



MANUAL PARA EL REGISTRO, LA MEDICIÓN, EL SEGUIMIENTO, Y ANÁLISIS DE DATOS

Código: GM-M-002
Versión: 005
Página 1 de 5
26/06/2025

1. OBJETIVO:

Definir a través de este documento los parámetros que se deberán seguir para hacer el registro, la medición y el análisis de los datos que arrojan los diferentes instrumentos registrados en el Sistema de Gestión de la Calidad y utilizados en la organización para la recolección de la información.

2. ALCANCE:

Este manual debe ser aplicado para todos los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad, incluyendo la documentación referida en el Listado Maestro de Documentos y Registros.

3. CONTENIDO:

3.1. Descripción del manual:

3.1.1. Registro:

Para el registro de la información, es necesario tener en cuenta:

- Uso de los formatos anexos a cada uno de los procesos y debidamente codificados y establecidos en el Listado Maestro en la versión vigente.
- Los formatos que se diligencien de forma manual, se deben reproducir por medio de fotocopias de excelente calidad, nítidas, derechas y completas. Los formatos que se diligencien en medio magnéticos, se imprimen en caso que sea necesario.
- Al diseñarse o modificarse los formatos se debe tener en cuenta que estén orientados a la recolección de la información necesaria para el cumplimiento del objetivo del proceso, procedimiento, instructivo o manual. Que las variables incluidas estén relacionadas con el procedimiento.
- Su diligenciamiento debe ser de fácil uso y comprensión pensando en el uso de la persona que lo diligencie.
- Los formatos deben diligenciarse sin tachaduras, enmendaduras o anexos, y sin el uso de correctores.
- Los formatos usados deben tener el espacio para relacionar la persona y el cargo de quien lo diligenció.
- En lo posible el formato deberá contener un ítem relacionando número consecutivo de los datos registrados y un total que relacione los datos del formato.
- Los formatos deberán ser diligenciados con lapicero de color negro y si se requiere resaltar un dato en particular, se usará resaltador de cualquier color.



MANUAL PARA EL REGISTRO, LA MEDICIÓN, EL SEGUIMIENTO, Y ANÁLISIS DE DATOS

Código: GM-M-002
Versión: 005
Página 2 de 5
26/06/2025

- Cualquier nota a los costados del formato deberá tener la observación, relacionando o explicando la nota.
- En lo posible los formatos deberán ser diseñados en Excel para facilitar su posterior tabulación en medio magnética.
- Los formatos originales en medio físico estarán anexos al procedimiento en la carpeta respectiva. En medio magnético estarán en la carpeta pública, con protección para evitar su modificación.
- Los empleados que utilicen los formatos, deberán estar atentos a los cambios necesarios que requiera el formato y en caso que requiera una modificación, realizar un modelo con las variaciones requeridas para su posterior revisión y aprobación, recordando que las variaciones en el formato generalmente conllevan modificaciones en el procedimiento.

3.1.2. Medición:

La medición de los datos debe considerar:

- Los indicadores y metas solicitados por el proceso, procedimientos, o Instructivo, o información que sea útil para el desarrollo del procedimiento.
- Si es posible tabular la información en el mismo formato en medio magnético, se hará de esta manera, de otro modo se diseñará una tabla en Excel para facilitar el manejo de los datos.
- La digitalización de los datos deberá hacerse en forma periódica, preferiblemente al día siguiente, o en el transcurso de los siguientes 5 días hábiles a la actividad que generó el registro.

3.1.3. Seguimiento:

- Los formatos en la medida de lo posible, deberán tener un ítem relacionado con el seguimiento.
- El seguimiento a las no conformidades se realizará de manera permanente por parte del asesor SGC y control interno.
- El seguimiento a metas e indicadores se realizará, mensual, trimestral o anualmente, de acuerdo al caso.
- En cada reunión establecida, se llevará acta de la reunión, especificando tema tratado, y se registrarán las actividades programadas, con fechas y responsables.

3.1.4. Análisis

- El análisis de la información deberá realizarse en forma periódica, y con participación de los empleados de cada proceso.



MANUAL PARA EL REGISTRO, LA MEDICIÓN, EL SEGUIMIENTO, Y ANALISIS DE DATOS

Código: GM-M-002
Versión: 005
Página 3 de 5
26/06/2025

- El análisis respecto a los datos del SGC se realizará por parte del asesor SGC y control interno de manera permanente y el informe el SGC se realizará en la reunión de revisión por la dirección.

3.2. Metodología y Herramientas:

3.2.1. Método para el análisis de causas: Estas metodologías y herramientas se deben aplicar en el Procedimiento de Control de No Conformidades.

3.2.1.1. Lluvia de Ideas.

La **lluvia de ideas** o **Brainstorming**, también denominada **Tormenta de ideas**, es una técnica que permite la recolección de ideas expuestas por los participantes en el análisis de la situación con respecto a un problema, lo cual permite obtener diferentes opiniones y puntos de vista frente a la identificación de la posible causa o causas raíz.

Cualquier persona del grupo, podrá aportar cualquier idea de cualquier índole, que crea conveniente para el caso tratado. Un análisis ulterior explotará estratégicamente la validez cualitativa de lo producido con esta técnica.

La lluvia de ideas es una técnica de grupo para generar ideas originales en un ambiente relajado, mediante el aprovechamiento de la capacidad creativa de los participantes.

Aplicación:

- Cada uno de los participantes, lanzara una idea frente a las posibles causas que estén ocasionando el problema.
- Se debe erradicar el juicio y no realizar críticas frente a ninguna idea hasta que se agoten las ideas porque actuaría como inhibidor, se debe crear una atmósfera de trabajo en la que nadie se sienta amenazado.
- Cuantas más ideas se sugieren mejores resultados se alcanzarán: "la cantidad produce la calidad".
- Debemos recordar que durante las sesiones, las ideas de una persona, serán asociadas de manera distinta por cada miembro, y hará que aparezcan otras por contacto.
- Después de recopilar todas las ideas posibles se comienza a determinar si son Causa o Efecto del problema.
- Las ideas que se determinen como EFECTO, se deben eliminar y continuar el paso siguiente con las ideas que se consideren Causas.



MANUAL PARA EL REGISTRO, LA MEDICIÓN, EL SEGUIMIENTO, Y ANALISIS DE DATOS

Código: GM-M-002
Versión: 005
Página 4 de 5
26/06/2025

3.2.1.2. Cinco Porqué?

Esta técnica busca cuestionar el por qué está sucediendo la situación, y se aplica a cada uno de los aspectos que se considere como causa del problema.

Aplicación:

Una vez identificada la posible causa, se inicia con la pregunta a cerca de por qué está ocurriendo el problema o la no conformidad, para lo cual se contestará que fue la causa que se considero de mayor valor y a esta se le aplicara el ¿por que?, a la respuesta resultante se le aplica el mismo tratamiento hasta encontrar la causa real o causa raíz del problema.

Para comprobar que los porque definidos son consecuentes y que el ultimo porque es la causa raíz, se debe devolver respondiendo ENTONCES a cada uno de los porque.

A continuación se presenta un ejemplo donde fue necesario utilizar Siete Por Qué.

Problema: La empresa autos MR está presentando una mala situación económica.

Después de la priorización de ideas, el mayor valor lo obtuvo la idea que “el nivel de ventas disminuyó”

La empresa está presentando una mala situación económica.

POR QUÉ?

Porque el nivel de ventas disminuyó

POR QUÉ el nivel de ventas disminuyó?

Porque no se entregan los productos a los clientes a tiempo

POR QUÉ no se entregan los productos a los clientes a tiempo?

Porque producción saca la producción tarde

POR QUÉ sale la producción tarde?

Porque no hay materiales a tiempo

POR QUÉ no hay materiales a tiempo?

Porque no existe un responsable de compras

POR QUÉ no existe un responsable de compras?

Porque la gerencia no lo ha considerado necesario

POR QUÉ la gerencia no lo ha considerado necesario?

Verificación.

La gerencia no lo ha considerado necesario definir un responsable de compras



MANUAL PARA EL REGISTRO, LA MEDICIÓN, EL SEGUIMIENTO, Y ANALISIS DE DATOS

Código: GM-M-002
Versión: 005
Página 5 de 5
26/06/2025

Entonces no existe un responsable de compras

Entonces no hay materiales a tiempo

Entonces sale la producción tarde

Entonces no se entregan los productos a los clientes a tiempo

Entonces el nivel de ventas disminuyó

Entonces La empresa está presentando una mala situación económica

4. APROBACIÓN DEL DOCUMENTO

ELABORA Y REVISAR		APRUEBA	
Nombre:	Karol Eliana González M.	Nombre:	Cristian Londoño
Cargo:	Asesora SGC y Control Interno	Cargo:	Presidente Ejecutivo

5. CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	FECHA QUE ENTRA EN VIGENCIA		
		DD	MM	AA
001	Primera versión del documento	19	12	2008
002	Se ajusta el manual y se agrega como anexo 1 Indicadores de Gestión.	10	06	2013
003	Se redefinieron los métodos y herramientas para el análisis de datos y se describió la forma de aplicarlas.	21	04	2014
004	Se incluyó en el numeral 3.1.4 que el análisis de la información del SGC lo realiza el responsable de este proceso permanentemente y el informe se realiza en la reunión de revisión por la dirección	15	04	2022
005	Se modifica la palabra "funcionarios" por "empleados". Se establecen solo dos métodos para el análisis de causas. Se modifica cargo de "responsable SGC" por "asesor SGC y control interno"	26	06	2025