



COMITE
OLIMPICO
GUATEMALTECO

PROCEDIMIENTO

**MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DE
PARTES INTERESADAS PRIORIZADAS**

PRO-PRO-02

Registro de Revisión y Aprobación

ELABORADO POR:

Nombre / Puesto / Unidad	Fecha	Firma
Lic. Juan Francisco Cabrera Mejia / Profesional de Procesos	08/03/2021	

REVISADO POR:

Nombre / Puesto / Unidad	Fecha	Firma
Licda. Ericka Ruiz Martinez / Director de Procesos	11/03/2021	

APROBADO POR:

Nombre / Puesto / Unidad	Fecha	Firma
Lic. Gerardo Estrada Mayorga / Gerente General Comité Olimpico Guatemalteco	15/03/2021	



A. Índice de contenido

Pág.	Secciones
1	Carátula (Registro de 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 Gestión de seguimiento de quejas, reclamos, sugerencias, solicitudes o comentarios positivos de las partes interesadas
4	D.2 Revisión de cierre de quejas, reclamos o sugerencias y verificación de atención o seguimiento
4	D.3 Medición y Seguimiento
5	E. Documentación Relacionada
5	F. Control de Registros
5	G. Indicadores

B. Propósito y alcance del procedimiento

Definir los pasos para atender los comentarios del cliente, expresada en forma de queja, reclamo o sugerencia, dentro de los procesos del alcance del SGC.

Su alcance es desde la definición de partes interesadas y creación de encuestas y medios digitales, revisión de cierre de quejas, reclamos o sugerencias, hasta la retroalimentación del informe de resultados obtenidos.

Este documento forma parte del Manual de procedimientos de la Dirección de Procesos.

C. Glosario

1.- Cliente	Organización o persona que recibe un producto o servicio. *
2.- Comentario Positivo	Juicio u opinión personal que se hace o expresa a favor de algo o alguien. Felicitación
3.- Parte Interesada	Cualquier organización, grupo o individuo que pueda afectar o ser afectado por las actividades de una empresa u organización de referencia.
4.- Queja	Expresión de insatisfacción hecha a una organización, con respecto a sus productos o al propio proceso de tratamiento de las quejas, donde se espera una respuesta o resolución explícita o implícita. *
5.- Reclamo	Acción de protestar contra un producto o servicio que no cumple con lo prometido. También es alguna cuestión que debía realizarse y no se ha hecho.
6.- SGC	Sistema de Gestión de la Calidad
7.- Solicitud	Documento para solicitar formalmente algo.
8.- Sugerencia	Propuesta, consejo o recomendación relacionadas con la mejora de la institución o sus servicios.

*Definiciones propuestas en la norma ISO 10002:2005, Satisfacción del Cliente. Directrices para el tratamiento de las quejas en las organizaciones.



D. Descripción de actividades y responsables

Actividad	Responsable	Descripción de las Actividades
D.1 Gestión de seguimiento de quejas, reclamos, sugerencias, solicitudes o comentarios positivos de las partes interesadas		
1. Definición de Partes Interesadas y metodología de medición	Gerente General / Director de Planificación	<p>Dentro del Análisis del Contexto Organizacional del Plan Estratégico Institucional, se definen como partes interesadas priorizadas las siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none">• Federaciones y Asociaciones Nacionales (FADN)• Deportistas de Alto Rendimiento• Entrenadores• Colaboradores (Cliente Interno) <p>La medición se realizará por medio de los diferentes formularios creados para cada parte interesada y a través de medios digitales (por ejemplo: Código QR).</p>
2. Creación y actualización de encuestas y medios digitales	Director de Procesos / Profesional de Procesos	<p>Crea las encuestas para cada parte interesada, las cuáles son remitidas oportunamente.</p> <p>Se habilita el medio digital correspondiente, (por ejemplo: Código QR), para sumar otra vía de recolección de información, a través del público en general.</p> <p>Nota 1: Se actualizan las encuestas cuando sea necesario, buscando renovar las preguntas para una mejor obtención de información.</p>
3. Establecimiento de la periodicidad de la medición de satisfacción	Gerente General / Dirección de Procesos	<p>Establece la periodicidad de la medición de satisfacción, según las actividades del año. Las encuestas se trasladan a las partes interesadas, en donde estas expresan su sentir hacia la institución o sus servicios, por medio de una queja, reclamo, sugerencia, solicitud o comentario positivo, cuando así lo deseen.</p> <p>Nota 2: El traslado de las encuestas podrá ser físico o digital.</p> <p>Nota 3: La atención a quejas, reclamos o sugerencias de cada medición, es dentro de un periodo de tiempo de quince (15) días hábiles, luego de que la información de las partes interesadas sea recibida y enviada a la unidad administrativa correspondiente.</p>
4. Descarga y unificación de información	Director de Procesos	<p>Descarga y unifica los diferentes resultados e información obtenida por parte de las diferentes partes interesadas, por medio de los formularios o medios digitales, en un solo archivo, identificando este por medio de la medición realizada en el año en curso.</p>
5. Registro de quejas, reclamos o sugerencias	Director de Procesos / Profesional de Procesos	<p>Registra su ingreso en el control de Medición de Satisfacción de Partes Interesadas.</p>
6. Notificación de quejas, reclamos o sugerencias	Director de Procesos	<p>Notifica vía electrónica la queja, reclamo, sugerencia, solicitud o comentario positivo a la Gerencia, Subgerencia o unidad administrativa que corresponda, para conocimiento y acciones correspondientes</p>
7. Análisis de quejas, reclamos o sugerencias	Responsable de la Unidad Administrativa	<p>Analiza la queja, reclamo, sugerencia, solicitud o comentario positivo notificada.</p> <p>Nota 4: Si la queja, reclamo, sugerencia, solicitud o comentario positivo no corresponde a su área, tiene como máximo tres (3) días hábiles para informarlo a la Dirección de Procesos, indicando a que unidad se debe dirigir. Regresa a la actividad 5 o 6 según corresponda.</p>
8. Determinación de atención	Responsable de la Unidad Administrativa	<p>Determina la forma como se atenderá la queja, reclamo, sugerencia o solicitud y si es necesario abrir una acción del SGC, especialmente en el caso de las quejas, utilizando el formulario PRO-FOR-09 Plan de acción y procediendo de acuerdo a los lineamientos del PRO-PRO-04 Mejora Continua.</p> <p>Establece y registra comunicación con el cliente o parte interesada para informarle sobre la atención a su queja, reclamo, sugerencia o solicitud.</p>



Actividad	Responsable	Descripción de las Actividades
		<p>Nota 5: Los comentarios positivos se cierran automáticamente, debido a que expresan la conformidad de los servicios prestados hacia las partes interesadas.</p> <p>Nota 6: Las partes interesadas (deportistas y entrenadores), que posean quejas, reclamos, sugerencias, solicitudes y/o comentarios positivos, serán atendidas por medio de la Subgerencia de Normatividad para el Liderazgo Deportivo únicamente, por lo que cualquiera otra área debe coordinar sus respuestas con esta Subgerencia.</p>
9. Seguimiento a la atención brindada	Director de Procesos / Profesional de Procesos	Da seguimiento a la atención que la Gerencia, Subgerencia o unidad administrativa correspondiente brinde a la queja, reclamo, sugerencia y solicitud, hasta finalizar el proceso.
10. Notificación de atención brindada	Responsable de la Unidad Administrativa	Notifica a la Dirección de Procesos posterior a la atención la queja, reclamo, sugerencia y solicitud o al cerrar la acción del SGC emprendida, para proceder al cierre de la queja, reclamo, sugerencia y solicitud, según corresponda y registra en el control de Medición de Satisfacción de Partes Interesadas.
D.2 Revisión de cierre de quejas, reclamos o sugerencias y verificación de atención o seguimiento		
11. Revisión de cierre de quejas, reclamos o sugerencias	Director de Procesos / Profesional de Procesos	Registra las notificaciones de cierre de quejas, reclamos, sugerencias o solicitudes en el control de Medición de Satisfacción de Partes Interesadas y obtiene periódicamente el total de casos sin cerrar y los casos abiertos por la Gerencia, Subgerencias o unidades administrativas.
12. Informe de Resultados	Director de Procesos	Informa los resultados relacionados con las quejas, reclamos, sugerencias y solicitudes a Gerencia General en reuniones de Alta Dirección y al Comité Ejecutivo cuando le sea requerido.
D.3 Medición y Seguimiento		
13. Calculo de indicador y publicación	Director de Procesos	Calcula el indicador establecido en el procedimiento e informa a la Dirección de Procesos para lo correspondiente según el procedimiento: PRO-PRO-05 Monitoreo de Indicadores.

**MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DE PARTES INTERESADAS PRIORIZADAS**

Del proceso: Seguimiento y Medición

Código: AFA-PRO-01

Versión:2

Página 5

E. Documentación Relacionada

DOCUMENTACIÓN RELACIONADA DEL PROCEDIMIENTO	DOCUMENTOS EXTERNOS	RECURSOS
PRO-FOR-01 Encuesta de satisfacción del SGC-COG PRO-FOR-02 Encuesta de satisfacción del SGC-COG (Deportistas) PRO-FOR-04 Encuesta de satisfacción del SGC-COG (Entrenadores) PRO-FOR-05 Encuesta de satisfacción (Cliente Interno)	Legales, reglamentos o normativos • Norma ISO 9001 OTROS:	Humanos Tecnológicos Mobiliario y Equipo Papelería y útiles
	• OTROS DOCUMENTOS APLICABLES: • PRO-PRO-04 Mejora Continua • PRO-PRO-05 Monitoreo de Indicadores	• Control de Medición de Satisfacción de Partes Interesadas • Código QR

F. Control de Registros

IDENTIFICACIÓN	ALMACENAMIENTO				PROTECCIÓN	RECUPERACIÓN	TIEMPO RETENCIÓN	DISPOSICIÓN FINAL
	Puesto responsable	Ubicación	Físico Digital	Medio de resguardo				
PRO-FOR-01 Encuesta de satisfacción del SGC-COG	Director de Procesos	Archivador Identificado	X	Carpeta Digital	Número correlativo de tabulación / Fecha	1	-	Destrucción
AFA-FOR-02 Encuesta de satisfacción del SGC-COG (Deportistas)	Director de Procesos	Archivador Identificado	X	Carpeta Digital		1	-	Destrucción
AFA-FOR-04 Encuesta de satisfacción del SGC-COG (Entrenadores)	Director de Procesos	Archivador Identificado	X	Carpeta Digital		1	-	Destrucción
AFA-FOR-05 Encuesta de satisfacción (Cliente Interno)	Director de Procesos	Archivador Identificado	X	Carpeta Digital		1	-	Destrucción

G. Indicadores

ID	NOMBRE DEL INDICADOR	PROPOSITO / DESCRIPCIÓN	FORMULA DE CÁLCULO	META*	UNIDAD DE MEDIDA	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	RESPONSABLE (Puesto y unidad)
1	% de quejas, reclamos, sugerencias, y solicitudes atendidas en el tiempo establecido	Medir la atención a las quejas, reclamos o sugerencias en un periodo de tiempo establecido	Número de quejas, reclamos o sugerencias atendidas en el tiempo establecido dividido el total de quejas, reclamos o sugerencias ingresadas	80-90	%	Cuatrimestral	Director de Procesos