CONFEDERACIÓN DEPORTIVA AUTÓNOMA DE GUATEMALA

PROCEDIMIENTO

ATENCIÓN A LAS EXPRESIONES DEL CLIENTE
AFA-PRO-02

Registro de Revisión y Aprobación

ELABORADO POR:

Nombre/Puesto/ Unidad	Fecha	Firma
Lic. Mario Alfredo Salguero Samayoa / Director Atención a FADN	16/07/2020	

REVISADO POR:

Nombre/Puesto/ Unidad	Fecha	Firma
Lic. Saúl Sicán Zamora / Analista de Gestión de la Calidad	16/07/2020	
Licda. Lesly Gesenia Grijalva Rodríguez / Director de Gestión de la Calidad	16/07/2020	

APROBADO POR:

Nombre/Puesto/ Unidad	Fecha	Firma
Lic. Luis Néstor Madrid González / Gerente	23/07/2020	

CONFEDERACIÓN DEPORTIVA AUTÓNOMA DE GUATEMALA
DIRECCIÓN DE ATENCIÓN A FEDERACIONES Y ASOCIACIONES DEPORTIVAS NACIONALES

C.D.A.G.
DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE LA CALIDAD
GUATEMALA, C. A.

CONFEDERACIÓN DEPORTIVA AUTÓNOMA DE GUATEMALA
GERENCIA
GUATEMALA, C. A.

Documento Original
Dirección de Gestión de la Calidad
Prohibida su Reproducción
No Controlada

A. Índice de contenido

Pág.	Secciones
1	Carátula (Registro de Elaboración, Revisión y Aprobación)
2	A. Índice de contenido
2	B. Propósito y alcance del procedimiento
2 y 3	C. Glosario
	D. Descripción de actividades y responsables
3	D.1. Recepción, llenado o recolección de la expresión del Cliente
3	D.2. Clasificación y asignación de la expresión del Cliente
4	D.3. Seguimiento en la Unidad Administrativa
5	D.4. Atención, seguimiento y comunicación con el Cliente
5	D.5. Respuesta final al Cliente y medición de satisfacción
6	D.6. Análisis e Informes
6	E. Seguimiento y Medición
6	F. Documentos relacionados
6	F.1 Formularios, instructivo o Guías
6	F.2 Otros procedimientos aplicables

B. Propósito y alcance del procedimiento

Definir los pasos a seguir para atender las expresiones del Cliente, manifestadas en forma de queja, reclamo, sugerencia y observación, respecto al servicio que la Confederación Deportiva Autónoma de Guatemala brinde o haya brindado.

Su alcance comprende desde la recepción, llenado o recolección de la expresión del cliente, clasificación y asignación de la expresión del cliente, seguimiento en la Unidad Administrativa, atención, seguimiento y comunicación con el Cliente, respuesta final al cliente y medición de satisfacción hasta el análisis e informes.

C. Glosario

1.-	**Cliente**	Son todas aquellas personas, atletas, FADN, Entidades Públicas o Privadas que requieren un servicio de CDAG.
2.-	**DAFA**	Dirección de Atención a Federaciones y Asociaciones Deportivas Nacionales
3.-	**Documentos de Traslado**	Son aquellos documentos que se utilizan entre Unidades para la gestión y seguimiento de requerimientos.
2.-	**Expresión del Cliente**	Es la manifestación del Cliente presentada ante CDAG, como queja, reclamo, sugerencia y observación.
3.-	**FADN**	Federaciones y Asociaciones Deportivas Nacionales.
4.-	**Observación**	Es una opinión o comentario que realiza el Cliente, sobre la atención y seguimiento a su gestión

5.-	**Primer acercamiento con el Cliente**	Es la primera fase de comunicación con el Cliente, en la cual la DAFA le informa de la Unidad Administrativa qué atenderá su gestión y con quién podrá comunicarse. De ser improcedente explica las razones.
6.-	**Queja**	Expresión de insatisfacción presentada por el Cliente, sobre la atención a su gestión presentada.
7.-	**Reclamo**	Expresión de requerimiento del Cliente, por la acción u omisión en el servicio que se brindó.
8.-	**SGC**	Sistema de Gestión de la Calidad
9.-	**Sugerencia**	Es la manifestación del Cliente de propuestas, sugerencia, o recomendación para mejorar los servicios que brinda la CDAG.

D. Descripción de actividades y responsables

Actividad	Responsable	Descripción de las Actividades
D.1 Recepción, llenado o recolección de la expresión del Cliente		
1. Recepción de la expresión del Cliente	Secretaria o Personal de la DAFA	Recibe la expresión del cliente, la cual puede ser de forma verbal o escrita por los siguientes medios: 1. Llamada telefónica 2. Correo electrónico 3. Oficio 4. Personalmente 5. Encuestas de satisfacción 6. Libro de expresiones del cliente (a cargo de las unidades) 7. Página Web y redes sociales.
2. Llenado, recolección y recepción de formularios	Secretaria o Personal de la DAFA asignado	Llena el formulario AFA-FOR-02 Expresiones del cliente, de acuerdo a la AFA-GUI-02 “Guía para la atención de expresiones del cliente”. **Nota 1:** Para el caso de las expresiones en el libro de expresiones del cliente (a cargo de las unidades) se recolecta el formulario AFA-FOR-02 y se Traslada al Director de la DAFA.
D.2 Clasificación y asignación de la expresión del Cliente		
3. Análisis, clasificación y asignación de la expresión del Cliente	Director de la DAFA	Analiza y clasifica la expresión del Cliente, de acuerdo a lo establecido en la AFA-GUI-02 “Guía para la atención de expresiones del cliente”. Asigna al personal de la DAFA y le entrega el formulario AFA-FOR-02 “Expresiones del cliente”. para el seguimiento correspondiente en la Unidad Administrativa que atenderá el caso.
4. Gestión de la Expresión del Cliente	Personal de la DAFA asignado/ Director de la DAFA	Personal de la DAFA asignado, consigna el código de control según la clasificación que corresponda, de acuerdo a la AFA-GUI-02 “Guía para la atención de expresiones del cliente” lo anota en dicho formulario y lo traslada al Director de la DAFA quien de estar correcto firma de Vo. Bo, y traslada a la Secretaria. Continúa actividad 5. Si es improcedente, el Personal de la DAFA asignado informa al cliente a través de oficio firmado por el Director de la DAFA con el Vo. Bo. del Gerente o por correo electrónico en donde se explica la razón de la improcedencia, según el AFA-GUI-02 “Guía para la atención de expresiones del cliente” y traslada a la Secretaria. Continúa actividad 15.
5. Registro de la Expresión del Cliente y traslado a la Unidad Administrativa	Secretaria de la DAFA/Personal de la DAFA asignado	Entrega el formulario AFA-FOR-02 “Expresiones del cliente” en original a la Unidad Administrativa asignada, según AFA-GUI-02 “Guía para la atención de expresiones del cliente” y archiva el formulario firmado de recibido en el expediente correspondiente.

Actividad	Responsable	Descripción de las Actividades
		Después de recibido el formulario AFA-FOR-02 “Expresiones del cliente” en la Unidad Administrativa, se traslada a la secretaria de la DAFA para registrar todas las expresiones del Cliente en el control interno correspondiente. **Nota 2:** Previo a la entrega del formulario, se envía por medio de correo electrónico al enlace de la Unidad Administrativa correspondiente para su conocimiento y gestión.
D.3 Seguimiento en la Unidad Administrativa		
6. Recepción, Análisis y Respuesta Sobre la Gestión	Subgerente o Director y Enlace de la Unidad Administrativa asignada	Subgerente o Director recibe y analiza la expresión del cliente y determina si es procedente y si le compete a su Unidad. Informa por Hoja de Trámite o correo electrónico a la DAFA, en un máximo de 3 días hábiles sobre lo siguiente. 1. Si es procedente o improcedente según los criterios establecidos en la AFA-GUI-02 “Guía para la atención de expresiones del cliente”. 2. Si no le compete, informa que Unidad Administrativa puede atender el caso. 3. Cómo espera atender el caso. 4. Si se trata de una sugerencia u observación debe indicar si la tomarán en consideración y si es necesario realizar acción de mejora, según el GCA-PRO-02 “Mejora Continua”. El Enlace de la Unidad Administrativa, registra la gestión en el control interno de las expresiones del cliente de su Unidad para el seguimiento correspondiente y traslada a la DAFA la respuesta. Continúa actividad No. 07. Cuando la Unidad Administrativa atiende la expresión del Cliente en su totalidad en los 3 días, informa a la DAFA que ya se comunicó con el Cliente y resolvió el caso. Continúa en actividad 12.
7. Análisis de Respuesta	Director y Secretaria de la DAFA	La Secretaria de la DAFA recibe la respuesta de la Unidad Administrativa y traslada al Director, quien analiza y gestiona según sea el caso: Si la Unidad Administrativa declara improcedente la expresión del cliente y no indicó los criterios de la AFA-GUI-02 “Guía para la atención de expresiones del cliente”, El Director solicita a la Unidad Administrativa que utilice el criterio correspondiente. Si la expresión es improcedente según la AFA-GUI-02 “Guía para la atención de expresiones del cliente”. Continúa actividad 12. Si la respuesta de la Unidad Administrativa es para que se asigne a otra área, verifica la unidad que debe asignarse y gira instrucciones al personal de la DAFA asignado. Regresa actividad 4. Si es procedente y se trata de queja o reclamo, continúa actividad 8, si es observación o sugerencia. Continúa actividad 12.
8. Respuesta del Seguimiento al Cliente	Director y personal de la DAFA asignado	El Director solicita al personal asignado se elabore respuesta al cliente del seguimiento por medio de oficio o por correo electrónico; indicando la fase en que se encuentra le gestión y la Unidad Administrativa que le dará la atención, en un tiempo que no exceda los 2 días hábiles a la recepción de respuesta. Si es oficio, el Director firma y traslada a Gerencia para su Vo. Bo. Si es por correo electrónico de la DAFA (unidaddeatencion@cdag.com,gt) se consigna el nombre del Director de la DAFA y las iniciales del personal que envió el mensaje. El personal de la DAFA asignado traslada la información sobre lo actuado a la Secretaria, quien registra en el control interno, el cual debe mantenerse actualizado.

Actividad	Responsable	Descripción de las Actividades
D.4 Atención, seguimiento y comunicación con el Cliente		
9. Atención a la Expresión del Cliente	Subgerente o Director/ Enlace de la Unidad Administrativa	La Unidad Administrativa atiende la expresión del Cliente, toma acciones para resolverla; mantiene comunicación con el cliente e informa a la DAFA. Si la atención requiere la implementación de acciones correctivas o de mejora, según AFA-GUI-02 "Guía para la atención de expresiones del cliente", se gestiona según el Procedimiento GCA-PRO-02 "de Mejora Continua".
10. Comunicación y Seguimiento a la Expresión del Cliente	Personal de la DAFA asignado	El personal asignado de la DAFA mantiene comunicación con la Unidad Administrativa asignada para dar seguimiento a las acciones implementadas para la atención de la expresión del cliente hasta finalizar el proceso, anota el seguimiento el formulario AFA-FOR-05 "Registro de acciones de seguimiento para la atención de expresiones del cliente" e informa al Director de la DAFA para la toma de decisiones y a la secretaria el seguimiento dado, quien registra en el control interno.
11. Notificación de Atención Final a la Dirección de Atención a FADN	Subgerente o Director de la Unidad Administrativa asignada / Secretaria de la DAFA	Subgerente o Director informa por Hoja de Trámite o correo electrónico al Director de la DAFA, al estar atendida la expresión del Cliente en su totalidad, cómo se atendió y con quién sostuvo comunicación durante el proceso. La Secretaria recibe la información y la registra en el control interno de las expresiones del cliente.
D.5 Respuesta final al Cliente y Medición de satisfacción		
12. Respuesta Final al Cliente	Director y personal de la DAFA asignado	El personal de la DAFA asignado elabora oficio o correo electrónico de respuesta informando al cliente la atención final de su expresión, si es improcedente informar el criterio. Si es oficio, lo traslada a firma del Director, quien lo envía a Gerencia para su Vo. Bo. Si es por medio de correo electrónico consigna el nombre del Director de la DAFA. La Secretaria traslada el oficio a Mensajería para su entrega a la FADN correspondiente, quien sella y firma de recibido y se registra en el control interno.
13. Medición de Satisfacción de la Atención de la Expresión del Cliente	Personal de la DAFA asignado / Secretaria de la DAFA	El personal de la DAFA verifica vía telefónica la satisfacción del Cliente por medio de formulario AFA-FOR-04 "Encuesta de satisfacción a expresiones del cliente (quejas y reclamos)", en los tiempos establecidos en el AFA-GUI-02 después de la respuesta final de la atención de la expresión. La Secretaria de la DAFA registra en el control interno el resultado de la encuesta de satisfacción. **NOTA 3:** Si la expresión fue presentada por más de un Cliente en un mismo formulario, la encuesta se realiza a uno de los Clientes que presentó su expresión. **NOTA 4:** Si no se obtiene respuesta del cliente, se registra en el control interno las acciones de acercamiento.
14. Análisis de Resultados de la Encuesta de Satisfacción	Director de la DAFA	El director evalúa las respuestas del Cliente según la AFA-GUI-02 "Guía para la atención de expresiones del cliente" y determina si es necesario la implementación de acciones correctivas o de mejora, según el GCA-PRO-02 "Procedimiento de Mejora Continua".
15. Registro y Archivo	Secretaria DAFA /Personal de la DAFA asignado	La Secretaria registra en el control interno de las expresiones del cliente toda la información relacionada. El personal asignado archiva toda la documentación relacionada al procedimiento en cada actividad que lo requiera.

Actividad	Responsable	Descripción de las Actividades
D.6 Análisis e Informes		
16. Elaboración y Entrega de Informes	Director de la DAFA / Secretaria de la DAFA	El Director de la DAFA realiza análisis de las expresiones del cliente ingresadas y elabora un informe estadístico mensual y un informe gráfico descriptivo cuatrimestral a Gerencia, Unidades Administrativas relacionadas y a las Federaciones y Asociaciones Deportivas Nacionales. La Secretaria traslada los informes para su conocimiento a Gerencia, Unidades Administrativas involucradas, a la Dirección de Gestión de la Calidad para los efectos consiguientes y a las Federaciones y Asociaciones Deportivas Nacionales.

E. Seguimiento y Medición

Actividad	Responsable	Descripción de las Actividades
E.1 Seguimiento y Verificación de cumplimiento	Enlace de Gestión de la Calidad / Equipo Evaluador del SGC	Enlace de Gestión de la Calidad realiza seguimiento al cumplimiento del procedimiento así como los métodos de seguimiento y medición seleccionados por la Unidad Administrativa y registrados en el control interno de la Dirección de Gestión de la Calidad. Equipo Evaluador del SGC verifica el cumplimiento del procedimiento y documentos asociados, así como los métodos de seguimiento y medición seleccionados por la Unidad Administrativa y registrados en el control interno de documentos de la Dirección de Gestión de la Calidad, según lo establece el procedimiento de Evaluaciones Internas GCA-PRO-03.
E2. Trazabilidad del procedimiento	Todos los participantes del procedimiento	Definen la trazabilidad del procedimiento de la siguiente manera: · Para las actividades que se realiza alguna gestión por medio de formulario debidamente codificado, las firmas y sellos en el formulario son la evidencia de trazabilidad. · Para las actividades en las que se trasladan documentos de una Unidad Administrativa a otra, se realiza por medio de memorándum, hoja de trámite, oficio, circular, correo electrónico o cualquier otro que medio que considere conveniente, en la que se evidencia la trazabilidad. Para los traslados o envíos de documentos dentro de una misma unidad administrativa, se realizan por medio de correo electrónico, de forma personal o libro de conocimiento, para evidenciar la trazabilidad.

F. Documentos relacionados

F.1 Formularios, instructivos o guías

a) AFA-FOR-02 “Expresiones del cliente”
b) AFA-FOR-04 “Encuesta de satisfacción a la atención de expresiones del cliente”
c) AFA-FOR-05 “Registro de acciones de seguimiento a expresiones del cliente”
d) AFA-GUI-02 “Guía para la atención de expresiones del cliente”

F.2 Otros procedimientos Aplicables

a) GCA-PRO-02 “Mejora Continua”