CONFEDERACIÓN DEPORTIVA AUTÓNOMA DE GUATEMALA

PROCEDIMIENTO

SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

GCA-PRO-04

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

Versión: 4

Registro de Elaboración, Revisión y Aprobación

ELABORADO POR:

Nombre / Puesto	Fecha	Firma
Jorge Raúl de la Roca Alvarez / Analista de Gestión de la Calidad	02 /07/2021	

REVISADO POR:

Nombre / Puesto	Fecha	Firma
Licda. Manuela Villagrán Juárez / Analista de Gestión de la Calidad	07/07/2021	
Lic. Saúl Sican Zamora / Analista de Gestión de la Calidad	07/07/2021	
Licda. Lesly Gesenia Grijalva Rodríguez / Director de Gestión de la Calidad	07/07/2021	
Licda. Karin Julissa Rivera / Subgerente de Desarrollo Institucional	07/07/2021	

APROBADO POR:

Nombre / Puesto	Fecha	Firma
Lic. Luis Néstor Madrid Gonzalez / Gerente	12/07/2021	

CONFEDERACIÓN DEPORTIVA AUTÓNOMA DE GUATEMALA
C.D.A.G.
DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE LA CALIDAD
GUATEMALA, C. A.

CONFEDERACIÓN DEPORTIVA AUTÓNOMA DE GUATEMALA
SUBGERENCIA DE DESARROLLO INSTITUCIONAL
GUATEMALA, C. A.

CONFEDERACIÓN DEPORTIVA AUTÓNOMA DE GUATEMALA
GERENCIA
GUATEMALA, C. A.

A. Índice de contenido

Pág.	Secciones
1	Carátula (Registro de Elaboración, Revisión y Aprobación)
2	A. Índice de contenido
2	B. Propósito y alcance del procedimiento
2	C. Glosario
3	D. Descripción de actividades y responsables
3	D.1. Análisis y definición del método de seguimiento y medición
3	D.2. Monitoreo de Indicadores
4	D.3. Monitoreo de otros recursos de seguimiento
5	E. Seguimiento y Medición
5	F. Documentos Relacionados
5	F.1. Formularios, Instructivos y Guías

B. Propósito y alcance del procedimiento

Establecer las actividades a seguir para el seguimiento y medición al Sistema de Gestión por Procesos y al Sistema de Gestión de la Calidad y sus procedimientos aprobados.

El alcance del procedimiento comprende desde el análisis y definición del método de seguimiento y medición, monitoreo de indicadores hasta el monitoreo de otros recursos de seguimiento.

C. Glosario

1.-	**Encargado de Intranet**	Es el responsable de subir, modificar o eliminar los documentos institucionales en la página de Intranet. Puede ser el Asistente Administrativo o el Analista de Gestión de la Calidad asignado.
2.-	**Enlaces de la Unidad Administrativa**	Es el personal designado por la Unidad Administrativa para representar, dar respuesta y seguimiento a los temas relacionados con el Sistema de Gestión de Calidad y Gestión por Procesos.
3.-	**Indicador**	Es una medida tomada para el análisis de que permita medir avances, logros, resultados, tendencias y desarrollo de un procedimiento.
4.-	**Personal asignado para la ejecución**	Trabajador o trabajadores asignados para el seguimiento correspondiente al proceso a evaluar.
5.-	**Recursos de Seguimiento**	Metodologías para medir el desempeño de los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad y sus procedimientos, por medio de sistemas de seguimiento de errores, controles internos, quejas o reclamos u otros métodos.
6.-	**Responsable de la Unidad Administrativa**	Gerente, Subgerentes, Directores Administrativos de Gerencia, Auditor Interno y Secretaria de Comité Ejecutivo.
7.-	**SISCA**	Sistema de Gestión de Calidad. Es una herramienta tecnológica para gestionar de forma integrada, ágil, eficiente y segura, la información del SGC a través de módulos, iniciando con el módulo de acciones.
8.-	**SGC**	Sistema de Gestión de la Calidad

D. Descripción de actividades y responsables

Actividad	Responsable	Descripción de las Actividades
D.1 Análisis y definición del método de seguimiento y medición		
1. Análisis de resultados y proceso	Líder del Proceso / Analista de Gestión de la Calidad	Anualmente y de acuerdo a la guía **GCA-GUI-01 Métodos de Seguimiento y Medición,** los Lideres de los Procesos en conjunto con el Analista de Gestión de la Calidad encargado de los métodos de seguimiento y medición y/o asignado a cada unidad, analizan los resultados de los métodos de seguimiento y medición de los períodos anteriores e identifican las fases o elementos del proceso o procedimiento a medir.
2. Definición de método de seguimiento y medición	Enlace de la Unidad Administrativa / Analista de Gestión de la Calidad / Director de Gestión de la Calidad	El Enlace define los métodos de seguimiento y medición a implementar en los procesos o procedimientos para evaluar su desempeño, según la guía **GCA-GUI-01 Métodos de Seguimiento y Medición.** El Enlace y el Analista de Gestión de la Calidad actualizan los métodos de seguimiento y medición definidos en la **GCA-FIP-03 Ficha de Proceso de Seguimiento y Medición.** Si el seguimiento es a través de indicadores, continúa en la actividad 3, si es a través de otro recurso de seguimiento y medición, continúa en la actividad 10.
D.2 Monitoreo de Indicadores		
3. Cálculo y presentación del indicador	Enlace de la Unidad Administrativa	Calcula el avance del indicador, con base a la información recopilada en todo el período de medición y según la formula definida, lo presenta en el SISCA y adjunta la base de datos que se utilizó para el cálculo.
4. Aprobación del Líder del Proceso	Líder del Proceso	Valida dentro del SISCA la información y resultado del indicador presentado. De no estar de acuerdo, lo rechaza y le pide las correcciones al Enlace de la Unidad Administrativa y se repite esta actividad.
5. Verificación de los indicadores	Analista de Gestión de la Calidad	Verifica y analiza la información de los indicadores presentados en el SISCA, (periodo, evidencia de respaldo, cumplimiento de la meta, otros) de acuerdo a lo establecido en la **GCA-GUI-01 Métodos de Seguimiento y Medición.** Si está correcto, lo aprueba dentro del SISCA y continúa en la actividad 6. De tener observaciones, lo rechaza en el SISCA e indica las correcciones necesarias a realizar. Regresa a la actividad 3.
6. Envío y revisión del informe general de indicadores	Analista de Gestión de la Calidad / Director de Gestión de la Calidad	El Analista de Gestión de la Calidad envía el informe general de indicadores al Director de Gestión de la Calidad para su revisión y aprobación, si esta correcto lo aprueba, caso contrario, solicita las correcciones al Analista de Gestión de la Calidad en el SISCA y regresa a la actividad 5.
7. Impresión y revisión del informe general de indicadores	Analista de Gestión de la Calidad	Imprime el informe general de indicadores y lo traslada al Director de Gestión de la Calidad para su revisión.
8. Presentación de informe de indicadores	Director de Gestión de la Calidad / Subgerente de Desarrollo Institucional / Gerente	El Director de Gestión de la Calidad con el Visto Bueno del Subgerente de Desarrollo Institucional, presenta el informe general de indicadores al Gerente para su conocimiento y toma de acciones, de ser necesario. NOTA 1: Los resultados también se presentan en las revisiones del Sistema de Gestión de la Calidad, para la toma de decisiones que correspondan.
9. Solicitud y Publicación en intranet	Director de Gestión de la Calidad / Encargado de Intranet	El Director de Gestión de la Calidad solicita la publicación del informe general de indicadores en la página de intranet al Encargado de Intranet, quien la realiza e informa por correo electrónico a los Enlaces de Gestión de la Calidad y al personal necesario, la publicación de los mismos.

Actividad	Responsable	Descripción de las Actividades
D.3 Monitoreo de otros recursos de seguimiento		
10. Planificación del recurso	Responsable de la Unidad Administrativa / Director de Gestión de la Calidad	Si el recurso de seguimiento y medición requiere una programación previa, el Responsable de la Unidad Administrativa planifica el recurso del proceso correspondiente, informando al Director de Gestión de la Calidad para su preparación, control correspondiente y continúa en la actividad 11. Si el recurso de seguimiento es medido periódicamente y no requiere planificación, continúa en la actividad 13.
11. Preparación del recurso de seguimiento	Enlace de Gestión de la Calidad	Prepara el recurso de seguimiento definido, si aplica según el **GCA-GUI-01 Métodos de Seguimiento y Medición.**
12. Ejecución del recurso y elaboración de informe	Enlace de Gestión de la Calidad / Personal asignado para la ejecución	Realizan el recurso de seguimiento, según lo establecido en su planificación y registran los resultados como evidencia de la actividad realizada.
13. Cálculo y presentación de resultados	Enlace de Gestión de la Calidad / Líder del Proceso / Responsable de la Unidad Administrativa	Enlace de Gestión de la Calidad efectúa el cálculo y presenta el resultado del recurso de seguimiento al Líder del Proceso y/o Responsable de la Unidad Administrativa, según se le solicite y durante la evaluación al procedimiento.
14. Análisis y toma de decisiones	Líder del Proceso / Responsable de la Unidad Administrativa	El Líder del Proceso, el Responsable de la Unidad Administrativa y el Director de Gestión de la Calidad analizan los resultados y definen las acciones que consideren convenientes. Según el tipo de acciones que se requiera, elevan al Gerente para la toma de decisiones o presentan los resultados en las revisiones del SGC.

E. Seguimiento y Medición

Actividad	Responsable	Descripción de las Actividades
E1. Verificación de Cumplimiento	Enlace de Gestión de la Calidad / Equipo Evaluador del SGC	Enlace de Gestión de la Calidad realiza seguimiento al cumplimiento del procedimiento, así como los métodos de seguimiento y medición seleccionados por la Unidad Administrativa y registrados en el control interno de la Dirección de Gestión de la Calidad. Equipo Evaluador del SGC verifica el cumplimiento del procedimiento y documentos asociados, así como los métodos de seguimiento y medición seleccionados por la Unidad Administrativa y registrados en el control interno de documentos de la Dirección de Gestión de la Calidad, según lo establece el procedimiento **GCA-PRO-03 Evaluaciones Internas.**
E2. Trazabilidad del procedimiento	Todos los participantes del procedimiento	Definen la trazabilidad del procedimiento de la siguiente manera: • Para las actividades realizadas por medio de formulario debidamente codificado, las firmas y sellos en el formulario son la evidencia de trazabilidad. • Para las actividades en las que se trasladan documentos de una Unidad Administrativa a otra, se realiza por medio de memorándum, hoja de trámite, oficio, circular, correo electrónico o cualquier otro medio que se considere conveniente, en la que se evidencia la trazabilidad. • Para los traslados o envíos de documentos dentro de una misma unidad administrativa, se realizan por medio de correo electrónico, de forma personal o libro de conocimiento, para evidenciar la trazabilidad.

F. Documentos relacionados

F.1 Formularios, instructivos o guías

- GCA-GUI-01 Métodos de Seguimiento y Medición.

F.2 Otros procedimientos y fichas

- GCA-PRO-03 Evaluaciones Internas
- GCA-FIP-03 Ficha del Proceso de Seguimiento y Medición