



FORMULARIO  
**CONTROL DE CAMBIOS MENORES**

Del proceso: PLANIFICACION DEL SGC

Código: GCA-FOR-03

Versión: 2

Página 1

**DOCUMENTO AL QUE CORRESPONDEN LOS CAMBIOS**

Tipo	Código	Versión	Nombre del documento
Ficha	GCA-FIP-03	15	Seguimiento y Medición

Proceso al que pertenece el documento	Unidad responsable del documento
Seguimiento y Medición	Subgerencia de Desarrollo Institucional

No.	Fecha del cambio	Descripción del cambio menor	Página, inciso o numeral donde aplica el cambio	Cambio registrado por (nombre y puesto):
1	08/08/2023	Se modifica la sección 3 Recursos Humanos Ejecutor del Proceso, en el inciso 3.3 quedando de la siguiente manera:  1. Analista de Gestión de la Calidad 2. Asistente de la Dirección de Gestión de la Calidad 3. Asociaciones Deportivas Nacionales 4. Director de Atención a Federaciones y Asociaciones Deportivas Nacionales 5. Director de Gestión de la Calidad 6. Enlace de Gestión de la Calidad de Unidad Administrativa 7. Equipo Evaluador 8. Evaluador Interno 9. Evaluador Líder 10. Evaluador Observador 11. Gerente 12. Líder o Co-Líder del Proceso 13. Responsable de la Unidades Administrativas 14. Subgerente de Desarrollo Institucional	Página 2, Inciso 3.3	Licda. Andrea Alvarado Lázaro / Analista de Gestión de la Calidad
2	22/09/2023	Se modifica el anexo I, Indicadores de los procesos, en relación a las metas en los siguientes indicadores:	Anexo I, Indicadores de los Procesos	Lic. Fernando Gabourel García / Analista de Gestión de la Calidad

Procesos Asociados	Nombre del Indicador	Descripción del Indicador	Fórmula	Periodicidad	Responsable de Medición	Meta
Gestión de la Competencia	% de cumplimiento de plan de capacitación	Cumplimiento de capacitaciones programadas en plan de capacitación	$(\text{Capacitaciones realizadas} / \text{capacitaciones programadas en el plan}) * 100$	Anual – Reporte cuatrimestral	Dirección de Formación de Personal	80%
Sistemas Informáticos	Tiempo promedio de presentación del formulario INT-FOR-02 Propuesta de Desarrollo o Mantenimiento de Sistemas	Tiempo promedio para que la unidad de Desarrollo y Mantenimiento de Sistemas entregue la propuesta al usuario	Suma de tiempos / Cantidad de formularios recibidos	Cuatrimestral	Dirección de Innovación y Tecnología	5 días
	% 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	$(\text{Suma de los tiempos estándar para la atención según categoría} / \text{Suma de los tiempos utilizados para atención de los tickets}) * 100$	Cuatrimestral	Dirección de Innovación y Tecnología	70%



FORMULARIO  
**CONTROL DE CAMBIOS MENORES**

Del proceso: PLANIFICACION DEL SGC

Código: GCA-FOR-03

Versión: 2

Página 2

		4. Correo electrónico (buzón lleno) - 5 hrs 5. Usuario (mantenimiento de contraseña) – 1 hr				
Administración del MRD	% 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	85%
Gestión de Adquisiciones	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	7 días

2	22/09/2023	Se modifica el anexo I, Indicadores de los procesos, en relación a la formula en los siguientes indicadores:	Anexo I, Indicadores de los Procesos	Lic. Fernando Gabourel García / Analista de Gestión de la Calidad
---	------------	--	--------------------------------------	---

Procesos Asociados	Nombre del Indicador	Descripción del Indicador	Fórmula	Periodicidad	Responsable de Medición	Meta
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	CSAT (Satisfecho + muy satisfechos) / Total de encuestas realizadas	Cuatrimestral	Subgerencia Infraestructura	MND
Seguimiento y Medición	% de calidad de los servicios brindados por la CDAG a entrenadores	Medir % de la calidad de servicios brindados a entrenadores	SERVQUAL % capacidad de respuesta x 0.25 % empatía x 0.25 % fiabilidad x 0.25 % seguridad x 0.25  $\Sigma =$ % de calidad del servicio	Cuatrimestral	Dirección de Atención a FADN	80%
Planificación del SGC	% de cumplimiento de PEI	Cumplimiento de ejes estratégicos en el Plan Estratégico Institucional	Desarrollo integral del deportista + Promover valores como cultura + Consolidar la gestión conjunta (CDAG-FADN) + Cultura de la excelencia + Eficiencia y transparencia en el manejo de los recursos / 5	Anual con reporte Cuatrimestral	Dirección de Gestión de la Estrategia	85%

2	22/09/2023	En el anexo I, Indicadores de los procesos, se sustituye el indicador: Tiempo promedio para la entrega del PAT por parte de las FADN, por el indicador: % de FADN que cumplen con la entrega de PAT en el tiempo establecido, quedando de la siguiente manera:	Anexo I, Indicadores de los Procesos	Lic. Fernando Gabourel García / Analista de Gestión de la Calidad
---	------------	--	--------------------------------------	---



FORMULARIO  
CONTROL DE CAMBIOS MENORES

Del proceso: PLANIFICACION DEL SGC

Código: GCA-FOR-03

Versión: 2

Página 3

Procesos Asociados	Nombre del Indicador	Descripción del Indicador	Fórmula	Periodicidad	Responsable de Medición	Meta
Administración del MRD	% de FADN que cumplen con la entrega de PAT en el tiempo establecido	El tiempo establecido se mide por la suma de las FADN que cumplen con el tiempo de entrega entre las dos siguientes formas: <ul style="list-style-type: none"> <li>FADN que cumplen con la entrega en 15 días hábiles posteriores a la realización de la Asamblea CDAG.</li> <li>FADN que solicitaron prórroga y cumplen con la fecha acordada.</li> </ul>	$(\text{Número de PAT recibidos en tiempo establecido} * 100) / 47 \text{ FADN}$	Anual, con reporte por evento	Dirección del NED	85%

3	19/01/2024	En el anexo II, en el proceso Gestión de la Competencia, se agrega el siguiente método de seguimiento y medición:	Anexo II, Otros métodos de Seguimiento y Medición del SGC	Lic. Fernando Gabourel García / Analista de Gestión de la Calidad
---	------------	---	---	---

Proceso (aplica)	Código	Procedimiento	Método	Descripción
Gestión de la Competencia	DFAD-PRO-02	Gestión de becas para Formación Académica	Control Interno	% becas solicitadas vrs % becas otorgadas

3	19/01/2024	Se modifica el anexo I, Indicadores de los procesos, en relación al nombre y responsable de medición, del siguiente indicador:	Anexo I, Indicadores de los Procesos	Lic. Fernando Gabourel García / Analista de Gestión de la Calidad
---	------------	--	--------------------------------------	---

Procesos Asociados	Nombre del Indicador	Descripción del Indicador	Fórmula	Periodicidad	Responsable de Medición	Meta
Atención integral al deportista federado	% de calidad del servicio en Centros de Acondicionamiento Deportivo CENAD - CADD	Medir la calidad del servicio en Centros de Acondicionamiento Deportivo.	SERVQUAL $\% \text{ capacidad de respuesta} \times 0.25$ $\% \text{ empatía} \times 0.10$ $\% \text{ fiabilidad} \times 0.15$ $\% \text{ seguridad} \times 0.25$ $\% \text{ Elemento tangible} \times 0.25$ $\Sigma = \% \text{ de calidad del servicio}$	Cuatrimestral	CENAD - CADD	90%

Elaborado por:

Aprobado por:

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

Licda. Manuela Villagrán

Director de Gestión de la Calidad



Licda. Karín Rivera

Subgerente de Desarrollo Institucional

