

CONFEDERACIÓN DEPORTIVA AUTÓNOMA DE GUATEMALA



PROCEDIMIENTO

SERVICIO DE ALBERGUES DEPORTIVOS

SGN-PRO-04
VERSIÓN 3

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

Registro de Revisión y Aprobación

ELABORADO POR:

Nombre / Puesto / Unidad	Fecha	Firma
Mónica Román / Asistente de Subgerencia	09/02/2023	
Rodolfo David Izaguirre Oliveros / Coordinador de Gestión Nacional Área Administrativa	09/02/2023	

REVISADO POR:

Nombre / Puesto / Unidad	Fecha	Firma
Licda. Patricia Moreno Mijangos / Subgerente de Gestión Nacional	14/02/2023	
Lic. Mario Camilo Elías Mejía / Analista de Gestión de la Calidad	16/02/2023	
Licda. Manuela Villagrán / Director de Gestión de la Calidad	21/02/2023	

APROBADO POR:

Nombre / Puesto / Unidad	Fecha	Firma
Lic. Luis Néstor Madrid González / Gerente CDAG	24/02/2023	



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 confirmación de reserva de albergue
4	D.2. Ingreso, registro y atención durante estadía en el albergue
5	D.3. Encuestas de satisfacción y salida del albergue
5	D.4. Reporte, seguimiento y verificación de reparación de daños
6	D.5. Registro y Archivo
7	E. Seguimiento y Medición
7	F. Salidas no conformes
8	G. Propiedad del Cliente
8	H. Documentos relacionados

B. Propósito y alcance del procedimiento

Establecer las actividades a realizar por la Subgerencia de Gestión Nacional para brindar el servicio de Albergues Deportivos en las instalaciones que poseen un espacio físico, para ofrecer alojamiento especialmente a los Deportistas, Federaciones y Asociaciones Deportivas Nacionales y otros que lo soliciten.

El alcance del procedimiento comprende desde la Solicitud, aprobación y confirmación de reserva de albergue, Ingreso, registro y atención durante la estadía en el albergue, Encuestas de satisfacción y salida del albergue, Reporte, seguimiento y verificación de reparación de daños, hasta el Registro y Archivo.

C. Glosario

1.- Albergue Deportivo	Instalación de CDAG en el que se brinda alojamiento.
2.- CDAG	Confederación Deportiva Autónoma de Guatemala.
3.- Chaperón o Encargado	Persona encargada de un grupo de personas que hacen uso del albergue deportivo.
4.- SGC	Sistema de Gestión de la Calidad.
5.- SGN	Subgerencia de Gestión Nacional.
6.- SISAA	Sistema de Administración de Albergues.
7.- SNC	Salida no conforme.



PROCEDIMIENTO
SERVICIO DE ALBERGUES DEPORTIVOS

Del proceso: Servicio de Albergues Deportivos

Código: **SGN-PRO-04**

Versión: 3

Página 3

8.- Solicitante Presidente o Gerente de Federaciones y Asociaciones Deportivas Nacionales, Representantes de entidades que integran el Consejo Nacional del Deporte, Educación Física y la Recreación y otros que apliquen.

9.- Usuario Persona que hace uso de las instalaciones del Albergue Deportivo, Deportistas, personal de Federaciones y Asociaciones Deportivas Nacionales y otros que apliquen.

D. Descripción de actividades y responsables

No.	Actividad	Responsable	Descripción de las Actividades
D.1 Solicitud, aprobación y confirmación de reserva de Albergue			
1.	Entrega de solicitud	Solicitante	Entrega el SGN-FOR-14 Solicitud de Albergue Deportivo en la recepción de la SGN o en la oficina de Administración de la Instalación Deportiva de CDAG. Nota 1: Si el Solicitante es una Federación o Asociación Deportiva Nacional, puede llenar el formulario SGN-FOR-14 Solicitud de Albergue Deportivo de forma digital a través de la plataforma SISAA.
2.	Recepción de solicitud	Recepcionista / Administrador de Área Deportiva / Auxiliar Administrativo / Asistente de Subgerencia	Solicitudes recibidas en la SGN La Recepcionista recibe la solicitud y verifica que sea la versión vigente del SGN-FOR-14 Solicitud de Albergue Deportivo y que contenga la información completa, luego traslada a la Asistente de la SGN, de lo contrario, requiere al Solicitante la entrega del formulario correcto y completo. Solicitudes recibidas en la Administración de la Instalación Deportiva de CDAG El Administrador de Área Deportiva o Auxiliar Administrativo de la Instalación Deportiva de CDAG (según el lugar de presentación, recibe la solicitud y verifica que sea la versión vigente del SGN-FOR-14 Solicitud de Albergue Deportivo y que contenga la información completa, luego digitaliza la solicitud, y envía por correo electrónico a la Asistente de Subgerencia, de lo contrario, requiere al Solicitante el formulario correcto y completo. Solicitudes recibidas en el SISAA Asistente de Subgerencia ingresa al SISAA, y verifica que la solicitud realizada de forma digital por la FADN contenga la información completa, de lo contrario, requiere al Solicitante que vuelva a ingresar el formulario digital de forma correcta.
3.	Ingreso de Solicitud al SISAA y verificación de disponibilidad	Asistente de Subgerencia	Ingresa al SISAA, selecciona el Albergue Deportivo que se requiere, verifica la disponibilidad de espacios (cantidad de hombres y mujeres) y fechas solicitadas (entrada y salida). Al tener disponibilidad, realiza el oficio de respuesta de la solicitud, de lo contrario se comunica con el Solicitante para proponerle fechas y espacios disponibles. Si el Solicitante no está de acuerdo con las fechas y espacios disponibles, finaliza el procedimiento.



PROCEDIMIENTO
SERVICIO DE ALBERGUES DEPORTIVOS

Del proceso: Servicio de Albergues Deportivos

Código: **SGN-PRO-04**

Versión: 3

Página 4

			Nota 2: Si el formulario se recibe de forma física, la Asistente de Subgerencia, registra en el SISAA la información descrita en el SGN-FOR-14 Solicitud de Albergue Deportivo.
4.	Aprobación de solicitud y respuesta al Solicitante.	Asistente de Subgerencia / Subgerente de SGN / Gerente/ Administrador de Área Deportiva / Director Regional	<p>Asistente de Subgerencia, presenta la solicitud y el oficio de respuesta del Albergue al Subgerente de Gestión Nacional para su aprobación, quien de estar correcta la información de respuesta, firma el oficio y gestiona el visto bueno del Gerente para remitir al Solicitante, de lo contrario, solicita al Asistente de Subgerencia los cambios correspondientes.</p> <p>Asistente de Subgerencia, envía a través de correo electrónico, copia del SGN-FOR-14 Solicitud de Albergue Deportivo, copia del oficio de respuesta y las condiciones de uso del Albergue al Administrador de Área Deportiva con copia al Director Regional para su conocimiento.</p>
5.	Confirmación de reserva en el SISAA	Administrador de Área Deportiva, Auxiliar Administrativo	<p>El Administrador de Área Deportiva, recibe a través de correo electrónico, copia de los documentos de aprobación de la solicitud del albergue y verifica en el SISAA que la información se encuentra registrada correctamente, de lo contrario, se comunica con la Asistente de Subgerencia para que se registre la información correcta.</p> <p>El Administrador de Área Deportiva o Auxiliar Administrativo, se comunica por vía telefónica o correo electrónico, con el encargado o chaperón, para confirmar la información descrita en el oficio de aprobación de la solicitud: número de asistentes, hora y fecha de llegada, hora y fecha de salida, y el cumplimiento de los requisitos según las condiciones de uso de albergues deportivos, enviadas previamente en la aprobación de la solicitud.</p>

D.2 Ingreso, registro y atención durante la estadía en el Albergue

6.	Ingreso	Administrador de Área Deportiva o Auxiliar Administrativo o Auxiliar de Seguridad / Chaperón o Encargado	<p>Administrador de Área Deportiva, Auxiliar Administrativo o Auxiliar de Seguridad, recibe y da la bienvenida a los Usuarios y requiere al Chaperón o Encargado, documento de identificación original y el llenado del SGN-FOR-19 Registro de Ingreso a los Albergues Deportivos de CDAG.</p> <p>Entrega al Chaperón o Encargado la "Normativa de uso de albergue deportivo" y copia del oficio de respuesta entregada al Solicitante, para su cumplimiento y firma de enterado</p> <p>Nota 3: El documento de identificación del Chaperón o Encargado, sirve como garantía por el uso del albergue.</p>
7.	Registro y entrega de Habitación(es) o módulo(s)	Administrador de Área Deportiva o Auxiliar Administrativo o Auxiliar de Seguridad / Chaperón o Encargado	<p>Administrador de Área Deportiva, Auxiliar Administrativo o Auxiliar de Seguridad registran en el SGN-FOR-12 "Hoja de responsabilidad, entrada y salida de albergue" todos los detalles de la entrega de la(s) habitación(es) o módulo(s), para dejar constancia del estado actual de las mismas. Así mismo de la entrega de ropa de cama, amenidades y papelería.</p> <p>El Chaperón o encargado firma de conformidad el SGN-FOR-12 "Hoja de responsabilidad, entrada y salida de albergue" en la sección de Registro / Entrada.</p> <p>De presentarse una situación de emergencia durante la estadía, continúa actividad 8, de lo contrario continúa en actividad 9.</p>
8.	Atención durante la estadía	Administrador de Área Deportiva o Auxiliar Administrativo o	Atiende a los usuarios de forma que brinde el apoyo necesario durante el uso del albergue. Si surge alguna emergencia, ésta se atiende según el caso y notifica a las autoridades correspondientes.



		Auxiliar de Seguridad	Nota 4: El Administrador de Área Deportiva, Auxiliar Administrativo o Auxiliar de Seguridad puede atender situaciones relacionadas al servicio administrativo del albergue.
D.3 Encuestas de satisfacción y salida del albergue			
9.	Encuestas de Satisfacción	Administrador de Área Deportiva, Auxiliar Administrativo o Auxiliar de Seguridad / Chaperón o Encargado / Enlace del SGC	<p>Administrador de Área Deportiva, Auxiliar Administrativo o Auxiliar de Seguridad, previo a la finalización del servicio de albergue, solicita al Chaperón o Encargado responder, de manera física o electrónica, el SGN-FOR-11 Encuesta de Satisfacción de Usuarios de Albergues Deportivos de CDAG y a usuarios mayores de 15 años, como muestra de la calidad del servicio de Albergues Deportivos.</p> <p>Si el formulario SGN-FOR-11 Encuesta de Satisfacción de Usuarios de Albergues Deportivos de CDAG son respondidos de forma física, el Administrador de Área Deportiva o Auxiliar Administrativo, envía a través de correo electrónico la digitalización de las encuestas realizadas, al Enlace del SGC, quien los traslada a la Dirección de Atención a FADN según lo establece el AFA-INS-01 Medición y Análisis de la Satisfacción del Cliente.</p> <p>Nota 5: Los formularios SGN-FOR-11 Encuesta de Satisfacción de Usuarios de Albergues Deportivos de CDAG, respondidos de forma electrónica, se trasladan automáticamente al correo electrónico del Enlace del SGC.</p>
10.	Revisión de habitación(es) o módulo(s)	Chaperón o Encargado / Administrador de Área Deportiva, Auxiliar Administrativo o Auxiliar de Seguridad	<p>El Chaperón o Encargado entrega las habitaciones o módulos al Administrador de Área Deportiva, Auxiliar Administrativo o Auxiliar de Seguridad, quien verifica el estado de las habitaciones o módulos y registra las condiciones en las que se entregan en el SGN-FOR-12 "Hoja de responsabilidad, entrada y salida de albergue".</p> <p>Si las habitaciones o módulos se encuentran en las mismas condiciones en que fueron entregadas, y no se registran daños, ambos firman el formulario SGN-FOR-12 "Hoja de responsabilidad, entrada y salida de albergue" en la sección de Registro / Salida, y continúa en actividad 15, de lo contrario continúa en actividad 11.</p>
11.	Reporte de daños	Administrador de Área Deportiva, Auxiliar Administrativo o Auxiliar de Seguridad / Chaperón o Encargado	<p>El Administrador de Área Deportiva, Auxiliar Administrativo o Auxiliar de Seguridad reporta al Chaperón o Encargado, el daño ocurrido en las instalaciones del Albergue y lo registra en el SGN-FOR-12 "Hoja de responsabilidad, entrada y salida de albergue"</p> <p>El Administrador de Área Deportiva informa al Solicitante, a través de oficio o correo electrónico, los daños registrados en el SGN-FOR-12 "Hoja de responsabilidad, entrada y salida de albergue" y solicita la reparación de las áreas o sustitución de los artículos dañados en el albergue deportivo, e informa al Director Regional sobre lo ocurrido y las acciones realizadas.</p>
D.4 Reporte, seguimiento y verificación de reparación de daños			
12.	Reparación de daños	Solicitante / Administrador de Área Deportiva / Director Regional	<p>El Administrador de Área Deportiva o Director Regional, da seguimiento a la reparación de las áreas o sustitución de los artículos dañados en el albergue deportivo.</p> <p>El Solicitante realiza las gestiones para la reparación de las áreas o sustitución de los artículos dañados, con base a la verificación realizada al salir del albergue, en los 5 días hábiles siguientes o según se haya acordado mutuamente con el Administrador de Área Deportiva o Director Regional y continúa en la actividad no. 14.</p>



PROCEDIMIENTO
SERVICIO DE ALBERGUES DEPORTIVOS

Del proceso: Servicio de Albergues Deportivos

Código: **SGN-PRO-04**

Versión: 3

Página 6

			Si el solicitante no realiza las reparaciones durante el período establecido, el Administrador de Área Deportiva vuelve a solicitar por oficio o correo electrónico la reparación de los daños, dando como plazo máximo 10 días hábiles e informa lo ocurrido al Director Regional, y continúa en la actividad no. 13.
13.	Seguimiento de reparación de daños	Solicitante / Administrador de Área Deportiva / Director Regional / Subgerente de Gestión Nacional	El Solicitante realiza las gestiones para la reparación de las áreas o sustitución de los artículos dañados, en un máximo de 10 días hábiles, de lo contrario, el Administrador de Área Deportiva, solicita al Subgerente de Gestión Nacional, con visto bueno del Director Regional, que se realicen las gestiones correspondientes con el Solicitante o Dirigente Deportivo, para la reparación de las áreas o sustitución de los artículos dañados, según el registro del SGN-FOR-12 "Hoja de responsabilidad, entrada y salida de albergue", en el cual adjunta el seguimiento que se ha realizado previamente sobre el reporte de daños.
14.	Verificación y registro de reparación	Solicitante / Administrador de Área Deportiva / Director Regional	El Administrador de Área Deportiva o Director Regional verifica que sean atendidos los daños reportados o los trabajos de reparación realizados por el Solicitante y lo registra en el SGN-FOR-12 "Hoja de responsabilidad entrada y salida de albergue".

D.5 Registro y archivo

15.	Registro	Administrador de Área Deportiva o Auxiliar Administrativo	Registra en el SISAA, la cantidad real del ingreso de hombres y mujeres, así como la fecha de entrada y salida real. Si la información coincide con lo registrado por el Asistente de Subgerencia, guarda la información ingresada, de lo contrario agrega en la casilla de observaciones, el motivo de la variación de información. En caso que hubiese cancelación del uso del albergue, se debe registrar en el SISAA que no hubo ingreso de usuarios y agregar en la casilla de observaciones la información de respaldo.
16.	Envío de informe de ingresos	Administrador de Área Deportiva / Director Regional / Coordinador de Gestión Nacional, Área Técnica	Administrador de Área Deportiva, genera en el SISAA, el informe mensual sobre los ingresos reales de las personas al Albergue Deportivo, en formato de Excel, y envía a través de correo electrónico al Director Regional, quien verifica y remite al Coordinador de Gestión Nacional, Área Técnica, para su conocimiento y control interno. Nota 6: En caso del Albergue Deportivo Ramiro de León Carpio, el Administrador de Área Deportiva envía directamente la información al Coordinador de Gestión Nacional, Área Técnica, con copia al Director Regional Metropolitano.
17.	Archivo	Administrador de Área Deportiva, Asistente Administrativo o Auxiliar Administrativo	De acuerdo con el SGN-FOR-18 Lista de chequeo del expediente de Servicio de Albergue Deportivo, debe archivar los formularios y documentos utilizados durante el servicio prestado. Al finalizar el archivo físico de la documentación de debe realizar su digitalización.

E. Seguimiento y Medición



PROCEDIMIENTO
SERVICIO DE ALBERGUES DEPORTIVOS

Del proceso: Servicio de Albergues Deportivos

Código: **SGN-PRO-04**

Versión: 3


Página 7

No.	Actividad	Responsable	Descripción de las Actividades
1	Seguimiento y Verificación de cumplimiento	Enlace de Gestión de la Calidad / Responsable de la Unidad Administrativa / Equipo Evaluador del SGC	<p>Enlace de Gestión de la Calidad y Responsable de la Unidad Administrativa, realizan seguimiento al cumplimiento del procedimiento, así como 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 Administrativa y registrados en el control interno de documentos de la Dirección de Gestión de la Calidad, según el GCA-PRO-03 Evaluaciones Internas.</p>
2	Trazabilidad del procedimiento	Todos los participantes del procedimiento	<p>Definen la trazabilidad del procedimiento de la siguiente manera:</p> <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 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 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, por libro de conocimiento, para evidenciar la trazabilidad.

F. Salidas No Conformes

No	Actividad	Responsable	Descripción de las Actividades
F.1 Asignación incompleta de módulos y/o habitaciones			
1	Propuesta de nuevas fechas o reorganización en el albergue	Asistente de Subgerencia/ Administrador de Área Deportiva, Auxiliar Administrativo o Auxiliar de Seguridad	<p>Si la SNC ocurre antes del día del alojamiento, la Asistente de Subgerencia se comunica con el solicitante para informarle sobre los cambios de asignación de las habitaciones y/o módulos por falta de disponibilidad total y propone nuevas fechas y/o reasignación de habitaciones en la misma fecha aprobada.</p> <p>Si la SNC ocurre el día del alojamiento, el Administrador de Área Deportiva, Asistente Administrativa, Auxiliar Administrativo o Guardián de turno le informa al Chaperón o Encargado la falta de disponibilidad y le propone la reorganización de habitaciones y/o módulos en el albergue, para atender al total de usuarios.</p>
2	Reasignación de fechas o habitaciones y/o módulos	Administrador de Área Deportiva o Auxiliar de Seguridad	Reorganiza los módulos y/o habitaciones de forma que se brinde el servicio al total de los usuarios.
3	Registro e informe de SNC	Administrador de Área Deportiva	Registra la ocurrencia de la SNC e informa al Director Regional y Subgerente de Gestión Nacional SGN, la atención a las mismas.

G. Propiedad del Cliente

	PROCEDIMIENTO		
	SERVICIO DE ALBERGUES DEPORTIVOS		
Del proceso: Servicio de Albergues Deportivos	Código: SGN-PRO-04	Versión: 3	Página 8

Las pertenencias de los usuarios que permanezcan en el albergue durante la prestación del servicio, se administrarán considerando lo que establece la “Normativa de uso de albergue deportivo”.

H. Documentos relacionados

H.1 Formularios, guías e instructivos

- a) SGN-FOR-11 Encuesta de satisfacción de usuarios de albergues deportivos de CDAG.
- b) SGN-FOR-12 Hoja de responsabilidad, entrada y salida de albergue.
- c) SGN-FOR-14 Solicitud de Albergue Deportivo.
- d) SGN-FOR-18 Lista de chequeo del expediente de Servicio de Albergue Deportivo
- e) SGN-FOR-19 Registro de Ingreso a los Albergues Deportivos de CDAG.
- f) AFA-INS-01 Medición y Análisis de la Satisfacción del Cliente.
- g) GCA-PRO-03 Evaluaciones Internas.