



PROCEDIMIENTO

ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN DE SERVICIOS BÁSICOS

ADM-PRO-08
 DOCUMENTO ORIGINAL
 DIRECCION DE PROCESOS
 Prohibida su Reproducción
 No Controlada

Registro de Revisión y Aprobación

ELABORADO POR:

Nombre/Puesto/ Unidad	Fecha	Firma
Carolina Ibáñez de Hernández / Encargada de Servicios Básicos	20-07-2015	

REVISADO POR:

Nombre/Puesto/ Unidad	Fecha	Firma
Lic. Erick José Manuel Villatoro Martínez / Director de Servicios Generales	27-07-2015	
Licda. Patricia Odily Moreno Mijangos / Subgerente de Gestión Nacional	30-07-2015	
Licda. Dilma Julieta Salguero López / Subgerente Administrativo	31-07-2015	
Licda. Lesly Gesenia Grijalva Rodríguez / Analista de Procesos	03/08/2015	
Licda. Erzi Marleni Espinoza Flores / Directora de Procesos	04/08/2015	

APROBADO POR:

Nombre/Puesto/ Unidad	Fecha	Firma
Lic. Luis Néstor Madrid González / Gerente CDAG	06-08-2015	





A. Índice de contenido

Pág.	Secciones
1	Carátula (Registro de Revisión y Aprobación)
2	A. Índice de contenido
2	B. Propósito y alcance del procedimiento
2	C. Glosario
2	D. Descripción de actividades y responsables D.1. Administración de los servicios básicos
2	D.2. Solicitud, autorización y contratación de servicios básicos
3	D.3. Gestión para pago de servicios básicos
3	D.4. Gestión para cancelación de servicios básicos
4	D.5. Renovación de contratos de servicios básicos
6	D.6. Atención a casos imprevistos
7	D.7. Presentación de informes y controles
7	E. Monitoreo y Análisis
7	F. Documentos y controles relacionados
8	
8	

B. Propósito y alcance del procedimiento

Definir los lineamientos para que las Subgerencias Administrativa y de Gestión Nacional realicen la administración y gestión de los servicios básicos de energía eléctrica, agua potable y alcantarillado, extracción de basura, telefonía fija e internet, contratados a nivel nacional, a excepción de aquellos servicios que tengan un procedimiento específico; desde la autorización de contratación del servicio, registros y controles, gestión de pago para entregar a la Subgerencia Financiera, cancelación de los servicios y renovaciones que correspondan.

C. Glosario

- 1. Administración de servicios básicos** Es el proceso mediante el cual se dirige, organiza, planifica, monitorea y controla los servicios básicos de la institución, ya sea en una instalación administrativa o deportiva.
- 2. Casos imprevistos** Pueden ser daños, robo, pérdida, deterioro o falta de servicios básicos (ejemplo: no hay luz en una instalación deportiva, el robo de un equipo, otros.)
- 3. Cancelación de servicios básicos** Es el proceso de finalización para la prestación o uso de un servicio básico autorizado.



-
- 4. SAT** Superintendencia de Administración Tributaria
-
- 5. Servicios básicos** Servicios de energía eléctrica, agua potable y alcantarillado, extracción de basura, telefonía fija, internet y otros que sean autorizados por la Gerencia de la CDAG, incluyendo los rubros que apliquen de acuerdo al servicio.
-
- 6. SIGES** Sistema de Gestión web del Ministerio de Finanzas, utilizado para ingresar órdenes de compra y aprobación de los mismos y facturas.
-
- 7. Solicitante** Administrador de una instalación deportiva (a través de la Subgerencia de Gestión Nacional), Gerente y Subgerentes de CDAG, empleado que posea servicio básico asignado, Federaciones y Asociaciones Deportivas Nacionales.
-

D. Descripción de actividades y responsables

Actividad	Responsable	Descripción de las Actividades
D.1 Administración de los servicios básicos		
1. Administración de los servicios básicos	Subgerente Administrativo / Subgerente de Gestión Nacional	Administran los servicios básicos a nivel nacional según el instructivo ADM-INS05 "Administración de servicios básicos".
D.2 Solicitud, autorización y contratación de servicios básicos		
2. Presentación y análisis de solicitud	Solicitante / Subgerente Administrativo / Director de Servicios Generales / Encargado de Servicios Básicos	Presenta solicitud de autorización para contratación de servicios básicos a la Subgerencia Administrativa, detallando las especificaciones de contratación, según el servicio solicitado. El Subgerente Administrativo traslada al Director de Servicios Generales, quien a través del responsable de la Unidad de Servicios Básicos, realiza el análisis para atender la solicitud y con el visto bueno del Subgerente Administrativo remite la solicitud a Gerencia para lo que proceda. NOTA: Si se trata de un servicio telefónico celular e internet inalámbrico, aplica lo establecido en el Acuerdo 31/2015-G-CDAG y el procedimiento ADM-PRO-07.
3. Autorización de contratación	Gerente / Subgerente Administrativo / Director de Servicios Generales / Encargado de Servicios Básicos	Autoriza o no la solicitud y la devuelve al Subgerente Administrativo. Si se autoriza la contratación se traslada el expediente al Director de Servicios Generales, para gestionar la contratación a través del Encargado de Servicios Básicos. Si no se autoriza la contratación el Director de Servicios Generales con visto bueno del Subgerente Administrativo informa al solicitante.

**ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN DE SERVICIOS BÁSICOS**

4. Contratación de servicios	Encargado de Servicios Básicos	Realiza el procedimiento de contratación de servicios básicos autorizados, según las condiciones de la institución y del proveedor, incorpora los documentos correspondientes, los traslada a la Subgerencia Administrativa para visto bueno y luego a la Gerencia para firma del contrato o documento oficial de contratación que corresponda. Si el proveedor no requiere depósito en garantía, continuar en actividad 8.
5. Solicitud de Emisión de cheque para depósito en garantía	Director de Servicios Generales / Subgerente Administrativo	El Director de Servicios Generales con visto bueno del Subgerente Administrativo, solicita por escrito a la Subgerencia Financiera, la emisión de cheque para efectuar el depósito en garantía de los servicios básicos que lo requieran, se adjunta solicitud y aprobación de contratación.
6. Emisión de cheque	Subgerencia Financiera	Emite el cheque respectivo para pago del depósito en garantía según procedimiento FINMAN-13 e informan al Encargado de Servicios Básicos para la entrega. Si el pago corresponde al servicio prestado en una instalación deportiva en el interior del país, la Subgerencia Financiera coordina con la Subgerencia de Gestión Nacional la entrega del cheque emitido para que se realice el pago correspondiente.

Actividad	Responsable	Descripción de las Actividades
7. Pago del depósito en garantía	Encargado de Servicios Básicos / Administrador de Instalación Deportiva	El Encargado de Servicios Básicos o Administrador de Instalación Deportiva (según sea el caso) realiza el pago del depósito en garantía correspondiente. El Encargado de Servicios Básicos adjunta al expediente de contratación, la constancia de pago entregada por el proveedor y verifica que tenga consignada la(s) firma(s) del proveedor necesarias para hacer efectiva la contratación del servicio básico. Cuando el expediente de contratación se haya conformado en una instalación deportiva, el Administrador de la misma entrega a la Subgerencia de Gestión Nacional el expediente de contratación original completo para que el Coordinador Administrativo de esta subgerencia lo envíe a la Subgerencia Administrativa.
8. Conformación expediente, control digital	Encargado de Servicios Básicos / Técnico de pago	El Encargado de Servicios Básicos entrega el expediente de contratación completo en original al Técnico de Pago de la Unidad de Servicios Básicos, de la Dirección de Servicios Generales. El Técnico de Pago ingresa los datos que corresponden al control interno de servicios básicos contratados, según los documentos que obran en el expediente de contratación y constancia de pago por el depósito en garantía realizado y asigna registro (No. correlativo). Si el servicio básico requiere la entrega de algún aparato, continuar actividad 9, de lo contrario actividad 10.
9. Entrega de equipo	Encargado de Servicios Básicos	Entrega al usuario el equipo que corresponda, según el servicio contratado (cuando aplique), utilizando el formato ADM-FOR-27, "Vale de entrega de aparato y convenio de uso".



10. Consolidación y archivo de expediente	Técnico de Pago	<p>Consolida y archiva el expediente de contratación del servicio básico, en un folder, identificando en la pestaña: No. registro asignado / Nombre de la persona a la que se asignó el equipo o Nombre de la instalación deportiva (según sea el caso) / número telefónico, de contador o de serie (según sea el caso).</p> <p>El expediente debe contener: solicitud, oficio de autorización para contratación del servicio, fotocopia de cheque por depósito en garantía (si aplica), fotocopia de contrato, ADM-FOR-27 (si aplica) y cualquier otro documento que respalde la contratación del servicio básico autorizado, el expediente queda resguardado en la Unidad de Servicios Básicos.</p>
--	-----------------	---

D.3 Gestión para pago de servicios básicos

11. Recepción de Facturas	Encargado de Servicios Básicos o Administrador de instalación deportiva	<p>Reciben las facturas físicas por los servicios básicos contratados y/o las descarga de la página web del proveedor (casos que aplica) para iniciar el trámite de pago.</p> <p>Si alguna factura está vencida, solicita al proveedor el cambio para continuar con el procedimiento.</p> <p>En las instalaciones deportivas en el interior del país, en donde se realizan los pagos directamente a un proveedor local, el Administrador de la instalación deportiva es el responsable de realizar las gestiones que correspondan de acuerdo al instructivo ADM-INS04 "Pago de Servicios Básicos en el Interior de la República".</p> <p>El Encargado de Servicios Básicos recibe facturas o recibos y los documentos de soporte enviados por la Subgerencia de Gestión Nacional, ordena e integra las facturas y documentos por tipo servicio básico, verifica fecha de vencimiento y traslada al Técnico de Pago. Si el documento se encuentra vencido, se devuelve a Gestión Nacional para su actualización.</p>
----------------------------------	---	---

Actividad	Responsable	Descripción de las Actividades								
12. Revisión de facturas	Técnico de Pago	<p>Verifica que cada factura contenga datos correctos: NIT, dirección y nombre de la CDAG, dirección de instalación donde se prestó el servicio, período de servicio y datos generales que correspondan, de acuerdo a la lista de verificación siguiente:</p> <table border="1"><thead><tr><th>ENERGÍA ELÉCTRICA</th><th>AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO</th><th>TELEFONÍA</th><th>EXTRACCIÓN DE BASURA</th></tr></thead><tbody><tr><td>NIS / NIR / Correlativo / Contador</td><td>1. Medidor Contador</td><td>1. Número(s) telefónico(s) a pagar / Nombre de usuario</td><td>1. Nombre y dirección de la instalación.</td></tr></tbody></table> <p>NOTA: Si hubiera otro servicio a pagar, se verifican los datos que establezca el Técnico de Pago con el Encargado de Servicios Básicos y el Director de Servicios Generales.</p> <p>Verifica si la factura tiene cargada mora al monto total a pagar, si fuera el caso, debe solicitar exoneración al proveedor, de lo contrario, continúa actividad 13.</p>	ENERGÍA ELÉCTRICA	AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO	TELEFONÍA	EXTRACCIÓN DE BASURA	NIS / NIR / Correlativo / Contador	1. Medidor Contador	1. Número(s) telefónico(s) a pagar / Nombre de usuario	1. Nombre y dirección de la instalación.
ENERGÍA ELÉCTRICA	AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO	TELEFONÍA	EXTRACCIÓN DE BASURA							
NIS / NIR / Correlativo / Contador	1. Medidor Contador	1. Número(s) telefónico(s) a pagar / Nombre de usuario	1. Nombre y dirección de la instalación.							
13. Verificación del estatus de la factura en la SAT	Técnico de Pago	<p>Consulta (cuando aplique) en el portal web de la SAT, el estatus de la factura del servicio a pagar; ingresando el NIT del proveedor, serie y número de la factura e imprime la constancia correspondiente para adjuntarla al expediente de pago.</p> <p>Nota. Si el estatus de la factura es "inhabilitada", se devuelve al proveedor y se continúa con el procedimiento hasta contar con una factura habilitada.</p>								



14. Verificación del estatus del proveedor en Guatecompras	Técnico de Pago	Consulta en el portal web de Guatecompras el estatus del proveedor del servicio a pagar, ingresando el NIT del proveedor e imprime la constancia correspondiente, para adjuntarla al expediente de pago. Nota: Si el proveedor está inhabilitado o inactivo, se detiene el procedimiento hasta que el proveedor presente una constancia que lo habilite.
15. Razonamiento de facturas	Técnico de Pago	Razona cada factura, detalla el servicio que corresponda, indicando mes o período facturado, en el reverso de la misma, haciendo constar que el servicio fue recibido a entera satisfacción.
16. Elaboración de exenciones de IVA	Técnico de Pago	Elabora exención de IVA por cada factura recibida (cuando aplique el servicio), ingresando al portal web de la SAT.
17. Actualización de exenciones	Técnico de Pago	Ingresar detalle de la factura al sistema de ExenIva en Ingreso de información de exención y la imprime, adjuntándola al expediente correspondiente.
18. Elaboración de planillas de pago	Técnico de Pago	Elabora planillas de pago ADM-FOR- 28, utilizando el número de forma, según corresponde a cada servicio básico.
19. Ingreso Orden de Compra/Pago	Técnico de Pago	Ingresar al SIGES Orden de Compra/Pago, imprime, firma y agrega al expediente, el cual traslada al Encargado de Servicios Básicos.

Actividad	Responsable	Descripción de las Actividades
20. Revisión y autorización de pago	Encargado de Servicios Básicos / Técnico de Pago / Director de Servicios Generales	El Encargado de Servicios Básicos firma la(s) factura(s) razonada(s) y revisa el expediente completo de pago, el cual deberá contener: Factura, exención de IVA (cuando aplique), planilla y orden de compra/pago o cualquier otro documento que lo respalde; firma de aprobado y traslada al Director de Servicios Generales para firma de autorización de la planilla y orden de pago, con la cual devuelve al Técnico de Pago. El Técnico de Pago, traslada el expediente completo con firmas al Subgerente Administrativo.
21. Autorización de pago	Subgerente Administrativo	Autoriza el pago por el consumo del(los) servicio(s) básico(s) contratado(s), firma el razonamiento de cada factura y firma de visto bueno en la planilla de pago; lo devuelve al Técnico de Pago.



22. Gestión de pago a proveedores	Técnico de Pago / Subgerencia Financiera	<p>El Técnico de Pago, entrega a la Subgerencia Financiera el expediente original completo.</p> <p>Subgerencia Financiera, recibe expediente original y realiza el pago correspondiente, según el procedimiento FIN-PRO-02, "Pago a proveedores".</p> <p>NOTA: La entrega del expediente a la Subgerencia Financiera deberá ser con al menos cinco días calendario antes del vencimiento de cada factura, solicitando firma de recibido en la copia del expediente.</p> <p>Es responsabilidad de la Unidad de Servicios Básicos, el traslado oportuno de los expedientes para el trámite de pago.</p>
23. Archivo de expediente	Técnico de Pago	<p>Consolida el expediente físico de pago con la copia sellada de recibido por la Subgerencia Financiera e ingresa la información al registro "Control de pagos servicios básicos", para futuras consultas.</p> <p>Si es necesaria la cancelación de algún servicio básico, continúa actividad 24 Si es necesaria la renovación de algún servicio básico continúa actividad 32.</p> <p>Si existieran casos imprevistos para atender, se continúa actividad 34</p>

D.4 Gestión para cancelación de servicios básicos

24. Solicitud de cancelación o finalización de servicio básico	Solicitante	<p>Presenta solicitud de cancelación del servicio básico que corresponda por escrito con la documentación de soporte, a la Subgerencia Administrativa, explica claramente las razones de la cancelación.</p> <p>El Subgerente Administrativo, traslada al Gerente la solicitud de cancelación del servicio, adjunta el análisis efectuado por la Dirección de Servicios Generales y Unidad de Servicios Básicos, y documentación de soporte, para su aprobación.</p>
25. Aprobación de cancelación del servicio básico	Gerente/Subgerente Administrativo /Director de Servicios Generales/Encargado de Servicios Básicos / Técnico de Pago	<p>El Gerente aprueba o desaprueba la solicitud y notifica al Subgerente Administrativo, quien traslada al Director de Servicios Generales para que se realicen las gestiones necesarias para la cancelación del servicio básico y/o notificación al solicitante de su aprobación o desaprobarción, a través del Encargado de Servicios Básicos.</p> <p>Si se aprobó la solicitud se continúa en actividad 26, si se desaprobarción la solicitud, el Técnico de Pago archiva la documentación y continúa en actividad 34 (si aplica).</p>
26. Solicitud de cancelación del servicio básico al proveedor	Encargado de Servicios Básicos	<p>Solicita al proveedor del servicio básico a cancelar, los formularios o procedimiento necesario para realizar la cancelación del servicio. Recibe factura final emitida por el proveedor (si aplica)</p> <p>Analiza las condiciones y términos de cancelación del servicio básico para su gestión.</p> <p>Si se debe pagar factura final, informa al Director de Servicios Generales y continúa en actividad 27, de lo contrario, continuar en actividad 31.</p>
27. Solicitud y emisión de cheque	Director de Servicios Generales / Subgerente Administrativo / Subgerencia	<p>El Director de Servicios Generales con visto bueno del Subgerente Administrativo, solicita por escrito a la Subgerencia Financiera la emisión de cheque, para el pago de la factura final emitida por el proveedor del servicio básico a cancelar.</p> <p>La Subgerencia Financiera emite cheque según procedimiento FIN-MAN-13, "Pago por</p>

Actividad	Responsable	Descripción de las Actividades
	Financiera	medio de emisión de cheques o acreditamiento bancario"
28. Emisión de Cheque	Subgerencia Financiera	Emite cheque a favor del proveedor del servicio básico, según la documentación presentada y lo entrega al Encargado de Servicios Básicos.

**ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN DE SERVICIOS BÁSICOS**

29. Pago de factura final	Encargado de Servicios Básicos	Realiza pago de la factura final emitida por el proveedor del servicio básico, por medio de cheque emitido y solicita el reintegro del depósito pagado (cuando aplique). Si se realizó pago de depósito, continuar actividad 30, de lo contrario, continuar actividad 31
30. Recepción y entrega de devolución de depósito	Encargado de Servicios Básicos / Subgerencia Financiera	Encargado de Servicios Básicos recibe del proveedor el depósito entregado en garantía. Encargado de Servicios Básicos entrega a la Subgerencia Financiera con firma y visto bueno del Director de Servicios Generales y Subgerente Administrativo respectivamente, para el procedimiento de registro correspondiente. Encargado de Servicios Básicos informa a los técnicos de pago.
31. Eliminación del servicio básico cancelado de los controles	Técnico de Pago	Registra o elimina de los archivos correspondientes el servicio básico cancelado y del control de servicios básicos contratados.

D.5 Renovación de contratos de servicios básicos

32. Análisis para renovación de servicios básicos	Encargado de Servicios Básicos	Mensualmente analiza qué servicios básicos deben ser renovados. Elabora propuesta de renovación con visto bueno del Director de Servicios Generales y la traslada al Subgerente Administrativo. Si no existen servicios básicos a ser renovados, continuar actividad 34 (si aplica).
33. Solicitud y Gestión de renovación de contrato	Director de Servicios Generales / Subgerente Administrativo	El Director de Servicios Generales con visto bueno del Subgerente Administrativo, solicita por escrito a Gerencia la renovación de contratos. Según la aprobación de Gerencia, gestiona la renovación de contrato, repite las actividades de la 3 al 10 del presente procedimiento.

D.6 Atención a casos imprevistos

34. Atención a casos imprevistos	Subgerente Administrativo y Director de Servicios Generales / Subgerente de Gestión Nacional y Coordinador Administrativo	Palacio de los Deportes: El Subgerente Administrativo, a través del Director de Servicios Generales, atiende los casos imprevistos que surjan por el uso de cualquier servicio básico contratado y gestiona ante el proveedor del servicio, siguiendo para el efecto los procedimientos que correspondan. Instalaciones deportivas a nivel nacional: El Subgerente de Gestión Nacional a través del Coordinador Administrativo de Gestión Nacional, realiza las gestiones para la atención de los casos imprevistos que surjan por el uso de cualquier servicio básico contratado e informa a la Subgerencia Administrativa los cambios y/o gestiones a realizar para los casos que aplique.
---	---	---

D.7 Presentación de informes y controles

35. Presentación de Informe de ejecución y control	Encargado de Servicios Básicos / Coordinador Administrativo de la Subgerencia de Gestión Nacional	El Encargado de Servicios Básicos, genera los informes y/o estadísticas de los pagos realizados por servicios básicos, mensualmente, dentro de los primeros 5 días hábiles de cada mes y anualmente consolida la información, la cual traslada al Director de Servicios Generales para que a través del Subgerente Administrativo informe al Gerente. El Coordinador Administrativo de la Subgerencia de Gestión Nacional envía dentro de los primeros 10 días de cada mes vencido, a la Dirección de Servicios Generales de la Subgerencia Administrativa, un informe del estatus de los servicios básicos contratados y en uso en las instalaciones deportivas nacionales a cargo de dicha subgerencia.
36. Análisis de gestión administrativa	Encargado de Servicios Básicos	Realiza mensualmente un informe de los consumos y variaciones de los servicios básicos pagados y notifica al Director de Servicios Generales, Subgerentes Administrativo y de Gestión Nacional para su análisis y toma de decisiones, si fuera necesario.



Actividad	Responsable	Descripción de las Actividades
37. Verificación de cumplimiento	Evaluador de Procesos	Verifica en el transcurso de las evaluaciones internas el cumplimiento del procedimiento y los documentos y controles internos relacionados, conforme a lo establecido al PRO-PRO-03, "Evaluaciones internas" y el seguimiento a los informes que correspondan.

F.1 Formularios, instructivos, guías o controles:

E. Documentos y bases relacionados

a) Control interno de servicios básicos contratados

- b) Control interno de pagos de servicios básicos
- c) ADM-FOR-27, Vale de entrega de aparato y convenio de uso
- d) ADM-FOR-28, Planillas de pago
- e) ADM-INS-04, Instructivo para "Pago de servicios básicos en el Interior de la República"
- f) ADM-INS-05, Instructivo "Administración de los servicios básicos"

F.2 Otros procedimientos y documentos aplicables:

- a) FIN-MAN-13 Pago por emisión de cheques o acreditamiento bancario.
- b) COM-PRO-02, Compras directas
- c) FIN-PRO-02, Pago a proveedores
- d) Acuerdo 31/2015-G-CDAG