



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
Licda. Grecia Lara González / Coordinador de Procesos y Mejora Continua	21/08/2024	

### REVISADO POR:

Nombre / Puesto / Unidad	Fecha	Firma
Raúl de la Roca Álvarez / Director de Procesos	23/08/2024	

### APROBADO POR:

Nombre / Puesto / Unidad	Fecha	Firma
Lic. Gerardo Estrada Mayorga / Gerente General	17/08/2024	





## A. Índice de contenido

Pág.	Secciones
1	Carátula
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
5	E. Anexos

## 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.

El alcance de este procedimiento comprende desde la gestión de seguimiento de quejas, reclamos, sugerencias, solicitudes o comentarios positivos de las partes interesadas hasta la revisión de cierre de quejas, reclamos o sugerencias y verificación de atención o seguimiento.

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

## C. Glosario

1.- <b>Cliente</b>	Persona individual o jurídica que recibe un producto o servicio del COG.
2.- <b>COG</b>	Comité Olímpico Guatemalteco
3.- <b>Comentario Positivo</b>	Juicio u opinión personal que se hace o expresa a favor de algo o alguien.
4.- <b>Expresión del Cliente</b>	Queja, reclamo, sugerencia o comentario positivo por parte de alguna parte interesada.
5.- <b>Parte Interesada</b>	Cualquier persona individual o jurídica que pueda afectar o ser afectado por las actividades de una empresa u organización de referencia.
6.- <b>Producto o servicio</b>	Es el resultado final o el entregable de un proceso para satisfacer una necesidad de la parte interesada.
7.- <b>Queja</b>	Expresión de insatisfacción hecha con respecto a productos, servicios o al propio proceso de tratamiento de las expresiones del cliente, donde se espera una respuesta o resolución explícita o implícita.
8.- <b>Reclamo</b>	Acción de protestar contra un producto o servicio que no cumple con lo ofrecido. También es alguna cuestión que debía realizarse y no se hizo.
9.- <b>SGC</b>	Sistema de Gestión de la Calidad
10.- <b>Solicitud</b>	Documento para solicitar formalmente algo.
11.- <b>Sugerencia</b>	Propuesta, consejo o recomendación relacionadas con la mejora de la institución o sus servicios.



## D. Descripción de actividades y responsables

Actividad	Responsable	Descripción de las Actividades
<b>D.1 Gestión de seguimiento de quejas, reclamos, sugerencias, solicitudes o comentarios positivos de las partes interesadas</b>		
<b>1. Definición de Partes Interesadas y metodología de medición</b>	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"> <li>Federaciones y Asociaciones Deportivas Nacionales (FADN)</li> <li>Deportistas de Alto Rendimiento</li> <li>Entrenadores</li> <li>Trabajadores (Cliente Interno)</li> </ul> <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, enlace de acceso).</p>
<b>2. Creación y actualización de encuestas y medios digitales</b>	Director de Procesos	<p>Crea las encuestas para cada parte interesada, las cuáles son remitidas oportunamente.</p> <p><b>Nota 1:</b> Se actualizan las encuestas cuando sea necesario, buscando renovar las preguntas para una mejor obtención de información.</p>
<b>3. Establecimiento de la periodicidad de la medición de satisfacción</b>	Director 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><b>Nota 2:</b> La atención a las expresiones del cliente, 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>
<b>4. Descarga y unificación de información</b>	Director de Procesos	<p>Unifica los diferentes resultados e información obtenida 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>
<b>5. Registro de quejas, reclamos o sugerencias</b>	Director de Procesos	<p>Registra su ingreso en el control de Medición de Satisfacción de Partes Interesadas.</p>
<b>6. Notificación de quejas, reclamos o sugerencias</b>	Director de Procesos	<p>Notifica vía electrónica la expresión del cliente a la Gerencia, Subgerencia o unidad administrativa que corresponda, para las acciones correspondientes</p>
<b>7. Análisis de quejas, reclamos o sugerencias</b>	Responsable de la Unidad Administrativa	<p>Analiza expresión del cliente que les fue notificada.</p> <p><b>Nota 3:</b> Si la expresión del cliente 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>
<b>8. Determinación de atención</b>	Responsable de la Unidad Administrativa	<p>Determina la forma como se atenderá la expresión del cliente y si es necesario abrir una acción del SGC, especialmente en el caso de las quejas, utilizando el formulario <b>PRO-FOR-09 Plan de acción</b> y procediendo de acuerdo a los lineamientos del <b>PRO-PRO-04 Mejora Continua</b>.</p> <p>Establece y registra comunicación con el cliente o parte interesada para informarle sobre la atención a la expresión del cliente.</p> <p><b>Nota 4:</b> Los comentarios positivos se cierran automáticamente, debido a que expresan la conformidad de los servicios prestados hacia las partes interesadas.</p> <p><b>Nota 5:</b> Las partes interesadas (deportistas y entrenadores), que posean quejas, reclamos, sugerencias y/o comentarios positivos, serán atendidas por medio de la Subgerencia de</p>



Actividad	Responsable	Descripción de las Actividades
		Normatividad para el Liderazgo Deportivo únicamente, por lo que cualquiera otra área debe coordinar sus respuestas con esta Subgerencia.
<b>9. Seguimiento a la atención brindada</b>	Director de Procesos	Da seguimiento a la atención que la Gerencia, Subgerencia o unidad administrativa correspondiente brinde a la expresión del cliente, hasta finalizar el proceso.
<b>10. Notificación de atención brindada</b>	Responsable de la Unidad Administrativa	Notifica a la Dirección de Procesos posterior a la atención de la expresión del cliente o al cerrar la acción del SGC emprendida y registra en el control de Medición de Satisfacción de Partes Interesadas.
<b>D.2 Revisión de cierre de quejas, reclamos o sugerencias y verificación de atención o seguimiento</b>		
<b>11. Revisión de cierre de quejas, reclamos o sugerencias</b>	Director de Procesos	Registra las notificaciones de cierre de expresiones del cliente 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.
<b>12. Informe de Resultados</b>	Director de Procesos	Informa los resultados relacionados con las expresiones del cliente a Gerencia General en reuniones de Alta Dirección y al Comité Ejecutivo cuando le sea requerido.



## E. Anexos

### Documentos Internos

- 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)
- PRO-PRO-04 Mejora Continua
- PRO-PRO-05 Monitoreo de Indicadores

### Documentos Externos

- Norma ISO 9001:2015

### Indicadores

No	NOMBRE DEL INDICADOR	PROPÓSITO / DESCRIPCIÓN	FÓRMULA 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