CONFEDERACIÓN DEPORTIVA AUTÓNOMA DE GUATEMALA

FICHA DE PROCESO

SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

GCA-FIP-03

Versión: 13

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

1. ELABORACIÓN, REVISIÓN Y APROBACIÓN DE FICHA

ELABORADO POR:

Nombre / Puesto	Fecha	Firma
Fernando Antonio Gabourel García / Analista de Gestión de la Calidad	13/09/2022	
Licda. Laura Eugenia Del Valle Méndez / Analista de Gestión de la Calidad	13/09/2022	
Licda. Andrea Elizabeth Alvarado Lazaro / Analista de Gestión de la Calidad	13/09/2022	

REVISADO POR:

Nombre / Puesto	Fecha	Firma
Licda. Manuela Villagrán Juárez / Directora de Gestión de la Calidad	19/09/2022	

APROBADO POR:

Nombre / Puesto	Fecha	Firma
Licda. Karin Julissa Rivera Vásquez / Subgerente Desarrollo Institucional	26/09/2022	

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

CONFEDERACIÓN DEPORTIVA AUTÓNOMA DE GUATEMALA SUBGERENCIA DESARROLLO INSTITUCIONAL

2. OBJETIVO Y ALCANCE DEL PROCESO

2.1 OBJETIVO	2.2 ALCANCE
Realizar evaluaciones internas, monitoreo del desempeño de los procesos, atención y seguimiento de quejas, reclamos, sugerencias y observaciones del Sistema de Gestión de la Calidad de la CDAG, para determinar la eficacia del mismo e identificar las áreas de mejora.	Comprende desde la programación anual de evaluaciones, planeación y realización de evaluación a procesos, hasta la presentación de informes de evaluación. Incluye el monitoreo de resultados de medición de indicadores del Sistema de Gestión de la Calidad y realimentación del cliente por quejas, reclamos, sugerencias y observaciones, desde la recepción de los datos hasta la divulgación de los resultados.

3. RECURSO HUMANO EJECUTOR DEL PROCESO

3.1 LIDER(ES)	3.2 CO-LÍDER(ES)
Subgerente de Desarrollo Institucional	Director de Gestión de la Calidad Director Atención a Federaciones y Asociaciones Deportivas Nacionales

3.3 EJECUTORES	
1. Director de Gestión de la Calidad 2. Equipo Evaluador 3. Evaluador Líder 4. Asistente de la Dirección de Gestión de la Calidad 5. Enlace de Gestión de la Calidad de Unidad Administrativa	6. Analista de Gestión de la Calidad 7. Subgerente de Desarrollo Institucional 8. Director de Atención a Federaciones y Asociaciones Deportivas Nacionales 9. Unidades de CDAG

4. ENTRADAS Y SALIDAS DEL PROCESO

ENTRADAS Insumo y proveedor	PROCEDIMIENTO Y Unidad líder	SALIDAS Producto y cliente
Programación anual de evaluaciones / Dirección de Gestión de la Calidad	GCA-PRO-03 Evaluaciones Internas / Dirección de Gestión de la Calidad	Informe de evaluación / Unidades Administrativas
Cálculo de Indicadores / Unidades Administrativas del SGC	GCA-PRO-04 Seguimiento y Medición / Dirección de Gestión de la Calidad	Publicación y divulgación de resultados de indicadores / Unidades Administrativas del SGC
Solicitudes de FADN / FADN	AFA-PRO-01 Atención a solicitudes de FADN / Dirección de Atención a Federaciones y Asociaciones Deportivas Nacionales	Respuesta a las solicitudes de FADN / FADN
Presentación de la expresión del cliente (queja, reclamos, sugerencia y observaciones) / Cliente	AFA-PRO-02 Atención a las expresiones del cliente / Dirección de Atención a Federaciones y Asociaciones Deportivas Nacionales.	Informe de expresiones del cliente / (quejas, reclamos, sugerencias y observaciones) / Gerencia y Unidades Administrativas Respuesta a la expresión del cliente / Cliente Retroalimentación con el cliente / Cliente

5. LEYES, REGLAMENTO O NORMATIVAS APLICABLES

1. Norma ISO 9001:2015

6. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

6.1 Anexo I Indicadores de los Procesos

6.2 Anexo II Otros Métodos de Seguimiento y Medición

7. RIESGOS DEL PROCESO

Nota: Los riesgos del proceso de Seguimiento y Medición se pueden consultar en la matriz de riesgos que se encuentra bajo el resguardo del Líder y Enlace del proceso.

ANEXO I
INDICADORES DE LOS PROCESOS

Procesos Asociados	Nombre del Indicador	Descripción del indicador	Fórmula	Periodicidad	Responsable de Medición	Meta
Calidad	% de cumplimiento del mantenimiento preventivo específico en instalaciones deportivas de CDAG	Medir el % de ejecución del plan de mantenimiento preventivo en instalaciones deportivas	(No. De actividades de mantenimiento preventivo específico ejecutadas / no. De actividades de mantenimiento preventivo especifico programadas en el año) * 100	Anual – Reporte Cuatrimestral	Subgerencia Infraestructura	90%
	% de deportistas con mejora de capacidades físicas determinantes para el rendimiento deportivo	Medir la mejora en capacidades determinantes de los deportistas que utilizan los servicios de preparación física del CENAD	(Cantidad de deportistas con mejora en sus capacidades físicas determinantes / Total de deportistas evaluados) * 100	Cuatrimestral	Jefe de Preparadores Físicos	90%
	% de desarrollo de proyectos de diseño y planificación	Medir el avance del desarrollo de proyectos previo a la entrega de su requisición	% de viabilidad de proyectos + % de primera visita + % de primera presentación + % aprobación	Anual – Reporte Cuatrimestral	Director de Diseño y Planificación	90%
	% de mejoras implementadas en los Albergues Deportivos	Mejoras realizadas según el plan de implementación a los Albergues Deportivos	(No. de mejoras ejecutadas / no. de mejoras planificadas para el período) *100	Anual – Reporte Cuatrimestral	Subgerencia Gestión Nacional	90%
	% de calidad de los servicios del alcance del SGC	Medir la calidad de los servicios dentro del alcance del SGC	SERVQUAL % capacidad de respuesta × 0.25 % empatía × 0.10 % fiabilidad × 0.15 % seguridad × 0.25 % Elemento tangible × 0.25 ∑ = % de calidad del servicio	Cuatrimestral	DAFA	90%
	% de Satisfacción del cliente con servicios del alcance del SGC	Medir el nivel de satisfacción del cliente en los servicios dentro del alcance SGC	NPS % Promotores - % Detractores = % Satisfacción del Servicio (De la pregunta compromiso, “engagement”)	Cuatrimestral	DAFA	90%
	% de Deportistas priorizados con cierre de brechas en su condición integral en etapa competitiva	Medir la mejora en la condición integral de los deportistas priorizados, según etapa competitiva	((Cantidad de deportistas federados priorizados con cierre de brecha en su condición integral en etapa competitiva) / Total de deportistas priorizados evaluados por etapa) * 100	Cuatrimestral	Medicina y Ciencias Aplicadas	80%
	% de cumplimiento del MRD para la mejora técnica de las FADN	% de cumplimiento del MRD para la mejora técnica de las FADN El indicador se compone de 4 criterios de Medición: a. % Aceptación del MRD - 25% (Representa el nivel de aceptación de las FADN al Modelo de Rendimiento Deportivo reflejado en el EGD-FOR-02 Encuesta de	% de Aceptación del MRD + % de oportunidades de mejora de las FADN % de Respuestas a salidas no conforme en tiempo establecido + % de FADN dentro del rango mínimo de criterios del MRD)	Por Evento	Subgerencia Técnica	80%

Procesos Asociados	Nombre del Indicador	Descripción del indicador	Fórmula	Periodicidad	Responsable de Medición	Meta
		Oportunidad de Mejora); b. % de Oportunidades de Mejora de las FADN consideradas en el MRD - 20% (Representa las oportunidades de mejora propuestas por las FADN consideradas en el Modelo de Rendimiento Deportivo, identificadas en el EGD-FOR-04, descartando toda aquella que no es viable: Por orientación especifica de la Alta Dirección, porque afecte la objetividad del Modelo, porque genere ventaja a una o varias FADN o por temporalidad); c. % de Respuestas a Salidas No Conforme en tiempo establecido - 25% (Representa la cantidad de SNC a la que se le dieron respuesta en tiempo establecido que es de 15 días) y d. % de FADN dentro del rango mínimo de criterios del MRD -30% (Representa el grupo de FADN dentro del rango de la suma total de criterios mínimos de evaluación de las categorías del MRD)	Aceptación del MRD: Promedio de las respuestas dadas por la FADN en la encuesta de OM" * 10 * "Peso Valorativo" / 100 % de Oportunidades de Mejora de las FADN consideradas en el MRD: Cantidad de Oportunidad de Mejora consideradas * Peso Valorativo / Cantidad de Oportunidad de Mejora Identificadas % de Respuestas a Salidas No Conforme en tiempo establecido: Cantidad de respuestas a Salidas no Conforme en tiempo * Peso Valorativo / Total de Salidas No Conforme % de FADN dentro del rango mínimo de criterios del MRD: Cantidad de FADN con evaluación de criterios mínimos del MRD * Peso Valorativo / Total de FADN			
Administración del MRD	% de calidad del servicio de Administración del MRD	Medir la calidad del servicio de Administración del MRD	SERVQUAL % capacidad de respuesta × 0.25 % empatía × 0.10 % fiabilidad × 0.15 % seguridad × 0.25 % Elemento tangible × 0.25 ∑ = % de calidad del servicio	Cuatrimestral	DAFA	90%
	Evaluación por FADN a Talleres y Capacitaciones del MRD	Evaluación de los talleres y capacitaciones que brinda SGT respecto a su funcionalidad por parte de las FADN	Suma de total de respuestas de FADN en encuestas * 10/ Cantidad de respuestas	Por evento	Dirección del NED	90%
	% de deportistas sistemáticos registrados	% de deportistas federados sistemáticos matriculados registrado en el sistema del deportista	(Cantidad de deportistas sistemáticos registrados / total de deportistas sistemáticos reportados) * 100	Anual – Reporte Cuatrimestral	Dirección Técnica Departamental	80%
	Tiempo promedio para la entrega del PAT por parte de las FADN	Tiempo promedio en que se presentaron los PATS por parte de las FADN después de Asamblea del total de presentados	Suma de los días en entrega de PAT por las FADN después de Asamblea / Total de PATS entregados	Anual	Dirección del NED	15 días
Atención integral al deportista federado	% de deportistas priorizados que radican en el país con evaluación integral	Deportistas priorizados que radican en el país que se han realizado 1 evaluación integral por lo menos, incluyendo atenciones en terreno y virtuales	Deportistas priorizados con evaluación integral / deportistas priorizados radicados en el país) * 100	Anual – Reporte Cuatrimestral	Dirección de Optimización del Rendimiento deportivo	90%

Procesos Asociados	Nombre del Indicador	Descripción del indicador	Fórmula	Periodicidad	Responsable de Medición	Meta
	% de calidad del servicio de Atención integral al deportista federado	Medir la calidad del servicio de Atención Integral al deportista federado	SERVQUAL % capacidad de respuesta × 0.25 % empatía × 0.10 % fiabilidad × 0.15 % seguridad × 0.25 % Elemento tangible × 0.25 ∑ = % de calidad del servicio	Cuatrimestral	DAFA	90%
	% de calidad del servicio en la Atención integral al deportista federado priorizado	Medir la calidad en Atención integral al deportista	SERVQUAL % capacidad de respuesta × 0.25 % empatía × 0.10 % fiabilidad × 0.15 % seguridad × 0.25 % Elemento tangible × 0.25 ∑ = % de calidad del servicio	Cuatrimestral	Dirección Administrativa de Medicina y Ciencias Aplicadas	95%
	% de calidad del servicio en Centros Nacionales de Acondicionamiento Deportivo -CENAD-	Medir la calidad del servicio en Centros de Acondicionamiento Deportivo.	SERVQUAL % capacidad de respuesta × 0.25 % empatía × 0.10 % fiabilidad × 0.15 % seguridad × 0.25 % Elemento tangible × 0.25 ∑ = % de calidad del servicio	Cuatrimestral	CENAD	90%
Gestión de Adquisiciones	Tiempo promedio de requisiciones de cotización y licitación enviadas a dictamen	Tiempo promedio para que la requisición de Cotización y licitación ingresada a compras, sea enviada a dictamen correspondiente	Suma de días para que las requisiciones de cotización o licitación sean enviadas a dictamen / Cantidad de expedientes de cotización y licitación	Trimestral	Dirección de Compras y Contrataciones	13 días
	Tiempo promedio para adjudicar compras de baja cuantía	Tiempo promedio de adjudicación de una compra de baja cuantía desde que ingresa la requisición hasta la generación de orden de compra. Se exceptúan los procesos con Dictamen técnico, ampliación presupuestaria y visita técnica.	Suma de días para completar la adjudicación / Cantidad de adjudicaciones de baja cuantía	Mensual	Dirección de Compras y Contrataciones	4 días
	Tiempo promedio para ingreso de bienes y suministros al almacén	Tiempo promedio desde ingreso de bienes, materiales y suministros al Almacén hasta devolución de expediente a compras, sin contar el tiempo de Inventarios y razonamiento de factura	Suma de días para completar las actividades en el proceso de Almacén / Cantidad de expedientes	Mensual	Almacén / Subgerencia Administrativa	2 días
	Tiempo promedio para la publicación de concurso de Compra Directa en GUATECOMPRAS	Tiempo promedio para publicación del concurso de compra directa en Guatecompras, desde la recepción de la requisición. Se exceptúan los procesos con Dictamen técnico, ampliación presupuestaria y visita técnica.	Suma de días para adjudicación electrónica en el Sistema GUATECOMPRAS de Compras Directas / Cantidad de compras directas	Mensual	Dirección de Compras y Contrataciones	9 días

Procesos Asociados	Nombre del Indicador	Descripción del indicador	Fórmula	Periodicidad	Responsable de Medición	Meta
	Tiempo promedio de registro de bienes en inventarios	Tiempo promedio en que se tarda el área de Inventarios en registrar un bien inventariable desde que se recibe expediente, preliquidación de la factura por parte de la Dirección de Compras y Contrataciones hasta devolución a Almacén	Suma de días para completar las actividades de activos fijos / Cantidad de expedientes	Mensual	Sección de Activos Fijos / Subgerencia Financiera	2 días
Gestión de Adquisiciones y Pago a Proveedores	Ciclo Completo Gestión de Adquisiciones y proceso de pago a proveedores Bienes inventariables	Tiempo en días hábiles, desde la Creación de la Requisición, hasta el momento que se realiza el pago a proveedores de Compra Directa y Baja cuantía, realizada mediante la siguiente clasificación: 1. Bienes Inventariables.	Suma de días desde que se realiza la requisición hasta el momento del pago / cantidad de requisiciones	Trimestral	Subgerencia Administrativa y Financiera	MND
	Ciclo Completo Gestión de Adquisiciones y proceso de pago a proveedores Bienes y servicios en General	Tiempo en días hábiles, desde la Creación de la Requisición, hasta el momento que se realiza el pago a proveedores de Compra Directa y Baja cuantía, realizada mediante la siguiente clasificación: 2. Bienes y servicios en General. No se incluyen servicios de pagos mensuales.	Suma de días desde que se realiza la requisición hasta el momento del pago / cantidad de requisiciones	Trimestral	Subgerencia Administrativa y Financiera	MND
	Ciclo Completo Gestión de Adquisiciones y proceso de pago a proveedores Proceso con Reingreso	Tiempo en días hábiles, desde la Creación de la Requisición, hasta el momento que se realiza el pago a proveedores de Compra Directa y Baja cuantía, realizada mediante la siguiente clasificación: 3. Procesos con Reingreso. No se incluyen servicios de pagos mensuales.	Suma de días desde que se realiza la requisición hasta el momento del pago / cantidad de requisiciones	Trimestral	Subgerencia Administrativa y Financiera	MND
	Ciclo Completo Gestión de Adquisiciones y proceso de pago a proveedores Servicios de Mantenimiento y Reparación de Instalaciones	Tiempo en días hábiles, desde la Creación de la Requisición, hasta el momento que se realiza el pago a proveedores de Compra Directa y Baja cuantía, realizada mediante la siguiente clasificación: 1. Servicios de Mantenimiento y Reparación de Instalaciones. No se incluyen servicios de pagos mensuales.	Suma de días desde que se realiza la requisición hasta el momento del pago / cantidad de requisiciones	Trimestral	Subgerencia Administrativa y Financiera	MND
Gestión de la Competencia	% de cumplimiento de plan de capacitación	Cumplimiento de capacitaciones programadas en plan de capacitación	(Capacitaciones realizadas / capacitaciones programadas en el plan) *100	Anual – Reporte cuatrimestral	Dirección de Formación de Personal	90%
	Tiempo promedio para la elaboración de contrato o acuerdo de contratación	Tiempo promedio desde que ingresa la solicitud de contratación a la Subgerencia de Desarrollo Humano hasta la entrega del acuerdo o contrato para firma del trabajador.	Suma de días desde la solicitud de elaboración de contrato hasta la entrega del acuerdo o contrato al trabajador / Cantidad de contratos o acuerdos entregados al trabajador	Cuatrimestral	Dirección de Gestión de Personal	MND

Procesos Asociados	Nombre del Indicador	Descripción del indicador	Fórmula	Periodicidad	Responsable de Medición	Meta
Gestión de Recursos Financieros a FADN	% de calidad del servicio de Gestión de Recursos financieros a FADN	Medir la calidad del servicio de Gestión de Recursos financieros a FADN	SERVQUAL % capacidad de respuesta × 0.25 % empatía × 0.10 % fiabilidad × 0.15 % seguridad × 0.25 % Elemento tangible × 0.25 ∑ = % de calidad del servicio	Cuatrimestral	DAFA	90%
Pago a proveedores	Tiempo promedio para Pagos a proveedores	Tiempo promedio de pago a proveedores desde aceptación de expediente en Visa previa hasta la generación del cheque	Suma de días para pago a proveedores / Cantidad de pagos a proveedores	Mensual	Subgerencia Financiera	MND
Mantenimiento de Instalaciones	% de Satisfacción de los servicios de mantenimiento preventivo en instalaciones deportivas	Medir el nivel de satisfacción del cliente con el servicio de mantenimiento preventivo en instalaciones deportivas	NPS % Promotores - % Detractores = % Satisfacción del Servicio (De la pregunta compromiso, “engagement”)	Cuatrimestral	Subgerencia Infraestructura	MND
	% de calidad del servicio de Mantenimiento de Instalaciones	Medir la calidad del servicio del Mantenimiento de Instalaciones	SERVQUAL % capacidad de respuesta × 0.25 % empatía × 0.10 % fiabilidad × 0.15 % seguridad × 0.25 % Elemento tangible × 0.25 ∑ = % de calidad del servicio	Cuatrimestral	DAFA	90%
Diseño y Planificación	% de calidad del servicio de Diseño y Planificación	Medir la calidad del servicio de Diseño y Planificación	SERVQUAL % capacidad de respuesta × 0.25 % empatía × 0.10 % fiabilidad × 0.15 % seguridad × 0.25 % Elemento tangible × 0.25 ∑ = % de calidad del servicio	Cuatrimestral	DAFA	90%
	% de obras y servicios finalizados en tiempo establecido	Medir el cumplimiento de la finalización de las obras y/o servicios en ejecución respecto al cronograma de las obras planificadas	(Cantidad de obras y servicios que finalizaron dentro del tiempo establecido en cronograma / cantidad de obras y servicios finalizados en el periodo medido) * 100	Cuatrimestral	Dirección de Supervisión	90%
	% de ejecución de Diseños de infraestructura	Evidenciar la cantidad de diseños desarrollados por Infra que se ejecutaron o se encuentran en ejecución como proyectos	(cantidad de proyectos en proceso o ejecutados diseñados por D&P / Total de diseños realizados) *100	Cuatrimestral	Dirección de Diseño y Planificación	70%
Mejora Continua	% de Eficacias de planes de acción verificadas en el tiempo establecido	Eficacias realizadas de parte de la DGC en 30 días calendario después del cierre del plan (exceptúan los razonados)	(No. de eficacias realizadas en 30 días / No. De planes finalizados en el periodo) *100	Cuatrimestral	Dirección de Gestión de la Calidad	85%
	Planes de acción cerrados en tiempo establecido	Planes que cierran en su fecha programada	(Total de planes de acción cerrados en tiempo establecido / Total de planes de acción finalizados) * 100	Cuatrimestral	Dirección de Gestión de la Calidad	85%

Procesos Asociados	Nombre del Indicador	Descripción del indicador	Fórmula	Periodicidad	Responsable de Medición	Meta
Planificación del SGC	% de cumplimiento de PEI	Cumplimiento de ejes estratégicos en el Plan Estratégico Institucional	[(Promedio de resultado de los ejes estratégicos) + resultado de cuatrimestres anteriores] / cantidad de cuatrimestres a la fecha	Anual con reporte Cuatrimestral	Dirección de Gestión de la Estrategia	85%
	% de cumplimiento de POA	Cumplimiento de objetivos operativos en el Plan Operativo Anual	(No. De objetivos operativos cumplidos / No. De objetivos operativos planificados en POA) * 100	Anual con reporte Cuatrimestral	Dirección de Gestión de la Estrategia	85%
Seguimiento y medición	% de calidad de los servicios brindados por la CDAG a deportistas	Medir el % de calidad de los servicios brindados a deportistas en: Servicio de Albergues Deportivos, servicio de centros de acondicionamiento deportivo, Atención Integral al Deportista Federado, servicios virtuales y de laboratorio que brinda la Subgerencia de Ciencias Aplicadas al Deporte	Suma de los resultados SERVQUAL de: a. % de calidad del servicio del usuario de albergues deportivos de CDAG tipo A b. % de calidad del servicio del usuario de albergues deportivos de CDAG tipo B c. % de calidad del servicio en Centros de Acondicionamiento Deportivo d. % de calidad del servicio en Atención Integral al Deportista e. % de calidad de servicios virtuales f. % de calidad del servicio de laboratorio (PROMEDIO CUATRIMESTRAL) / 6	Cuatrimestral	DAFA	MND
	% de calidad de los servicios brindados por la CDAG a entrenadores	Medir la calidad de servicios brindados a entrenadores	SERVQUAL % capacidad de respuesta × 0.25 % empatía × 0.10 % fiabilidad × 0.15 % seguridad × 0.25 % Elemento tangible × 0.25 ∑ = % de calidad del servicio	Cuatrimestral	Dirección de Atención a FADN	MND
	Tiempo promedio para la atención final de expresiones del cliente	Tiempo promedio para finalizar la atención de las Quejas y Reclamos del cliente	Suma de total de días para atención a las Quejas y Reclamos del cliente / cantidad de Quejas y Reclamos del cliente	Cuatrimestral	DAFA	8 días
Sistemas Informáticos	% de cumplimiento de primera reunión de acercamiento para solicitud de mantenimiento / desarrollo de sistemas	Medir la cantidad de solicitudes atendidas con la reunión de primer acercamiento respecto a la cantidad de solicitudes que ingresaron en un periodo (no contar las que no se cumple el tiempo en el periodo y las improcedentes)	(Cantidad de reuniones de primer acercamiento en 5 días hábiles o menos después de la solicitud / solicitudes ingresadas en el periodo) *100	Cuatrimestral	Dirección de Innovación y Tecnología	MND
	% de eficiencia en la atención a solicitudes de Soporte Técnico	Medir la eficiencia con la que se atienden los tickets de soporte técnico en las categorías siguientes: 1. Equipo de cómputo (formateo) - 12 hrs 2. Impresoras (instalación y configuración) - 4 hrs 3. Internet (falta de servicio) - 2 hrs	(Suma de los tiempos estándar para la atención según categoría / Suma de los tiempos utilizados para atención de lo tiquets) * 100	Cuatrimestral	Dirección de Innovación y Tecnología	MND

Procesos Asociados	Nombre del Indicador	Descripción del indicador	Fórmula	Periodicidad	Responsable de Medición	Meta
		4. Correo electrónico (buzón lleno) - 5 hrs 5. Usuario (mantenimiento de usuarios) - 2 hrs				
Servicio de Albergues deportivos	% de calidad del Servicio de Albergues deportivos	Medir la calidad del servicio de Albergues Deportivos	SERVQUAL % capacidad de respuesta × 0.25 % empatía × 0.10 % fiabilidad × 0.15 % seguridad × 0.25 % Elemento tangible × 0.25 ∑ = % de calidad del servicio	Cuatrimestral	DAFA	90%
	% de calidad del servicio de albergues deportivos de CDAG tipo A	Medir la calidad del servicio de Albergues deportivos de CDAG tipo A	SERVQUAL % capacidad de respuesta × 0.25 % empatía × 0.10 % fiabilidad × 0.15 % seguridad × 0.25 % Elemento tangible × 0.25 ∑ = % de calidad del servicio	Cuatrimestral	Subgerencia Gestión Nacional	90%
	% de calidad del servicio de albergues deportivos de CDAG tipo B	Medir la calidad del servicio de Albergues deportivos de CDAG tipo B	SERVQUAL % capacidad de respuesta × 0.25 % empatía × 0.10 % fiabilidad × 0.15 % seguridad × 0.25 % Elemento tangible × 0.25 ∑ = % de calidad del servicio	Cuatrimestral	Subgerencia Gestión Nacional	90%

ANEXO II
OTROS MÉTODOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DEL SGC

Proceso (aplica)	Código	Procedimiento	Método	Descripción
Administración del MRD	EGD-PRO-01	Administración del Modelo de Rendimiento Deportivo para Deportistas de 2da y 3era línea	Control Interno	Cantidad de deportistas priorizados con seguimiento del proceso de preparación deportiva por medio del sistema informático
Administración del MRD	DPA-PRO-01	Programa de Retención de Talento Deportivo de Segunda y Tercera Línea de CDAG	Control Interno	% de permanencia de deportistas dentro del PRT
Atención Integral al Deportista federado priorizado	MCAD-PRO-01	Atención en Clínica al Deportista Federado Priorizado	Control Interno	% de Deportistas atendidos en clínica
Atención Integral al Deportista federado priorizado	MCAD-PRO-02	Cobertura de Competencias Deportivas	Control Interno	% de Coberturas priorizadas a FADN atendidas
Atención Integral al Deportista federado priorizado	MCAD-PRO-03	Evaluación Morfofuncional	Control Interno	FADN que utilizan los servicios de evaluación morfofuncional
Atención Integral al Deportista federado priorizado	MCAD-PRO-03	Evaluación Morfofuncional	Control Interno	Informes de evaluaciones morfofuncionales que se emiten en el tiempo ofrecido
Atención Integral al Deportista federado priorizado	MCAD-PRO-04	Atención multidisciplinaria del control del entrenamiento deportivo	Control Interno	% Visitas a FADN en entrenamientos deportivos
Atención Integral al Deportista federado priorizado	CAD-PRO-01	Atención a Deportistas federados Priorizados en Centros de Acondicionamiento Deportivo	Control Interno	% de deportistas con acondicionamiento físico satisfactorio para iniciar el desarrollo del plan de acondicionamiento deportivo
Comunicación del SGC	CIE-PRO-01	Cobertura de medios y publicidad interna y externa	Control Interno	Solicitudes emergentes de Comunicación
Comunicación del SGC	CIE-PRO-01	Cobertura de medios y publicidad interna y externa	Control Interno	% de satisfacción de los servicios de la Dirección de Comunicación
Comunicación del SGC	GCA-PRO-08	Comunicación Interna y Externa del SGC	Expresiones del Cliente	Control de Expresiones del Cliente de la encuesta de satisfacción
Diseño y Planificación	SGI-PRO-07	Supervisión	Control Interno	Tiempo promedio para entrega de expediente de supervisión final de obras
Diseño y Planificación	SGI-PRO-03	Diseño y Planificación de Proyectos	Control Interno	% de desarrollo de proyectos de diseño y planificación
Diseño y Planificación	SGI-PRO-03	Diseño y Planificación de Proyectos	Expresiones del Cliente	Control de Expresiones del Cliente
Diseño y Planificación	SGI-PRO-03	Diseño y Planificación de Proyectos	Control Interno	Solicitudes de los servicios de infraestructura analizadas SGI-FOR-13 realizados
Diseño y Planificación	SGI-PRO-05	Gestión de Proyectos de Inversión Pública	Control Interno	Cumplimiento de documentos presentados a SEGEPLAN según SGI-FOR-21
Diseño y Planificación	SGI-PRO-03	Diseño y Planificación de Proyectos	Control Interno	% de proyectos ejecutados
Gestión de adquisiciones	COM-PRO-06	Contratación de Servicios Técnico y Profesionales Individuales en el Subgrupo 18	Control Interno	% de aceptación de expedientes de Subgrupo 18
Gestión de adquisiciones	COM-PRO-01	Caja Chica de la Dirección de Compras y Contrataciones	Control Interno	Tiempo promedio de liquidación de vales de caja chica por unidad solicitante

Proceso (aplica)	Código	Procedimiento	Método	Descripción
Gestión de adquisiciones	FIN-PRO-10	Registro, carga en sistema y entrega de bienes muebles sección de activos fijos	Control Interno	% de aceptación de expedientes en Inventarios
Gestión de la competencia	APE-PRO-01	Reclutamiento, Selección y Contratación de Personal en los Renglones 021 y 022.	Otros	Evaluaciones programadas por la DGC
Gestión de la competencia	APE-PRO-01	Reclutamiento, Selección y Contratación de Personal en los Renglones 021 y 022.	Control Interno	Tiempo promedio para completar los expedientes de contratación en el renglón 021 y 022
Gestión de la competencia	APE-PRO-11	Contratación de personal en el Renglón Presupuestario 011.	Otros	Evaluaciones programadas por la DGC
Gestión de la competencia	APE-PRO-10	Contratación de servicios técnicos, profesionales individuales en General en el renglón 029.	Otros	Conformidad de los Servicios 029
Gestión de la competencia	APE-PRO-09	Solicitud y autorización de traslados de personal.	Control Interno	Registro de traslados de personal
Gestión de la competencia	CAP-PRO-03	Inducción al personal	Control Interno	% de eficacia de la inducción específica
Gestión de la competencia	CAP-PRO-02	Capacitación y Desarrollo del Personal	Control Interno	% de personal que participó en actividades de capacitación promovidos por la Dirección de Formación de Personal
Gestión de Recursos Financieros a FADN	FIN-PRO-08	Gestión de Recursos Financieros a FADN	Control Interno	% de asignaciones financiera entregadas en tiempo
Gestión de Recursos Financieros a FADN	FIN-PRO-13	Pagos por medio de cheques o acreditamiento bancario	Otros	Evaluaciones programadas por la DGC
Mantenimiento de Instalaciones	SGI-PRO-04	Mantenimiento Correctivo Emergente	Control Interno	Tiempo del primer acercamiento de Solicitud de Servicios de Infraestructura del SGI-FOR-13
Mantenimiento de Instalaciones	SGI-PRO-04	Mantenimiento Correctivo Emergente	Control Interno	% de solicitudes de mantenimiento emergente atendidas en tiempo ofrecido
Mantenimiento de Instalaciones	SGI-PRO-04	Mantenimiento Correctivo Emergente	Expresiones del Cliente	Control de Expresiones del Cliente
Mantenimiento de Instalaciones	SGI-PRO-06	Mantenimiento Correctivo Menor	Control Interno	% de Satisfacción de trabajo de mantenimientos correctivos y emergentes a las FADN
Mantenimiento de Instalaciones	SGI-PRO-06	Mantenimiento Correctivo Menor	Expresiones del Cliente	Control de Expresiones del Cliente
Mantenimiento de Instalaciones	SGI-PRO-06	Mantenimiento Correctivo Menor	Control Interno	Tiempo del primer acercamiento de solicitud de servicios de infraestructura del SGI-FOR-13
Mantenimiento de Instalaciones	SGI-PRO-06	Mantenimiento Correctivo Menor	Control Interno	Solicitudes de los servicios de infraestructura analizadas SGI-FOR-13
Mantenimiento de Instalaciones	SGI-PRO-04	Mantenimiento Correctivo Emergente	Control Interno	% de inversión en mantenimiento preventivo vs correctivo
Mejora Continua	GCA-PRO-02	Mejora Continua	Control Interno	% de respuestas a hallazgos de evaluaciones en el tiempo establecido
Pago a Proveedores	FIN-PRO-07	Receptoría y Pagaduría	Otros	Evaluaciones programadas por la DGC
Pago a Proveedores	FIN-PRO-12	Revisión Previa Documental	Otros	Evaluaciones programadas por la DGC
Pago a Proveedores	FIN-PRO-13	Pagos por medio de cheques o acreditamiento bancario	Otros	Evaluaciones programadas por la DGC
Planificación del SGC	GES-PRO-02	Elaboración de Plan Operativo Anual	Otros	Evaluaciones programadas por la DGC

Proceso (aplica)	Código	Procedimiento	Método	Descripción
Planificación del SGC	GES-PRO-04	Modificación del Plan Operativo Anual y Cuadro de Mando Integral	Control Interno	Tiempo de elaboración de Dictámenes para modificaciones presupuestarias
Planificación del SGC	GES-PRO-05	Seguimiento y Monitoreo del Plan Operativo Anual y Cuadro de Mando Integral	Control Interno	Monitoreo mensual de los seguimientos al CMI
Planificación del SGC	GES-PRO-06	Elaboración de Cuadro de Mando Integral	Control Interno	Registro de fecha de publicación de CMI en intranet
Planificación del SGC	GCA-PRO-01	Administración Documental	Control Interno	Registro del control documental
Revisión del SGC	GCA-PRO-06	Revisión del SGC	Control Interno	% de compromisos cerrados en el tiempo establecido
Seguimiento y Medición	GCA-PRO-03	Evaluaciones Internas	Control Interno	Evaluación del desempeño del equipo evaluador. (Según guía publicada)
Seguimiento y Medición	GCA-PRO-04	Seguimiento y Medición	Control Interno	Cumplimiento de tiempo de entrega de indicadores
Seguimiento y Medición	AFA-PRO-01	Atención a solicitudes de FADN	Control Interno	Promedio General de días para la atención de solicitudes de FADN
Seguimiento y Medición	AFA-PRO-01	Atención a solicitudes de FADN	Expresiones del Cliente	Control de Expresiones del Cliente
Seguimiento y Medición	AFA-PRO-01	Atención a solicitudes de FADN	Expresiones del Cliente	Satisfacción de las Expresiones del Cliente
Seguimiento y Medición	AFA-PRO-01	Atención a solicitudes de FADN	Control Interno	Tiempo promedio para primer acercamiento con el cliente
Seguimiento y Medición	AFA-PRO-02	Atención a las expresiones del cliente	Control Interno	Satisfacción de las Expresiones del Cliente
Servicio de Albergues Deportivos	SGN-PRO-04	Servicio de Albergues Deportivos de CDAG	Expresiones del Cliente	Control de Expresiones del Cliente
SGC	----	Procedimientos dentro del SGC	Indicadores	Definidos en la Ficha de Seguimiento y Medición
Sistemas Informáticos	INT-PRO-01	Atención a solicitudes de soporte técnico	Expresiones del Cliente	Expresiones del Cliente
Sistemas Informáticos	INT-PRO-01	Atención a solicitudes de soporte técnico	Control Interno	% de cumplimiento de primer acercamiento de solicitud de soporte
Sistemas Informáticos	INT-PRO-02	Desarrollo y Mantenimiento de Sistemas Informáticos	Control Interno	Solicitudes ingresadas vrs la atendidas
Sistemas Informáticos	INT-PRO-02	Desarrollo y Mantenimiento de Sistemas Informáticos	Otros	Metodologías agiles