

CONFEDERACIÓN DEPORTIVA AUTÓNOMA DE GUATEMALA



PROCEDIMIENTO

ATENCIÓN A LAS EXPRESIONES DEL CLIENTE
AFA-PRO-02

VERSIÓN 8

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	
Verónica Azucena Barrera Gómez / Recepcionista	23/02/2026		
REVISADO POR:			
Nombre/Puesto	Fecha	Firma	
Lic. Rodrigo Javier Rivera Corzo / Director de Atención a Federaciones y Asociaciones Deportivas Nacionales	25/02/2026		
Cristian Ariel Natareno Yanes / Analista de Administración de Procedimientos	27/02/2026		
Fernando Angel Contreras Santos / Coordinador de Administración de Procedimientos	2/03/2026		
Licda. Manuela Villagrán Juárez / Director de Gestión de la Calidad	5/03/2026		
APROBADO POR:			
Nombre/Puesto	Fecha	Firma	
Lic. Luis Nestor Madrid González / Gerente	11/03/2026		

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
4	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
6	D.4. Atención, seguimiento y comunicación con el Cliente en Quejas y Reclamos
6	D.5. Respuesta final al Cliente y satisfacción de la atención de la expresión del Cliente en Quejas y Reclamos
7	D.6. Informe
7	E. Seguimiento y Medición
7	F. Prácticas éticas y valores
8	G. 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 en Quejas y Reclamos; Respuesta final al Cliente y satisfacción de la atención de la expresión del Cliente en Quejas y Reclamos 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 Técnico y Personal Administrativo de las FADN y usuarios de los servicios que brinda la CDAG.
3.- CDAG	Confederación Deportiva Autónoma de Guatemala
4.- Documento Oficial	Se entenderá como Oficio, Memorándum, Circular, Hoja de Trámite, otro documento relacionado u otras vías de comunicación que se utiliza para solicitar información
5.- Enlace de la Unidad Administrativa	Es el personal designado por El Responsable de la Unidad Administrativa para dar seguimiento y atención a las expresiones del Cliente.

6.-	Expresión del Cliente	Es la manifestación del Cliente presentada ante CDAG, clasificada como queja, reclamo, sugerencia y observación.
7.-	FADN	Federaciones y Asociaciones Deportivas Nacionales.
8.-	Observación	Es una opinión o comentario que realiza el Cliente, sobre los servicios que presta la CDAG.
9.-	Primer acercamiento con el Cliente	Es la primera comunicación con el Cliente, en la cual se le informa la Unidad Administrativa que atenderá su gestión y con quien puede comunicarse.
10.-	Queja	Expresión de insatisfacción presentada por el Cliente, sobre un servicio que proporciona la CDAG.
11.-	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.
12.-	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 Encargados de Gerencia; Subgerente General Técnico, Subgerentes, Directores, y Jefe; de la Subgerencia General Técnica, Subgerencia General Administrativa, Subgerentes, Directores de la Subgerencia General Administrativa, Subgerencia General de Infraestructura, Subgerentes, Directores de la Subgerencia General de Infraestructura, conforme a la estructura Orgánica Interna vigente.
13.-	SGC	Sistema de Gestión de la Calidad
14.-	Sugerencia	Es la manifestación de recomendaciones realizadas por el Cliente con el propósito de mejorar los servicios que brinda la CDAG.
15.	Unidad Administrativa	Se refiere a todas las Unidades 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	La Secretaria de la Dirección de Atención a Federaciones y Asociaciones Deportivas Nacionales recibe la expresión del Cliente por los siguientes medios: <ol style="list-style-type: none"> 1. Llamada telefónica 2. Correo electrónico 3. Oficio 4. Personalmente 5. Encuestas de satisfacción 6. Formulario electrónico AFA-FOR-07 Opiniones de los Usuarios sobre los servicios que brinda CDAG. 7. Página web y redes Sociales de CDAG

Actividad	Responsable	Descripción de las Actividades
D.2 Análisis, clasificación y asignación de la expresión del Cliente		
<p>2. Análisis y Clasificación de la expresión del Cliente</p>	<p>Director de Atención a Federaciones y Asociaciones Deportivas Nacionales / Secretaria</p>	<p>El Director de Atención a Federaciones y Asociaciones Deportivas Nacionales analiza y clasifica la expresión del Cliente y de conformidad con el tema o servicio asigna la Unidad Administrativa de acuerdo con 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 Dirección de Atención a Federaciones y Asociaciones Deportivas Nacionales, para que llene el formulario AFA-FOR-02 Expresiones del Cliente.</p> <p>Si no corresponde atender la expresión del Cliente, la Secretaria de la Dirección de Atención a Federaciones y Asociaciones Deportivas Nacionales informa al Cliente por medio de correo electrónico, el cual imprime y archiva.</p> <p>Nota 1: El Director de Atención a Federaciones y Asociaciones Deportivas Nacionales 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 seguimiento y la atención correspondiente.</p>
<p>3. Asignación de código y registro de la expresión del Cliente</p>	<p>Secretaria / Director de Atención a Federaciones y Asociaciones Deportivas Nacionales / Enlace de la Unidad Administrativa</p>	<p>La Secretaria de la Dirección de Atención a Federaciones y Asociaciones Deportivas Nacionales, llena el formulario AFA-FOR-02 Expresiones del Cliente, de acuerdo con la AFA-GUI-02 Guía para la atención de expresiones del Cliente, asigna el código de control de expresiones del Cliente, según la clasificación que corresponda, imprime y requiere al Director de Atención a Federaciones y Asociaciones Deportivas Nacionales su Visto Bueno. Traslada por medio de 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 Dirección de Atención a Federaciones y Asociaciones Deportivas Nacionales registra en el control de expresiones del Cliente y archiva el expediente de acuerdo con la clasificación de la expresión: queja, reclamo, sugerencia y observación.</p>
D.3 Seguimiento en la Unidad Administrativa y primer acercamiento con el Cliente		
<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 Atención a Federaciones y</p>	<p>El Responsable de la Unidad Administrativa analiza la expresión del Cliente.</p> <p>Si es una Sugerencia u Observaciones:</p> <p>El Enlace de la Unidad Administrativa debe de comunicarse directamente con el Cliente para ampliar la información si es necesario, informa por medio de correo electrónico a la Secretaria de la Dirección de Atención a Federaciones y Asociaciones Deportivas Nacionales y al Responsable de la Unidad Administrativa, si es procedente o improcedente indicando el criterio de la AFA-GUI-02 Guía para la atención de expresiones del Cliente.</p> <p>Si es procedente da respuesta por medio de correo electrónico al Cliente, con copia al Responsable de la Unidad Administrativa y a la Secretaria de la Dirección de Atención a Federaciones y Asociaciones Deportivas Nacionales. Continúa en actividad 11</p>

Actividad	Responsable	Descripción de las Actividades
	Asociaciones Deportivas Nacionales	<p>El Enlace de la Unidad Administrativa registra la gestión en el control de las expresiones del Cliente de su Unidad y continúa en actividad 11.</p> <p>Si es una Queja o Reclamo:</p> <p>El Enlace de la Unidad Administrativa debe de comunicarse directamente con el Cliente para ampliar la información si es necesario.</p> <p>Informa por medio de correo electrónico a la Secretaria de la Dirección de Atención a Federaciones y Asociaciones Deportivas Nacionales con copia al Responsable de la Unidad Administrativa, si es procedente o improcedente según los criterios de la AFA-GUI-02 Guía para la atención de expresiones del Cliente; si es procedente atender la expresión, informa que se realizará la gestión correspondiente para atender el caso.</p>
<p>5. Análisis de respuesta para primer acercamiento en quejas y reclamos</p>	<p>Director de Atención a Federaciones y Asociaciones Deportivas Nacionales / Secretaria / Enlace de la Unidad Administrativa</p>	<p>La Secretaria de la Dirección de Atención a Federaciones y Asociaciones Deportivas Nacionales recibe la respuesta de la Queja o Reclamo del Enlace de la Unidad Administrativa y traslada al Director de Atención a Federaciones y Asociaciones Deportivas Nacionales quien analiza para brindar el primer acercamiento con el Cliente. La Secretaria de la Dirección de Atención a Federaciones y Asociaciones Deportivas Nacionales elabora correo electrónico de respuesta del primer acercamiento con el Cliente e informa la Unidad Administrativa que dará la atención a su expresión, según el tiempo establecido en la AFA-GUI-02 Guía para la atención de expresiones del Cliente.</p> <p>Cuando la expresión pueda ser atendida sin necesidad de dar primer acercamiento, el Enlace de la Unidad Administrativa da respuesta al Cliente directamente por medio de correo electrónico con copia a la Secretaria de la Dirección de Atención a Federaciones y Asociaciones Deportivas Nacionales. Continúa en la actividad 10.</p> <p>Nota 2: Cuando la Unidad Administrativa atiende la expresión directamente (Queja o Reclamo), la Dirección de Atención a Federaciones y Asociaciones Deportivas Nacionales no realiza respuesta adicional al Cliente. El Enlace de la Unidad Administrativa registra la gestión en el control de las expresiones del Cliente de su Unidad y continúa en actividad 10.</p> <p>Nota 3: En los casos que la expresión del cliente sea realizada por Dirigentes, Gerentes y Directores Técnicos de las FADN, el Enlace de la Unidad Administrativa debe enviar la respuesta a la Dirección de Atención a Federaciones y Asociaciones Deportivas Nacionales, para primer acercamiento y atención final.</p> <p>La Secretaria de la Dirección de Atención a Federaciones y Asociaciones Deportivas Nacionales registra en el control de expresiones del Cliente, el cual mantiene actualizado.</p>

Actividad	Responsable	Descripción de las Actividades
D.4 Atención, seguimiento y comunicación con el Cliente en Quejas y Reclamos		
6. Atención a la expresión del Cliente	Responsable de la Unidad Administrativa / Enlace de la Unidad Administrativa	El Enlace de la Unidad Administrativa atiende la expresión del Cliente la traslada al Responsable de la Unidad Administrativa quien toma acciones para resolverla, e informa por medio de correo electrónico a la Dirección de Atención a Federaciones y Asociaciones Deportivas Nacionales, 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.
7. Comunicación y Seguimiento a la expresión del Cliente	Secretaria	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.
8. Atención Final a la expresión del Cliente	Responsable de la Unidad Administrativa / Enlace de la Unidad Administrativa / Secretaria	<p>El Enlace de la Unidad Administrativa informa a la Secretaria de la Dirección de Atención a Federaciones y Asociaciones Deportivas Nacionales 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 Dirección de Atención a Federaciones y Asociaciones Deportivas Nacionales recibe la información, imprime y guarda los documentos en el archivo de expresiones del Cliente y registra en el control interno de las expresiones del Cliente.</p>
D.5 Respuesta final al Cliente y satisfacción de la atención de la expresión del Cliente en Quejas y Reclamos		
9. Respuesta al Cliente	Director de Atención a Federaciones y Asociaciones Deportivas Nacionales / Secretaria / Gerente	<p>La Secretaria de la Dirección de Atención a Federaciones y Asociaciones Deportivas Nacionales 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 Atención a Federaciones y Asociaciones Deportivas Nacionales, quien lo envía al Gerente para su Visto Bueno y lo traslada por medio de correo electrónico al Cliente y registra en el control de expresiones.</p> <p>Si la respuesta es por medio de correo electrónico, consigna el nombre del Director de Atención a Federaciones y Asociaciones Deportivas Nacionales.</p>
10. Satisfacción de la atención de la expresión del Cliente	Secretaria	<p>Verifica la satisfacción del Cliente por medio de formulario AFA-FOR-04 Encuesta de satisfacción a la atención de expresiones del Cliente (quejas y reclamos) vía telefónica o por medio de correo electrónico, en los tiempos establecidos en el AFA-GUI-02 Guía para la Atención de Expresiones del Cliente</p> <p>Registra en el control interno de las expresiones del Cliente el resultado de la encuesta de satisfacción.</p> <p>Nota 4: 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 5: Si no se obtiene respuesta del Cliente, se registra en el control interno de las expresiones del Cliente las acciones de seguimiento.</p>

Actividad	Responsable	Descripción de las Actividades
11. Registro y archivo	Secretaria	Registra en el control interno de las expresiones del Cliente toda la información relacionada. Guarda todos los documentos relacionados en el archivo de expresiones del Cliente.
D.6 Informe		
12. Elaboración y entrega de informes	Director de Atención a Federaciones y Asociaciones Deportivas Nacionales / Gerente	El Director de Atención a Federaciones y Asociaciones Deportivas Nacionales analiza las expresiones del Cliente y elabora un informe mensual, el cual traslada a las Unidades Administrativas para su control y a Gerencia para su conocimiento. Asimismo, elabora un informe cuatrimestral de las expresiones del Cliente, el cual se integra al informe grafico de satisfacción y calidad de los servicios brindados por la CDAG. Dicho informe se remite mediante Documento Oficial al Gerente para su conocimiento. El informe se traslada por medio de Documento Oficial con visto bueno del Gerente por medio de correo electrónico al Responsable de la Unidad Administrativa y a la FADN.

E. Seguimiento y Medición

Actividad	Responsable	Descripción de las Actividades
E1. Seguimiento y Verificación de cumplimiento	Responsable de la Unidad Administrativa / Equipo Evaluador del CDAG	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. 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 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: <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

- AFA-GUI-02 Guía para la atención de expresiones del Cliente.
- AFA-FOR-02 Expresiones del Cliente.
- AFA-FOR-04 Encuesta de satisfacción a la atención de expresiones del Cliente (quejas y reclamos).
- AFA-FOR-05 Registro de acciones de seguimiento para la atención de expresiones del Cliente.
- AFA-FOR-07 Opiniones de los Usuarios sobre los servicios que brinda CDAG.
- CE-POL-01 Política de Control Interno Institucional vigente.

G.2 Otros procedimientos, normativas, acuerdos de aprobación y códigos aplicables

- GCA-PRO-02 Mejora Continua.
- GCA-PRO-03 Evaluaciones Internas.
- Código de Ética vigente.

G.3 Documentos externos

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