



Código: PRO 8.4 CGE 01	Página 1 de 3
Fecha de emisión: 01/03/2007	Fecha de Rev.: 01/03/2007 Num. Rev.: 1
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 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

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

3.0 RESPONSABLES

CGE	Coordinador General
CNO	Coordinador de Normatividad
CAD	Coordinador Administrativo
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 **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: PRO 8.4 CGE 01	Página 2 de 3
Fecha de emisión: 01/03/2007	Fecha de Rev.: 01/03/2007 Num. Rev.: 1
Elaboró: Coordinador de Normatividad	
Aprobado por: Coordinador General	

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: PRO 8.4 CGE 01	Página 3 de 3
Fecha de emisión: 01/03/2007	Fecha de Rev.: 01/03/2007 Num. Rev.: 1
Elaboró: Coordinador de Normatividad	
Aprobado por: Coordinador General	

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 que'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 realizaran 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	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	MPC 4.2 CGTI 01
Diagrama de Interacción para el Análisis de Datos	DOC 4.1 CNO 07

6.0 FORMATOS

Formato de Análisis 5 por que's	FOR 8.5 CNO 05
---------------------------------	-----------------------

7.0 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
5	Reestructuración en el proceso y redacción	01/03/2007