CONFEDERACIÓN DEPORTIVA AUTÓNOMA DE GUATEMALA

PROCEDIMIENTO

ADMINISTRACIÓN DEL SERVICIO TELEFÓNICO CELULAR Y DE INTERNET INALÁMBRICO

ADM-PRO-07

Versión 2

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
Wilson Ariel Medina Cruz / Auxiliar Unidad de Servicios Básicos /	21/01/2022	

REVISADO POR:

Nombre / Puesto	Fecha	Firma
Lic. Erick José Manuel Villatoro Martínez / Director de Servicios Generales	28/01/2022	
Lic. Erwin Edgardo Barrientos Aquino / Director de Compras y Contrataciones	07/02/2022	
Licda. Laura Elizabeth Melchor Anleu / Subgerente Administrativo	11/02/2022	
Lic. Frankling José Alfredo Velásquez Saucedo / Director de Gestión de Personal	21/02/2022	
Lic. Nery Romeo Castañeda Álvarez / Subgerente de Desarrollo Humano	21/02/2022	
Licda. Laura Eugenia del Valle Méndez / Analista de Gestión de Calidad	28/02/2022	
Licda. Lesly Gesenia Grijalva Rodríguez / Dirección de Gestión de la Calidad	28/02/2022	

APROBADO POR:

Nombre / Puesto	Fecha	Firma
Lic. Luis Nestor Madrid González / Gerente	18/03/2022	

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
2	D. Descripción de actividades y responsables
3	D.1. Aprobación y contratación del servicio
4	D.2. Gestiones para el pago del servicio
5	D.3. Casos especiales
7	E. Seguimiento y medición
7	F. Documentos relacionados

B. Propósito y alcance del procedimiento

Definir las actividades a realizar para la administración y gestiones relacionadas a la Administración del Servicio Telefónico Celular y de Internet Inalámbrico de los Miembros del Comité Ejecutivo, Presidente del Tribunal de Honor y personal autorizado por Confederación Deportiva Autónoma de Guatemala.

El alcance del procedimiento comprende desde la aprobación y contratación del servicio, gestiones para el pago del servicio, hasta casos especiales.

C. Glosario:

1.	**Aparato o equipo:**	Teléfono celular, Planta telefónica o Módem que entrega el proveedor al solicitante para la utilización del servicio contratado.
2.	**SIPA**	Sistema Integral de Procesos Administrativos
3.	**Solicitante / Usuario:**	Miembros del Comité Ejecutivo, Presidente del Tribunal de Honor, Secretaria General, Gerente, Subgerentes, Directores de Unidades Administrativas de Gerencia y trabajadores que por sus funciones sea necesario el servicio.

D. Descripción de actividades y responsables

Actividad	Responsable	Descripción de las Actividades
D.1 Aprobación y contratación de servicio		
1. Solicitud y asignación de servicio	Solicitante / Asistente Administrativo de la Subgerencia Administrativa /Director de Servicios Generales	**Líneas Nuevas de Telefonía Celular y/o Internet Inalámbrico.** El Solicitante elabora el ADM-FOR-32 Solicitud de Contratación de Servicio Telefónico e Internet inalámbrico, y lo entrega en la Subgerencia Administrativa, para solicitar la contratación de servicio. El Asistente Administrativo de la Subgerencia Administrativa recibe el formulario y lo traslada el Director de Servicios Generales quien traslada al Auxiliar de Servicios Básicos y continúa en actividad 2. **Líneas contratadas previamente** Cuando se trate de Miembros del Comité Ejecutivo, Gerente, Secretaría General, Subgerentes, Directores de Gerencia, Presidente del Tribunal de Honor y otro personal que por sus funciones requiera el servicio, si se dispone del servicio y está previamente autorizado, el Director de Servicios Generales, realiza la asignación del servicio, al asumir el cargo, sin necesidad de hacer solicitud y continúa en la actividad 7.
2. Análisis de la solicitud	Auxiliar de Servicios Básicos / Director de Servicios Generales / Subgerente Administrativo	El Auxiliar de Servicios Básicos recibe y analiza la solicitud de línea nueva e investiga las ofertas del mercado, según la solicitud y disponibilidad presupuestaria, elabora documento mediante el cual se solicita autorización para contratación de servicio, solicita firmas de visto bueno al Director de Servicios Generales y Subgerente Administrativo y lo traslada a Gerencia.
3. Aprobación de solicitud	Gerente / Director de Servicios Generales	Aprueba la solicitud según la normativa vigente, emite el documento correspondiente el cual es trasladado, a la Subgerencia Administrativa y de ser positiva, continúa en actividad 4, caso contrario el Director de Servicios Generales informa al solicitante por escrito, archiva la documentación y finaliza el procedimiento.
4. Gestión de contratación	Asistente Administrativo /Director de Servicios Generales/ Auxiliar de Servicios Básicos / Director de Compras y Contrataciones	El Asistente Administrativo recibe la aprobación de lo resuelto por el Gerente y la traslada al Director de Servicios Generales quien asigna al Auxiliar de Servicios Básicos para que elabore la Requisición y Especificaciones Técnicas en el –SIPA-, y documentos que corresponda para el ingreso de la misma en la Dirección de Compras y Contrataciones, de acuerdo al procedimiento de Compras que corresponda. Posteriormente da seguimiento a la gestión. El Director de Compras y Contrataciones realiza el proceso de contratación, según la modalidad de compra que corresponda y se notifica al Director de Servicios Generales la adquisición del servicio.
5. Coordinación de recepción del servicio	Auxiliar de Servicios Básicos / Proveedor adjudicado	El Auxiliar de Servicios Básicos coordina con el proveedor la recepción del servicio contratado con el equipo que permitirá el uso del mismo y hace entrega en forma directa al usuario.

		Según la modalidad de compra se realizan las siguientes acciones: **Compras Directa y Compras Baja Cuantía y Caja Chica (Si aplica):** se recibe el servicio y se firma el documento de envío. **Cotización y Licitación:** se recibe de acuerdo a lo establecido en el procedimiento de dichas modalidades. La entrega del equipo o aparato al usuario, se realiza en el Palacio de los Deportes, el proveedor adjudicado debe configurar los equipos al momento de hacer la entrega. **Nota 1:** Según las especificaciones de la solicitud de la contratación de los servicios, el proveedor deberá proporcionar a cada usuario designado por CDAG el equipo o aparato para uso del servicio, sin costo alguno, por lo que este equipo no deberá ser registrado en el inventario de bienes muebles de CDAG.
6. Ingreso al Control Interno y archivo de documentos	Auxiliar de Servicios Básicos	Ingresa los datos que corresponden en el control interno de servicios básicos contratados, sección de telefonía y/o internet inalámbrico, según los documentos que obran en el expediente de contratación y lo archiva.
7.Entrega de equipo y aceptación de convenio de uso	Usuario / Auxiliar de Servicios Básicos / Responsable de la Unidad Solicitante / Proveedor adjudicado	El Auxiliar de Servicios Básicos entrega el equipo o aparato al usuario autorizado quien lo recibe lee y firma el formulario ADM-FOR-27 Convenio de uso de servicios telefónicos. **Nota 2:** En los casos en los cuales el equipo sea para uso en el interior de la República, el proveedor del servicio entregará el equipo a la Dirección de Servicios Básicos, El auxiliar de Servicios Básicos, elabora el formulario ADM-FOR-27 Convenio de uso de servicios telefónicos y lo traslada a la unidad solicitante quien se encargará de realizar la entrega, y regresa el formulario firmado por el usuario al Director de Servicios Generales.
D.2 Gestiones para el pago del servicio		
8.Gestion de recepción de facturas	Auxiliar de Servicios Básicos	En los primeros 20 días del mes, deberá gestionar la recepción de facturas correspondientes a los servicios contratados y verifica que cada factura contenga los datos correctos: NIT, dirección y nombre de la CDAG, el servicio contratado, período del servicio, datos generales y que no existan cargos adicionales, costos que no correspondan, moras y cualquier otro rubro que no este contratado.
9. Razonamiento de Facturas y elaboración de documentos para pago	Auxiliar de Servicios Básicos / Director de Servicios Generales / Subgerente Administrativo	El Auxiliar de Servicios Básicos razona cada factura según el periodo que corresponda en el reverso de la misma y solicita firmas del Director de Servicios Generales y Subgerente Administrativo, elabora los documentos que apliquen y gestiona las firmas correspondientes, incluyendo el formulario COM-FOR-02, Recepción de Servicios Prestados, donde se hace constar que el servicio fue recibido a entera satisfacción y traslada los documentos a la Dirección de Compras y Contrataciones, para que continúe con la gestión de pago correspondiente, según la modalidad de compra que aplique. **Nota 3:** El Auxiliar de Servicios Básicos es el responsable de dar seguimiento a la gestión de pago en la Dirección de Compras y Contrataciones y/o Subgerencia Financiera.
10. Elaboración de informe de ejecución	Auxiliar de Servicios Básicos	Elabora informes de ejecución, consolidados y estadísticas mensuales y los que sean requeridos por el Director de Servicios Generales.

D.3 Casos Especiales

11. Cálculo, elaboración de notificación y pago de excedente de consumo	Auxiliar de Servicios Básicos / Director de Servicios Generales/Subgerente Administrativo	El Auxiliar de Servicios Básicos, al establecer que existen excesos de consumo, realiza el cálculo comparando lo consumido con lo autorizado y de ser necesario elabora ADM-FOR-29 Requerimiento de pago por excedente de consumo telefónico e internet plan corporativo de CDAG, para el reintegro por los excedentes de consumo y lo traslada al Director de Servicios Generales para su aprobación. El Director de Servicios Generales revisa y firma el ADM-FOR-29 Requerimiento de pago por excedente de consumo telefónico e internet plan corporativo de CDAG y devuelve al Auxiliar de Servicios Básicos quien realiza las notificaciones a los usuarios que aplique. **Nota 4:** Para los casos en que el usuario no realiza el pago correspondiente en el primer requerimiento, el Auxiliar de Servicios Básicos elabora el segundo requerimiento a través del formulario ADM-FOR-29 Requerimiento de pago por excedente de consumo telefónico e internet plan corporativo de CDAG, gestiona la firma del Director de Servicios Generales y requiere el reintegro al usuario. El usuario realiza el pago por el excedente del consumo en Receptoría y Pagaduría, utilizando la forma 45-C, dentro de los ocho días hábiles siguientes a la notificación. El Encargado de Receptoría y Pagaduría emite el CUR de ingreso respectivo, según el procedimiento FIN-PRO-07 Receptoría y Pagaduría y traslada el expediente a la Dirección de Contabilidad. El usuario presenta fotocopia de la forma 45C al Director de Servicios Generales donde consta el pago del excedente del consumo y continúa con la actividad No. 14. **Nota 5:** Si al usuario se le requirió en dos ocasiones y no realizó el pago, el Auxiliar de Servicios Básicos solicita por escrito adjuntando las notas de requerimiento anteriormente mencionadas, junto con el ADM-FOR-27 Convenio de uso de servicios telefónico a la Subgerencia de Desarrollo Humano, con firma del Director de Servicios Generales y visto bueno del Subgerente Administrativo, el descuento en nómina por el excedente en consumo realizado o servicio de consumo no autorizado y continúa en actividad 12.
12. Gestión de descuento en nómina	Director de Gestión de Personal /Coordinador de Nóminas y Planilla	El Subgerente de Desarrollo Humano revisa y remite documento al Director de Gestión de Personal para que gira instrucciones al Coordinador de Nóminas y Planillas para que realice el descuento correspondiente de acuerdo al procedimiento respectivo. El Coordinador de Nóminas y Planillas realiza el descuento correspondiente y envía al Director de Servicios Generales informe del descuento realizado continua actividad No 15. En caso no se realice el descuento, continua en actividad 13.
13. Informe de pagos no realizados	Auxiliar de Servicios Básicos / Director de Servicios Generales/ Director de Asuntos Jurídicos/ Subgerente Administrativo	Auxiliar de Servicios Básicos realiza informe de los pagos no realizados por usuarios o cobros no realizados en nómina y lo traslada al Director de Servicios Generales. El Director de Servicios Generales traslada al Director de Asuntos Jurídicos el informe con visto bueno del Subgerente Administrativo, quien realiza las gestiones legales que correspondan.

14. Gestión de reposición por pérdida, destrucción o robo del equipo	Usuario/ Auxiliar de Servicios Básicos / Proveedor adjudicado	El Usuario presenta a la Subgerencia Administrativa la certificación de acta suscrita en la unidad administrativa que corresponda en lo que hace constar lo sucedido (Perdida, robo o destrucción total), adjunta copia de la denuncia ante las autoridades correspondientes, si fuera el caso y presenta solicitud de reposición de equipo o aparato ante el proveedor con copia a la Subgerencia Administrativa, siempre que se encuentre vigente el plazo de contratación del servicio, debiendo asumir el costo que genere dicha reposición. En cualquiera de los casos (Perdida, robo o destrucción total), el Usuario debe reponer el equipo por un equipo de las mismas calidades, siempre que el plazo de la contratación se encuentre vigente, realiza las gestiones ante el proveedor y notifica al Auxiliar de Servicios Básicos por correo electrónico o por escrito y continua en actividad 7. **Nota 6:** El acta debe ser faccionada en el libro de actas de la unidad solicitante y deben figurar en la misma el usuario, el jefe inmediato, descripción del equipo, y la denuncia (si aplica) también debe describir el equipo. **Nota 7:** La elección del equipo o aparato y el pago (costo por reposición), si aplica, se realiza según las características y calidades del mismo entregado por el proveedor al iniciar el servicio. **Nota 8:** El equipo o aparato que el proveedor entrega al usuario autorizado, deberá ser entregado en condiciones de uso a CDAG, únicamente cuando el usuario deja de utilizarlo antes del vencimiento del plazo contratado, para que el mismo se asigne a otro usuario. **Nota 9:** Los equipos no deberán ser devueltos a CDAG por el usuario autorizado al vencimiento del plazo contratado del servicio, en virtud que CDAG únicamente contrata la prestación del servicio y no adquiere los equipos o aparatos; ya que al no ser útil el equipo, su almacenamiento representa riesgo y no tiene beneficio para CDAG, se invierte espacio, tiempo y personal para el resguardo. Los usuarios tampoco deberán devolver el equipo al proveedor, ya que según las políticas de contratación de los proveedores del mercado, expresan que los equipos que se entregan para la prestación del servicio tienen una vida útil que oscila entre quince y dieciocho meses, por lo que los mismos quedan descontinuados por las nuevas versiones que se comercializan a excepción de que la empresa proveedora los requiera atendiendo la parte final del Artículo 1957 del Decreto Ley Numero 106, Código Civil.
15. Archivo documentación	Auxiliar de Servicios Básicos	Archiva en el expediente correspondiente todos los documentos relacionados

E. Seguimiento y Medición

Actividad	Responsable	Descripción de las Actividades

E.1 Seguimiento y Verificación de cumplimiento	Enlace de Gestión de la Calidad / Equipo Evaluador del SGC	Enlace de Gestión de la Calidad realiza seguimiento al cumplimiento del procedimiento, así como los métodos de seguimiento y medición seleccionados por la Unidad Administrativa y registrados en el control interno de la Dirección de Gestión de la Calidad. Equipo Evaluador del SGC 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 GCA-PRO-03 Evaluaciones Internas.
E.2 Trazabilidad del procedimiento	Todos los participantes del procedimiento	Definen la trazabilidad del procedimiento de la siguiente manera: • Para las actividades que se realizan por medio de formulario debidamente codificado, las firmas y sellos en el formulario son la evidencia de la 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 las que se evidencia la trazabilidad. • Para los traslados o envíos de documentos dentro de una misma unidad administrativa, por medio de correo electrónico, sello de marginado, documento o libro de conocimiento, son las evidencias de la trazabilidad.

F. Documentos relacionados

F.1 Formularios, guias, instructivos o manuales

a) ADM-FOR-32 Solicitud de Contratación de Servicio Telefónico e Internet Inalámbrico.
b) ADM-FOR-27 Convenio de uso
c) ADM-FOR-29 Requerimiento de pago por excedente de consumo telefónico e internet plan corporativo de CDAG.
d) COM-FOR-02 Recepción de Servicios Prestados

F.2 Otros procedimientos aplicables

a) COM-PRO-02 Compras Directas y Compras de Baja Cuantía
b) COM-PRO-05 Licitación Pública
c) COM-PRO-01 Caja Chica de la Dirección de Compras y Contrataciones
d) FIN-PRO-02 Pago a Proveedores
e) FIN-PRO-07 Receptoría y pagaduría
f) GCA-PRO-03 Evaluaciones Internas

F.3 Documentos Externos:

a) Forma 45-C
b) Decreto Ley Numero 106, Código Civil