

Código: <b>PRO 8.4 CGE 01</b>	Página 1 de 3
Fecha de emisión: <b>01/03/2007</b>	Fecha de Rev.: <b>25/05/2007</b> Num. Rev.: 2
Elaboró: <b>Coordinador de Normatividad</b>	
Aprobado por: <b>Coordinador General</b>	

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

---

### **1.0 PROPÓSITO Y ALCANCE**

#### **1.1 PROPÓSITO**

Establecer los métodos para determinar, recopilar y analizar los datos obtenidos de los Departamentos y Coordinaciones y de las diferentes fuentes de información internas/externas, para demostrar la idoneidad y la eficacia del SGC y evaluar donde puede realizarse la mejora continua del mismo.

#### **1.2 ALCANCE**

Aplica para toda la información que los Departamentos y Coordinaciones entreguen al CGE para el análisis correspondiente.

---

### **2.0 DEFINICIONES Y TERMINOLOGÍA**

<b>Mejora de la calidad</b>	Parte de la Gestión de la Calidad orientada a aumentar la capacidad de cumplir con los requisitos de la calidad.
<b>SGC</b>	Sistema de Gestión de Calidad
<b>CGTI</b>	Coordinación General de Tecnologías de Información.

---

### **3.0 RESPONSABLES**

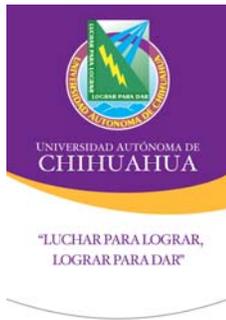
<b>CGE</b>	Coordinador General
<b>CNO</b>	Coordinador de Normatividad
<b>CAD</b>	Coordinador Administrativo
<b>CJDC</b>	Cualquier Jefe de Departamento o Coordinación
<b>DAU</b>	Jefe de Departamento de Atención a Usuarios
<b>CPY</b>	Coordinador de Proyectos

---

### **4.0 PROCEDIMIENTO**

#### **4.1 CGE Determinación y comunicación de las fuentes de información para el análisis de datos**

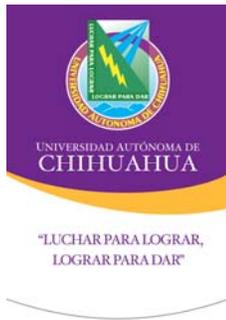
- 4.1.1 El CGE en conjunto con coordinadores o jefes de departamento determinan las fuentes de información que son necesarias para evaluar el desempeño de los objetivos y planes establecidos en la Coordinación, así como para identificar las posibles áreas de mejora.
- 4.1.2 Estas fuentes son comunicadas mediante este procedimiento a los diferentes responsables para que recopilen toda la información.



Código: <b>PRO 8.4 CGE 01</b>	Página 2 de 3
Fecha de emisión: <b>01/03/2007</b>	Fecha de Rev.: <b>25/05/2007</b> Num. Rev.: 2
Elaboró: <b>Coordinador de Normatividad</b>	
Aprobado por: <b>Coordinador General</b>	

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

- 4.2 DAU Fuente de información: Satisfacción del Usuario**
- 4.2.1 La información sobre la satisfacción del usuario se analiza en la frecuencia que se establece en el procedimiento [\(PRO 8.2 DAU 01\)](#), esto se presenta y se analiza para tomar decisiones y mejorar continuamente la relación con el usuario.
- 4.3 CPY Fuente de información: Administración de proyectos**
- 4.3.1 Monitorea periódicamente el estado y avance de los diferentes proyectos y proporciona mensualmente estos datos a la CGE según el [\(PRO 5.4 CGE 01\)](#).
- 4.3.2 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 CJDC Fuente de información: Indicadores**
- 4.4.1 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 al mismo, cuando es necesario se toman decisiones para llevar a cabo acciones basadas en los resultados tomando como base el mejoramiento del SGC de la CGTI.
- 4.4.2 Toda la evidencia generada en este análisis de indicadores se controlan de acuerdo al Procedimiento para el control de Registros [\(PRO 4.2 CNO 02\)](#).
- 4.5 CAD Fuente de información: Proveedores**
- 4.5.1 Analiza la información sobre proveedores en la frecuencia que lo establezca el CGE, con el fin de apoyar a la toma de decisiones.
- 4.6 CGE Fuente de información: Juntas de revisión**
- 4.6.1 La información que es generada en las juntas de revisión [\(PRO 5.6 CGE 01\)](#) es parte integral del análisis de datos y la mejora continua del SGC.
- Nota:** Las fuentes de información no son limitativas, se puede obtener información a través de otras instancias o dependencias.
- 4.7 CJDC Análisis del comportamiento del proceso**
- 4.7.1 Revisa el cumplimiento de los requerimientos del usuario en cada proceso.
- 4.7.2 Cuando existe alguna variación, cambio o ajuste en requerimientos iniciales informa de manera apropiada al área correspondiente de la CGTI y al usuario, asegurándose de su conocimiento.



Código: <b>PRO 8.4 CGE 01</b>	Página 3 de 3
Fecha de emisión: <b>01/03/2007</b>	Fecha de Rev.: <b>25/05/2007</b> Num. Rev.: 2
Elaboró: <b>Coordinador de Normatividad</b>	
Aprobado por: <b>Coordinador General</b>	

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

---

- 4.7.3 Cuando se desconozcan las causas que originaron la variación cambio o ajuste, se analizan mediante el formato de los 5 por qué's (**FOR 8.5 CNO 05**) y a su vez aplica el procedimiento de acciones correctivas (**PRO 8.5 CNO 02**).
- 4.7.4 Estas variaciones serán presentadas mensualmente al CGE, y se realizarán los ajustes necesarios para corregirlas, mediante las herramientas o acciones que el área correspondiente determine.
- 

### 5.0 REFERENCIAS

#### 5.1 Procedimientos Relacionados

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

#### 5.2 Documentos de Referencia

Manual de Políticas de Calidad	<b>MPC 4.2 CGTI</b>
Diagrama de Interacción para el Análisis de Datos	<b>DOC 4.1 CGE 05</b>

---

### 6.0 FORMATOS

Formato de Análisis 5 por qué's	<b>FOR 8.5 CNO 05</b>
---------------------------------	-----------------------

---

### 7.0 HISTORIAL DE REVISIONES

Revisión No.	Descripción de la Revisión	Fecha de Revisión
1	Reestructuración en el proceso, redacción y cambio de código	01/03/2007
2	Eliminación de la referencia a las normas ISO.	25/05/2007