CONFEDERACIÓN DEPORTIVA AUTÓNOMA DE GUATEMALA



SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

MANUAL DE LA CALIDAD

GCA-MAN-01

Documento Original
Dirección de Gestión de la Calidad
Prohibida su Reproducción
No Controlada

Nombre/Puesto/ Unidad		Fech	па		Firma DIRECCIÓN
Licda. Lesly Gesenia Grijalva Rodríguez / Directora de Gestión de la Calidad	01	10	1019	2	DE GESTIÓN DE LA CALIDAD
REVISADO POR:					GUATEMALA, C. A.
Nombre/Puesto/ Unidad		Fect	na (Firma
Licda. Karin Julissa Rivera Vásquez / Subgerente de Desarrollo Institucional	01	10	2019	Mass	OF PORTIVA AU
APROBADO POR:					SUBGERENC
Nombre/Puesto/ Unidad		Fect	na	The state of the s	Firma NSTITUCION
Lic. Luis Néstor Madrid Gonzalez / Gerente	08	10	2019	Au	600000
					SERORTIVA AUTON
					1 /0/2
				10	ASISTENT GERENCI



Índice de contenido

Pág.	Secciones						
1	Carátula (Registro de Revisión y Aprobación)						
2	Índice de contenido						
2	Propósito y alcance del manual						
2	Glosario						
3	I. Descripción de la organización						
4	II. Sistema de Gestión de la Calidad						
4	A. Contexto de la organización						
8	B. Liderazgo						
9	C. Planificación						
10	D. Apoyo						
11	E. Operación						
13	F. Evaluación del Desempeño						
14	G. Mejora						

Propósito y alcance del Manual

Describir de forma general el Sistema de Gestión de la Calidad de la Confederación Deportiva Autónoma de Guatemala –CDAG-, y la forma como éste cumple con los requisitos establecidos en la norma ISO 9001:2015 "Sistemas de Gestión de la Calidad — Requisitos".

El alcance del Manual comprende la descripción de la organización y el Sistema de Gestión de la Calidad, en el que se detallan cada uno de los elementos con los cuales CDAG cumple con los requisitos de la Norma ISO 9001:2015.

Glosario

1 FADN	Federaciones y Asociaciones Deportivas Nacionales
2 CDAG	Confederación Deportiva Autónoma de Guatemala
3 MRD	Modelo de Rendimiento Deportivo
4 SGC	Sistema de Gestión de la Calidad

I. Descripción de la Organización

La Confederación Deportiva Autónoma de Guatemala, es el organismo rector y jerárquicamente superior del deporte federado en el orden nacional. Tiene personalidad jurídica y patrimonio propio. Su marco legal está integrado por la Constitución Política de la República de Guatemala, por la Ley Nacional para el Desarrollo de la Cultura Física y Del Deporte, Decreto 76-97 del Congreso de la República de Guatemala, sus estatutos y leyes aplicables.

La Constitución Política de la República de Guatemala, como ley suprema del país, reconoce y garantiza la autonomía del deporte federado a través de sus organismos rectores, según lo establecido en el artículo 92 "Autonomía del deporte. "Se reconoce y garantiza la autonomía del deporte federado a través de sus organismos rectores, Confederación Deportiva Autónoma de Guatemala y Comité Olímpico Guatemalteco, que tienen personalidad jurídica y patrimonio propio, quedando exonerados de toda clase de impuestos y arbitrios..."

El artículo 88 establece que, "La Confederación Deportiva Autónoma de Guatemala estará integrada por el conjunto de Federaciones y Asociaciones Deportivas Nacionales organizadas y reconocidas conforme lo dispuesto por la presente ley..."

Visión CDAG: El deporte federado nacional con alto nivel competitivo, como factor de desarrollo social y que fortalezca la autoestima de las y los guatemaltecos y forme atletas que sean ejemplo para la sociedad.

Misión CDAG: Desarrollar un sistema del deporte federado calificado, tecnificado, íntegro e incluyente que forme deportistas competitivos a nivel mundial.

Valores CDAG:

- 1. Pasión por Guatemala
- 2. Integridad
- 3. Lealtad
- 4. Gratitud
- 5. Espíritu de Servicio
- 6. Eficiencia
- 7. Innovación



Sistema de Gestión de la Calidad

Código: GCA-MAN-01

Versión: 6

Página 4

II. Sistema de Gestión de la Calidad

A. Contexto de la Organización

1. Contexto y Partes Interesadas

La CDAG realiza un constante análisis de los factores del contexto organizacional, la identificación de sus grupos de interés, así como de las actividades para conocer y comprender las necesidades y expectativas de éstos.

De acuerdo al análisis de contexto y grupos de interés realizados para elaborar y actualizar la planificación estratégica institucional, se estableció la priorización de los grupos de la siguiente forma.

Factor	Poco Interés en la estrategia	Mucho Interés en la estrategia
	Prioridad 3	Prioridad 2
Escaso Control sobre la estrategia	Congreso de la República Ministerio de Finanzas Contraloría General de Cuentas Patrocinadores Proveedores Colaboradores Sindicato de los Trabajadores de CDAG Procuraduría de los Derechos Humanos	Secretaria de Planificación y Programación de la Presidencia (SEGEPLAN) Consejo Nacional del Deporte (CONADER) Comité Olímpico Guatemalteco Ministerio de Cultura y Deportes Dirección General de Educación Física Medios de Comunicación
	Prioridad 4	Prioridad 1
Gran control sobre la estrategia	Población Guatemalteca	Dirigentes Deportivos Gerentes y Técnicos de FADN Deportistas Entrenadores

De acuerdo al análisis realizado se determinó un grupo principal de partes interesadas (prioridad 1) siendo Dirigentes Deportivos Gerentes y Técnicos de Federaciones y Asociaciones Deportivas Nacionales, Deportistas y Entrenadores.

Para la identificación de los requisitos de partes interesadas, se tomó la información recopilada por diferentes fuentes, determinando un listado de requisitos que muestra las acciones y medidas abordadas en la Institución y contempladas en la planificación estratégica y operativa vigentes. El detalle de este análisis puede consultarse en el siguiente documento:

PROCESO	DOCUMENTO	UNIDAD LÍDER
Planificación del SGC	Contexto Institucional	Gerencia Subgerencia de Desarrollo Institucional



Sistema de Gestión de la Calidad

Código: GCA-MAN-01

Versión: 6

Página 5

El análisis del contexto y partes interesadas se actualizan anualmente para adecuarse a la dinámica del entorno y replantear de ser necesario la política y los objetivos de la calidad. Este procedimiento se norma en la siguiente documentación:

PROCESO	PROCEDIMIENTO	UNIDAD LÍDER
Planificación del SGC	GES-PRO-01 "Elaboración y actualización de la Estrategia Institucional.	Gerencia Subgerencia de Desarrollo Institucional
r ianimeación del 300	GCA-PRO-07 Planificación del SGC	Gerencia Subgerencia de Desarrollo Institucional

2. Alcance y Procesos del Sistema de Gestión de la Calidad

El alcance del SGC es el siguiente:

"Administración del Modelo de Rendimiento Deportivo, Atención Integral al deportista federado priorizado, Gestión de recursos financieros, Servicio de albergues deportivos, Mantenimiento de instalaciones y Diseño y Planificación"

El SGC está establecido en los siguientes centros de operaciones:

No.	CENTRO DE OPERACIONES	UBICACIÓN GEOGRÁFICA
1.	Palacio de los Deportes	26 calle 9-31 zona 5 Ciudad de Guatemala
2.	Edificio de Ciencias Aplicadas al Deporte	10a. Calle 2-28 zona 9 Ciudad de Guatemala
3.	Albergue Deportivo Ramiro de León	7ª. Avenida 6-31 zona 13 Ciudad de
		Guatemala
4.	Albergue del Completo de Quetzaltenango	4ª. Calle entre 25 y 27 avenidas, Zona 3,
		Quetzaltenango
5.	Albergue del Completo de Escuintla	km 54.5 al pacífico, carretera vieja a Escuintla
6.	Albergue del Completo de Retalhuleu	km.186.5 salida a Champerico zona 5,
		Retalhuleu
7.	Centro Nacional de Acondicionamiento Deportivo	26 calle 9-31, Zona 5 Palacio de los Deportes,
		Ciudad de Guatemala
8.	Centro Nacional de Acondicionamiento Deportivo	7.ª Avenida 6-32 zona 13, Ciudad de
	·	Guatemala

Está delimitado a los procesos que se muestran a continuación.

CATEGORÍA	NO.	NOMBRE	UNIDAD(ES) LÍDER(ES)
	1	Planificación del SGC GCA-FIP-01	Gerencia Subgerencia de Desarrollo Institucional
Procesos Estratégicos	2	Revisión del SGC GCA-FIP-05	Gerencia Subgerencia de Desarrollo Institucional
	3	Comunicación del SGC GCA-FIP-02	Subgerencia de Desarrollo Institucional
	4	Administración del MRD EGD-FIP-01	Subgerencia Técnica
Procesos de Prestación de	5	Gestión de Recursos Financieros FIN-FIP-02	Subgerencia Financiera
Servicios	6	Diseño y Planificación SGI-FIP-02	Subgerencia de Infraestructura
	7	Mantenimiento de Instalaciones	Subgerencia de Infraestructura



Versión: 6

Página 6

Sistema de Gestión de la Calidad Código: GCA-MAN-01

CATEGORÍA	NO.	NOMBRE	UNIDAD(ES) LÍDER(ES)
		SGI-FIP-01	
9		Atención Integral al deportista federado priorizado CCA-FIP-01	Subgerencia de Ciencias Aplicadas al Deporte
		Servicio de Albergues Deportivos SGN-FIP-01	Subgerencia de Gestión Nacional
	10	Gestión de la Competencia APE-FIP-01	Subgerencia Desarrollo Humano
Dragona da Anova	11	Gestión de Adquisiciones COM-FIP-01	Subgerencia Administrativa
Procesos de Apoyo	12	Pago a Proveedores FIN-FIP-01	Subgerencia Financiera
	13	Soporte Técnico Informático INT-FIP-01	Subgerencia de Desarrollo Institucional
Procesos de	14	Seguimiento y Medición GCA-FIP-03	Subgerencia de Desarrollo Institucional
Seguimiento y Mejora	15	Mejora Continua GCA-FIP-04	Subgerencia de Desarrollo Institucional

La interacción entre los procesos del sistema de Gestión de la Calidad de la CDAG se explica en el Mapa de Procesos que se muestra a continuación:





En el mapa de procesos se puede observar que derivado del análisis del contexto interno y externo, así como las necesidades y expectativas de las partes interesadas, entre las que se priorizan las Federaciones y Asociaciones Deportivas Nacionales y Deportistas, se ha determinado el alcance de los servicios para la atención específica de dichos grupos y sus requisitos, en alineación con la planificación institucional, con el fin de brindar servicios y resultados que les brinden satisfacción en el cumplimiento de sus expectativas. Los procesos de servicios se encuentran interrelacionados en dos grupos que muestran los servicios del alcance, así:

En el primer grupo se encuentran: La "Gestión de Recursos Financieros", proceso por medio del cual el presupuesto se transfiere según el aporte constitucional a las FADN, operación fundamental para los diferentes procesos de desarrollo del deportista, entre los que se incluye la "Atención Integral al deportista federado priorizado", proceso para contribuir al desarrollo integral del deportista, que constituye uno de los elementos básicos en la "Administración del Modelo de Rendimiento Deportivo", con el cual se orienta y evalúa la gestión de las FADN.

En el segundo grupo figura el proceso de "Diseño y Planificación" para los proyectos de infraestructura que a su vez requieren un proceso de "Mantenimiento de Instalaciones", el cual se brinda de manera programada en las cincuenta y cuatro instalaciones deportivas y de forma priorizada en el "Servicio de Albergues Deportivos".

Para asegurar el desempeño y eficacia de los servicios antes descritos, en el Mapa de Procesos se puede apreciar que el Sistema de Gestión de la Calidad también cuenta con procesos Estratégicos, de Seguimiento y Mejora, así como de Apoyo.

El grupo de procesos denominado "*Procesos Estratégicos*", se conforma por el proceso de "*Planificación del SGC*", en el cual se establecen las directrices del Sistema con base en la identificación de las necesidades de las partes interesadas, mismas que se revisan según programación definida en el proceso "*Revisión del SGC*" y se comunican a través del proceso de "*Comunicación del SGC*".

En el grupo "Procesos de Seguimiento y Mejora" el proceso de "Seguimiento y Medición" tiene como fin evaluar el desempeño y la eficacia del SGC a través de actividades de seguimiento y medición, así como auditorías, que brindan resultados para gestionar la mejora de todo el sistema a través del proceso "Mejora Continua"; mismos que alimentan de información a la Alta Dirección para la toma de decisiones e implementación de acciones.

El grupo de "Procesos de Apoyo" se integra por los procesos "Gestión de la Competencia", "Gestión de Adquisiciones", "Pago a Proveedores" y "Soporte Técnico Informático", mediante los cuales se proporcionan los recursos necesarios para la implementación y mantenimiento del Sistema de Gestión de Calidad.

Estos procesos se documentan en diferentes procedimientos relacionados, los que se elaboran y controlan, según lo siguiente:

PROCESO	PROCEDIMIENTO
Planificación del SGC	GCA-PRO-01 "Administración Documental"



B. Liderazgo

1. Compromiso, roles, responsabilidades y autoridades de la organización

El liderazgo institucional para la Dirección del Sistema de Gestión de Calidad, se manifiesta con la intervención y compromiso de los líderes de los procesos y sus equipos de trabajo. Se conforma el Comité de Calidad, integrado por la Alta Dirección, Líderes y Enlaces de Gestión de la Calidad.

El Comité de Calidad se conforma por los Líderes y Enlaces de Gestión de la Calidad de las siguientes Unidades Administrativas:

- 1. Gerencia
- 2. Subgerencia de Desarrollo Institucional
- 3. Subgerencia de Desarrollo Humano
- 4. Subgerencia Administrativa
- 5. Subgerencia de Gestión Nacional
- 6. Subgerencia Financiera
- 7. Subgerencia de Infraestructura
- 8. Subgerencia Técnica
- 9. Dirección de Atención a Federaciones y Asociaciones Deportivas Nacionales
- 10. Subgerencia de Ciencias Aplicadas al Deporte
- 11. Dirección de Comunicación
- 12. Dirección de Seguimiento y Evaluación a FADN
- 13. Unidad de apoyo a la Gestión Administrativa de FADN

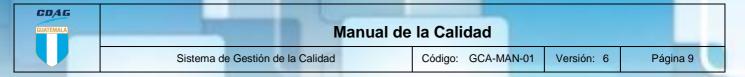
El nivel de autoridad y responsabilidad para los roles en la gestión del Sistema, se establecen en los siguientes documentos:

PROCEDIMIENTO	UNIDAD LÍDER
GES-MAN-01 Manual de Organización	Gerencia Subgerencia de Desarrollo Institucional
Reglamento Orgánico Interno	Gerencia/Comité Ejecutivo
APE-MAN-01 Manual de Descripciones y Perfiles de Puestos	Subgerencia de Desarrollo Humano
Estructura Orgánica Interna	Comité Ejecutivo Gerencia

2. Política de Calidad

El compromiso institucional con las partes interesadas y su satisfacción, se declara en la Política de Calidad, la cual se define y actualiza de ser necesario, siguiendo lo establecido en el procedimiento:

	CÓDIGO	PROCEDIMIENTO
GCA-PRO-07		Planificación del SGC



El compromiso de Calidad definido es:

"Estamos comprometidos en fortalecer el sistema del deporte federado para el óptimo desarrollo de los deportistas, garantizando la entrega oportuna de los recursos financieros a las Federaciones y Asociaciones Deportivas Nacionales, manteniendo instalaciones deportivas en condiciones de uso, brindando servicios de apoyo, promoviendo el cumplimiento de requisitos y la mejora continua de nuestro sistema de gestión de la calidad, con trabajadores enfocados en una cultura de servicio".

C. Planificación

1. Riesgos y Oportunidades

Los riesgos y oportunidades que pueden afectar el desempeño del Sistema de Gestión de la Calidad se abordan según lo establecido en la siguiente documentación:

CODIGO	PROCEDIMIENTO
GCA-PRO-07	Planificación del SGC
GCA-INS-01	Identificación, Análisis y Atención de Riesgos y Oportunidades

2. Objetivos de la Calidad y Planificación de los Cambios

Los Objetivos de la Calidad en congruencia con la Política de la Calidad y los procesos del alcance del Sistema, así como los cambios en el Sistema de Gestión de la Calidad se establecen, actualizan y planifican, siguiendo lo establecido en el procedimiento:

CÓDIGO	PROCEDIMIENTO
GCA-PRO-07	Planificación del SGC

Los objetivos vigentes para cada período de planificación, se documentan en Constancia de Comité Ejecutivo, donde establece su aprobación.

Los cambios se planifican, de acuerdo al cronograma de actividades definido para cada uno, los cuales se resguarda la Dirección de Gestión de la Calidad de la Subgerencia de Desarrollo Institucional y en cada Unidad Administrativa encargada de gestionar el cambio.

La planificación de objetivos y los cambios en el SGC, se aseguran y controlan en los procedimientos:

CÓDIGO	PROCEDIMIENTO
GCA-PRO-07	Planificación del SGC
GES-PRO-02	Elaboración del Plan Operativo Anual
GES-PRO-04	Modificación del Plan Operativo Anual y Cuadro de Mando Integral
GES-PRO-05	Seguimiento y Monitoreo del Plan Operativo Anual y Cuadro de Mando Integral
GES-PRO-06	Elaboración de Cuadro de Mando Integral



Sistema de Gestión de la Calidad

Código: GCA-MAN-01

Versión: 6

Página 10

D. Apoyo

1. Recursos

a) Personas

Las personas que según sus puestos de trabajo intervienen en la operación de los procesos y sus procedimientos, se listan en las fichas de procesos aprobadas y los expedientes de cada trabajador se controlan en la Subgerencia de Desarrollo Humano.

b) Infraestructura

La infraestructura de instalaciones, equipo y recursos donde se ejecutan los procesos del alcance del SGC, están definidos en las siguientes ubicaciones:

No.	CENTRO DE OPERACIONES	UBICACIÓN GEOGRÁFICA	
1.	Palacio de los Deportes	26 calle 9-31 zona 5 Ciudad de Guatemala	
2. Edificio de Ciencias Aplicadas al Deporte 10a. Calle 2-28 zona		10 ^a . Calle 2-28 zona 9 Ciudad de Guatemala	
3. Albergue Deportivo Ramiro de León 7ª. Avenida 6-31 zona		7ª. Avenida 6-31 zona 13 Ciudad de	
		Guatemala	
4.	Albergue del Completo de Quetzaltenango	4a. Calle entre 25 y 27 avenidas, Zona 3,	
		Quetzaltenango	
5.	Albergue del Completo de Escuintla	km 54.5 al pacífico, carretera vieja a Escuintla	
6.	Albergue del Completo de Retalhuleu km.186.5 salida a Champerico zo		
		Retalhuleu	
7.	Centro Nacional de Acondicionamiento Deportivo 26 calle 9-31, Zona 5 Palacio de los De		
Ciudad de Guatemala		Ciudad de Guatemala	
8.	Centro Nacional de Acondicionamiento Deportivo	7.ª Avenida 6-32 zona 13, Ciudad de	
		Guatemala	

c) Recursos de seguimiento y medición

En el SGC de CDAG, el equipo de medición sujeto a verificación es parte del proceso de atención integral al deportista federado priorizado, actividad que se ejecuta según los siguientes documentos:

NOMBRE	PROCEDIMIENTO ASOCIADO
Planificación de mantenimiento y calibración de equipos	Evaluación morfofuncional
	Atención a Deportistas federados priorizados en CENAD

d) Financieros

Según lo establecido en la Planificación Operativa Anual para cada Proceso.

e) Materiales, maquinaria y equipo

Los que dispone cada Unidad Administrativa, según su capacidad y naturaleza del proceso. La maquinaria y equipo se registran en la tarjeta de responsabilidad del ejecutor del proceso que corresponda.

f) Tecnológicos

Los que dispone cada Unidad Administrativa, según la capacidad y naturaleza del proceso. Los equipos se registran en cada tarjeta de responsabilidad del ejecutor del proceso que corresponde.



Sistema de Gestión de la Calidad

Código: GCA-MAN-01

Versión: 6

Página 11

Cada software está bajo la responsabilidad de la Unidad que administre el sistema. El Soporte Técnico a los equipos de hardware se realiza según el procedimiento:

CÓDIGO	PROCEDIMIENTO
INT-PRO-01	Atención a solicitudes de Soporte Técnico

2. Conocimiento y Competencia

El conocimiento organizacional y la competencia de las personas que participan en el Sistema de Gestión de Calidad se aseguran según lo establecido en los siguientes procedimientos y guía:

CÓDIGO	PROCEDIMIENTO
CAP-PRO-02	Capacitación y desarrollo del personal
CAP-PRO-03	Inducción del personal
APE-PRO-01	Reclutamiento, Selección y Contratación del personal en los renglones presupuestarios 021 y 022
APE-PRO-09	Solicitud y autorización de traslados de personal
APE-PRO-11	Contratación de personal en el renglón presupuestario 011
CAP-GUI-06	Guía del conocimiento organizacional

3. Toma de Conciencia y Comunicación

La toma de conciencia del personal respecto a la política de la calidad, objetivos de la calidad, la contribución al SGC y las implicaciones del incumplimiento de requisitos, así como la comunicación interna y externa pertinentes al SGC, se norman en los procedimientos:

CÓDIGO	PROCEDIMIENTO
GCA-GUI-07	Comunicación interna del SGC
GCA-PRO-08	Comunicación externa del SGC

4. Información documentada

Lo relacionado a la creación, actualización y control de la información documentada se establece en el procedimiento:

CÓDIGO	PROCEDIMIENTO
GCA-PRO-01	Administración documental



Sistema de Gestión de la Calidad

Código: GCA-MAN-01

Versión: 6

Página 12

E. Operación

1. Planificación, Control, Requisitos, Provisión, Liberación y Salidas no conformes de los Servicios.

La planificación y control operacional, así como los requisitos de los servicios, su provisión, liberación y control de salidas no conformes se determinan en cada uno de los procedimientos dentro de los procesos comprendidos en el alcance del SGC:

PROCESO	PROCEDIMIENTO	CÓDIGO
Administración del MRD EGD-FIP-01	Administración del Modelo de Rendimiento Deportivo	EGD-PRO-01
	Revisión, dictamen y actualización del plan anual de trabajo de FADN	EGD-PRO-03
	Identificación del potencial Deportivo Nacional	EGD-PRO-04
Gestión de Recursos Financieros a FADN	Gestión de Recursos Financieros a FADN	FIN-PRO-08
FIN-FIP-02	Pagos por medio de cheques o acreditamiento bancario	FIN-PRO-13
Mantenimiento de Instalaciones SGI-FIP-01	Mantenimiento correctivo mayor	SGI-PRO-01
	Mantenimiento preventivo	SGI-PRO-02
	Mantenimiento correctivo emergente	SGI-PRO-04
	Mantenimiento correctivo menor	SGI-PRO-06
	Atención médica al deportista federado	CCA-PRO-01
	Cobertura de competencias deportivas	CCA-PRO-02
Atención integral al deportista	Evaluación morfofuncional	CCA-PRO-03
federado priorizado CCA-FIP-01	Atención multidisciplinaria a deportistas federados en entrenamientos deportivos	CCA-PRO-04
	Atención a Deportistas Federados priorizados en Centro de Acondicionamiento Deportivo	SGT-PRO-01
Diseño y Planificación SGI-FIP-02	Diseño y planificación de proyectos	SGI-PRO-03
	Gestión de proyectos de inversión pública	SGI-PRO-05
Servicio de Albergues Deportivos SGI-FIP-01	Servicio de Albergues deportivos de CDAG	SGN-PRO-04

2. Diseño y Desarrollo de los Servicios

El diseño y desarrollo, en cuanto a su planificación, cambios, controles, entradas y salidas, aplica únicamente para los servicios de infraestructura de instalaciones (mantenimiento y proyectos), por lo que se determina en los procedimientos:



Sistema de Gestión de la Calidad

Código: GCA-MAN-01

Versión: 6

Página 13

CÓDIGO	PROCEDIMIENTO
SGI-PRO-03	Diseño y planificación de proyectos
SGI-PRO-05	Gestión de proyectos de inversión pública

3. Control de los procesos y servicios suministrados externamente

En el Sistema de Gestión de la Calidad se hace uso de dos modalidades de proveedores externos, los que se controlan según lo establecido en los procedimientos correspondientes, como se explica en la tabla siguiente:

Modalidad proveedores externos	Procedimientos	Código
Proveedores de bienes o servicios que se adquieren por modalidades de compra, que se incorporan	Administración de caja chica del departamento de compras	COM-PRO-01
dentro de los servicios de la organización.	Compras directas y compras de baja cuantía	COM-PRO-02
	Cotización pública	COM-PRO-03
	Licitación pública	COM-PRO-04
Proveedores de servicios contratados en renglones 018 o 029: Parte de un proceso que es proporcionado por un proveedor externo.	Contratación de servicios técnicos y profesionales individuales en general en el Subgrupo 18.	COM-PRO-06
	Contratación de servicios técnicos y profesionales individuales en general en el renglón 029 (otras remuneraciones de personal temporal)	APE-PRO-10

Para las compras por Baja Cuantía y las contrataciones de servicios técnicos y profesionales individuales en general en el Subgrupo 18 y Servicios técnicos y profesionales individuales en general en el renglón 029 (otras remuneraciones de personal temporal), se realiza la evaluación según lo establecido en los siguientes documentos:

CÓDIGO	DOCUMENTO
COM-GUI-15	Evaluación de proveedores
APE-PRO-10	Contratación de servicios técnicos y profesionales individuales en general en el renglón 029 (otras remuneraciones de personal temporal)

El registro de los servicios contratados, los mantiene la Dirección de Compras y Contrataciones (servicios técnicos y profesionales individuales en general en el Subgrupo 18) y la Subgerencia de Desarrollo Humano (servicios técnicos y profesionales individuales en general en el renglón 029 (otras remuneraciones de personal temporal)). Las evaluaciones a las modalidades de compras distintas a Baja Cuantía, se realizan según lo establece la Ley de Contrataciones del Estado y su Reglamento.

F. Evaluación del Desempeño

1. Seguimiento, medición, análisis y evaluación

La determinación de lo que necesita seguimiento y medición, los métodos a utilizar y los momentos de análisis y evaluación de los resultados, con el fin de evaluar el desempeño y la eficacia del SGC, se realiza según lo establecido en los siguientes documentos:



Sistema de Gestión de la Calidad

Código: GCA-MAN-01

Versión: 6

Página 14

Procedimientos	Código
Seguimiento y Medición	GCA-PRO-04
Seguimiento y Atención a solicitudes de FADN	AFA-PRO-01
Atención a quejas, reclamos, sugerencias y observaciones	AFA-PRO-02

2. Auditoría Interna

La institución elabora un Programa Anual de Auditorías, el cual se planifica, establece, implementa y mantiene según lo establecido en el procedimiento.

Procedimientos	Código
Evaluaciones Internas	GCA-PRO-03

3. Revisión por la Dirección

La CDAG elabora un plan anual de revisiones del SGC, el cual se asegura y adecúa con la planificación estratégica institucional, según el procedimiento siguiente:

Procedimientos	Código
Revisión del Sistema de Gestión de la Calidad	GCA-PRO-06

G. Mejora

1. No conformidad, Acción correctiva y Mejora Continua

Para cumplir con los requisitos e incrementar la satisfacción del cliente, la CDAG toma acciones correctivas cuando se producen No Conformidades en el SGC, así mismo determina y toma acciones para aprovechar las oportunidades de mejora, siguiendo lo establecido en el procedimiento:

Procedimientos	Código
Mejora Continua	GCA-PRO-02