

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>P – 034</b>
	<b>PROCEDIMIENTO PARA EL ANÁLISIS DE INDICADORES DEL SGC</b>	<b>Versión 6</b>
		<b>Actualización 2025-05-09</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:** es una cantidad estandarizada de una determinada magnitud física, definida y adoptada por convención o por ley. Cualquier valor de una cantidad física puede expresarse como un múltiplo de la unidad de medida.

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>P – 034</b>
	<b>PROCEDIMIENTO PARA EL ANÁLISIS DE INDICADORES DEL SGC</b>	<b>Versión 6</b>
		<b>Actualización 2025-05-09</b>

**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 de los procesos.

**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:** período de tiempo predeterminado para la evaluación de un indicador, los períodos 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.

**Meta:** es un propósito que se quiere alcanzar, pero que no es tomado en cuenta para levantar o no NC.

## 4. PROCEDIMIENTO

### 4.1 Evaluación de la metodología.

Si el estatus, o sea el resultado obtenido al momento de hacer la evaluación más reciente del indicador se encuentra ubicado por debajo del mínimo, previamente establecido, se debe levantar NC y si la medición se encuentra por encima del mínimo, el SGC no obliga al levantamiento de acción de mejora.

Cuando un indicador disminuye en cuatro oportunidades consecutivas, así las mediciones estén por encima del mínimo permitido, se debe levantar una No Conformidad.

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>P – 034</b>
	<b>PROCEDIMIENTO PARA EL ANÁLISIS DE INDICADORES DEL SGC</b>	<b>Versión 6</b>
		<b>Actualización</b> 2025-05-09

## 4.2 Tratamiento de los resultados

Si se levanta una No Conformidad, se deben identificar las causas de ésta, estableciendo la corrección y/o la acción correctiva, las cuales se deben generar en un plazo no mayor a diez (10) días hábiles después de haber obtenido el resultado del indicador.

Nota: cuando un indicador se mantenga por tres periodos consecutivos por encima del 95%, 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:** se establece con el histórico de las mediciones de los tres años más recientes.

**Nota 1:** para los indicadores nuevos se requiere de (3) mediciones para establecer el mínimo y la meta correspondientes.

**Nota 2:** se pueden presentar casos especiales con algunos procesos en que el mínimo se determinará de acuerdo con las mediciones que se tengan de este indicador, no siendo el mínimo el resultado mas bajo de la serie de medición, sino el promedio o el valor que se acuerde entre el Coordinador del proceso y la Coordinación del SGC.

## 6. REVISIÓN DE LA METODOLOGÍA DE LOS INDICADORES

La metodología de medición de los indicadores se revisará mínimo cada tres años o cuando las necesidades de los procesos lo requieran.

## 7. TIEMPO DE ENTREGA DE LOS RESULTADOS DE LOS INDICADORES

Los resultados de los indicadores de cada proceso deberán entregarse a la Coordinación del SGC a más tardar el último día del mes siguiente al finalizar el periodo de medición.

 <b>Cámara de Comercio</b> de Manizales por Caldas	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>P – 034</b>
	<b>PROCEDIMIENTO PARA EL ANÁLISIS DE INDICADORES DEL SGC</b>	<b>Versión 6</b>
		<b>Actualización</b> 2025-05-09

<b>CONTROL DE CAMBIOS</b>			
<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
2022-06-21	03	Se actualiza todo el procedimiento, incluyendo la metodología de medición	Prof. Planeación y Finanzas
2024-05-20	04	Se aclara la metodología para determinar el valor mínimo de los indicadores nuevos	Prof. Planeación y Finanzas
2024-08-08	05	Se incluye nota aclaratoria sobre la determinación del mínimo	Prof. Planeación y Finanzas
2025-05-09	06	Se incluye el tiempo de entrega de los resultados de los indicadores de los procesos a la Coordinación del SGC	Prof. Planeación y Finanzas