



Código: PRO 5.4 CGE 01	Página 1 de 3
Fecha de Emisión: 20/10/2003	Fecha de Rev.: 06/03/2007 Num. Rev.: 8
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 la definición y revisión de los indicadores y la administración de los registros pertinentes a este proceso en la CGTI.

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.
SGC	Sistema de Gestión de Calidad.
CGTI	Coordinación General de Tecnologías de Información.

3.0 Responsables

CGE	Coordinador general
CNO	Coordinador de normatividad
CJDC	Cualquier jefe de departamento o coordinador

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 correspondientes.
- 4.1.2 De ser necesario consideran la modificación, eliminación y/o cambios en los indicadores, su definición y/o valores esperados.
- 4.1.3 Se asegura que las revisiones de indicadores sean consideradas como uno más de los preparativos para las reuniones de revisión al SGC (**PRO 5.6 CGE 01**).



Código: PRO 5.4 CGE 01	Página 2 de 3
Fecha de Emisión: 20/10/2003	Fecha de Rev.: 06/03/2007 Num. Rev.: 8
Elaboró: Coordinador General	
Aprobado por: Coordinador General	

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

4.2 CGE Programación de las revisiones de indicadores

- 4.2.1 Las reuniones se realizan cuando el CGE así lo determine por los medios que considere convenientes ([PRO 5.5 CGE 02](#)).

4.3 CGE/CJDC Metodología para la revisión

- 4.3.1 CJDC llena y envía de manera electrónica al CGE las gráficas en el [FOR 5.4 CGE 02](#).
- 4.3.2 Se llevará a cabo la reunión para la revisión de indicadores y se analizarán aquellos que no hayan alcanzado las metas establecidas y los que en su momento el CGE determine que sean de relevancia.
- 4.3.3 CJDC analiza las causas de los problemas relacionados con su indicador fuera de meta y propone las acciones que estime convenientes en el reporte de acción [FOR 8.5 CNO 01](#), para corregir las desviaciones.

4.4 CGE Registros de las juntas gerenciales SOC

- 4.4.1 El CGE mantiene como evidencia los formatos [FOR 5.4 CGE 01](#), [FOR 5.4 CGE 04](#), y [FOR 5.5 CGE 01](#), de las reuniones de acuerdo al procedimiento [PRO 4.2 CNO 02](#).

5. 0 Referencias.

5.1 Procedimientos Relacionados.

Procedimiento para la revisión del SGC	PRO 5.6 CGE 01
Procedimiento para el control de registros	PRO 4.2 CNO 02
Procedimiento para acciones preventivas	PRO 8.5 CNO 01
Procedimiento para acciones correctivas	PRO 8.5 CNO 02
Procedimiento de Comunicación Interna	PRO 5.5 CGE 02

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.	MPC 4.2 CGTI
Diagrama de interacción del procedimiento para la administración de indicadores	DOC 4.1 CGE 04

6.0 Formatos

Resultados de Indicadores	FOR 5.4 CGE 01	1 año
Gráficas	FOR 5.4 CGE 02	1 año
Registro de indicadores	FOR 5.4 CGE 04	1 año



Código: PRO 5.4 CGE 01	Página 3 de 3
Fecha de Emisión: 20/10/2003	Fecha de Rev.: 06/03/2007 Num. Rev.: 8
Elaboró: Coordinador General	
Aprobado por: Coordinador General	

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

Formato de convocatoria y minuta
Formato de reporte de acciones

FOR 5.5 CGE 01
FOR 8.5 CNO 01

1 año
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
8	Reestructura del proceso y redacción.	06/03/2007
