

CONFEDERACIÓN DEPORTIVA AUTÓNOMA DE GUATEMALA



PROCEDIMIENTO

ADMINISTRACIÓN DEL SERVICIO DE TELEFONÍA CELULAR, INTERNET INALÁMBRICO Y TELEVISIÓN POR CABLE

ADM-PRO-07

VERSIÓN 3

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
Licda. Fatima Castro Montenegro/ Coordinador de Servicios Básicos	07/07/2025	

REVISADO POR:

Nombre / Puesto	Fecha	Firma
Lic. Erick José Manuel Villatoro Martínez / Director de Servicios Generales	07/07/2025	
Licda. Laura Elizabeth Melchor Anleu / Subgerente Administrativo	09/07/2025	
Lic. Luis Pedro Juárez Moreno / Director de Asuntos Jurídicos	10/07/2025	
Sra. Sandra Imelda Baca Rodríguez/ Analista de Administración de Procedimientos	11/07/2025	
Sr. Fernando Angel Contreras Santos/ Coordinador de Administración de Procedimientos	11/07/2025	
Licda. Manuela Villagrán Juárez / Director de Gestión de la Calidad	11/07/2025	

VISTO BUENO POR:

Nombre / Puesto	Fecha	Firma
Dra. Julika Quan Haase / Subgerente General Administrativo	14/07/2025	

APROBADO POR:

Nombre / Puesto	Fecha	Firma
Lic. Luis Nestor Madrid González / Gerente	21/07/2025	



PROCEDIMIENTO
**ADMINISTRACIÓN DEL SERVICIO DE TELEFONIA CELULAR, INTERNET INALÁMBRICO
Y TELEVISION POR CABLE**

Del procedimiento: Administración del Servicio de Telefonía Celular, Internet Inalámbrico y Televisión por Cable

Código: **ADM-PRO-07**

Versión: 3

Página 2 de 8

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 Gestión de servicios nuevos
5	D.2 Gestiones de razonamiento de factura de servicios prestados y traslado de expedientes
5	D.3 Interrupción, gestión y seguimiento del servicio
6	D.4 Gestiones realizadas en otros consumos
7	E. Seguimiento y Medición
8	F. Practicas Éticas y Valores
8	G. Documentos Relacionados

B. Propósito y Alcance del Procedimiento

Definir las actividades a realizar para la administración y gestiones relacionadas a los servicios de telefonía celular, Internet inalámbrico y televisión por cable de la Confederación Deportiva Autónoma de Guatemala, el presente procedimiento debe ser realizado en observancia al Código de Ética de CDAG.

El alcance del procedimiento comprende la gestiones de servicios nuevos, razonamiento de factura de servicios prestados y traslado de expediente, interrupción, gestión y seguimiento del servicio y gestiones realizadas en otros consumos de los servicios de telefonía celular, Internet inalámbrico y televisión por cable a nivel nacional.

C. Glosario

1. Aparato o equipo	Teléfono celular, Planta telefónica, Router o Caja digital.
2. Internet Inalámbrico	Es el servicio por medio del cual se accede a la red de Internet sin necesidad de cables; se basa en la transmisión de datos por medio de ondas electromagnéticas
3. SIPA	Sistema Integral de Procesos Administrativos
4. Solicitante	Unidades Administrativas de CDAG
5. Telefonía Celular	Es un servicio de telecomunicaciones que permite hacer llamadas telefónicas sin estar limitado por la ubicación.



PROCEDIMIENTO
**ADMINISTRACIÓN DEL SERVICIO DE TELEFONIA CELULAR, INTERNET INALÁMBRICO
Y TELEVISION POR CABLE**

Del procedimiento: Administración del Servicio de Telefonía
Celular, Internet Inalámbrico y Televisión por Cable

Código: **ADM-PRO-07**

Versión: 3

Página 3 de 8

6. **Televisión por cable** Es un sistema de distribución de programación televisiva a través de cables coaxiales
7. **Usuario** Persona que recibe el aparato y servicio de Telefonía Celular y de Internet Inalámbrico.

D. Descripción de actividades y responsables

Actividad	Responsable	Descripción de las Actividades
D.1 Gestión de servicios nuevos		
1.Elaboración y aprobación de la solicitud	Solicitante	Líneas Nuevas de Telefonía Celular, Internet Inalámbrico y Televisión por Cable Llena el formulario ADM-FOR-32 Solicitud de Contratación de Servicio de Telefonía Celular, Internet Inalámbrico y Televisión por Cable, en el cual debe de consignar el servicio con sus especificaciones técnicas y justificación respectiva, debiendo gestionar las firmas del Solicitante, autorizado por el Subgerente o Director de Área, visto bueno del Subgerente General que corresponda y aprobación del Gerente. Nota 1: Todos los servicios que han sido previamente autorizados se deben realizar las gestiones conforme a la Guía ADM-GUI-20 Contrataciones Previamente Autorizados.
2. Recepción de Solicitud	Auxiliar/ Coordinador de Servicios Básicos	El Auxiliar recibe el ADM-FOR-32 Solicitud de Contratación de Servicio de Telefonía Celular, Internet Inalámbrico y Televisión por Cable, verifica que éste contenga la información de todas las casillas requeridas y traslada al Coordinador de Servicios Básicos.
3. Análisis de viabilidad	Coordinador de Servicios Básicos/ Auxiliar/ Solicitante	El Coordinador de Servicios Básicos asigna al Auxiliar para que, con base en lo descrito en el ADM-FOR-32 Solicitud de Contratación de Servicio de Telefonía Celular, Internet Inalámbrico y Televisión por Cable, verifique en el mercado si el servicio es ofrecido por los proveedores. Nota 2: Si el servicio no es ofrecido o no se adapta a los planes del mercado, el Auxiliar realiza notificación al solicitante y finaliza el procedimiento.



PROCEDIMIENTO
**ADMINISTRACIÓN DEL SERVICIO DE TELEFONIA CELULAR, INTERNET INALÁMBRICO
Y TELEVISION POR CABLE**

Del procedimiento: Administración del Servicio de Telefonía Celular, Internet Inalámbrico y Televisión por Cable

Código: **ADM-PRO-07**

Versión: 3

Página 4 de 8

Actividad	Responsable	Descripción de las Actividades
4. Gestión de contratación	Auxiliar	<p>Con base a las especificaciones requeridas en el ADM-FOR-32 Solicitud de Contratación de Servicio de Telefonía Celular, Internet Inalámbrico y Televisión por Cable, realiza las gestiones de contratación según el procedimiento de Compras y Contrataciones que corresponda.</p> <p>El Auxiliar notifica al Solicitante por correo electrónico sobre el inicio de la gestión de contratación y realiza el seguimiento a la Requisición y Especificaciones Técnicas de los servicios solicitados en la Dirección de Compras y Contrataciones, hasta finalizar la adjudicación del proceso.</p>
5. Notificación de la adjudicación del servicio	Director de Compras y Contrataciones/ Director de Servicios Generales/ Coordinador de Servicios Básicos	<p>El Director de Compras y Contrataciones notifica la adjudicación del servicio al Director de Servicios Generales y al Coordinador de Servicios Básicos, para que coordinen con el proveedor lo estipulado en la orden de compra.</p>
6. Coordinación del servicio	Coordinador de Servicios Básicos/ Auxiliar	<p>El Coordinador de Servicios Básicos instruye al Auxiliar para que:</p> <ul style="list-style-type: none">a) Revise la orden de compra para que la misma concuerde con la solicitud de servicio y el periodo de vigencia.b) Reciba los equipos propiedad del proveedor del servicio adjudicado.c) Elabora el ADM-FOR-27 Convenio de Uso de Servicio Contratados, donde se designa un número correlativo interno de la Unidad de Servicios Básicos, nombre del usuario que recibe el servicio y detalla todos los datos específicos dependiendo el servicio a contratar.
7. Entrega del equipo para utilización de servicio	Auxiliar/ Usuario/ Coordinador de Servicios Básicos/ Director de Servicios Generales	<p>El Auxiliar entrega el ADM-FOR-27 Convenio de Uso de Servicio Contratados para revisión final al Coordinador de Servicios Básicos, quien supervisa que los datos estén correctos y firma de visto bueno.</p> <p>De estar correctos los datos el Auxiliar entrega al Usuario el equipo propiedad del proveedor de los servicios contratados, caso contrario realiza las modificaciones solicitadas.</p> <p>El Usuario recibe el equipo, revisa la información del ADM-FOR-27 Convenio de Uso de Servicio Contratado y firma el mismo, confirmando la recepción del equipo y su conocimiento de las condiciones de uso.</p> <p>Nota 3: En los casos en que el equipo o los equipos deban usarse en el interior de la República, se entregan a la Unidad Solicitante, siendo esta la responsable de hacer la entrega de los equipos a los Usuarios, así como de gestionar la firma del ADM-FOR-27 Convenio de Uso de Servicios Contratados, los cuales</p>



PROCEDIMIENTO
**ADMINISTRACIÓN DEL SERVICIO DE TELEFONIA CELULAR, INTERNET INALÁMBRICO
Y TELEVISION POR CABLE**

Del procedimiento: Administración del Servicio de Telefonía
Celular, Internet Inalámbrico y Televisión por Cable

Código: **ADM-PRO-07**

Versión: 3

Página 5 de 8

Actividad	Responsable	Descripción de las Actividades
		deben entregar en original al Coordinador de Servicios Básicos en un plazo no mayor de 15 días hábiles.
8. Registro de matriz de pagos mensuales	Auxiliar/ Coordinador de Servicios Básicos	El Auxiliar ingresa los datos del servicio contratado en el Control Interno Electrónico de Pagos y Matriz de Pagos Mensuales, sección de Telefonía Celular, Internet Inalámbrico y Televisión por Cable, y posteriormente crea la carpeta en forma física que incluye todos los documentos de contratación. El Coordinador de Servicios Básicos verifica que el Control Interno Electrónico de Pagos y Matriz de Pagos Mensuales, se encuentre completo.
D.2 Gestiones de razonamiento de factura de servicios prestados y traslado de expedientes		
9. Recepción y verificación de factura	Director de Compras y Contrataciones/ Director de Servicios Generales/ Coordinador de Servicios Básicos/ Auxiliar/	El Director de Compras y Contrataciones gira instrucciones a su equipo de trabajo para que trasladen al Director de Servicios Generales el expediente y la factura del servicio contratado, quien a su vez los traslada al Coordinador de Servicios Básicos. El Coordinador de Servicios Básicos asigna al Auxiliar, quien verifica que la factura contenga los datos correctos: servicio contratado y período del servicio.
10. Razonamiento de Factura, Satisfacción del Servicio y traslado de expediente para gestión correspondiente	Auxiliar/ Director de Servicios Generales/ Subgerente Administrativo/ Recepcionista	El Auxiliar realiza el razonamiento de la factura en el reverso de la misma y la satisfacción del servicio llenando el formulario COM-FOR-02 Recepción de Servicios Prestados y gestiona las firmas del Director de Servicios Generales y visto bueno del Subgerente Administrativo. El Auxiliar entrega el expediente completo a la Recepcionista de la Dirección de Compras y Contrataciones, quien revisa y recibe el COM-FOR-02 Recepción de Servicios Prestados, para las gestiones correspondientes.
D.3 Interrupción, gestión y seguimiento del servicio		
11. Interrupción del servicio	Usuario	En caso de producirse interrupciones en el servicio, el Usuario debe reportar el caso a los correos electrónicos siguientes anibal.delgado@cdag.com.gt o wilson.medina@cdag.com.gt con copia a fatima.castro@cdag.com.gt y evillatoro@cdag.com.gt . En el correo, debe indicar el servicio, número de identificación, desde que momento se presentó la interrupción, información relevante sobre lo sucedido y los datos de la persona de contacto.
12. Gestión y Seguimiento de Interrupción del servicio	Auxiliar/ Coordinador de Servicios Básicos	El Auxiliar recibe el correo electrónico de acuerdo a la interrupción reportada y reenvía al enlace del proveedor con CDAG, solicita la revisión electrónica del servicio, espera la respuesta y atiende las instrucciones que dé el enlace.



PROCEDIMIENTO
**ADMINISTRACIÓN DEL SERVICIO DE TELEFONIA CELULAR, INTERNET INALÁMBRICO
Y TELEVISION POR CABLE**

Del procedimiento: Administración del Servicio de Telefonía Celular, Internet Inalámbrico y Televisión por Cable

Código: **ADM-PRO-07**

Versión: 3

Página 6 de 8

Actividad	Responsable	Descripción de las Actividades
		<p>Si el servicio no se restablece, el Auxiliar solicita que se programe visita para la revisión del equipo y notifica al Usuario vía correo electrónico.</p> <p>El Coordinador de Servicios Básicos realiza el seguimiento hasta que el servicio se encuentre funcionando correctamente.</p>
13. Informe mensual (si aplica)	Coordinador de Servicios Básicos/ Director de Servicios Generales	<p>El Coordinador de Servicios Básicos integra la información de los reportes de los casos recibidos de interrupciones de servicios y emite un informe mensual (si aplica) y se entrega al Director de Servicio Generales.</p> <p>El Director de Servicios Generales verifica que las acciones realizadas por el Coordinador de Servicios Básicos, se hayan ejecutado de acuerdo a la actividad 12 y que el servicio reportado se encuentre funcionando correctamente, coloca visto bueno al informe y traslada al Subgerente Administrativo para su conocimiento.</p> <p>Nota 4: Si el servicio se restableció y el Usuario no reporta fallas, se da por entendido que el servicio se ha prestado a entera satisfacción procediendo a la actividad 10.</p>

D.4 Gestiones realizadas en otros consumos

14. Gestión de otros consumos y Solicitud de cobro por la vía Judicial	Auxiliar/ Coordinador de Servicios Básicos/ Usuario/ Director de Servicios Generales/ Subgerente Administrativo/ Subgerente General Administrativo	<p>El Auxiliar al recibir facturas por otros consumos, llena el formulario ADM-FOR-29 Requerimiento de Pago por Otros Consumos y traslada al Coordinador de Servicios Básicos para su verificación y de encontrarse correcta lo firma y traslada al Director de Servicios Generales.</p> <p>El Director de Servicios Generales supervisa y firma el ADM-FOR-29 Requerimiento de Pago por Otros Consumos y traslada al Subgerente Administrativo para la gestión de firma y continuar con la gestión de requerimiento de pago de Otros Consumos.</p> <p>El Subgerente Administrativo devuelve el ADM-FOR-29 Requerimiento de Pago por Otros Consumos al Director de Servicios Generales, quien instruye al Coordinador de Servicios Básicos para que se notifique al Usuario correspondiente y se realice el pago.</p> <p>El Usuario debe realizar el reintegro de Otros Consumos en un plazo no mayor de 8 días hábiles después de recibida la notificación, en la Receptoría y Pagaduría de la Subgerencia Financiera, quienes procederán de acuerdo al procedimiento FIN-PRO-07.</p> <p>El Usuario presenta fotocopia de la forma 45-C al Coordinador de Servicios Básicos para que revise que la cantidad reintegrada sea la correcta y, de estar correcta, se archive en el expediente del Usuario correspondiente.</p>
---	---	---



PROCEDIMIENTO
**ADMINISTRACIÓN DEL SERVICIO DE TELEFONIA CELULAR, INTERNET INALÁMBRICO
Y TELEVISION POR CABLE**

Del procedimiento: Administración del Servicio de Telefonía
Celular, Internet Inalámbrico y Televisión por Cable

Código: **ADM-PRO-07**

Versión: 3

Página 7 de 8

Actividad	Responsable	Descripción de las Actividades
		Si no se recibe la confirmación por parte del Usuario del pago realizado, el Auxiliar elabora oficio dirigido al Director de Asuntos Jurídicos, para solicitar se pueda iniciar con las acciones judiciales que correspondan, para la recuperación del monto objeto de reclamo, lo traslada al Coordinador de Servicios Básicos para revisión y, de estar correcto, lo firma y gestiona las firmas del Director de Servicios Generales, Subgerente Administrativo y Subgerente General Administrativo, adjuntando la Factura donde aparece el excedente, ADM-FOR-27 Convenio de Uso de Servicios Contratados y ADM-FOR-29 Requerimiento de Pago por Otros Consumos.
15. Gestión de reposición por robo, pérdida o destrucción del equipo	Usuario	<p>El Usuario en el caso de robo, pérdida o destrucción debe realizar lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none">a) Notificar y solicitar al proveedor el bloqueo del serviciob) Presenta denuncia ante los órganos competentesc) En un plazo máximo de 24 horas informa al Coordinador de Servicios Básicos vía correo electrónico lo sucedido y adjunta copia de la denuncia presentada.d) En un plazo de 24 horas proporciona un equipo que permita que se continúe utilizando el servicio contratado por CDAG. <p>Nota 6: En caso de que el servicio se encuentre vigente y el Usuario cause baja de la institución, debe reponer el equipo por uno igual o de características similares, asumiendo el costo que de esto derive.</p>
16. Archivo documentación	Auxiliar	Archiva en el expediente correspondiente y todos los documentos relacionados.

E. Seguimiento y Medición

Actividad	Responsable	Descripción de las Actividades
E.1 Seguimiento y Verificación de cumplimiento	Responsable de la Unidad Administrativa/ Equipo Evaluador de CDAG	<p>El Responsable de la Unidad Administrativa realiza seguimiento al cumplimiento del procedimiento, así como los métodos de seguimiento y medición y controles interno seleccionados por la Unidad Administrativa.</p> <p>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 GCA-PRO-03 Evaluaciones Internas.</p>
E.2 Trazabilidad del procedimiento	Todos los participantes del procedimiento	<p>Definen la trazabilidad del procedimiento de la siguiente manera:</p> <ul style="list-style-type: none">a) Para las actividades por medio de formulario codificado, las firmas y sellos en el formulario son la evidencia de trazabilidad.



PROCEDIMIENTO
**ADMINISTRACIÓN DEL SERVICIO DE TELEFONIA CELULAR, INTERNET INALÁMBRICO
Y TELEVISION POR CABLE**

Del procedimiento: Administración del Servicio de Telefonía
Celular, Internet Inalámbrico y Televisión por Cable

Código: **ADM-PRO-07**

Versión: 3

Página 8 de 8

		<p>b) 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.</p> <p>c) Para los traslados o envíos de documentos dentro de una misma unidad administrativa, se realizan por medio de correo electrónico, de forma personal o por libro de conocimiento, para evidenciar la trazabilidad.</p>
--	--	--

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:

- a) ADM-FOR-27 Convenio de Uso de Servicios Contratados
- b) ADM-FOR-32 Solicitud de Contratación de Servicio de Telefonía Celular, Internet Inalámbrico y Televisión por cable
- c) ADM-FOR-29 Requerimiento de Pago por Otros Consumos.
- d) COM-FOR-02 Recepción de Servicios Prestados
- e) CE-POL-01 Política de Control Interno Institucional

G.2 Otros procedimientos aplicables:

- a) COM-PRO-01 Caja Chica de la Dirección de Compras y Contrataciones
- b) COM-PRO-02 Compras Directas y Compras de Baja Cuantía
- c) FIN-PRO-02 Pago a Proveedores
- d) FIN-PRO-07 Receptoría y Pagaduría
- e) GCA-PRO-03 Evaluaciones Internas
- f) Código de Ética de CDAG vigente

G.3 Documentos Externos:

- a) Forma 45-C
- b) Decreto Ley Numero 106, Código Civil Artículo 1957
- c) Acuerdo No. A-039-2023 Normas Generales y Técnicas de Control Interno Gubernamental, emitidas por el Contralor General de Cuentas.