

CONFEDERACIÓN DEPORTIVA AUTÓNOMA DE GUATEMALA

CDAG



PROCEDIMIENTO

USO DE PISCINAS DEPORTIVAS DE CDAG

SGN-PRO-05
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
Ing. Jeancarlo René García Duarte / Coordinador de Piscinas	01/07/2026	

REVISADO POR:

Nombre / Puesto	Fecha	Firma
Licda. Patricia Moreno Mijangos / Subgerente de Gestión Nacional	03/07/2026	
Sr. Cristian Ariel Natareno Yanes / Analista de Administración de Procedimientos	06/07/2026	
Sr. Fernando Angel Contreras / Coordinador de Administración de Procedimientos	06/07/2026	
Licda. Manuela Villagrán / Director de Gestión de la Calidad	09/07/2026	

VISTO BUENO POR:

Nombre / Puesto	Fecha	Firma
Dra. Julika Quan Haase / Subgerente General Administrativo	14/07/2026	

APROBADO POR:

Nombre / Puesto	Fecha	Firma
Lic. Luis Nestor Madrid González / Gerente	15/07/2026	



	PROCEDIMIENTO		
	USO DE PISCINAS DEPORTIVAS DE CDAG		
	Del proceso: Uso de Instalaciones Deportivas de CDAG	Código: SGN-PRO-05	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, aprobación y confirmación de reserva de Piscina Deportiva
5	D.2. Ingreso, registro y atención durante el uso de Piscina Deportiva
5	D.3. Revisión de áreas, registro y seguimiento de daños
7	D.4. Encuestas de satisfacción y archivo
8	E. Seguimiento y Medición
8	F. Prácticas Éticas y Valores
8	G. Documentos relacionados

B. Propósito y alcance del procedimiento

Establecer las actividades a realizar por la Subgerencia de Gestión Nacional para brindar el servicio de Piscinas Deportivas de CDAG especialmente a los deportistas federados, Federaciones y Asociaciones Deportivas Nacionales y otros deportistas que lo soliciten.

El alcance del procedimiento comprende desde la Solicitud, aprobación y confirmación de reserva de Piscina Deportiva; Ingreso, registro y atención durante el uso de Piscina Deportiva; Revisión de áreas, registro y seguimiento de daños; hasta las Encuestas de satisfacción y archivo

C. Glosario

1.-	Administrador de Área Deportiva	Lo conforman los puestos siguientes: Administrador de Área Deportiva I y Administrador de Área Deportiva II según corresponda la instalación que administra.
2.-	CDAG	Confederación Deportiva Autónoma de Guatemala.
3.-	Documento Oficial	Comprende todo documento utilizado para trasladar información, éste puede ser: Hoja de Trámite, Oficio, Memorándum, Circular.
4.-	DPI	Documento Personal de Identificación
5.-	Encargado	Es el encargado responsable de un grupo de personas que hacen uso de la Piscina Deportiva de CDAG.
6.-	FADN	Federaciones y Asociaciones Deportivas Nacionales.
7.-	Piscina Deportiva	En la Instalación Deportiva administrada por CDAG, para uso del deportista Federado de Natación, Triatlón, Pentatlón, Waterpolo y Nado Sincronizado, así como de otros.

	PROCEDIMIENTO		
	USO DE PISCINAS DEPORTIVAS DE CDAG		
	Del proceso: Uso de Instalaciones Deportivas de CDAG	Código: SGN-PRO-05	Versión: 1 Página 3

8.-	SGC	Sistema de Gestión de la Calidad
9.-	SGN	Subgerencia de Gestión Nacional
10.-	Sistema de Solicitudes FADN (SSFADN)	Es una herramienta de apoyo que tiene como objetivo centralizar la información en un solo medio electrónico para asegurar su registro, control, seguimiento y atención de las solicitudes que realizan las FADN ante las Unidades Administrativas de CDAG.
11.-	SNC	Salida No Conforme
12.-	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.
13.-	Usuario	Persona que hace uso de la Piscina Deportiva, 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 Piscina Deportiva			
1.	Ingreso de solicitud	Solicitante	Solicitudes recibidas en el Sistema de Solicitudes FADN (SSFADN) Si la solicitud es de una Federación o Asociación Deportiva Nacional, debe ingresar al Sistema de Solicitudes de FADN (SSFADN), según el procedimiento AFA-PRO-01 Atención a Solicitudes de Federaciones y Asociaciones Deportivas Nacionales. Solicitudes escritas recibidas de entidades afines al deporte Las solicitudes escritas que provienen de entidades afines al deporte u otros que apliquen, deben entregarse en la administración de la instalación deportiva en donde requiere el uso de la instalación deportiva de CDAG, en la recepción de la Subgerencia de Gestión Nacional o en la recepción de Gerencia.
2.	Recepción de la solicitud	Asistente de Subgerencia / Administrador de Área Deportiva	Solicitudes recibidas en el Sistema de Solicitudes de FADN (SSFADN) La Asistente de Subgerencia revisa diariamente la base de datos que genera el Sistema de Solicitudes de FADN (SSFADN), si ingresa una solicitud de uso de Piscina Deportiva de CDAG, verifica que toda la información esté completa, de ser necesario ampliar la información, se comunica con el Solicitante a través de correo electrónico o llamada telefónica. Solicitudes escritas recibidas de entidades afines al deporte o de otras que aplique El Administrador de Área Deportiva recibe la solicitud y traslada de forma electrónica a la Asistente de Subgerencia. Las solicitudes recibidas en Gerencia son remitidas a través de documento oficial al Subgerente de Gestión Nacional.

	PROCEDIMIENTO		
	USO DE PISCINAS DEPORTIVAS DE CDAG		
	Del proceso: Uso de Instalaciones Deportivas de CDAG	Código: SGN-PRO-05	Versión: 1
			Página 4

No.	Actividad	Responsable	Descripción de las Actividades
			La Asistente de Subgerencia verifica que la información de la solicitud recibida esté completa, de ser necesario ampliar la información, se comunica con el Solicitante a través de correo electrónico o llamada telefónica.
3.	Verificación de disponibilidad	Asistente de Subgerencia / Administrador de Área Deportiva / Solicitante	La Asistente de Subgerencia solicita a través de correo electrónico al Administrador de Área Deportiva, verificar la disponibilidad de la Piscina Deportiva de CDAG, fechas y horarios solicitados. Si se cuenta con disponibilidad, el Administrador de Área Deportiva confirma por correo electrónico. El Administrador de Área Deportiva de no tener disponibilidad, envía correo electrónico al Asistente de Subgerencia para que proponga otras fechas u horarios al Solicitante. Si el Solicitante acepta la propuesta para el uso de la Piscina Deportiva de CDAG, horarios y fechas, continúa en la actividad 4, de lo contrario, el Asistente de Subgerencia informa al Solicitante a través de Documento Oficial y finaliza el procedimiento.
4.	Autorización de uso	Asistente de Subgerencia / Subgerente de Gestión Nacional / Subgerente General Administrativo / Gerente / Administrador de Área Deportiva / Director Regional de Gestión Nacional	La Asistente de Subgerencia entrega la solicitud y la información correspondiente al Subgerente de Gestión Nacional para su análisis y autorización; si es autorizada se encarga de redactar el Documento Oficial de respuesta, de requerirse cambios, el Subgerente de Gestión Nacional pide a la Asistente de Subgerencia realizar las modificaciones necesarias previo a su notificación. Solicitudes recibidas en el Sistema de Solicitudes de FADN (SSFADN) La Asistente de Subgerencia notifica al Solicitante, a través de correo electrónico la autorización de uso de la Piscina Deportiva de CDAG, los lineamientos de uso de Piscinas Deportivas de CDAG y las condiciones de uso al Solicitante, envía copia al Administrador de Área Deportiva y al Director Regional de Gestión Nacional para su conocimiento. Solicitudes escritas recibidas de entidades afines al deporte o de otras que aplique La Asistente de Subgerencia gestiona la firma del Documento Oficial con visto bueno del Subgerente General Administrativo y el Visto Bueno del Gerente para remitir al Solicitante y envía copia por correo electrónico al Administrador de Área Deportiva y al Director Regional de Gestión Nacional para su conocimiento.
5.	Confirmación de reserva	Administrador de Área Deportiva / Encargado	El Administrador de Área Deportiva recibe a través de correo electrónico, copia de los documentos de autorización de la solicitud de uso de la Piscina Deportiva de CDAG, se comunica por vía telefónica o correo electrónico con el Encargado o Solicitante, para confirmar reserva requerida en el Documento Oficial de autorización de la solicitud: hora y fecha de llegada, montaje y el cumplimiento de los requisitos según los lineamientos de uso de Piscinas Deportivas de CDAG y las condiciones de uso enviadas previamente en la autorización de la solicitud.

	PROCEDIMIENTO		
	USO DE PISCINAS DEPORTIVAS DE CDAG		
	Del proceso: Uso de Instalaciones Deportivas de CDAG	Código: SGN-PRO-05	Versión: 1
			Página 5

No.	Actividad	Responsable	Descripción de las Actividades
D.2 Ingreso, registro y atención durante el uso de Piscina Deportiva			
6.	Ingreso	Administrador de Área Deportiva / Encargado / Auxiliar Administrativo / Auxiliar de Seguridad	El Administrador de Área Deportiva da la bienvenida a los usuarios y requiere al Encargado su documento de identificación o DPI, le entrega los lineamientos de uso de Piscinas Deportivas de CDAG y copia de las condiciones de uso, para su cumplimiento y firma de enterado Nota 2: El documento de identificación o DPI del Encargado queda en poder del Administrador de Área Deportiva y sirve como garantía por el uso de la Piscina Deportiva de CDAG. Nota 3: De no encontrarse el Administrador de Área Deportiva, el Auxiliar Administrativo o el Auxiliar de Seguridad pueden realizar las actividades de la sección D.2 y D.3.
7.	Registro y entrega de piscina deportiva, servicios sanitarios y vestidores	Administrador de Área Deportiva / Encargado	El Administrador de Área Deportiva registra en el SGN-FOR-29 Hoja de responsabilidad del uso de Piscina Deportiva de CDAG, todos los detalles de la entrega del área de la piscina, servicios sanitarios, duchas y vestidores, en la que deja constancia del estado. El Encargado firma de conformidad el SGN-FOR-29 Hoja de responsabilidad del uso de Piscina Deportiva de CDAG, en la sección de Registro / Entrada. De presentarse una emergencia durante el uso, continúa actividad 8, de lo contrario continúa en actividad 9.
8.	Atención durante el uso de la piscina deportiva	Administrador de Área Deportiva / Encargado	El Administrador de Área Deportiva atiende las situaciones relacionadas al servicio administrativo y de mantenimiento de la Piscina Deportiva de CDAG según el SGN-MAN-03 Manual de Mantenimiento Preventivo de Piscinas Deportivas. De surgir algún incidente en el área de la Piscina Deportiva de CDAG, el Encargado debe aplicar el Protocolo de Emergencia en Piscinas Administradas por CDAG, descrito en el Acuerdo Número 80/2024-CE-CDAG Reglamento para Normar el Uso de Piscinas que Administra la Confederación Deportiva Autónoma de Guatemala.
D.3 Revisión de áreas, registro y seguimiento de daños			
9.	Revisión de áreas previo a la salida	Encargado / Administrador de Área Deportiva	El Encargado entrega las áreas de la piscina, servicios sanitarios, duchas y vestidores al Administrador de Área Deportiva, quien verifica el estado de las áreas, registra las condiciones en las que se entregan en el SGN-FOR-29 Hoja de responsabilidad del uso de Piscina Deportiva de CDAG. Si se encuentran bien y no se registran daños, ambos firman el formulario SGN-FOR-29 Hoja de responsabilidad del uso de Piscina Deportiva de CDAG, en la sección de Registro / Salida, y continúa en actividad 15. Si se presentan daños en el área de la piscina, servicios sanitarios, duchas o vestidores, continúa en actividad 10.
10.	Registro de daños	Administrador de Área Deportiva / Encargado	El Administrador de Área Deportiva reporta al Encargado, el daño ocurrido en el área de la piscina, servicios sanitarios, duchas o vestidores; y lo registra en SGN-FOR-29 Hoja de responsabilidad del uso de Piscina Deportiva, para que sea notificado y se realicen las gestiones correspondientes.

	PROCEDIMIENTO		
	USO DE PISCINAS DEPORTIVAS DE CDAG		
	Del proceso: Uso de Instalaciones Deportivas de CDAG	Código: SGN-PRO-05	Versión: 1
			Página 6

No.	Actividad	Responsable	Descripción de las Actividades
11.	Notificación de daños	Administrador de Área Deportiva / Solicitante / Director Regional de Gestión Nacional	El Administrador de Área Deportiva informa al Solicitante, a través de Documento Oficial o correo electrónico, los daños registrados en el SGN-FOR-29 Hoja de responsabilidad del uso de Piscina Deportiva de CDAG, y solicita la reparación de las áreas o sustitución de los artículos dañados e informa al Director Regional de Gestión Nacional sobre lo ocurrido y las acciones realizadas a través de correo electrónico.
12.	Reparación de daños	Solicitante / Administrador de Área Deportiva / Director Regional de Gestión Nacional	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 de la Piscina Deportiva de CDAG, en los 5 días hábiles siguientes o según se haya acordado mutuamente con el Administrador de Área Deportiva y continúa en la actividad 14. El Administrador de Área Deportiva da seguimiento a la reparación de las áreas o sustitución de los artículos dañados en la Piscina Deportiva de CDAG. Si el solicitante no realiza las reparaciones durante el período establecido, vuelve a solicitar por Documento Oficial o correo electrónico la reparación de los daños, dando como plazo máximo 8 días adicionales e informa lo ocurrido al Director Regional de Gestión Nacional, y continúa en la actividad 13.
13.	Seguimiento de reparación de daños	Solicitante / Administrador de Área Deportiva / Director Regional de Gestión Nacional / Subgerente de Gestión Nacional / Subgerente General Administrativo / Gerente / Asistente de Subgerencia	El Solicitante realiza las gestiones para la reparación de las áreas o sustitución de los artículos dañados, en el plazo otorgado. De no cumplir, el Administrador de Área Deportiva informa al Subgerente de Gestión Nacional, a través de Documento Oficial con visto bueno del Director Regional de Gestión Nacional, para que se realicen las gestiones correspondientes con el Solicitante o Encargado para la reparación de las áreas o sustitución de los artículos dañados, según el registro del SGN-FOR-29 Hoja de responsabilidad del uso de Piscina Deportiva de CDAG, en el cual se indica el seguimiento realizado previamente sobre la notificación de daños. El Subgerente de Gestión Nacional envía Documento Oficial al Solicitante, con Visto Bueno del Subgerente General Administrativo y firma del Gerente, solicitando la reparación de los daños según el informe enviado por el Administrador de Área Deportiva.
14.	Verificación y registro de reparación de daños	Administrador de Área Deportiva / Director Regional de Gestión Nacional / Subgerente de Gestión Nacional	El Administrador de Área Deportiva verifica que sean efectuadas las reparaciones de los daños reportados y lo registra en el SGN-FOR-29 Hoja de responsabilidad del uso de Piscina Deportiva de CDAG, de no realizarse las reparaciones o se sufraguen los daños, el Administrador de Área Deportiva informa a través de Documento Oficial con Visto Bueno del Director Regional al Subgerente de Gestión Nacional. El Subgerente de Gestión Nacional a través de Documento Oficial con Visto Bueno del Subgerente General Administrativo y del Gerente, informa sobre la suspensión temporal del servicio debido a los daños ocasionados. La Asistente de Subgerencia envía por correo electrónico al Administrador de Área Deportiva, la copia de la suspensión temporal enviada al Solicitante, para su conocimiento.

	PROCEDIMIENTO			
	USO DE PISCINAS DEPORTIVAS DE CDAG			
	Del proceso: Uso de Instalaciones Deportivas de CDAG	Código: SGN-PRO-05	Versión: 1	Página 7

No.	Actividad	Responsable	Descripción de las Actividades
D.4 Encuestas de satisfacción y archivo			
15.	Encuestas de satisfacción	Administrador de Área Deportiva / Encargado /	El Administrador de Área Deportiva, al finalizar el uso de la Piscina Deportiva de CDAG y realizar la revisión de las áreas, solicita al Encargado responder de manera electrónica, el SGN-FOR-30 Encuesta de Satisfacción del uso de Piscinas Deportivas de CDAG, sobre la calidad del servicio brindado durante el uso de Piscina Deportiva. Si es respondida de forma física, el Administrador de Área Deportiva traslada la información a la encuesta digital. NOTA 5: Los formularios SGN-FOR-30 Encuesta de Satisfacción del uso de Piscinas Deportivas de CDAG, respondidos de forma electrónica, son ingresados automáticamente a la base de datos compartida con la Dirección de Atención a FADN y se interpretan según lo establece el AFA-INS-01 Medición y Análisis de la Satisfacción del Cliente.
16.	Archivo	Administrador de Área Deportiva / Auxiliar Administrativo	El Administrador de Área Deportiva solicita al Auxiliar Administrativo que se archiven los formularios y documentos utilizados durante el uso de la Piscina Deportiva de CDAG de acuerdo al SGN-FOR-31 Lista de chequeo del expediente de uso de la Piscina Deportiva de CDAG. Al finalizar el archivo físico de la documentación se debe realizar su digitalización.

E. Seguimiento y Medición

No.	Actividad	Responsable	Descripción de las Actividades
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.
2	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.

	PROCEDIMIENTO		
	USO DE PISCINAS DEPORTIVAS DE CDAG		
	Del proceso: Uso de Instalaciones Deportivas de CDAG	Código: SGN-PRO-05	Versión: 1 Página 8

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

- SGN-FOR-29 Hoja de responsabilidad del uso de Piscina Deportiva de CDAG
- SGN-FOR-30 Encuesta de Satisfacción del uso de Piscinas Deportivas de CDAG
- SGN-FOR-31 Lista de chequeo del expediente de uso de la Piscina Deportiva de CDAG
- AFA-INS-01 Medición y Análisis de la Satisfacción del Cliente.
- SGN-MAN-03 Manual de Mantenimiento Preventivo de Piscinas Deportivas.
- CE-POL-01 Política de Control Interno Institucional Vigente.

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

- AFA-PRO-01 Atención a Solicitudes de Federaciones y Asociaciones Deportivas Nacionales.
- GCA-PRO-03 Evaluaciones Internas
- Código de Ética Vigente
- Acuerdo Número 80/2024-CE-CDAG Reglamento para Normar el Uso de Piscinas que Administra la Confederación Deportiva Autónoma de Guatemala.

G.3 Documentos externos

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