectada en su área; así como, los lineamientos de trabajo para análisis.
	6	Agrupa los datos de la No Conformidad de acuerdo a las variables/atributos de procedimiento generado; cada proceso y respondiendo a las siguientes preguntas: <ol style="list-style-type: none"> Agrupa datos estadísticos o los genera. Establece objetivo de dicha actividad o propósito. Establece plazos y fechas de los datos obtenidos o presentados. Se recopilan los datos relevantes, precisos, comprensibles y completos, respondiendo a las siguientes preguntas: <ol style="list-style-type: none"> ¿Cuándo, con qué frecuencia y durante cuánto tiempo se deberán recabar los datos? ¿Quién elabora los datos? ¿Quién concentra los datos obtenidos? ¿Cómo se recaban los datos?

 EL CONGRESO DEL ESTADO DE CHIHUAHUA	H. CONGRESO DEL ESTADO DE CHIHUAHUA COMITÉ DE ADMINISTRACIÓN UNIDAD DE CALIDAD		
	NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: PROCEDIMIENTO PARA ANÁLISIS DE DATOS		
	Responsable del procedimiento: Representante de la Dirección	REFERENCIA: NORMA ISO 9001:2008	
	CÓDIGO: PR 01/01/12	REVISIÓN: R3 25/05/15	

ÁREA RESPONSABLE	No. DE ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES
Área responsable de la No Conformidad	7	Analiza los datos, utilizando las herramientas y técnicas estadísticas, con base en tipo variable (cualitativa o cuantitativa) a medir, e información disponible que a continuación se enumera. <ul style="list-style-type: none"> • Diagrama Causa-Efecto • Diagrama de Pareto • Muestreo • Histograma de Frecuencias • Diagrama de Dispersión • Diagrama de flujo • Gráfica P • 5 ¿Por qué? Determina, verifica o modifica registro de causa raíz, Formato de Análisis y Solución de Problemas FR 01/01/04/01
	8	¿Es correcto? Si la causa raíz es correcta pasa a la siguiente actividad. No es correcta pasa a la actividad 7.
	9	Analiza datos generados por las acciones realizadas y registradas bajo el Formato de Análisis y Solución de Problemas FR 01/01/04/01
	10	Registra y presenta los resultados de los datos analizados en Formato libre junto con el registro bajo el Formato de Notificación FR 01/00/01/04 .
Unidad de Calidad	11	Recibe registro bajo el Formato de Notificación FR 01/00/01/04 .
	12	¿Es correcto? Si es correcto pasa a la siguiente actividad. No es correcto, regresa a la actividad 10.
	13	Presente resultados en la Junta de Revisión por la Dirección o reunión informal. Con la Dirección del SGC y/o áreas involucradas.
	14	Archiva. Fin del Procedimiento.

VI. REQUISITOS DEL CLIENTE

1. Documentación completa para la toma de decisiones.
2. Oportuna.
3. Objetiva.

VII. REQUISITOS DEL PRODUCTO/ SERVICIO

1. Oportuno.
2. Registros suficientes.
3. Objetivo.

 EL CONGRESO DEL ESTADO DE CHIHUAHUA	H. CONGRESO DEL ESTADO DE CHIHUAHUA COMITÉ DE ADMINISTRACIÓN UNIDAD DE CALIDAD		
	NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: PROCEDIMIENTO PARA ANÁLISIS DE DATOS		
	Responsable del procedimiento: Representante de la Dirección	REFERENCIA: NORMA ISO 9001:2008	
	CÓDIGO: PR 01/01/12	REVISIÓN: R3 25/05/15	

VIII. GLOSARIO

Datos: Información que generalmente se expresa en forma numérica y se utiliza para el procedimiento posterior empleando métodos matemáticos.

Información: Datos que poseen significado.

IX. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

DOCUMENTOS	CÓDIGO
Norma ISO 9001:2008	S/C
Manual de Procedimientos	MA 01/01/01
Manual de Calidad	MC 01/01/01
Procedimiento para Acciones Correctivas	PR 01/00/01/04

X. CONTROL DE REGISTROS

REGISTROS	TIEMPO MÍNIMO DE CONSERVACIÓN	RESPONSABLE DE CONSERVARLO	CÓDIGO
Formato de Análisis y Solución de Problemas	1 año	Control de documentos	FR 01/01/04/01
Formato de Notificación	1 año	Organización y Desarrollo Administrativo	FR 01/00/01/04

XI. CONTROL DE CAMBIOS

REVISIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
0	14/Octubre/09	Documento inicial para la implementación de Sistema de Gestión de Calidad.
R1	23/Noviembre/09	Se cambia el reporte FR 01/01/06/04 por el formato FR 01/01/04/01.
R2	25/Enero/10	Se agregó la política 3.
R3	25/Mayo/15	Se modifico apartado II Alcance, para armonizar con el resto de los procedimientos bajo el SGC. Se adicionan apartados Requisitos del Cliente y Requisitos del Producto/ Servicio a partir del número VI. Se recorre numeración de apartados. Se cambia expresión del apartado Diagrama del Proceso por Diagrama del Procedimiento. Se agregan políticas 4 y 5. Se modifica Diagrama del Procedimiento y Descripción del Procedimiento.

 EL CONGRESO DEL ESTADO DE CHIHUAHUA	H. CONGRESO DEL ESTADO DE CHIHUAHUA COMITÉ DE ADMINISTRACIÓN UNIDAD DE CALIDAD		
	NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: PROCEDIMIENTO PARA ANÁLISIS DE DATOS		
	Responsable del procedimiento: Representante de la Dirección	REFERENCIA: NORMA ISO 9001:2008 CÓDIGO: PR 01/01/12	REVISIÓN: R3 25/05/15

XII. AUTORIZACIÓN

FIRMAS DE AUTORIZACIÓN		
		
ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZO
C. José Luis González Fonseca Representante de la Dirección	C.P. Pedro Villanueva Hinojos Secretario de Servicios Administrativos	Dip. Rodrigo De la Rosa Ramírez Presidente del Comité de Administración