



Código: PRO 5.4 CGE 01	Página 1 de 4
Fecha de Emisión: 20/10/2003	Fecha de Rev.: 04/05/2006 Num. Rev.: 7
Elaboró: Coordinador General	
Aprobado por: Coordinador General	

## COORDINACIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN PROCEDIMIENTO PARA LA ADMINISTRACIÓN DE INDICADORES

---

### 1.0 Propósito y Alcance

#### Propósito

Define la metodología para la administración de los indicadores del SGC de la CGTI.

#### Alcance

Cubre las actividades para la definición y revisión de los indicadores y la administración de los registros utilizados en este proceso administrativo de la calidad.

---

### 2.0 Definiciones y Terminología.

#### SOC

#### (Sistema Operativo de la Calidad):

Es el sistema utilizado por la CGTI para monitorear y mejorar los indicadores del SGC, a través de los cuales se exhibe el desempeño de las operaciones.

---

### 3.0 Responsables

CGE	Coordinador general
CNO	Coordinador de normatividad
CGTI	Coordinación general de tecnologías de información
CJDC	Cualquier jefe de departamento o coordinador de área

---



Código: PRO 5.4 CGE 01	Página 2 de 4
Fecha de Emisión: 20/10/2003	Fecha de Rev.: 04/05/2006 Num. Rev.: 7
Elaboró: Coordinador General	
Aprobado por: Coordinador General	

## COORDINACIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN PROCEDIMIENTO PARA LA ADMINISTRACIÓN DE INDICADORES

---

### 4.0 Procedimiento

#### 4.1 CGE /CJDC Definición de los Indicadores

- 4.1.1 Definen los indicadores apropiados para evaluar el desempeño de la CGTI en el formato **FOR 5.4 CGE 01**, señalando las metas y los responsables de cada uno de ellos.
- 4.1.2 De ser necesario, consideran la modificación, eliminación y/o cambios en los indicadores, su definición y/o valores esperados.

#### 4.2 CGE Programación de las reuniones gerenciales SOC

- 4.2.1 Las reuniones se realizan mensualmente.

#### 4.3 CGE Metodología de las Juntas gerenciales SOC

- 4.3.1 Los responsables de los indicadores reportan en el formato **FOR 5.4 CGE 02** la gráfica de tendencia en electrónico cuando están dentro de la meta.
- 4.3.2 En el caso de los indicadores que no hayan alcanzado las metas establecidas, los responsables deberán presentar el gráfico de Pareto y el plan de acción para corregir las desviaciones durante la reunión.
- 4.3.3 El CGE registra en el formato **FOR 5.4 CGE 04** los reportes recibidos de los responsables de los indicadores.

#### 4.4 CJDC Trabajo de los equipos

- 4.4.1 Cada responsable de indicador analiza las causas de los problemas relacionados con su indicador y propone las acciones preventivas, correctivas y/o de mejora que estime convenientes.

#### 4.5 CGE Registros de las juntas gerenciales SOC

- 4.5.1 El CGE mantiene como evidencia los formatos **FOR 5.4 CGE 01** y **FOR 5.4 CGE 04**, así como las minutas de las reuniones, de acuerdo al procedimiento **PRO 4.2 CNO 02**.



Código: PRO 5.4 CGE 01	Página 3 de 4
Fecha de Emisión: 20/10/2003	Fecha de Rev.: 04/05/2006 Num. Rev.: 7
Elaboró: Coordinador General	
Aprobado por: Coordinador General	

## COORDINACIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN PROCEDIMIENTO PARA LA ADMINISTRACIÓN DE INDICADORES

---

### 4.6 CJDC                    Registros de calidad

4.6.1    Mantienen el formato [FOR 5.4 CGE 02](#) de los indicadores de los cuales son responsables.

### 4.7 CGE                      Revisión de indicadores y del SGC

4.7.1    Se asegura que las revisiones de indicadores sean consideradas como uno más de los preparativos para las reuniones de revisión al SGC, debido a que los valores de los indicadores reflejan la eficacia del SGC ([PRO 5.6 CGE 01](#)).

---

## 5. 0 Referencias.

### 5.1 Procedimientos Relacionados.

Procedimiento para el control de registros [PRO 4.2 CNO 02](#)

Procedimiento para la revisión del SGC [PRO 5.6 CGE 01](#)

Procedimiento para acciones preventivas [PRO 8.5 CNO 01](#)

Procedimiento para acciones correctivas [PRO 8.5 CNO 02](#)



Código: PRO 5.4 CGE 01	Página 4 de 4
Fecha de Emisión: 20/10/2003	Fecha de Rev.: 04/05/2006 Num. Rev.: 7
Elaboró: Coordinador General	
Aprobado por: Coordinador General	

## COORDINACIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN PROCEDIMIENTO PARA LA ADMINISTRACIÓN DE INDICADORES

---

### 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 mejora del desempeño
Manual de Políticas de Calidad.	<a href="#">MPC 4.2 CGTI</a>
Diagrama de interacción del procedimiento para la administración de indicadores	<a href="#">DOC 4.1 CGE 04</a>

### 6.0 Formatos

Resultados de Indicadores	<a href="#">FOR 5.4 CGE 01</a>	1 año
Gráficas	<a href="#">FOR 5.4 CGE 02</a>	1 año
Registro de indicadores	<a href="#">FOR 5.4 CGE 04</a>	1 año

### 7.0 Historial de Revisiones.

No. Revisión	Descripción de la Revisión	Fecha de Revisión
1	Procedimiento para la administración de indicadores	20/10/2003
2	Modificación de los indicadores	12/02/2004
3	Se quito el nombre de los indicadores	07/04/2004
4	Adecuación del procedimiento	29/06/2004
5	Eliminación de un formato y adecuación redacción.	15/10/2004
6	Modificación del punto 4.2.1	11/08/2005
7	Cambio en el periodo de las reuniones (4.2.1)	04/05/2006