



FORMULARIO  
**CONTROL DE CAMBIOS MENORES**

Del proceso: PLANIFICACION DEL SGC

Código: PRO-FOR-02

Versión: 2

Página 1

**DOCUMENTO AL QUE CORRESPONDEN LOS CAMBIOS**

Tipo	Código	Versión	Nombre del documento
Procedimiento	PRO-PRO-02	4	Medición e Satisfacción de Partes Interesadas

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	03/06/2025	<p>Se modifica la actividad 2, quedando de la siguiente manera: "De ser necesario, crea o actualiza las encuestas de satisfacción de los diferentes procesos"</p> <p>Se agrega tabla de clasificación a la actividad no. 8, quedando de la siguiente manera: "Determina la forma como se atenderá la expresión del cliente según la tabla siguiente:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Clasificación</th> <th>Definición</th> <th>Acción a tomar</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Sugerencia</td> <td>Propuesta o consejo hacia el proceso</td> <td>Registro, respuesta interna (externa si Gerencia General así lo considera por la relevancia de sugerencia)</td> </tr> <tr> <td>Observación</td> <td>Comentarios positivos o negativos del proceso</td> <td>Registro, sin respuesta</td> </tr> <tr> <td>Queja</td> <td>Expresión de insatisfacción al servicio o producto del proceso. Se espera solución o respuesta por parte de la Unidad Administrativa cargo</td> <td>Registro y respuesta al Cliente</td> </tr> </tbody> </table> <p>De ser necesario un plan de acción u otra acción adicional, se realiza según lo definido en el PRO-PRO04 Mejora Continua. Establece y registra comunicación con el cliente o parte interesada."</p>	Clasificación	Definición	Acción a tomar	Sugerencia	Propuesta o consejo hacia el proceso	Registro, respuesta interna (externa si Gerencia General así lo considera por la relevancia de sugerencia)	Observación	Comentarios positivos o negativos del proceso	Registro, sin respuesta	Queja	Expresión de insatisfacción al servicio o producto del proceso. Se espera solución o respuesta por parte de la Unidad Administrativa cargo	Registro y respuesta al Cliente	<p>Actividad 2, página 3</p> <p>Actividad 8, página 3</p>	<p>María Alejandra Zachrisson Tarot / Coordinador de Mejora Continua</p>
Clasificación	Definición	Acción a tomar														
Sugerencia	Propuesta o consejo hacia el proceso	Registro, respuesta interna (externa si Gerencia General así lo considera por la relevancia de sugerencia)														
Observación	Comentarios positivos o negativos del proceso	Registro, sin respuesta														
Queja	Expresión de insatisfacción al servicio o producto del proceso. Se espera solución o respuesta por parte de la Unidad Administrativa cargo	Registro y respuesta al Cliente														

Firma de Aprobado:

Nombre: \_\_\_\_\_

**Raúl de la Roca Álvarez**  
Director  
Dirección de Procesos

Fecha: \_\_\_\_\_

04/06/2025