	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>P- 034</b>
	<b>PROCEDIMIENTO PARA EL ANÁLISIS DE LOS INDICADORES DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>VERSIÓN 02</b>

<b>ELABORÓ</b>	<b>REVISÓ</b>	<b>APROBÓ</b>
<b>Cargo:</b> Practicante Planeación y Finanzas	<b>Cargo:</b> Practicante Planeación y Finanzas	<b>Cargo:</b> Prof. Planeación y Finanzas

## **PROCEDIMIENTO PARA EL ANÁLISIS DE LOS INDICADORES DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD**

### **1. ALCANCE**

Este procedimiento establece la metodología para el análisis de los indicadores de eficacia asociados a los procesos del Sistema de Gestión de Calidad de la Cámara de Comercio de Manizales por Caldas.

### **2. OBJETIVO**

Establecer los métodos y controles para el análisis de los indicadores, tipificando las posibles acciones a tomar para el mejoramiento continuo del Sistema de Gestión de Calidad de la Cámara de Comercio de Manizales por Caldas.

### **3. DEFINICIONES**

**Indicador:** resultado de una operación sobre una serie de datos que sirve para conocer y analizar características de un hecho en particular.

**Metodología:** secuencia de procesos realizados para el cumplimiento de un objetivo, actividad y demás, con base a unas tareas y habilidades específicas.


**Tipo:** clasificación que se le da al objetivo a evaluar, ya sea como indicador o variable.

**Descripción:** caracterización del objetivo vinculado a un proceso específico del Sistema de Gestión de Calidad.

**Unidad de medida:** medición adoptada para realizar la medición de los indicadores; la medición adoptada para medir los indicadores es de carácter porcentual.

**Clase:** clasificación del indicador en relación a unas características específicas de análisis (eficacia, eficiencia y efectividad).

**Eficacia:** permite evaluar el grado de ejecución y cumplimiento de los objetivos estratégicos del proceso.

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>P- 034</b>
	<b>PROCEDIMIENTO PARA EL ANALISIS DE LOS INDICADORES DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>VERSIÓN 02</b>

**Eficiencia:** utilización correcta de los recursos (medios de producción) disponibles. Puede definirse mediante la ecuación  $E=P/R$ , donde P son los productos resultantes y R los recursos utilizados.

**Efectividad:** se refiere a llevar a un 100% cumplimiento los objetivos definidos para el proceso o proyecto.

**Categoría:** proceso asociado al Sistema de Gestión de Calidad al cual está relacionado el indicador.

**Frecuencia de medición:** periodo de tiempo predeterminado para la evaluación de un indicador, los periodos pueden ser asignados de forma mensual, bimestral, trimestral cuatrimestral, semestral y anual.

**Referente:** valor histórico tomado de un indicador con el fin de generar una línea base para contrastar los nuevos resultados.

**Estatus:** resultado obtenido al momento de hacer la evaluación más reciente del indicador.

**Mínimo:** resultado más bajo obtenido de un indicador en un periodo de tiempo establecido.

**Aceptable:** resultado promedio obtenido de los valores históricos de un indicador en un tiempo establecido.

**Satisfactorio:** resultado obtenido de un indicador por encima del aceptable.

**Semáforo:** metodología que permite analizar resultados de un indicador de manera visual y con base a una relación de causalidad.

**Verde:** indica que se está cumpliendo a cabalidad el objetivo establecido en el indicador.


**Amarillo:** representa un punto de inflexión del cumplimiento del análisis del indicador.

**Rojo:** indica que no se está cumpliendo con el objetivo del indicador.

## 4. PROCEDIMIENTO

### 4.1 Evaluación de la metodología del semáforo.

**Semáforo en verde:** el color verde del semáforo muestra que el indicador de eficacia del proceso satisface el objetivo del mismo; el verde se obtiene de la ubicación del resultado del indicador por encima del aceptable previamente establecido.

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>P- 034</b>
	<b>PROCEDIMIENTO PARA EL ANALISIS DE LOS INDICADORES DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>VERSIÓN 02</b>

**Semáforo en amarillo:** el color amarillo del semáforo muestra que el indicador no tiene un punto de satisfacción para el proceso. El amarillo se obtiene de la ubicación del resultado del indicador entre el valor mínimo y satisfactorio previamente establecido.

**Semáforo en rojo:** el color rojo del semáforo muestra que el indicador de eficacia no satisface el objetivo del proceso. El rojo se obtiene de la ubicación de la medición del indicador por debajo del mínimo previamente establecido.

#### 4.2 Tratamiento de los resultados

El análisis de la medición por la metodología del semáforo identifica las posibles acciones a realizar con base en el color arrojado por el mismo al momento de evaluar, así:

1. Cuando el resultado del semáforo arroje un color amarillo, se tendrá que levantar una Acción Preventiva, identificando las posibles causas de la no conformidad potencial y generando las acciones necesarias para eliminar las causas. La acción preventiva se debe generar, en un plazo no mayor a diez (10) hábiles después de haber obtenido el resultado del indicador.
2. Cuando el resultado del semáforo arroje un color rojo, se tendrá que levantar una No Conformidad, identificando causas de la no conformidad, generando la corrección y/o la acción correctiva. La corrección y/o la acción correctiva se debe generar en un plazo no mayor a diez (10) hábiles después de haber obtenido el resultado del indicador.
3. Cuando el semáforo se encuentre en verde no se obliga a realizar ninguna acción.

Nota: cuando un indicador se mantenga por un largo periodo de tiempo por encima del satisfactorio, es decisión del encargado de evaluar si se replantea la forma de medición para retroalimentar el indicador.


#### 5. DETERMINACIÓN DE LAS MEDICIONES

Los indicadores de eficacia establecidos para cada uno de los procesos del Sistema de Gestión de Calidad tienen establecidos periodos de tiempos diferentes para su medición.

La determinación de la frecuencia de medición y los valores preestablecidos para la medición se harán de la siguiente manera

**5.1 Mínimo:** para establecer el mínimo se tomará el menor valor reportado durante una línea de tiempo específica.

**5.1.1 Mínimo para indicadores mensuales:** para establecer el mínimo de un indicador mensual, se generará el menor valor histórico de las mediciones del último año, éste se tomará al inicio de cada año.

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>P- 034</b>
	<b>PROCEDIMIENTO PARA EL ANALISIS DE LOS INDICADORES DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>VERSIÓN 02</b>

**5.1.2 Mínimo para indicadores bimestrales:** para establecer el mínimo de un indicador bimestral, se generará el menor valor histórico de las mediciones del último año, éste se tomará al inicio de cada año.

**5.1.3 Mínimo para indicadores trimestrales:** para establecer el mínimo de un indicador Trimestral, se generará el menor valor histórico de las mediciones del último año, éste se tomará al inicio de cada año.

**5.1.4 Mínimo para indicadores cuatrimestral:** para establecer el mínimo de un indicador cuatrimestral, se generará el menor valor histórico de las mediciones del último año, éste se tomará al inicio de cada año.

**5.1.5 Mínimo para indicadores semestrales:** para establecer el mínimo de un indicador semestral se tendrá en cuenta el menor valor histórico de las 4 mediciones más recientes, tomado a partir del inicio del año.

**5.1.6 Mínimo para indicadores anuales:** para establecer el mínimo de un indicador anual se tomará el menor valor histórico de las 3 mediciones más recientes, se tomara a partir de cada medición. El mínimo cambiará cada año.

**5.2 Aceptable:** para establecer el aceptable se tomará el promedio de los valores históricos durante una línea de tiempo específica.


**5.2.1 Aceptable para indicadores mensuales:** para establecer el aceptable de un indicador mensual se generará el promedio de los valores históricos de las mediciones del último año, éste se tomará al inicio de cada año.

**5.2.2 Aceptable para indicadores bimestrales:** para establecer el aceptable de un indicador bimestral se generará el promedio de los valores históricos de las mediciones del último año, éste se tomará al inicio de cada año.

**5.2.3 Aceptable para indicadores trimestrales:** para establecer el aceptable de un indicador Trimestral se generará el promedio de los valores históricos de las mediciones del último año, éste se tomará al inicio de cada año.

**5.2.4 Aceptable para indicadores cuatrimestral:** para establecer el aceptable de un indicador cuatrimestral se generará el promedio de los valores históricos de las mediciones del último año, éste se tomará al inicio de cada año.

**5.2.5 Aceptable para indicadores semestrales:** para establecer el aceptable de un indicador semestral se generará el promedio de los valores históricos de las 4 más recientes mediciones, éste se tomará al inicio de cada año.

 Cámara de Comercio de Manizales por Caldas	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>P- 034</b>
	<b>PROCEDIMIENTO PARA EL ANALISIS DE LOS INDICADORES DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>VERSIÓN 02</b>

**5.2.6 Aceptable para indicadores anuales:** para establecer el aceptable de un indicador anual se generará el promedio de los valores históricos de las mediciones de los últimos 3 años. El aceptable cambiará cada año.

## 6. EVALUACION DEL SEMÁFORO PARA NUEVOS INDICADORES

Cuando se plantea medir un nuevo indicador del que no se han obtenido valores históricos, se deben tener en cuenta los siguientes criterios

- Para establecer el mínimo y aceptable se establece un periodo de gracia para recolectar los resultados del indicador que permitan generar un valor acorde al mínimo y el aceptable.

-El tiempo estimado para los indicadores mensuales es de 6 a 8 mediciones, dependiendo de los intervalos arrojados en la medición; si el tiempo estimado no es suficiente es recomendable generar una reunión con el coordinador del Sistema de Gestión de Calidad, para ampliar el periodo de gracia y poder estabilizar el indicador.

-Para indicadores que generen mínimo 3 y máximo 6 mediciones al año el tiempo estimado para generar los valores de mínimo y aceptable es un año de gracia.

-Para los indicadores semestrales y anuales se tomarán 2 años de gracia; también se puede evaluar con el coordinador del Sistema de gestión de Calidad si se generan el mínimo y aceptable a través de un método estadístico, proyección o asignando valores porcentuales dependiendo los resultados obtenidos.

## 7. TIEMPO PARA ACTUALIZACIÓN DEL RANGO DE GESTIÓN

**7.1 Mínimo y aceptable para indicadores mensuales, bimestrales, trimestrales y cuatrimestrales:** este rango de gestión se deberá actualizar al inicio de cada año.

**7.2 Mínimo y aceptable para indicadores semestrales y anuales:** este rango de gestión se deberá actualizar cada dos años al inicio del año.



Cámara de Comercio  
de Manizales por Caldas

**SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD**

**P- 034**

**PROCEDIMIENTO PARA EL ANALISIS DE LOS  
INDICADORES DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE  
CALIDAD**

**VERSIÓN 02**

### **CONTROL DE CAMBIOS**

<b>FECHA</b>	<b>VERSIÓN</b>	<b>CAMBIOS CON RESPECTO A LA VERSIÓN ANTERIOR</b>	<b>QUIÉN APRUEBA EL CAMBIO</b>
2019-02-13	01	Elaboración del Procedimiento	Prof. Planeación y Finanzas
2019-06-19	02	Se actualiza procedimiento colocando tiempo de actualización para el rango de gestión	Prof. Planeación y Finanzas

COPIA NO CONTROLADA