


| | | | |
|--|---|--|--|
|  <p>H. CONGRESO DEL ESTADO DE CHIHUAHUA</p> | H. CONGRESO DEL ESTADO DE CHIHUAHUA COMITÉ DE ADMINISTRACIÓN UNIDAD DE CALIDAD | | |
| | NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: PROCEDIMIENTO PARA LA ADMINISTRACIÓN DE INDICADORES | | |
| | Responsable del Procedimiento: Representante de la Dirección | REFERENCIA: NORMA ISO 9001:2008 | |
| | CÓDIGO: PR 01/01/09 | REVISIÓN: R6 23/04/18 | |

I. OBJETIVO


Establecer las metodologías utilizadas en las distintas áreas, bajo el SGC, adscritas al H. Congreso del Estado de Chihuahua para la administración de los indicadores de desempeño.

II. ALCANCE

Aplica para los procedimientos bajo el SGC a fin de definir, organizar, planear, documentar, registrar, monitorear evaluar y dar seguimiento a los indicadores de desempeño de las distintas áreas administrativas, que permitan proponer e implementar acciones correctivas, preventivas y de mejora que aumenten la eficiencia y eficacia de las actividades realizadas por el personal.

III. POLÍTICAS

1. Cada área es responsable de reportar sus indicadores en el Formato de Declaración de Indicadores por Área **FR 01/01/09/05** y el registro de sus actividades bajo el Formato Programa Anual de Trabajo **FR 01/00/01/01**.
2. Las juntas deben realizarse periódicamente, por lo menos tres veces al año, debiendo preponderantemente preferir empatar la revisión de indicadores con las actividades plasmadas en el registro del Programa Anual de Juntas de Revisión por la Dirección **DC 01/01/04**.
3. El o la responsable de la ejecución del presente documento deberá realizar el registro bajo el Formato: Resultado de Eficacia del Sistema de Gestión de Calidad **FR 01/01/09/02** y bajo el Formato: Sistema de Evaluación **FR 01/01/09/04**.
4. Los indicadores de desempeño que cumplan con la meta establecida no deberán mencionarse en la Junta de Revisión por la Dirección para hacer más eficiente el uso del tiempo.
5. Los indicadores de desempeño, deberán presentarse por lo menos con cinco días hábiles antes de la realización de la Junta de Revisión por la Dirección al responsable de Gestión del desempeño del S.G.C. y/o Asistente de Calidad, tanto impresos como de manera digital.
6. Los indicadores de desempeño deberán estar registrados en la Lista Maestra de Indicadores **LI 01/01/09/01**, la cual es autorizada por la Dirección del SGC o por el RD.
7. Se podrá solicitar la eliminación de Indicadores cuando los mismos permanezcan constantes al 100% o más por un periodo mayor a un año, en el Formato de Notificación **FR 01/00/01/04**. Se solicitará la adición y/o cambios en Indicadores mediante el Formato de Notificación **FR 01/00/01/04** y atendiendo la política 1.
8. Se tendrá que atender la Instrucción de Trabajo: Llenado de Formato Gráficos de Desempeño **IT 01/01/03** para el llenado del Formato Gráficos de Desempeño **FR 01/01/09/03**.
9. Las juntas para informar acerca del desempeño del S.G.C. deberán asimilarse a las establecidas en el Procedimiento para Juntas de Revisión por la Dirección **PR 01/01/11**.
10. En dicho documento asimilado, deberá incluirse en el registro Formato de Notificación **FR 01/00/01/04** la solicitud de los indicadores de desempeño del área bajo el Formato Gráficos de Desempeño **FR 01/01/09/03**, la fecha de presentación de los mismos y del lugar, fecha y hora de la reunión. Además deberá incluir en dicho registro el periodo a presentar.
11. Los indicadores de desempeño serán presentados en dicha reunión en el momento asignado para ello en la orden del día establecido.
12. Las no conformidades que impliquen la ejecución e implementación de acciones específicas deberán registrarse en el Reporte de Análisis y Solución de Problemas **FR 01/01/04/01**.
13. Todo indicador estará en la presentación, solo se han de saltar aquellos que estén por encima de la meta.

| | | | |
|---|---|--|--|
|  H. CONGRESO DEL ESTADO DE CHIHUAHUA | H. CONGRESO DEL ESTADO DE CHIHUAHUA COMITÉ DE ADMINISTRACIÓN UNIDAD DE CALIDAD | | |
| | NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: PROCEDIMIENTO PARA LA ADMINISTRACIÓN DE INDICADORES | | |
| | Responsable del Procedimiento: Representante de la Dirección | REFERENCIA: NORMA ISO 9001:2008 | |
| | CÓDIGO: PR 01/01/09 | REVISIÓN: R6 23/04/18 | |

14. Los registros tanto de la realización de la reunión (Formato de Notificación **FR 01/00/01/04**, Formato Minuta de Junta **FR 01/01/09/01** y el Formato Revisión al Sistema de Calidad **FR 01/01/11/01**) del Procedimiento para Juntas de Revisión por la Dirección **PR 01/01/11** aplican para el presente documento, debiendo archivar por separado y en su caso mostrar evidencia con el apoyo de los registros en donde estos se encuentren.
15. Los registros del presente documento deberán permanecer juntos con excepción de los anteriormente mencionados, siempre y cuando se relacionen directamente con el desempeño de los indicadores.



H. CONGRESO DEL ESTADO DE CHIHUAHUA

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

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: PROCEDIMIENTO PARA LA ADMINISTRACIÓN DE INDICADORES

Responsable del Procedimiento:
Representante de la Dirección

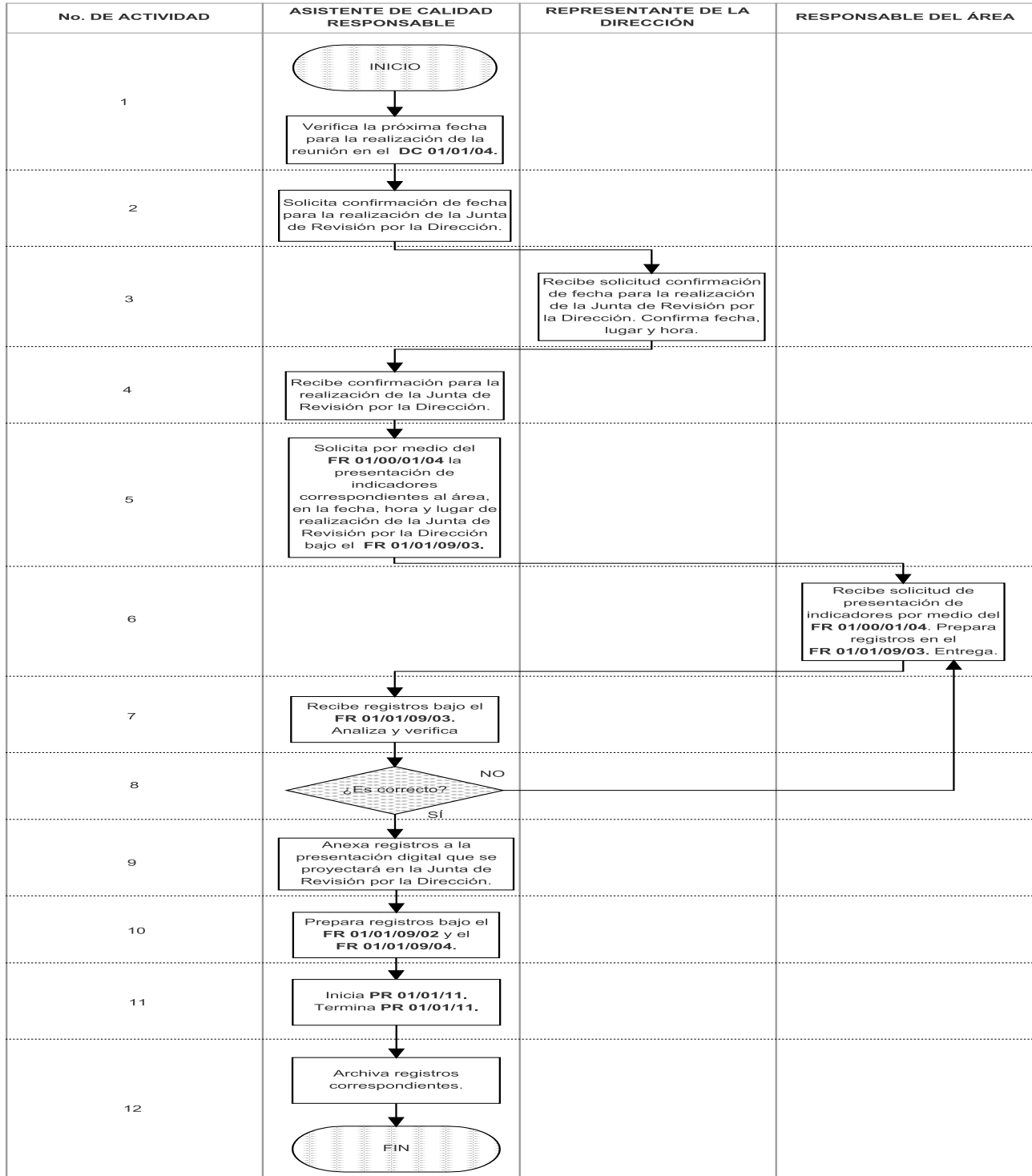
REFERENCIA: NORMA ISO 9001:2008


CÓDIGO: PR 01/01/09

REVISIÓN: R6
23/04/18

Página 3 de 7

IV. DIAGRAMA DEL PROCEDIMIENTO



| | | | |
|--|---|---|--|
|  H. CONGRESO DEL ESTADO DE CHIHUAHUA | H. CONGRESO DEL ESTADO DE CHIHUAHUA COMITÉ DE ADMINISTRACIÓN UNIDAD DE CALIDAD | | |
| | NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: PROCEDIMIENTO PARA LA ADMINISTRACIÓN DE INDICADORES | | |
| | Responsable del Procedimiento: Representante de la Dirección | REFERENCIA: NORMA ISO 9001:2008 CÓDIGO: PR 01/01/09 | |

V. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO


| ÁREA RESPONSABLE | No. DE ACTIVIDAD | DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES |
|----------------------------------|------------------|---|
| Asistente de Calidad responsable | 1 | Verifica la próxima fecha para la realización de la reunión en el Programa Anual de Juntas de Revisión por la Dirección DC 01/01/04 . |
| | 2 | Solicita confirmación verbal de fecha para la realización de la Junta de Revisión por la Dirección. |
| RD | 3 | Recibe solicitud verbal de confirmación de fecha para la realización de la Junta de Revisión por la Dirección. Confirma fecha, lugar y hora. |
| Asistente de Calidad responsable | 4 | Recibe la confirmación verbal para la realización de la Junta de Revisión por la Dirección. |
| | 5 | Solicita por medio del Formato de Notificación FR 01/00/01/04 la presentación de indicadores correspondientes al área, en la fecha, hora y lugar de realización de la Junta de Revisión por la Dirección bajo el Formato Gráficos de Desempeño FR 01/01/09/03 . |
| Responsable del Área | 6 | Recibe solicitud de presentación de indicadores por medio del Formato de Notificación FR 01/00/01/04 . Prepara registros en el Formato Gráficos de Desempeño FR 01/01/09/03 . Entrega. |
| Asistente de Calidad responsable | 7 | Recibe registros bajo el Formato Gráficos de Desempeño FR 01/01/09/03 . Analiza y verifica. |
| | 8 | ¿Es correcto? Si es correcto pasa a la siguiente actividad. No es correcto, regresa a la actividad 6. |
| | 9 | Anexa registros a la presentación digital que se proyectará en la Junta de Revisión por la Dirección. |
| | 10 | Prepara registros bajo el Formato Resultado de Eficacia del Sistema de Gestión de Calidad FR 01/01/09/02 y el Formato Sistema de Evaluación FR 01/01/09/04 . |
| | 11 | Acude a Junta. (<i>Inicia Procedimiento para Juntas de Revisión por la Dirección PR 01/01/11</i>). Termina Junta. (<i>Termina Procedimiento para Juntas de Revisión por la Dirección PR 01/01/11</i>). |
| | 12 | Archiva registros correspondientes. Fin del procedimiento. |

VI. REQUISITOS DEL CLIENTE

1. Simplicidad
2. Oportunidad
3. Eficacia

VII. REQUISITOS DEL PRODUCTO / SERVICIO

1. Simplicidad
2. Oportunidad
3. Eficacia

| | | | |
|--|---|--|--|
|  H. CONGRESO DEL ESTADO DE CHIHUAHUA | H. CONGRESO DEL ESTADO DE CHIHUAHUA COMITÉ DE ADMINISTRACIÓN UNIDAD DE CALIDAD | | |
| | NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: PROCEDIMIENTO PARA LA ADMINISTRACIÓN DE INDICADORES | | |
| | Responsable del Procedimiento: Representante de la Dirección | REFERENCIA: NORMA ISO 9001:2008 | |
| | CÓDIGO: PR 01/01/09 | REVISIÓN: R6 23/04/18 | |

VIII. GLOSARIO

Comité de Calidad: Compuesto por el Director o Directora del SGC (Presidente o Presidenta del Comité de Calidad y/o Secretario o Secretaria de Administración), Representante de la Dirección, Auditor o Auditora Líder, Controlador o Controladora de Documentos, Asistentes y Auxiliares de Calidad y Representantes de cada una de las áreas bajo el SGC)

Desempeño: Aquellas acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes para los objetivos de la organización y que pueden ser medidos en términos de la competencia de cada individuo y su nivel.

Indicadores: Son índices culturales y cuantitativos (cifras y enunciados que dan a conocer la situación en un momento dado) que permiten: verificar el logro o consecución de los objetivos; identificar si existen desviaciones entre lo programado y lo ejecutado y deducir la situación actual.

RD: Representante de la Dirección.


Secretarías adscritas al H. Congreso del Estado de Chihuahua: Secretaría de Administración, Secretaría de Asuntos Legislativos y Secretaría de Asuntos Interinstitucionales.

IX. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

| DOCUMENTOS | CÓDIGO |
|--|-------------|
| Norma ISO 9001:2008 | S/C |
| Manual de Calidad | MC 01/01/01 |
| Programa Anual de Juntas de Revisión por la Dirección | DC 01/01/04 |
| Procedimiento para Juntas de Revisión por la Dirección | PR 01/01/11 |

X. CONTROL DE REGISTROS

| REGISTROS | TIEMPO MÍNIMO DE CONSERVACIÓN | RESPONSABLE DE CONSERVARLO | CÓDIGO |
|--|-------------------------------|----------------------------|----------------|
| Formato: Minuta de Junta | 1 año | Control de Documentos | FR 01/01/09/01 |
| Formato: Resultado de Eficacia del SGC | 1 año | Control de Documentos | FR 01/01/09/02 |
| Formato: Gráficos de Desempeño | 1 año | Control de Documentos | FR 01/01/09/03 |
| Formato: Sistema de Evaluación | 1 año | Control de Documentos | FR 01/01/09/04 |
| Formato: Declaración de Indicadores por Área | 1 año | Control de Documentos | FR 01/01/09/05 |
| Formato: Formato de Análisis y Solución de Problemas | 1 año | Control de Documentos | FR 01/01/04/01 |
| Formato: Programa Anual de Trabajo | 1 año | Control de Documentos | FR 01/00/01/01 |
| Lista: Lista maestra de Control de Indicadores | 1 año | Control de Documentos | LI 01/01/09/01 |
| Instrucción de Trabajo: Llenado de Formato Gráficos de Desempeño | 1 año | Control de Documentos | IT 01/01/03 |

| | | | |
|--|---|--|--|
|  H. CONGRESO DEL ESTADO DE CHIHUAHUA | H. CONGRESO DEL ESTADO DE CHIHUAHUA COMITÉ DE ADMINISTRACIÓN UNIDAD DE CALIDAD | | |
| | NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: PROCEDIMIENTO PARA LA ADMINISTRACIÓN DE INDICADORES | | |
| | Responsable del Procedimiento: Representante de la Dirección | REFERENCIA: NORMA ISO 9001:2008 | |
| | CÓDIGO: PR 01/01/09 | REVISIÓN: R6 23/04/18 | |

XI. CONTROL DE CAMBIOS

| REVISIÓN | FECHA | DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO |
|----------|-------------------|--|
| O | 14/Octubre/09 | Documento inicial para la implementación de Sistema de Gestión de Calidad |
| R1 | 23/Noviembre/09 | Se modifica la actividad 4. |
| R2 | 12/Enero/10 | Se modifica política 1 y 2. Se agrega política 5. |
| R3 | 01/Agosto/12 | Se agrega política 6 y 7. Y se agrega en la Descripción del Procedimiento en la Actividad No. 4 "atendiendo la IT 01/01/03". |
| R4 | 14/ Septiembre/15 | Se adicionan apartados de Requisitos del Cliente y de Requisitos de Producto / Servicio con los números V y VI, debiendo recorrer la numeración correspondiente en la revisión previa. Se cambia de manera integral las políticas desde la número dos. Se cambia el título del apartado IV Diagrama del Proceso por Diagrama del Procedimiento. Se cambia el Diagrama del Procedimiento y la Descripción de Actividades de manera integral. Se hacen adiciones y cambios en Documento de Referencia y en el Control de Registros. |
| R5 | 11/ Julio / 16 | Se agrega en la política 3 "bajo el formato", se elimina de la política 5 "que cumplan con la meta establecida" y se agrega "Gestión del desempeño del S.G.C. y/o Asistente de Calidad", se cambia de manera integral la política 9, se cambia en la política 11 a "establecido", se agrega en la política 12 "de" para dar coherencia a la redacción, se agrega la palabra "verbal" en la Descripción del Procedimiento en las actividades 2, 3 y 4, así como, se agregaron las palabras "de" y "la" para dar coherencia al texto, se agrega el texto "Acude a Junta" y "Termina Junta" en la actividad número 11, así como, se agregan paréntesis y se pone en letras cursivas el texto restante, se agrega en el Control de Registro las palabras "Formato", "Lista" e "Instrucción de Trabajo" según corresponde a cada registro, se modificaron los formatos "Resultado de Eficacia del Sistema de Gestión de Calidad" FR 01/01/09/02 por lo cual correspondió la revisión número R3 con fecha del 11 de Julio del 2016 y el formato "Gráficos de Desempeño" FR 01/01/09/03 por lo cual se asigno la revisión número R3 con fecha del 11 de Julio del 2016. |
| R6 | 23/Abril/18 | Se actualiza en lenguaje incluyente. |

XII. AUTORIZACIÓN

| FIRMAS DE AUTORIZACIÓN | |
|---|--|
|  |  |
| ELABORÓ C. Elías Humberto Pérez Mendoza Representante de la Dirección | REVISÓ Y AUTORIZÓ Dr. Jorge Luis Issa González Secretario de Administración |



H. CONGRESO DEL ESTADO
DE CHIHUAHUA

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

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: PROCEDIMIENTO PARA LA ADMINISTRACIÓN DE INDICADORES

Responsable del Procedimiento:
Representante de la Dirección

REFERENCIA: NORMA ISO 9001:2008

CÓDIGO: PR 01/01/09

**REVISIÓN: R6
23/04/18**

Página 7 de 7