

 <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 ACCIONES CORRECTIVAS		
	Responsable del procedimiento: Representante de la Dirección	REFERENCIA: NORMA ISO 9001:2008	
	CÓDIGO: PR 01/01/04	REVISIÓN: R4 23/04/18	

I. OBJETIVO

Establecer una metodología que permita detectar, analizar y eliminar causas de no conformidades en las Secretarías adscritas al H. Congreso del Estado de Chihuahua.

II. ALCANCE

Aplica para todos los documentos y registros del Sistema de Gestión de Calidad de las siguientes secretarías adscritas al H. Congreso del Estado de Chihuahua: Secretaría de Administración (Unidad de Calidad, 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, División de Oficialía de Partes); Secretaría de Asuntos Legislativos (Oficina de Registro y Publicación del Diario de los Debates) y Secretaría de Asuntos Interinstitucionales (Departamento de la Unidad de Información, División Relaciones Publicas y Departamento de Amparo Contencioso).

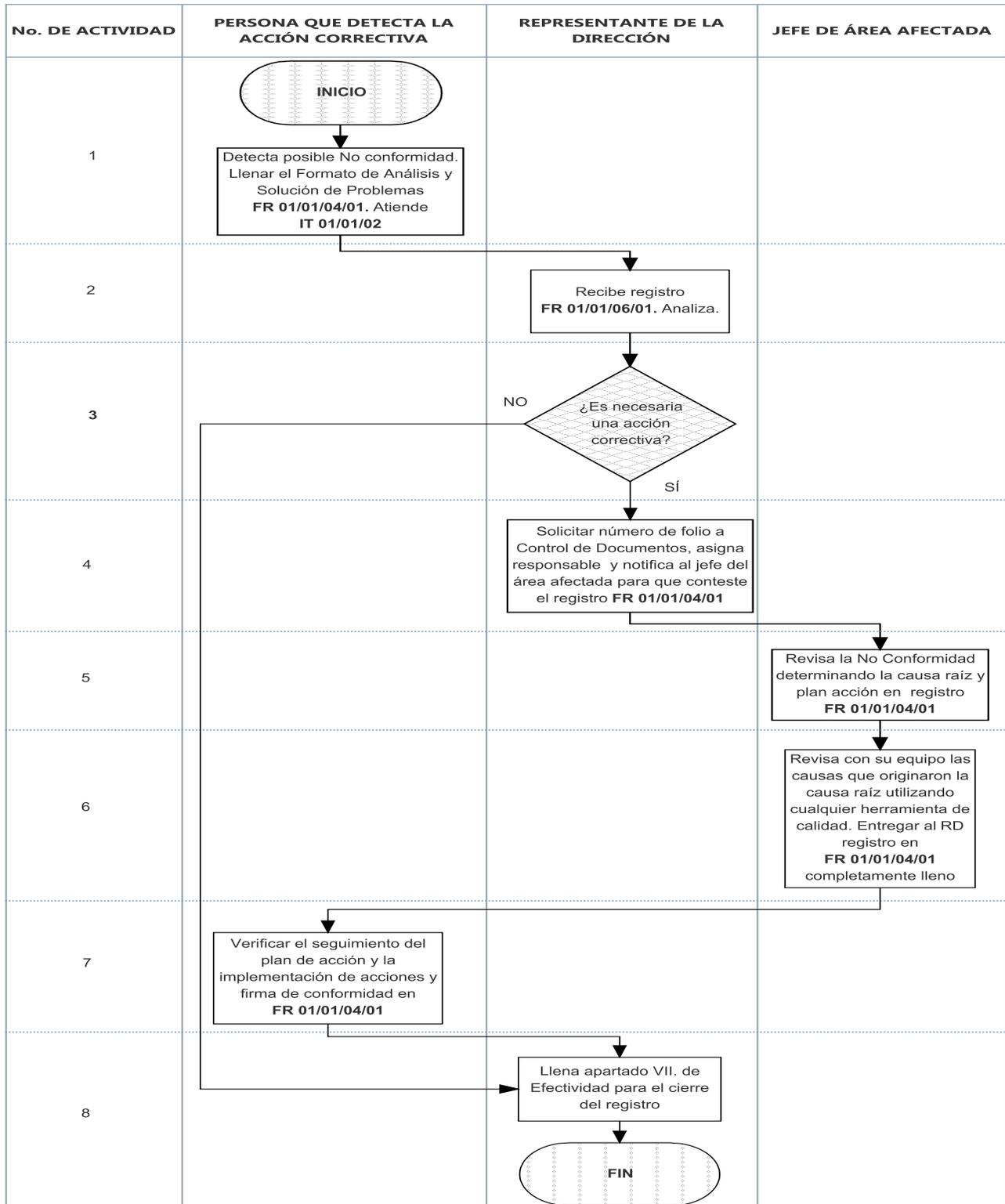
III. POLÍTICAS

1. Todo el personal del H. Congreso del Estado de Chihuahua bajo el SGC debe seguir este procedimiento para la solución de No Conformidades.
2. La identificación de No Conformidades pueden surgir de las siguientes fuentes de información, sin estar necesariamente limitadas a ellas:
 - a. Quejas y sugerencias de usuarios.
 - b. Resultados de auditorías de calidad internas y externas.
 - c. Análisis derivados de los resultados de los registros de calidad, estadísticas e indicadores de los objetivos de calidad y de los procesos.
 - d. Resultado de las mediciones de satisfacción del usuario.
 - e. Resultados de la revisión por la dirección.
 - f. Cuando la información recopilada indique una tendencia desfavorable.
 - g. Cuando se presente un tipo de queja o retroalimentación del usuario y se hayan tomado acciones correctivas, se puede prevenir el problema potencial ampliando estas acciones a otros usuarios a quienes aun no se les ha presentado el mismo problema.
 - h. En todos los casos anteriores.
3. Cualquier persona que detecta la acción correctiva podrá llenar el Formato Análisis y Solución de Problemas **FR 01/01/04/01**, bajo la supervisión del o de La Representante de la Dirección.
4. Si la clasificación de hallazgos se realiza como resultado de una auditoría interna y la persona que encuentra el hallazgo es un Auditor o Auditora Interno, la clasificación la realizará con supervisión del Auditor o Auditora Líder.
5. La verificación de la efectividad de las acciones correctivas se llevan bajo el siguiente criterio: Verificar el cumplimiento de las actividades del plan de acción, sus fechas de inicio y duración especificadas en el Formato Análisis y Solución de Problemas **FR 01/01/04/01**.
6. Es responsabilidad de la Alta Dirección y todos los jefes o jefas de área dar el soporte, siendo los dueños de cada proceso, responsables de establecer los planes de acción necesarios, o dar el soporte necesario a su personal en caso de estar asignados a actividades o proyectos de solución de la no conformidad, teniendo en cuenta las oportunidades de mejora detectadas.
7. Es responsabilidad del Presidente o Presidenta del Comité de Calidad, Secretario o Secretaria de Administración, Representante de la Dirección, en conjunto con los dueños de los procedimientos, el coordinar todos los esfuerzos de mejora conducidos para permanentemente remover las condiciones no conformes y

 <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 ACCIONES CORRECTIVAS		
	Responsable del procedimiento: Representante de la Dirección	REFERENCIA: NORMA ISO 9001:2008 CÓDIGO: PR 01/01/04	REVISIÓN: R4 23/04/18

monitorear el funcionamiento del SGC, así como la condición de las mismas en las juntas de revisión de la dirección.

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 ACCIONES CORRECTIVAS		
	Responsable del procedimiento: Representante de la Dirección	REFERENCIA: NORMA ISO 9001:2008 CÓDIGO: PR 01/01/04	

V. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

ÁREA RESPONSABLE	No. DE ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES
Persona que detecta la acción correctiva	1	Llenar el Formato Análisis y Solución de Problemas FR 01/01/06/01 según la Instrucción de Trabajo Llenado de Formato Análisis y Solución de Problemas IT 01/01/02 . Entregar.
Representante de la dirección	2	Recibe registro en el Formato Análisis y Solución de Problemas FR 01/01/06/01 . Analiza.
	3	¿Es necesaria una acción correctiva? Si se identifica una acción correctiva pasa a la actividad 4. Si no pasa al punto 8.
	4	Asigna responsable y solicita un número de folio al área de control de documentos para asignarlo al formato de análisis y solución de problemas. Notifica al jefe o jefa del área responsable y pide complete el Formato Análisis y Solución de Problemas FR 01/01/04/01 llenando las áreas de acción correctiva inmediata y acciones a tomar.
Jefe de área afectada	5	Revisa la posible No Conformidad, determina la causa raíz y da la acción correctiva permanente en el Formato Análisis y Solución de Problemas FR 01/01/04/01 para prevenir que vuelva a suceder. Redactar lo más detallado y sencillo posible, de preferencia con evidencias anexas.
	6	Revisar con su equipo de trabajo la(s) causa(s) que originaron la No Conformidad y determinar las acciones a implementar, utilizando cualquier método para analizar las causas de la no conformidad presentada. Entregar el Formato Análisis y Solución de Problemas FR 01/01/04/01 al Representante de la Dirección debidamente lleno anexando registros ó evidencias de sus acciones y/o plan de acción una vez que se encuentren registrados en control de documentos.
Persona que detecta la acción correctiva	7	Verificar el seguimiento del plan de acción y la implementación de acciones. Firma de conformidad en el Formato Análisis y Solución de Problemas FR 01/01/04/01 cuando ya revise y verifique la efectividad de dichas acciones.
Representante de la dirección	8	En el apartado VII. Efectividad del Formato Análisis y Solución de Problemas FR 01/01/04/01 se procede al cierre del registro. Fin del Procedimiento.

VI. REQUISITOS DEL CLIENTE

1. Oportunidad.
2. Eficacia.
3. Verificable

 H. CONGRESO DEL ESTADO DE CHIHUAHUA	H. CONGRESO DEL ESTADO DE CHIHUAHUA COMITÉ DE ADMINISTRACIÓN UNIDAD DE CALIDAD		
	NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: PROCEDIMIENTO PARA ACCIONES CORRECTIVAS		
	Responsable del procedimiento: Representante de la Dirección	REFERENCIA: NORMA ISO 9001:2008 CÓDIGO: PR 01/01/04	

Página 4 de 5

VII. REQUISITOS DEL PRODUCTO / SERVICIO

1. Oportunidad.
2. Eficacia.
3. Verificable.
4. Sentido de Prioridad.

VIII. GLOSARIO

Revisión: Control que permite corregir y mejorar un documento.

Código: Control que permite identificar un documento de acuerdo a sus características y el área responsable.

SGC: Sistema de Gestión de la Calidad.

Unidad de Calidad: Integrada por el representante de la dirección y el controlador de documentos.

Archivo de Registros: Acción que realiza el responsable del registro (especificado en la sección VIII del procedimiento correspondiente).

Responsable del Registro: Es la persona que almacena el registro de conformidad al apartado VIII del procedimiento correspondiente o la Lista Maestra de Control de Registros LI 01/01/01/03.

RD: Representante de la Dirección.

IX. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

DOCUMENTOS	CÓDIGO
Norma ISO 9001:2008	S/C
Manual de Calidad	MC 01/01/01
Manual de Procedimientos	MA 01/01/01
Instrucción de Trabajo Llenado de Formato Análisis y Solución de Problemas	IT 01/01/02

X. CONTROL DE REGISTROS

REGISTROS	TIEMPO MÍNIMO DE CONSERVACIÓN	RESPONSABLE DE CONSERVARLO	CÓDIGO
Formato Análisis y Solución de Problemas	1 año	Control de Documentos	FR 01/01/04/01

XI. CONTROL DE CAMBIOS

REVISIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
0	28/Septiembre/09	Documento inicial para la implementación de Sistema de Gestión de Calidad

 H. CONGRESO DEL ESTADO DE CHIHUAHUA	H. CONGRESO DEL ESTADO DE CHIHUAHUA COMITÉ DE ADMINISTRACIÓN UNIDAD DE CALIDAD		
	NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: PROCEDIMIENTO PARA ACCIONES CORRECTIVAS		
	Responsable del procedimiento: Representante de la Dirección	REFERENCIA: NORMA ISO 9001:2008 CÓDIGO: PR 01/01/04	REVISIÓN: R4 23/04/18

REVISIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
R1	23/Noviembre/09	Se cambia el formato FR 01/01/06/04 por el formato FR 01/01/04/01.
R2	25/Enero/10	Se modifica la actividad número 3. Se agrega política 3.
R3	15/Junio/15	Se adiciona la expresión “y registros”, División de Oficialía de Partes y Departamento Amparo Contencioso en el apartado II ALCANCE. Se elimina de la actividad 7 “y se registra en el Formato de Seguimiento de RAC’s FR 01/01/04/01”. Se reasigna actividad 2 al RD. Se actualiza el Smart Draw para el Diagrama del Procedimiento. 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.

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