CONFEDERACIÓN DEPORTIVA AUTÓNOMA DE GUATEMALA

PROCEDIMIENTO

ATENCIÓN A SOLICITUDES DE FEDERACIONES Y ASOCIACIONES DEPORTIVAS NACIONALES

AFA-PRO-01

Versión 4

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
Lic. Rodrigo Javier Rivera Corzo / Director de Atención a FADN	23/03/2022	

REVISADO POR:

Nombre/Puesto	Fecha	Firma
Fernando Antonio Gabourel García / Analista de Gestión de la Calidad	28/03/2022	
Licda. Manuela Villagrán Juárez / Director de Gestión de la Calidad	29/03/2022	

APROBADO POR:

Nombre/Puesto	Fecha	Firma
Lic. Luis Nestor Madrid González/ Gerente	25/04/2022	

Los documentos que se encuentran publicados en la Intranet de la CDAG son los documentos vigentes y controlados

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 Recepción, registro y asignación de la solicitud
3	D.2 Seguimiento a la atención de la solicitud
3	D.3 Atención, respuesta y archivo de la solicitud
4	D.4 Análisis e informe
4	E. Seguimiento y Medición
4	F. Documentos relacionados

B. Propósito y alcance del procedimiento

Establecer las actividades y el tiempo para atender las solicitudes que presentan las Federaciones y Asociaciones Deportivas Nacionales ante las Unidades Administrativas de CDAG.

El alcance del procedimiento comprende desde: Recepción, registro y asignación de la solicitud; seguimiento a la atención de la solicitud: atención, respuesta y archivo de la solicitud hasta el análisis e informe.

C. Glosario

1.	**CDAG**	Confederación Deportiva Autónoma de Guatemala
2.	**DAFA**	Dirección de Atención a Federaciones y Asociaciones Deportivas Nacionales.
3.	**Enlace de la Unidad Administrativa**	Persona designada por el responsable de la Unidad Administrativa para atender los requerimientos de la DAFA.
4.	**FADN**	Federaciones y Asociaciones Deportivas Nacionales
5.	**Personal asignado**	Es el colaborador de la Unidad Administrativa de CDAG a quien el jefe inmediato asigna para atender o dar seguimiento a una solicitud presentada.
6.	**Responsable de la Unidad Administrativa**	Gerente, Subgerentes, Directores de Unidades Administrativas de Gerencia, Auditor Interno y Secretaria General.
7.	**Seguimiento**	Consiste en la comunicación personal, por medio telefónico o por correo electrónico que realiza el personal asignado de la DAFA para verificar el avance de la solicitud presentada directamente a la Unidad Administrativa de CDAG.
8.	**Solicitud**	Es el requerimiento que las FADN presentan a las Unidades Administrativas de CDAG.
9.	**SGC**	Sistema de Gestión de la Calidad.

D. Descripción de actividades y responsables

Actividad	Responsable	Descripción de las Actividades
D.1 Recepción, registro y asignación de la solicitud		
1. Recepción y registro	Asistente de la DAFA / Secretaria o Recepcionista de la Unidad de Administrativa / Responsable de la Unidad Administrativa	El Asistente de la DAFA recibe la solicitud de la FADN, la cual puede ingresar por medio de oficio o formulario (cuando aplique) de forma física (impreso) o de forma digital (correo electrónico), la registra en el control interno y la traslada por medio de hoja de trámite a la Unidad Administrativa que corresponda para su gestión. Si la solicitud ingresa directamente a la Unidad Administrativa por parte de la FADN, la Secretaria o Recepcionista de la Unidad Administrativa recibe la solicitud, la registra en el control interno y la traslada al Responsable de la Unidad Administrativa para su gestión.
2. Asignación de solicitud	Responsable de la Unidad Administrativa / Enlace de la Unidad Administrativa	El Responsable de la Unidad Administrativa analiza la solicitud, asigna y traslada la solicitud al personal que corresponda para la atención y seguimiento de la misma. Envía copia al Enlace de la Unidad Administrativa.
D.2 Seguimiento a la atención de la solicitud		
3. Informe de control	Enlace de la Unidad Administrativa / Asistente de la DAFA	El Enlace de la Unidad Administrativa elabora informe quincenal de las solicitudes recibidas, en proceso y finalizadas utilizando el control interno que la DAFA elaboró para el efecto y lo envía a la DAFA el 16 y 01 de cada mes o el día hábil siguiente por correo electrónico. El Asistente de la DAFA realiza el registro en el control interno de solicitud de las FADN, con la información enviada por parte de las Unidades Administrativas para su seguimiento y control.
4. Seguimiento a la Atención	Asistente de la DAFA	Realiza seguimiento por medios electrónicos a las solicitudes que se encuentren en proceso de atención tanto en la Dirección de Atención a FADN, como en las otras Unidades Administrativas, para asegurar la atención de las mismas. Registra en el control interno correspondiente el seguimiento realizado y los avances respecto a las solicitudes.
D.3 Atención, respuesta y archivo de la solicitud		
5. Atención a solicitud	Personal asignado de la Unidad Administrativa	El Personal asignado de la Unidad Administrativa analiza la solicitud y realiza las acciones que correspondan para su atención. **Nota 1**: Las Unidades Administrativas tendrán como máximo 15 días hábiles para la atención final de las solicitudes de las FADN.
6. Elaboración de respuesta	Personal asignado de la Unidad Administrativa / Responsable de la Unidad Administrativa / Gerente	El Personal asignado de la Unidad Administrativa elabora oficio dirigido al Solicitante, donde informa la respuesta a su requerimiento, gestiona la firma del Responsable de la Unidad Administrativa y lo traslada al Gerente para Visto Bueno, cuando aplique. Gerente firma de Visto Bueno el oficio de respuesta y devuelve a la Unidad Administrativa. Si lo considera necesario, solicita modificación o aclaración antes de colocar Visto Bueno. **Nota 2**: En algunos casos, a discreción del Responsable de la Unidad Administrativa se podrá dar respuesta por correo electrónico sin el Visto Bueno del Gerente.
7. Respuesta al Solicitante	Personal asignado de la Subgerencia o Dirección de la Unidad Administrativa	Reproduce las copias necesarias, adjunta la documentación correspondiente (si aplica) y traslada el oficio de respuesta al Solicitante.

Actividad	Responsable	Descripción de las Actividades
8. Registro y archivo	Enlace de la Unidad Administrativa	Registra los datos de respuesta al Solicitante, en el control interno correspondiente. Archiva la respuesta enviada al solicitante y los informes quincenales enviados a Dirección de Atención a FADN.
D.4 Análisis e informe		
9. Elaboración y notificación de informes	Director de la DAFA / Secretaria de la DAFA	El Director de la DAFA elabora informe cuatrimestral de las solicitudes realizadas por las FADN, el cual se incluye dentro del informe de satisfacción cuatrimestral, y se envía a Gerencia, Unidades Administrativas de CDAG y a las FADN, para su conocimiento.

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 realizadas 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, por medio de memorándum, hoja de trámite, oficio, circular, correo electrónico o cualquier otro medio que considere conveniente, en la que se evidencie la trazabilidad. • Para los traslados o envíos de documentos dentro de una misma unidad administrativa, por medio de correo electrónico o por libro de conocimiento, para evidenciar la trazabilidad.

F. Documentos relacionados

F.1 Otros procedimientos y fichas

a) GCA-PRO-03 Evaluaciones Internas

.