

CONFEDERACIÓN DEPORTIVA AUTÓNOMA DE GUATEMALA



SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE PROCESOS CERTIFICADOS Y PROCEDIMIENTOS NO CERTIFICADOS CON LA NORMA

ISO 9001
GCA-PRO-04
VERSIÓN: 5

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

Registro de Elaboración, Revisión, Visto Bueno y Aprobación

ELABORADO POR:

Nombre / Puesto	Fecha	Firma
Lic Juan Francisco Valladares Cardona / Analista de Evaluaciones Internas y Mejora Continua	25/05/2026	
Sra. Emily Marisol Escobar Escobar / Analista de Evaluaciones Internas y Mejora Continua	25/05/2026	

REVISADO POR:

Nombre / Puesto	Fecha	Firma
Lic. Mario Camilo Elias Mejia / Coordinador de Evaluaciones Internas y Mejora Continua	03/06/2026	
Sr. Cristian Ariel Natereno Yanes / Analista de Administración de Procedimientos	08/06/2026	
Sr. Fernando Angel Contreras Santos / Coordinador de Evaluaciones Internas y Mejora Continua	08/06/2026	
Licda. Manuela Villagrán Juárez / Director de Gestión de la Calidad	11/06/2026	
Licda. Karin Julissa Rivera / Subgerente de Desarrollo Institucional	15/06/2026	

VISTO BUENO POR:

Nombre / Puesto	Fecha	Firma
Dra. Julika Quan Haase / Subgerente General Administrativo	19/06/2026	

APROBADO POR:

Nombre / Puesto	Fecha	Firma
Lic. Luis Néstor Madrid González / Gerente	23/06/2026	



	PROCEDIMIENTO SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE PROCESOS CERTIFICADOS Y PROCEDIMIENTOS NO CERTIFICADOS CON LA NORMA ISO 9001			
	Del proceso: Seguimiento y Medición	Código: GCA-PRO-04	Versión: 5	Página 2 de 7

A. Índice de contenido

Pág.	Secciones
1	Carátula (Registro de Elaboración, Revisión, Visto Bueno 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
4	D.2. Monitoreo de indicadores del Sistema de Gestión de la Calidad
6	D.3. Monitoreo de otros métodos de seguimiento y medición
7	E. Seguimiento y Medición
7	F. Prácticas Éticas y Valores
7	G. Documentos Relacionados

B. Propósito y alcance del procedimiento

Establecer la metodología para realizar el seguimiento, medición, análisis y evaluación del desempeño de los procedimientos certificados y procedimientos no certificados con la norma ISO 9001, para la toma de decisiones y la mejora continua.

El alcance comprende desde: Análisis y definición del método de seguimiento y medición; Monitoreo de indicadores del Sistema de Gestión de la Calidad hasta el Monitoreo de otros métodos de seguimiento y medición.

C. Glosario

1.- CDAG	Confederación Deportiva Autónoma de Guatemala.
2.- Documento Oficial	Se entenderá: Hoja de trámite, Circular, Memorándum, Oficio y otros documentos utilizados para trasladar o comunicar información oficial, hacia los diferentes grupos objetivo.
3.- Enlace de Gestión de la Calidad	Es el trabajador o personal técnico o profesional designado por el Responsable de la Unidad Administrativa mediante documento oficial, para dar seguimiento y traslado de respuesta a los requerimientos de los procesos, procedimientos y documentos asociados del Sistema de Gestión de la Calidad certificados bajo la Norma ISO 9001; procedimientos y documentos asociados no certificados de la Unidad Administrativa.
4.- Indicador	Medida utilizada para monitorear, medir y evaluar el desempeño de los procesos certificados y del Sistema de Gestión de la Calidad en relación con los objetivos de calidad o requisitos de la Norma ISO 9001, permitiendo identificar desviaciones, realizar el seguimiento de acciones correctivas o de mejora y demostrar resultados, avances, logros, tendencias del Sistema de Gestión de la Calidad.
5.- Intranet	Plataforma interna que centraliza todos los procedimientos y documentos asociados del Sistema de Gestión de Calidad y no certificados bajo la Norma ISO 9001 necesarios para las operaciones en la CDAG, entre otros documentos.
6.- Norma ISO 9001	Estándar internacional que establece los requisitos para un Sistema de Gestión de Calidad (SGC). Es parte de la familia ISO 9000, que se centra en la mejora continua y satisfacción del cliente

	PROCEDIMIENTO			
	SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE PROCESOS CERTIFICADOS Y PROCEDIMIENTOS NO CERTIFICADOS CON LA NORMA ISO 9001			
Del proceso: Seguimiento y Medición		Código: GCA-PRO-04	Versión: 5	Página 3 de 7

	Designado por el Responsable de la Unidad Administrativa para la actualización, cálculo y presentación de indicadores y otros métodos de seguimiento y medición establecidos en el Sistema de Gestión de la Calidad.
7.- Personal designado	Designado por el Responsable de la Unidad Administrativa para validar los resultados de los indicadores establecidos en el Sistema de Gestión de la Calidad. Esta actividad debe ser realizada por un trabajador diferente al que realiza la actualización, cálculo y presentación de los indicadores, así como de otros métodos de seguimiento y medición establecidos en el Sistema de Gestión de la Calidad.
8.- Personal designado para la Intranet	Es el Analista de Administración de Procedimientos, designado por el Coordinador de Administración de Procedimientos con el visto bueno del Director de Gestión de la Calidad, para que sea el responsable de la publicación, registro de los documentos que se publican en la plataforma interna de CDAG (Intranet).
9.- Proceso	Conjunto de procedimientos mutuamente relacionados o que interactúan entre sí, los cuales transforman elementos de entradas en elementos de salidas, que a su vez se convierten en elementos de entradas de otros procedimientos. Un proceso puede conformarse por uno o más procedimientos.
10.- Recursos de Seguimiento	Metodologías para medir el desempeño de los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad y sus procedimientos, por medio de Indicadores, Control Interno de seguimiento y medición, seguimiento de errores, expresiones del cliente y otros.
11.- Responsable de la Unidad Administrativa	Se le denomina también: Líder del Proceso, Líder de la Unidad Administrativa, lo conforma: Gerente, Directores y Encargados de Gerencia; Subgerente General Técnico, Subgerentes, Directores, Encargado, Jefe; de la Subgerencia General Técnica, Subgerente General Administrativo, Subgerentes, Directores de la Subgerencia General Administrativa, Subgerente General de Infraestructura, Subgerentes, Directores, de la Subgerencia General de Infraestructura conforme a la Estructura Orgánica Interna vigente.
12.- Revisión del SGC	Se realiza a los procesos certificados conforme a la planificación establecida, la cual tiene como objetivo garantizar que el Sistema de Gestión de la Calidad, cumpla con la información de entrada establecida en la Norma ISO 9001.
13.- SGC	Sistema de Gestión de la Calidad.
14.- SISCA	Sistema de Gestión de la 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.
15.- Sistema de Gestión de la Calidad	Es un conjunto de política de calidad, procesos y procedimientos interrelacionados que la CDAG implementa para planificar, controlar y mejorar la calidad de sus servicios, tiene como objetivo asegurar que se cumplan con los requisitos del cliente promoviendo la mejora continua y la satisfacción del cliente, conforme a la Norma ISO 9001.

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	Analista de Evaluaciones Internas y Mejora Continua / Coordinador de Evaluaciones Internas y Mejora Continua / Enlace de Gestión de la Calidad /	El Analista de Evaluaciones Internas y Mejora Continua designado para los métodos de seguimiento y medición en cada revisión de la alta dirección y al inicio del ejercicio fiscal elabora propuesta de análisis de los resultados de indicadores la cual es revisada por el Coordinador de Evaluaciones Internas y Mejora Continua revisa la propuesta. El Coordinador de Evaluaciones Internas y Mejora Continua de no tener sugerencia de mejora envía por correo electrónico al Enlace de Gestión de la Calidad y Responsable

SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE PROCESOS CERTIFICADOS Y PROCEDIMIENTOS NO CERTIFICADOS CON LA NORMA ISO 9001

Del proceso: Seguimiento y Medición

Código: **GCA-PRO-04**

Versión: 5

Página 4 de 7

Actividad	Responsable	Descripción de las Actividades
	Personal designado / Responsable de la Unidad Administrativa / Director de Gestión de la Calidad / Subgerente de Desarrollo Institucional / Subgerente General Administrativo	de la Unidad Administrativa la propuesta de análisis de los resultados de indicadores para su revisión con copia al Director de Gestión de la Calidad o elabora el documento oficial firma y gestiona las firmas del Director de Gestión de la Calidad, con Visto Bueno del Subgerente de Desarrollo Institucional, Subgerente General Administrativo y entrega la propuesta de análisis de los resultados de indicadores al Responsable de la Unidad Administrativa. El Responsable de la Unidad Administrativa, Enlace de Gestión de la Calidad o Personal designado a través de correo electrónico dirigido al Coordinador de Administración de Procedimientos, o con documento oficial dirigido al Subgerente de Desarrollo Institucional, confirman si aceptan la propuesta del incremento de meta, o si permanecerán con la misma meta justificando la misma, según GCA-GUI-01 Métodos de Seguimiento y Medición.
2. Definición del método de seguimiento y medición	Enlace de Gestión de la Calidad / Responsable de la Unidad Administrativa / Personal designado / Analista de Evaluaciones Internas y Mejora Continua / Coordinador de Mejora Continua y Evaluaciones Internas / Director de Gestión de la Calidad / Subgerente de Desarrollo Institucional / Subgerente General Administrativo	El Responsable de la Unidad Administrativa 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 de Gestión de la Calidad o Personal designado elabora o actualiza la plantilla establecida para los métodos de seguimiento y medición y gestiona la firma de aprobado del Responsable de la Unidad Administrativa. El Enlace de Gestión de la Calidad gestiona la emisión de documento oficial el cual debe ser firmado por el Responsable de la Unidad Administrativa. Posteriormente entrega la plantilla con documento oficial al Subgerente de Desarrollo Institucional, quien margina o remite con documento oficial al Director de Gestión de la Calidad, quien a su vez traslada con documento oficial o correo electrónico al Coordinador de Evaluaciones Internas y Mejora Continua. El Coordinador de Evaluaciones Internas y Mejora Continua traslada con documento oficial o correo electrónico al Analista de Evaluaciones Internas y Mejora Continua designado para los métodos de seguimiento y medición, para que actualice los métodos de seguimiento y medición definidos en la GCA-FIP-03 Ficha del proceso de Seguimiento y Medición para los procesos certificados y entrega al Coordinador de Evaluaciones Internas y Mejora Continua para su revisión. El Coordinador de Evaluaciones Internas y Mejora Continua, de no tener sugerencias procede a firma y solicita al Analista de Evaluaciones Internas y Mejora Continua, gestionar las firmas del Director de Gestión de la Calidad, Subgerente de Desarrollo Institucional y Subgerente General Administrativo según aplique. Si los métodos de seguimiento y medición definidos en la GCA-FIP-03 Ficha del proceso de Seguimiento y Medición, es a través de indicadores del Sistema de Gestión de la Calidad continúa en la actividad 3, si es a través de otros métodos de seguimiento y medición, continúa en la actividad 10. Para los procedimientos no certificados con la Norma ISO 9001, se establece como otros métodos de seguimiento y medición, las Evaluaciones Internas programadas por la Dirección de Gestión de la Calidad. El Coordinador de Evaluaciones Internas y Mejora Continua actualiza el control interno digital de otros métodos de seguimiento y medición para los procedimientos no certificados con la Norma ISO 9001, conforme a lo establecido en la guía GCA-GUI-01 Métodos de Seguimiento y Medición.
D.2 Monitoreo de Indicadores del Sistema de Gestión de la Calidad		
3. Cálculo y presentación del indicador	Personal designado / Enlace de Gestión de la Calidad	El Enlace de Gestión de la Calidad o Personal designado calcula el avance del indicador, con base al período de medición y según la fórmula definida, lo presenta en el SISCA y adjunta la base de datos utilizada para el cálculo, el indicador se traslada a través del sistema al Responsable de la Unidad Administrativa o Personal designado conforme a la guía GCA-GUI-01 Métodos de Seguimiento y Medición.

SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE PROCESOS CERTIFICADOS Y PROCEDIMIENTOS NO CERTIFICADOS CON LA NORMA ISO 9001

Del proceso: Seguimiento y Medición

Código: **GCA-PRO-04**

Versión: 5

Página 5 de 7

Actividad	Responsable	Descripción de las Actividades
4. Revisión y validación del indicador	Responsable de la Unidad Administrativa / Personal designado / Analista de Evaluaciones Internas y Mejora Continua	El Responsable de la Unidad Administrativa o Personal designado revisa en el SISCA la información y el resultado del indicador presentado y realiza lo siguiente: Si está de acuerdo, valida el indicador, el cual se traslada al usuario del Analista de Evaluaciones Internas y Mejora Continua designado para los métodos de seguimiento y medición, conforme a la guía GCA-GUI-01 Métodos de Seguimiento y Medición. De no estar de acuerdo, rechaza el indicador el cual se traslada al usuario del Enlace de Gestión de la Calidad o Personal designado y regresa a la actividad 3.
5. Verificación del indicador	Analista de Evaluaciones Internas y Mejora Continua	El Analista de Evaluaciones Internas y Mejora Continua designado para los métodos de seguimiento y medición, verifica y analiza la información de los resultados del indicador presentados en el SISCA, realiza lo siguiente: Si está de acuerdo, aprueba el resultado del indicador, el cual se traslada al usuario del Coordinador de Evaluaciones Internas y Mejora Continua, conforme a la guía GCA-GUI-01 Métodos de Seguimiento y Medición. Continúa en la actividad 6. El Analista de Evaluaciones Internas y Mejora Continua designado para los métodos de seguimiento y medición, de tener mejoras en el resultado del indicador rechaza y solicita las correcciones a través del SISCA, el cual se traslada al usuario del Enlace de Gestión de la Calidad o Personal designado para su corrección, conforme a la guía GCA-GUI-01 Métodos de Seguimiento y Medición. regresa a la actividad 3.
6. Validación de indicador	Coordinador de Evaluaciones Internas y Mejora Continua	Revisa el indicador en el SISCA, si está correcto, valida y da por finalizado el proceso de la misma para su registro y resguardo de la información en el SISCA, conforme a la guía GCA-GUI-01 Métodos de Seguimiento y Medición. De tener alguna mejora al resultado rechaza y solicita las acciones a través del SISCA, el cual se traslada al usuario del Enlace de Gestión de la Calidad o Personal designado, para su corrección, conforme la guía GCA-GUIA-01 Métodos de Seguimiento y Medición. Regresa a la actividad No. 3.
7. Elaboración y revisión del informe de indicadores	Coordinador de Evaluaciones Internas y Mejora Continua / Director de Gestión de la Calidad	El Coordinador de Evaluaciones Internas y Mejora Continua al cierre del periodo de resultados de indicadores presentados por la Unidad Administrativa (según aplique, conforme a su periodicidad), elabora el Informe de Indicadores del Sistema de Gestión de la Calidad, traslada al Director de Gestión de la Calidad para su revisión, si no existe modificaciones firma y gestiona la firma del visto bueno del Director de Gestión de la Calidad. Si el Director de Gestión de la Calidad identifica mejoras o correcciones, el Coordinador de Evaluaciones Internas y Mejora Continua procede a la corrección y presenta nuevamente al Director de Gestión de la Calidad para su revisión y firma correspondiente.
8. Solicitud de publicación en Intranet y entrega de informe de indicadores	Asistente de Gestión de la Calidad / Coordinador de Evaluaciones Internas y Mejora Continua / Analista de Administración de Procedimientos / Director de Gestión de la Calidad / Subgerente de Desarrollo	El Coordinador de Evaluaciones Internas y Mejora Continua solicita a la Asistente de Gestión de la Calidad la elaboración del documento oficial para la entrega del informe de indicadores, Asistente de Gestión de la Calidad gestiona la firma del Coordinador de Evaluaciones Internas y Mejora Continua, Director de Gestión de la Calidad, Visto Bueno del Subgerente de Desarrollo Institucional y Subgerente General Administrativo. El Coordinador de Evaluaciones Internas y Mejora Continua solicita al Analista de Administración de Procedimientos designado para la INTRANET, la publicación del Informe de Indicadores del Sistema de Gestión de la Calidad a través del GCA-FOR-14 Solicitud de registro, eliminación o modificación de documento.

SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE PROCESOS CERTIFICADOS Y PROCEDIMIENTOS NO CERTIFICADOS CON LA NORMA ISO 9001

Del proceso: Seguimiento y Medición

Código: **GCA-PRO-04**

Versión: 5

Página 6 de 7

Actividad	Responsable	Descripción de las Actividades
	Institucional / Subgerente General Administrativo / Recepcionista / Gerente	El Analista de Administración de Procedimientos designado para la INTRANET publica el Informe de Indicadores del Sistema de Gestión de la Calidad en la INTRANET y envía correo electrónico al Coordinador de Evaluaciones Internas y Mejora Continua, informando la publicación del informe de Indicadores del Sistema de Gestión de la Calidad en la INTRANET. El Coordinador de Evaluaciones Internas y Mejora Continua, revisa la publicación y de no tener mejoras, informa a través de correo electrónico a la Asistente de Gestión de la Calidad para que proceda a entregar el documento oficial con el Informe de Indicadores del Sistema de Gestión de la Calidad a la Recepcionista de la Gerencia para que se entregue al Gerente para su conocimiento y toma de decisiones, de ser necesario.
9. Socialización de publicación del informe de Indicadores del Sistema de Gestión de la Calidad	Coordinador de Evaluaciones Internas y Mejora Continua / Responsable de la Unidad Administrativa / Enlace de Gestión de la Calidad / Personal designado	El Coordinador de Evaluaciones Internas y Mejora Continua envía correo electrónico al Responsable de la Unidad Administrativa y Enlace de Gestión de la Calidad o Personal designado para informar sobre la publicación del Informe de Indicadores del Sistema de Gestión de la Calidad. Nota 1: El Responsable de la Unidad Administrativa, Enlace de Gestión de la Calidad o Personal designado debe socializar los resultados obtenidos de acuerdo con la periodicidad establecida con el personal en la Unidad Administrativa conforme al medio de comunicación interna considerado por la Unidad Administrativa. El Enlace de Gestión de la Calidad o Personal designado genera la plantilla de los resultados del Indicador del Sistema de Gestión de la Calidad de su Unidad Administrativa dentro del SISCA, conforme a la GCA-GUI-01 Métodos de Seguimiento y Medición.
D.3 Monitoreo de otros métodos de seguimiento y medición		
10. Identificación y preparación de otros métodos de seguimiento y medición	Responsable de la Unidad Administrativa / Enlace de Gestión de la Calidad / Personal designado	El Responsable de la Unidad Administrativa identifica los otros métodos de seguimiento y medición a implementar en los procesos certificados según el GCA-FIP-03 Ficha de Seguimiento y Medición. El Enlace de Gestión de la Calidad o Personal designado prepara la información (según aplique) del otro método de seguimiento y medición conforme a la guía GCA-GUI-01 Métodos de Seguimiento y Medición.
11. Ejecución, análisis y toma de decisiones de otros métodos de seguimiento y medición	Enlace de Gestión de la Calidad / Personal designado / Responsable de la Unidad Administrativa	El Enlace de Gestión de la Calidad o Personal designado da seguimiento y ejecuta los otros métodos de seguimiento y medición y registra los resultados como evidencia de la actividad realizada, conforme a la guía GCA-GUI-01 Métodos de Seguimiento y Medición. El Responsable de la Unidad Administrativa o Personal designado, analiza los resultados y define las acciones que considere conveniente para la toma de decisiones, conforme a la guía GCA-GUI-01 Métodos de Seguimiento y Medición.
12. Evaluación de otros métodos de seguimiento y medición	Enlace de Gestión de la Calidad / Personal designado / Responsable de la Unidad Administrativa	El Responsable de la Unidad Administrativa, Enlace de Gestión de la Calidad o Personal designado, presenta los resultados de otros métodos de seguimiento y medición al Equipo Evaluador de CDAG, conforme a las Evaluaciones Internas programadas a los procesos certificados con la Norma ISO 9001. Para los procedimientos no certificados con la Norma ISO 9001, se evalúa el cumplimiento de los otros métodos de seguimiento y medición, al momento que el procedimiento sea evaluado por el personal de la Coordinación de Evaluaciones Internas y Mejora Continua de la Dirección de Gestión de la Calidad, conforme a la guía GCA-GUI-01 Métodos de Seguimiento y Medición.

	PROCEDIMIENTO SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE PROCESOS CERTIFICADOS Y PROCEDIMIENTOS NO CERTIFICADOS CON LA NORMA ISO 9001			
	Del proceso: Seguimiento y Medición	Código: GCA-PRO-04	Versión: 5	Página 7 de 7

Actividad	Responsable	Descripción de las Actividades
13. Archivo	Coordinador de Evaluaciones Internas y Mejora Continua	Archiva los informes de indicadores del Sistema de Gestión de la Calidad.

E. Seguimiento y Medición

Actividad	Responsable	Descripción de las Actividades
E.1 Seguimiento y Verificación de cumplimiento	Responsable de la Unidad Administrativa / Equipo Evaluador de CDAG	El Responsable de la Unidad Administrativa, realizan seguimiento al cumplimiento del procedimiento, así como los métodos de seguimiento y medición y controles internos seleccionados por la Unidad Administrativa. El Equipo Evaluador de CDAG 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 de 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 por medio de formulario 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, por medio de memorándum, hoja de trámite, oficio, circular, correo electrónico o cualquier otro medio que se considere conveniente, en la que se evidencie la trazabilidad. - Para los traslados o envíos de documentos dentro de una misma unidad administrativa, se puede realizar por medio de correo electrónico, de forma personal con firma y fecha de recibido, marginado con firma y fecha de entrega y recepción, o cualquier otro medio que se considere conveniente, en la que se evidencie la trazabilidad.

F. Prácticas Éticas y Valores

Actividad	Responsable	Descripción de las Actividades
F.1 Aplicación de prácticas Éticas y Valores	Todos los participantes del procedimiento	Todos los funcionarios y servidores públicos deben contribuir para que dentro de las diferentes actividades descritas y que ejecutan en el presente procedimiento se aplique la ética, respetando los valores, integridad, transparencia y el respeto mutuo, conforme al Código de Ética vigente.

H. Documentos relacionados

G.1 Formularios, guías, instructivos, manuales o políticas

- GCA-FOR-14 Solicitud de registro, eliminación o modificación de documento
- GCA-GUI-01 Métodos de Seguimiento y Medición.
- CE-POL-01 Política de Control Interno Institucional vigente.

G.2. Otros procedimientos, normativas, acuerdos de aprobación y códigos aplicables

- GCA-PRO-03 Evaluaciones Internas
- GCA-PRO-06 Revisión del Sistema de Gestión de la Calidad
- Código de Ética vigente

G.3 Documentos Externos

- Acuerdo A-039-2023 Normas Generales y Técnicas de Control Interno Gubernamental, del Contralor General de Cuentas.