



FICHA DEL PROCESO

SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

Tipo de Proceso: SEGUIMIENTO Y MEJORA

Código: FIP-9

Versión: 5

Fecha de Elaboración: 26/09/2024

Objetivo del proceso		LIDER DEL PROCESO	CO LIDERES DEL PROCESO
Medir el desempeño de los procesos del SGC del COG y analizar las acciones a tomar para mejorar o enmendar los mismos.		Subgerencia de Desarrollo Institucional Dirección de Procesos	Líderes de Unidades Administrativas COG
Alcance del proceso			

Inicia con la programación de evaluaciones internas, planes de evaluación y presentación de informes de evaluación, medición de los indicadores relacionados a cada procedimiento según la periodicidad establecida en los mismos, entrega y seguimiento a resultados, así como la atención a diferentes quejas, reclamos o sugerencias que el cliente pueda dar en el desempeño de los mismos.

Entradas	PROCEDIMIENTOS	Salidas
<p>Programa anual de Evaluaciones Internas</p> <p>Plan de evaluación interna</p> <p>Información y gráficas de indicadores de procedimientos según periodicidad establecida</p> <p>Quejas, reclamos o sugerencias</p> <p>Encuestas de satisfacción al cliente interno y externo</p>	<p>PRO-PRO-02 MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DE PARTES INTERESADAS PRIORIZADAS</p> <p>PRO-PRO-03 EVALUACIONES INTERNAS</p> <p>PRO-PRO-05 MONITOREO DE INDICADORES</p>	<p>Informe de Evaluaciones Internas</p> <p>Planes de acción</p> <p>Minuta de reunión de revisión del Sistema de Gestión de Calidad</p> <p>Informe de Indicadores</p> <p>Detección de acciones preventivas o correctivas</p> <p>Control de quejas, reclamos o sugerencias</p> <p>Medición de Satisfacción del cliente interno y externo</p>

LEYES, REGLAMENTO O NORMATIVAS APLICABLES

Se encuentran descritos en el apartado: "Anexos", - Documentos Externos- dentro del procedimiento

INDICADORES (SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN)

Se encuentran descritos en el apartado: "Anexos", -Indicadores- dentro del procedimiento

GESTIÓN DE RIESGOS

OPORTUNIDADES

Controlado digitalmente en la unidad administrativa con base a lo establecido en la PRO-GUI-02 Gestión de riesgo y GG-PRO-01

Controlado digitalmente en la unidad administrativa con la información obtenida del Contexto Institucional, Oportunidades de Mejora del SGC e iniciativas propias de las unidades.

FIRMAS DE RESPONSABLE

Nombre	Jorge Raúl de la Roca
Puesto	Director de Procesos

FIRMA DE REVISADO

Nombre	Gerardo Estrada Mayorga
Puesto	Gerente General

FIRMA DE APROBADO

Nombre	Gerardo Estrada Mayorga
Puesto	Gerente General

