

# MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS

ACTUALIZACIÓN  
DIRECCIÓN DE  
COMERCIALIZACIÓN

GUATEMALA, AGOSTO 2023  
VERSIÓN FINAL



# MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS

## DIRECCIÓN DE COMERCIALIZACIÓN

	Elaborado por:	Revisado por:	Visto Bueno	Aprobado por:
Nombre:	Marlon Estuardo Cruz Tobias	Lilian Patricia Villatoro Pérez	Jorge Luis Alfonzo Pineda	Junta Directiva
Cargo que ocupa:	Director de Comercialización	Jefe Planificación	Gerente de GUATEL	Máxima Autoridad
Fecha:	Guatemala, Agosto 2023.	Guatemala, Agosto 2023.	Guatemala, Agosto 2023.	Guatemala, Agosto 2023.
Firma:				Fecha aprobación: 3 de agosto de 2023

## Contenido

Presentación del Manual.....	3
1. Objetivo del Manual .....	5
2. Antecedentes Institucionales.....	5
3. Distribución del Manual.....	5
4. Temporalidad de la Vigencia del Manual .....	6
5. Reproducción del Manual .....	6
6. Marco Estratégico Institucional .....	6
6.1 Misión.....	6
6.2 Visión .....	6
6.3 Principios institucionales .....	6
7. Organigrama Institucional .....	8
8. Organigrama de la Dirección de Comercialización.....	9
9. Fundamento legal de la Dirección de Comercialización .....	9
10. Ámbito de Aplicación de los Procesos.....	10
11. Macroprocesos .....	11
12. Procedimientos y flujogramas .....	12
12.1 Venta Cliente Nuevo.....	12
12.2 Renovación de Servicios.....	17
12.3 ConectaGuate .....	21
12.4 Elaboración mensual de reporte de alcances de metas .....	23
12.5 Ampliación, Reducción o modificación de los servicios .....	26
12.6 Autorización de tarifas.....	31
12.7 Elaboración de la Programación de Ventas.....	34
13. Simbología .....	37

## **Presentación del Manual**

La actualización del presente Manual de Normas y Procedimientos de la Dirección de Comercialización, de la Empresa Guatemalteca de Telecomunicaciones -GUATEL-, se realiza con la finalidad de mantener los procedimientos actualizados y para que sirva como 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.

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 Unidad de Planificación, 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 de la Dirección de Comercialización 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.



## Aprobación del Manual



REFERENCIA: CERTIFICACIÓN DEL PUNTO QUINTO  
ACTA 27-2023

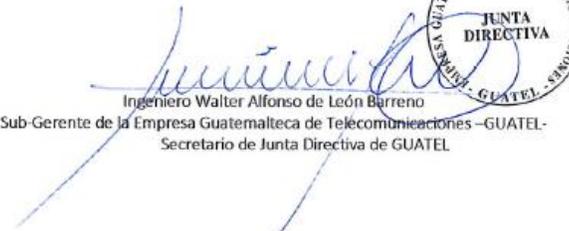
El Infrascrito secretario de la Junta Directiva de la Empresa Guatemalteca de Telecomunicaciones  
-GUATEL-

CERTIFICA:

Haber tenido a la vista el libro de actas de la Junta Directiva, en donde se encuentra el acta número Veintisiete guion dos mil veintitrés [27-2023], correspondiente a la Sesión Ordinaria número Veintisiete guion dos mil veintitrés (27-2023), celebrada el tres (3) de agosto de dos mil veintitrés (2023), dentro de la cual, en el Punto Quinto, se acordó lo que en su parte resolutive literalmente dice:

*"ACUERDAN: I. APROBAR La actualización de los Manuales de Normas y Procedimientos de la Dirección de Comercialización, Dirección Técnica y de la Unidad de Auditoría Interna, de la Empresa Guatemalteca de Telecomunicaciones -GUATEL-II. Instruir al señor Gerente para que continúe el proceso administrativo correspondiente y gire las instrucciones que corresponda.*.....

Y para entregar a la Unidad de Planificación, se extiende la presente Certificación, en una (1) hoja de papel membretado de GUATEL, impresa únicamente en el anverso, la cual, sello y firma, en la ciudad de Guatemala, el cuatro (4) de agosto de dos mil veintitrés (2023).

  
Ingeniero Walter Alfonso de León Barreno  
Sub-Gerente de la Empresa Guatemalteca de Telecomunicaciones -GUATEL-  
Secretario de Junta Directiva de GUATEL



C.c. Archivo



5ª Avenida 8-50 Zona 9  
Departamento de Guatemala  
PBX (502) 2461 4800  
[www.guateel.gob.gt](http://www.guateel.gob.gt)



## **1. 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.

## **2. 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 del Estado, coadyuvando a estas a su funcionamiento a la prestación de bienes y servicios.

## **3. Distribución del Manual**

Después de ser aprobado el Manual por la máxima autoridad la Unidad de Planificación, deberá de socializar en formato digital los Manuales a cada uno de los responsables de GUATEL, así como a la Unidad de Acceso de Información Pública.

El responsable de la dependencia después de haber recibido la notificación de aprobación del Manual de Normas y Procedimientos de la Dirección de Comercialización deberá de socializarlo con los integrantes de la Dirección, los procesos y procedimientos que deben desarrollar para el cumplimiento de sus funciones.

#### 4. Temporalidad de la Vigencia del Manual

El Manual de Normas y Procedimientos de la Dirección de Comercialización será actualizado periódicamente, y será aprobado por la Junta Directiva de GUATEL, conforme lo estable la Ley Orgánica de la Empresa Guatemalteca de Telecomunicaciones, para su buen funcionamiento.

Las actualizaciones que se realicen al Manual deberán de elaborarlas los dueños de cada proceso en el formato establecido, y posterior deberán de notificarlas a la Unidad de Planificación para su revisión, incorporación y posterior solicitud de aprobación ante la Junta Directiva.

#### 5. Reproducción del Manual

Cada director o jefe es responsable de la reproducción y resguardo del documento tanto físico como en digital.

#### 6. Marco Estratégico Institucional

##### 6.1 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.

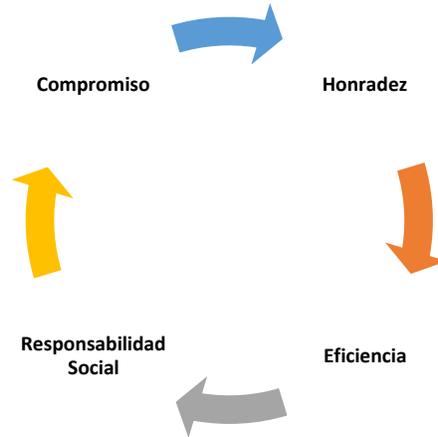
##### 6.2 Visión

Para el año 2032, 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.

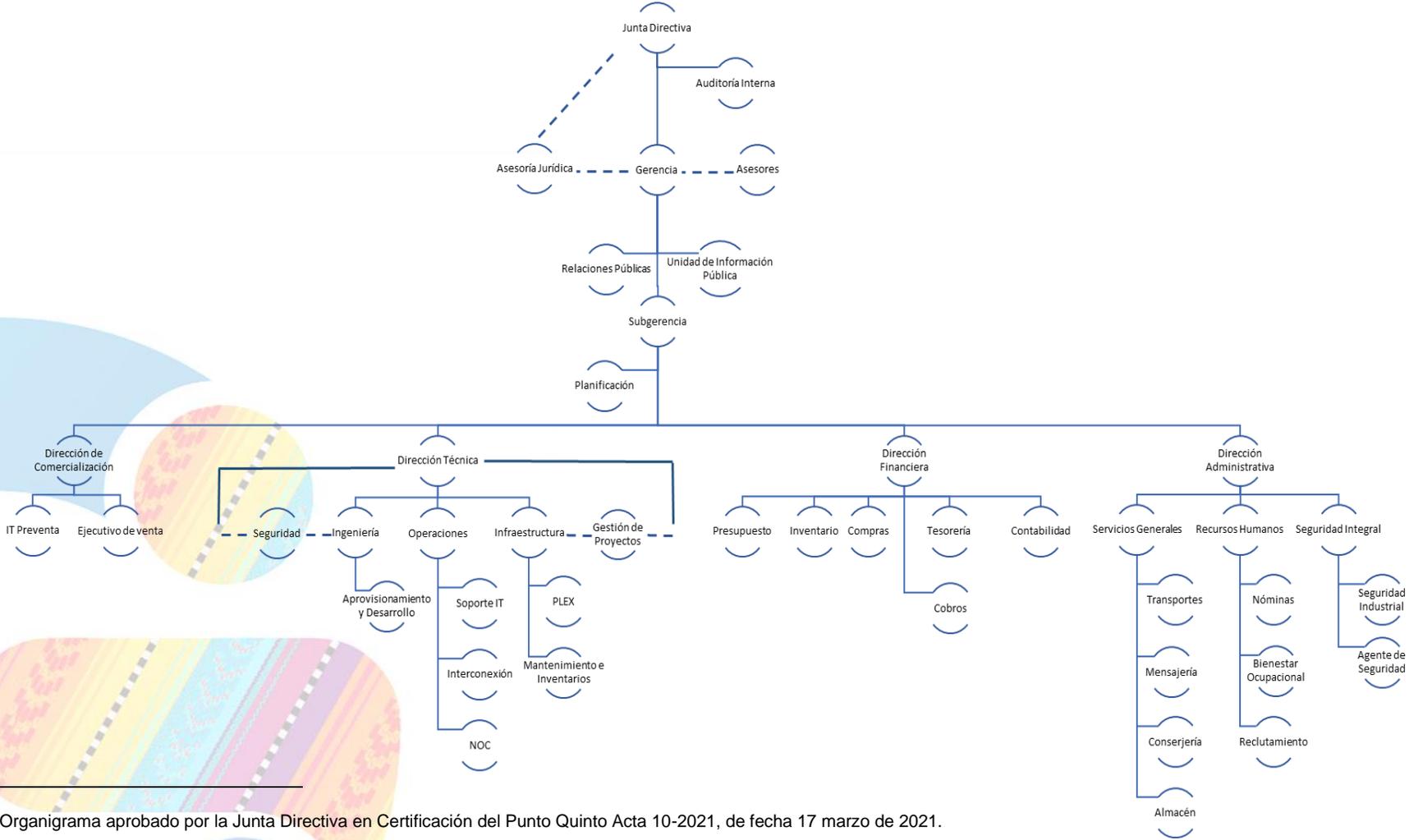
##### 6.3 Principios institucionales

- 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.

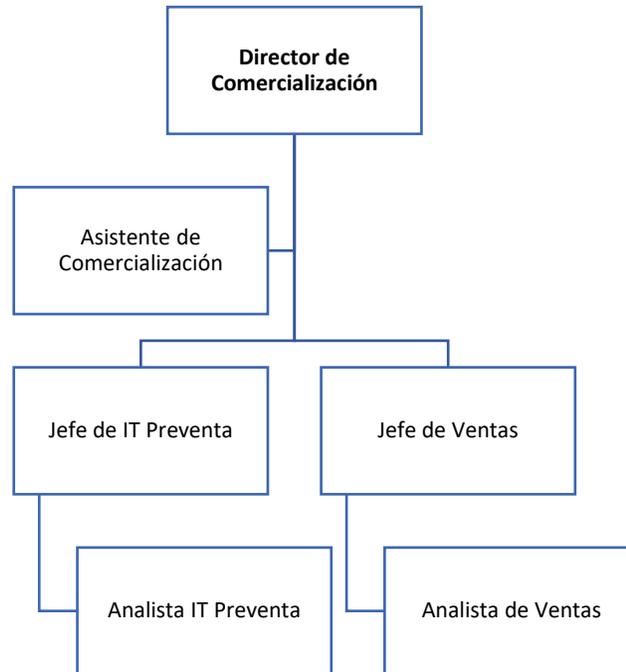


**7. Organigrama Institucional<sup>1</sup>**



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

## 8. Organigrama de la Dirección de Comercialización



## 9. 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 de Guatemala.
- Presupuesto General de Ingresos y Egresos del Estado vigente.
- Presupuesto General de Ingresos y Egresos aprobado para la Empresa Guatemalteca de Telecomunicaciones vigente.
- Ley de Contrataciones del Estado, Decreto Número 57-92, del Congreso de la República de Guatemala.
- Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado, Acuerdo Gubernativo 122-2016, Presidente de la República.
- Reforma a la Ley de Contrataciones del Estado, Acuerdo Gubernativo No. 147-2021, del Ministerio de Finanzas Públicas.
- Normas Generales y Técnicas de Control Interno Gubernamental, Acuerdo Número A-039-2023, de la Contraloría General de Cuentas.
- Leyes, reglamentos y demás disposiciones aplicables a la administración pública.

## 10. 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; y
- Dirección Administrativa.



## 11. 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>
Ventas	1	Venta cliente nuevo	1.1
Renovación	2	Renovación de servicios	2.1
ConectaGuate	3	ConectaGuate	3.1
Reporte metas físicas	4	Elaboración mensual de reporte de alcance de metas físicas	4.1
Ampliación, reducción o modificación	5	Ampliación, reducción o modificación de los servicios	5.1
Tarifas	6	Autorización de tarifas para nuevos servicios	6.1
Programación de Ventas	7	Elaboración de la Programación de Ventas	7.1

## 12. Procedimientos y flujogramas

### 12.1 Venta Cliente Nuevo

<b>Empresa Guatemalteca de Telecomunicaciones -GUATEL- Dirección de Comercialización</b>		1.1
<b>Nombre de Procedimiento</b>		
<b>VENTAS 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, enlaces de internet y demás servicios de telecomunicaciones para satisfacer las necesidades de estas entidades.		
<b>Normas Específicas</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>Ley Orgánica de la Empresa Guatemalteca de Telecomunicaciones -GUATEL-, Decreto Número 14-71, del Congreso de la República de Guatemala.</li> <li>Ley de Contrataciones del Estado, Decreto Número 57-92, del Congreso de la República de Guatemala.</li> <li>Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado, Acuerdo Gubernativo 122-2016, Presidente de la República.</li> <li>Reforma a la Ley de Contrataciones del Estado, Acuerdo Gubernativo No. 147-2021, del Ministerio de Finanzas Públicas.</li> <li>Normas Generales y Técnicas de Control Interno Gubernamental, Acuerdo Número A-039-2023, de la Contraloría General de Cuentas.</li> </ul>		
<b>Responsable</b>		
<b>Director de Comercialización</b>		
<b>Descripción del Procedimiento</b>		
<b>Paso No.</b>	<b>Puesto Funcional</b>	<b>Descripción</b>
1	Ejecutivo de ventas	Identifica posibles clientes, contacta y agenda cita.
2	Cliente	Solicita cotización de los servicios que necesita.
3	IT Preventa	Presenta servicios y soluciones de telecomunicaciones.
4	Asistente de Comercialización	Solicita al área técnica estudio de prefactibilidad para la instalación de los servicios.

5	Director Técnico	Emite estudio de prefactibilidad si es factible o no, para la instalación de los servicios y remite a Comercialización.
6	Ejecutivo de Ventas	Recibe estudio de prefactibilidad y solicita a la Asistente de Comercialización correlativo de cotización y realiza propuesta económica para que apruebe el Jefe de Ventas.
7	Jefe de Ventas	Aprueba y firma la propuesta económica.
8	Asistente de Comercialización	Registra en control de cotizaciones y crea el expediente del cliente.
9	Ejecutivo de ventas	Presenta propuesta económica al Cliente.
10	Cliente	Aprueba propuesta a través de documento oficial.
11	Asistente de Comercialización	Solicita el acuerdo de autorización previa de Gerencia para la suscripción del contrato, acta o convenio, si el monto del contrato es menor a Q. 900,000.00 de lo contrario entrega al Director de Comercialización.
12	Director de Comercialización	Solicita al Secretario de Junta Directiva incluir en la agenda de Junta el punto de solicitud de autorización a Gerencia para la suscripción de contrato, acta o convenio por ser mayor a Q. 900,000.00.
13	Asistente de Comercialización	Completa el expediente del cliente y envía Asesoría Jurídica para elaboración de la minuta de contrato, acta o convenio.
14	Jefe de Asesoría Jurídica	Redacta la minuta de contrato, acta o convenio y devuelve expediente a Comercialización.
15	Ejecutivo de Ventas	Remite la minuta de contrato, acta o convenio al cliente para su revisión y aprobación.
16	Cliente	Confirma y aprueba la minuta de contrato, acta o convenio y remite al Ejecutivo de Ventas.



17	Ejecutivo de Ventas	Recibe y gestiona firma de contrato, acta o convenio.
18	Asistente de Comercialización	Solicita la instalación de los servicios a la Dirección Técnica.
19	Director Técnico	Coordina con el cliente y realiza la instalación de los servicios.
20	Asistente de Comercialización	Remite expediente al Jefe de Asesoría Jurídica y al Director Financiero y archiva el expediente de manera física y digital. <b>FIN DEL PROCEDIMIENTO.</b>



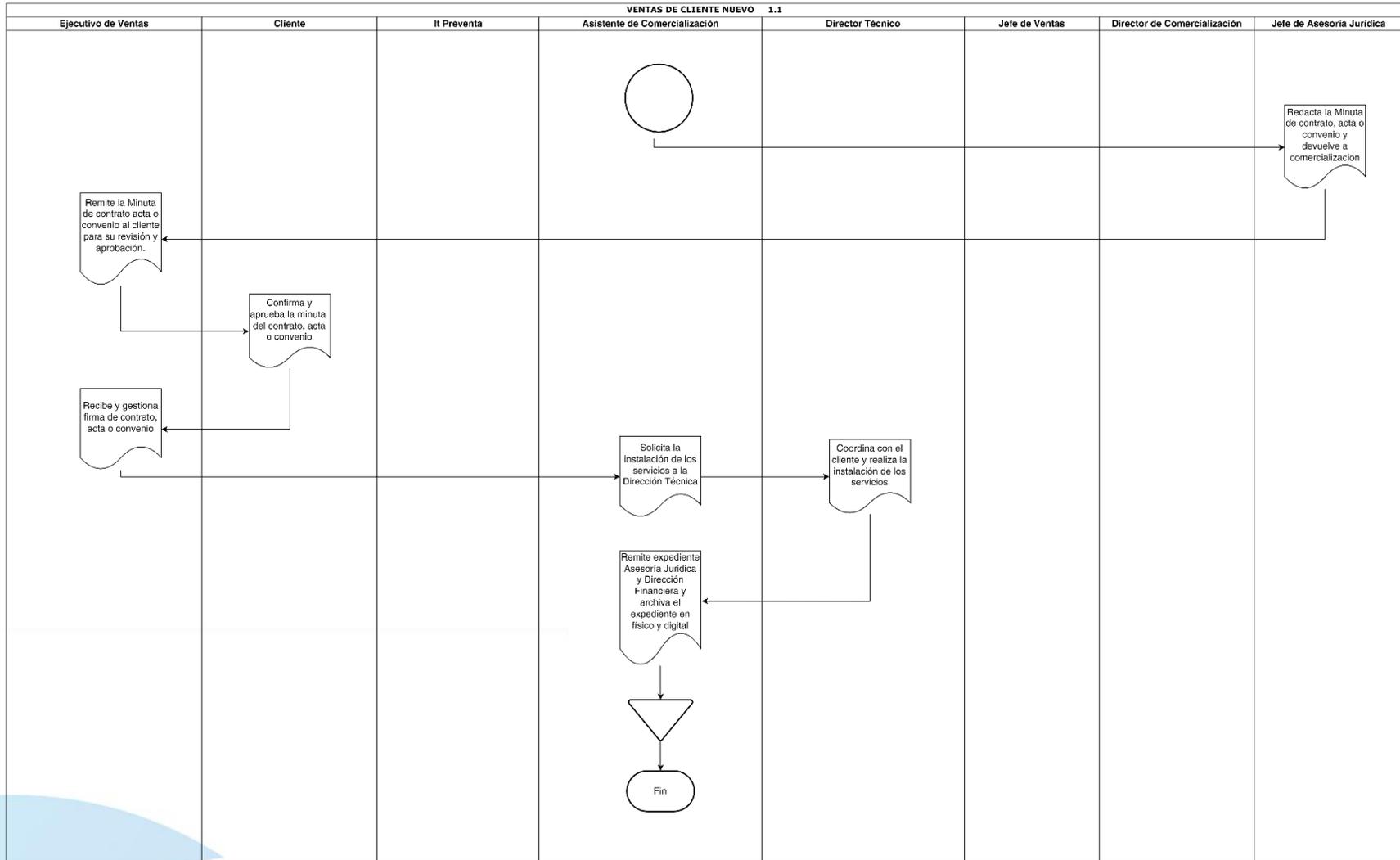




**Empresa Guatemalteca de Telecomunicaciones  
-GUATEL-**

**Versión Final  
Agosto 2023**

**No. de Folios 16 de 39**



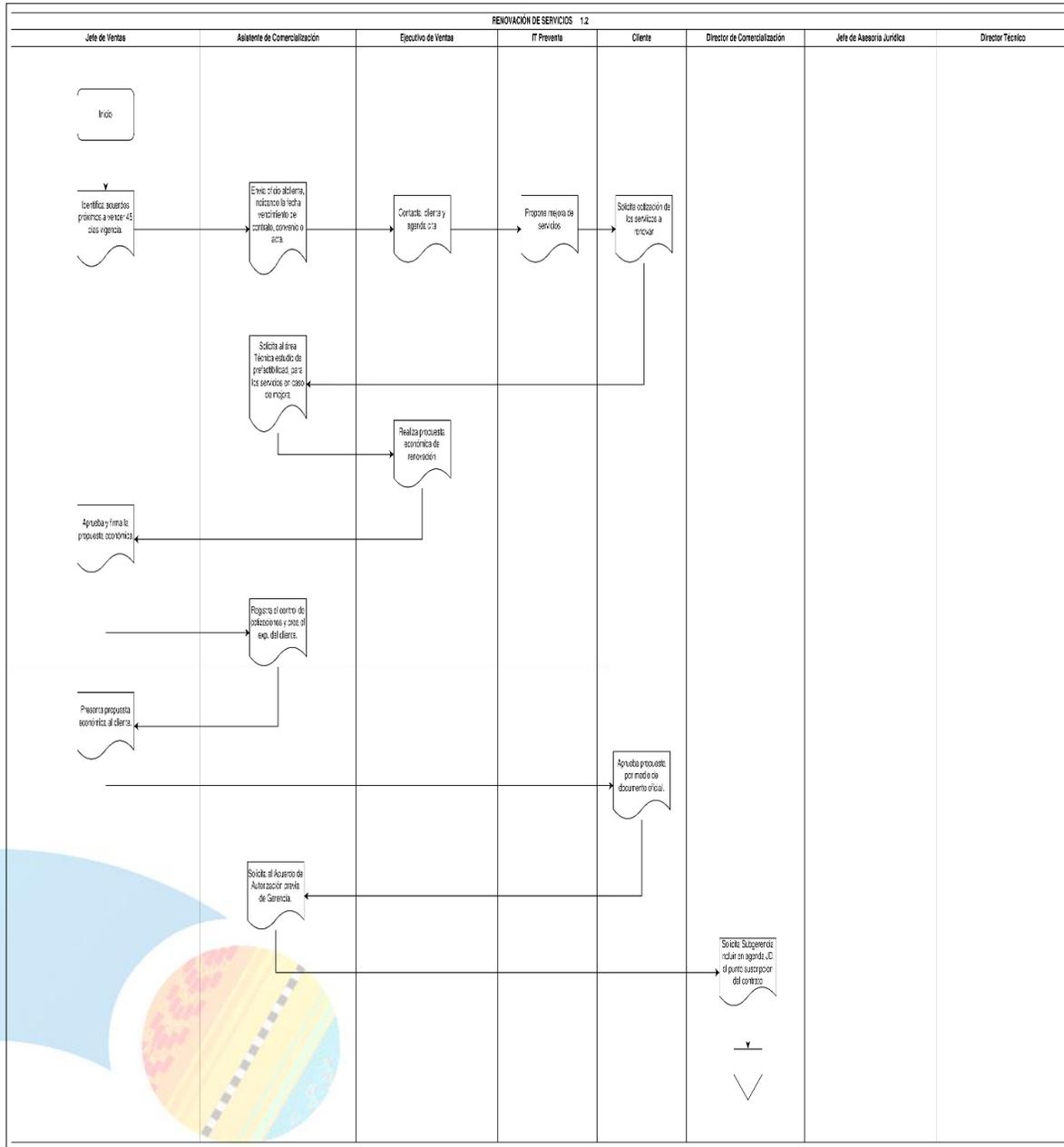


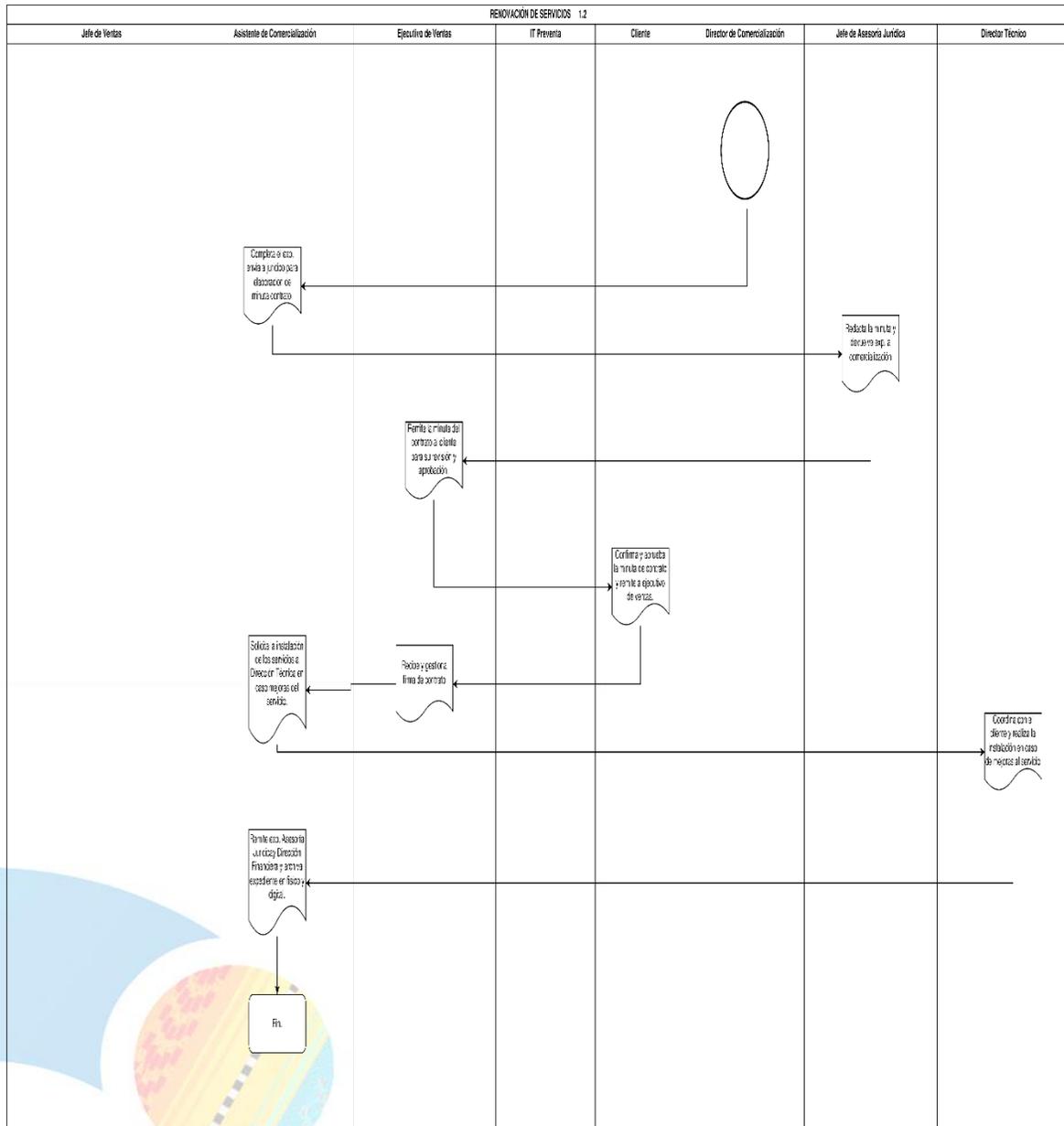
## 12.2 Renovación de Servicios

Empresa Guatemalteca de Telecomunicaciones -GUATEL- Dirección de Comercialización		1.2
<b>Nombre de Procedimiento</b> <b>RENOVACIÓN DE SERVICIOS</b>		
<b>Objetivo</b> Mantener e incrementar los acuerdos interinstitucionales entre las entidades gubernamentales y la Empresa Guatemalteca de Telecomunicaciones – GUATEL – para la facilitación de los servicios de telecomunicaciones.		
<b>Normas Específicas</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Ley Orgánica de la Empresa Guatemalteca de Telecomunicaciones -GUATEL-, Decreto Número 14-71, del Congreso de la República de Guatemala.</li><li>• Ley de Contrataciones del Estado, Decreto Número 57-92, del Congreso de la República de Guatemala.</li><li>• Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado, Acuerdo Gubernativo 122-2016, Presidente de la República.</li><li>• Reforma a la Ley de Contrataciones del Estado, Acuerdo Gubernativo No. 147-2021, del Ministerio de Finanzas Públicas.</li><li>• Normas Generales y Técnicas de Control Interno Gubernamental, Acuerdo Número A-039-2023, de la Contraloría General de Cuentas.</li></ul>		
<b>Responsable</b> <b>Director de Comercialización</b>		
<b>Descripción del Procedimiento</b>		
Paso No.	Puesto Funcional	Descripción
1	Jefe de Ventas	Identifica acuerdos próximos a vencer (vigencia <45 días).
2	Asistente de Comercialización	Envía oficio al cliente, indicando la fecha de vencimiento del contrato, convenio o acta.
3	Ejecutivo de Ventas	Contacta cliente y agenda cita.
4	IT Preventa	Propone mejora de servicios.
5	Cliente	Solicita cotización de los servicios a renovar.



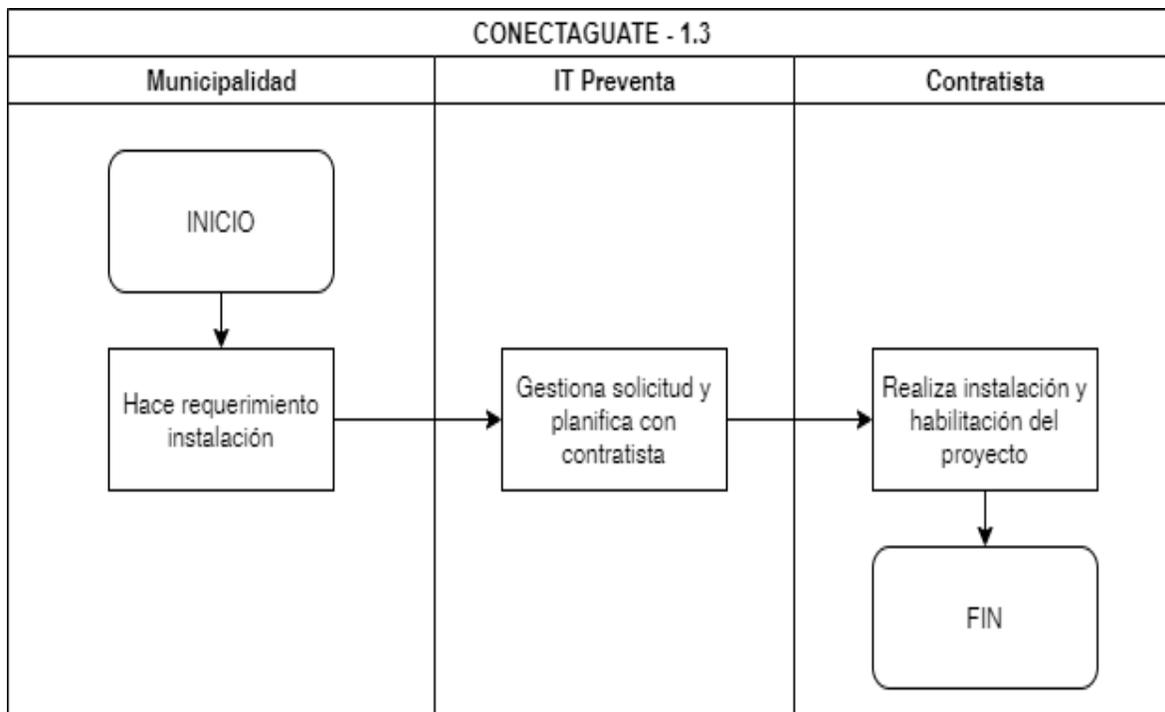
6	Asistente de Comercialización	Solicita al área técnica estudio de prefactibilidad para la instalación de los servicios en caso de requerir mejora de servicios.
7	Ejecutivo de Ventas	Realiza propuesta económica de renovación.
8	Jefe de Ventas	Aprueba y firma la propuesta económica.
9	Asistente de Comercialización	Registra en control de cotizaciones y crea el expediente del cliente.
10	Ejecutivo de ventas	Presenta propuesta económica al Cliente.
11	Cliente	Aprueba propuesta a través de documento oficial.
12	Asistente de Comercialización	Solicita el acuerdo de autorización previa de Gerencia para la suscripción del contrato, acta o convenio, si el monto del contrato es menor a Q. 900,000.00 de lo contrario entrega al Director de Comercialización.
13	Director de Comercialización	Solicita a la Subgerencia incluir en la agenda de Junta Directiva el punto de solicitud de autorización a Gerencia para la suscripción de contrato, acta o convenio por ser mayor a Q. 900,000.00.
14	Asistente de Comercialización	Completa el expediente del cliente y envía Asesoría Jurídica para elaboración de la minuta de contrato, acta o convenio.
15	Jefe de Asesoría Jurídica	Redacta la minuta de contrato, acta o convenio y devuelve expediente a Comercialización.
16	Ejecutivo de Ventas	Remite la minuta de contrato, acta o convenio al cliente para su revisión y aprobación.
17	Cliente	Confirma y aprueba la minuta de contrato, acta o convenio y remite al Ejecutivo de Ventas.
18	Ejecutivo de Ventas	Recibe y gestiona firma de contrato, acta o convenio.
19	Asistente de Comercialización	Solicita la instalación de los servicios a la Dirección Técnica en caso de mejoras de servicios.
20	Director Técnico	Coordina con el cliente y realiza la instalación de los servicios en caso de mejoras de servicios.
21	Asistente de Comercialización	Remite expediente al Jefe de Asesoría Jurídica y al Director Financiero y archiva el expediente de manera física y digital. <b><u>FIN DEL PROCEDIMIENTO.</u></b>





### 12.3 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–.</p>		
<b>Normas Específicas</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ley Orgánica de la Empresa Guatemalteca de Telecomunicaciones -GUATEL-, Decreto Número 14-71, del Congreso de la República de Guatemala.</li> <li>• Normas Generales y Técnicas de Control Interno Gubernamental, Acuerdo Número A-039-2023, de la Contraloría General de Cuentas.</li> </ul>		
<b>Responsable</b>		
<b>Director de Comercialización</b>		
<b>Descripción del Procedimiento</b>		
<b>Paso No.</b>	<b>Puesto Funcional</b>	<b>Descripción</b>
1	Municipalidad	Hace requerimiento de instalación de ConectaGuate.
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>





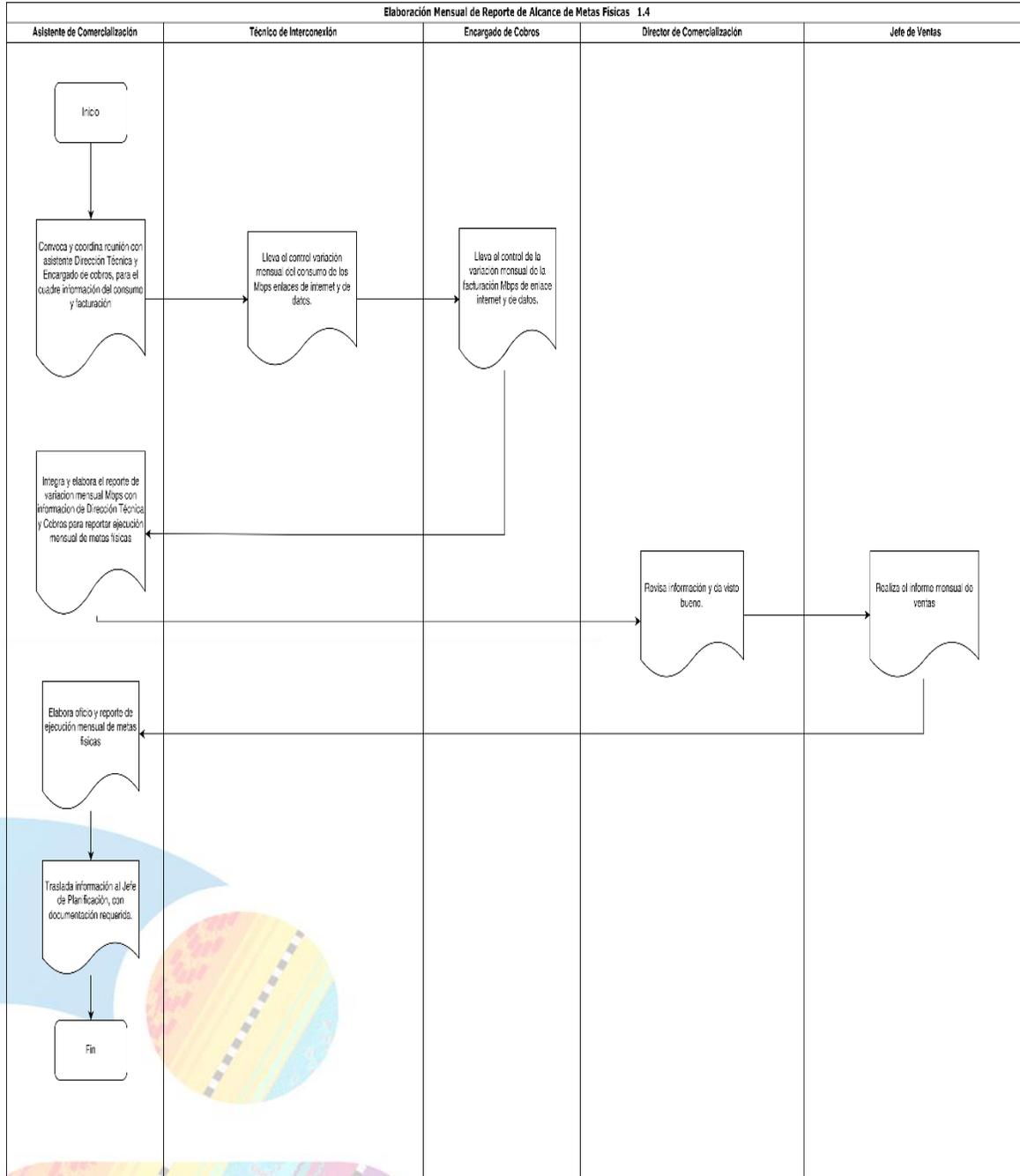
## 12.4 Elaboración mensual de reporte de alcances de metas

<b>Empresa Guatemalteca de Telecomunicaciones -GUATEL- Dirección de Comercialización</b>		1.4
<b>Nombre de Procedimiento</b>		
<b>ELABORACIÓN MENSUAL DE REPORTE DE ALCANCE DE METAS FÍSICAS</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>• Ley Orgánica de la Empresa Guatemalteca de Telecomunicaciones -GUATEL-, Decreto Número 14-71, del Congreso de la República de Guatemala.</li> <li>• Presupuesto General de Ingresos y Egresos de la Empresa Guatemalteca de Telecomunicaciones -GUATEL-, del presente ejercicio fiscal.</li> <li>• Normas Generales y Técnicas de Control Interno Gubernamental, Acuerdo Número A-039-2023, de la Contraloría General de Cuentas.</li> </ul>		
<b>Responsable</b>		
<b>Asistente de Comercialización</b>		
<b>Descripción del Procedimiento</b>		
Paso No.	Puesto Funcional	Descripción
1	Asistente de Comercialización	Convoca y coordina reunión con la Asistente de la Dirección Técnica y el Encargado de Cobros para el cuadro de la información del consumo y facturación.
2	Técnico de Interconexión	Lleva el control de la variación mensual del consumo de los Mbps de enlace de internet y enlace de datos.
3	Encargado de Cobros	Lleva el control de la variación mensual de la facturación de los Mbps de enlace de internet y enlace de datos.
4	Asistente de Comercialización	Integra y elabora el reporte de la variación mensual de los Mbps de enlace de internet y enlace de datos con la información de la Dirección Técnica y Cobros para reportar la ejecución mensual de metas físicas.
5	Director de Comercialización	Revisa información y da visto bueno.
6	Jefe de Ventas	Realiza el informe mensual de ventas.



7	Asistente de Comercialización	Elabora oficio y reporte de ejecución mensual de metas físicas.
8	Asistente de Comercialización	Se traslada información al Jefe de Planificación, con la documentación requerida. <b>FIN DEL PROCEDIMIENTO.</b>







## 12.5 Ampliación, Reducción o modificación de los servicios

<b>Empresa Guatemalteca de Telecomunicaciones -GUATEL- Dirección de Comercialización</b>	1.5	
<b>Nombre de Procedimiento</b>		
<b>Ampliación, reducción o modificación de los servicios</b>		
<b>Objetivo</b>		
Atender las solicitudes de los clientes con contratos, actas o convenios vigentes que solicitan realizar alguna ampliación, reducción o modificación de los servicios actualmente contratados.		
<b>Normas Específicas</b>		
<ul style="list-style-type: none"><li>• Ley Orgánica de la Empresa Guatemalteca de Telecomunicaciones -GUATEL-, Decreto Número 14-71, del Congreso de la República de Guatemala.</li><li>• Ley de Contrataciones del Estado, Decreto Número 57-92, del Congreso de la República de Guatemala.</li><li>• Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado, Acuerdo Gubernativo 122-2016, Presidente de la República.</li><li>• Reforma a la Ley de Contrataciones del Estado, Acuerdo Gubernativo No. 147-2021, del Ministerio de Finanzas Públicas.</li><li>• Normas Generales y Técnicas de Control Interno Gubernamental, Acuerdo Número A-039-2023, de la Contraloría General de Cuentas.</li></ul>		
<b>Responsable</b>		
<b>Asistente de Comercialización</b>		
<b>Descripción del Procedimiento</b>		
<b>Paso No.</b>	<b>Puesto Funcional</b>	<b>Descripción</b>
1	Cliente	Solicita la ampliación, reducción o modificación de los servicios contratados.
2	Ejecutivo de Ventas	Recibe la solicitud del cliente para la ampliación, reducción o modificación de los servicios contratados.
3	IT Preventa	Presenta servicios y soluciones de telecomunicaciones.
4	Asistente de Comercialización	Solicita al área técnica la reducción o modificación de los servicios solicitado por el cliente
5	Asistente de Comercialización	Solicita al área técnica estudio de prefactibilidad para la instalación de los servicios, en los casos que se solicite ampliar los servicios del contrato vigente.



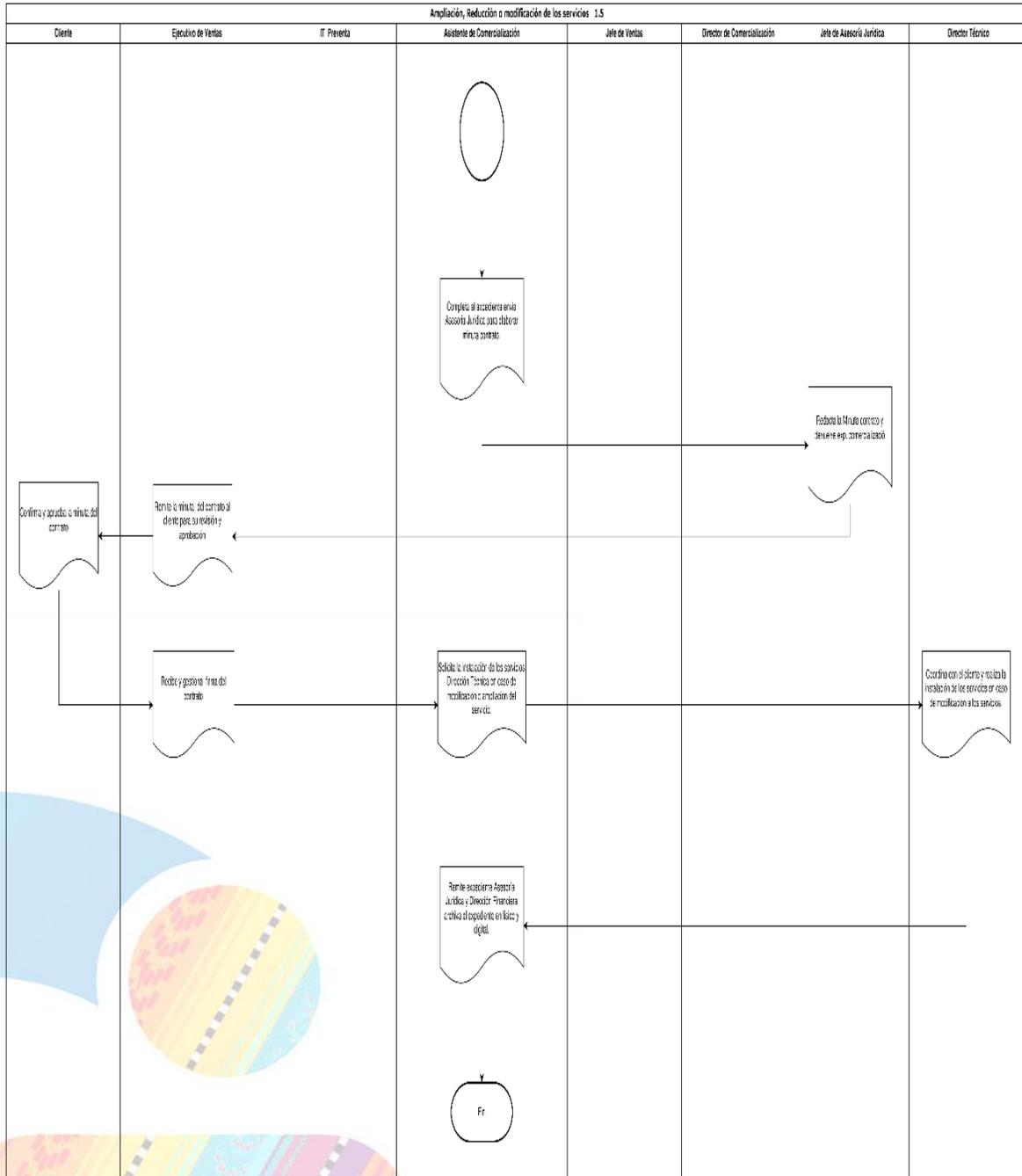
5	Ejecutivo de Ventas	Solicita a la Asistente de Comercialización correlativo de cotización y realiza propuesta económica.
6	Jefe de Ventas	Aprueba y firma la propuesta económica.
7	Asistente de Comercialización	Registra en control de cotizaciones y crea el expediente del cliente.
8	Ejecutivo de ventas	Presenta propuesta económica al Cliente.
9	Cliente	Aprueba propuesta a través de documento oficial.
10	Asistente de Comercialización	Solicita el acuerdo de autorización previa de Gerencia para la suscripción del contrato, acta o convenio, si el monto del contrato es menor a Q. 900,000.00 de lo contrario entrega al Director de Comercialización.
11	Director de Comercialización	Solicita a la Subgerencia incluir en la agenda de Junta Directiva el punto de solicitud de autorización a Gerencia para la suscripción de contrato, acta o convenio por ser mayor a Q. 900,000.00.
12	Asistente de Comercialización	Completa el expediente del cliente y envía Asesoría Jurídica para elaboración de la minuta de la adenda al contrato, acta o convenio para la ampliación, modificación o reducción de los servicios.
13	Jefe de Asesoría Jurídica	Redacta la minuta de la adenda al contrato, acta o convenio y devuelve expediente a Comercialización.
14	Ejecutivo de Ventas	Remite la minuta de la adenda al contrato, acta o convenio al cliente para su revisión y aprobación.
15	Cliente	Confirma y aprueba la minuta de la adenda al contrato, acta o convenio y remite al Ejecutivo de Ventas.
16	Ejecutivo de Ventas	Recibe y gestiona firma de la adenda al contrato, acta o convenio.
17	Asistente de Comercialización	Solicita la instalación de los servicios a la Dirección Técnica en el caso de modificación o ampliación de los servicios contratados.



18	Director Técnico	Coordina con el cliente y realiza la instalación de los servicios en el caso de modificación o ampliación de los servicios contratados.
19	Asistente de Comercialización	Remite expediente Asesoría Jurídica y a la Dirección Financiera y archiva el expediente de manera física y digital. <b><u>FIN DEL PROCEDIMIENTO.</u></b>









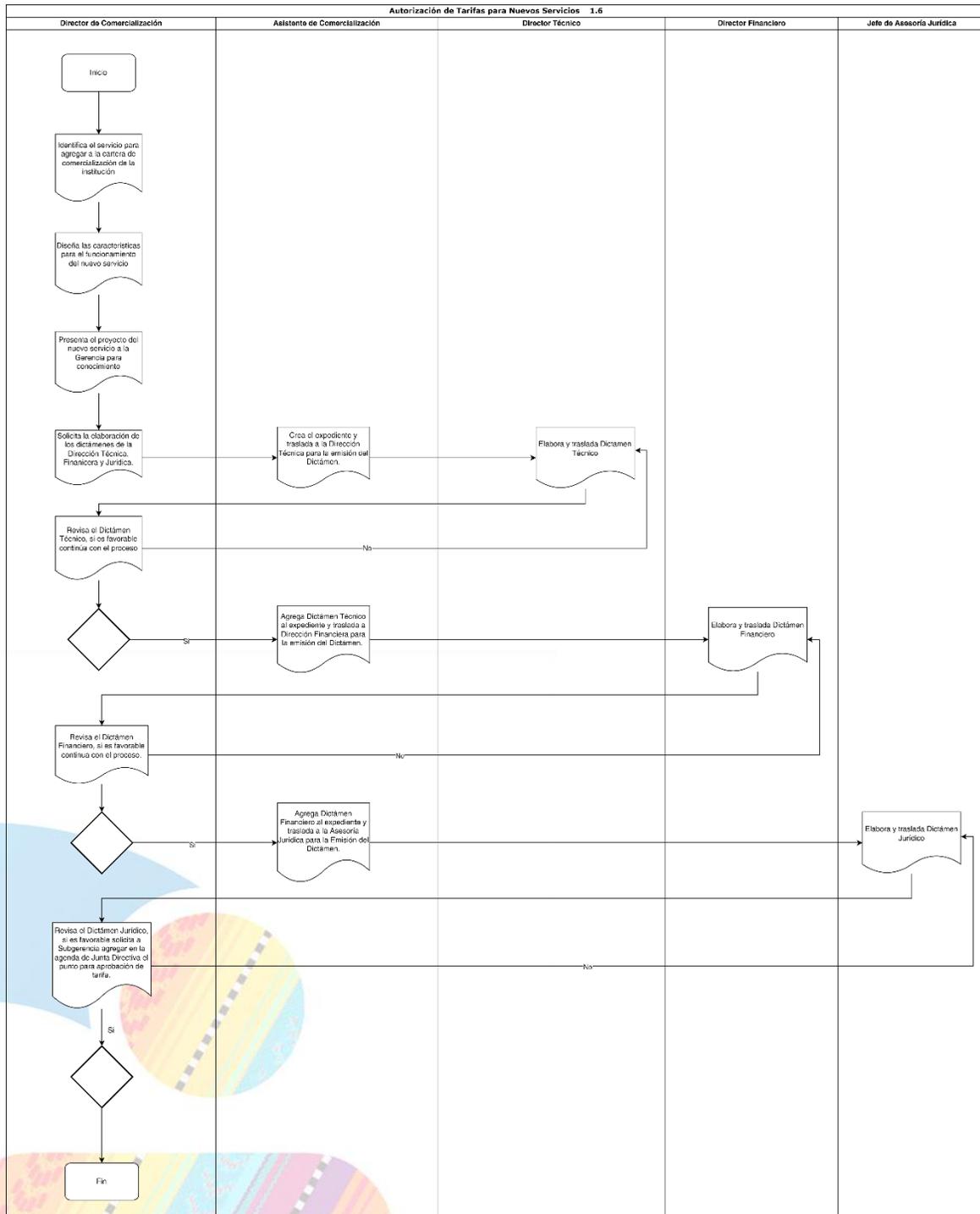
## 12.6 Autorización de tarifas

<b>Empresa Guatemalteca de Telecomunicaciones -GUATEL- Dirección de Comercialización</b>		1.6
<b>Nombre de Procedimiento</b>		
<b>AUTORIZACIÓN DE TARIFAS PARA NUEVOS SERVICIOS</b>		
<b>Objetivo</b>		
Ampliar la cartera de servicios a comercializar que ofrece la Empresa Guatemalteca de Telecomunicaciones -GUATEL-.		
<b>Normas Específicas</b>		
<ul style="list-style-type: none"><li>Ley Orgánica de la Empresa Guatemalteca de Telecomunicaciones -GUATEL-, Decreto Número 14-71, del Congreso de la República de Guatemala.</li><li>Normas Generales y Técnicas de Control Interno Gubernamental, Acuerdo Número A-039-2023, de la Contraloría General de Cuentas.</li></ul>		
<b>Responsable</b>		
<b>Director de Comercialización</b>		
<b>Descripción del Procedimiento</b>		
Paso No.	Puesto Funcional	Descripción
1	Director de Comercialización	Identifica el servicio para agregar a la cartera de comercialización de la institución.
2	Director de Comercialización	Diseña las características para el funcionamiento del nuevo servicio.
3	Director de Comercialización	Presenta el proyecto del nuevo servicio a la Gerencia para conocimiento.
4	Director de Comercialización	Elabora proyecto del nuevo servicio, estableciendo la tarifa de venta.
5	Director de Comercialización	Solicita la elaboración de los dictámenes de la Dirección Técnica, Dirección Financiera y Asesoría Jurídica.
6	Asistente de Comercialización	Crea el expediente y traslada a la Dirección Técnica para la emisión del dictamen.
7	Director Técnico	Elabora y traslada dictamen técnico.
8	Director de Comercialización	Revisa el dictamen técnico, si es favorable continúa con el proceso.
9	Asistente de Comercialización	Agregar dictamen técnico al expediente y traslada a la Dirección Financiera para la emisión del dictamen.
10	Director Financiero	Elabora y traslada dictamen financiero.



11	Director de Comercialización	Revisa el dictamen financiero, si es favorable continúa con el proceso.
12	Asistente de Comercialización	Agregar dictamen financiero al expediente y traslada al Jefe de Asesoría Jurídica para la emisión del dictamen.
13	Jefe de Asesoría Jurídica	Elabora y traslada dictamen jurídico.
14	Director de Comercialización	Revisa el dictamen jurídico, si es favorable solicita a Subgerencia agregar en la agenda de Junta Directiva el punto para aprobación de tarifa. <b>FIN DEL PROCEDIMIENTO.</b>







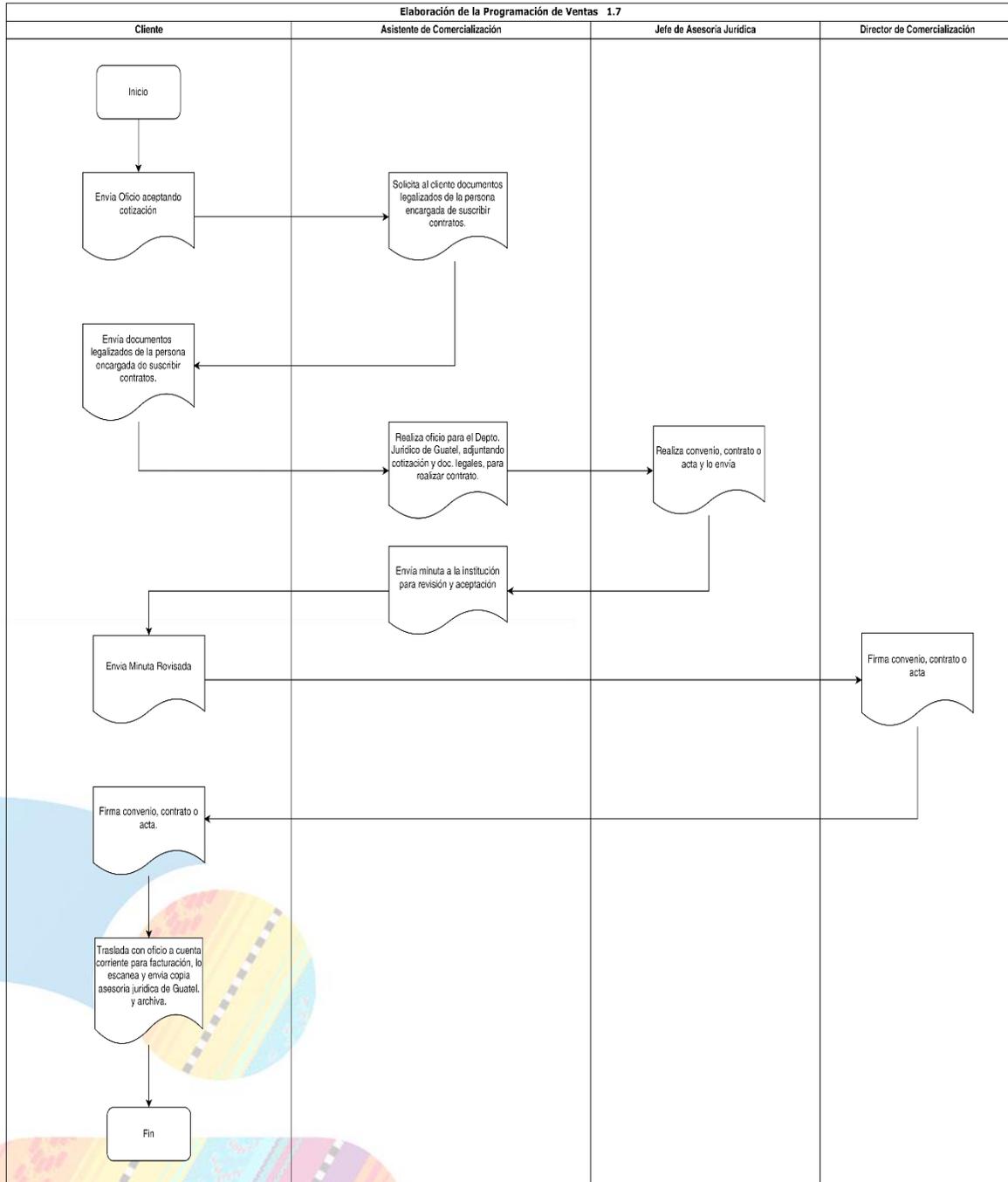
### 12.7 Elaboración de la Programación de Ventas

<b>Empresa Guatemalteca de Telecomunicaciones -GUATEL- Dirección de Comercialización</b>	1.7	
<b>Nombre de Procedimiento</b>		
<b>ELABORACIÓN DE LA PROGRAMACIÓN DE VENTAS</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>• Ley Orgánica de la Empresa Guatemalteca de Telecomunicaciones -GUATEL-, Decreto Número 14-71, del Congreso de la República de Guatemala.</li><li>• Ley de Contrataciones del Estado, Decreto Número 57-92, del Congreso de la República de Guatemala.</li><li>• Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado, Acuerdo Gubernativo 122-2016, Presidente de la República.</li><li>• Reforma a la Ley de Contrataciones del Estado, Acuerdo Gubernativo No. 147-2021, del Ministerio de Finanzas Públicas.</li><li>• Normas Generales y Técnicas de Control Interno Gubernamental, Acuerdo Número A-039-2023, de la Contraloría General de Cuentas.</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.

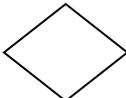
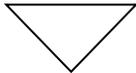
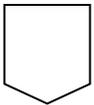


6	Asistente de Comercialización	Envía minuta a la institución para revisión y aceptación.
7	Cliente	Envía minuta revisada.
8	Director de Comercialización	Firma convenio, contrato o acta.
9	Cliente	Firma convenio, contrato o acta.
10	Asistente de Comercialización	Traslada con oficio a cuenta corriente 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>





### 13. 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>DESICIÓN 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.



Empresa Guatemalteca de Telecomunicaciones

***www.guatel.gob.gt***

***información@guatel.gob.gt***

***PBX (502) 2328-6600, 2461-4800 y 1575***

***5a. Avenida 8-50, zona 9 Ciudad de Guatemala***

***Departamento de Guatemala***