

CONFEDERACIÓN DEPORTIVA AUTÓNOMA DE GUATEMALA



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

PROCEDIMIENTO

**ADMINISTRACION Y GESTIÓN DE SERVICIOS BÁSICOS**

ADM-PRO-08

Versión: 2

Registro de Elaboración, Revisión y Aprobación

ELABORADO POR:

Nombre / Puesto	Fecha	Firma
Lic. Erick José Manuel Villatoro Martínez / Director de Servicios Generales	23/11/2023	<i>[Signature]</i>
Sr. Rodolfo David Izaguirre Oliveros / Coordinador de Gestión Nacional Área Administrativa	23/11/2023	<i>[Signature]</i>

REVISADO POR:

Nombre / Puesto	Fecha	Firma
Licda. Patricia Odily Moreno Mijangos / Subgerente de Gestión Nacional	27/11/2023	<i>[Signature]</i>
Licda. Laura Elizabeth Melchor Anleu / Subgerente Administrativo	27/11/2023	<i>[Signature]</i>
Lic. Camilo Elias Mejia / Analista de Gestión de Calidad	27/11/2023	<i>[Signature]</i>
Licda. Manuela Villagran / Directora de Gestión de la Calidad	27/11/2023	<i>[Signature]</i>

APROBADO POR:

Nombre / Puesto	Fecha	Firma
Lic. Luis Nestor Madrid González / Gerente	30/11/2023	<i>[Signature]</i>



## 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. Administración de los servicios básicos
3	D.2. Gestión de Servicios Básicos
4	D.3. Gestión para pago de servicios básicos
7	D.4. Presentación de Informes
7	E. Seguimiento y Medición
8	F. Documentos relacionados

## B. Propósito y alcance del procedimiento

Definir las actividades a realizar para la administración de los servicios básicos de energía eléctrica, agua potable y alcantarillado, extracción de basura, telefonía fija, contratados a nivel nacional, a excepción de aquellos servicios que tengan un procedimiento específico.

El alcance del procedimiento comprende desde la Gestión para pago de servicios básicos, hasta la Presentación de informes y controles de la Subgerencia Administrativa y la Subgerencia de Gestión Nacional

## C. Glosario

- 
- |   |   |
|---|---|
| <b>1. Administración de servicios básicos</b> | 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. En el caso de los servicios básicos en el Palacio de los Deportes y Edificio Anexo al Palacio de los Deportes, la administración es realizada por la Subgerencia Administrativa y en los casos de las instalaciones metropolitanas y departamentales están bajo la administración de la Subgerencia de Gestión Nacional. |
| <b>2. Casos imprevistos</b>                   | 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.)  |
| <b>3. Cancelación de servicios básicos</b>    | Es el proceso de finalización para la prestación o uso de un servicio básico autorizado.  |
| <b>4. CYD</b>                                 | Comprometido y Devengado. Gestión de Gasto para registro del Compromiso y Devengado de los servicios básicos realizado en el SIGES  |
| <b>5. NPG</b>                                 | Número de Publicación en GUATECOMPRAS.  |
-



PROCEDIMIENTO  
**ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN DE SERVICIOS BÁSICOS**

Procedimiento: Administración y Gestión de Servicios Básicos

Código: **ADM-PRO-08**

Versión: 2

Página 3 de 8

<b>6. SAT</b>	Superintendencia de Administración Tributaria
<b>7. Servicios básicos</b>	Servicios de energía eléctrica, agua potable y alcantarillado, extracción de basura, telefonía fija, otros que sean autorizados por la Gerencia de la CDAG, incluyendo los rubros que apliquen de acuerdo al servicio.
<b>8. SIGES</b>	Sistema de Gestión web del Ministerio de Finanzas Publicas, utilizado para el ingreso y aprobación de órdenes de compra y facturas.
<b>9. Solicitante</b>	Administrador de una instalación deportiva (a través de la Subgerencia de Gestión Nacional), Gerente, Subgerente General, Subgerentes y Directores de Gerencia
<b>10. NIT</b>	Número de Identificación Tributaria.
<b>11. NIS</b>	Número de Identificación de Suministro
<b>12. NIR</b>	Número de Identificación de Recibo.
<b>13. IVA</b>	Es la abreviatura del impuesto al valor agregado, es el impuesto que grava el valor añadido o agregado de un producto en las distintas fases de su producción.
<b>14. ISR</b>	Impuesto Sobre la Renta.
<b>15. Forma 45-C</b>	Formulario para la recepción de ingresos de CDAG, autorizado por Contraloría General de Cuenta.

## D. Descripción de actividades y responsables

Actividad	Responsable	Descripción de las Actividades
<b>D.1 Administración de los servicios básicos</b>		
<b>1. Administración de los servicios básicos</b>	Subgerente Administrativo /Subgerente de Gestión Nacional	La Administración de los servicios básicos a nivel nacional se realiza según el instructivo ADM-INS-05 "Administración de los Servicios Básicos"
<b>D.2 Gestión de servicio básicos</b>		
<b>2. Presentación y atención de solicitudes</b>	Solicitante/ Auxiliar/ Coordinador de Gestión Nacional área Administrativa/ Director de Servicios Generales/ Subgerente Administrativo/ Subgerente de Gestión	Todas las solicitudes relacionadas con la contratación, cancelación de servicios vigentes y la atención de casos imprevistos se realiza según el instructivo ADM-INS-06 "Contratación, cancelación de servicios vigentes y atención de casos imprevistos de servicio básicos"

Actividad	Responsable	Descripción de las Actividades								
	Nacional/ Subgerente de Infraestructura/ Subgerente General/ Gerente									
<b>D.3 Gestión para pago de servicios básicos</b>										
<b>3.Recepción de facturas para registro en - SIGES-</b>	Auxiliar	<p>Recibe las facturas que se ingresarán a SIGES, verifica que cada factura contenga los datos correctos: NIT, dirección y nombre de la CDAG, dirección de la instalación donde se prestó el servicio, período del servicio y datos generales que correspondan, de acuerdo a la lista de verificación siguiente:</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 25%;">ENERGÍA ELÉCTRICA</th> <th style="width: 25%;">AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO</th> <th style="width: 25%;">TELEFONÍA</th> <th style="width: 25%;">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>Verifica que las facturas cumplan con el ADM-INS-06 “Contratación, cancelación de servicios vigentes y atención de casos imprevistos de servicio básicos”, así como que no presenten cargos por mora y cobros que no correspondan dentro del monto total a pagar, si fuera así, solicita exoneración al proveedor, de lo contrario se deducirá la responsabilidad a quien corresponda.</p> <p><b>Nota 1:</b> En el caso de ser facturas que correspondan a los Departamentos, y que no sean entregadas a la Subgerencia Administrativa, serán gestionados por la Subgerencia de Gestión Nacional conforme el instructivo SGN-INS-04 “Servicios Básicos de las instalaciones deportivas departamentales de CDAG tramitados por la Subgerencia de Gestión Nacional”</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.							
<b>4. Verificación del estatus de la factura en la SAT</b>	Auxiliar	<p>Verifica en el portal web de la SAT (cuando aplique), el estatus de la factura del servicio a pagar; ingresando el NIT del proveedor, serie y número de la factura, imprime la constancia correspondiente y la adjunta al expediente de pago.</p> <p><b>Nota 2:</b> Si el estatus de la factura es “inhabilitada”, se devuelve al proveedor y se le solicita realizar los trámites pertinentes, al contar con una nueva factura regresa a la actividad No. 3.</p>								
<b>5. Verificación del estatus del proveedor en Guatecompras</b>	Auxiliar	<p>Verifica en el portal web de Guatecompras el estatus del proveedor del servicio a pagar, ingresando el NIT del proveedor, imprime la constancia correspondiente y la adjunta al expediente de pago.</p> <p><b>Nota 3:</b> Si el proveedor está inhabilitado o inactivo, se informa al proveedor y se suspende el procedimiento hasta que el proveedor presente una constancia de estar habilitado.</p>								
<b>6.Razonamiento de facturas</b>	Auxiliar	<p>Razona cada factura, detalla el servicio que corresponda, indica mes o período facturado, en el reverso de la misma y hace constar que el servicio fue recibido a entera satisfacción.</p>								
<b>7. Elaboración de exenciones de IVA</b>	Auxiliar	<p>Elabora exención de IVA por cada factura recibida (cuando aplique el servicio), ingresando al portal web de la SAT.</p>								
<b>8. Retención del ISR</b>	Auxiliar	<p>En el caso que el SIGES- despliegue que la factura del proveedor está sujeta al procedimiento de Retención del Impuesto sobre la Renta –ISR- , automáticamente generará el descuento del Impuesto sobre la Renta –ISR- y continua en la actividad No. 9.</p> <p>Al llegar el primer día hábil de cada mes, el auxiliar deberá generar el formulario SAT-1331 Declaración Jurada de Retenciones del ISR, de la Superintendencia de Administración</p>								

Actividad	Responsable	Descripción de las Actividades
		<p>Tributaria en etapa de congelado y presentarlo a la Dirección de Contabilidad de la Subgerencia Financiera, adjuntando lo siguiente:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Impresión del formulario SAT-1331 Declaración Jurada de Retenciones del ISR, para lo cual deberá ingresar al portal SAT y en el apartado de la Agencia Virtual, consignar el usuario y contraseña, así mismo en el apartado de Sistema Retenciones WEB deberá ingresar el mes y año en curso, seleccionando la opción para emitir constancias tanto de IVA como de ISR.</li> <li>2. Detalle de las facturas efectuadas con retención de impuestos ISR, misma que podrá generar del portal SAT con el usuario entregado por la SAT y adjuntar una impresión de cada una de las retenciones emitidas, presionando el icono de consulta constancia de retención ISR, selecciona la opción retención que declara "ISR", ingresa el periodo del mes y año a declarar y luego se genera la búsqueda, el sistema proporcionará el detalle de constancias y selecciona la información que se refleja en pantalla, genera la opción en Excel y se imprime.</li> <li>3. Copia adicional de cada retención emitida para incorporar al expediente de gestión para pago y selecciona la opción PDF que presenta el sistema y lo remite al correo electrónico registrado, generará un link de acceso para poder imprimir la retención emitida y finaliza esta actividad de retención de ISR.</li> </ol>
<b>9. Actualización de exenciones de IVA</b>	Auxiliar	<p>Actualiza exenciones de IVA ingresando el detalle de la factura al portal web de la SAT, en ingreso de información de exención, la imprime y la adjunta al expediente correspondiente.</p>
<b>10. Elaboración de planillas de pago y publicación en Guatecompras</b>	Auxiliar	<p>Conforma el expediente con los documentos obtenidos y elabora el ADM-FOR-28, Planilla de Pago Servicios Básicos, utilizando el número de forma, según corresponde a cada servicio, realiza la publicación en el sistema Guatecompras de la siguiente forma:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Para los casos en los que se trata de una sola factura, se realiza la publicación de la misma y genera el NPG correspondiente.</li> <li>• Para los casos que sean varias facturas, se publica la planilla de pago y genera el NPG al cual posteriormente se adjuntan las facturas.</li> </ul> <p>Al finalizar imprime el NPG, su historial y verifica que los documentos de soporte se reflejen en el detalle, consolida el expediente con los documentos recopilados de las verificaciones y planilla y traslada para visa de documentos.</p>
<b>11. Revisión documental</b>	Coordinador de análisis y seguimiento documental / Subgerente de Gestión Nacional/ Administrador del área Deportiva/ Director de Servicios Generales	<p>El coordinador de análisis y seguimiento recibe el expediente, procede a revisar y analizar lo siguiente:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Verificar el periodo de atención desde la recepción de la factura, hasta su entrega.</li> <li>2) Que todos los documentos que conforman el expediente se encuentren completos y correctos.</li> <li>3) Que en el expediente se encuentren las verificaciones de las facturas que conforman el expediente, en el portal de la SAT, GUATECOMPRAS</li> <li>4) Que las cantidades descritas en la planilla correspondan con los valores de cada una de las facturas</li> <li>5) Que la constancia de exención de IVA, concuerde con la factura que ampara con el monto del impuesto de la factura.</li> <li>6) La constancia de certificación de documento tributario de cada una de las facturas.</li> <li>7) En los casos de facturas de instalaciones departamentales que sean trasladadas a la Subgerencia Administrativa debe contener los requerimientos establecidos en el ADM-FOR-39 Listado de requerimientos para gestión de pago de facturas.</li> <li>8) Verificar si existen notificaciones de irregularidades en el servicio, conforme a la actividad 17</li> </ol> <p>De estar todo correcto firma y sella en el anverso del ADM-FOR-28, Planilla de Pago Servicios Básicos, de lo contrario devolverá al auxiliar para que se realicen las correcciones quedando bajo la responsabilidad del auxiliar que las mismas se realicen en forma oportuna para evitar el retraso en el pago de las facturas.</p>

Actividad	Responsable	Descripción de las Actividades
		<p><b>Nota 4:</b> En los casos de ausencia del Coordinador de Análisis y Seguimiento Documental, la verificación se realizará por los Auxiliares en forma cruzada, y posteriormente será revisado por el Director de Servicios Generales.</p> <p><b>Nota 5:</b> En el caso de las instalaciones deportivas departamentales (según aplique) la redacción de carta(s) de satisfacción y razonamientos de facturas cumplan con los requerimientos mínimo: fecha de emisión, dirigido al Subgerente Administrativo, periodicidad del servicio, a qué instalación pertenece, firma y sello por el Administrador del área Deportiva con Visto Bueno del Subgerente de Gestión Nacional, descripción del servicio y que recibió a entera satisfacción.</p> <p><b>Nota 6:</b> El responsable de la instalación donde se presta el servicio, debe informar si existe alguna irregularidad con la prestación del servicio, al Responsable de la Unidad Administrativa que corresponda, quien será el responsable de informar al Subgerente Administrativo, para que se realicen las gestiones correspondientes.</p>
<p><b>12. Firma de documentos</b></p>	<p>Auxiliar / Subgerente Administrativo / Director de Servicios Generales</p>	<p>El Auxiliar traslada el expediente al Director de Servicios Generales quien firma el anverso ADM-FOR-28 "Planilla de Pago Servicios Básicos y el reverso de cada factura en el razonamiento y al Subgerente Administrativo para firma del reverso de cada factura en el razonamiento.</p>
<p><b>13. Generación de CYD</b></p>	<p>Auxiliar</p>	<p>Ingresa al SIGES genera el CYD, imprime, firma y agrega al expediente, y traslada al Coordinador de Análisis y seguimiento documental</p>
<p><b>14. Verificación de documentos e ingreso de información</b></p>	<p>Coordinador de Análisis y seguimiento documental</p>	<p>Recibe el expediente, procede a revisar y analizar lo siguiente:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Verificar el periodo de atención desde la recepción de la factura, hasta su entrega.</li> <li>2) Que la información ingresada a SIGES, corresponda con la información de los documentos en sus respectivos renglones presupuestarios.</li> <li>3) Verificar que el archivo de respaldo publicado en el sistema Guatecompras concuerde exactamente con las facturas operadas descritas en el formulario ADM-FOR-28 "Planilla de Pagos de Servicios Básicos". debiendo constatar que tanto las facturas como el formulario estén debidamente publicados y correspondan a la gestión.</li> </ol> <p>De estar todo correcto firma y sella en el CYD, de lo contrario devolverá al Auxiliar para que se realicen las correcciones quedando bajo la responsabilidad del Auxiliar que las mismas se realicen en forma oportuna para evitar el retraso de la gestión para el pago de facturas.</p>
<p><b>15. Firma de CYD</b></p>	<p>Auxiliar / Director de Servicios Generales</p>	<p>El Auxiliar traslada el expediente al Director de Servicios Generales, revisa y firma el CYD.</p>
<p><b>16. Gestión de pago a proveedores</b></p>	<p>Auxiliar / Recepcionista de la Subgerencia Financiera</p>	<p>El Auxiliar, entrega en la Recepción de la Subgerencia Financiera el expediente original completo, solicitando firma de recibido en la copia del expediente.</p> <p>Recepcionista de la Subgerencia Financiera, recibe expediente original y traslada donde corresponda para realizar el pago correspondiente, según los procedimientos FIN-PRO-02, Pago a proveedores y FIN PRO-12, Revisión Previa Documental.</p> <p><b>Nota 7:</b> La entrega del expediente a la Subgerencia Financiera, idealmente, deberá ser con al menos cinco días calendario antes del vencimiento de cada factura.</p> <p><b>Nota 8:</b> Es responsabilidad del Auxiliar, el traslado oportuno de los expedientes para el trámite de pago y dar cumplimiento a los plazos establecidos por la Subgerencia Financiera.</p>

Actividad	Responsable	Descripción de las Actividades
<b>17. Archivo de expediente</b>	Auxiliar	Archiva la copia sellada de recibido por la Subgerencia Financiera e ingresa la información al registro "Control de pagos servicios básicos", para futuras consultas.
<b>D.4 Presentación de informes y controles</b>		
<b>18. Presentación de Informe de Ejecución y Control</b>	Auxiliar / Director de Servicios Generales / Subgerente Administrativo	El Auxiliar, genera la matriz de seguimiento de los pagos realizados por servicios básicos, mensualmente, dentro del mes siguiente y en el mes de diciembre consolida la información, la cual traslada al Director de Servicios Generales para que a través del Subgerente Administrativo informe al Gerente.
<b>19. Presentación de informe de falla de servicios</b>	Coordinador de Gestión Nacional Área Administrativa / Subgerente de Gestión Nacional	<p>El Coordinador de Gestión Nacional Área Administrativa, con visto bueno del Subgerente de Gestión Nacional, reporta al Subgerente Administrativo los casos imprevistos, fallas, no prestación de servicio, entre otros, de los servicios contratados en las instalaciones a nivel nacional, conforme al ADM-INS-05 Administración de los servicios básicos, con excepción de los servicios contratados por otras unidades o que se presten en el Palacio de Los Deportes.</p> <p>Las Unidades Administrativas que solicitan servicios verificarán el funcionamiento del servicio y los equipos que se utilizan para la prestación del mismo, quienes serán los encargados de informar a la Subgerencia Administrativa ante cualquier eventualidad.</p> <p><b>Nota 9:</b> Estos informes deben ser presentados en un plazo máximo idealmente de 10 días después de la eventualidad.</p>

## E. Seguimiento y Medición

Actividad	Responsable	Descripción de las Actividades
<b>E.1 Seguimiento y Verificación de cumplimiento</b>	Enlace de Gestión de la Calidad / Responsable de la Unidad Administrativa / Equipo Evaluador del SGC	<p>Enlace de Gestión de la Calidad y Responsable de la Unidad Administrativa, realizan seguimiento al cumplimiento del procedimiento, así como los métodos de seguimiento y medición y controles internos seleccionados por la Unidad Administrativa.</p> <p>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 de GCA-PRO-03 Evaluaciones Internas.</p>
<b>E.2 Trazabilidad del procedimiento</b>	Todos los participantes del procedimiento	<p>Definen la trazabilidad del procedimiento de la siguiente manera:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Para las actividades realizadas por medio de formulario debidamente codificado, las firmas y sellos en el formulario son la evidencia de trazabilidad.</li> <li>• 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.</li> <li>• Para los traslados o envíos de documentos dentro de una misma unidad administrativa, se realizan por medio de correo electrónico, por libro de conocimiento, para evidenciar la trazabilidad.</li> </ul>

## F. Documentos relacionados

### F.1 Formularios, instructivos, guías o controles:

- a) ADM-FOR-28, Planillas de pago servicios básicos.
- b) ADM-INS-05, Administración de los servicios básicos
- c) SGN-INS-04, Servicios Básicos de las instalaciones deportivas departamentales de CDAG tramitados por la Subgerencia de Gestión Nacional.
- d) ADM-FOR-39, Listado de requerimiento para gestión de pago de facturas.
- e) ADM-INS-06, Contratación, cancelación de servicios vigentes y atención de casos imprevistos de servicio básicos.
- f) ADM-FOR-27, Convenio de uso.

### F.2 Otros procedimientos y documentos aplicables:

- a) Acuerdo 31/2015-G-CDAG
- b) FIN-PRO-02, Pago a proveedores.
- c) FIN-PRO-12 Revisión Previa Documental

### F.3 Documento Externos

- a) Acuerdo Numero A-039-2023 Normas Generales y Técnicas de Control Interno Gubernamental