



Código: PRO 8.4 CNO 01	Página 1 de 4
Fecha de emisión: 27/10/2003	Fecha de Rev.: 10/08/2006 Num. Rev.: 4
Elaboró: Coordinador de Normatividad	
Aprobado por: Coordinador General	

COORDINACIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN PROCEDIMIENTO PARA EL ANÁLISIS DE DATOS

1.0 PROPÓSITO Y ALCANCE

1.1 PROPÓSITO

Establecer los métodos para analizar los datos obtenidos de los Departamentos y Coordinaciones y de diferentes fuentes de información internas y externas para determinar los problemas existentes en el sistema de Gestión de Calidad para obtener una mejora en la Coordinación General de Tecnologías de Información.

1.2 ALCANCE

Aplica para toda la información que requiera ser analizada para tomar decisiones acerca de las acciones correctivas y preventivas necesarias para mejorar continuamente el sistema de gestión de la calidad de la Coordinación General de Tecnologías de Información.

2.0 DEFINICIONES Y TERMINOLOGÍA

Mejora de la calidad	Parte de la Gestión de la Calidad orientada a aumentar la capacidad de cumplir con los requisitos de la calidad.
Sistema de Gestión de Calidad	Sistema de gestión para así dirigir y controlar una organización con respecto a la calidad.
CGTI	Coordinación General de Tecnologías de Información.

3.0 RESPONSABLES

CGE	Coordinador General
CNO	Coordinador de Normatividad
CJDC	Cualquier Jefe de Departamento o Coordinación
DAU	Jefe de Departamento de Atención a Usuarios
CPY	Coordinador de Proyectos

4.0 PROCEDIMIENTO

4.1 CGE Fuentes de información para el análisis de datos.

4.1.1 El Coordinador General en conjunto con coordinadores o jefes de departamento determinan las fuentes de información que son necesarias para evaluar el desempeño de las metas, objetivos y planes de calidad establecidos en la Coordinación, así mismo para identificar las posibles áreas de mejora.



Código: PRO 8.4 CNO 01	Página 2 de 4
Fecha de emisión: 27/10/2003	Fecha de Rev.: 10/08/2006 Num. Rev.: 4
Elaboró: Coordinador de Normatividad	
Aprobado por: Coordinador General	

COORDINACIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN PROCEDIMIENTO PARA EL ANÁLISIS DE DATOS

4.1.2 Estas fuentes son comunicadas mediante este procedimiento a los diferentes responsables para que recopilen toda la información necesaria a partir de mediciones, auditorias o información objetiva del comportamiento y la eficacia del sistema de Gestión de Calidad.

4.1.3 Las fuentes de información no son limitativas, se puede obtener información a través de otras instancias o dependencias.

4.2 CJDC **Recabar, analizar y presentar información de los indicadores**

4.2.1 Cada responsable de área proporciona la información requerida para evaluar el desempeño del indicador establecido en el procedimiento para administración de indicadores ([PRO 5.4 CGE 01](#)) y en la frecuencia que se indica, todos los análisis realizados en este procedimiento son aplicados de acuerdo a lo que se indica en el mismo procedimiento, así mismo cuando es necesario se toman decisiones para llevar a cabo acciones basadas en los resultados tomando como base el mejoramiento del sistema de Gestión de Calidad de la CGTI.

4.2.2 Toda la evidencia generada en este análisis de indicadores se controlan de acuerdo al Procedimiento para el control de los Registros de Calidad ([PRO 4.2 CNO 02](#)). En cada área de responsabilidad y los temas específicos en minutas de las Juntas de Revisión al Sistema de Calidad.

4.3 DAU **Recabar, analizar y presentar satisfacción de cliente (usuario)**

4.3.1 El proceso de recabar y analizar la información sobre la satisfacción del cliente se analiza en la frecuencia que se establece en el procedimiento para medir la satisfacción del usuario ([PRO 8.2 DAU 01](#)), esto se presenta y se analiza para tomar decisiones y mejorar continuamente la relación con el usuario y obtener una mayor confianza usuario-CGTI.

4.4 CPY **Análisis del comportamiento de los proyectos**

4.4.1 Monitorea periódicamente el estado y avance de los diferentes proyectos y proporciona mensualmente estos datos a la Coordinación General según el ([PRO 5.4 CGE 01](#)).

4.4.2 Cuando se desconozcan las causas de las tendencias anormales, de ser necesario se analizan de acuerdo al Procedimiento para Acciones correctivas ([PRO 8.5 CNO 02](#)).

4.4.3 Se presentan mensualmente al Coordinador General los gráficos para revisar las posibles acciones que se generaron durante su aplicación y verificar si el proceso se encuentra en control.

**COPIA
NO CONTROLADA**



Código: PRO 8.4 CNO 01	Página 3 de 4
Fecha de emisión: 27/10/2003	Fecha de Rev.: 10/08/2006 Num. Rev.: 4
Elaboró: Coordinador de Normatividad	
Aprobado por: Coordinador General	

COORDINACIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN PROCEDIMIENTO PARA EL ANÁLISIS DE DATOS

4.5 CJDC **Análisis del comportamiento del proceso**

4.5.1 Cada responsable de área revisa el cumplimiento de los requerimientos del usuario en cada proceso.

4.5.2 Cuando existe alguna variación, cambio o ajuste en requerimientos iniciales informa de manera apropiada al CPY, CGE y al Usuario, asegurándose de recabar las firmas de enterado.

4.5.3 Cuando se desconozcan las causas que originaron el cambio, de ser necesario se analizan de acuerdo al procedimiento para acciones correctivas ([PRO 8.5 CNO 02](#)).

4.5.4 Se presentan mensualmente al CPY para que realice los ajustes necesarios ya sea en el ADMOPROYE o en el presupuesto cuando aplique.

4.6 CGE **Juntas de Revisión de la Coordinación**

4.6.1 La información generada en las juntas de revisión es parte integral del análisis de datos y la mejora continua del sistema de gestión de calidad de acuerdo al Procedimiento para la Revisión al Sistema de Gestión de Calidad ([PRO 5.6 CGE 01](#))

5.0 REFERENCIAS

5.1 Procedimientos Relacionados

Procedimiento para Acciones Correctivas	PRO 8.5 CNO 02
Procedimiento para la Revisión al Sistema de Gestión de Calidad	PRO 5.6 CGE 01
Procedimiento para la Administración de Indicadores	PRO 5.4 CGE 01
Procedimiento para el control de Registros	PRO 4.2 CNO 02
Procedimiento para Medir la Satisfacción del Usuario	PRO 8.2 DAU 01

5.2 Documentos de Referencia

ISO 9000:2000 Sistema de Gestión de la Calidad - Fundamentos y Vocabulario
ISO 9001:2000 Sistema de Gestión de la Calidad - Requisitos
ISO 9004:2000 Sistema de Gestión de la Calidad - Directrices para la mejora del desempeño

Manual de Políticas de Calidad
Diagrama de Interacción para el Análisis de Datos

[MPC 4.2 CGTI 01](#)
[DOC 4.1 CNO 07](#)



Código: PRO 8.4 CNO 01	Página 4 de 4
Fecha de emisión: 27/10/2003	Fecha de Rev.: 10/08/2006 Num. Rev.: 4
Elaboró: Coordinador de Normatividad	
Aprobado por: Coordinador General	

COORDINACIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN PROCEDIMIENTO PARA EL ANÁLISIS DE DATOS

6.0 HISTORIAL DE REVISIONES

Revisión No.	Descripción de la Revisión	Fecha de Revisión
1	Liberación de Procedimiento para el Análisis de Datos.	27/10/2003
2	Cambio en la terminología.	21/01/2004
3	Mejoras al procedimiento	18/10/2004
4	Cambios en la redacción del punto 4.1	10/08/2006

**COPIA
NO CONTROLADA**