



VARGAS MEDRANO Carlos  
Alberto FAU 20131370645  
soft  
Fecha: 31/07/2024 09:38:45  
Motivo: Doy V° B°



# Resolución de Secretaría General

Lima, 30 de julio del 2024

N° 058-2024-EF/13



MELGAREJO CASTILLO  
Juan Carlos FAU  
20131370645 soft  
Fecha: 31/07/2024 10:52:49  
Motivo: Doy V° B°

## CONSIDERANDO:

Que, la Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado, declara al Estado peruano en proceso de modernización en sus diferentes instancias, dependencias, entidades, organizaciones y procedimientos, con la finalidad de mejorar la gestión pública y construir un Estado democrático, descentralizado y al servicio al ciudadano;

Que, el artículo 4 de la citada Ley establece que el proceso de modernización de la gestión del Estado tiene como finalidad fundamental la obtención de mayores niveles de eficiencia del aparato estatal, de manera que se logre una mejor atención a la ciudadanía, priorizando y optimizando el uso de los recursos públicos;

Que, el artículo 1 del Reglamento de la Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado, aprobado mediante el Decreto Supremo N° 030-2002-PCM, dispone que toda entidad de la Administración Pública Central está orientada al servicio de la persona;

Que, la Política Nacional para la Calidad, aprobada mediante el Decreto Supremo N° 046-2014-PCM, se sustenta, entre otros, en el principio rector de enfoque orientado al ciudadano, con la finalidad de ofrecer y prestar un bien y/o un servicio, por el sector público o privado, orientado a satisfacer los requerimientos del ciudadano, y que los niveles de calidad de dichos bienes y servicios cumplan los requisitos exigidos con las especificaciones de las partes, desplegándose los esfuerzos necesarios para alcanzarla;

Que, con Decreto Supremo N° 103-2022-PCM, se aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2030, la cual constituye el principal instrumento orientador que guiará el proceso de modernización de la gestión pública en el Perú por los siguientes años, estableciendo que la gestión pública moderna es una gestión orientada a resultados al servicio del ciudadano; en la cual los funcionarios calificados y motivados se preocupan por entender las necesidades de los ciudadanos y organizan tanto los procesos de producción o actividades como los de soporte, con el fin de transformar los insumos en productos (seguridad jurídica, normas, regulaciones, bienes o servicios públicos) que arrojen como resultado la mayor satisfacción de los ciudadanos;

Que, la Norma Internacional ISO 9001:2015, Sistemas de Gestión de la Calidad, *"promueve la adopción de un enfoque a procesos al desarrollar, implementar y mejorar la eficacia de un sistema de gestión de la calidad, para aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de los requisitos del cliente"*; asimismo, señala que la adopción de un sistema de gestión de la calidad es una decisión estratégica de la organización que puede





VARGAS MEDRANO Carlos  
Alberto FAU 20131370645  
soft  
Fecha: 31/07/2024 09:39:04  
Motivo: Doy V° B°

ayudar a mejorar su desempeño global y proporcionar una base sólida para las iniciativas de desarrollo sostenible;

Que, mediante la Resolución Ministerial N° 437-2023-EF/41, se aprueba la “Política del Sistema Integrado de Gestión del Ministerio de Economía y Finanzas”, la cual establece, entre otras disposiciones, que la Satisfacción de Usuarios y Partes Interesadas consiste en cumplir con los requerimientos de usuarios y partes interesadas, buscando de manera constante su satisfacción; así como atender sus necesidades a través de productos y servicios que cumplan con estándares de calidad, promoviendo así relaciones sólidas y positivas con quienes confían en el MEF;

Que, con la Resolución de Secretaría General N° 003-2024-EF/13, se aprueba los “Objetivos e Indicadores del Sistema Integrado de Gestión del Ministerio de Economía y Finanzas”;

Que, a través de la Resolución de Secretaría General N° 035-2024-EF/13, se aprueba el “Manual del Sistema Integrado de Gestión del Ministerio de Economía y Finanzas”;

Que, el artículo 47 del Texto Integrado Actualizado del Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Economía y Finanzas, aprobado con la Resolución Ministerial N° 331-2023-EF/41, establece que la Oficina General de Planeamiento y Presupuesto es el órgano de asesoramiento encargado de asesorar en el ámbito institucional y sectorial, entre otros aspectos, los procesos relacionados con el sistema administrativo de modernización de la gestión pública;

Que, en este contexto normativo, la Oficina General de Planeamiento y Presupuesto considera necesario aprobar la “Guía para la medición de la satisfacción del cliente y salidas no conformes”;

De conformidad con lo dispuesto en la Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado, y su Reglamento, aprobado mediante el Decreto Supremo N° 030-2002-PCM; el Decreto Supremo N° 046-2014-PCM, que aprueba la Política Nacional para la Calidad; el Decreto Supremo N° 103-2022-PCM, que aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2030; y en la Resolución Ministerial N° 331-2023-EF/41, que aprueba el Texto Integrado Actualizado del Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Economía y Finanzas;

## SE RESUELVE:

### Artículo 1. Objeto

Aprobar la “Guía para la Medición de la Satisfacción del Cliente y Salidas no Conformes del Sistema Integrado de Gestión”, que como Anexo forma parte de la presente Resolución de Secretaría General.

### Artículo 2. Derogación

Derogar la Resolución de Secretaría General N° 062-2022-EF/13, que aprueba la “Guía para la medición de la Satisfacción del Cliente”.



MELGAREJO CASTILLO  
Juan Carlos FAU  
20131370645 soft  
Fecha: 31/07/2024 10:52:49  
Motivo: Doy V° B°

Documento electrónico firmado digitalmente en el marco de la Ley N° 27269, Ley de Firmas y Certificados Digitales, su Reglamento y modificaciones. La integridad del documento y la autoría de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en: <https://apps.firmapeu.gob.pe/web/validador.xhtml>





VARGAS MEDRANO Carlos  
Alberto FAU 20131370645  
soft  
Fecha: 31/07/2024 09:39:13  
Motivo: Doy V° B°



# Resolución de Secretaría General

## Artículo 3. Publicación

Publicar la presente Resolución y su Anexo en la sede digital del Ministerio de Economía y Finanzas ([www.gob.pe/mef](http://www.gob.pe/mef)), en el Intranet del Ministerio y disponer su difusión a todo el personal del Ministerio de Economía y Finanzas mediante correo electrónico.



MELGAREJO CASTILLO  
Juan Carlos FAU  
20131370645 soft  
Fecha: 31/07/2024 10:52:49  
Motivo: Doy V° B°

## Regístrese y comuníquese.



Ministerio de  
Economía  
y Finanzas

TRINIDAD GUERRERO  
Kitty Elisa FAU  
20131370645 soft  
Fecha: 31/07/2024  
11:20:58  
Motivo: Firma Digital

Documento firmado digitalmente  
**KITTY TRINIDAD GUERRERO**  
Secretaría General  
Ministerio de Economía y Finanzas

Documento electrónico firmado digitalmente en el marco de la Ley N° 27269, Ley de Firmas y Certificados Digitales, su Reglamento y modificaciones. La integridad del documento y la autoría de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en: <https://apps.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtml>



# GUÍA PARA LA MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE Y SALIDAS NO CONFORMES DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN



**MINISTERIO DE ECONOMÍA Y FINANZAS**

**OFICINA GENERAL DE PLANEAMIENTO Y PRESUPUESTO**



**2024**

Firmado por JARA  
HUALLPATUERO Maria  
Ysabel FAU  
20131370645 soft  
Fecha: 11/07/2024  
20:17:56 COT  
Motivo: Doy V° B°

## CONTENIDO

1	OBJETIVO.....	3
2	ALCANCE.....	3
3	POLÍTICA DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN.....	4
4	OBJETIVOS DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN.....	5
5	SATISFACCIÓN DEL CLIENTE.....	6
6	SALIDAS NO CONFORMES.....	9
7	CICLO DE LOS DATOS EN EL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN.....	11
	Gráfico 1: Alineamiento de los Objetivos con la Política del SIG.....	7
	Gráfico 2: Valoración del Nivel de Satisfacción.....	8
	Gráfico 3: Índice de Satisfacción del Cliente.....	8
	Gráfico 4: Índice de Satisfacción del Cliente (Promedio).....	9
	Gráfico 5: Procedimiento de Registro de una Salida no Conforme.....	10



# GUÍA PARA LA MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE Y SALIDAS NO CONFORMES DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

## 1 OBJETIVO

Estandarizar la medición para la evaluación periódica de la satisfacción del cliente, así como el registro de las salidas no conformes de los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001:2015 que forman parte del Sistema Integrado de Gestión (SIG) del Ministerio de Economía y Finanzas (MEF).

Para ello, los responsables de cada proceso formulan sus preguntas de acuerdo con las necesidades y expectativas de los/las usuarios/as; e identifican y registran las salidas no conformes de sus procesos con el acompañamiento técnico de la Oficina de Planeamiento y Modernización de la Gestión (OPMG) de la Oficina General de Planeamiento y Presupuesto (OGPP).

## 2 ALCANCE

El Alcance del Sistema Integrado de Gestión del MEF, se detalla a través de los siguientes procesos:

*Tabla 1: Alcance del Sistema Integrado de Gestión del MEF*

PROCESOS ESTRATÉGICOS			
E03.01.03 Elaboración y modificación de Documentos Normativos de Gestión.			
E03.01.05 Elaboración y modificación del Manual de Procedimientos (MAPRO).			
E03.03. Sistema Integrado de Gestión (SIG).			
E04.03. Gestión de Riesgos Operativos y Riesgos que Afectan la Integridad Pública.			
PROCESOS ORIENTADOS A LOS USUARIOS		ISO 9001	ISO 37001
E04.01 Gestión de denuncias			X
S01.01.01 Asesoría legal a Órganos del MEF		X	
S01.01.02 Opinión legal a documentos de gestión e instrumentos normativos		X	
S01.02.01 Administración de la Defensa Jurídica del MEF			X
S02.02.01 Gestión de la Incorporación			X
S02.04 Gestión del desarrollo y capacitación.		X	
S02.02.02.02 Gestión del procedimiento administrativo disciplinario			X
S03.01.01 Gestión del planeamiento estratégico de TI		X	
S03.01.04 Gestión de proyectos tecnológicos		X	
S03.02.01 Desarrollo y mantenimiento de soluciones de Tecnologías de la Información.		X	
S03.03.01 Gestión de la operación continua de las Tecnologías de la Información		X	
S03.03.03 Gestión de incidencias y requerimientos de los servicios de Tecnologías de la Información		X	
S04.01.01 Recepción documental		X	X
S04.01.02 Notificación de Documentos		X	
S04.01.03.01 Transferencia Documental		X	
S04.01.03.02 Valoración Documental		X	
S04.01.03.04 Atención de servicios archivísticos		X	X
S04.01.03.06 Producción de Microformas		X	



Firmado por JARA  
HUALLPATUERO Maria  
Ysabel FAU  
20131370645 soft  
Fecha: 11/07/2024  
20:18:06 COT  
Motivo: Doy V° B°

S04.01.03.03.01 Descripción de Documentos Administrativos	X	
S04.02.01 Atención de consultas	X	X
S04.02.02 Atención de solicitudes de acceso a la información pública	X	X
S04.02.03 Atención de quejas	X	
S04.02.04 Atención de reclamos	X	
S05.05.03.02 Proceso de contratación	X	X
S05.05.03.03 Ejecución contractual	X	X
TF.01.01 Atención de Recursos de Apelación		X
TF.01.02 Atención de Solicitudes de Corrección, Ampliación o Aclaración		X
TF. 01.03 Atención de Quejas		X
<b>PROCESOS DE SOPORTE</b>		
S02.02.02.01 Administración de legajos y files del personal.		
S05.05.01.01 Recepción, almacén y distribución de bienes.		
Seguimiento de la Actualización del Portal de Transparencia Estándar (PTE) <sup>1</sup>		

Fuente: Resolución de Secretaría General N° 035-2024-EF/13

La presente guía aplica para los procesos involucrados en el Sistema Gestión de la Calidad ISO 9001:2015.

### 3 POLÍTICA DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

La Política del SIG, aprobada con Resolución Ministerial N° 437-2023-EF/41, comprende las disposiciones siguientes:

✓ **Satisfacción de Usuarios y Partes Interesadas**

Cumplir con los requerimientos de usuarios y partes interesadas, buscando de manera constante su satisfacción. Atender sus necesidades a través de productos y servicios que cumplan con estándares de calidad, promoviendo así relaciones sólidas y positivas con quienes confían en el MEF.

✓ **Enfoque al Usuario y Cultura de Integridad:**

Promover una cultura organizacional ética, íntegra y con enfoque en las necesidades de nuestros usuarios.

✓ **Cumplimiento de Requisitos legales:**

Verificar que nuestras actividades y servicios se adhieran rigurosamente a las normativas pertinentes, tanto en el ámbito de la calidad como en la lucha contra el soborno.



Firmado por JARA  
HUALLPATUERO Maria  
Ysabel FAU  
20131370645 soft  
Fecha: 11/07/2024  
20:18:11 COT  
Motivo: Doy V° B°

<sup>1</sup> En el marco de la Directiva N° 001-2024-EF/44.04 denominada "Lineamientos para la Implementación, Actualización y Seguimiento del Portal de Transparencia Estándar en el Ministerio de Economía y Finanzas", aprobado con Resolución de Secretaría General N° 030-2024-EF/13.

✓ **Prohibición del soborno:**

Prohibir y no tolerar cualquier forma de soborno, ya sea directo o indirecto, ofrecido o recibido, en cualquier situación y en cualquier lugar.

✓ **Transparencia y Acceso a la Información:**

Proporcionar datos fidedignos, completos y oportunos, asegurando una comunicación activa sobre nuestros procesos, normas y decisiones, buscando fortalecer la confianza de nuestros usuarios y la ciudadanía, contribuyendo así a una gestión pública responsable y orientada hacia el bien común.

✓ **Gestión de Canales de Denuncia:**

Fortalecer la cultura de la denuncia, manteniendo disponibles de forma permanente canales de denuncia para que servidores del MEF y la ciudadanía denuncien de buena fe, prácticas contrarias a la integridad y presuntos actos de corrupción, garantizando su confidencialidad, la no discriminación, ni represalias contra quien ejerce su derecho a denunciar, otorgando, de solicitarse, medidas de protección.

✓ **Mejora continua:**

Mejorar la eficacia operativa, optimizar los procesos internos, gestionar eficazmente los riesgos de calidad y soborno, así como analizar datos para una toma de decisiones informada.

#### 4 OBJETIVOS DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

Los “Objetivos e Indicadores del SIG del MEF, aprobado con Resolución de Secretaría General N° 003-2024-EF/13, reflejan los resultados a lograr respecto a las disposiciones contenidas en la “Política del Sistema Integrado de Gestión del Ministerio de Economía y Finanzas”.



Firmado por JARA  
HUALLPATUERO Maria  
Ysabel FAU  
20131370645 soft  
Fecha: 11/07/2024  
20:18:16 COT  
Motivo: Doy V° B°

Tabla 2: *Objetivos del Sistema Integrado de Gestión*

Objetivos del SIG del MEF	
1	Aumentar la satisfacción de nuestros usuarios.
2	Fortalecer el clima ético, íntegro y el enfoque al usuario.
3	Actualizar la base legal de los procesos del Sistema Integrado de Gestión.
4	Sancionar las inconductas funcionales que se confirmen como soborno e intento de soborno.
5	Publicar información en el Portal de Transparencia Estándar del MEF.
6	Fortalecer la cultura de denuncia.
7	Optimizar los procesos del Sistema Integrado de Gestión.
8	Asegurar la mitigación de riesgos.

La presente “Guía para la medición de la Satisfacción del Cliente y Salidas No Conformes del Sistema Integrado de Gestión”, se desarrolla en el marco del Objetivo: **Aumentar la Satisfacción de nuestros Usuarios; y Optimizar los procesos del SIG** que responde al compromiso: Cumplir con los requerimientos de usuarios y partes interesadas, buscando de manera constante su satisfacción. Atender sus necesidades a través de productos y servicios que cumplan con estándares de calidad, promoviendo así relaciones sólidas y positivas con quienes confían en el MEF.

## 5 SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

Los procesos involucrados en el Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001:2015, evalúan periódicamente la satisfacción del cliente para lo cual, los responsables de cada uno de estos procesos, diseñan la encuesta de evaluación de la satisfacción de acuerdo con las necesidades y expectativas de los/las usuarios/as identificadas en la Matriz de Riesgos de Partes Interesadas de los procesos involucrados, planificando de acuerdo con la dinámica del proceso y la cantidad de usuarios, la muestra y los mecanismos de aplicación de la encuesta para la evaluación de la satisfacción de los/las usuarios/as.

Al obtener la información de satisfacción de los/las usuarios/as, los órganos responsables de los procesos analizan los resultados de la encuesta de satisfacción; elaboran y presentan de acuerdo con la ficha de indicador de desempeño a la OGPP el Informe de Evaluación de la Satisfacción de los/las usuarios/as, detallando las oportunidades y debilidades encontradas en el servicio analizado.

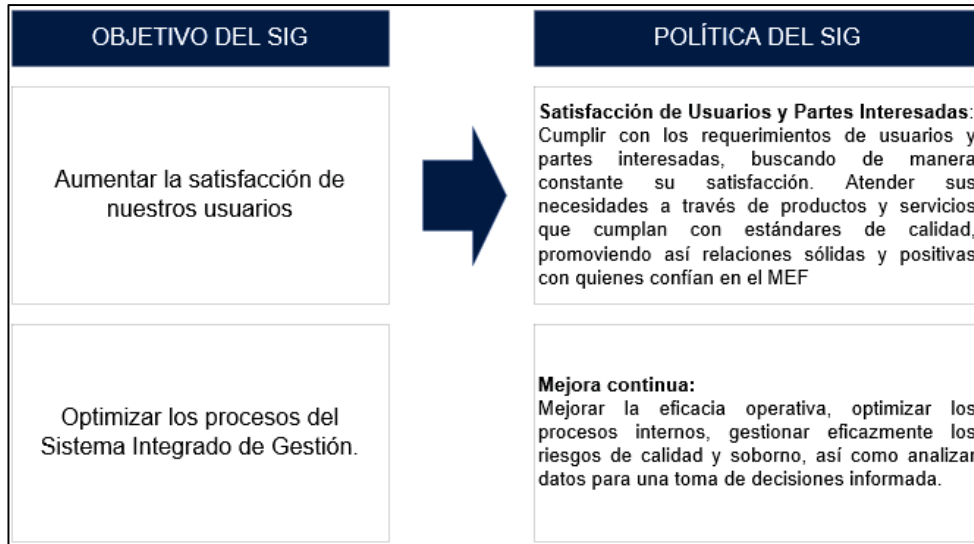
La OGPP, consolida los resultados de la evaluación de la satisfacción de los/las Usuarios/as para integrarlo en el Informe del SIG para conocimiento de la Alta Dirección.

Con la finalidad de satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes, los procesos involucrados en el Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001:2015 del SIG realizan encuestas de satisfacción, para fomentar buenas prácticas, mejorar los procesos, tratamiento interno de las quejas sobre el servicio brindado.



Los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001:2015 del SIG que contribuyen al objetivo de calidad “**Aumentar la Satisfacción de nuestros Usuarios**” a través del indicador “Índice de Satisfacción del Cliente” son:

Gráfico 1: Alineamiento de los Objetivos con la Política del Sistema Integrado de Gestión



Fuente: Resolución Ministerial N° 437-2023-EF/41; y Resolución de Secretaría General N° 003-2024-EF/13

En este contexto, la Oficina General de Planeamiento y Presupuesto, ha elaborado la presente guía que estandariza la medición de la satisfacción del cliente en los procesos involucrados.

A continuación, se muestra una propuesta de estructura de encuesta:

Tabla 3: Medición de la Satisfacción del Cliente



PROCESO:				
ítem 1	Descripción	No Satisfecho	Regular	Satisfecho
	Servicio			
1.1	¿Se encuentra satisfecho con el servicio brindado?			
1.2	¿Qué tan satisfecho estás con los plazos de entrega?			
1.3	¿Qué opinas sobre la disponibilidad de información y documentación relacionada con nuestros productos/servicios?			
1.4	¿En qué áreas crees que podríamos mejorar para satisfacer mejor tus necesidades?			
...				
...				
ítem 2	Descripción	No Satisfecho	Regular	Satisfecho
	Gestión de Personal			
2.1	¿El Personal se encuentra calificado?			

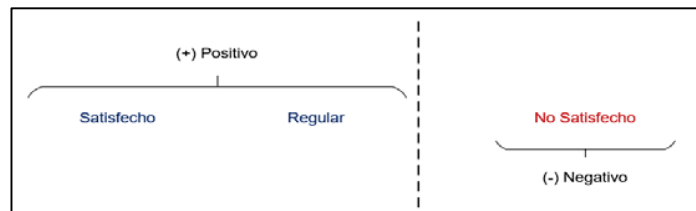
Firmado por JARA  
HUALLPATUERO Maria  
Ysabel FAU  
20131370645 soft  
Fecha: 11/07/2024  
20:18:25 COT  
Motivo: Doy V° B°

2.2	¿Hay algo más que quieras compartir con nosotros para mejorar?			
2.3	¿Cómo evaluaste la comunicación con nuestro equipo de atención al cliente?			
2.4	¿Recomendarías nuestros productos/servicios a tus colegas?			
...				
...				

Fuente: Oficina General de Planeamiento y Presupuesto.

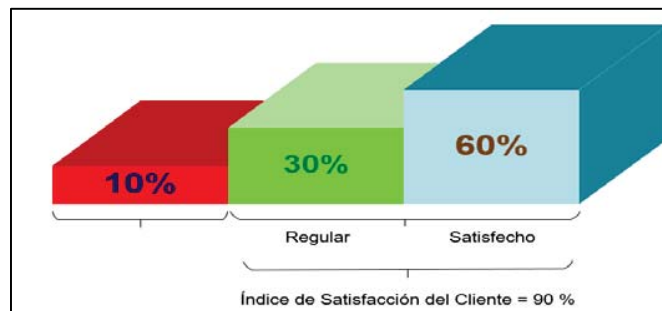
Las respuestas contienen tres niveles de medición: i) Satisfecho, ii) Regular, y iii) No Satisfecho, elementos configurados previamente en las encuestas. Un elemento neutral es la escala “Regular” para aquellos clientes que consideran algún grado de satisfacción; por lo cual, para el cálculo del “Índice de Satisfacción del Cliente” se consideran valoraciones positivas de satisfacción las: “Regular” y “Satisfecho”; quedando solo como valoración negativa la “No Satisfecho”.

Gráfico 2: Valoración del Nivel de Satisfacción



Elaboración: Oficina General de Planeamiento y Presupuesto.

Gráfico 3: Índice de Satisfacción del Cliente



Elaboración: Oficina General de Planeamiento y Presupuesto.



Firmado por JARA  
HUALLPATUERO Maria  
Ysabel FAU  
20131370645 soft  
Fecha: 11/07/2024  
20:18:30 COT  
Motivo: Doy V° B°

En el caso que el índice de satisfacción de cliente del proceso que presentan una tendencia de incumplimiento durante tres (03) lecturas consecutivas se proponen las acciones correctivas y/o de mejora según corresponda, las cuales deben ser documentadas y remitidas a la OGPP de acuerdo con la ficha de indicador de desempeño de cada proceso.

Gráfico 4: Índice de Satisfacción del Cliente (Promedio)



Elaboración: Oficina General de Planeamiento y Presupuesto.

## 6 SALIDAS NO CONFORMES

Las salidas no conformes se refieren a productos, servicios o resultados de procesos que no cumplen con los requisitos o características definidos. Cuando se detecta una salida no conforme, se debe tomar medidas para evitar su uso o entrega no intencionada.

La “Matriz de Salidas No Conformes”, identifica aquellas salidas no conformes que pudieran ser resultantes de los procesos, se planifican las acciones para abordarlas y los responsables de su atención, asimismo, cuando una de esas salidas no conformes sea identificada, se registra en la “Matriz de Registro de Salidas No Conformes”. Al menos cada seis meses los responsables de los procesos del SIG realizan un análisis de las salidas no conformes y proponen las acciones correctivas y/o de mejora según corresponda, las cuales son documentadas y remitidas a la OGPP.

Registrar y manejar salidas no conformes es esencial para mejorar la calidad y la eficiencia del SIG. Este proceso permite identificar, documentar y corregir errores para prevenir su repetición.



### 6.1 Matriz de Registro de Salidas No Conformes

El registro debe ser detallado y accesible para facilitar el seguimiento y la corrección de las salidas no conformes.

Tabla 4: Matriz de Registro de Salidas no Conformes

Fecha	Descripción de la salida no Conforme	Descripción de la falla y/o defecto	Descripción de las acciones correctiva	Autorizado por (Nombre y cargo)	Observaciones

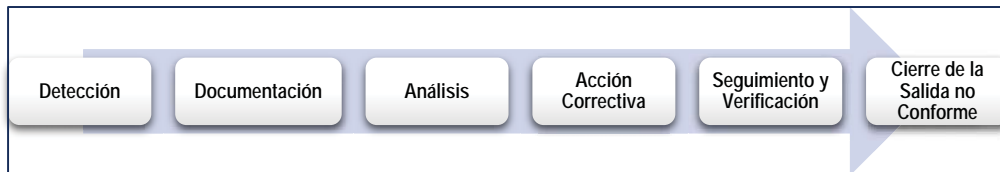
Fuente: Oficina General de Planeamiento y Presupuesto

- ❖ **Fecha:** Cuándo se identificó la salida no conforme
- ❖ **Descripción de la salida no Conforme:** Salida identificada para el proceso (Matriz de Salidas No Conformes).
- ❖ **Descripción de la falla y/o defecto:** Detalle del problema.
- ❖ **Descripción de las acciones correctiva:** Medidas tomadas para corregir la salida no conforme.
- ❖ **Autorizado por (Nombre y cargo):** Órgano o servidor responsable.
- ❖ **Observaciones:** Notas adicionales o comentarios.

## 6.2 Procedimiento de Registro

El procedimiento de registro de una salida no conforme es:

*Gráfico 5: Procedimiento de Registro de una Salida no Conforme*



*Elaboración: Oficina General de Planeamiento y Presupuesto*

- ❖ **Detección:** Identificación de la salida no conforme por el servidor, clientes o auditoria.
- ❖ **Documentación:** Llenado del formato de registro con la información pertinente.
- ❖ **Análisis:** Evaluación de la causa raíz (según corresponda).
- ❖ **Acción Correctiva:** Implementación de medidas para corregir la salida no conforme y prevenir su recurrencia.



- ❖ **Seguimiento y Verificación:** Asegurarse de que las acciones correctivas son efectivas.
- ❖ **Cierre de la Salida no Conforme:** Una vez resuelta y verificada, la salida no conforme se cierra en el registro.

## 7 CICLO DE LOS DATOS EN EL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

### 7.1 Recolección de Datos

- ❖ **Datos de Procesos:**  
Información sobre la eficiencia y eficacia de los procesos.
- ❖ **Datos de Productos y Servicios:**  
Calidad, defectos, retornos, quejas de clientes.
- ❖ **Datos de Clientes:**  
Satisfacción del cliente, reclamaciones, sugerencias.
- ❖ **Datos de Desempeño:**  
Indicadores clave de desempeño (KPIs), cumplimiento de objetivos.

#### 7.1.1 Métodos de Recolección

- ✓ **Auditorías:**  
Revisiones sistemáticas de procesos y productos.
- ✓ **Encuestas y Retroalimentación:**  
Opiniones de clientes y empleados.
- ✓ **Sistemas de Monitoreo y Reportes:**  
Software y herramientas de gestión de calidad.



Firmado por JARA  
HUALLPATUERO Maria  
Ysabel FAU  
20131370645 soft  
Fecha: 11/07/2024  
20:18:45 COT  
Motivo: Doy Vº Bº

### 7.2 Análisis de Datos

#### 7.2.1 Propósito del Análisis

- ✓ **Identificación de Tendencias:**

- Detección de patrones y tendencias en el desempeño.
- ✓ **Detección de Problemas:**  
Identificación de no conformidades y áreas de mejora.
- ✓ **Evaluación de Eficacia:**  
Verificación de la efectividad de las acciones implementadas.

#### 7.2.2 Métodos de Análisis

- ✓ **Análisis Estadístico:**  
Uso de técnicas estadísticas para entender la variabilidad y desempeño.
- ✓ **Análisis de Causa Raíz:**  
Métodos como el diagrama de Ishikawa y los 5 Porqués.
- ✓ **Benchmarking:**  
Comparación con mejores prácticas.

### 7.3 Uso de Datos

- ❖ **Mejora de Procesos:**  
Identificación de oportunidades para optimizar procesos.
- ❖ **Desarrollo de Productos:**  
Innovación y mejora de productos/servicios basados en datos de desempeño y retroalimentación.
- ❖ **Planeación Estratégica:**  
Uso de datos para apoyar la toma de decisiones estratégicas y la planificación a largo plazo.



Firmado por JARA  
HUALLPATUERO Maria  
Ysabel FAU  
20131370645 soft  
Fecha: 11/07/2024  
20:18:50 COT  
Motivo: Doy V° B°

### 7.4 Toma de Decisiones

El uso eficaz de los datos para la toma de decisiones es un aspecto central en la gestión de calidad según la norma ISO 9001. Esta norma enfatiza la importancia de basar las decisiones en datos precisos y relevantes para mejorar continuamente los procesos, productos y servicios.

ISO 9001 promueve un enfoque basado en la evidencia para la toma de decisiones, lo que implica utilizar datos y análisis para guiar las acciones y asegurar la mejora continua. Esto contribuye a:

❖ **Reducir la Incertidumbre:**

Datos precisos ayudan a prever problemas y a planificar con mayor certeza.

❖ **Mejorar la Eficiencia:**

Permite identificar mejoras y optimizar procesos.

❖ **Aumentar la Transparencia:**

Facilita la comunicación y la comprensión de las decisiones dentro de la entidad.

❖ **Fomentar la Confianza:**

Los clientes y partes interesadas confían más en una entidad que toma decisiones basadas en datos.

