



DIRECCIÓN GENERAL DE AERONÁUTICA CIVIL
GUATEMALA, C.A.

DE USO
INTERNO

VIGENCIA:
08/01/2019

CÓDIGO:
GSA-SB-001-2018

ULTIMA ACTUALIZACION:
DICIEMBRE 2018

PÁGINA:
1 de 24

ALCANCE:

DIRECCIÓN GENERAL DE AERONÁUTICA CIVIL
UNIDADES ADMINISTRATIVAS Y TÉCNICO-OPERATIVAS DGAC
GERENCIA DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS
UNIDAD DE COMPRAS
GERENCIA FINANCIERA
AUDITORÍA INTERNA
BIBLIOTECA TÉCNICA

TITULO:

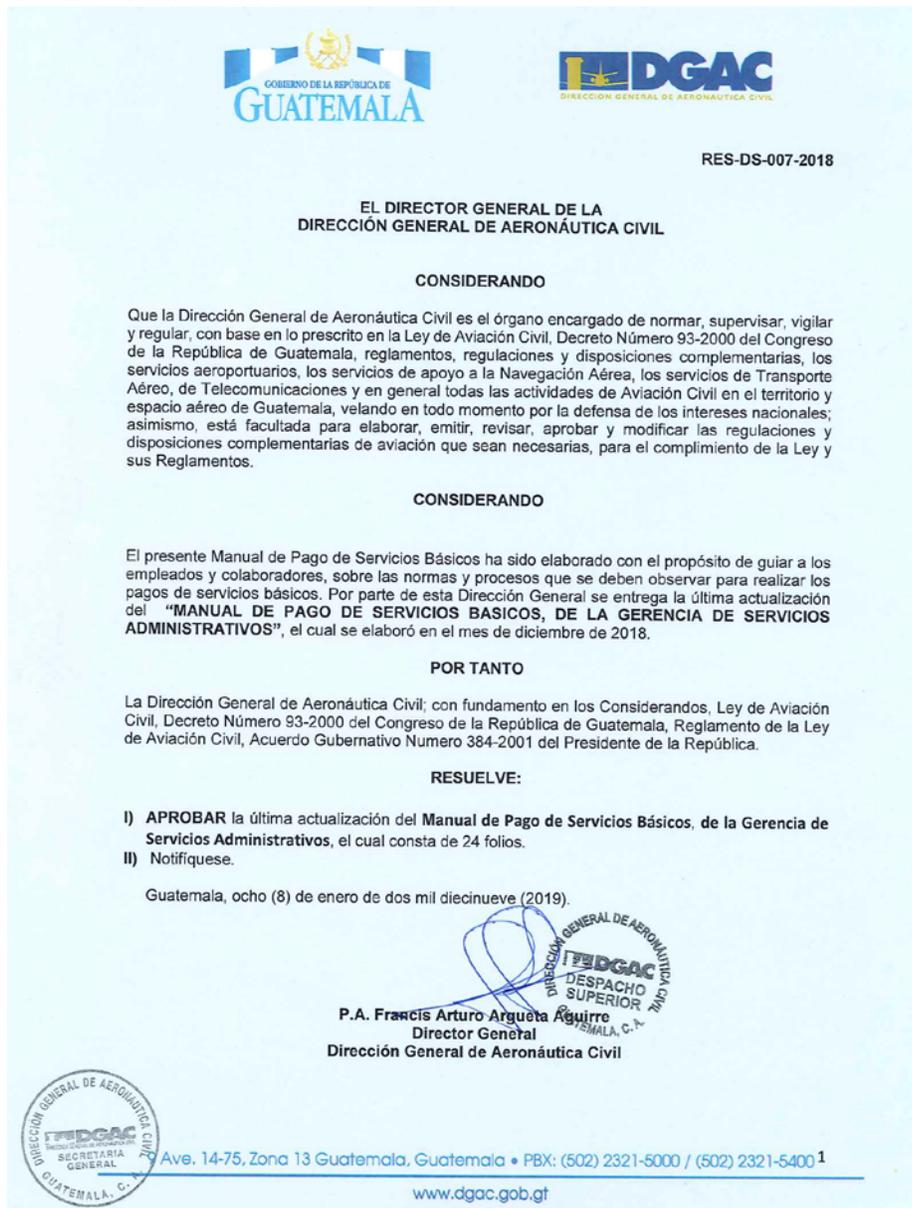
MANUAL DE PAGO DE SERVICIOS BASICOS
Gerencia de Servicios Administrativos

DIRECCIÓN GENERAL DE AERONÁUTICA CIVIL
GUATEMALA, C.A.

INDICE

1. RESOLUCIÓN	3
2. LISTA DE DISTRIBUCIÓN DEL MANUAL.....	4
3. LISTA DE PÁGINAS EFECTIVAS	5
4. REGISTRO DE REVISIONES	6
5. INTRODUCCIÓN	7
6. INFORMACIÓN GENERAL.....	7
6.1 <i>Definiciones.....</i>	<i>7</i>
7. ACRONIMOS.....	9
8. BASE LEGAL	10
8.1 <i>Nacional.....</i>	<i>10</i>
8.2 <i>Internacional.....</i>	<i>10</i>
9. NORMATIVA RELACIONADA.....	11
9.1 <i>Ley de Aviación civil, Decreto Número 93-2000.....</i>	<i>11</i>
9.2 <i>Reglamento de la ley de aviación civil, acuerdo gubernativo 384-2001</i>	<i>11</i>
9.3 <i>Ley organica de la contraloria general de cuentas, decreto número 31-2002</i>	<i>11</i>
9.4 <i>Convenio de chicago sobre la aviación civil internacional.....</i>	<i>12</i>
10. OBJETIVOS.....	12
10.1 <i>General</i>	<i>12</i>
10.2 <i>Específicos.....</i>	<i>12</i>
11. GENERALIDADES DEL MANUAL DE PAGO DE SERVICIOS BASICOS.....	13
12. ACTUALIZACION DEL MANUAL DE PAGO DE SERVICIOS BASICOS.....	13
13. ALCANCE.....	14
14. NORMAS PARA EL REGISTRO, CONTROL, DE PAGOS DE SERVICIOS BASICOS.....	15
15. PROCEDIMIENTO PARA EL PAGO DE SERVICIOS BASICOS	16
15.1 <i>Procedimiento para pago de servicio básicos</i>	<i>16</i>
16. FLUJOGRAMA DE PROCEDIMIENTO PARA EL REGISTRO Y CONTROL DE PAGOS DE SERVICIOS BASICOS.....	17
16.1 <i>FLUJOGRAMA GENERAL PARA PAGOS DE SERVICIOS BASICOS.....</i>	<i>17</i>
17. MATRIZ PROCEDIMIENTO DE PAGOS DE SERVICIOS BASICOS.....	18
17.1 <i>MATRIZ DEL PROCEDIMIENTO GENERAL DE PAGO DE SERVICIOS BASICOS</i>	<i>18</i>
18. ANEXOS	19
Anexo 1 – <i>Simbología Del Diagrama de Flujo.....</i>	<i>20</i>
Anexo 2 – <i>Ejemplo de Pedido.....</i>	<i>21</i>
Anexo 3 – <i>Ejemplo de Justificación Pedido y Carta de Aceptación</i>	<i>21</i>
Anexo 4 – <i>Revision y Aceptacion del Manual y participantes</i>	<i>23</i>

1. RESOLUCIÓN



RES-DS-007-2018

EL DIRECTOR GENERAL DE LA
DIRECCIÓN GENERAL DE AERONÁUTICA CIVIL

CONSIDERANDO

Que la Dirección General de Aeronáutica Civil es el órgano encargado de normar, supervisar, vigilar y regular, con base en lo prescrito en la Ley de Aviación Civil, Decreto Número 93-2000 del Congreso de la República de Guatemala, reglamentos, regulaciones y disposiciones complementarias, los servicios aeroportuarios, los servicios de apoyo a la Navegación Aérea, los servicios de Transporte Aéreo, de Telecomunicaciones y en general todas las actividades de Aviación Civil en el territorio y espacio aéreo de Guatemala, velando en todo momento por la defensa de los intereses nacionales; asimismo, está facultada para elaborar, emitir, revisar, aprobar y modificar las regulaciones y disposiciones complementarias de aviación que sean necesarias, para el cumplimiento de la Ley y sus Reglamentos.

CONSIDERANDO

El presente Manual de Pago de Servicios Básicos ha sido elaborado con el propósito de guiar a los empleados y colaboradores, sobre las normas y procesos que se deben observar para realizar los pagos de servicios básicos. Por parte de esta Dirección General se entrega la última actualización del "MANUAL DE PAGO DE SERVICIOS BÁSICOS, DE LA GERENCIA DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS", el cual se elaboró en el mes de diciembre de 2018.

POR TANTO

La Dirección General de Aeronáutica Civil, con fundamento en los Considerandos, Ley de Aviación Civil, Decreto Número 93-2000 del Congreso de la República de Guatemala, Reglamento de la Ley de Aviación Civil, Acuerdo Gubernativo Numero 384-2001 del Presidente de la República.

RESUELVE:

I) **APROBAR** la última actualización del **Manual de Pago de Servicios Básicos, de la Gerencia de Servicios Administrativos**, el cual consta de 24 folios.

II) Notifíquese.

Guatemala, ocho (8) de enero de dos mil diecinueve (2019).


P.A. Francis Arturo Argueta Aguirre
Director General
Dirección General de Aeronáutica Civil



Ave. 14-75, Zona 13 Guatemala, Guatemala • PBX: (502) 2321-5000 / (502) 2321-5400 ¹

www.dgac.gob.gt



2. LISTA DE DISTRIBUCIÓN DEL MANUAL

1. El Manual de Pago de Servicios Básicos es distribuido a las siguientes unidades:

DEPENDENCIA	FECHA
Dirección General DGAC.	
Subdirección Administrativa DGAC.	
Unidad de Auditoría Interna DGAC.	
Gerencia Financiera DGAC.	
Unidad de Compras DGAC.	
Biblioteca Técnica DGAC.	

Este ejemplar del MANUAL DE PAGO DE SERVICIOS BÁSICOS es propiedad de la Dirección General de Aeronáutica Civil de la República de Guatemala y ha sido consignado para dependencias antes indicadas, y no puede ser copiado, reproducido, prestado o desechado, ni utilizado para propósito distinto para el cual fue específicamente creado, sin el consentimiento de la Dirección General de Aeronáutica Civil.

Este Manual de Pago de Servicios Básicos debe mantenerse en lugar accesible para rápida consulta y debe promoverse su divulgación verbal y escrita entre el personal subordinado.

3. LISTA DE PÁGINAS EFECTIVAS

SECCIÓN Y/O PARTE	PAGINA No.	REVISIÓN	FECHA
Carátula.	1	ULTIMA ACTUALIZACION	Diciembre 2018
Índice.	2	ULTIMA ACTUALIZACION	Diciembre 2018
Resolución	3	ULTIMA ACTUALIZACION	Diciembre 2018
Lista de distribución del manual.	4	ULTIMA ACTUALIZACION	Diciembre 2018
Lista de páginas efectivas.	5	ULTIMA ACTUALIZACION	Diciembre 2018
Registro de revisiones.	6	ULTIMA ACTUALIZACION	Diciembre 2018
Introducción / Información General. (Definiciones)	7	ULTIMA ACTUALIZACION	Diciembre 2018
Información General. (Definiciones)	8	ULTIMA ACTUALIZACION	Diciembre 2018
Información General. (Definiciones) / Acrónimos	9	ULTIMA ACTUALIZACION	Diciembre 2018
Base Legal / Nacional e Internacional	10	ULTIMA ACTUALIZACION	Diciembre 2018
Normativa Relacionada	11	ULTIMA ACTUALIZACION	Diciembre 2018
Normativa Relacionada / Objetivos.	12	ULTIMA ACTUALIZACION	Diciembre 2018
Generalidades del Manual de Pago de servicios básicos / Actualización del Manual de Pago de Servicios básicos.	13	ULTIMA ACTUALIZACION	Diciembre 2018
Alcance	14	ULTIMA ACTUALIZACION	Diciembre 2018
Normas para el Registro, control de pagos de servicios básicos	15	ULTIMA ACTUALIZACION	Diciembre 2018
Procedimiento para el Registro y Control del pago de servicios básicos	16	ULTIMA ACTUALIZACION	Diciembre 2018
Flujograma de Procedimiento para el Registro y Control de los pagos de servicios básicos	17	ULTIMA ACTUALIZACION	Diciembre 2018
Matriz de Procedimiento de Registro y Control de los pagos de servicios básicos	18	ULTIMA ACTUALIZACION	Diciembre 2018
Anexos	19	ULTIMA ACTUALIZACION	Diciembre 2018
Anexo 1 Simbología del Diagrama de flujo	20	ULTIMA ACTUALIZACION	Diciembre 2018
Anexo 2 Ejemplo de Pedido	21	ULTIMA ACTUALIZACION	Diciembre 2018
Anexo 3 Ejemplo de Justificación y Carta	22	ULTIMA ACTUALIZACION	Diciembre 2018
Anexo 4 Aprobación del Manual de Pago de Servicios Básicos de la Gerencia de Servicios Administrativos.	23	ULTIMA ACTUALIZACION	Diciembre 2018
Caratula Final	24	ULTIMA ACTUALIZACION	Diciembre 2018



5. INTRODUCCIÓN

El presente Manual de Pago de Servicios Básicos ha sido elaborado con el propósito de guiar a los empleados y colaboradores, sobre las normas y procesos que se deben observar para realizar los pagos de servicios básicos.

Según lo establecido en las Normas Generales de Control de Interno, emitido por la Contraloría General de Cuentas, en su numeral 1.6, es responsabilidad de la máxima autoridad de cada entidad pública, establecer e implementar con claridad los diferentes tipos de control que se relacionan con los sistemas administrativos y financieros.

Los manuales, de Pago De Servicios Básicos y procedimientos son una herramienta de control interno, permiten establecer en forma breve y concisa los pasos a seguir en cada una de las actividades que se realizan, ayudando a que el personal asignado sepa con claridad cuándo?, cómo? y qué debe hacer? para realizar la función relacionada con el proceso de pago de servicios básicos, dando seguridad, confiabilidad y oportunidad a la información que se genere, en resguardo y administración de los recursos de la Dirección General de Aeronáutica Civil.

Se describen los procesos y procedimientos que permiten la optimización en el pago de servicios básicos, para que la gestión se desarrolle dentro de los principios de eficiencia, efectividad, economía y equidad. Reviste importancia, dadas las diversas situaciones operativas, administrativas y de personal que se presentan cotidianamente, por cuanto nos permite consultar las normas y procedimientos vigentes señalados para el efecto.

Es necesario destacar el hecho que el Manual de Pago de Servicios Básicos debe ser coherente por la firmeza de su ejecución y flexible por el dinamismo que debe observar ante las modificaciones de los factores que estructuran el procedimiento o proceso ya descrito o por la inclusión de otros procedimientos inicialmente no contemplados.

6. INFORMACIÓN GENERAL

6.1 DEFINICIONES

Cuando los términos indicados a continuación figuren en el contenido del presente manual, tendrán el significado siguiente:

Aeródromo. Área definida de tierra y agua que incluye todas sus edificaciones, instalaciones y equipos destinada total o parcialmente a la llegada, salida y movimiento en superficie de aeronaves.

Aeropuerto. Se considera aeropuerto todo aeródromo en el que existan de modo permanente instalaciones y servicios con carácter público para asistir de modo regular al tráfico aéreo, permitir el aparcamiento y reparaciones del material aéreo y recibir o despachar pasajeros o carga.

Autoridad aeroportuaria. Entidad responsable de la gestión operacional del aeropuerto.

Base Legal. Es la norma o conjunto de normas de carácter legal que sustentan el accionar de las instituciones, entidades y dependencias de la administración pública; en la misma se fijan los objetivos institucionales.



Contraloría General de Cuentas. Institución técnica descentralizada de carácter constitucional, con funciones fiscalizadoras de los ingresos, egresos y en general de todo interés hacendario de los organismos del Estado, los municipios, entidades descentralizadas y autónomas, así como de cualquier persona que reciba fondos del Estado o que haga colectas públicas. También están sujetos a esta fiscalización los contratistas de obras públicas y cualquier otra persona que por delegación del Estado, invierta o administre fondos públicos.

Decreto. Instrumento legal por medio del cual el Congreso de la República, y en algunas ocasiones el Presidente de la República, emiten leyes o disposiciones sobre cualquier materia o negocio, para que sea cumplida por las personas en el lugar donde ejercen mando.

Dirección General de Aeronáutica Civil – DGAC –. Es el órgano encargado de normar, supervisar, vigilar y regular con base en la Ley de Aviación Civil y su Reglamento, los servicios aeroportuarios, reglamentos, regulaciones y disposiciones complementarias de aviación civil en Guatemala.

Diagrama de Flujo (Flujograma). Representación gráfica de una sucesión de hechos u operaciones.

Disposiciones de Aviación Civil. Directivas, notas o circulares emitidas por la Autoridad Aeronáutica, con el objeto de aclarar, especificar o determinar aspectos específicos en materia de aviación.

Institución. Organismo que desempeña una función de interés público, especialmente benéfico o docente y/o cada una de las organizaciones principales de un Estado.

Control Interno. Reglas de conducta y marco de referencia para organizar el ambiente y estructura del control interno de cada institución al tenor de sus necesidades, su complejidad operacional y de las circunstancias específicas de funcionamiento y operación de cada entidad, las cuales exigen el total apego y cumplimiento a las leyes y reglamentos, a las políticas nacionales, gubernamentales, sectoriales e institucionales, así como a las disposiciones administrativas internas. La comprensión y correcta aplicación de las normas de control interno, asegura el adecuado uso de los recursos asignados y facilita el ejercicio de la auditoría interna y externa, a fin de retroalimentar el proceso de gestión.

Operación. Ejecución de una cosa.

Prestación de servicios. Por prestación de servicios se entiende las actividades que realizan instituciones del Estado, o instituciones privadas cuyo objeto consista exclusivamente en la prestación de servicios públicos, con el objeto de satisfacer necesidades básicas y complementarias, dentro de la infraestructura del Aeropuerto.

Procedimiento. El procedimiento desarrolla la actividad o la forma en que debe prestarse el servicio público, a que está obligada la Administración Pública. Sistema, método de ejecución, actuación o fabricación. Modo de tramitar las actuaciones administrativas.

Conjunto de operaciones ordenadas en secuencia cronológica, que precisa la forma sistemática de hacer determinado trabajo.

Recursos. Conjunto de elementos disponibles para resolver una necesidad o llevar a cabo una empresa y/o institución.

Requerimiento. Solicitud, pretensión.

Requisición. Petición o solicitud formal por escrito, usualmente de un departamento o unidad a otro, dentro de una institución o dependencia, cubriendo artículos o servicios especificados.

Servicio. Acción y efecto de servir. Organización y personal destinados a cuidar intereses o satisfacer necesidades del público o de alguna entidad oficial o privada

Trámite. Cada uno de los estados, diligencias y resoluciones de un asunto hasta su terminación.

7. ACRONIMOS

Los acrónimos empleados en este manual o en otros manuales de la Dirección General de Aeronáutica Civil relacionados con la aviación civil tienen el significado siguiente:

AILA	Aeropuerto Internacional La Aurora	OACI	Organización de Aviación Civil Internacional.
DGAC	Dirección General de Aeronáutica Civil.		

8. BASE LEGAL

8.1 NACIONAL

Entidad	Documento
Congreso de la República	<ul style="list-style-type: none"> Constitución Política de la República de Guatemala. Ley de Aviación Civil, Decreto 93-2000 Ley Orgánica del Presupuesto y Ley del Presupuesto General de Ingresos y Egresos. Ley Orgánica de la Contraloría General de Cuentas, decreto número 31-2002
Presidencia de la República	<ul style="list-style-type: none"> Reglamento de la Ley de Aviación Civil, Acuerdo Gubernativo 384-2001
Contraloría General de Cuentas	<ul style="list-style-type: none"> Marco Conceptual de Control Interno Gubernamental, Capítulo II Principios de Control Interno, numeral 9, numeral 1.2 Normas Generales de Control Interno y Normas de Auditoría Gubernamentales -- NGCIG's --, numeral 1.6 Acuerdos Internos emitidos por el Contralor General de Cuentas.
Presidencia de la República	<ul style="list-style-type: none"> Reglamento de la Ley de Aviación Civil, Acuerdo Gubernativo 384-2001

8.2 INTERNACIONAL

ENTIDAD	DOCUMENTO
Organización de Aviación Civil Internacional OACI	<ul style="list-style-type: none"> Convenio de Chicago 07/12/44, y Anexos al Convenio Sobre Aviación Civil Internacional. Anexos al Convenio Sobre Aviación Civil Internacional. Manual de aspectos económicos de los aeropuertos.



9. NORMATIVA RELACIONADA

1. La normatividad que regula los procesos de pago de servicios básicos, además de las aplicada en las entidades públicas de la República de Guatemala, comprende:

9.1 LEY DE AVIACIÓN CIVIL, DECRETO NÚMERO 93-2000

Título I. Aeronáutica Civil. / Capítulo I. Disposiciones Generales.

Artículo 11. Régimen Laboral. “La Dirección estará dotada y deberá contratar el personal necesario para cumplir sus funciones. Las relaciones laborales de la Dirección se rigen por las Leyes aplicables en la materia, quedando facultada para mejorar o superar las prestaciones contempladas en las mismas a favor de los trabajadores”:

9.2 REGLAMENTO DE LA LEY DE AVIACIÓN CIVIL, ACUERDO GUBERNATIVO 384-2001

Título I. Disposiciones Generales. / Capítulo II. De la Dirección General.

Artículo 6. “Las actividades aeronáuticas están sujetas al control, fiscalización, supervisión y sanción de la Dirección General de Aeronáutica Civil, correspondiéndole, pero no limitándose a:

- Organizar y dirigir la política interna, creando mecanismos que permitan mantener a sus funcionarios en los puestos nombrados y velando por el mejoramiento de sus prestaciones y condiciones laborales para el fiel cumplimiento de las acciones y actividades aeronáuticas”.
- Adoptar todas las medidas o acciones que sean necesarias para que las actividades aeronáuticas sean seguras;
- Otras actividades afines a la aviación”.

9.3 LEY ORGANICA DE LA CONTRALORIA GENERAL DE CUENTAS, DECRETO NÚMERO 31-2002

Normativas que obligan la implementación de controles internos y sanciones a cuentadantes por la falta del cumplimiento del mismo.

Capítulo VI. Régimen Sancionatorio.

Artículo 38. Objeto. “Infracción es toda acción que implique violación de normas jurídicas o procedimientos establecidos de índole sustancial o formal, por parte de servidores públicos u otras personas individuales o jurídicas sujetas a verificación por parte de la Contraloría General de Cuentas, sancionable por la misma, en medida y alcances establecidos en la presente Ley u otras normas jurídicas, con independencia de las sanciones y responsabilidades penales, civiles o de cualquier otro orden que puedan imponerse o en que hubiere incurrido la persona responsable. La Contraloría General de Cuentas se constituirá en querellante adhesivo en los procesos penales en los cuales se presuma la comisión de los delitos contra el Estado de Guatemala cometidos por servidores públicos y las demás personas a las que se refiere el artículo 2 de la presente Ley”.

9.4 CONVENIO DE CHICAGO SOBRE LA AVIACIÓN CIVIL INTERNACIONAL

(Chicago, 7 Diciembre 1944)

Disposiciones Principales. “Requiere de los Estados tomar las medidas necesarias para garantizar el más alto nivel de uniformidad en el cumplimiento y aplicación de las normas y practicas recomendadas”.

Anexos al Convenio. “Las especificaciones o normas adoptadas por la OACI resultan obligatorias en el territorio de todo Estado contratante, una vez este las haya promulgado en forma de leyes o reglamentos nacionales propios”.

Manual-Guía de Aviación Civil.

Apéndice 1.

A – Área de Dirección, Apoyo y Administración

2.1.1 Subdirección de administración.

Misión: “Proporcionar el apoyo logístico requerido por la Dirección General para el manejo de los asuntos de la administración interna y servicios”.

Funciones: Efectuar la gestión y administración de personal.

2.1.1.2 Departamento administración y servicios.

Tarea: “Efectuar la gestión sobre el personal, las finanzas y los servicios de la DGAC”.

Funciones: Tramitar todos los asuntos pertinentes al reclutamiento y administración del personal.

10. OBJETIVOS

10.1 GENERAL

1. Establecer el proceso para el correcto pago de servicios básicos, necesario para funcionamiento de las actividades administrativas y técnico-operativas de la DGAC y establecer una fuente de consulta donde el personal involucrado se informe en una forma escrita de los pasos necesarios para realizar dicho proceso.

10.2 ESPECIFICOS

1. Emitir las normas y procedimientos que contengan las disposiciones administrativas para el pago de servicios.
2. Establecer distintos niveles de supervisión para así, implementar mecanismos y procedimientos adecuados para el control de pago de servicios.
3. Definir las funciones y responsabilidades del personal involucrado en los procedimientos en forma específica, facilitando las labores de auditoría y evaluación del control interno.
4. Agilizar y optimizar los procedimientos de la Gerencia de Servicios Administrativos para el pago de servicios básicos, para que se efectúen de manera segura y eficiente.

5. Elevar el nivel de cumplimiento del personal para el pago de servicios básicos, apeándose a las normas y reglamentos tanto de la DGAC como de las diferentes entidades del Estado y organizaciones internacionales.
6. Servir como fuente de consulta al personal para facilitar la aplicación de los procedimientos para el pago de servicios.
7. Ser un documento de apoyo que permita al personal de la Institución, que realiza actividades de pago de servicios básicos.
8. Eliminar la repetición de trámites innecesarios.

11. GENERALIDADES DEL MANUAL DE PAGO DE SERVICIOS BASICOS

1. El Manual de Pago de Servicios Básicos está dirigido a dar instrucciones específicas para realizar cada pago.
2. El Manual de Pago de Servicios Básicos, es realizado con el fin de facilitar y garantizar una operación segura y eficiente de dicho proceso.
3. Así mismo, este Manual de Pago de Servicios Básicos busca estandarizar el proceso de forma que pueda ser utilizado de igual forma por todo el personal involucrado o de nuevo ingreso.
4. El Manual de Pago de Servicios Básicos pretende que se realice el proceso para la administración de pagos de servicios básicos de forma eficaz y eficientemente para asegurar que los recursos de la DGAC tengan su debida continuidad.
5. Para el cumplimiento del objetivo del Manual de Pago de Servicios Básicos, es necesario que este instrumento sea socializado al interior de la Institución, incluyendo una capacitación formal. Esto permitirá al personal involucrado enterarse y empoderarse de sus responsabilidades como parte activa del proceso.

12. ACTUALIZACION DEL MANUAL DE PAGO DE SERVICIOS BASICOS

1. Este documento constituye un proyecto que debe ser discutido, aceptado y/o modificado por las diversas unidades de la DGAC que de una forma u otra, van a verse obligados a someterse a lo que en él se dispone. Con la aprobación del Despacho Superior el presente Manual de Pago de Servicios Básicos entrará en vigor.
2. El Manual de Pago de Servicios Básicos será objeto de revisión por lo menos una vez al año y se actualizará cuando se presenten circunstancias que así lo aconsejen o justifiquen.
3. Para facilitar su actualización las páginas del Manual de Pago de Servicios Básicos serán intercambiables.
4. Se distinguirán dos opciones: modificación y nueva edición. La modificación afectará a algunos de los puntos tratados en el Manual de Pago de Servicios Básicos (de una a tres páginas); cuando haya muchas modificaciones se procederá a una nueva edición.



13. ALCANCE

1. El presente documento deberá ser fuente de consulta y aplicación para el personal de:
 - a) Gerencia de Servicios Administrativos;
 - b) Unidad de Auditoría Interna DGAC;
 - c) Gerencia Financiera de la DGAC (Presupuesto, Contabilidad, Tesorería);
 - d) Unidad de Compras DGAC;
 - e) Departamento de Inventarios DGAC;
 - f) Pilotos de vehículos de la DGAC;
 - g) Usuarios de maquinaria y equipo motriz de la DGAC.
2. Este documento está especialmente diseñado para el personal encargado del pago de servicios básicos y aquel involucrado, directa o indirectamente en algún paso de estos procesos.
3. También es aplicable a todos aquellos que desarrollan actividades relacionadas con la gestión de control interno que se presten en los Aeropuertos y Aeródromos Públicos de la República de Guatemala.
4. Al ejercer los Recursos del Estado, las Unidades Administrativas y Técnico-Operativas de la DGAC deberán contar con el soporte documental de los procedimientos para la administración del pago de servicios básicos conforme a la normativa vigente.

14. NORMAS PARA EL REGISTRO, CONTROL, DE PAGOS DE SERVICIOS BASICOS.

1. Los pagos de servicios básicos para la Dirección General de Aeronáutica Civil, será mediante el proceso de solicitud, evaluación y la autorización del señor Director General o de quien tenga la delegación de la autoridad debiendo llevar nombre, firma y sello correspondiente.
2. Los pagos de servicios básicos se realizaran con la autorización del Director General y/o gerencias de la unidad respectiva
3. Debe de existir una bitácora de pagos de servicios básicos autorizado por las unidades correspondientes.
4. Normas generales para el pago de Servicios básicos:

Los expedientes para el pago de servicios básicos deberán conformarse con los siguientes documentos, según el tipo de servicio:

Responsable: Gerencia de Servicios Administrativos

4.1 Energía Eléctrica

- Pedido
- Factura con justificación al dorso
- Carta de aceptación de servicios.

4.2 Telefonía Fija / Móvil

- Pedido
- Factura con justificación al dorso
- Carta de aceptación de servicios

4.3 Telefonía

- Pedido
- Factura con justificación pegada a factura
- Carta de aceptación de servicios

4.4 Extracción de Basura

- Pedido
- Factura con justificación pegada a factura
- Carta de aceptación de servicios

Con formato: Sangría: Izquierda: 0 cm

15. PROCEDIMIENTO PARA EL PAGO DE SERVICIOS BASICOS

15.1 Procedimiento para pago de servicio básicos

1. **Encargado:** Para iniciar el proceso de pago de servicios básicos deberán:

- a) Recibir Factura
- b) Validar periodo consignado
- c) Verificar si el periodo está correcto, si fuera así, validar monto, de lo contrario solicitar corrección y devolver la factura.
- d) Verificar que si el monto está correcto, registrar documento, de lo contrario revisar excesos.
- e) Si hay excesos, realizar cobro y depositarlo.

2. **Solicitante del servicio:** Para la solicitud del servicio básico se deberá:

- a) Emitir justificación por medio de carta
- b) Conformar expediente (Factura, Justificación, Carta de aceptación, pedido y contrato)

3. **Encargado:** para solicitar la aprobación del pago de servicio básico se deberá:

- a) Solicitar aprobación
- b) Corregir errores

4. **Despacho superior:** Para la aprobación del pago de servicios básicos se deberá:

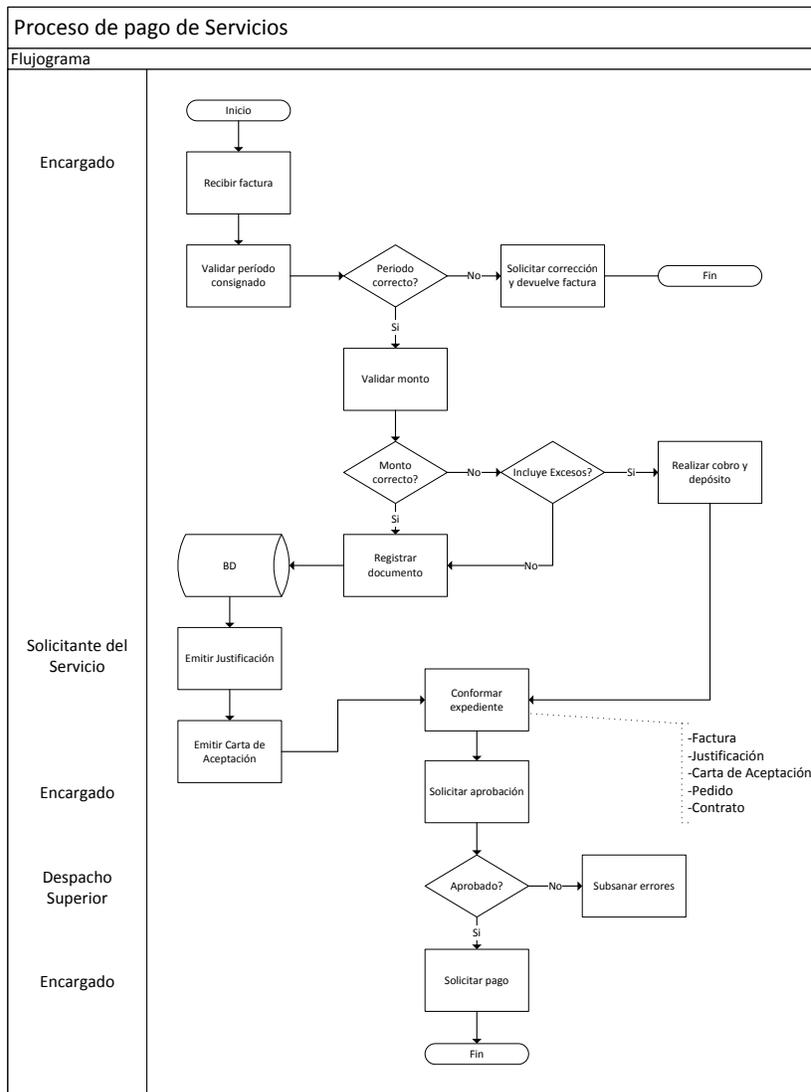
- a) Solicitar el pago
- b) Corregir errores

5. **Encargado:** Para solicitar el pago de servicios básicos se deberá:

- a) Solicitar el pago.

16. FLUJOGRAMA DE PROCEDIMIENTO PARA EL REGISTRO Y CONTROL DE PAGOS DE SERVICIOS BASICOS

16.1 FLUJOGRAMA GENERAL PARA PAGOS DE SERVICIOS BASICOS



17. MATRIZ PROCEDIMIENTO DE PAGOS DE SERVICIOS BASICOS

17.1 MATRIZ DEL PROCEDIMIENTO GENERAL DE PAGO DE SERVICIOS BASICOS

No.	Responsable	Descripción de la actividad
1.	Encargado	Recibe la factura
2.		Valida el periodo consignado de la factura para ver si está correcto
3.		Verificar si el periodo está correcto, si fuera así, validar monto, de lo contrario solicitar corrección y devolver la factura.
4.		Verificar si el monto está correcto, registrar documento, de lo contrario revisar excesos.
5.		Si hay excesos, realizar cobro y depositarlo.
6.	Solicitante del servicio	Emitir justificación del pago por medio de carta
7.		Conformar expediente, incluyendo los documentos totales del expediente
8.	Encargado	Solicitar aprobación del pago correspondiente
9.		Corregir errores
10.	Despacho superior	Solicitar el pago a la unidad correspondiente
11.		Corregir errores (re verificación)
12.	Encargado	Solicitar el pago del servicio básico
13.		Fin del procedimiento.

18. ANEXOS

Anexo No.	Descripción
1.	Simbología del diagrama de flujo.
2.	Ejemplo de Pedido
3.	Ejemplo de justificación
4.	Firmas de Participación de la Elaboración y Aprobación del Manual de Pago de Servicios Básicos de la Gerencia de Servicios administrativos

Anexo 1 – Simbología Del Diagrama de Flujo

SÍMBOLO	DESCRIPCIÓN
	<p>Inicio/Fin: Marca el inicio o fin de un procedimiento.</p>
	<p>Proceso: Presenta actividades de cualquier índole.</p>
	<p>Decisión: Se utiliza para representar la toma de decisiones con sus posibles alternativas.</p>
	<p>Conector de línea: conecta una acción con otra dentro de la misma página.</p>
	<p>Conector de página: conecta una acción con otra dentro de páginas diferentes.</p>
	<p>Flecha de curso del proceso: indica la secuencia a seguir.</p>
	<p>Proceso externo: Indica conexión con otro procedimiento.</p> <p>XXXXX Nombre del documento normativo.</p> <p>YYYYY Código del documento normativo.</p>



Anexo 2 – Ejemplo de Pedido



Dirección General de Aeronáutica Civil - Unidad de Compras
SOLICITUD DE COMPRA DE BIENES, SUMINISTROS Y/O SERVICIOS



No. de Pedido 000-000

Lugar y fecha: Guatemala, Día de Mes del Año

Señor
Jefe de Departamento de Compras
Presente

Atentamente solicito a Usted, el trámite para la adquisición de lo que se detalla a continuación:

INSUMO	REGLÓN	CANTIDAD	UNIDAD DE MEDIDA	DESCRIPCIÓN DEL BIEN, SUMINISTRO Y/O SERVICIO
0006000	000	0	Servicio	Servicio que se adquiere.
0006000	000	0	Unidad de Ingreso	Ingreso que se adquiere.

----- ULTIMA LINEA -----

Justificación:

Se agrega justificación del motivo del servicio o insumo a adquirir.

Área Solicitante: Gerencia, Departamento, o Unidad que solicita el pedido.

Centro de Costo: Centro de costo que corresponde según pedido.

Nombre, firma y sello del Solicitante

Nombre, firma y sello Jefe de Autoriza

Nombre, firma y sello del Departamento de Presupuesto

Vo Bo _____
Nombre, firma y sello
Gerente Financiero, Subdirector o Director General

c.c. Unidad Dependencia solicitante



Anexo 3 – Ejemplo de Justificación Pedido y Carta de Aceptación

Justificación:

Firma:

Visto Bueno:

Por este medio se hace constar que la factura No. xxxxxxxx de (nombre de la entidad). emitida con fecha xx/xx/20xx por un monto de Q.0.00, corresponde al servicio prestado en (ubicación) del xx/xx/20xx al xx/xx/20xx, el cual se recibió satisfactoriamente.



CARTA DE ACEPTACIÓN

La Dirección General de Aeronáutica Civil –DGAC–, hace constar que se recibió a entera satisfacción el servicio de acuerdo al detalle que la factura consigna y que corresponde al servicio prestado en (ubicación) en el período del xx/xx/20xx al xx/xx/20xx, el cual se recibió satisfactoriamente.

Por lo anterior, no se tiene ningún inconveniente para que se cancele a la entidad (Nombre de la entidad), el servicio correspondiente, según el siguiente detalle:

Ubicación	Servicio Asociado	Factura No.	Fecha de Emisión	Monto

Persona quien autoriza

Unidad, Gerencia o Departamento
Dirección General de Aeronáutica Civil



Anexo 4 – Revisión y Aceptación del Manual y participantes

ELABORADO POR:

Christian Galindo
Asistente de Planificación

Luis La Torre
Asistente de Planificación

Revisado y Aceptado por:
Luis Fernando Estrada Betancourt Gerencia de Servicios Administrativos
Firma y Sello: 



Manual de Pago de Servicios Básicos
Gerencia de Servicios Administrativos
GSA-SB-001-2018

DE USO
INTERNO

MANUAL DE PAGO DE SERVICIOS BASICOS GERENCIA DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS

DIRECCIÓN GENERAL DE AERONÁUTICA CIVIL

Actualícese Anualmente