



**GUATEL**

Empresa Guatemalteca de Telecomunicaciones

# **MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS**

**DIRECCIÓN DE  
COMERCIALIZACIÓN**

**GUATEMALA, DICIEMBRE 2021**



# MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS

## DIRECCIÓN DE COMERCIALIZACIÓN

	Elaborado por:	Revisado por:	Visto Bueno	Aprobado por:
Nombre:	Roque Ajcip	Patricia Villatoro	Víctor Esquivel	Junta Directiva
Cargo que ocupa:	Director de Comercialización	Jefe Planificación	Gerente de GUATEL	Máxima Autoridad
Fecha:	Guatemala, Diciembre 2021.	Guatemala, Diciembre 2021.	Guatemala, Diciembre 2021.	Guatemala, Diciembre 2021.
Firma:				Fecha aprobación: 9 Diciembre de 2021

## Contenido

PRESENTACIÓN DEL MANUAL .....	3
1. APROBACIÓN DEL MANUAL .....	4
2. REGISTRO DE ACTUALIZACIONES .....	5
3. OBJETIVO DEL MANUAL .....	6
4. ANTECEDENTES INSTITUCIONALES .....	6
5. MARCO ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL .....	6
5.1 MISIÓN.....	6
5.2 VISIÓN .....	6
5.3 PRINCIPIOS INSTITUCIONALES.....	7
6. ORGANIGRAMA INSTITUCIONAL.....	8
7. ORGANIGRAMA DE LA DIRECCIÓN DE COMERCIALIZACIÓN.....	9
8. FUNDAMENTO LEGAL DE LA DIRECCIÓN DE COMERCIALIZACIÓN .....	9
9. ÁMBITO DE APLICACIÓN DE LOS PROCESOS .....	9
10. MACROPROCESOS.....	10
11. PROCEDIMIENTOS Y FLUJOGRAMAS .....	11
11.1 VENTA CLIENTE NUEVO .....	11
11.2 RENOVACIÓN DE SERVICIOS.....	14
11.3 CONECTAGUATE .....	17
11.4 ESTUDIO DE PREFACTIBILIDAD. EVALUACIÓN DE NUEVOS SERVICIOS .....	19
11.5 ELABORACIÓN MENSUAL DE REPORTE DE ALCANCES DE METAS Y OBJETIVOS .....	21
11.6 SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE .....	23
11.7 GESTIONES ADMINISTRATIVAS PARA EL PROCESO DE VENTAS.....	25
11.8 COORDINAR LAS GESTIONES NECESARIAS PARA ELABORAR LOS CONTRATOS, CONVENIOS O ACTAS CON LOS NUEVOS CLIENTES O RENOVACIONES. ....	28
12. SIMBOLOGÍA.....	31

## PRESENTACIÓN DEL MANUAL

El presente Manual de Normas y Procedimientos de la Empresa Guatemalteca de Telecomunicaciones -GUATEL-, se realiza con la finalidad de ser un instrumento técnico de apoyo para su gestión y funcionamiento, el cual contiene un compendio ordenado, secuencial y detallado de cada una de las actividades y operaciones que realiza la Dirección de Comercialización.

El actuar, funcionamiento y solidez de la Empresa Guatemalteca de Telecomunicaciones, se basa en el análisis de las mejores prácticas en materia administrativa, las cuales derivan de una revisión de las estructuras, funciones y actividades de cada una de las Direcciones y Unidades que la conforman, mismas que son reflejadas en el presente manual.

Este instrumento documenta el accionar ordenado y organizado de la Dirección de Comercialización, con el fin de dar cumplimiento a la misión y visión institucional, a través de la distribución y división de las actividades, de acuerdo con los mecanismos y herramientas internas que se describen en los procesos operativos.

Asimismo, contiene una expresión gráfica por medio de los diagramas de flujo, el cual da a conocer la trayectoria de las distintas operaciones, e incluye a las instancias administrativas que de forma directa intervienen en toda la gestión, precisando sus actividades y responsabilidades de acuerdo con su participación.

El contenido del presente Manual de Normas y Procedimientos es de cumplimiento obligatorio para todo el personal técnico o administrativo según corresponda, y la inobservancia de lo aquí contenido implicará responsabilidad administrativa al infractor en caso aplique.



## 1. APROBACIÓN DEL MANUAL

**REFERENCIA: CERTIFICACIÓN DEL PUNTO CUARTO  
ACTA 51-2021**

La Infrascrita Secretaria de la Junta Directiva de la Empresa Guatemalteca de Telecomunicaciones -GUATEL-,

**CERTIFICA:**

Haber tenido a la vista el libro de actas de la Junta Directiva, en donde se encuentra el acta número cincuenta y uno guion dos mil veintiuno (51-2021), correspondiente a la Sesión Ordinaria número cincuenta y uno guion dos mil veintiuno (51-2021), celebrada el ocho (8) de diciembre de dos mil veintiuno, dentro de la cual, en el Punto Cuarto, se acordó lo que en su parte resolutive literalmente dice":

**CUARTO: APROBACIÓN DE MANUALES DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS, CON SUS RESPECTIVOS DICTÁMENES.** ... Luego de deliberar sobre la propuesta, los miembros de Junta Directiva, por unanimidad, **ACUERDAN: I.** Emitir los manuales de normas y procedimientos presentados a Junta Directiva por la Unidad de Planificación de GUATEL, bajo la responsabilidad de la Gerencia de GUATEL, los cuales son los siguientes: 1) Manual de Normas y Procedimientos de la Unidad de Planificación. 2) Manual de Normas y Procedimientos de la Unidad de Auditoría Interna. 3) Manual de Normas y Procedimientos de la Unidad de Asesoría Jurídica. 4) Manual de Normas y Procedimientos de la Unidad de Información Pública. 5) Manual de Normas y Procedimientos del Departamento de Relaciones Públicas. 6) Manual de Normas y Procedimientos de la Dirección de Comercialización. 7) Manual de Normas y Procedimientos de la Dirección Técnica. 8) Manual de Normas y Procedimientos de la Dirección Financiera. 9) Manual de Normas y Procedimientos del Departamento de Compras. 10) Manual de Normas y Procedimientos de la Dirección Administrativa. 11) Manual de Cobros y Facturación. **II.** Los Manuales referidos en el numeral anterior, serán emitidos dentro del libro de Acuerdos de Junta Directiva, autorizado por la Contraloría General de Cuentas según registro L2 1016. -----

Y para entregar a la Unidad de Planificación, se extiende la presente Certificación, en una hoja de papel membretado de GUATEL, impresa únicamente en el anverso, la cual, sello y firmo, en la ciudad de Mixco, Departamento de Guatemala, el nueve (9) de diciembre de dos mil veintiuno (2021).



Licda. Claudia Ahnai Linares Marroquin  
Secretaria de Junta Directiva de GUATEL





### **3. OBJETIVO DEL MANUAL**

Describir de forma secuencial y detallada cada una de las actividades y operaciones que realiza de la Dirección de Comercialización, con el fin de dar cumplimiento a las funciones que le corresponden y alcanzar los objetivos planteados.

### **4. ANTECEDENTES INSTITUCIONALES**

La Empresa Guatemalteca de Telecomunicaciones -GUATEL-, fue creada mediante el Decreto del Congreso de la República Número 14-71 Ley Orgánica de la Empresa Guatemalteca de Telecomunicaciones -GUATEL-, la cual tiene carácter de entidad estatal, descentralizada, autónoma, con personalidad jurídica, patrimonio propio y plena capacidad para adquirir derechos y contraer obligaciones. Tiene duración indefinida, su domicilio es la Ciudad de Guatemala y deberá establecer agencias en el interior de la República. Asimismo, de conformidad con el Artículo 1 y 2 de la Ley Orgánica de la Empresa Guatemalteca de Telecomunicaciones -GUATEL-, puede también establecer representaciones o agencias en el exterior.

GUATEL, se rige privativamente por las siguientes disposiciones: su Ley Orgánica, sus reglamentos, acuerdos dictados por Junta Directiva, tratados y convenios internacionales y fuentes supletorias.

De acuerdo con el Artículo 3 del Decreto 14-71 del Congreso de la República, GUATEL es la institución responsable de prestar todos los servicios de telecomunicaciones, tanto nacionales como internacionales. En consecuencia, le corresponde aplicar la política de desarrollo, tarifas y operación que determine su Junta Directiva, acorde con las disposiciones de esta misma Ley. En ese sentido, la Empresa Guatemalteca de Telecomunicaciones -GUATEL-, ha continuado con sus operaciones brindando servicios de enlaces de internet, enlaces de datos y fibras oscuras a diferentes instituciones de Estado, coadyuvando a estas a su funcionamiento a la prestación de bienes y servicios.

### **5. MARCO ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL**

#### **5.1 MISIÓN**

Desarrollar e implementar servicios de telecomunicaciones en todo el país, a toda persona jurídica e individual, con énfasis en las instituciones del sector público gubernamental y en las entidades autónomas, semiautónomas y descentralizadas, brindándoles todos los servicios de telecomunicaciones existentes, con calidad.

#### **5.2 VISIÓN**

Ser la institución líder en la prestación de servicios de telecomunicaciones a las entidades del Estado y modelo de la administración pública en telecomunicaciones, reconocida a nivel nacional e internacional; propiciando una mejora de la economía y calidad de vida a

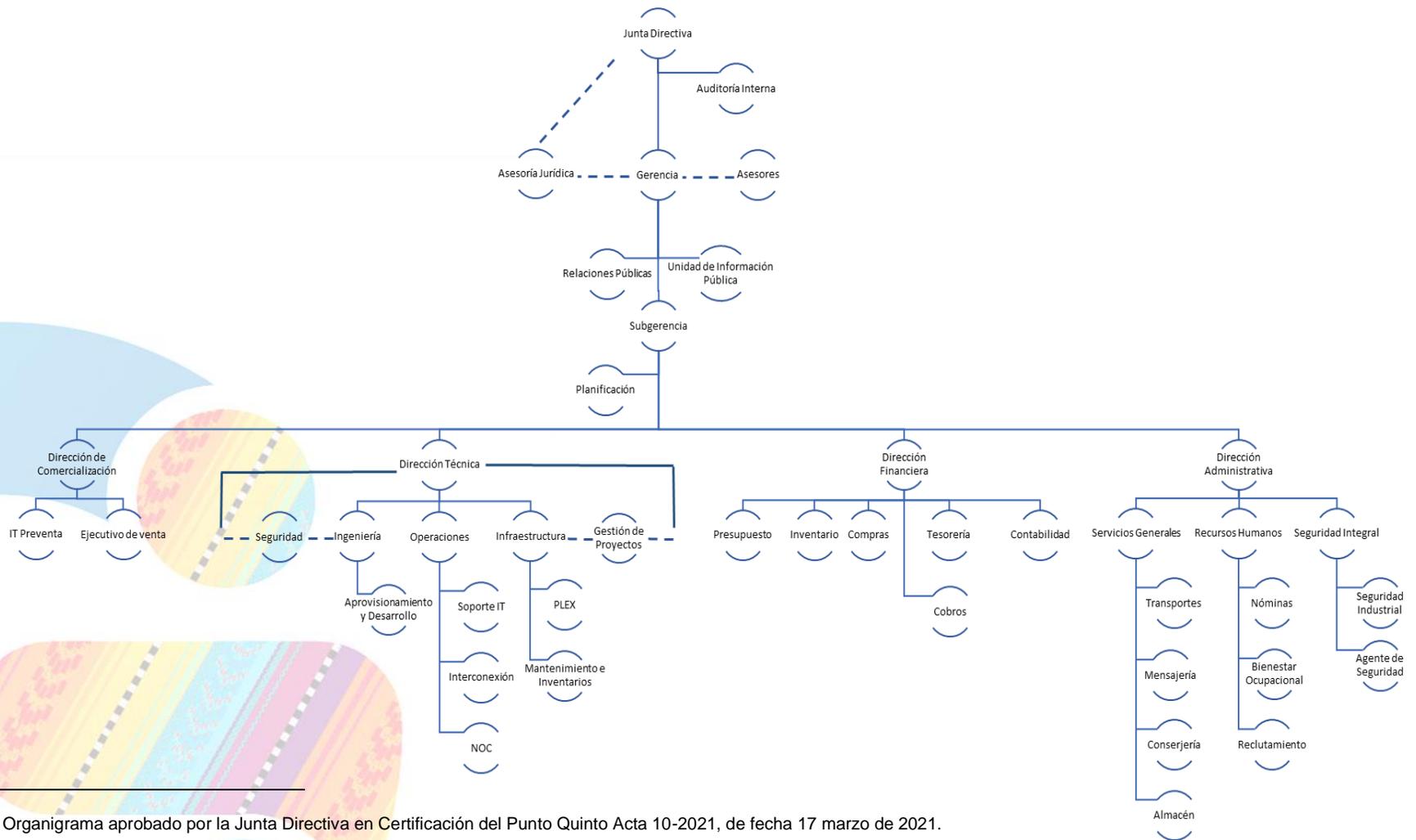
la población en general mediante la implementación y desarrollo de servicios tradicionales e innovadores en toda la República.

### 5.3 PRINCIPIOS INSTITUCIONALES

- a) **Honradez:** Administrar de manera transparente y de acuerdo con las normas y leyes de los entes rectores del gasto público, los ingresos provenientes por los servicios que presta.
- b) **Eficiencia:** Utilizar de la mejor manera y aprovechar al máximo los recursos disponibles en nuestra empresa, en el proceso de prestación de los servicios de telecomunicaciones hacia nuestros usuarios.
- c) **Responsabilidad social:** Llevar el servicio a comunidades menos favorecidas del país, aplicando una política de subsidios.
- d) **Compromiso:** Todo colaborador de la empresa, ésta entendido y comprometido de la importancia de entregar el máximo de sus capacidades en la consecución de nuestros fines y objetivos.

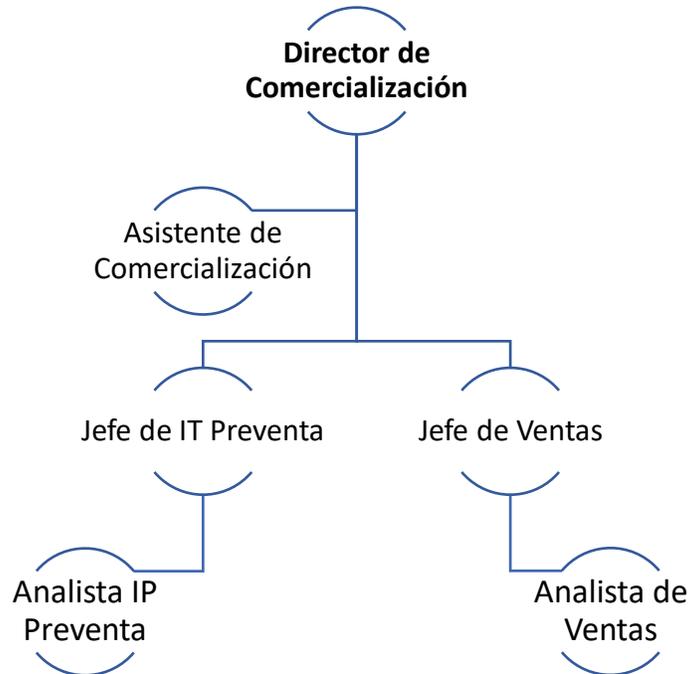


**6. ORGANIGRAMA INSTITUCIONAL<sup>1</sup>**



<sup>1</sup> Organigrama aprobado por la Junta Directiva en Certificación del Punto Quinto Acta 10-2021, de fecha 17 marzo de 2021.

## 7. ORGANIGRAMA DE LA DIRECCIÓN DE COMERCIALIZACIÓN



## 8. FUNDAMENTO LEGAL DE LA DIRECCIÓN DE COMERCIALIZACIÓN

La Dirección de Comercialización para la realización de sus funciones se basa en la normativa legal siguiente:

- Constitución Política de la República de Guatemala.
- Ley Orgánica de la Empresa Guatemalteca de Telecomunicaciones -GUATEL- Decreto Número 14-71 del Congreso de la República.
- Ley Orgánica del Presupuesto.
- Leyes, reglamentos y demás disposiciones aplicables a la administración pública.

## 9. ÁMBITO DE APLICACIÓN DE LOS PROCESOS

La Dirección de Comercialización, para la realización de sus funciones, participa en los procesos administrativos con las siguientes áreas:

- Junta Directiva
- Gerencia
- Subgerencia
- Dirección Técnica
- Dirección Financiera

- Unidad de Auditoría Interna
- Unidad de Asesoría Jurídica
- Unidad de Planificación
- Departamento de Relaciones Públicas
- Unidad de Información Pública
- Dirección Administrativa

## 10. MACROPROCESOS

 <b>MACROPROCESOS</b>	<b>MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS</b>		<b>DIRECCIÓN DE COMERCIALIZACION</b>
	<b>No.</b>	<b>Procesos</b>	<b>Código</b>
<b>Gestión Comercial</b>	1	Venta cliente nuevo	1.1
	2	Renovación de servicios	1.2
	3	ConectaGuate	1.3
	4	Estudio de prefactibilidad, Evaluación de nuevos servicios.	1.4
	5	Elaboración mensual de reporte de alcances de metas y objetivos.	1.5
	6	Servicio de atención al cliente.	1.6
	7	Gestiones para el proceso de ventas.	1.7
	8	Coordinar las gestiones necesarias para elaborar los contratos, convenios o actas con clientes nuevos o renovaciones.	1.8

## 11. PROCEDIMIENTOS Y FLUJOGRAMAS

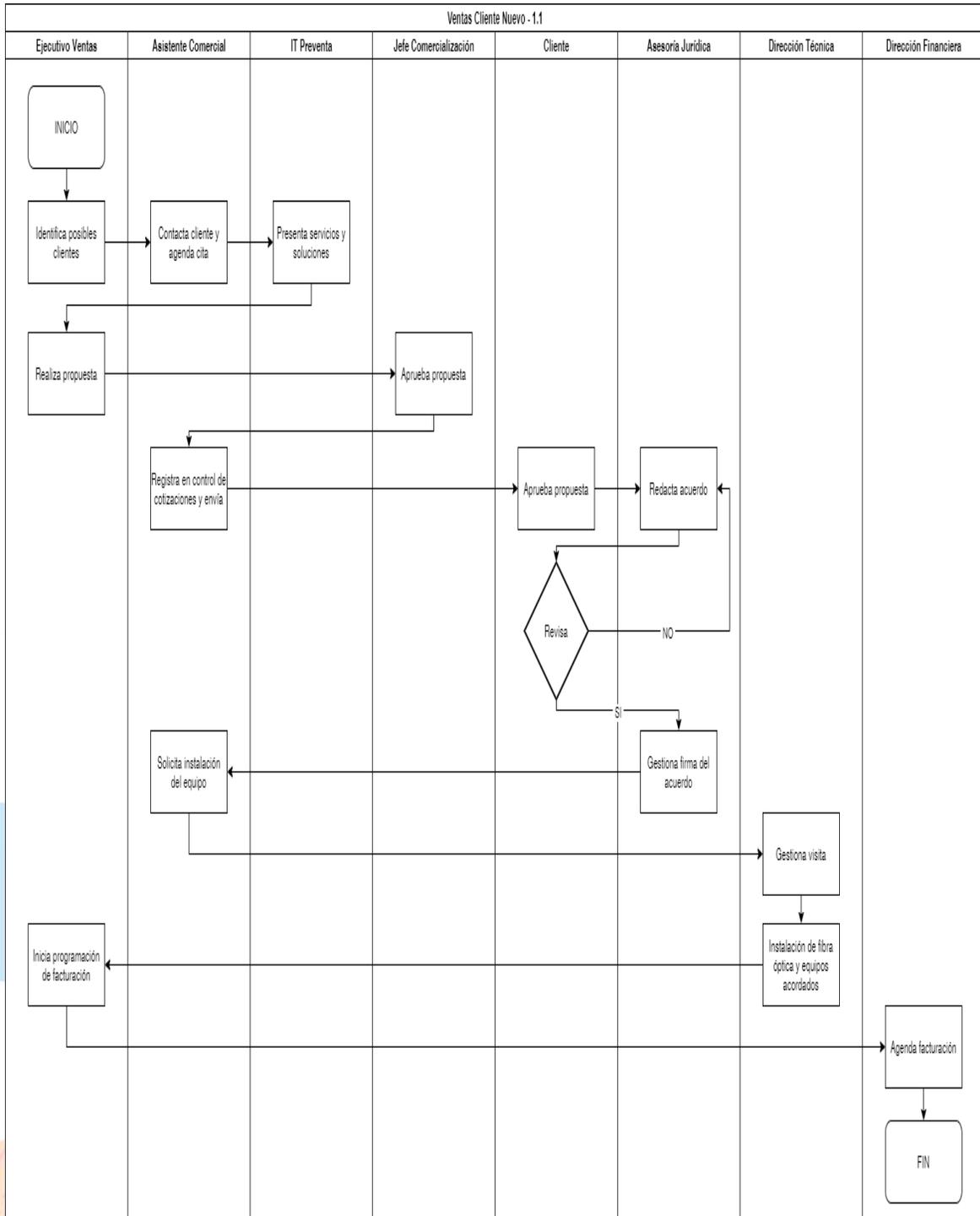
### 11.1 VENTA CLIENTE NUEVO

<b>Empresa Guatemalteca de Telecomunicaciones -GUATEL- Dirección de Comercialización</b>		1.1
<b>Nombre de Procedimiento</b>		
<b>VENTA DE CLIENTE NUEVO</b>		
<b>Objetivo</b>		
Incrementar los acuerdos interinstitucionales entre las entidades gubernamentales y la Empresa Guatemalteca de Telecomunicaciones – GUATEL – para la facilitación de soluciones de enlaces de datos, servicio de acceso a internet y enlaces dedicados para satisfacer las necesidades de estas entidades en cuanto a transferencia de datos y telecomunicaciones.		
<b>Normas Específicas</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>Decreto Número 14-71: Ley Orgánica de la Empresa Guatemalteca de Telecomunicaciones -GUATEL-.</li> <li>Decreto Número 57-92: Ley de Contrataciones del Estado.</li> </ul>		
<b>Responsable</b>		
<b>Director de Comercialización</b>		
<b>Descripción del Procedimiento</b>		
Paso No.	Puesto Funcional	Descripción
1	Ejecutivo de ventas	Identifica posibles clientes.
2	Asistente de Comercialización	Contacta posible cliente y agenda cita.
3	IT Preventa	Presenta servicios y soluciones de telecomunicaciones.
4	Ejecutivo de Ventas	Realiza propuesta económica.
5	Jefe de Comercialización	Aprueba propuesta.
6	Asistente de Comercialización	Registra en Control de Cotizaciones y envía al Cliente.
7	Ejecutivo de ventas	Presenta propuesta a Cliente.
8	Cliente	Aprueba propuesta.



9	Asesoría Jurídica	Redacta nuevo Acuerdo Interinstitucional.
10	Cliente	Confirma datos en Acuerdo Interinstitucional.
11	Asesoría Jurídica	Gestiona firma del Acuerdo Interinstitucional.
12	Ejecutivo de ventas	Solicita instalación de equipos a Dirección Técnica.
13	Dirección Técnica	Gestiona visita previo instalación.
14	Dirección Técnica	instalación de Fibra Óptica y equipos acordados.
15	Ejecutivo de ventas	Inicia programación de facturación.
16	Dirección Financiera	Agenda facturación de servicios mensualmente. <b><u>FIN DEL PROCEDIMIENTO.</u></b>



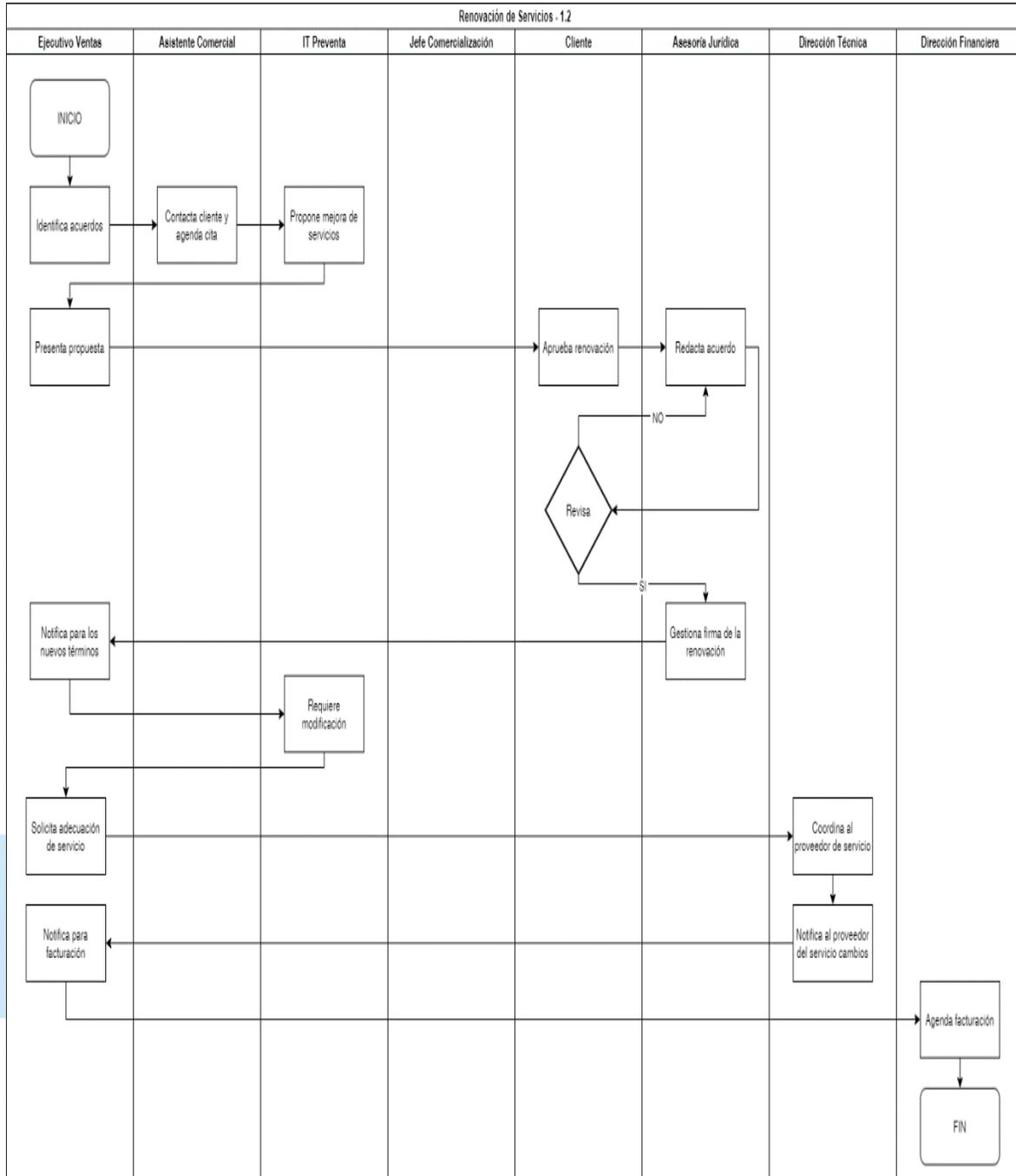


## 11.2 RENOVACIÓN DE SERVICIOS

<b>Empresa Guatemalteca de Telecomunicaciones -GUATEL- Dirección de Comercialización</b>		1.2
<b>Nombre de Procedimiento</b>		
<b>RENOVACIÓN DE SERVICIOS</b>		
<b>Objetivo</b>		
<p>Mantener e incrementar los acuerdos interinstitucionales entre las entidades gubernamentales y la Empresa Guatemalteca de Telecomunicaciones – GUATEL – para la facilitación de soluciones de enlaces de datos, servicio de acceso a internet y enlaces dedicados para satisfacer las necesidades de estas entidades en cuanto a transferencia de datos y telecomunicaciones.</p>		
<b>Normas Específicas</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>Decreto Número 14-71: Ley Orgánica de la Empresa Guatemalteca de Telecomunicaciones -GUATEL-.</li> <li>Decreto Número 57-92: Ley de Contrataciones del Estado.</li> </ul>		
<b>Responsable</b>		
<b>Director de Comercialización</b>		
<b>Descripción del Procedimiento</b>		
Paso No.	Puesto Funcional	Descripción
1	Ejecutivo de Ventas	Identifica acuerdos próximos a vencer (vigencia <45 días).
2	Asistente de Comercialización	Contacta cliente y agenda cita.
3	IT Preventa	Propone mejora de servicios.
4	Ejecutivo de Ventas	Realiza propuesta económica de renovación.
5	Jefe de Comercialización	Aprueba propuesta de renovación.
6	Asistente de Comercialización	Registra en Control de Cotizaciones y envía al Cliente.
7	Ejecutivo de Ventas	Presenta propuesta a Cliente
8	Cliente	Aprueba renovación

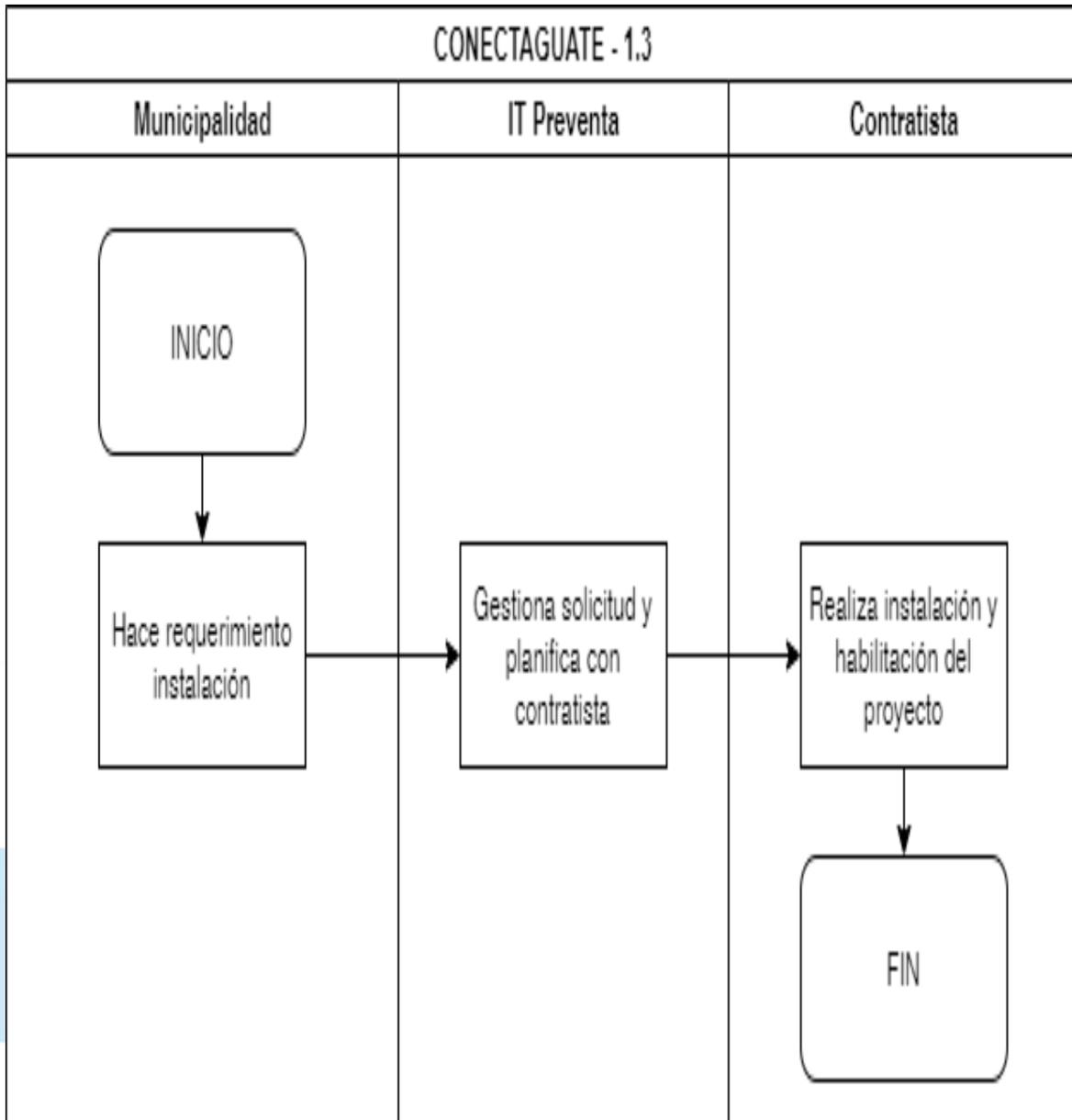


9	Asesoría Jurídica	Redacta renovación Acuerdo Interinstitucional
10	Cliente	Confirma datos en Acuerdo Interinstitucional
11	Asesoría Jurídica	Gestiona firma de la renovación del Acuerdo Interinstitucional
12	Ejecutivo de Ventas	Notifica a Dirección Financiera los nuevos términos del nuevo Acuerdo Interinstitucional
13	IT Preventa	Requiere modificación o cambio del hardware
14	Ejecutivo de Ventas	Solicita a Dirección Técnica la adecuación del servicio, según lo requiera la renovación del Acuerdo Interinstitucional
15	Dirección Técnica	Coordina al Proveedor de Servicios para la instalación y/o modificación de los equipos instalados en instalaciones del cliente
16	Dirección Técnica	Notifica al proveedor de servicios la finalización de la relación contractual según lo estipulado en el acuerdo actual
17	Ejecutivo de Ventas	Notifica a Dirección Financiera la finalización de la facturación del servicio. <b>FIN DEL PROCEDIMIENTO.</b>



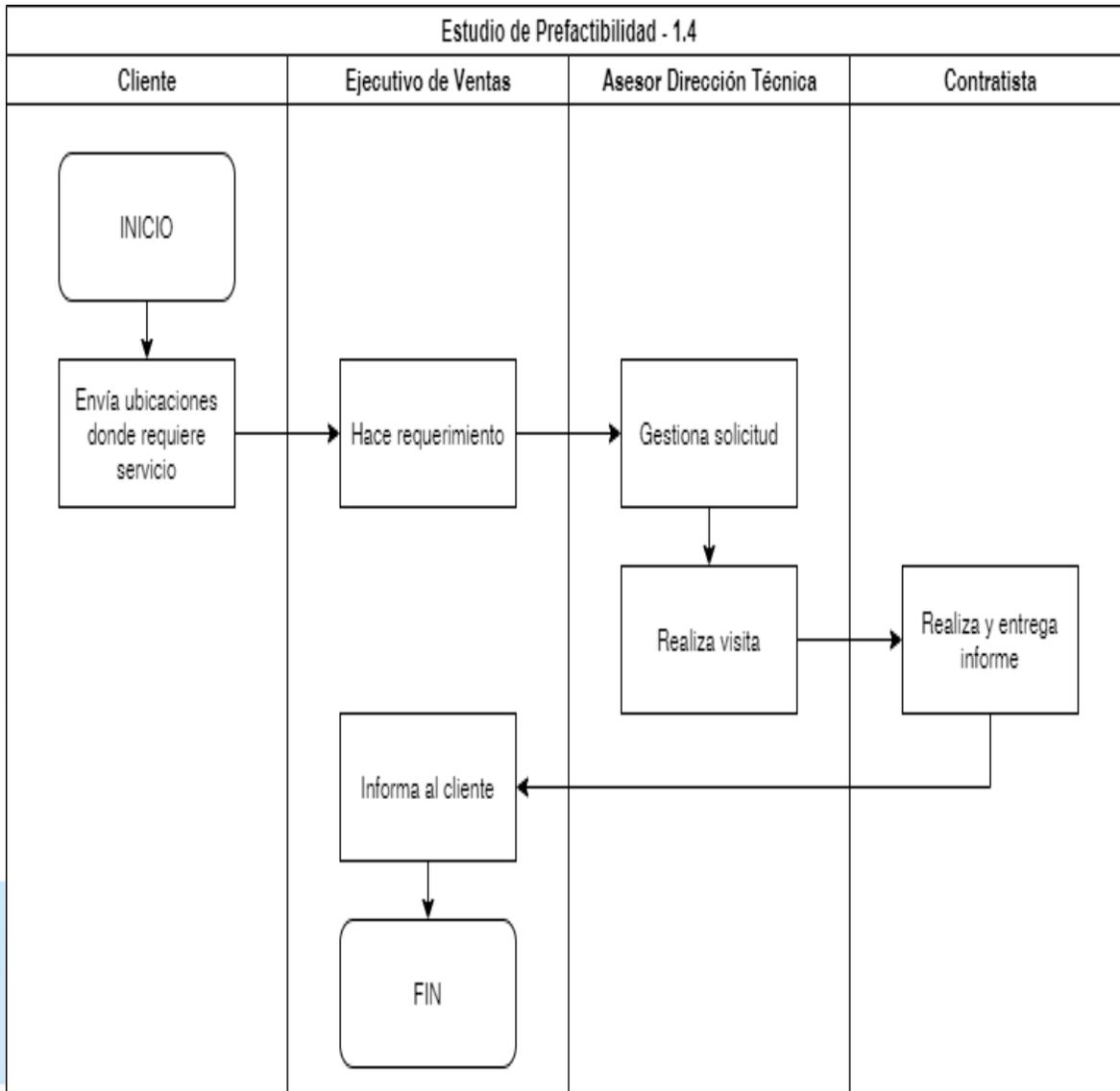
### 11.3 CONECTAGUATE

<b>Empresa Guatemalteca de Telecomunicaciones -GUATEL- Dirección de Comercialización</b>		1.3
<b>Nombre de Procedimiento</b>		
<b>CONECTAGUATE</b>		
<b>CONECTAGUATE</b>		
<p>Apoyar a la realización del programa ConectaGuate, creado por el Gobierno para que los sectores de la población que no tienen acceso a internet gocen del mismo de forma gratuita. A través la Empresa Guatemalteca de Telecomunicaciones – GUATEL –. Se trata de llevar acceso de wifi gratis a todos los parques municipales del territorio nacional.</p>		
<b>Normas Específicas</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Decreto Número 14-71: Ley Orgánica de la Empresa Guatemalteca de Telecomunicaciones -GUATEL-.</li> <li>• Decreto Número 57-92: Ley Contrataciones del Estado.</li> </ul>		
<b>Responsable</b>		
<b>Director de Comercialización</b>		
<b>Descripción del Procedimiento</b>		
Paso No.	Puesto Funcional	Descripción
1	Municipalidad	Hace requerimiento de instalación de ConetaGuate.
2	IT Preventa	Gestiona solicitud y planifica la instalación del proyecto con el Contratista.
3	Contratista	Realiza instalación y habilitación del proyecto. <b><u>FIN DEL PROCEDIMIENTO.</u></b>



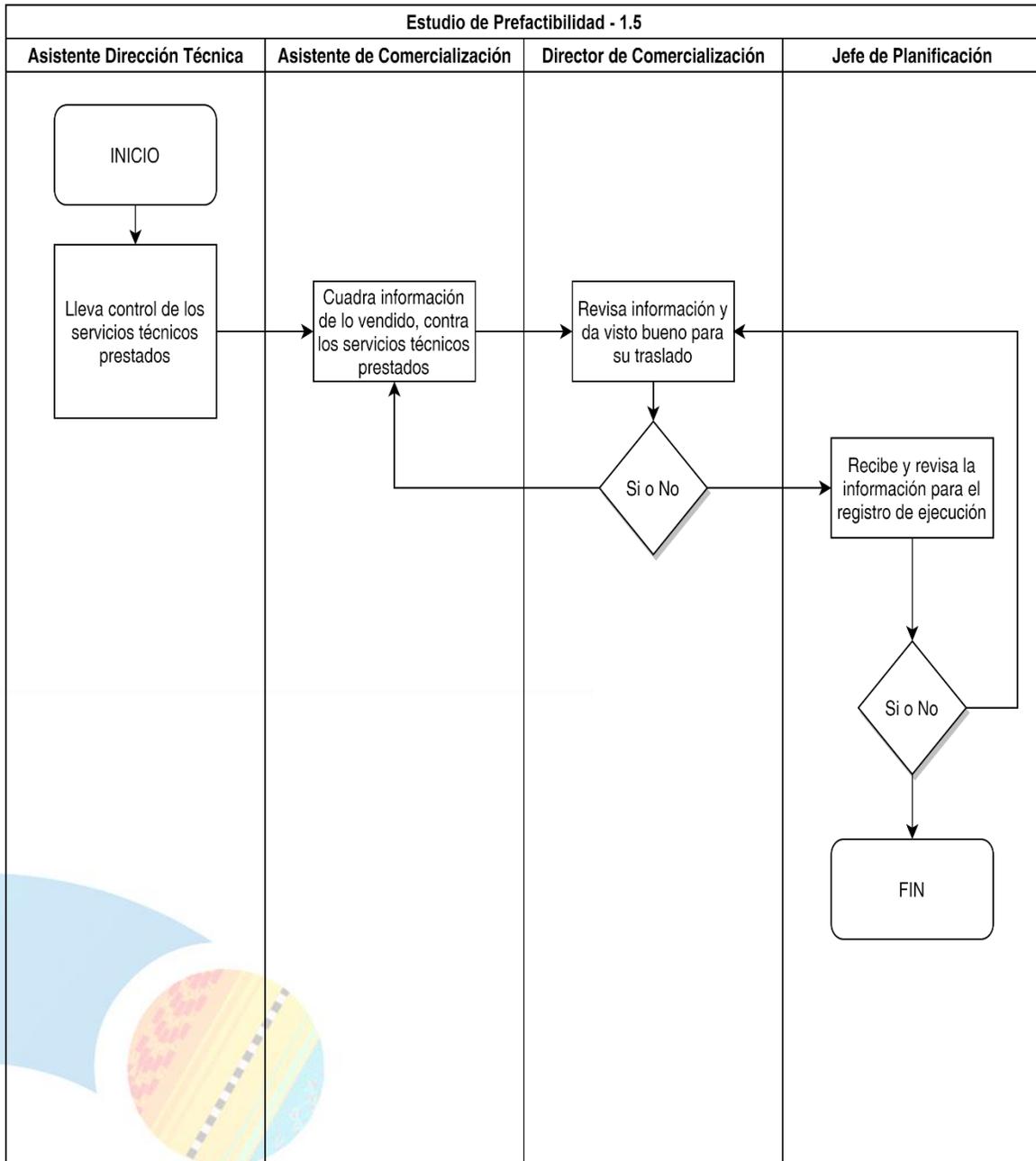
## 11.4 ESTUDIO DE PREFACTIBILIDAD. EVALUACIÓN DE NUEVOS SERVICIOS

<b>Empresa Guatemalteca de Telecomunicaciones -GUATEL- Dirección de Comercialización</b>		1.4
<b>Nombre de Procedimiento</b>		
<b>ESTUDIO DE PREFACTIBILIDAD, EVALUACIÓN DE NUEVOS SERVICIOS</b>		
<b>Objetivo</b>		
<p>Obtener la información necesaria sobre el proyecto a realizar, mostrando las alternativas que se tienen y las condiciones que rodean el mismo, lo que permitirá incrementar y mantener los acuerdos interinstitucionales entre las entidades gubernamentales y la Empresa Guatemalteca de Telecomunicaciones -GUATEL- para la facilitación de soluciones de enlaces de datos, servicio de acceso a internet y enlaces dedicados para satisfacer las necesidades de estas entidades en cuanto a transferencia de datos y telecomunicaciones.</p>		
<b>Normas Específicas</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>Decreto Número 14-71: Ley Orgánica de la Empresa Guatemalteca de Telecomunicaciones -GUATEL-.</li> <li>Decreto Número 57-92: Ley de Contrataciones del Estado.</li> </ul>		
<b>Responsable</b>		
<b>IT Preventa</b>		
<b>Descripción del Procedimiento</b>		
Paso No.	Puesto Funcional	Descripción
1	Cliente	Envía ubicación(es) dónde se requiere el servicio.
2	Ejecutivo de ventas	Hace requerimiento a Dirección Técnica de estudio de Prefactibilidad.
3	Asesor Dirección Técnica	Gestiona solicitud y solicita a proveedor realizar estudio de Prefactibilidad.
4	Asesor Dirección Técnica	Realiza visita técnica.
5	Contratista	Realiza y entrega informe a GUATEL.
6	Ejecutivo de ventas	<p>Informa a Cliente sobre resultado de estudio.</p> <p><b><u>FIN DEL PROCEDIMIENTO.</u></b></p>



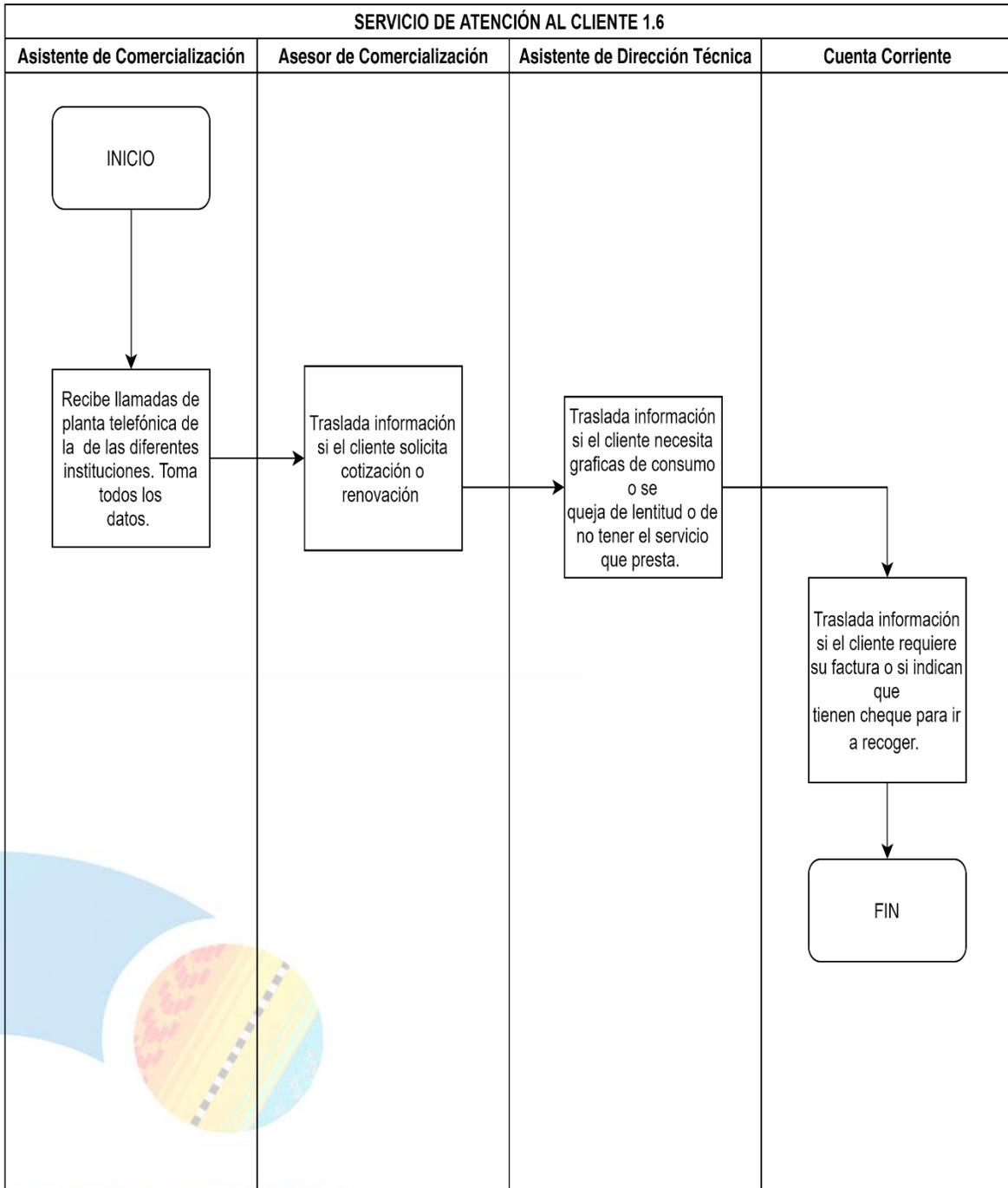
**11.5 ELABORACIÓN MENSUAL DE REPORTE DE ALCANCES DE METAS Y OBJETIVOS**

<b>Empresa Guatemalteca de Telecomunicaciones -GUATEL- Dirección de Comercialización</b>		1.5
<b>Nombre de Procedimiento</b>		
<b>ELABORACIÓN MENSUAL DE REPORTE DE ALCANCE DE METAS Y OBJETIVOS</b>		
<b>Objetivo</b>		
Llevar el control mensual correcto de los Mbps de enlace de internet, enlace de datos, servicio de telecomunicaciones, fibra oscura que le brindamos a las diferentes instituciones.		
<b>Normas Específicas</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Decreto Número 14-71: Ley Orgánica de la Empresa Guatemalteca de Telecomunicaciones -GUATEL-.</li> <li>• Decreto Número 57-92: Ley de Contrataciones del Estado.</li> </ul>		
<b>Responsable</b>		
<b>Asistente de Comercialización</b>		
<b>Descripción del Procedimiento</b>		
Paso No.	Puesto Funcional	Descripción
1	Asistente de Dirección Técnica	Lleva el control mensual de los Mbps de enlace de internet, enlace de datos, servicio de telecomunicaciones, fibra oscura que incrementan o cambian en el mes.
2	Asistente de Comercialización	Lleva el control mensual de los Mbps de enlace de internet, enlace de datos, servicio de telecomunicaciones, fibra oscura que incrementan o cambian en el mes.
3	Asistente de Comercialización y de Dirección Técnica	Se reúnen para cuadrar y si tienen la misma información de los Mbps de enlace de internet, enlace de datos, servicio de telecomunicaciones, fibra oscura.
4	Director de Comercialización	Revisa información y da visto bueno.
5	Jefe de Planificación	Se traslada información mediante oficio al Jefe de Planificación. <b><u>FIN DEL PROCEDIMIENTO.</u></b>



## 11.6 SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

<b>Empresa Guatemalteca de Telecomunicaciones -GUATEL- Dirección de Comercialización</b>		1.6
<b>Nombre de Procedimiento</b>		
<b>SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE</b>		
<b>Objetivo</b>		
Brindar el mejor servicio a las diferentes instituciones sin complicaciones y a la brevedad posible.		
<b>Normas Específicas</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>Decreto Número 14-71: Ley Orgánica de la Empresa Guatemalteca de Telecomunicaciones -GUATEL-.</li> <li>Decreto Número 57-92: Ley de Contrataciones del Estado.</li> </ul>		
<b>Responsable</b>		
<b>Asistente de Comercialización</b>		
<b>Descripción del Procedimiento</b>		
Paso No.	Puesto Funcional	Descripción
1	Asistente de Comercialización	Recibe llamadas de planta telefónica de la Empresa Guatemalteca de Telecomunicaciones -GUATEL- de las diferentes instituciones. Toma todos los datos.
2	Asesor de Comercialización	Traslada información si el cliente solicita cotización o renovación.
3	Asistente de Dirección Técnica	Traslada información si el cliente necesita graficas de consumo o se queja de lentitud o de no tener el servicio que presta.
4	Cuenta Corriente	Traslada información si el cliente requiere su factura o si indican que tienen cheque para ir a recoger.
5	Asistente de Comercialización	Traslada información dependiendo el requerimiento y se da seguimiento hasta obtener el objetivo. <b><u>FIN DEL PROCEDIMIENTO.</u></b>



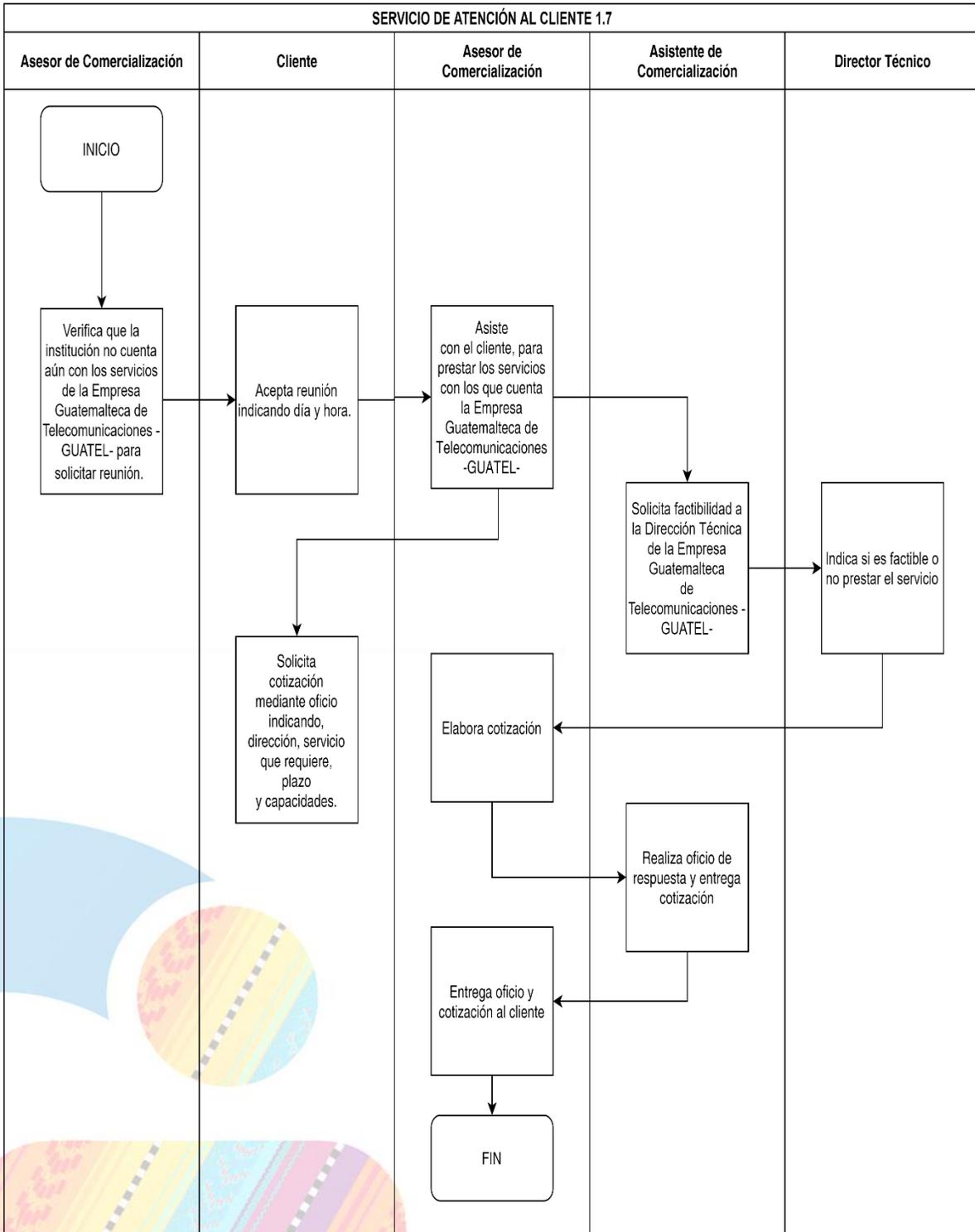
## 11.7 GESTIONES ADMINISTRATIVAS PARA EL PROCESO DE VENTAS

<b>Empresa Guatemalteca de Telecomunicaciones -GUATEL- Dirección de Comercialización</b>		1.7
<b>Nombre de Procedimiento</b>		
<b>GESTIONES ADMINISTRATIVAS PARA EL PROCESO DE VENTAS</b>		
<b>Objetivo</b>		
Brindar el mejor asesoramiento para nuevas negociaciones o renovaciones en las diferentes instituciones.		
<b>Normas Específicas</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>Decreto Número 14-71: Ley Orgánica de la Empresa Guatemalteca de Telecomunicaciones -GUATEL-.</li> <li>Decreto Número 57-92: Ley de Contrataciones del Estado.</li> </ul>		
<b>Responsable</b>		
<b>Asesor de Comercialización</b>		
<b>Descripción del Procedimiento</b>		
Paso No.	Puesto Funcional	Descripción
1	Asesor de Comercialización	Verifica que la institución no cuenta aún con los servicios de la Empresa Guatemalteca de Telecomunicaciones -GUATEL- para solicitar reunión.
2	Cliente	Acepta reunión indicando día y hora.
3	Asesor de Comercialización	Asiste con el cliente, para prestar los servicios con los que cuenta la Empresa Guatemalteca de Telecomunicaciones -GUATEL-
4	Cliente	Solicita cotización mediante oficio indicando, dirección, servicio que requiere, plazo y capacidades.
5	Asistente de Comercialización	Solicita factibilidad a la Dirección Técnica de la Empresa Guatemalteca de Telecomunicaciones -GUATEL-.
6	Director Técnico	Indica si es factible o no prestar el servicio.
7	Asesor de Comercialización	Elabora cotización.



8	Asistente de Comercialización	Realiza oficio de respuesta y entrega cotización.
9	Asesor de Comercialización.	Entrega oficio y cotización. <b><u>FIN DEL PROCEDIMIENTO.</u></b>





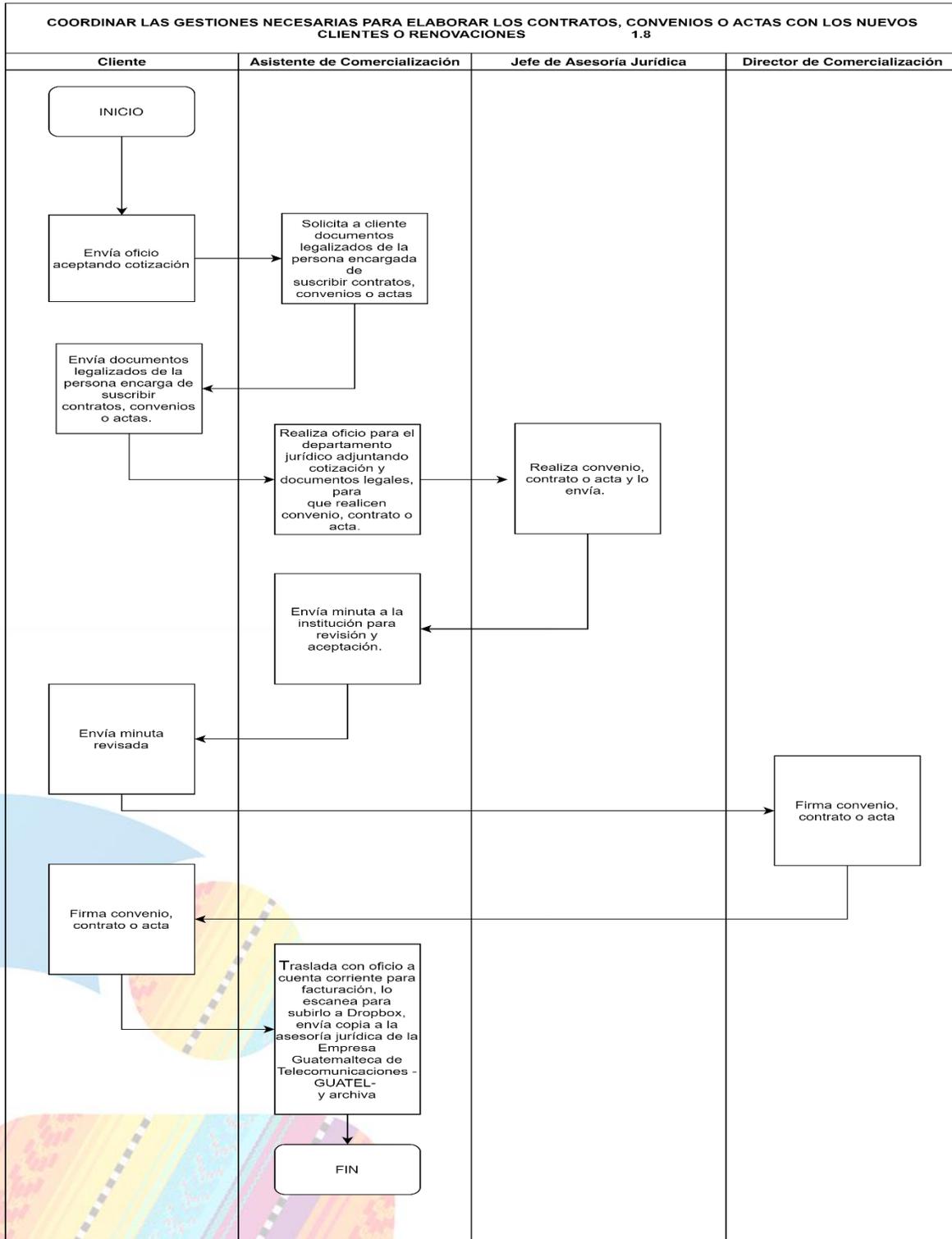
**11.8 COORDINAR LAS GESTIONES NECESARIAS PARA ELABORAR LOS CONTRATOS, CONVENIOS O ACTAS CON LOS NUEVOS CLIENTES O RENOVACIONES.**

<b>Empresa Guatemalteca de Telecomunicaciones -GUATEL- Dirección de Comercialización</b>		1.8
<b>Nombre de Procedimiento</b>		
<b>COORDINAR LAS GESTIONES NECESARIAS PARA ELABORAR LOS CONTRATOS, CONVENIOS O ACTAS CON LOS NUEVOS CLIENTES O RENOVACIONES.</b>		
<b>Objetivo</b>		
Brindar el mejor servicio a las diferentes instituciones y gestionar lo necesario para que se agilice la firma de contrato, convenio o acta.		
<b>Normas Específicas</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>Decreto Número 14-71: Ley Orgánica de la Empresa Guatemalteca de Telecomunicaciones -GUATEL-.</li> <li>Decreto Número 57-92: Ley de Contrataciones del Estado.</li> </ul>		
<b>Responsable</b>		
<b>Asistente de Comercialización</b>		
<b>Descripción del Procedimiento</b>		
Paso No.	Puesto Funcional	Descripción
1	Cliente	Envía oficio aceptando cotización.
2	Asistente de Comercialización	Solicita a cliente documentos legalizados de la persona encargada de suscribir contratos, convenios o actas.
3	Cliente	Envía documentos legalizados de la persona encarga de suscribir contratos, convenios o actas.
4	Asistente de Comercialización	Realiza oficio para el departamento jurídico de la Empresa Guatemalteca de Telecomunicaciones -GUATEL- adjuntando cotización y documentos legales, para que realicen convenio, contrato o acta.
5	Jefe de Asesoría Jurídica	Realiza convenio, contrato o acta y lo envía.
6	Asistente de Comercialización	Envía minuta a la institución para revisión y aceptación.
7	Cliente	Envía minuta revisada.
8	Director de Comercialización	Firma convenio, contrato o acta.

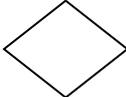
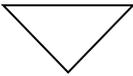
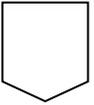
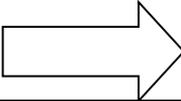
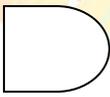


9	Cliente	Firma convenio, contrato o acta.
10	Asistente de Comercialización	Traslada con oficio a cuenta corriente para facturación, lo escanea para subirlo a Dropbox, envía copia a la asesoría jurídica de la Empresa Guatemalteca de Telecomunicaciones - GUATEL- y archiva.  <b><u>FIN DEL PROCEDIMIENTO.</u></b>





## 12. SIMBOLOGÍA

NO.	SÍMBOLO	DESCRIPCIÓN
1		<b>INICIO O FIN:</b> Indica el principio o el final del flujo, puede ser acción o lugar, además se utiliza para indicar que una unidad recibe o proporciona información.
2		<b>ACTIVIDAD:</b> Describe las funciones que desempeñan las personas involucradas en el procedimiento
3		<b>DOCUMENTO:</b> Representa cualquier documento que entre, se utilice, se genere o salga del procedimiento.
4		<b>DECISIÓN O ALTERNATIVA:</b> Indica un punto dentro del flujo en donde se debe tomar una decisión entre dos o más opciones.
5		<b>ARCHIVO:</b> Indica que se guarde un documento en forma temporal o permanente
6		<b>CONECTOR DE PÁGINA:</b> Representa una conexión o enlace con otra hoja diferente, en la que continúa el flujo.
7		<b>TRANSPORTACIÓN:</b> Indica movimiento de personas, material o equipo.
8		<b>CONECTOR DENTRO DE LA PÁGINA:</b> Representa una conexión o enlace de una parte del flujo con otra parte de este.
9		<b>LLAMADA A PROCEDIMIENTO:</b> Se utiliza para enlazar un procedimiento con otro.
10		<b>RETRASO:</b> Representa la demora, retraso o tiempo de espera que debe cumplirse para que continúe la recuenta del procedimiento



***www.guatel.gob.gt***  
***información@guatel.gob.gt***  
***5a. Avenida 8-50, zona 9 de Guatemala***  
***Departamento de Guatemala***



***/GuatelOficial***