



# PROCEDIMIENTO

## ADMINISTRACION Y GESTIÓN DE SERVICIOS BÁSICOS

### ADM-PRO-08

### VERSIÓN: 4

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	23/09/2025	

**REVISADO POR:**

Nombre / Puesto	Fecha	Firma
Lic. Erick José Manuel Villatoro Martínez / Director de Servicios Generales	9/10/2025	
Licda. Laura Elizabeth Melchor Anleu / Subgerente Administrativo	15/10/2025	
Licda. Patricia Moreno / Subgerente de Gestión Nacional	20/10/2025	
Sra. Sandra Imelda Baca Rodríguez / Analista de Administración de Procedimientos	27/10/2025	
Sr. Fernando Angel Contreras Santos / Coordinador de Administración de Procedimientos	05/11/2025	
Licda. Manuela Villagrán Juárez / Director de Gestión de la Calidad	11/11/2025	

**VISTO BUENO POR:**

Nombre / Puesto	Fecha	Firma
Licda. Julika Quan Haase / Subgerente General Administrativo	23/07/2026	

**APROBADO POR:**

Nombre / Puesto	Fecha	Firma
Lic. Luis Nestor Madrid González / Gerente	02/02/2026	



## 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
4	D. Descripción de Actividades y Responsables
4	D.1 Administración de los servicios básicos
4	D.2 Gestiones ordinarias de servicios básicos
4	D.3 Gestión de la Subgerencia Administrativa para pago de servicios básicos
8	D.4 Presentación de informes
8	D.5 Casos Imprevistos
8	E. Seguimiento y Medición
9	F. Prácticas Éticas y Valores
9	G. 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, alcantarillado, extracción de basura y telefonía fija, contratados a nivel nacional a cargo de la Subgerencia Administrativa y Subgerencia de Gestión Nacional.

El alcance del procedimiento comprende desde la administración de los servicios básicos, gestiones ordinarias de servicios básicos, gestión de la Subgerencia Administrativa para pago de servicios básicos, presentación de informes hasta casos imprevistos.

## C. Glosario

1.	<b>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.
2.	<b>Casos imprevistos</b>	Pueden ser daños, robo, pérdida y deterioro de equipo o falta de servicios básicos (ejemplo: suspensión o interrupción de los servicios y otros.)
3.	<b>Cancelación de servicios básicos</b>	Es el proceso de finalización del uso de algún servicio básico.
4.	<b>CDAG</b>	Confederación Deportiva Autónoma de Guatemala.
5.	<b>CYD</b>	Comprometido y Devengado Simultáneo.
6.	<b>Documento contable</b>	Es el documento que el proveedor emite para realizar el cobro del servicio prestado.



PROCEDIMIENTO  
**ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN DE SERVICIOS BÁSICOS**

Del procedimiento: Administración y Gestión de Servicios Básicos

Código: **ADM-PRO-08**

Versión: 4

Página 3 de 9

<b>7. Documento Oficial</b>	Son documentos utilizados para trasladar o comunicar información oficial hacia los diferentes grupos objetivos.
<b>8. Forma 45-C</b>	Forma para la recepción de ingresos de CDAG, autorizado por Contraloría General de Cuentas.
<b>9. GUATECOMPRAS</b>	Sistema de Información de Contrataciones y Adquisiciones del Estado de Guatemala.
<b>10. IVA</b>	Impuesto al Valor Agregado.
<b>11. ISR</b>	Impuesto Sobre la Renta.
<b>12. NIT</b>	Número de Identificación Tributaria.
<b>13. NIS</b>	Número de Identificación de Suministro
<b>14. NIR</b>	Número de Identificación Registral.
<b>15. NPG</b>	Número de Publicación en GUATECOMPRAS.
<b>16. Proveedor</b>	Persona individual o jurídica que presta el servicio básico.
<b>17. Responsables de la Unidad Administrativa</b>	Lo conforman: Secretario General; Auditor Interno; Gerente, Directores y Encargados de Gerencia; Subgerentes Generales, Subgerentes y Directores de Subgerencias, conforme a la estructura Orgánica Interna vigente.
<b>18. SAT</b>	Superintendencia de Administración Tributaria.
<b>19. SIGES</b>	Sistema Informático de Gestión.
<b>20. Solicitante</b>	Persona designada para iniciar la gestión de contratación, pago o cancelación de servicios básicos.
<b>21. Servicios Básicos</b>	Servicios de energía eléctrica, agua potable, alcantarillado, extracción de basura y telefonía fija, incluyendo los rubros que apliquen de acuerdo al servicio.

## 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 Subgerencia Administrativa está a cargo de la administración de los servicios básicos en el Palacio de los Deportes y Edificio Anexo al Palacio de los Deportes según instructivo ADM-INS-05 Administrativa de los servicios básicos y en el caso de las instalaciones metropolitanas y departamentales están bajo la administración de la Subgerencia de Gestión Nacional.								
<b>D.2 Gestiones ordinarias de servicios básicos</b>										
<b>2. Solicitud de contratación, cancelación de servicio vigente y atención de casos imprevistos</b>	Solicitante	Realiza las solicitudes relacionadas con contrataciones nuevas, cancelación de servicios vigentes y la atención de casos imprevistos que se realizan según el instructivo ADM-INS-06 Contratación, cancelación de servicios vigentes y atención de casos Imprevistos de Servicios Básicos.								
<b>D.3 Gestión de la Subgerencia Administrativa para pago de servicios básicos</b>										
<b>3.Recepción y verificación de facturas</b>	Auxiliar / Coordinador de Servicios Básicos / Director de Servicios Generales	<p>El Auxiliar recibe las facturas en forma física o digital por medio de correo electrónico o las genera en página web del proveedor, descarga, imprime y verifica que cada factura contenga los datos correctos:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Nombre de la Confederación Deportiva Autónoma de Guatemala o sus abreviaturas o siglas.</li> <li>NIT de Confederación Deportiva Autónoma de Guatemala.</li> <li>Dirección de la Confederación Deportiva Autónoma de Guatemala o de la instalación en donde se presta el servicio.</li> <li>Período del servicio o fecha final del servicio prestado.</li> <li>Datos generales que correspondan de verificación del servicio según aplique a cada uno de ellos de acuerdo a la lista siguiente:</li> </ol> <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/O ALCANTARILLADO</th> <th style="width: 25%;">TELEFONÍA</th> <th style="width: 25%;">EXTRACCIÓN DE BASURA</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>NIS, NIR, Correlativo o Contador</td> <td>Medidor y/o Contador</td> <td>Número(s) telefónico(s) a pagar</td> <td>Nombre y dirección de la instalación</td> </tr> </tbody> </table> <ol style="list-style-type: none"> <li>Que no presenten cargos por mora.</li> <li>Cobros que no correspondan dentro del monto total a pagar.</li> </ol> <p>Nota 1: En el caso de ser facturas que correspondan a servicios prestados a nivel Departamental y que no sean entregadas a la Subgerencia Administrativa, se gestionarán conforme el instructivo ADM-INS-04 Pago de servicios básicos en el interior de la República.</p>	ENERGÍA ELÉCTRICA	AGUA POTABLE Y/O ALCANTARILLADO	TELEFONÍA	EXTRACCIÓN DE BASURA	NIS, NIR, Correlativo o Contador	Medidor y/o Contador	Número(s) telefónico(s) a pagar	Nombre y dirección de la instalación
ENERGÍA ELÉCTRICA	AGUA POTABLE Y/O ALCANTARILLADO	TELEFONÍA	EXTRACCIÓN DE BASURA							
NIS, NIR, Correlativo o Contador	Medidor y/o Contador	Número(s) telefónico(s) a pagar	Nombre y dirección de la instalación							

Actividad	Responsable	Descripción de las Actividades
		Nota 2: En el caso de alguna inconsistencia o cobros que no correspondan, el Auxiliar solicita al proveedor la refacturación corregida, de lo contrario presenta el caso al Coordinador de Servicios Básicos quien en conjunto con el Director de Servicios Generales analizan el caso y determinan las acciones que correspondan.
<b>4. Verificación del estatus del proveedor y de la factura en la SAT</b>	Auxiliar	<p>Verifica en el portal web de la SAT, el estatus del proveedor y de la factura del servicio a pagar; ingresando el NIT del proveedor, serie y número de la factura y de estar correcto imprime la constancia correspondiente y la adjunta al expediente de pago.</p> <p>Nota 3: Si el resultado de la verificación es “inactivo” o “anulada”, devuelve al proveedor y solicita realizar los trámites pertinentes; al contar con una nueva factura regresa a la actividad 3.</p>
<b>5. Verificación del estatus del proveedor en GUAATECOMPRAS</b>	Auxiliar	<p>Verifica en GUAATECOMPRAS 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>Nota 4: Si el proveedor no adjudicado, se informa al proveedor y se suspende la gestión de pago hasta que el proveedor presente una constancia de estar adjudicado.</p>
<b>6. Razonamiento de documento contable</b>	Auxiliar	<p>En el reverso del documento contable, razona indicando el servicio y proveedor que lo presta y hace constar si el servicio fue recibido a entera satisfacción, firma y sella al pie del razonamiento.</p> <p>Nota 5: En el caso de los documentos trasladados por la Subgerencia de Gestión Nacional, el Auxiliar verifica que los documentos contables se encuentren debidamente razonados por el Administrador de Área Deportiva y con visto bueno de la Subgerente de Gestión Nacional.</p>
<b>7. Elaboración de constancia de exención de IVA</b>	Auxiliar	<p>Ingresa al portal web de la SAT y a través de la agencia virtual, elabora constancia de exención de IVA, por cada factura de servicio recibido.</p> <p>Nota 6: En los casos que el proveedor emita otro tipo de documento contable o si el proveedor está registrado bajo el régimen de pequeño contribuyente, esta actividad se omite y se procede directamente a la actividad 8.</p>
<b>8. Elaboración de planillas de pago</b>	Auxiliar	<p>Conforma el expediente con los documentos obtenidos y llena los campos correspondientes del formulario ADM-FOR-28 Planillas de pago servicios básicos, firma, sella de elaborado y traslada el expediente al Coordinador de Servicios Básicos.</p>
<b>9. Revisión</b>	Auxiliar / Coordinador de Servicios Básicos	<p>El Coordinador de Servicios Básicos, recibe el expediente, procede a revisar y analizar lo siguiente:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Verifica que el periodo de facturación corresponda a la prestación del servicio.</li> </ol>

Actividad	Responsable	Descripción de las Actividades
		<p>2) Que todos los documentos que conforman el expediente se encuentren completos y correctos.</p> <p>3) Que las cantidades descritas en la planilla correspondan con los valores de cada una de las facturas.</p> <p>4) Revisa que en el expediente se encuentren las verificaciones de las facturas y del proveedor que conforman el expediente, en el portal web de la SAT y GUATECOMPRAS.</p> <p>5) Que la constancia de exención de IVA (si aplica), concuerde con la factura que ampara con el monto del impuesto de la factura.</p> <p>6) Verifica si existe notificaciones de irregularidades en el servicio.</p> <p>Si todo está correcto, firma y sella el formulario ADM-FOR-28 Planillas de pago servicios básicos, asimismo en el reverso de la factura que integra la planilla.</p> <p>Nota 7: En los casos de las facturas de instalaciones departamentales el Subgerente de Gestión Nacional traslada por documento oficial al Subgerente Administrativo de acuerdo con lo establecido en el instructivo ADM-INS-04 Pago de Servicios básicos en el interior de la república.</p> <p>Nota 8: En ausencia del Coordinador de Servicios Básicos, la verificación se realiza por los Auxiliares en forma cruzada.</p>
<p><b>10. Supervisión de acciones realizadas</b></p>	<p>Coordinador de Servicios Básicos / Director de Servicios Generales / Subgerente Administrativo</p>	<p>El Coordinador de Servicios Básicos entrega al Director de Servicios Generales, quien supervisa lo actuado y firma el formulario ADM-FOR-28 Planillas de pago servicios básicos y en el reverso de cada factura y lo traslada al Subgerente Administrativo, para las firmas correspondientes y devuelve al Auxiliar.</p>
<p><b>11. Publicación en GUATECOMPRAS y Generación de CYD</b></p>	<p>Auxiliar</p>	<p>Al momento de contar con los documentos firmados ingresa a GUATECOMPRAS, llena los campos correspondientes, publica el o los documentos contables, así como la planilla de pago y posteriormente genera el NPG correspondiente.</p> <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 de soporte correspondiente y planilla.</p> <p>Llena el formulario de ADM-FOR-41 Verificación de documentos e ingreso de información, completando los campos requeridos y luego firma y sella de elaborado.</p> <p>Ingresa al SIGES y efectúa los registros que correspondan, imprime el reporte, firma, agrega al expediente y traslada al Coordinador de Servicios Básicos.</p>

Actividad	Responsable	Descripción de las Actividades
<p><b>12. Verificación de documentos e ingreso de información</b></p>	<p>Coordinador de Servicios Básicos/ Auxiliar</p>	<p>El Coordinador de Servicios Básicos recibe el expediente, procede a revisar y analizar lo siguiente:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Que la información ingresada a SIGES, corresponda con la información de los documentos en sus respectivos renglones presupuestarios.</li> <li>2) El archivo de respaldo publicado en 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> <li>3) El periodo de publicación desde la recepción del expediente hasta su entrega, tanto en SIGES como en GUATECOMPRAS.</li> </ol> <p>De estar todo correcto firma y sella en el CYD, el formulario ADM-FOR-41 Verificación de documentos e ingreso de información y traslada al Auxiliar.</p> <p>Nota 9: En caso de ausencia del Coordinador de Servicios Básicos la verificación se realiza por los Auxiliares en forma cruzada.</p>
<p><b>13. Supervisión y firma de CYD</b></p>	<p>Coordinador de Servicios Básicos/ Director de Servicios Generales</p>	<p>El Coordinador de Servicios Básicos traslada el expediente completo al Director de Servicios Generales quien supervisa lo actuado y firma el CYD y el formulario ADM-FOR-41 Verificación de Documentos e ingreso de información, en la casilla de supervisión y entrega al Auxiliar.</p>
<p><b>14. Traslado de expedientes a la Dirección de Contabilidad</b></p>	<p>Auxiliar / Recepcionista</p>	<p>El Auxiliar llena y entrega el Formulario ADM-FOR-52 Traslado de expediente para pago de servicios básicos, en el cual se adjunta el expediente original completo a la Recepcionista de la Dirección de Contabilidad de la Subgerencia Financiera.</p> <p>La Recepcionista de la Dirección de Contabilidad, recibe expediente original y traslada donde corresponda para realizar el pago correspondiente.</p> <p>Nota 10: Si alguna de las facturas se le aplicó retención de Impuesto sobre la Renta, la misma debe adjuntarse al expediente.</p> <p>Nota 11: Como medio de control el Auxiliar emite copia adicional de cada retención para incorporar al expediente de gestión para pago.</p>
<p><b>15. Archivo</b></p>	<p>Auxiliar</p>	<p>Archiva la copia sellada de recibido por la Subgerencia Financiera e ingresa la información al control interno de pagos de Servicios Básicos, escanea los documentos para futuras consultas.</p>

Actividad	Responsable	Descripción de las Actividades
<b>D.4 Presentación de informes</b>		
<b>16. Presentación de seguimiento</b>	Auxiliar / Coordinador de Servicios Básicos / Director de Servicios Generales / Subgerente Administrativo	El Auxiliar elabora Informe de seguimiento de documentos y facturas de los Servicios Básicos gestionados en el mes anterior y lo traslada al Coordinador de Servicios Básicos para su revisión. Si todo está correcto, lo entrega al Director de Servicios Generales para visto bueno y devuelve Coordinador de Servicios Básicos, para que sea entregado al Subgerente Administrativo y de ser conveniente gire sus instrucciones para que la información se integre al GES-FOR-03 Matriz de Seguimiento de Cuadro de mando integral de la Subgerencia Administrativa.
<b>D.5 Casos imprevistos</b>		
<b>17. Casos imprevistos</b>	Coordinador General Administrativo de Gestión Nacional / Subgerente de Gestión Nacional / Subgerente Administrativo / Coordinador de Servicios Básicos/ Responsable de la Unidad Administrativa	En las instalaciones a cargo de la Subgerencia de Gestión Nacional el Coordinador General Administrativo de Gestión Nacional, 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 instructivo ADM-INS-04 Pagos de Servicios básicos en el interior de la república.  En caso de producirse interrupciones en el servicio, el Responsable de la Unidad Administrativa debe reportar el caso a los correos electrónicos del Auxiliar, Coordinador de Servicios Básicos y Director de Servicios Generales, indicando el servicio, instalación, temporalidad de lo ocurrido y datos de la persona de contacto. En estos casos el Coordinador de Servicios Básicos envía la información a las empresas correspondientes prestadoras del servicio y queda a la espera de la resolución y la misma es trasladada al Responsable de la Unidad Administrativa.

## E. Seguimiento y Medición

Actividad	Responsable	Descripción de las Actividades
<b>E.1 Seguimiento y Verificación de cumplimiento</b>	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.

Actividad	Responsable	Descripción de las Actividades
<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 por medio de formulario 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, de forma personal o por libro de conocimiento, para evidenciar la trazabilidad.</li> </ul>

## F. Prácticas Éticas y Valores

Actividad	Responsable	Descripción de las Actividades
<b>F.1 Aplicación de Prácticas Éticas y Valores</b>	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, instructivos, guías, manuales o políticas

- ADM-FOR-28 Planillas de pago servicios básicos.
- ADM-FOR-41 Verificación de documentos e ingreso de información.
- ADM-FOR-52 Traslado de expediente para pago de servicios básicos.
- ADM-INS-04 Pago de servicios básicos en el interior de la República.
- ADM-INS-05 Administración de los servicios básicos.
- ADM-INS-06 Contratación, cancelación de servicios vigentes y atención de casos imprevistos de servicios básicos.
- CE-POL-01 Política de control interno institucional.

### G.2 Otros procedimientos aplicables

- GCA-PRO-03 Evaluaciones Internas.
- Código de Ética vigente.

### G.3 Documentos externos

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