

CONFEDERACIÓN DEPORTIVA AUTÓNOMA DE GUATEMALA



PROCEDIMIENTO

COMUNICACIÓN INTERNA

DCOI-PRO-01 VERSIÓN: 1

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

Registro de Elaboración, Revisión, Visto Bueno y Aprobación

ELABORADO POR:

Nombre / Puesto	Fecha	Firma
Diego Enrique Taylor Pineda / Asistente de Dirección de Comunicación Interna	12/09/2025	

REVISADO POR:

Nombre / Puesto	Fecha	Firma
Linda Vanessa Rivera Vásquez / Director de Comunicación Interna	16/09/2025	
Licda. Lesly Gesenia Grijalva Rodríguez / Subgerente de Desarrollo Humano	17/09/2025	
Lic. Fernando Antonio Gabourel García / Analista de Administración de procedimientos	19/09/2025	
Fernando Angel Contreras Santos / Coordinador de Administración de Procedimientos	19/09/2025	
Licda. Manuela Villagrán Juárez / Director de Gestión de la Calidad	22/09/2025	

VISTO BUENO POR:

Nombre / Puesto	Fecha	Firma
Dra. Julika Quan Haase / Subgerente General Administrativo	24/09/2025	

APROBADO POR:

Nombre / Puesto	Fecha	Firma
Lic. Luis Nestor Madrid González / Gerente	26/09/2025	



PROCEDIMIENTO
COMUNICACIÓN INTERNA

Del procedimiento: Comunicación Interna Institucional

Código: **DCOI-PRO-01**

Versión: 1

Página 2

A. Índice de contenido

Pág.	Secciones
1	Carátula (Registro de Elaboración, Revisión, Visto Bueno 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 comunicación interna
4	D.2. Gestión de la solicitud
4	D.3. Informe de atenciones y Archivo
4	E. Seguimiento y Medición
5	F. Prácticas éticas y valores
5	G. Documentos Relacionados

B. Propósito y alcance del procedimiento

Establecer las actividades a realizar para la divulgación de información a nivel institucional, como medio de comunicación interna, con el propósito de informar y comunicar a los diferentes niveles organizacionales, la información relevante para fortalecer la cultura y los valores institucionales.

El alcance del procedimiento comprende desde la Solicitud de comunicación interna; Gestión de la solicitud hasta el Informe de atenciones y archivo.

C. Glosario

1.- CDAG	Confederación Deportiva Autónoma de Guatemala.
2.- Comunicación Interna	Se refiere a la emisión, circulación, traslado, promoción y socialización de información dirigida a los distintos niveles organizacionales internos de la institución.
3.- Casos de Excepción	Situaciones imprevistas en las que debe socializarse información de último momento, urgente o cambios no previstos por parte de las Unidades Administrativas de CDAG.
4- Grupo de Interés	Totalidad de Unidades Administrativas de CDAG conforme a la Estructura Orgánica Interna, a quien se les dirige la información según lo consignado en el formulario DCOI-FOR-01 Solicitud de Servicios de Comunicación Interna.



PROCEDIMIENTO
COMUNICACIÓN INTERNA

Del procedimiento: Comunicación Interna Institucional

Código: **DCOI-PRO-01**

Versión: 1

Página 3

5.- Medios de Comunicación Interna

Son las herramientas, documentos o canales de comunicación que se utilizan de forma institucional, para solicitar o dar a conocer información importante de la CDAG al grupo de interés.

6.- Responsable de la Unidad Administrativa

Se le denomina también: Líder del Proceso, Líder de la Unidad Administrativa, lo conforma: Secretario General; Auditor Interno; Gerente, Directores y Encargado de Gerencia; Subgerente General Técnico, Subgerentes y sus Directores, Directores y Coordinador; de la Subgerencia General Técnica, Subgerencia General Administrativa, Subgerentes y sus Directores, Director de la Subgerencia General Administrativa, Subgerencia General de Infraestructura, Subgerentes y sus Directores, Director de la Subgerencia General de Infraestructura, conforme a la Estructura Orgánica Interna vigente.

7.- Solicitante

Trabajador designado por el Responsable de la Unidad Administrativa que requiere a la Dirección de Comunicación Interna de la Subgerencia de Desarrollo Humano, la socialización de información a nivel institucional a través de los diferentes medios de comunicación interna.

D. Descripción de actividades y responsables

Actividad	Responsable	Descripción de las Actividades
D.1 Solicitud de comunicación interna		
1. Solicitud del servicio de Comunicación Interna	Solicitante / Responsable de la Unidad Administrativa	<p>El Solicitante llena, firma y sella el formulario DCOI-FOR-01 Solicitud de Servicios de Comunicación Interna, gestiona la firma y sello del Responsable de la Unidad Administrativa y envía al correo electrónico: comunicacion.interna@cdag.com.gt</p> <p>El Solicitante puede ampliar los detalles del servicio que requiere e incluir el texto a socializar, el material de apoyo para la divulgación (Afiche, convocatoria, circular, entre otros) si aplica.</p> <p>El Responsable de la Unidad Administrativa debe dar cumplimiento al SC-MAN-01 Manual de Marca de la Confederación Deportiva Autónoma de Guatemala y SDH-POL-01 Política de Comunicación Interna, de la Confederación Deportiva Autónoma de Guatemala.</p> <p>Nota 1: Para los casos de excepción o información de último momento, el Solicitante debe comunicarse con la Dirección de Comunicación Interna a través del correo electrónico: comunicacion.interna@cdag.com.gt, vía telefónica o personalmente, para coordinar la socialización de la información. Para los casos de excepción y la información de comunicación interna generada por la Subgerencia de Desarrollo Humano, se omite el llenado del formulario DCOI-FOR-01 Solicitud de Servicios de Comunicación Interna.</p>



PROCEDIMIENTO
COMUNICACIÓN INTERNA

Del procedimiento: Comunicación Interna Institucional

Código: **DCOI-PRO-01**

Versión: 1

Página 4

Actividad	Responsable	Descripción de las Actividades
2. Recepción de formulario	Asistente de Dirección de Comunicación Interna	<p>Recibe el documento DCOI-FOR-01 Solicitud de Servicios de Comunicación Interna por correo electrónico, registra en el Control de Solicitudes de Comunicación Interna, verifica que la información y documentos adjuntos se encuentren correctos y hace de conocimiento al Director de Comunicación Interna.</p> <p>Nota 2: De estar incorrectos los documentos adjuntos, el Asistente de Dirección de Comunicación Interna informa por correo electrónico al Solicitante, para realizar las correcciones correspondientes, regresa a la actividad 1.</p>
D.2 Gestión de la solicitud		
3. Revisión de solicitud	Director de Comunicación Interna / Asistente de Dirección de Comunicación Interna	<p>Director de Comunicación Interna conoce la solicitud e instruye al Asistente de Dirección de Comunicación Interna, realizar la publicación de la información solicitada a los diferentes grupos de interés, por los medios de comunicación interna que apliquen para su socialización.</p>
4. Envío de confirmación y socialización	Director de Comunicación Interna / Asistente de Dirección de Comunicación Interna	<p>Asistente de Dirección de Comunicación Interna, informa por correo electrónico al Solicitante que su solicitud ha sido atendida.</p> <p>Nota 3: Para los casos de excepción, la información de comunicación interna generada por la Subgerencia de Desarrollo Humano, se exceptúa el envío de correo electrónico, siendo la socialización del mensaje la respuesta a la evidencia a la solicitud.</p>
D.3 Informe de atenciones y Archivo		
5. Entrega de Informe	Director de Comunicación Interna	<p>El Director de Comunicación Interna realiza un informe de forma semestral, el cual remite por correo electrónico al Subgerente de Desarrollo Humano de las solicitudes recibidas con base al Control de Solicitudes de Comunicación Interna, detallando el estado de cada solicitud que ingresa a la Dirección de Comunicación Interna.</p>
6. Archivo	Asistente de Dirección de Comunicación Interna	<p>Archiva los documentos relacionados a las solicitudes de Comunicación Interna.</p>

E. Seguimiento y Medición

Actividad	Responsable	Descripción de las Actividades
E.1 Seguimiento y Verificación de cumplimiento	Responsable de la Unidad Administrativa / Equipo Evaluador del CDAG	<p>El Responsable de la Unidad Administrativa, realiza seguimiento al cumplimiento del procedimiento, así como los métodos de seguimiento y medición y controles internos seleccionados por la Unidad Administrativa.</p> <p>El Equipo Evaluador de CDAG 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</p>

Actividad	Responsable	Descripción de las Actividades
		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	<p>Definen la trazabilidad del procedimiento de la siguiente manera:</p> <ul style="list-style-type: none"> Para las actividades por medio de formulario 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 evidencie 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 por libro de conocimiento, para evidenciar la trazabilidad.

F. Prácticas éticas y valores

Actividad	Responsable	Descripción de las Actividades
F.1 Aplicación de prácticas Éticas y Valores	Todos los participantes del procedimiento	Todos los funcionarios y servidores públicos deben contribuir para que dentro de las diferentes actividades descritas y que ejecutan en el presente procedimiento se aplique la ética, respetando los valores, integridad, transparencia y el respeto mutuo, conforme al Código de Ética vigente.

G. Documentos Relacionados

G.1 Formularios, guías, instructivos, manuales o políticas

- DCOI-FOR-01 Solicitud de Servicios de Comunicación Interna.
- CE-POL-01 Política de Control Interno Institucional.
- SDH-POL-01 Política de Comunicación Interna.
- SC-MAN-01 Manual de Marca de la Confederación Deportiva Autónoma de Guatemala.
- Código de Ética vigente.

G.2 Otros procedimientos aplicables

- GCA-PRO-03 Evaluaciones Internas.

G.3 Documentos externos

- Acuerdo Número A-039-2023 Normas Generales y Técnicas de Control Interno Gubernamental del Contralor General de Cuentas.