

CDAG



PROCEDIMIENTO

SERVICIO DE ALBERGUES DEPORTIVOS DE CDAG

SGN-PRO-04

Registro de Revisión y Aprobación

ELABORADO POR:		
Nombre / Puesto / Unidad	Fecha	Firma
Claudia Susana López González / Coordinadora Administración Subgerencia Gestión Nacional	01/09/2015	
REVISADO POR:		
Nombre / Puesto / Unidad	Fecha	Firma
Licda. Patricia Odily Moreno Mijangos / Subgerente de Gestión Nacional	10/09/2015	
Licda. Lesly Gesenia Grijalva Rodríguez / Analista de Procesos	15-09-2015	
Licda. Erzi Marleni Espinoza Flores / Directora de Procesos	19-09-2015	
APROBADO POR:		
Nombre / Puesto / Unidad	Fecha	Firma
Lic. Luis Néstor Madrid González / Gerente CDAG	23/09/2015	



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. Solicitud, aprobación y reservación de albergue
4	D.2. Ingreso a albergue
4	D.3. Atención durante estadía y mantenimiento
5	D.4. Salida de albergue
5	D.5. Reparación de daños a albergue
5	E. Monitoreo y análisis
6	F. Producto no conforme
6	G. Propiedad del Cliente
6	H. Documentos relacionados

B. Propósito y alcance del procedimiento

Definir los lineamientos a seguir para que la Confederación Deportiva Autónoma de Guatemala –CDAG–, preste el servicio de Albergues Deportivos al solicitante, desde la solicitud, ingreso, entrega y responsabilidades, hasta la salida de las instalaciones.

C. Glosario

1.- Albergue Deportivo	Instalaciones que ofrecen alojamiento.
2.- CE	Comité Ejecutivo de CDAG
3.- Chaperón	Persona encargada de un grupo de personas usuarias de albergue(s) deportivo(s)
4.- Contingente Deportivo	Grupo de deportistas de una o más disciplinas que utilizan el servicio de albergue deportivo de CDAG.
5.- SGN	Subgerencia de Gestión Nacional.
6.- Solicitante	Federaciones y Asociaciones Deportivas Nacionales, Ligas Deportivas, Entidades Educativas, Gubernamentales y Privadas, Instituciones Asociadas al Deporte y Personas individuales.

D. Descripción de actividades y responsables

D.1 Solicitud, aprobación y reservación de albergue			
No.	Actividad	Responsable	Descripción de las Actividades
1.	Recepción de solicitud	Recepcionista de SGN.	<p>Recibe la solicitud y verifica que contengan los siguientes datos:</p> <ul style="list-style-type: none"> Fecha de ingreso y salida del Albergue. Cantidad de personas por sexo. Nombre del chaperón (cuando el contingente deportivo son menores de edad) o encargado (cuando el contingente deportivo son mayores de edad) <p>Si no contiene los datos, los solicita al momento de la recepción los anota en la solicitud Si se trata de solicitudes departamentales se traslada al Coordinador Administrativo y si es del albergue "Ramiro de León Carpio", se traslada al Asistente de la SGN</p> <p>Registra la solicitud en el control interno correspondiente.</p>
2.	Solicitud de disponibilidad	Coordinador Administrativo o Asistente de SGN	Solicitan por correo electrónico al Director Regional que corresponda, verifique e informe sobre la disponibilidad del albergue solicitado y adjunta copia de la solicitud en formato digital.
3.	Verificación de disponibilidad	Director Regional / Coordinador Administrativo / Asistente SGN	<p>Director Regional verifica la disponibilidad del Albergue solicitado, según las fechas y cantidad de personas e informa por correo electrónico a la Asistente o Coordinador Administrativo de SGN. Ingresar los datos de la solicitud en el SGN-FOR-10 "Control de espacios y reservación de albergue".</p> <p>El Coordinador Administrativo o Asistente, recibe el informe de disponibilidad y elabora oficio de notificación para trasladar al Subgerente de Gestión Nacional.</p>
4.	Aprobación de solicitud	Subgerente Gestión Nacional	<p>Revisa la documentación, de ser aprobada la solicitud, firma el oficio de notificación y devuelve los documentos al Coordinador Administrativo o Asistente para la notificación al solicitante.</p> <p>De no autorizar la solicitud, devuelve oficio sin firma para notificación al solicitante, continúa actividad 7.</p> <p>Nota: Si la solicitud es para un evento con fines de lucro, masivo u otro tipo, eleva la solicitud a Gerencia y/o CE para la aprobación de cobro y continúa actividad 5.</p>
5.	Aprobación de cobro por servicio	Gerente o CE /Subgerente Gestión Nacional	<p>Gerente o Comité Ejecutivo, determina el cobro por servicio del albergue solicitado y notifica a la SGN para que proceda según lo aprobado.</p> <p>El Subgerente de SGN, si se aprobó cobro por el servicio y se requiere la elaboración de convenio o contrato (según sea el caso) gira instrucciones al Coordinador Administrativo para que continúen según actividad 6; sino se aprobó cobro o no realizará contrato o convenio, continúa actividad 7.</p>
6.	Notificación de solicitud	Coordinador Administrativo o Asistente SGN / Solicitante	Notifica al solicitante, con copia al Director Regional y/o Administrador de instalación deportiva (según sea el caso), la aprobación o desaprobación de lo solicitado, información del pago (cuando aplique) y la SGN-GUI-01, "Normativa de uso de albergue".



PROCEDIMIENTO
SERVICIO DE ALBERGUES DEPORTIVOS DE CDAG

Del proceso: Administración de Instalaciones Deportivas

Código: **SGN-PRO-04**

Versión: 1

Página 4

7.	Gestión y elaboración de convenio o contrato	Coordinador Administrativo o Asistente de SGN/ Asesoría Jurídica	<p>El Coordinador Administrativo o Asistente realizan las gestiones ante Asesoría Jurídica para la elaboración de convenio o contrato.</p> <p>Asesoría Jurídica recibe la gestión y asigna a un abogado asesor para la elaboración de convenio o contrato para la prestación del servicio de albergue e informa al Coordinador de la SGN cuando el documento esté elaborado para que gestione las firmas correspondientes.</p>
8.	Archivo	Coordinador Administrativo o Asistente SGN	<p>Archivan documentación original en Asesoría Jurídica y copias en la SGN, Administrador de Instalación Deportiva y Director Regional.</p> <p>Si se aprobó la solicitud y se requiere cobro, el solicitante realiza pago y continúa actividad 8; Sino requiere cobro, continúa actividad 10.</p>
9.	Recepción de pago por servicio	Subgerencia Financiera	<p>Recibe el pago correspondiente según el FIN-PRO-11 "Registro de ingresos por derecho de uso de fracción de terreno o uso de instalaciones deportivas Departamentales". Continúa actividad 10.</p>
10.	Confirmación de reservación	Director Regional / Administrador de Instalación Deportiva	<p>El Director Regional confirma al Administrador de la instalación deportiva, la reservación del albergue, según las fechas y condiciones solicitadas y aprobadas en oficio de notificación.</p> <p>El Administrador de instalación deportiva, registra la reservación de albergue solicitada, en el formulario SGN-FOR-10, "Control y reservación de albergue"</p>

D.2 Ingreso a albergue

11.	Ingreso	Administrador de instalación deportiva o Guardián de turno	<p>Recibe y da bienvenida al grupo de deportistas o usuarios y solicita al chaperón o encargado, copia de oficio de autorización, copia de constancia de pago realizado (cuando aplique), documento de identificación, listado con números telefónicos (para casos de emergencia) de los usuarios.</p> <p>NOTA: El documento de identificación del chaperón o encargado, sirve como garantía por la entrega de las llaves de la habitación, el cual se le devolverá al momento de la salida del albergue.</p>
12.	Registro	Administrador de instalación deportiva o Guardián de turno	<p>Registra en el libro de ingreso los datos del chaperón o encargado.</p> <p>Entrega al chaperón o encargado la SGN-GUI-01 "Normativa de uso de albergue", para su aplicación.</p>
13.	Entrega de Habitación(es)	Administrador de instalación deportiva o Guardián de turno / Chaperón o Encargado	<p>Administrador de instalación deportiva o Guardián de turno entrega y registra en el SGN-FOR-12 "Hoja de responsabilidad, entrega y recepción de albergue" todos los detalles de la entrega de la(s) habitación(es) o módulo(s), para dejar constancia del estado actual de los mismos.</p> <p>Chaperón o Encargado firma de conformidad y recepción.</p> <p>NOTA: De presentarse una situación de emergencia durante la estadía, continúa actividad 14, de lo contrario actividad 16.</p>

D.3 Atención durante estadía y mantenimiento

14.	Informe situación encontrada	Chaperón o Encargado	<p>Informa al Administrador o Guardián de Turno el caso de emergencia.</p>
15.	Acciones frente a la situación informada	Administrador o Guardián de Turno	<p>Atiende la emergencia según el caso y notifica a las autoridades correspondientes.</p> <p>NOTA: El Administrador o Guardián de turno puede atender situaciones</p>



PROCEDIMIENTO
SERVICIO DE ALBERGUES DEPORTIVOS DE CDAG

Del proceso: Administración de Instalaciones Deportivas

Código: **SGN-PRO-04**

Versión: 1

Página 5

			relacionadas al servicio administrativo del albergue.
16.	Mantenimiento	Operativo	Realiza el mantenimiento que corresponda al albergue, según la programación definida por el Administrador de instalación deportiva.
D.4 Salida de albergue			
17.	Entrega de habitaciones	Chaperón o encargado	Entrega las habitaciones o módulos al Administrador o Guardián de turno.
18.	Revisión de habitación(es) o modulo(s)	Administrador / Guardián de turno / Chaperón o encargado.	<p>Revisa el estado de las habitaciones o módulos y registra las condiciones en el SGN-FOR-12 "Hoja de responsabilidad, entrega y recepción de albergue". Entrega al chaperón o encargado el SGN-FOR-11, "Encuesta de satisfacción de albergues deportivos de CDAG"</p> <p>Si las habitaciones o módulos se encuentran en óptimas condiciones, el chaperón o encargado firma el formulario SGN-FOR-12 y continúa actividad 22.</p> <p>Si la(s) habitación(es), modulo o instalación de albergue, evidencia daño en alguna de sus áreas, se le hace saber al chaperón o encargado y se registra lo verificado en el SGN-FOR-12 "Hoja de responsabilidad, entrega y recepción de albergue" continúa actividad 19.</p> <p>El Administrador de instalación deportiva archiva los formularios mencionados.</p>
D.5 Reparación de daños a albergue			
19.	Reparación de daños	Solicitante / Administrador	<p>El solicitante repara el total de los daños causados en la habitación o instalación, con base a la verificación realizada por el Administrador y/o Guardián de Turno, en los 15 días calendario siguientes a la salida del albergue</p> <p>NOTA: Si el solicitante no realiza las reparaciones durante el período establecido, el Administrador notifica a la Subgerencia de Gestión Nacional, para que gestione con el solicitante las reparaciones.</p>
20.	Recepción de insumos o trabajos para reparación	Administrador / Guardián de turno	Recibe del solicitante los insumos o los trabajos de reparación realizados y elabora informe o reporte de recepción a conformidad.
21.	Firma la Hoja de Responsabilidad	Chaperón o encargado / Administrador o Guardián de turno	Firman la Hoja de Responsabilidad SGN-FOR-12 "Hoja de responsabilidad, entrega y recepción de albergue" para dar por aceptada la revisión realizada y de conformidad para la devolución de la habitación.
22.	Devolución final de habitaciones	Chaperón o encargado	Devuelve la llave de la habitación asignada al Administrador o Guardián de Turno y se retiran del albergue.
23.	Elaboración de informe	Administrador o Guardián de turno	Elabora el informe que contiene copia de los formatos utilizados, con las observaciones respectivas. Traslada a la Dirección Regional y a la Subgerencia de Gestión Nacional
24.	Archivo	Administrador / Director Regional/ SGN	Archiva todos los formatos utilizados durante la permanencia del usuario en las instalaciones del albergue.



PROCEDIMIENTO
SERVICIO DE ALBERGUES DEPORTIVOS DE CDAG

Del proceso: Administración de Instalaciones Deportivas

Código: **SGN-PRO-04**

Versión: 1

Página 6

E. Monitoreo y Análisis

No.	Actividad	Responsable	Descripción de las Actividades
E.1 Cálculo de la satisfacción del usuario de albergues deportivos de CDAG			
1	Cálculo de la satisfacción del usuario de albergues deportivos de CDAG	Coordinadora Administrativa	Realiza el cálculo de la satisfacción de albergues deportivos de CDAG, en base a la información recopilada en el SGN-FOR-08 "Encuesta de satisfacción de albergues deportivos de CDAG". Analiza la información, envía los resultados a la Dirección de Procesos, lo publica en el área de la Subgerencia de Gestión Nacional destinada para el efecto y lo socializa con los Administradores de instalaciones.

F. Producto no conforme (PNC)

No	Actividad	Responsable	Descripción de las Actividades
F.1 Asignación incompleta de módulos y/o habitaciones			
1	Información al chaperón, encargado o solicitante	Administrador o Guardián de turno	Informa al chaperón o encargado sobre los cambios de asignación de habitaciones y/o módulos por falta de disponibilidad completa.
2	Propuesta de nuevas fechas o reorganización en el albergue	Administrador o Guardián de turno	Propone al solicitante un cambio de fechas o la reorganización en el albergue para atender al total de usuarios.
3	Reorganización en base a la respuesta del solicitante	Administrador o Guardián de turno	Reorganiza los módulos y/o habitaciones para uso del grupo visitante. Informa a la SGN la atención al producto no conforme.

G. Propiedad del Cliente

Las pertenencias de los usuarios que permanezcan en el albergue, se administrarán considerando lo que establece la SGN-GUI-01, "Normativa de uso de albergue"

H. Documentos relacionados

H.1 Formularios, instructivos o guías

- SGN-FOR-12, "Hoja de responsabilidad, entrega y recepción de albergue"
- SGN-FOR-11, "Encuesta de satisfacción de albergues deportivos de CDAG"
- SGN-FOR-10, "Control de espacios y reservación de albergue"
- SGN-GUI-01, "Normativa de uso de albergue"

H.2 Procedimientos

- FIN-PRO-11 "Registro de ingresos por derecho de uso de fracción de terreno o uso de instalaciones deportivas Departamentales"