CONFEDERACIÓN DEPORTIVA AUTÓNOMA DE GUATEMALA

COBERTURA DE MEDIOS Y PUBLICIDAD INTERNA Y EXTERNA

CIE-PRO-01

Versión: 3

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

Registro de Elaboración, Revisión y Aprobación

ELABORADO POR:

Nombre/Puesto	Fecha	Firma
Sra. Verónica Susana López Godoy / Asistente Dirección de Comunicación	04/10/2021	

REVISADO POR:

Nombre/Puesto	Fecha	Firma
Lic. Francisco Javier Ardón Quezada / Director de Comunicación	18/10/2021	
Licda. Andrea María González Perusina / Directora de Comunicación Interna	25/10/2021	
Licda. Laura Eugenia Del Valle Méndez / Asistente Administrativo	08/11/2021	
Licda. Lesly Gesenia Grijalva Rodríguez / Directora de Gestión de la Calidad	22/11/2021	

Lic. Francisco Ardón
Director
Dirección de Comunicación

Licda. Andrea González Perusina
Directora de Comunicación Interna
Dirección de Comunicación

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

APROBADO POR:

Nombre/Puesto	Fecha	Firma
Lic. Luis Nestor Madrid González / Gerente	01/12/2021	

GERENCIA

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	C. Glosario
3	D. Descripción de actividades y responsables
3	D.1. Solicitud de Servicio
3	D.2. Atención a solicitud, aprobación y entrega de producto final
4	D.3. Medición de satisfacción y archivo
4	E. Seguimiento y medición
5	F. Documentos Relacionados

B. Propósito y alcance del procedimiento

Definir las actividades a realizar para brindar los servicios de cobertura de medios y publicidad interna a las unidades administrativas de CDAG y externa a las Federaciones y Asociaciones Deportivas Nacionales o entidades del Sistema del Deporte Federado.

El alcance del procedimiento comprende desde la solicitud de servicio, atención a solicitud, aprobación y entrega de producto final, hasta la medición de satisfacción y archivo.

C. Glosario

1.-	**Audiovisual**	Concepto que une lo auditivo con lo visual (imagen y sonido, relativo a los aparatos de grabación y reproducción de imagen y sonido.
2.-	**CDAG**	Confederación Deportiva Autónoma de Guatemala.
3.-	**Cobertura de medios**	Seguimiento periodístico al desarrollo de un acontecimiento.
4.-	**Imagen Institucional**	Se refiere a cómo se percibe una Institución de acuerdo a los elementos que se identifican y la distinguen de otros.
5.-	**Producto final**	Material audiovisual, periodístico, diseño, montaje y artículos promocionales entregados a los solicitantes.
6.-	**Personal asignado**	Persona responsable de ejecutar las acciones para atender la solicitud recibida de acuerdo al requerimiento del solicitante.
7.-	**SGC**	Sistema de Gestión de la Calidad

8.- Solicitante	Gerente, Subgerentes, Directores Administrativos de Gerencia, Secretaría General, Auditor Interno, Presidente del Comité Ejecutivo y/o Gerente de FADN que solicita servicio.

D. Descripción de actividades y responsables

Actividad	Responsable	Descripción de las Actividades
D.1 Solicitud de Servicio		
1. Solicitud de Servicios	Solicitante	Descarga de la intranet y llena el formulario CIE-FOR-01 Solicitud de servicios de cobertura de medios y publicidad interna y externa, selecciona la pestaña que corresponda, de acuerdo al tipo de solicitud. En el caso de las Federaciones y Asociaciones Deportivas Nacionales y entidades del Sistema del Deporte Federado, descargan y llenan el formulario de solicitud en la Página Web de CDAG. Nota 1: La solicitud se llena según los lineamientos contenidos en el CIE-MAN-01 Manual de Marca.
2. Presentación de solicitud	Solicitante / Recepcionista de la Dirección de Comunicación Interna	El Solicitante presenta el formulario **CIE-FOR-01 Solicitud de servicios de cobertura de medios y publicidad interna y externa** a la Dirección de Comunicación de CDAG, de forma física y/o vía correo electrónico a la dirección solicitudesdecomunicacion@cdag.com.gt La Recepcionista de la Dirección de Comunicación Interna revisa que el formulario esté completo, correcto, firmado y sellado, lo registra en el control interno, asigna número correlativo y sella de recibido para solicitudes físicas, para las solicitudes por correo electrónico confirma por ese medio. Continúa en actividad 3.
3. Asignación de solicitud	Recepcionista / Jefe de Diseño / Jefe de Prensa / Director de Audiovisuales / Directores de Comunicación	Recepcionista asigna la Solicitud al área que la atenderá y lo registra en el control interno de solicitudes; de ser necesario, se comunica vía telefónica con el Solicitante para coordinar y/o ampliar la información del requerimiento. Director de Audiovisuales asigna la cobertura (si aplica), al Jefe de Diseño o Jefe de Prensa, que atenderá lo requerido y realiza el control y seguimiento a la asignación, se realiza reunión semanal para informar a los Directores de Comunicación sobre las solicitudes recibidas y continuar con el seguimiento de las mismas.
D.2 Atención a solicitud, aprobación y entrega de producto final		
4. Atención a la solicitud	Personal asignado	Atiende la solicitud de acuerdo a lo requerido por el Solicitante, según el CIE-MAN-01 Manual de Marca y remite el material elaborado (si aplica) vía correo electrónico a la Asistente Administrativa y Director de Comunicación Interna. Continúa en actividad 5. Nota 2: En el caso de cobertura de medios a nivel departamental, se elaboran las solicitudes del FIN-FOR-08 Nombramiento de Comisión y Solicitud de viáticos al interior, del ADM-FOR-01 Solicitud de Combustible y otras gestiones necesarias, siguiendo los procedimientos correspondientes, si aplica. Continúa en actividad 6.
5. Seguimiento y aprobación del material	Director de Comunicación Interna / Asistente Administrativa	La Asistente Administrativa da seguimiento a la solicitud hasta su atención final. El Director de Comunicación Interna revisa y analiza la información y/o material elaborado (si aplica) según el CIE-MAN-01 Manual de Marca; de estar conforme, lo aprueba y remite a la asistente administrativa. Continúa en actividad 6. Si se necesitan modificaciones, las solicita a la persona asignada.

Actividad	Responsable	Descripción de las Actividades
6. Entrega del material final al solicitante y encuesta de satisfacción	Asistente Administrativa / Recepcionista / Solicitante	La Asistente Administrativa entrega el material final al Solicitante para el visto bueno y remite el formulario a la Recepcionista, quien envía el formulario CIE-FOR-03 Encuesta de satisfacción de servicios, de la Dirección de Comunicación de CDAG, impresa o digital. Continúa en actividad 7. Si el solicitante tiene alguna observación, se remite nuevamente a la Dirección de Comunicación Interna, para la realización de los cambios correspondientes en un lapso no mayor de 2 días. La Asistente Administrativa da seguimiento a la Solicitud, a los cambios; al tener el material modificado repite esta actividad.
D.3Medición de satisfacción y archivo		
7. Tabulación de encuestas	Recepcionista	Recibe vía electrónica y/o física el formulario CIE-FOR-03 Encuesta de satisfacción de servicios de la Dirección de Comunicación de CDAG y tabula la información mensualmente. Continúa en actividad 9. En caso que la encuesta incluya observaciones y/o comentarios, continúa en actividad 8.
8. Seguimiento a observaciones de la encuesta	Enlace de Gestión de la Calidad	El enlace de Gestión de la Calidad de la Dirección de Comunicación, recibe los CIE-FOR-03 Encuesta de satisfacción de servicios de la Dirección de Comunicación de CDAG con observaciones y/o comentarios y procede según lo establecido en la AFA-GUI-02 Guía para atención a expresiones del cliente.
9. Control y Archivo	Recepcionista	Archiva los documentos relacionados al procedimiento, en forma física y/o digital y registra en el control interno de solicitudes la información correspondiente.

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 con los responsables del mismo, así como a través de 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 GCA-PRO-03 Evaluaciones Internas.
E2. Trazabilidad del procedimiento	Todos los participantes del procedimiento	Definen la trazabilidad del procedimiento de la siguiente manera: • Para las actividades que se realizan por medio de formulario debidamente codificado, las firmas y sellos en el formulario son la evidencia de la trazabilidad. • Para las actividades en las que se trasladan documentos de una Unidad Administrativa a otra, por medio de memorándum, hoja de trámite, oficio, circular, correo electrónico o cualquier otro medio que se considere conveniente, en las que se evidencia la trazabilidad. • Para los traslados o envíos de documentos dentro de una misma unidad administrativa, por medio de correo electrónico, documento o libro de conocimiento, son las evidencias de la trazabilidad.

F. Documentos relacionados

F.1. Formularios, guía, instructivos o manuales

a) CIE-FOR-01 Solicitud de servicios de cobertura de medios y publicidad interna y externa
b) CIE-FOR-03 Encuesta de satisfacción de servicios de la Dirección de Comunicación de CDAG
c) FIN-FOR-08 Nombramiento de Comisión y Solicitud de viáticos al interior
d) ADM-FOR-01 Solicitud de Combustible
e) AFA-GUI-02 Guía para atención a expresiones del cliente
f) CIE-MAN-01 Manual de Marca.

F.2 Otros procedimientos aplicables

a) GCA-PRO-03 Evaluaciones Internas