

Empresa Guatemalteca de Telecomunicaciones GUATEL Informática	Procedimiento: Mantenimiento Preventivo del Departamento de Informática	No de pasos: 7 Hoja: 1 de 2
Área o Departamento	Puesto	Actividad
Departamento de Informática	Jefe	1 Realiza planificación anual y mensual
		2 Gira orden de trabajo a técnicos y entrega planificación
	Comisión	3 Ejecutan la planificación, limpian el equipo
		4 Revisan Hardware y Software
		4.1 Si hay problema se realiza el mantenimiento Correctivo
		5 Actualizan los registros
	Jefe	6 Entregan a Jefe el informe de las tareas realizadas
		7 Elabora informe final para Director Técnico

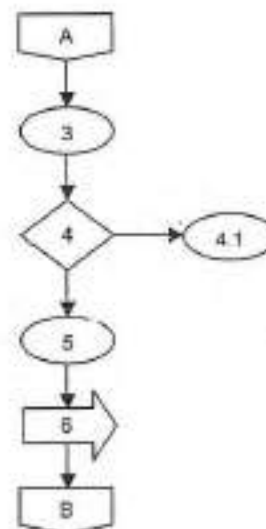
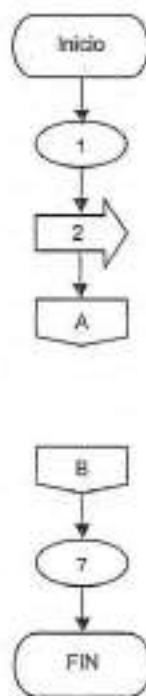
Empresa Guatemalteca de Telecomunicaciones
GUATEL
Informática

Procedimiento:
Mantenimiento Preventivo del
Departamento de Informática

No de pasos: 7
Hoja: 2 de 2

Jefe de Informática

Comisión de Técnicos



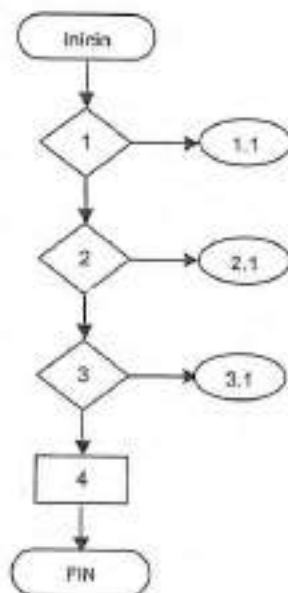
Empresa Guatemalteca de Telecomunicaciones GUATEL Informática	Procedimiento: Administración de servidores de Base de Datos	No de pasos: 4 Hoja: 1 de 2	
Área o Departamento	Puesto	Paso No	
Departamento de Informática	Jefe	1	Revisa el espacio libre de discos duros
		1.1	Si esta saturado realiza un Backup de la información
		2	Revisa el espacio de tablas en Base de Datos
		2.1	Si esta saturada realiza un Backup de la Base de Datos
		3	Revisa las tablas corruptas
		3.1	Si existe una tabla corrupta, realiza la compilación de dicha tabla
		4	Revisa procesos previos a generar facturación o liquidación de operadores

Empresa Guatemalteca de Telecomunicaciones
GUATEL
Informática

Procedimiento:
Administración de Servidores Base de
Datos

No de pasos: 4
Hoja: 2 de 2

Jefe



Empresa Guatemalteca de Telecomunicaciones GUATEL Informática	Procedimiento: Administrar la aplicación de facturación y liquidación de operadores	No de pasos: 9 Hoja: 1 de 2	
Área o Departamento	Puesto	Paso No	Actividad
Departamento de Conmutación	Jefe	1	Envía cdr o registro de llamadas a informática
Departamento de informática	Jefe	2	Procesa y carga a la base de datos
		3	Revisa si hay registros duplicados o si falta alguno
		3.1	Si hay duplicados se eliminan
		3.2	Si faltan, informa a Conmutación para revisión, vuelve a cargar el cdr a la base de da
		4	Tarifica las llamadas y las agrupa por transacción
		5	Genera facturas para compararlas en aplicación de clientes y ver su detalle
		5.1	Si no coincide, revisa que todas las llamadas tengan precio
		6	Genera data para la revisión de la Dirección Financiera
Depto. de Créditos y Cobranzas	Jefe	7	Recibe jefe de Créditos y Cobranzas y revisa
		7.1	Si hay problema, comunica a Informática y regresa a paso 2
		8	Informa que esta listo para la impresión
Departamento de Informática	Jefe	9	Imprime facturas con detalle y traslada a Créditos y Cobranzas para que proceda al envío, dando prioridad al Gobierno

Empresa Guatemala de Telecomunicaciones
GUATEL Informática

Procedimiento:
Administrar la aplicación de facturación y Liquidación de operadores

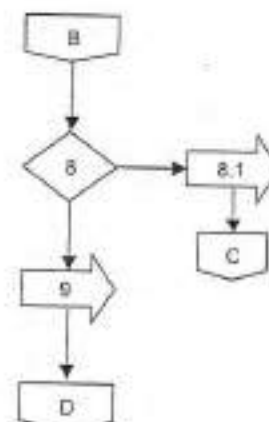
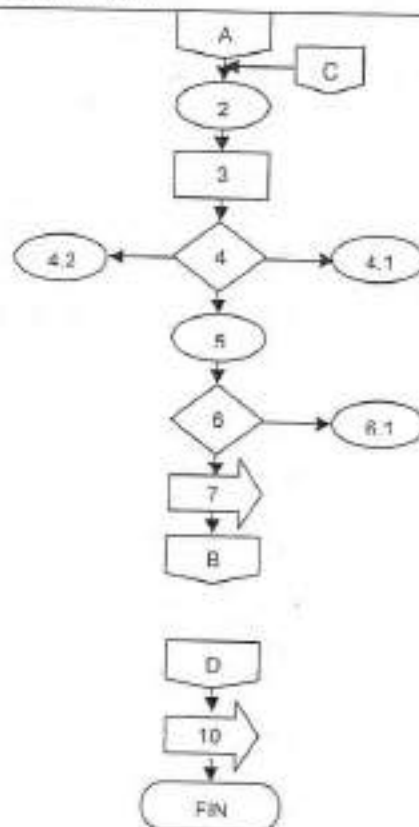
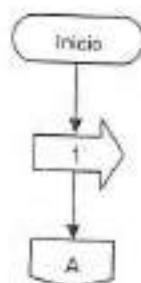
No de pasos: 9

Hoja: 2 de 2

Jefe de Conmutación

Jefe de Informática

Jefe de Cuenta Corriente



Empresa Guatemalteca de Telecomunicaciones GUATEL Informática	Procedimiento: Mantenimiento Correctivo de Informática	No de pasos: 10 Hoja: 1 de 2	
Área o Departamento	Puesto	Paso No	Actividad
Departamento de Informática	Jefe	1	Recibe la solicitud de mantenimiento
		2	Define el tipo de solicitud
		2.1	Si es técnica, remite a soporte técnico
		2.2	Si es aplicativo, remite a soporte de sistemas
		3	Traslada a Técnicos orden de trabajo
	Técnico	4	Realizan inspección, evalúan el problema
		4.1	Verifican existencia de repuestos
		4.1.1	Si no hay solicita a compras
		5	Reparan la falla en el sitio
		5.1	Si no se puede, se traslada el equipo a laboratorio de reparación
		6	Efectúan Back Up de información
		7	Soluciona falla y realiza control de calidad
		8	Devuelven el equipo
9	Realizan reporte del trabajo realizado y entrega a jefe		
Jefe	10	Elabora reporte mensual para Director Técnico	

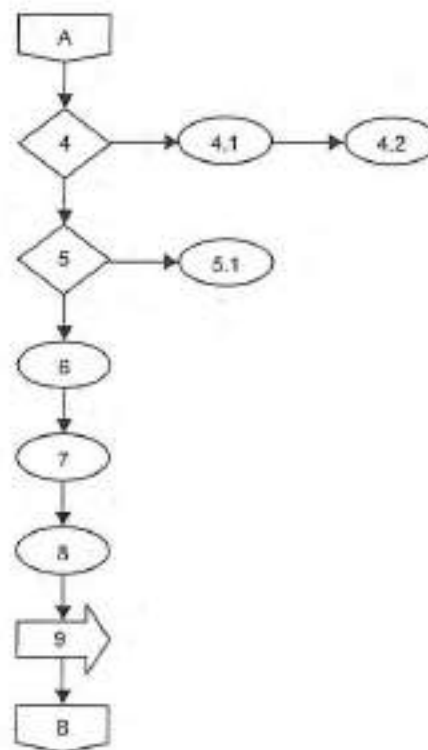
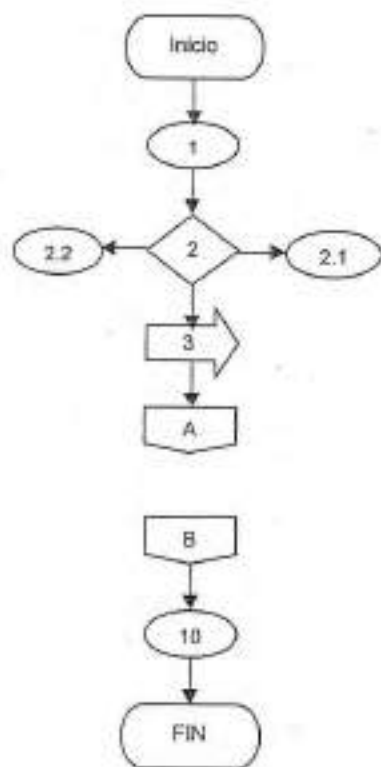
Empresa Guatemalteca de Telecomunicaciones
GUATEL
Informática

Procedimiento:
Mantenimiento Correctivo del
Departamento de Informática

No de pasos: 10
Hoja: 2 de 2

Jefe de Informática

Comisión de Técnicos



Empresa Guatemalteca de Telecomunicaciones GUATEL Informática	Procedimiento: Liquidación de operadores	No de pasos: 4 Hoja: 1 de 2
Área o Departamento	Puesto	Actividad
Departamento de Conmutación	Jefe	1
Departamento de Informática	Jefe	2
		3
		3.1
		3.2
		4

No de pasos: 4

Hoja: 1 de 2

Actividad

Envia cdr del primer al último día del mes a informática

Revisa si hay duplicados y si faltan registros

Si hay duplicados se eliminan

Si faltan registros se informa a Conmutación para que revise

Vuelve a cargar el cdr con el problema detectado a la base de datos

Tarifa las llamadas por precio-costos y entrega data procesada a Interconexión

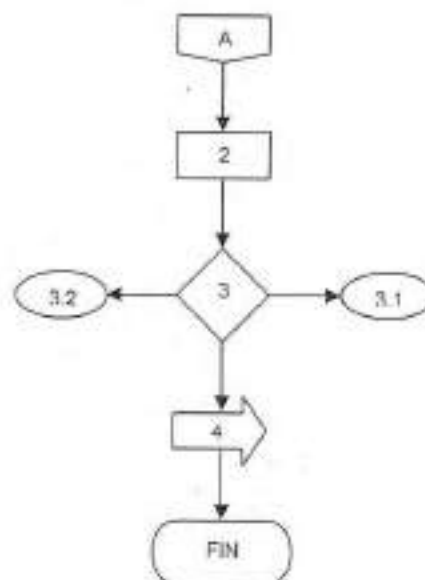
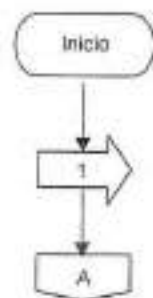
Empresa Guatemalteca de Telecomunicaciones
GUATEL
Informática

Procedimiento:
Liquidación de Operadores

No de pasos: 4
Hoja: 2 de 2

Jefe de Conmutación

Jefe de Informática



Empresa Guatemalteca
de Telecomunicaciones
GUATEL

Servicios de Apoyo

Procedimiento:

Solución de fallas de energía

No de pasos: 8

Hoja: 1 de 2

Área o Departamento

Puesto

Paso No

Actividad

Departamento Técnico

Jefe/Técnicos

1

Detecta la falla y comunica a Servicios de Apoyo

Depto. de Servicios de Apoyo

Jefe

2

Verifica por red la falla, se comunica con el operador del lugar

3

Gira instrucciones

Operador

4

Procede a ejecutar instrucciones

4.1

Si el problema no se soluciona, sigue paso 5

4.2

Si el problema se soluciona, sigue paso 7

5

Comunica a jefatura que el problema no se solucionó

Jefe

6

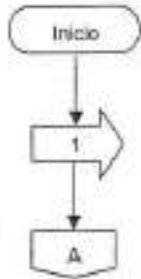
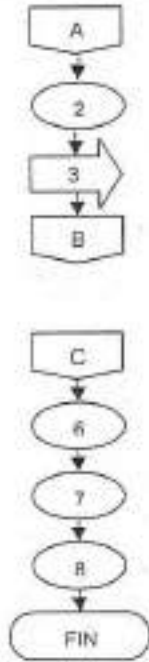
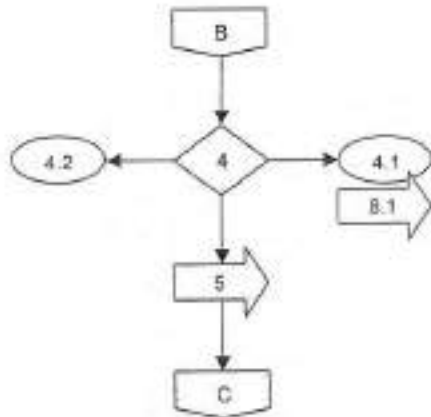
Organiza comisión hacia el lugar, detectan y reponen falla

7

Comunican al Depto. Que reporto la falla, que se soluciono

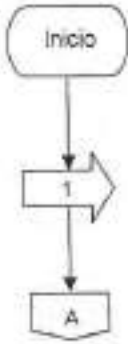
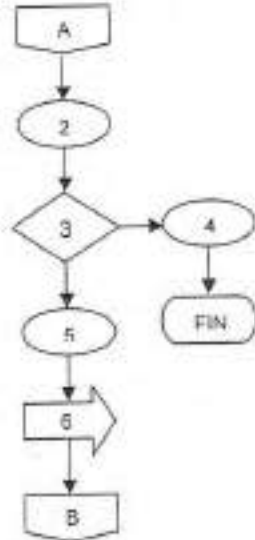
8

Realiza un informe para el Director Técnico

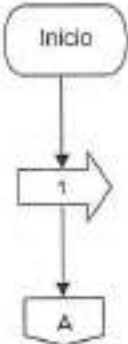
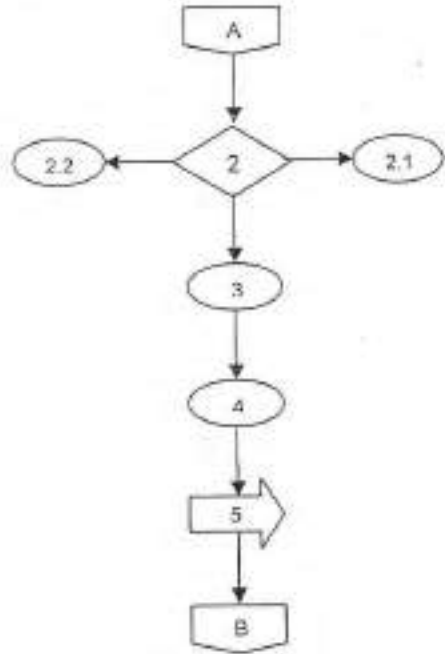
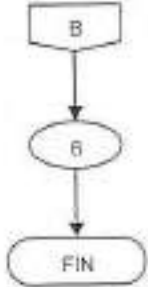
Empresa Guatemala de Telecomunicaciones GUATEL Servicios de Apoyo	Procedimiento: Solución en fallas de energía	No de pasos: 8 Hoja: 2 de 2
Departamento Técnico	Jefe de Servicios de Apoyo	Operador
 <pre> graph TD Inicio([Inicio]) --> 1[1] 1 --> A{{A}} </pre>	 <pre> graph TD A{{A}} --> 2((2)) 2 --> 3[3] 3 --> B{{B}} B --> C{{C}} C --> 6((6)) 6 --> 7((7)) 7 --> 8((8)) 8 --> FIN([FIN]) </pre>	 <pre> graph TD B{{B}} --> 4{4} 4 --> 41((4.1)) 4 --> 42((4.2)) 41 --> 5[5] 42 --> 5 5 --> C{{C}} </pre>

PROCEDIMIENTOS: DIRECCIÓN DE COMERCIALIZACIÓN

Empresa Guatemalteca de Telecomunicaciones GUATEL Comercialización	Procedimiento: Ingreso de reclamos técnicos	No de pasos: 6 Hoja: 1 de 2
Área o Departamento	Puesto	Fase No
Cliente	Cliente	1
Atención al Cliente	Ejecutivo	2
		3
		3.1
		3.2
		4
		5
		6

Empresa Guatemalteca de Telecomunicaciones GUATEL Comercialización	Procedimiento: Ingreso de reclamos técnicos	No de pasos: 6 Hoja: 2 de 2
Cliente	Ejecutivo	Técnico
 <pre> graph TD Inicio([Inicio]) --> 1[1] 1 --> A[/A/] </pre>	 <pre> graph TD A[/A/] --> 2((2)) 2 --> 3{3} 3 --> 4((4)) 4 --> FIN1([FIN]) 3 --> 5((5)) 5 --> 6[6] 6 --> B[/B/] </pre>	 <pre> graph TD B[/B/] --> FIN([FIN]) </pre>

Empresa Guatemalteca de Telecomunicaciones GUATEL Comercialización	Procedimiento: Desbloqueo de servicio telefónico	No de pasos: 6 Hoja: 1 de 2
Área o Departamento	Puesto	Actividad
Cliente	Cliente	1 Solicita gestión a ejecutivo
Atención al Cliente	Ejecutivo	2 Verifica en el sistema que el cliente no tenga saldo pendiente
	2.1	Si tiene saldo pendiente, sigue paso 3
	2.2	Si no tiene saldo, sigue paso 4
	3	Sugiere el pago del saldo al cliente
	4	Se ingresa en el archivo de desbloques
	5	Envía la información a Cuenta Corriente, por medio de la Red
	6	Cuenta Corriente procede

Empresa Guatemalteca de Telecomunicaciones GUATEL Comercialización	Procedimiento: Desbloqueo de Servicios Telefónicos	No de pasos: 6 Hoja: 2 de 2
Cliente	Ejecutivo	Cuenta Corriente
 <pre> graph TD Inicio([Inicio]) --> 1[1] 1 --> A{{A}} </pre>	 <pre> graph TD A{{A}} --> 2{2} 2 --> 22([2.2]) 2 --> 21([2.1]) 2 --> 3([3]) 3 --> 4([4]) 4 --> 5[5] 5 --> B{{B}} </pre>	 <pre> graph TD B{{B}} --> 6([6]) 6 --> FIN([FIN]) </pre>

Empresa Guatemalteca de Telecomunicaciones GUATEL Comercialización	Procedimiento: Autorización de pago por cuenta de convenio	No de pasos: 5 Hoja: 1 de 2
Área o Departamento	Puesto	Actividad
Cliente	1	Solicita gestión a ejecutivo
Atención al Cliente	2	Verifica en el archivo de Convenios de Pago que número y que
		valor corresponden a ser cancelados
	3	Llena la autorización de pago
	4	Entrega al cliente
	5	Realiza el pago en caja

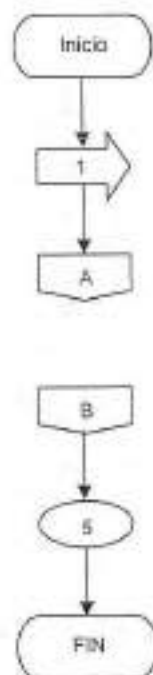
Empresa Guatemalteca de Telecomunicaciones
GUATEL
Comercialización

Procedimiento:
Autorización de pago por cuota de
convenio

No de pasos: 5
Hoja: 2 de 2

Cliente

Ejecutivo



Empresa Guatemalteca de Telecomunicaciones GUATEL Comercialización	Procedimiento: Autorización de pago por factura	No de pasos: 5 Hoja: 1 de 2
Área o Departamento	Puesto	Actividad
Cliente	1	Solicita gestión a ejecutivo
Atención al Cliente	2	Consulta en el sistema el saldo a cancelar, el mes que corresponde
		y el número correlativo de la factura
	3	Llena la autorización de pago
	4	Entrega al cliente
	5	Realiza el pago en caja

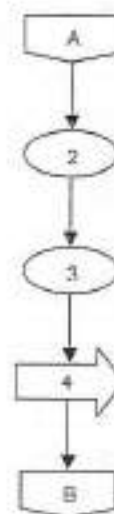
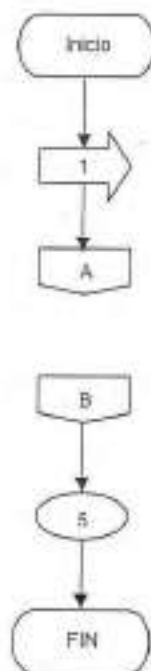
Empresa Guatemalteca de Telecomunicaciones
GUATEL
Comercialización

Procedimiento:
Autorización de pago por Factura

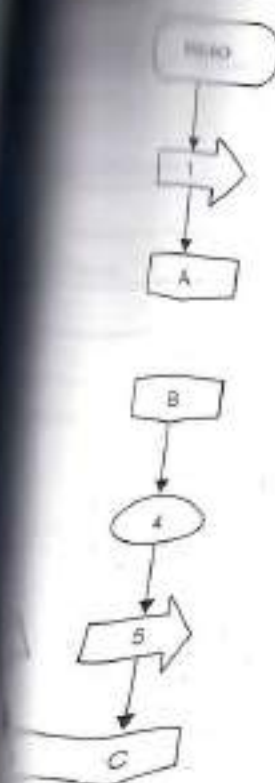
No de pasos: 5
Hoja: 2 de 2

Cliente

Ejecutivo



Empresa Guatemalteca de Telecomunicaciones GUATEL Comercialización	Procedimiento: Documentación de notas de crédito	No de pasos: 6 Hoja: 1 de 2
Área o Departamento	Puesto	Paso No
Ciudad	Ciudad	1
Atención al Cliente	Ejecutivo	2
		3
Ciudad	Ciudad	4
		5
Atención al Cliente	Ejecutivo	6

de Telecomunicaciones	Procedimiento: Documentación de Notas de Crédito	No de pasos: 6 Hoja: 2 de 2
 <pre> graph TD 1[1] --> A[A] A --> 2[2] 2 --> B[B] B --> 3[3] 3 --> 4[4] 4 --> 5[5] 5 --> C[C] </pre>	Ejecutivo	 <pre> graph TD A[A] --> 2((2)) 2 --> 3[3] 3 --> B[B] B --> 4[4] 4 --> C[C] C --> 5[5] 5 --> B[B] B --> 6[6] 6 --> 7[7] 7 --> 8[8] 8 --> FIN([FIN]) </pre>

Empresa Guatemalteca de Telecomunicaciones GUATEL Comercialización	Procedimiento: Solicitud de Línea Nueva	No de pasos: 10 Hoja: 1 de 2	
Área o Departamento	Puesto	Paso No	Actividad
Cliente	Cliente	1	Solicita gestión a Ejecutivo
Atención al Cliente	Ejecutivo	2	Entrega formulario al cliente
Cliente	Cliente	3	Llena la solicitud de la nueva línea
		4	Entrega a ejecutivo
Atención al Cliente	Ejecutivo	5	Se comunica al Departamento de instalación
Instalación	Técnico	6	Verifica la factibilidad técnica de instalación
		7	Comunica a Ejecutiva
Atención al Cliente	Ejecutivo	8	Comunica a cliente
		8.1	Si no es factible se da por concluido el proceso
		9	Elabora contrato
		10	Envía el Contrato a Cuenta Corriente para que proceda

Empresa Guatemalteca de
Telecomunicaciones
GUATEL
Comercialización

Procedimiento:
Solicitud de Nueva Línea

No de pasos: 10

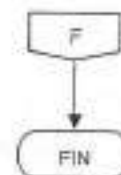
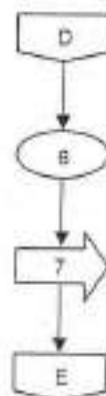
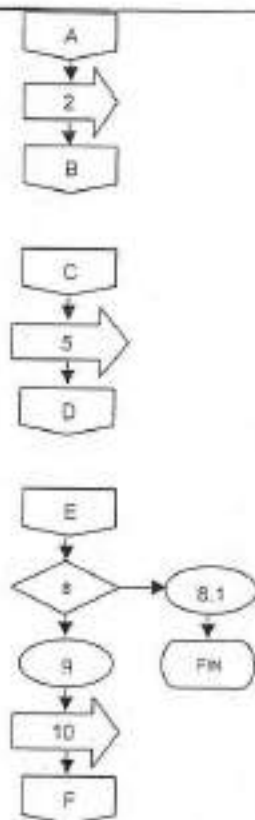
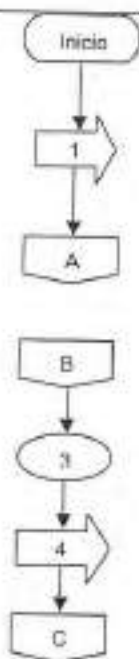
Hoja: 2 de 2

Cliente

Ejecutivo

Instalación

Cuenta Corriente



Empresa Guatemalteca de Telecomunicaciones GUATEL Comercialización	Procedimiento: Solicitud de renuncia	No de pasos: 7 Hoja: 1 de 2
Área o Departamento	Puesto	Paso No
Cliente	Cliente	1
Atención al Cliente	Ejecutivo	2
		2.1
		3
Cliente	Cliente	4
		5
Atención al Cliente	Ejecutivo	6
		7

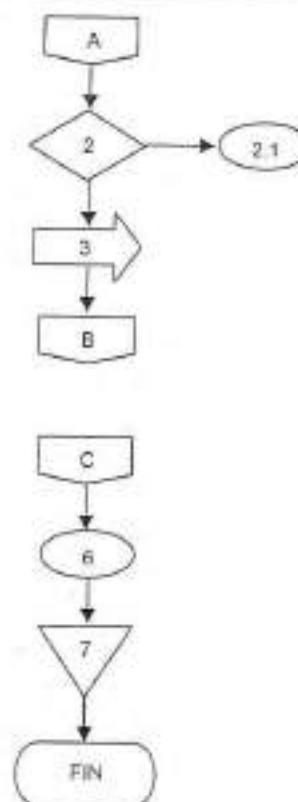
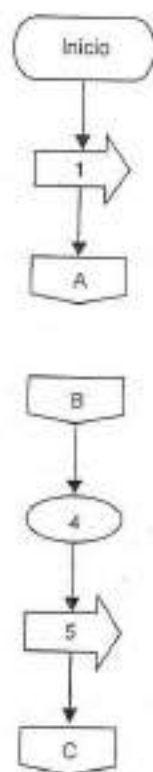
Empresa Guatemalteca de Telecomunicaciones
GUATEL
Comercialización

Procedimiento:
Solicitud de Renuncia

No de pasos: 7
Hoja: 2 de 2

Cliente

Ejecutivo



Empresa Guatemalteca de Telecomunicaciones GUATEL Comercialización	Procedimiento: Reposición de Facturas	No de pasos: 7 Hoja: 1 de 2	
Área o Departamento	Puesto	Paso No	Actividad
Cliente	Cliente	1	Solicita gestión a Ejecutivo
Atención al Cliente	Ejecutivo	2	Ingresa al sistema de ID clientes
		3	Verifica el saldo en el Sistema
		4	Autoriza el pago de acuerdo al saldo
		5	Firma y sella
		6	Entrega al cliente
Cliente	Cliente	7	Realiza el pago en caja

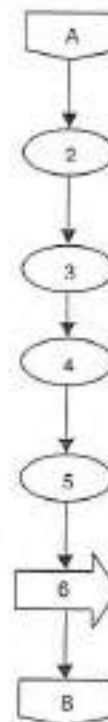
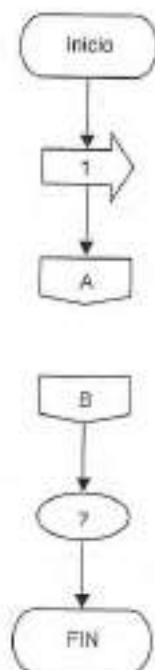
Empresa Guatemalteca de Telecomunicaciones
GUATEL
Comercialización

Procedimiento:
Reposición de Facturas

No de pasos: 7
Hoja: 2 de 2

Cliente

Ejecutivo



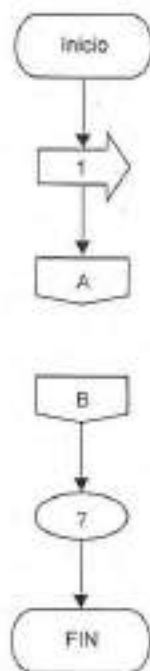
Empresa Guatemalteca de Telecomunicaciones
GUATEL
Comercialización

Procedimiento:
Reposición de Facturas

No de pasos: 7
Hoja: 2 de 2

Cliente

Ejecutivo



63

Empresa Guatemalteca de Telecomunicaciones GUATEL Comercialización	Procedimiento: Rertificación de saldo en Facturas	No de pasos: 6 Hoja: 1 de 2
Área o Departamento	Puesto	Paso No
Ciente	Ciente	1
Atención al Cliente	Ejecutivo	2
		3
		4
		5
		6
Ciente	Ciente	6

No de pasos: 6

Hoja: 1 de 2

Actividad

Solicita gestión a Ejecutivo

Verifica el saldo en el Sistema

Autoriza el pago de acuerdo al saldo

Firma y sella

Entrega al cliente

Realiza el pago en caja

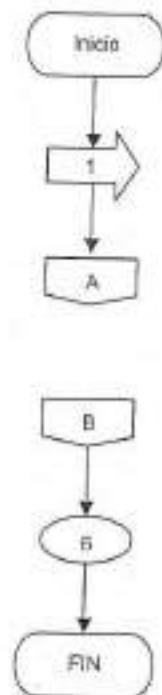
Empresa Guatemalteca de Telecomunicaciones
GUATEL
Comercialización

Procedimiento:
Rectificación de saldo en Facturas

No de pasos: 6
Hoja: 2 de 2

Cliente

Ejecutivo



Empresa Guatemalteca de Telecomunicaciones GUATEL Comercialización	Procedimiento: Reasignación de Número Telefónico	No de pasos: 6 Hoja: 1 de 2
Área o Departamento	Puesto	Paso No
Cliente	Cliente	1
Atención al Cliente	Ejecutivo	2
		2.1
		3
		4
Cliente	Cliente	4
	Cliente	5
Atención al cliente	Ejecutivo	6

No de pasos: 6

Hoja: 1 de 2

Actividad

Solicita gestión a Ejecutivo

Verifica en el Sistema ID que el cliente este solvente de pago

si tiene saldo a cancelar, se solicita

Entrega formulario de reasignación de No telefónico al cliente

Llena formulario

Entrega a ejecutivo el formulario con una copia de cédula y la

última factura cancelada

Traslada al Departamento de Cuenta Corriente para su trámite

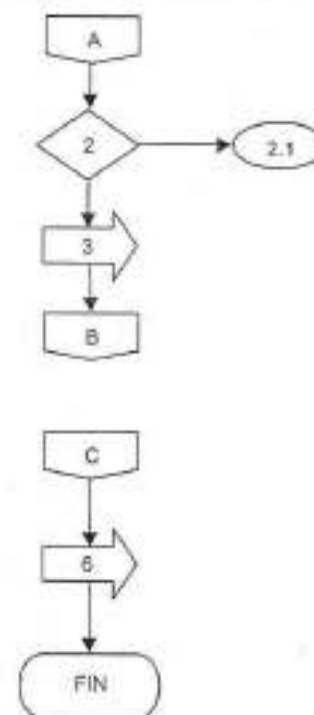
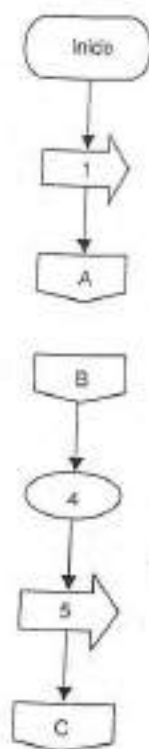
Empresa Guatemalteca de Telecomunicaciones
GUATEL
Comercialización

Procedimiento:
Reasignación de número Telefónico

No de pasos: 6
Hoja: 2 de 2

Cliente

Ejecutivo



Empresa Guatemalteca de Telecomunicaciones GUATEL Interconexión	Procedimiento: Proceso de Facturación	No de pasos: 11 Hoja: 1 de 2
Área o Departamento	Puesto	Paso No
Informática	Jefe	1
Interconexión	Ejecutivo	2
		3
		4
		4.1
		5
		6
		7
		8
		9
		10
		11

Envía la base de datos de GUATEL a Interconexión

Genera reporte del tráfico a facturar

Verifica la integridad del reporte

Corre proceso aislado

Si hay problema, recorre transacción 88 u otra por operador. Regresa paso 4

Genera reporte unificado para la emisión de facturas a Cuenta Corriente

Genera un resumen de transacciones para cada operador

Genera recurso magnético por operador

Recibe facturas de Cuenta Corriente

Elabora oficio indicando envío de factura y medio magnético por operador

Ingresar control interno

Archiva documentos por operador

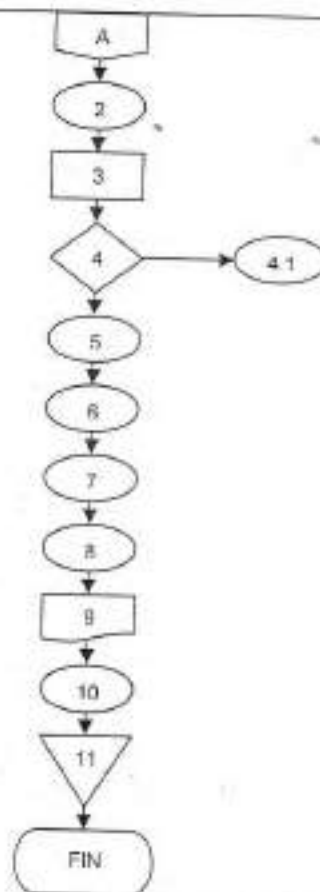
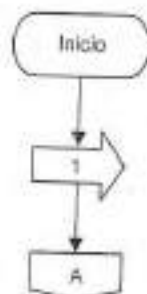
Empresa Guatemalteca de Telecomunicaciones
GUATEL
Interconexión

Procedimiento:
Proceso de Facturación

No de pasos: 11
Hoja: 2 de 2

Cliente

Ejecutivo



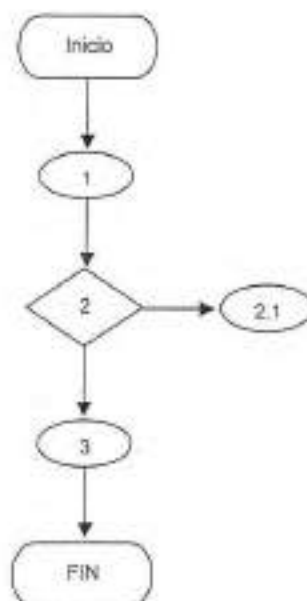
Empresa Guatemalteca de Telecomunicaciones GUATEL Interconexión	Procedimiento: Resolución de problemas detectados	No de pasos: 3 Hoja: 1 de 2
Área o Departamento	Puesto	Actividad
Interconexión	Paso No	
	Ejecutivo	1 Detecta el problema en Conmutación
	2 Coordina actividades	
	2.1 Si el problema no es resuelto, se negocia a otra instancia	
	3 Se da por terminada la problemática	

Empresa Guatemalteca de Telecomunicaciones
GUATEL
Interconexión

Procedimiento:
Resolución de problemas detectados

No de pasos: 3
Hoja: 2 de 2

Ejecutivo



Empresa Guatemalteca de Telecomunicaciones GUATEL Interconexión	Procedimiento: Resolución de problemas con solicitud	No de pasos: 6 Hoja: 1 de 2
Área o Departamento	Puesto	Actividad
Operador	Operador	1 Ingresar solicitud
Interconexión	Ejecutivo	2 Da trámite a solicitud y coordina a donde corresponde
		3 Verifica la completación y revisa reportes, odr y otros procesos
		3.1 Si hay problema procede a realizar la mejora, regresa a paso 3
		3.2 Si el problema persiste se negocia a otra instancia
		4 Prepara el informe a Conmutación
		5 Coordina reunión
		6 Da seguimiento

98

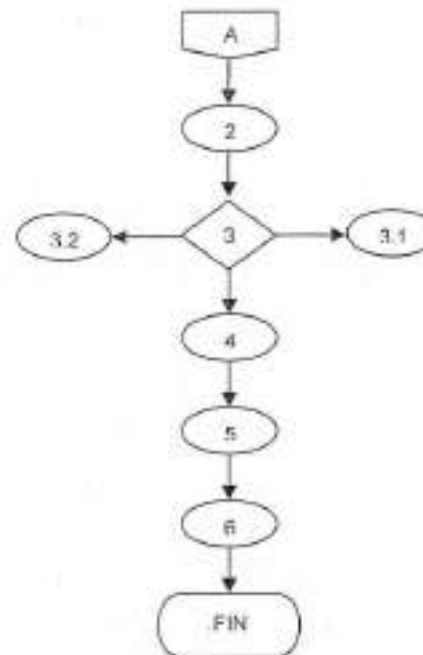
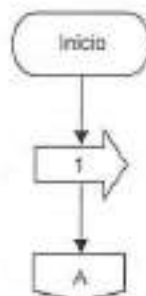
Empresa Guatemalteca de Telecomunicaciones
GUATEL
Interconexión

Procedimiento:
Resolución de problemas con
Solicitud

No de pasos: 6
Hoja: 2 de 2

Cliente

Ejecutivo



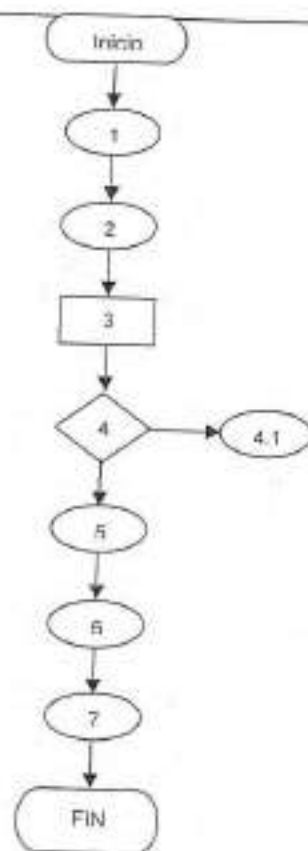
Empresa Guatemalteca de Telecomunicaciones GUATEL Interconexión	Procedimiento: Proceso Interno de pago tráfico a operadores	No de pasos: 7 Hoja: 1 de 2
Área o Departamento	Puesto	Actividad
Interconexión	Ejecutivo	Obtiene base de datos
	2	Genera reporte de tráfico a pagar
	3	Verifica la integridad del reporte
	4	Corre un proceso aislado
	4.1	Si el proceso no corre, se corre la data por operador
	5	Genera reporte unificado para pago
	6	Pasa a Dirección Financiera
	7	Da seguimiento

Empresa Guatemalteca de Telecomunicaciones
GUATEL
Interconexión

Procedimiento:
Proceso Interno de pago tráfico a
operadores

No de pasos: 7
Hoja: 2 de 2

Ejecutivo



Empresa Guatemalteca de Telecomunicaciones GUATEL Interconexión	Procedimiento: Proceso de Pago de Operadores		No de pasos: 12 Hoja: 1 de 2
Área o Departamento	Puesto	Paso No	Actividad
Interconexión	Ejecutivo	1	Ingresa facturas, resumen de transacciones y medio magnética por operador
		2	Realiza control interno
		3	Verifica integridad de la data del operador
		4	Compara la data con lo registros propios
		4.1	Si el pago no procede, sigue paso 5
		4.2	Si el pago procede sigue paso 9
		5	Analiza más a detalle la data
		6	Procede objeción
		6.1	Si no procede sigue paso 7
		6.2	Si procede sigue paso 9
		7	Se prepara y entrega objeción
		8	Espera el resultado de la objeción
		9	Realiza un segundo control interno
		10	Elabora reporte
		11	Envía a Dirección Financiera
		12	Da seguimiento

Empresa Guatemalteca de Telecomunicaciones
GUATEL
Interconexión

Procedimiento:
Proceso de pago operadores

No de pasos: 12
Hoja: 2 de 2

Ejecutivo

