

CONFEDERACIÓN DEPORTIVA AUTÓNOMA DE GUATEMALA



PROCEDIMIENTO

ATENCIÓN A LAS EXPRESIONES DEL CLIENTE
AFA-PRO-02

Versión 7

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. Paola Marili Díaz Barrios / Recepcionista de la Dirección de Atención a FADN	21/11/2023	
REVISADO POR:		
Nombre/Puesto	Fecha	Firma
Lic. Rodrigo Javier Rivera Corzo/ Director de Atención a FADN	23/11/2023	
Lic. Fernando Antonio Gabourel García / Analista de Gestión de la Calidad	28/11/2023	
Licda. Manuela Villagrán Juárez / Director de Gestión de la Calidad	29/11/2023	
APROBADO POR:		
Nombre/Puesto	Fecha	Firma
Lic. Luis Nestor Madrid González / Gerente	05/12/2023	



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 de la expresión del Cliente
3	D.2. Análisis, clasificación y asignación de la expresión del Cliente
4	D.3. Seguimiento en la Unidad Administrativa y primer acercamiento con el Cliente
5	D.4. Atención, seguimiento y comunicación con el Cliente
5	D.5. Respuesta final al Cliente, satisfacción de la atención de la expresión del Cliente
6	D.6. Informe
6	E. Seguimiento y Medición
7	F. Documentos relacionados

B. Propósito y alcance del procedimiento

Establecer las actividades para atender las expresiones del Cliente, manifestadas en forma de queja, reclamo, sugerencia y observación, respecto al servicio que brinda la Confederación Deportiva Autónoma de Guatemala.

El alcance del procedimiento comprende desde la Recepción de la expresión del Cliente, Análisis, clasificación y asignación de la expresión del Cliente, Seguimiento en la Unidad Administrativa y primer acercamiento con el Cliente; Atención, seguimiento y comunicación con el Cliente; Respuesta final al Cliente y satisfacción de la atención de la expresión del cliente hasta el Informe.

C. Glosario

1.- Atención final	Es la última fase de comunicación con el Cliente, en la cual se le informa la respuesta de la atención brindada.
2.- Cliente	Son los deportistas, entrenadores, dirigentes deportivos, gerentes, personal administrativo de las FADN y usuarios de los servicios que brinda la CDAG.
3.- DAFA	Dirección de Atención a Federaciones y Asociaciones Deportivas Nacionales
4.- Enlace de la Unidad Administrativa	Es el personal designado por la Unidad Administrativa para dar seguimiento y atención a las expresiones del Cliente.
5.- Expresión del Cliente	Es la manifestación del Cliente presentada ante CDAG, clasificada como queja, reclamo, sugerencia y observación.

6.- FADN	Federaciones y Asociaciones Deportivas Nacionales.
7.- Observación	Es una opinión o comentario que realiza el Cliente, sobre los servicios que presta la CDAG.
8.- Primer acercamiento con el Cliente	Es la primera fase de comunicación con el Cliente, en la cual se le informa la Unidad Administrativa que atenderá su gestión y con quién puede comunicarse.
9.- Queja	Expresión de insatisfacción presentada por el Cliente, sobre un servicio que proporcione la CDAG.
10.- Reclamo	Expresión de insatisfacción sobre alguna acción u omisión que manifieste el Cliente respecto a la atención de una queja que se brindó, que no cumplió con los lineamientos ofrecidos o capacidad de la CDAG.
11.- Responsable de la Unidad Administrativa	Lo conforman: Gerente, Subgerente General, Subgerentes y sus Directores, Directores o Encargados de las Unidades Administrativas de Subgerencia General, Secretario General y Auditor Interno.
12.- SGC	Sistema de Gestión de la Calidad
13.- Sugerencia	Es la manifestación del Cliente, con propuestas o recomendaciones que denotan la importancia en la mejora de los servicios que brinda la CDAG.
14. Unidad Administrativa	Se refiere a todas las Unidades Administrativas que conforman la CDAG.

D. Descripción de actividades y responsables

Actividad	Responsable	Descripción de las Actividades
D.1 Recepción de la expresión del Cliente		
1. Recepción de la expresión del Cliente	Secretaria de la DAFA	<p>Recibe la expresión del Cliente por los siguientes medios:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Llamada telefónica 2. Correo electrónico 3. Oficio 4. Personalmente 5. Encuestas de satisfacción 6. Formulario electrónico 7. Página web y redes Sociales de CDAG <p>La Secretaria de la DAFA traslada al Director de la DAFA la expresión recibida de conformidad a lo indicado en AFA-GUI-02 Guía para la atención de expresiones del Cliente.</p>
D.2 Análisis, clasificación y asignación de la expresión del Cliente		
2. Clasificación de la expresión del Cliente	Director de la DAFA / Secretaria de la DAFA	<p>Director de la DAFA analiza y clasifica la expresión del Cliente y de conformidad con el tema o servicio asigna la Unidad administrativa de acuerdo a la AFA-GUI-02 Guía para la atención de expresiones del Cliente, traslada la expresión clasificada por medio de correo electrónico a la Secretaria de la DAFA, para que llene el formulario AFA-FOR-02 Expresiones del Cliente.</p> <p>Si la expresión del Cliente es improcedente, la secretaria de la DAFA informa al Cliente por correo electrónico, continúa en actividad 11.</p>

Actividad	Responsable	Descripción de las Actividades
		<p>Nota 1: El Director de la DAFA puede dar prioridad a una expresión del Cliente cuando se trate de un tema sensible o de relevancia para lo cual podrá tener acercamiento directo con la unidad administrativa y/o Cliente para brindar la atención y seguimiento correspondiente.</p>
<p>3. Asignación de código y registro de la expresión del Cliente</p>	<p>Secretaria de la DAFA / Director de la DAFA / Enlace de la Unidad Administrativa / Responsable de la Unidad Administrativa</p>	<p>La Secretaria de la DAFA llena el formulario AFA-FOR-02 Expresiones del Cliente, de acuerdo a la AFA-GUI-02 Guía para la atención de expresiones del Cliente, asigna el código de control según la clasificación que corresponda, requiere al Director de la DAFA su Visto Bueno. Traslada por correo electrónico al Enlace de la Unidad Administrativa asignado con copia al Responsable de la Unidad Administrativa, el formulario AFA-FOR-02 Expresiones del Cliente, para su conocimiento y gestión.</p> <p>La Secretaria de la DAFA imprime el formulario, registra en el control interno de expresiones del Cliente y archiva el expediente de acuerdo a la clasificación de la expresión: queja, reclamo, sugerencia y observación.</p>
<p>D.3 Seguimiento en la Unidad Administrativa y primer acercamiento con el Cliente</p>		
<p>4. Seguimiento a la gestión de la expresión del Cliente</p>	<p>Responsable de la Unidad Administrativa / Enlace de la Unidad Administrativa / Director de DAFA</p>	<p>El Enlace de la Unidad Administrativa y Responsable de la Unidad Administrativa, analizan la expresión del Cliente. Enlace de la Unidad Administrativa informa a la DAFA por medio de correo electrónico, con copia al Responsable de la Unidad Administrativa, lo siguiente:</p> <p>Quejas y Reclamos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Si es procedente o improcedente según los criterios de AFA-GUI-02 Guía para la atención de expresiones del Cliente. • De ser procedente la expresión, indica cómo espera atender el caso, continúa en la actividad 5. <p>Sugerencias y Observaciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Si se toma en consideración y de ser necesario, se procede según el GCA-PRO-02 Mejora Continua. <p>El Enlace de la Unidad Administrativa puede comunicarse directamente con el Cliente para atender la expresión (Queja, Reclamo, Sugerencia u Observación), por medio de llamada telefónica o correo electrónico; informan a la DAFA por correo electrónico que ya se comunicaron con el Cliente y resolvieron el caso, adjuntando la información correspondiente.</p> <p>Cuando la Unidad Administrativa atiende la expresión directamente (Quejas, Reclamos, Sugerencias u Observaciones), la DAFA ya no realiza respuesta adicional al Cliente. Enlace de la Unidad Administrativa registra la gestión en el control interno de las expresiones del Cliente de su Unidad. Continúa en actividad 11.</p> <p>En los casos que la expresión sea realizada por Dirigentes, Gerentes y Directores Técnicos de las FADN, el Enlace de la Unidad Administrativa debe enviar la respuesta a la DAFA, para primer acercamiento y atención final.</p>

Actividad	Responsable	Descripción de las Actividades
<p>5. Análisis de respuesta para primer acercamiento</p>	<p>Director de la DAFA / Secretaria de la DAFA</p>	<p>La Secretaria de la DAFA recibe la respuesta del Enlace de la Unidad Administrativa y la traslada por correo electrónico al Director de la DAFA, quien analiza y devuelve a la Secretaria de la DAFA, para brindar primer acercamiento con el Cliente y continúa en la actividad 6.</p> <p>Si es procedente y se trata de queja o reclamo, continúa en actividad 7; si es sugerencia u observación continúa en actividad 10.</p> <p>La Secretaria de la DAFA elabora respuesta de primer acercamiento con el Cliente; informa la Unidad Administrativa que le dará la atención a su expresión, según el tiempo establecido en el AFA-GUI-02 Guía para la atención de expresiones del Cliente.</p> <p>Si es Oficio, el Director de la DAFA firma y traslada a la Gerencia para su Visto Bueno, si es por correo electrónico, se envía por medio del correo de la DAFA.</p> <p>La Secretaria de la DAFA registra en el control interno de expresiones del Cliente, el cual mantiene actualizado.</p> <p>Nota 2: Si la Unidad Administrativa considera improcedente la expresión del Cliente y no lo indicó según la AFA-GUI-02 Guía para la atención de expresiones del Cliente, la Secretaria de la DAFA solicita al Enlace de la Unidad Administrativa que indique el criterio correspondiente y continúa en la actividad 10.</p>
<p>D.4 Atención, seguimiento y comunicación con el Cliente</p>		
<p>6. Atención a la expresión del Cliente</p>	<p>Responsable de la Unidad Administrativa / Enlace de la Unidad Administrativa</p>	<p>Responsable de la Unidad Administrativa en conjunto con el Enlace de la Unidad Administrativa atiende la expresión del Cliente, toma acciones para resolverla, mantiene comunicación con el Cliente e informa por correo electrónico a la DAFA.</p> <p>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 Mejora Continua.</p>
<p>7. Comunicación y Seguimiento a la expresión del Cliente</p>	<p>Secretaria de la DAFA / Enlace de la Unidad Administrativa</p>	<p>Secretaria de la DAFA mantiene comunicación con el Enlace de la Unidad Administrativa asignada, da seguimiento a las acciones implementadas para la atención de la expresión del Cliente hasta finalizar el proceso, anota el seguimiento en el formulario AFA-FOR-05 Registro de acciones de seguimiento para la atención de expresiones del Cliente.</p>
<p>8. Atención Final a la expresión del Cliente</p>	<p>Responsable de la Unidad Administrativa / Enlace de la Unidad Administrativa / Secretaria de la DAFA</p>	<p>Enlace de la Unidad Administrativa informa a la DAFA sobre las acciones realizadas para la atención final de la expresión del Cliente, como se atendió y con quien sostuvo comunicación por medio de correo electrónico con copia al Responsable de la Unidad Administrativa.</p> <p>La Secretaria de la DAFA recibe la información, imprime y guarda los documentos en el archivador de expresiones del Cliente y registra en el control interno de las expresiones del cliente.</p>
<p>D.5 Respuesta final al Cliente, satisfacción de la atención de la expresión del Cliente</p>		
<p>9. Respuesta al Cliente</p>	<p>Director de la DAFA / Secretaria de la DAFA / Gerente</p>	<p>Secretaria de la DAFA elabora Oficio o correo electrónico de respuesta, informando al Cliente la atención final de su expresión. Si es Oficio, lo traslada a firma del Director de la DAFA, quien lo envía al Gerente para su Visto Bueno.</p> <p>Si es por medio de correo electrónico, se consigna el nombre del Director de la DAFA.</p>

Actividad	Responsable	Descripción de las Actividades
		Secretaria de la DAFA traslada el Oficio al Cliente por medio de correo electrónico, registra en el control interno de expresiones del Cliente.
10. Satisfacción de la atención de la expresión del Cliente	Secretaria de la DAFA	<p>Secretaria de la DAFA verifica la satisfacción del Cliente por medio de formulario AFA-FOR-04 Encuesta de satisfacción a las expresiones del Cliente (quejas y reclamos) vía telefónica o por correo electrónico, en los tiempos establecidos en el AFA-GUI-02 Guía para la Atención de Expresiones del Cliente.</p> <p>La Secretaria de la DAFA registra en el control interno de las expresiones del Cliente el resultado de la encuesta de satisfacción.</p> <p>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.</p> <p>Nota 4: Si no se obtiene respuesta del Cliente, se registra en el control interno de las expresiones del Cliente las acciones de acercamiento.</p>
11. Registro y archivo	Secretaria de la DAFA	<p>Registra en el control interno de las expresiones del Cliente toda la información relacionada.</p> <p>Guarda todos los documentos relacionados en el archivador de expresiones del Cliente.</p>

D.6 Informe

12. Elaboración y entrega de informes	<p>Director de la DAFA / Subgerente General / Gerente / Responsable de Unidad Administrativa</p>	<p>El Director de la DAFA realiza análisis de las expresiones del Cliente y elabora un informe mensual que traslada a las Unidades Administrativas con el fin que las mismas lleven su control, y a la Subgerencia General y Gerencia para su conocimiento.</p> <p>El Director de la DAFA elabora informe cuatrimestral de las expresiones del cliente, que se incluye dentro del informe de satisfacción cuatrimestral, el cual se traslada por medio de Oficio al Gerente con Visto Bueno del Subgerente General y por medio de correo electrónico a las Unidades Administrativas y a las Federaciones y Asociaciones Deportivas Nacionales.</p> <p>Se elabora informe cuatrimestral de recurrencias de expresiones del Cliente, se traslada por correo electrónico a los Responsables de las Unidades Administrativas involucradas para que implementen acciones correctivas o de mejora, de conformidad con el AFA-GUI-02 Guía para la atención de expresiones del Cliente y el GCA-PRO-02 Mejora Continua; así también se traslada para su conocimiento al Gerente con Visto Bueno del Subgerente General, el cual se incluye en el informe de satisfacción cuatrimestral.</p>
--	--	---

E. Seguimiento y Medición

Actividad	Responsable	Descripción de las Actividades
E.1 Seguimiento y Verificación de cumplimiento	<p>Enlace de Gestión de la Calidad / Responsable de la Unidad Administrativa /</p>	<p>Enlace de Gestión de la Calidad y Responsable de la Unidad Administrativa, realizan seguimiento al cumplimiento del procedimiento, así como a los métodos de seguimiento y medición y controles internos seleccionados, por la Unidad Administrativa</p> <p>Equipo Evaluador del SGC verifica el cumplimiento del procedimiento y documentos asociados, así como los métodos de seguimiento y medición seleccionados por la Unidad</p>

Actividad	Responsable	Descripción de las Actividades
	Equipo Evaluador del SGC	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: <ul style="list-style-type: none">▪ 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 dentro una Unidad Administrativa a otra, se realiza por medio de memorándum, hoja de trámite, oficio, circular, correo electrónico o cualquier otro 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 libro de conocimiento, u otro medio que utilicen 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 las expresiones del Cliente (quejas y reclamos)
- c) AFA-FOR-05 Registro de acciones de seguimiento para la atención de 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
- b) GCA-PRO-03 Evaluaciones Internas

F.3 Documentos externos

- a) Acuerdo A-039-2023 Normas generales y técnicas de control interno gubernamental