

QUITO

EMPRESA PÚBLICA METROPOLITANA DE
GESTIÓN INTEGRAL DE RESIDUOS SÓLIDOS **EMGIRS-EP**

MANEJO DE SERVICIOS BÁSICOS Y VARIOS

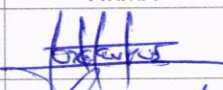
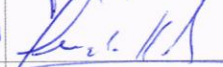
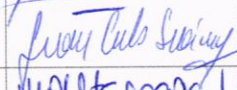




Procedimiento de
Operación Estándar

GERENCIA ADMINISTRATIVA FINANCIERA
PROCESO: GESTIÓN ADMINISTRATIVA FINANCIERA
SUB-PROCESO: GESTIÓN ADMINISTRATIVA
CÓDIGO: POE-AF-006

HISTORIAL DE CAMBIOS

VERSIÓN	DETALLE	FECHA
1.0	Primera Versión.	25-Mar-2015
2.0	Migración al nuevo formato de acuerdo al Sistema de Gestión de la Calidad adoptado por EMGIRS-EP. Reemplazo al documento con doble código: GEAF-COAD-GAD.PR.03.00 / 01-GAF-CA-GA-P75 Servicios Generales. Esta actualización incluye las acciones necesarias para la instalación y cancelación de servicios.	05-Dic-2018

CUADRO DE FIRMAS

RESPONSABLES	NOMBRE	CARGO	FECHA	FIRMA
APROBADO POR:	Ab. Jorge Sempértegui V.	Gerente General	26-Mar-2019	
	Ing. Andrés Sosa	Gerente de Desarrollo Organizacional	26-Mar-2019	
	Ing. Juan Carlos Suárez	Gerente Administrativo Financiero	25-Mar-2019	
REVISADO POR:	Ab. Violeta Mafla	Coordinadora Administrativa	21-Mar-2019	
	Ing. Catherine Quispe	Líder de Procesos	19-Mar-2019	
ELABORADO POR:	Ing. Wladimir Guerra	Líder Administrativo	21-Mar-2019	
	Ing. Andrés Utreras	Analista de Procesos	08-Mar-2019	

VIGENCIA DEL DOCUMENTO

VIGENCIA	FECHA
	01 MAY 2019

1. LINEAMIENTOS GENERALES

OBJETIVO

Cubrir las necesidades de servicios básicos y otros servicios de la empresa, gestionando la obtención del servicio desde la solicitud del servicio, sus pagos mensuales, así como su suspensión, para que las actividades de operación se desempeñen con normalidad, hasta la cancelación del mismo si procede.

ALCANCE

Aplica para todos los servicios básicos con los que cuenta la EMGIRS-EP.

REFERENCIAS NORMATIVAS

1. Ley Orgánica del Sistema Nacional de Contratación Pública;
2. Normas de Control Interno de la Contraloría General del Estado;
3. Reglamento General de Administración y Control de Bienes del Sector Público;
4. Resoluciones Administrativas de la EMGIRS-EP;
5. Circular No. 841-GGE-2016-SG Instructivo de Caja Chica de la EMGIRS-EP; y,
6. Resoluciones Administrativas internas.

RESPONSABLE DEL SUBPROCESO

Líder Administrativo.

INTERVINIENTES

1. Coordinador Administrativo;
2. Líder Administrativo; y,
3. Gerentes / Coordinadores / Líderes de Área.

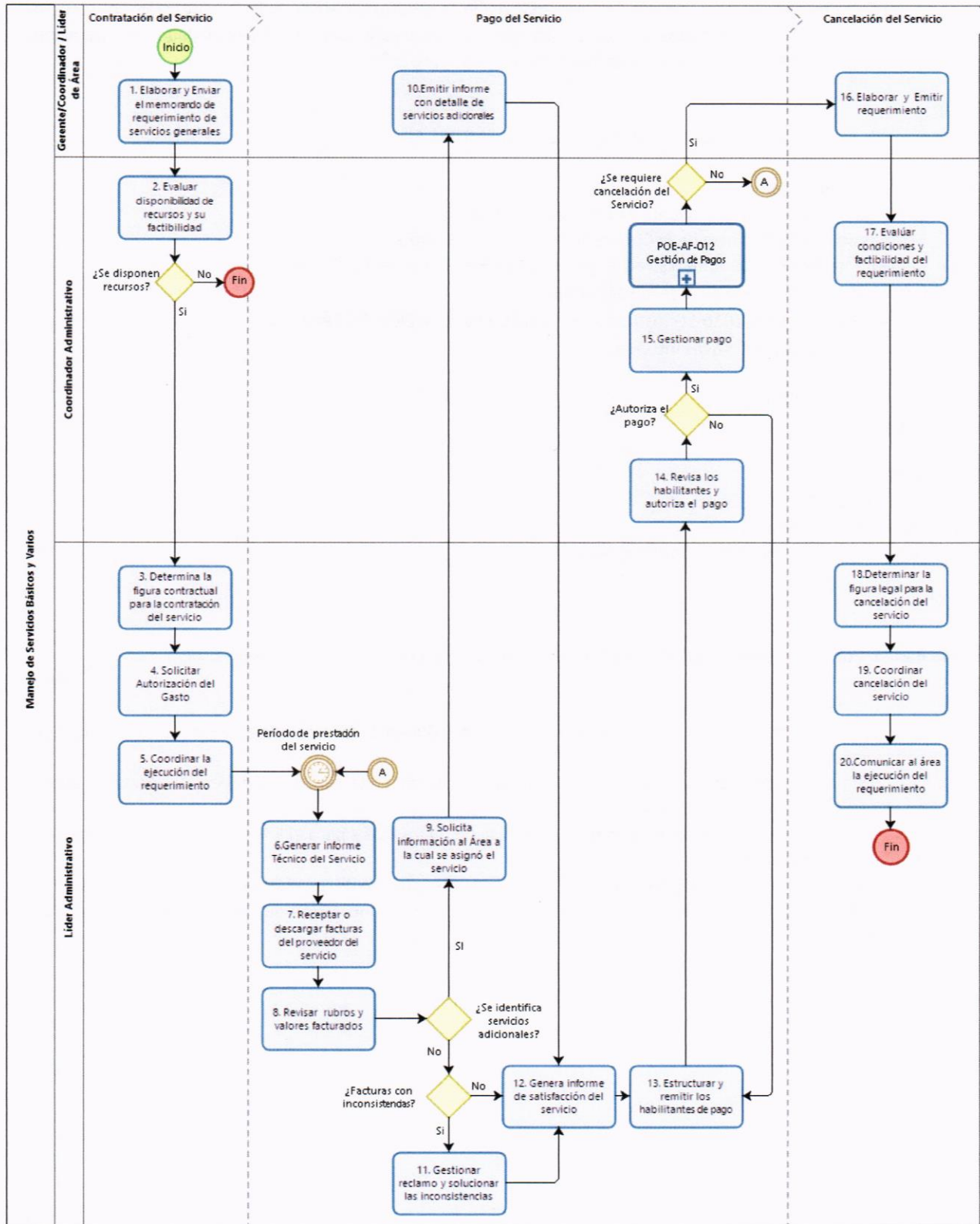
DEFINICIONES

Servicio Básico: Condición que garantiza el normal desarrollo de las actividades institucionales.

POLÍTICAS

1. El proceso de pago de servicios básicos, se debe realizar, máximo 2 días laborales posteriores a la recepción de la factura.
2. La Coordinación Administrativa, solicita el último día laboral de cada mes, la validación de todos los pagos de servicios básicos, a la Coordinación Financiera.
3. El Líder Administrativo, es responsable de la recopilación de los datos para el Informe Técnico de valoración de el/los servicio utilizados.
4. El Líder Administrativo, es responsable de la generación del Informe de Satisfacción de el/los servicios.
5. El Líder Administrativo, es responsable de analizar y ejecutar la cancelación de el/los servicios, en caso de ser necesario.


2. PROCEDIMIENTO
DIAGRAMA DE FLUJO




DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

Nº	Actividad	Responsable	Descripción	Producto
Fase - Contratación del Servicio				
1.	Elaborar y Enviar el memorando de requerimiento de servicios generales	Gerente /Coordinador /Líder de Área	El Gerente, Coordinador o Líder de Área, solicita a la Coordinación Administrativa, la necesidad del servicio básico. Se establece las especificaciones técnicas según el servicio.	Memorando de requerimiento
2.	Evaluar disponibilidad de recursos y su factibilidad	Coordinador Administrativo	La Coordinación Administrativa, verifica en el presupuesto, la disponibilidad de recursos para la instalación del servicio. ¿Se disponen de recursos? <ul style="list-style-type: none"> • Si: Continuar al paso 3. • No: Finaliza el proceso. 	Autorización para servicio
3.	Determina la figura contractual para la contratación del servicio	Líder Administrativo	El Líder Administrativo, según el presupuesto y el objeto de contratación, determina la figura contractual para la instalación del servicio.	Procedimiento
4.	Solicitar Autorización del Gasto	Líder Administrativo	Una vez que se cuente el presupuesto, Líder Administrativo, gestiona la autorización del gasto para la instalación y apertura del servicio requerido.	N.A.
5.	Coordinar la ejecución del requerimiento	Líder Administrativo	Con el fin de que el área requirente pueda recibir el servicio requerido, el Líder Administrativo, coordina y pone en conocimiento la agenda de instalación y puesta en marcha del servicio. Una vez instalado el servicio, se debe verificar su funcionamiento.	Correo electrónico comunicación de instalación
Fase - Pago del Servicio				
6.	Generar Informe Técnico del Servicio	Líder Administrativo	Después del periodo de prestación del servicio el Líder Administrativo, genera el Informe Técnico del Servicio, este detalla aspectos técnicos cualitativos y cuantitativos del consumo del servicio durante el periodo de prestación.	Informe Técnico del Servicio
7.	Receptar o descargar facturas del proveedor del servicio	Líder Administrativo	Dependiendo la modalidad de facturación y cobro del servicio. El Líder Administrativo, se encarga de receptor y/o descargar las facturas emitidas por el proveedor.	Factura del Servicio
8.	Revisar rubros y valores facturados	Líder Administrativo	El Líder Administrativo, realiza un control sobre la facturación, revisa las facturas anteriores y contrasta con la actual, revisa y analiza incrementos o decrementos en los rubros y valores de la factura del servicio. El Líder Administrativo, realiza un control sobre el servicio prestado, revisa informes anteriores y contrasta con la información actual, revisa y analiza incrementos o decrementos en el consumo del servicio y sus posibles motivos. ¿Se identifica servicios adicionales? <ul style="list-style-type: none"> • Si: Continuar al paso 9. • No: Al no identificar existencia de valores facturados por servicios adicionales se 	Informe de Servicio

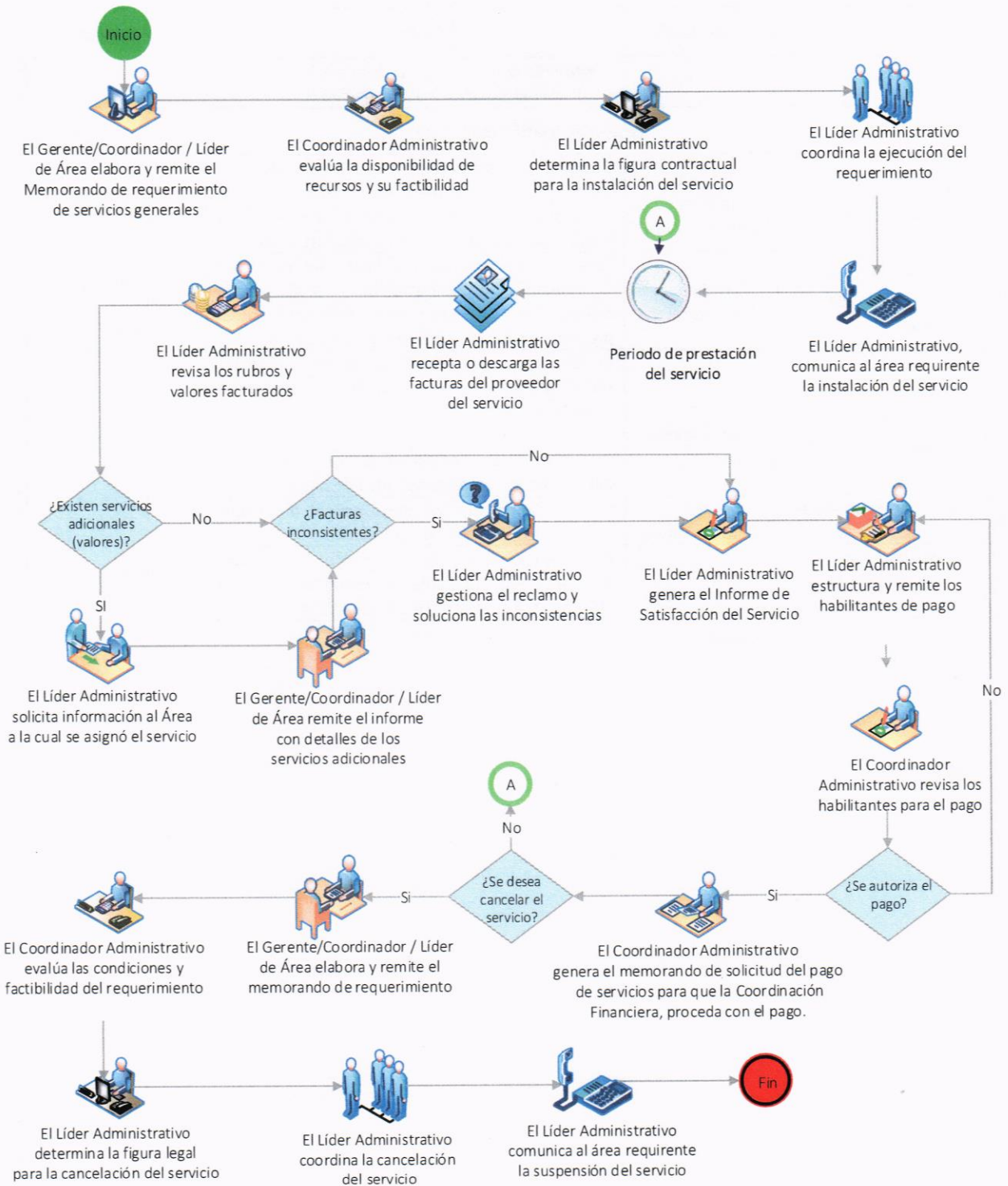
Nº	Actividad	Responsable	Descripción	Producto
			<p>cuestiona: ¿Las facturas tienen inconsistencias?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Si: Se evidencia inconsistencia, continuar con el paso 11. • No: Al no evidenciarse inconsistencias, continuar al paso 12. 	
9.	Solicitar información al Área a la cual se asignó el servicio	Líder Administrativo	Al identificarse la existencia de servicios adicionales facturados, el Líder Administrativo solicita, al Líder del área usuaria del servicio, el justificativo del servicio adicional facturado.	Correo electrónico solicitud informe de servicios adicionales facturados
10.	Emitir informe con detalle de servicios adicionales	Gerente /Coordinador /Líder de Área	Cuando hubiera inconsistencias en el servicio facturado, el Gerente/Coordinador/Líder del Área usuaria del servicio, informa los motivos a la Coordinación Administrativa el servicio adicional facturado, detallándolo en un Informe Técnica. Continuar al paso 12.	Informe de servicios adicionales facturados
11.	Gestionar reclamo y solucionar las inconsistencias	Líder Administrativo	Cuando hubiera inconsistencias el/los valores facturados por el servicio prestado, el Líder Administrativo, gestiona el reclamo y determina solución a las inconsistencias con el proveedor.	N.A.
12.	Genera Informe de Satisfacción del Servicio	Líder Administrativo	En base a la información del área usuaria del servicio, el Líder Administrativo, realiza el informe de satisfacción del servicio, indicando la caracterización del requerimiento en función al cumplimiento del servicio prestado.	Informe de Satisfacción del Servicio
13.	Estructurar y remitir los habilitantes de pago	Coordinador Administrativo	El Líder Administrativo, revisa, estructura y remite los documentos habilitantes de pago al Coordinador Administrativo para su revisión.	Documentos habilitantes de pago Autorización
14.	Revisar los habilitantes y autorizar el pago	Coordinador Administrativo	<p>El Coordinador Administrativo, revisa los documentos habilitantes para el pago del servicio y revisa los Informes previos.</p> <p>¿Se autoriza la gestión del pago?</p> <ul style="list-style-type: none"> • No: El Coordinador Administrativo, evidencia errores y/o inconsistencias en los Informes y facturas, retornar al paso 13 • Si: El Coordinador Administrativo, da el visto bueno (sumilla) para continuar con la gestión de pago del servicio. Continuar al paso 15. 	Memorando solicitud de pago
15.	Gestionar pago	Coordinador Administrativo	<p>Para la gestión del pago el Coordinador Administrativo, entrega los documentos habilitantes del pago, al Asistente Administrativo para que registre los valores en la Base de Datos, este a su vez saca copias para el respaldo del área. Adicionalmente se entrega los documentos habilitantes de pago a la Coordinación Financiera, para que proceda con el pago como se establece en el procedimiento POE-AF-012 <i>Gestión de Pagos</i>.</p> <p>¿Se requiere cancelación del servicio?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Si: Se procede a la fase de Cancelación del Servicio, continuar al paso 16. 	Memorando solicitud de pago

Nº	Actividad	Responsable	Descripción	Producto
			<ul style="list-style-type: none"> • No: Se continúa con la fase de Prestación y Pago del Servicio, ir a la actividad 6. 	
Fase - Cancelación del Servicio				
16.	Elaborar y Emitir requerimiento	Gerente /Coordinador /Líder de Área	De no ser necesario el servicio, el área usuaria del servicio, solicita mediante memorando la cancelación o suspensión del servicio con la debida justificación a la Coordinación Administrativa.	Memorando de requerimiento
17.	Evaluar condiciones y factibilidad del requerimiento	Coordinador Administrativo	Dada la justificación de cancelación del servicio, el Coordinador Administrativo, analiza la procedencia de suspensión del servicio, si procede, dispone la cancelación del servicio.	Autorización para suspensión del servicio.
18.	Determina la figura legal para la cancelación del servicio	Líder Administrativo	En amparo a la normativa vigente, el Líder Administrativo determina la figura legal para cancelar el servicio.  Para realizar la cancelación de un servicio, no deben existir valores pendientes de pago.	Solicitud cancelación del servicio
19.	Coordinar cancelación del servicio	Líder Administrativo	El Líder Administrativo, junto con el proveedor coordinan la suspensión del servicio.	N.A.
20.	Comunicar al área la ejecución del requerimiento	Líder Administrativo	En atención al requerimiento, el Líder Administrativo, mediante memorando comunica al área requirente sobre la cancelación del servicio.	Memorando informativo

 : Dato informativo con impacto moderado.

 : Dato informativo con impacto alto.

INFOGRAFÍA



3. FORMATOS Y ANEXOS

N.A.