

CONFEDERACIÓN DEPORTIVA AUTÓNOMA DE GUATEMALA



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

PROCEDIMIENTO

ATENCIÓN MULTIDISCIPLINARIA EN CLINICAS DE CENAD Y CADD A DEPORTISTAS FEDERADOS PRIORIZADO

DEM-PRO-02

VERSIÓN: 2

Registro de Elaboración, Revisión, Visto Bueno y Aprobación

ELABORADO POR:

Nombre / Puesto	Fecha	Firma
Dr. Wagner Gabriel Morales Fajardo / Director de Equipos Multidisciplinarios	15/07/2026	

REVISADO POR:

Nombre / Puesto	Fecha	Firma
Lic. Luis Antonio De León Bran / Subgerente de Optimización para el Rendimiento Deportivo	22/07/2026	
Licda. Sandra Emilia Monzón Díaz / Analista de Administración de procedimientos	27/07/2026	
Sr. Fernando Angel Contreras Santos / Coordinador de Administración de Procedimientos	27/07/2026	
Licda. Manuela Villagrán Juárez / Director de Gestión de la Calidad	27/07/2026	

VISTO BUENO POR:

Nombre / Puesto	Fecha	Firma
Sr. Byron Leonardo Solórzano Gramajo / Subgerente General Técnico	30/07/2026	

APROBADO POR:

Nombre / Puesto	Fecha	Firma
Lic. Luis Nestor Madrid González / Gerente	31/07/2026	

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
3	D. Descripción de actividades y responsables
3	D.1. Acreditación al derecho de atención al deportista
4	D.2. Evaluación y diagnóstico multidisciplinario
4	D.3. Evaluación y diagnóstico por medio de atención virtual
4	D.4. Encuesta de satisfacción
5	D.5. Supervisión de los servicios
5	E. Salidas no Conformes
5	F. Propiedad del Cliente
5	G. Seguimiento y Medición
6	H. Prácticas éticas y valores
6	I. Documentos Relacionados

B. Propósito y alcance del procedimiento

Definir las actividades a realizar para brindar atención multidisciplinaria en las clínicas ubicadas en los CENAD y CADD de la Confederación Deportiva Autónoma de Guatemala, a deportistas federados priorizados.

El alcance del procedimiento comprende desde: la Acreditación al derecho de atención al deportista; Evaluación y diagnóstico multidisciplinario; Evaluación y diagnóstico por medio de atención virtual; Encuesta de satisfacción; hasta la Supervisión de los servicios.

C. Glosario

1.-	CADD	Centro de Acondicionamiento Deportivo Departamental, conformado por las áreas de preparación física y las clínicas de medicina, nutrición, fisioterapia, fisiología, neurociencias y psicología del deporte.
2.-	CENAD	Centro Nacional de Acondicionamiento Deportivo, conformado por las áreas de preparación física y las clínicas de medicina, nutrición, fisioterapia y psicología.
3.-	DAFA	Dirección de Atención a Federaciones y Asociaciones Deportivas Nacionales.
4.-	Deportista	Deportista Federado Priorizado, registrado en la base de datos de la Subgerencia Técnica.

	PROCEDIMIENTO			
	ATENCIÓN MULTIDISCIPLINARIA EN CLINICAS DE CENAD Y CADD A DEPORTISTAS FEDERADOS PRIORIZADO			
	Del proceso: Atención integral al deportista federado priorizado	Código: DEM-PRO-02	Versión: 2	Página 3 de 6

5.-	EM	Equipos Multidisciplinarios.
6.-	FADN	Federaciones o Asociaciones Deportivas Nacionales.
7.-	Jefe de EM	Lo conforman: Jefe de Fisiología del Deporte, Jefe de Nutrición del Deporte, Jefe de Neurociencia y Psicología del Deporte, Jefe de Fisioterapia del Deporte.
8.-	Personal de EM	Lo conforman: Fisioterapista, Nutricionista, Psicólogo, Médico, Enfermera, Biomecánicos de la Subgerencia de Optimización para el Rendimiento Deportivo.
9.-	SID	Sistema Integrado del Deportista.
10.-	Urgencia médica o psicológica	Condición aguda que compromete la salud del deportista y requiere asistencia rápida y no implica un riesgo de muerte inmediato.
		Evento traumático sucedido en el periodo de 12 horas (esguince, contusión, fractura, luxación). Condición psicológica aguda que representa un riesgo eminente para la salud, la vida del Deportista y las personas con las que interactúa.

D. Descripción de actividades y responsables

Actividad	Responsable	Descripción de las Actividades
D.1 Acreditación al derecho de atención al deportista		
1. Acreditación de atención	Deportista / Personal de EM	El Deportista se presenta con la Recepcionista en el CENAD o con el Auxiliar Administrativo para los CADD, en coordinación con el Personal de EM verifica que se encuentra en la base de datos del SID o en la matrícula del CADD. Si acredita el derecho de atención, continua en la actividad 2. Si no acredita el derecho de atención, finaliza el procedimiento. Si la atención es por medio virtual, continúa en la actividad 4. Nota 1: Si se trata de una Urgencia médica o psicológica, el Personal de EM procede a atender al Deportista, indicando en el apartado de observaciones del SID el motivo de la Urgencia médica o psicológica, si el Deportista no estuviera registrado en el SID, se registra en el Control Interno de la especialidad correspondiente.
2. Asignación de Profesional	Recepcionista / Técnico o Profesional de	La Recepcionista para el CENAD asigna al Deportista en la clínica según el área con el Profesional de EM requerido.

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

	PROCEDIMIENTO ATENCIÓN MULTIDISCIPLINARIA EN CLINICAS DE CENAD Y CADD A DEPORTISTAS FEDERADOS PRIORIZADO			
	Del proceso: Atención integral al deportista federado priorizado	Código: DEM-PRO-02	Versión: 2	Página 4 de 6

Actividad	Responsable	Descripción de las Actividades
	EM	Nota 2: En el caso que aplique en las Clínicas Departamentales, el Técnico o Profesional de EM, debe conformar y administrar los expedientes de su área y llevar los controles respectivos.
D.2 Evaluación y diagnostico multidisciplinario		
3. Evaluación, Diagnóstico, Tratamiento y seguimiento	Profesional de EM / Deportista	Profesional de EM realiza evaluación y diagnóstico, indica tratamiento, seguimiento y registra los datos de la consulta en el apartado del informe de evaluación personal generado en el SID. De ser necesario el seguimiento, el Deportista gestiona cita con el Profesional de EM, quien da el seguimiento correspondiente y regresa a la actividad 2. Nota 3: En los casos que apliquen en los CADD el Profesional de EM registra los datos de la atención en el expediente y consigna en el cuadro de control interno digital. Nota 4: Si el Deportista no asiste a una cita programada, el Personal de EM deja constancia a través del SID indicando que el Deportista no se presentó y finaliza procedimiento. Nota 5: Si el Deportista amerita una suspensión por lesión o enfermedad se actúa de conformidad con el procedimiento DEM-PRO-04 Atención al Deportista Federado Priorizado Lesionado.
D.3 Evaluación y diagnóstico por medio de atención virtual		
4. Evaluación, Diagnóstico, tratamiento y seguimiento	Personal de EM / Deportista	El Personal de EM realiza al Deportista evaluación, diagnóstico y tratamiento de manera virtual, registrando la información en el SID, al finalizar el Profesional de EM comparte enlace del formulario SCD-FOR-05 Encuesta de satisfacción (presencial o virtual), en la reunión para que el Deportista complete la misma. Si el Profesional de EM determina que el Deportista requiere una atención más profunda y amerita ser evaluado de manera presencial, programa una cita a través del SID, para ser evaluado en el CENAD o CADD correspondiente y regresa a la actividad 2. Nota 6: En las atenciones virtuales, el Personal de EM no puede determinar una alta médica o suspensión al Deportista derivado a que esto requiere una atención presencial.
D.4 Encuesta de satisfacción		
9. Llenado de encuesta de Satisfacción	Personal de EM / Deportista	El Personal de EM solicita al Deportista escanear el código QR, para que llene el formulario SCD-FOR-05 Encuesta de Satisfacción (presencial o virtual), y recopila la información del servicio brindado, siguiendo lo establecido en el AFA-INS-01 Instructivo Medición y Análisis de Satisfacción del Cliente y Calidad de los servicios que brinda la CDAG.

	PROCEDIMIENTO			
	ATENCIÓN MULTIDISCIPLINARIA EN CLINICAS DE CENAD Y CADD A DEPORTISTAS FEDERADOS PRIORIZADO			
	Del proceso: Atención integral al deportista federado priorizado	Código: DEM-PRO-02	Versión: 2	Página 5 de 6

Actividad	Responsable	Descripción de las Actividades
D.5 Supervisión de los servicios		
10. Supervisión e Informes	Personal de EM / Jefe de EM / Director de Equipos Multidisciplinarios / Subgerente de Optimización para el Rendimiento Deportivo	El Personal de EM genera informe mensual a través del SID, acerca de los servicios de Nutrición, Psicología, Fisioterapia, Medicina y Biomecánica, el cual supervisa el Jefe de EM, quien a su vez informa al Director de EM, los resultados de su análisis y supervisión sobre la atención que se ha brindado en las diferentes áreas. El Director de EM informa al Subgerente de Optimización para el Rendimiento Deportivo las atenciones brindadas en las diferentes áreas, quien a su vez rinde informe cuatrimestral, dirigido al Subgerente General Técnico.

E. Salidas no Conformes

Actividad	Responsable	Descripción de las Actividades
E.1 Falta de atención al Deportista	Personal de EM	El Personal de EM informa a través de correo electrónico al Deportista y Responsable de la FADN sobre la causa de la no atención y reprograma la atención. Esto ocurre si el Personal de EM no está presente, debido a factores de causa mayor (accidentes, desastres naturales, medidas de seguridad, entre otros).

F. Propiedad del cliente

La información médica de los deportistas es confidencial y se administra considerando a lo que establece el Código Deontológico, Capítulo VI, artículos del 43 al 47 referente al "Secreto Profesional". Esta información se archiva físicamente en los archivos de la Subgerencia donde se identifica y protege siguiendo lo establecido en el control de registros de este proceso.

G. Seguimiento y Medición

Actividad	Responsable	Descripción de las Actividades
G.1 Seguimiento y Verificación de cumplimiento	Responsable de la Unidad Administrativa / Equipo Evaluador de 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.

	PROCEDIMIENTO			
	ATENCIÓN MULTIDISCIPLINARIA EN CLINICAS DE CENAD Y CADD A DEPORTISTAS FEDERADOS PRIORIZADO			
	Del proceso: Atención integral al deportista federado priorizado	Código: DEM-PRO-02	Versión: 2	Página 6 de 6

Actividad	Responsable	Descripción de las Actividades
G2. Trazabilidad del procedimiento	Todos los participantes del procedimiento	Definen la trazabilidad del procedimiento de la siguiente manera: - 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 puede realizar por medio de correo electrónico, de forma personal con firma y fecha de recibido, marginado con firma y fecha de entrega y recepción, o cualquier otro medio que se considere conveniente, en la que se evidencie la trazabilidad.

H. Prácticas éticas y valores

Actividad	Responsable	Descripción de las Actividades
H.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.

I. Documentos relacionados

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

- AFA-INS-01 Instructivo Medición y Análisis de Satisfacción del Cliente y Calidad de los servicios que brinda la CDAG.
- SCD-FOR-05 Encuesta de satisfacción (presencial o virtual).
- CE-POL-01 Política de Control Interno Institucional vigente.

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

- DEM-PRO-04 Atención al Deportista Federado Priorizado Lesionado.
- GCA-PRO-03 Evaluaciones Internas.
- Código de ética vigente.

I.3 Documentos externos

- Código Deontológico – Colegio de Médico y Cirujanos.
- Acuerdo Número A-039-2023 Normas Generales y Técnicas de Control Interno Gubernamental del Contralor General de Cuentas.