

CONFEDERACIÓN DEPORTIVA AUTÓNOMA DE GUATEMALA



**SOLICITUD DE SERVICIOS A
LA SUBGERENCIA DE COMUNICACIÓN**

SC-PRO-01

VERSIÓN: 5

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
Sra. Blanca Eugenia Rivera Jacobo / Asistente de Subgerencia	23/02/2026	

REVISADO POR:

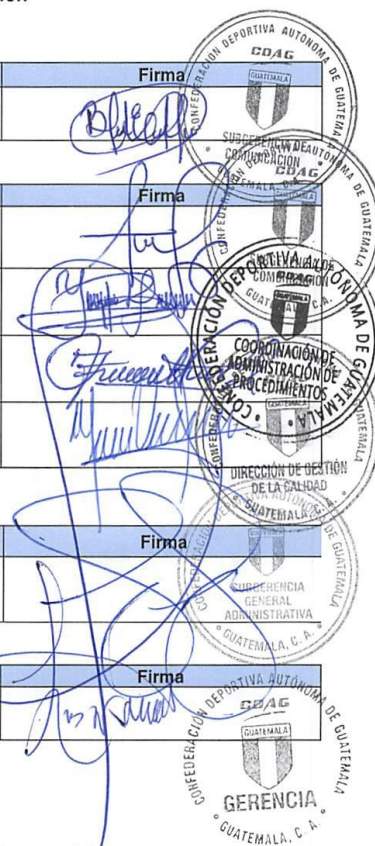
Nombre / Puesto	Fecha	Firma
Licda. Andrea María González Perusina / Subgerente de Comunicación	24/02/2026	
Srta. Yurlin Dareili Barreira Hernández / Analista de Administración de Procedimientos	04/03/2026	
Sr. Fernando Angel Contreras Santos / Coordinador de Administración de Procedimientos	09/03/2026	
Licda. Manuela Villagrán Juárez / Director de Gestión de la Calidad	09/03/2026	

VISTO BUENO POR:

Nombre / Puesto	Fecha	Firma
Dra. Julika Quan Haase / Subgerente General Administrativo	10/03/2026	

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, Visto Bueno y Aprobación)
2	A. Índice de Contenido
2	B. Propósito y Alcance del Procedimiento
2	C. Glosario
4	D. Descripción de Actividades y Responsables
4	D.1. Solicitud de Servicio.
5	D.2. Atención a Solicitud, Aprobación, Entrega del material y Seguimiento a Estatus.
5	D.3. Medición de Satisfacción, Archivo y Rendición de Cuentas.
6	E. Seguimiento y Medición
6	F. Prácticas Éticas y Valores
6	G. Documentos Relacionados

B. Propósito y Alcance del Procedimiento

Definir las actividades a realizar para brindar los servicios de Comunicación: prensa, audiovisuales, diseño, mercadeo y protocolo a las Federaciones y Asociaciones Deportivas Nacionales, entidades del Sistema del Deporte Federado y Unidades Administrativas de la Confederación Deportiva Autónoma de Guatemala.

El alcance del procedimiento comprende desde: Solicitud de Servicio; Atención a Solicitud, Aprobación, Entrega del material y Seguimiento a Estatus, hasta la Medición de Satisfacción, Archivo y Rendición de Cuentas.

C. Glosario

1.- Audiovisual	Concepto que une lo auditivo con lo visual, relativo a los equipos de grabación y reproducción de imagen y sonido.
2.- CDAG	Confederación Deportiva Autónoma de Guatemala.
3.- Cobertura de medios	Seguimiento periodístico al desarrollo de un acontecimiento.
4.- Diseño	Es la forma de arte funcional que combina creatividad, técnicas y estrategia de comunicación, para transmitir mensajes de manera efectiva.
5.- Director	Se denomina al: Director de Diseño Creativo, Director de Comunicación Externa, Director de Producción Audiovisual y Director de Mercadeo, Relaciones Públicas y Protocolo, quienes son los responsables de ejecutar las acciones para atender la solicitud recibida en la Subgerencia de Comunicación, de acuerdo al requerimiento del Solicitante.



6.- 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.
7.- FADN	Federaciones y Asociaciones Deportivas Nacionales.
8.- Mercadeo	Proceso de análisis de las necesidades de la persona o de un grupo característico, respecto a un tema y a las estrategias a seguir para satisfacerlas.
9.- Producto final	Material audiovisual, prensa, diseño, mercadeo, protocolo, montaje y/o artículos promocionales entregados a los solicitantes después de aplicar los 3 cambios por el solicitante.
10.- Protocolo	Conjunto de reglas sociales que fijan la conducta de un público y como guía de cómo debe realizarse una actividad.
11.- Relaciones Públicas	Son las estrategias diseñadas para gestionar la información y comunicación de la Institución haciendo uso de relaciones personales y cualquier medio de comunicación, con el fin de consolidar la imagen de la Institución.
12.- SC	Subgerencia de Comunicación.
13.- SGC	Sistema de Gestión de la Calidad.
14.- Sistema de Solicitudes de FADN	Es una herramienta de apoyo que tiene como objetivo centralizar en un solo medio electrónico las solicitudes ingresadas en las Unidades Administrativas de la CDAG, para asegurar su registro, control, seguimiento y atención.
15.- Solicitante	Responsable de la Unidad Administrativa de la CDAG y de las Federaciones y Asociaciones Deportiva Nacionales.
16.- Personal Administrativo	Se denomina como Personal Administrativo a la secretaria, asistente administrativo, técnico de protocolo, técnico de medios y auxiliar administrativo, quienes son los responsables del seguimiento para atender la solicitud recibida de acuerdo al requerimiento del Solicitante.

D. Descripción de Actividades y Responsables

Actividad	Responsable	Descripción de las Actividades
D.1 Solicitud de Servicio		
1. Solicitud de Servicios	Solicitante / FADN	<p>Unidades Administrativas de CDAG:</p> <p>El Solicitante descarga de la Intranet y llena el Formulario SC-FOR-01 Solicitud de Servicios de Comunicación y selecciona la pestaña que corresponda, de acuerdo con el tipo de solicitud y se envía al correo solicitudesdecomunicacion@cdag.com.gt.</p> <p>FADN:</p> <p>El Solicitante debe ingresar al Sistema de Solicitudes de FADN, según el procedimiento AFA-PRO-01 Atención a Solicitudes de FADN.</p> <p>Las acciones son:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Ingresar correo electrónico y contraseña. ▪ Ingresar la Solicitud del servicio. ▪ Seleccionar la gestión a realizar. ▪ Llenar la información requerida en el formulario respectivo. ▪ Enviar solicitud (recibe constancia electrónica de recepción de la solicitud).
2. Registro de la solicitud	Recepcionista / Personal Administrativo/ Director / Subgerente de Comunicación	<p>Unidades Administrativas de CDAG</p> <p>La Recepcionista de la Subgerencia de Comunicación revisa que el SC-FOR-01 Solicitud de Servicios de Comunicación, de las Unidades Administrativas de CDAG, recibido por correo electrónico esté completo y correcto, lo registra en el control de Ingreso de Solicitudes de la Subgerencia de Comunicación, asigna número correlativo y confirma por el mismo medio. Continúa en actividad 3.</p> <p>En caso el SC-FOR-01 Solicitud de Servicios de Comunicación, este incompleto o incorrecto, la Recepcionista de la Subgerencia de Comunicación se comunica con la Unidad Administrativa vía correo electrónico, para solicitar los cambios o la información complementaria.</p> <p>FADN</p> <p>El Personal Administrativo de cada dirección, revisa diariamente la base de datos que genera el Sistema de Solicitudes de FADN, si ingresa una solicitud de su dirección, la traslada por correo electrónico al Director correspondiente de la Subgerencia de Comunicación para su atención. El Subgerente de Comunicación verifica y da seguimiento a los avances de las solicitudes recibidas por cada Unidad Administrativa.</p>
3. Asignación de solicitud	Recepcionista / Personal Administrativo / Director / Solicitante	<p>La Recepcionista revisa diariamente las solicitudes ingresadas de las Unidades Administrativas de la CDAG por correo electrónico, posteriormente la envía al Personal Administrativo de cada dirección, según corresponda para la atención de la solicitud.</p> <p>Si se requiere información adicional, el Personal Administrativo se comunica por vía telefónica o correo electrónico con el Solicitante, para coordinar reunión o solicitar información complementaria.</p> <p>El Director que corresponda, a cargo de la atención de la solicitud coordina con el Personal Administrativo para la atención de la solicitud, realiza el seguimiento y supervisión.</p> <p>Nota 1: Si se requiera socializar con el personal de la CDAG, los materiales elaborados y aprobados por la Subgerencia de Comunicación, se deberá aplicar lo establecido en el</p>



Actividad	Responsable	Descripción de las Actividades
		DCOI-PRO-01 Comunicación Interna.
D.2 Atención a Solicitud, Aprobación, Entrega del material y Seguimiento a Estatus.		
4. Atención a la solicitud	Personal Administrativo/ Director	<p>El Personal Administrativo coordina con el Director que corresponda la atención a la solicitud, quien designa al personal administrativo, correspondiente para la atención de la misma, al Director que corresponda quien supervisa el cumplimiento de la designación, por medio del control interno respectivo.</p> <p>Nota 2: En el caso de cobertura de medios a nivel departamental, el Personal Administrativo gestiona viáticos y/o combustible, debe dar cumplimiento al FIN-PRO-09 Solicitud, Pago y liquidación de Viáticos y al ADM-PRO-01 Administración de Cupones Canjeables por Combustibles, si aplica.</p>
5. Aprobación y entrega del material	Director / Personal Administrativo/ Recepcionista / Solicitante/ Subgerente de Comunicación	<p>El Director que corresponda realiza la producción del material solicitado, conforme al SC-MAN-01 Manual de Marca, para el visto bueno del Subgerente de Comunicación. Posteriormente el Personal Administrativo, envía el material vía correo electrónico al Solicitante para su aprobación, quien tendrá 3 días hábiles para informar cualquier cambio sobre los materiales entregados.</p> <p>El Personal Administrativo da seguimiento a la solicitud con cambios hasta obtener la aprobación del Solicitante. Al culminar el proceso de aprobación del material entregado, el Personal Administrativo informa a la Recepcionista que se atendió satisfactoriamente la solicitud, entregando el producto final.</p> <p>Nota 3: En relación a las solicitudes de protocolo y prensa, se confirma y se lleva a cabo la actividad solicitada.</p> <p>Nota 4: El Solicitante tendrá un máximo de 3 solicitudes de cambios sobre los materiales entregados por el Personal Administrativo. De agotarse los 3 cambios se regresa a la actividad 1.</p>
6. Seguimiento a estatus de solicitudes	Director / Subgerente de Comunicación / Asistente de Subgerencia	<p>El Director que corresponda, consolida la información semanal del estado de las solicitudes recibidas y presenta el informe semanal al Subgerente de Comunicación vía correo electrónico para su conocimiento, quien convoca a reunión semanal por medio de correo electrónico o documento oficial, para el análisis y toma de decisiones.</p> <p>La Asistente de Subgerencia, elabora la minuta de los seguimientos correspondientes quién envía por correo electrónico a los Directores.</p>
D.3 Medición de Satisfacción, Archivo y Rendición de Cuentas		
7. Medición y Análisis de la Satisfacción de Servicios Prestados	Recepcionista / Subgerente de Comunicación	<p>La Recepcionista al finalizar el servicio solicitado de parte las Unidades Administrativas de CDAG, envía por correo electrónico el SC-FOR-03 Encuesta de Satisfacción de los Servicios de la Subgerencia de Comunicación. Presenta al Subgerente de Comunicación los resultados obtenidos de la Encuesta de Satisfacción recibido de las Unidades Administrativas de la CDAG, quien verifica los resultados, de haber resultados no satisfactorios, se comunica con el Solicitante para identificar oportunidades de mejora.</p> <p>Nota 5: La Encuesta de Satisfacción de solicitudes de FADN se realiza de conformidad con el procedimiento AFA-PRO-01 Atención a Solicitudes de Federaciones y Asociaciones Deportivas Nacionales.</p>
8. Control y Archivo	Recepcionista	Archiva los documentos relacionados al procedimiento en forma digital y registra en el control de Ingresos de Solicitudes de la Subgerencia de Comunicación.

Actividad	Responsable	Descripción de las Actividades
9. Rendición de Cuentas	Subgerente de Comunicación	<p>El Subgerente de Comunicación convoca una reunión mensual, con los Directores de la Subgerencia de Comunicación en donde se evalúa:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Resultados obtenidos de las solicitudes atendidas durante el mes. ▪ Resultados de la Encuesta de Satisfacción <p>Se genera un cuadro de Control de Servicios prestados por la Subgerencia de Comunicación, cuyo resultado el Subgerente de Comunicación lo presenta a las Autoridades de la Institución, en Reunión Estratégica.</p> <p>Nota 6: La Dirección de Atención a FADN traslada cuatrimestralmente los resultados de la Encuesta de Satisfacción de los servicios brindados por la CDAG a FADN, la Subgerencia de Comunicación analiza los que le corresponde con los Directores, según AFA-INS-01 Instructivo Medición y Análisis de Satisfacción del Cliente y Calidad de los servicios que brinda la Confederación Deportiva Autónoma de Guatemala, implementa acciones (si aplica) conforme a la GCA-GUI-01 Métodos de Seguimiento y Medición.</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 de 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 documentos de la Dirección de Gestión de la Calidad, según lo establece el procedimiento de GCA-PRO-03 Evaluaciones Internas.</p>
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, instructivos, guías, manuales o políticas

- SC-FOR-01 Solicitud de Servicios de Comunicación
- SC-FOR-03 Encuesta de Satisfacción de Servicios de la Subgerencia de Comunicación

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



PROCEDIMIENTO
SOLICITUD DE SERVICIOS DE LA SUBGERENCIA DE COMUNICACIÓN

Del proceso: Comunicación del Sistema de Gestión de la Calidad

Código: **SC-PRO-01**

Versión:5

Página 7 de 7

- AFA-INS-01 Instructivo Medición y Análisis de Satisfacción del Cliente y Calidad de los servicios que brinda la Confederación Deportiva Autónoma de Guatemala
- GCA-GUI-01 Métodos de Seguimiento y Medición
- SC-MAN-01 Manual de Marca
- SC-POL-01 Política de Comunicación Institucional Externa

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

- DCOI-PRO-01 Comunicación Interna
- GCA-PRO-03 Evaluaciones Internas
- ADM-PRO-01 Administración de Cupones Canjeables por Combustibles
- FIN-PRO-09 Solicitud, Pago y Liquidación de Viáticos
- AFA-PRO-01 Atención a Solicitudes de Federaciones y Asociaciones Deportivas Nacionales
- Código de Ética vigente
- CE-POL-01 Control Interno Institucional vigente

G.3 Documentos externos

- Acuerdo Número A-039-2023 Normas Generales y Técnicas de Control Interno Gubernamental del Contralor General de Cuentas.
- Ley Nacional para el Desarrollo de la Cultura Física y del Deporte (Decreto 76-97) del Congreso de la República de Guatemala.
- Decreto número 9 de la Asamblea Nacional Constituyente de la República de Guatemala
- Ley de Emisión del Pensamiento