

MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE COBROS Y FACTURACIÓN

DIRECCIÓN FINANCIERA

GUATEMALA, DICIEMBRE 2021

MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE COBROS Y FACTURACIÓN

DIRECCIÓN FINANCIERA

	Elaborado por:	Revisado por:	Visto Bueno:	Aprobado por:
Nombre:	Juan Carlos Patzán Buch	Patricia Villatoro	Víctor Manuel Esquivel	Junta Directiva
Cargo que ocupa:	Dirección Financiera	Jefe de 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
3.1 Objetivos Específicos:	6
4. ANTECEDENTES INSTITUCIONALES	6
5. MARCO ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL	7
5.1 Misión.....	7
5.2 Visión	7
5.3 Principios Institucionales	7
6. ORGANIGRAMA INSTITUCIONAL.....	8
7. ORGANIGRAMA DE LA DIRECCIÓN FINANCIERA	9
8. FUNDAMENTO LEGAL DE COBROS	9
9. ÁMBITO DE APLICACIÓN DE LOS PROCESOS.....	9
10. FUNCIONES DE COBROS	10
11. FECHAS DE FACTURACIÓN.....	10
12. VIGENCIA PROCESO DE FACTURACIÓN.....	11
13. DESCUENTOS	11
14. MACROPROCESOS	12
15. PROCEDIMIENTOS Y FLUJOGRAMAS	13
15.1 Emisión de Facturas a Clientes	13
15.2 Creación o Actualización de base de Datos de Contratos	16
15.3 Seguimiento y verificación de pago por Transferencia.....	18
15.4 Seguimiento y verificación de pago por Cheque	20
15.5 Emisión de notas de crédito por anulación de factura.....	23
15.6 Cobro con descuento por fallas en el servicio.....	25
15.7 Realización de Informe de Cuentas por Cobrar	27
15.8 Realización de Cobros de las Cuentas por Cobrar	29
15.9 Atención de reclamos por facturación.....	31
16. SIMBOLOGÍA	33
17. GLOSARIO	34

PRESENTACIÓN DEL MANUAL

El presente Manual de Normas y Procedimientos de Cobros y Facturación, de la Dirección Financiera 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 Cobros.

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 se 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 del área de Cobros de la Dirección Financiera 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 Cobros 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.



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 Marroquín
Secretaria de Junta Directiva de GUATEL



Bvda. El Naranja, 7ª. Calle 25-45 Z. 4. Mixco
Departamento de Guatemala
(502) 2283 9898
www.guatel.gob.gt
GuatelOficial /   



[illegible]

3. OBJETIVO DEL MANUAL

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

3.1 Objetivos Específicos:

- Establecer la consistencia en el registro de las operaciones de cobros y facturación en la base de datos de la institución.
- Llevar el control para el proceso de facturación de los clientes.
- Aplicación de descuentos debido a fallas en el servicio.
- Control de las cuentas por cobrar para informar a la Gerencia.
- Auxiliar en la capacitación del personal, ya que describen en forma detallada las actividades del puesto.
- Aumentar la eficiencia de los empleados, indicándoles lo que deben hacer, cuándo, dónde y cómo deben hacerlo.

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 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

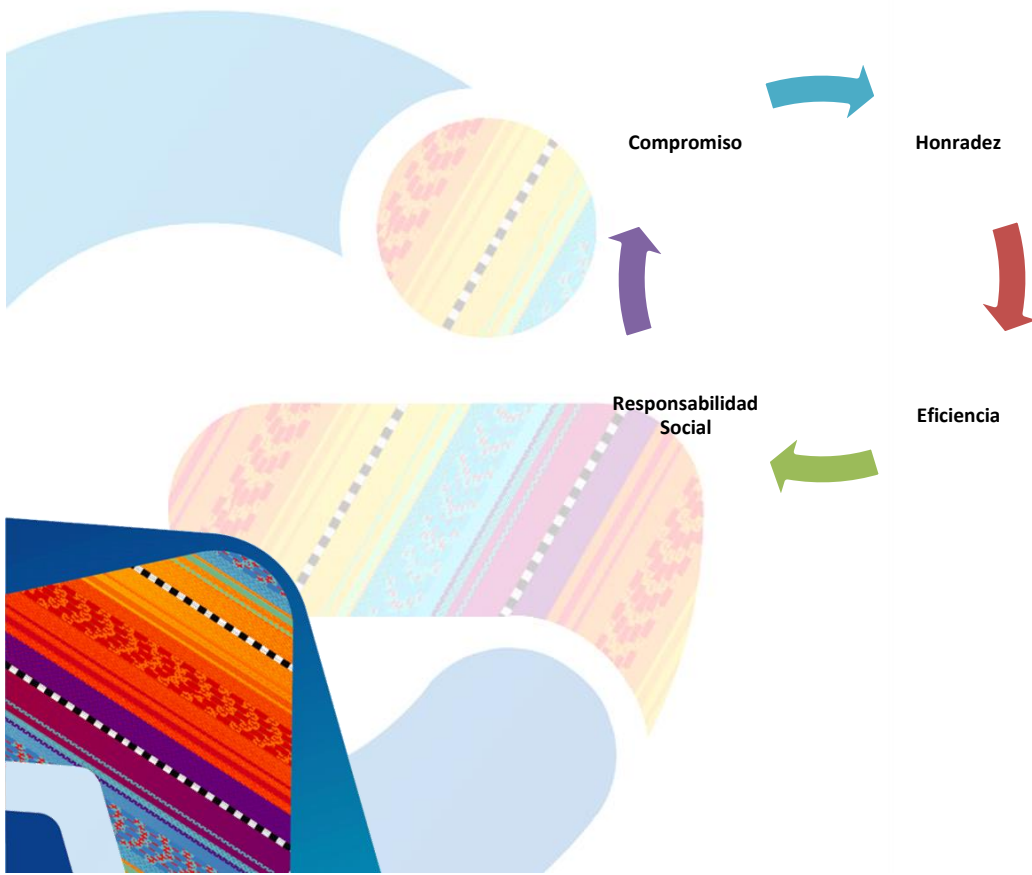
Desarrollar e implementar servicios de telecomunicaciones en todo el país, a toda persona jurídica e individual, con énfasis en las instituciones del sector público gubernamental y en las entidades autónomas, semiautónomas y descentralizadas, brindándoles todos los servicios de telecomunicaciones existentes,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

5.2 Visión

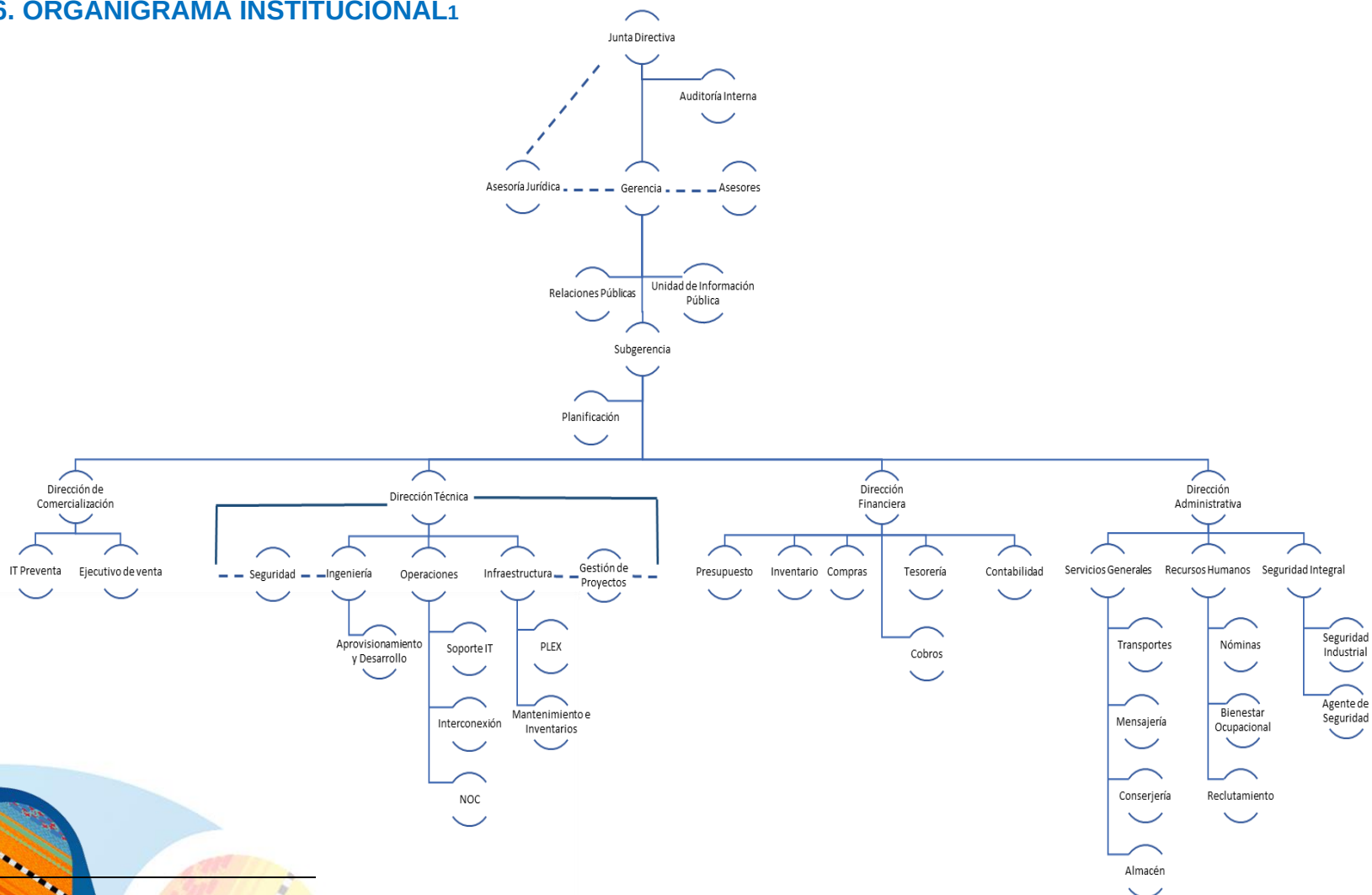
Ser la institución líder en la prestación de servicios de telecomunicaciones a las entidades del Estado y modelo de la administración pública en telecomunicaciones, reconocida a nivel nacional e internacional; propiciando una mejora de la economía y calidad de vida a la población en general mediante la implementación y desarrollo de servicios tradicionales e innovadores en toda la República.

5.3 Principios Institucionales

- Honradez:** Administrar de manera transparente y de acuerdo a las normas y leyes de los entes rectores del gasto público, los ingresos provenientes por los servicios que presta.
- 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.
- Responsabilidad social:** Llevar el servicio a comunidades menos favorecidas del país, aplicando una política de subsidios.
- 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.

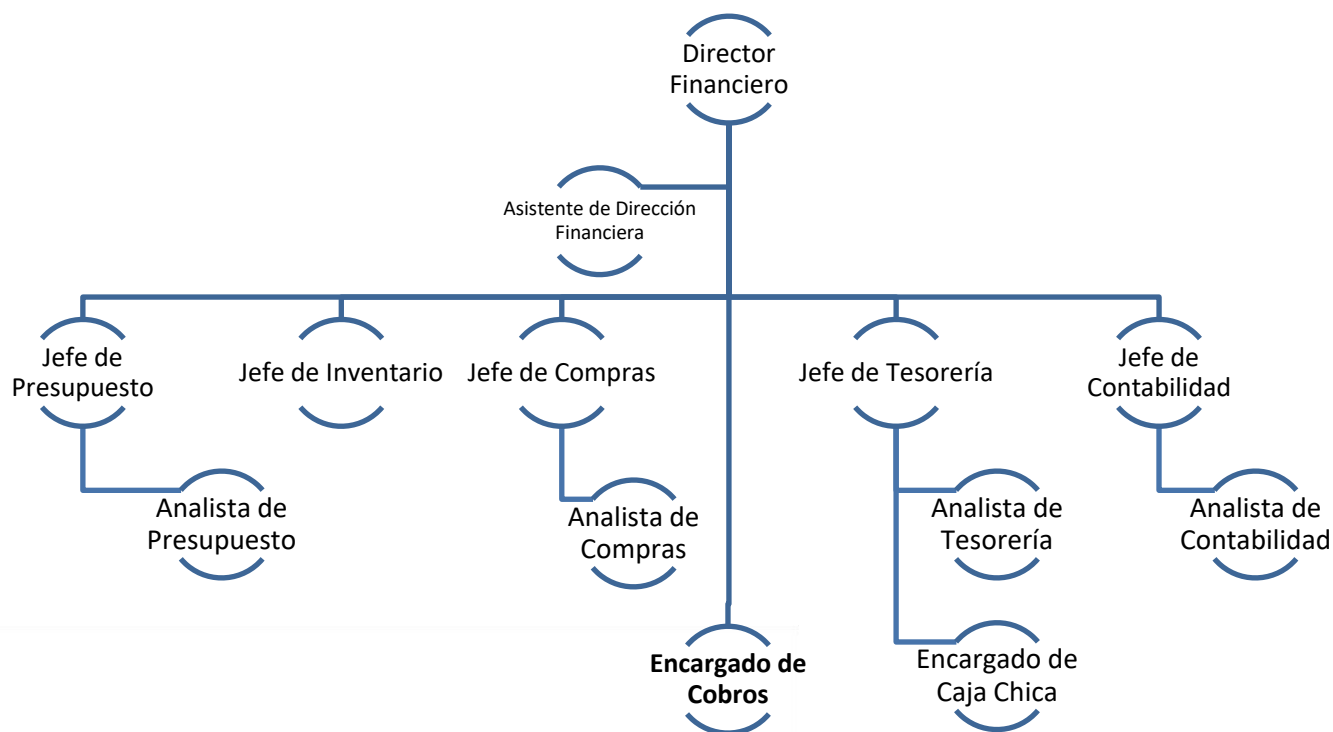


6. ORGANIGRAMA INSTITUCIONAL¹



¹ 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 FINANCIERA



8. FUNDAMENTO LEGAL DE COBROS

El área de Cobros para la realización de sus funciones se basa en la normativa legal siguientes:

- Decreto 14-71, del Congreso de la República.
- Constitución Política de la República de Guatemala.
- Ley de Acceso a la Información Pública Decreto Ley No. 57-2008.
- Ley Orgánica del Presupuesto y sus Reformas.
- Ley Orgánica de la Empresa Guatemalteca de Telecomunicaciones -GUATEL- Presupuesto General de Ingresos y Egresos del Estado vigente.
- Reglamento de Ley de Contrataciones del Estado.
- Otras normativas vigentes

9. ÁMBITO DE APLICACIÓN DE LOS PROCESOS

El área de Cobros, de la Dirección Financiera, para la realización de sus funciones, participa en los procesos administrativos con las siguientes áreas:

Internos

- Unidad de Asesoría Jurídica
- Dirección Técnica
- Dirección de Comercialización

Externos

- Entidades Públicas del Estado

10. FUNCIONES DE COBROS

De acuerdo con el Manual de Clasificación de Puestos (Manual de Funciones), el Encargado de Cobros tiene las siguientes funciones establecidas:

- Llevar un control de todos los usuarios activos y no activos con su respectivo servicio que se le presta.
- Validar la emisión de recibos o facturas, así como el correcto envío a tiempo para cada cliente o institución.
- Llevar el control de la cartera de los clientes y entidades correspondientes.
- Atender los reclamos de los usuarios en cuanto a temas de facturación, pagos y recibos.
- Conceder convenios de pago según las políticas de crédito en vigencia.
- Emisión de notas de crédito o débito, facturas según sea el caso en los diferentes servicios que se prestan.
- Llevar el control de ingresos y de los depósitos que se reportan en los Bancos del Sistema.
- Actualizar los registros de pagos de los usuarios según lo hayan realizado.
- Analizar la antigüedad de saldos de la cartera para evaluar con el Director Financiero y determinar su cobro judicial.
- Controlar ingresos y egresos por interconexión.
- Trasladar información para registro contable al Departamento de Contabilidad.
- Traslado de información para que el Departamento de Presupuestos pueda conciliar correctamente.
- Elaboración de informes solicitados por el Director Financiero.
- Cualquier otra actividad inherente al cargo y/o que le sea asignada por autoridad superior.

11. FECHAS DE FACTURACIÓN

De acuerdo con los parámetros establecidos se define la fecha de facturación, las siguientes fechas de pago para las instituciones del Estado:

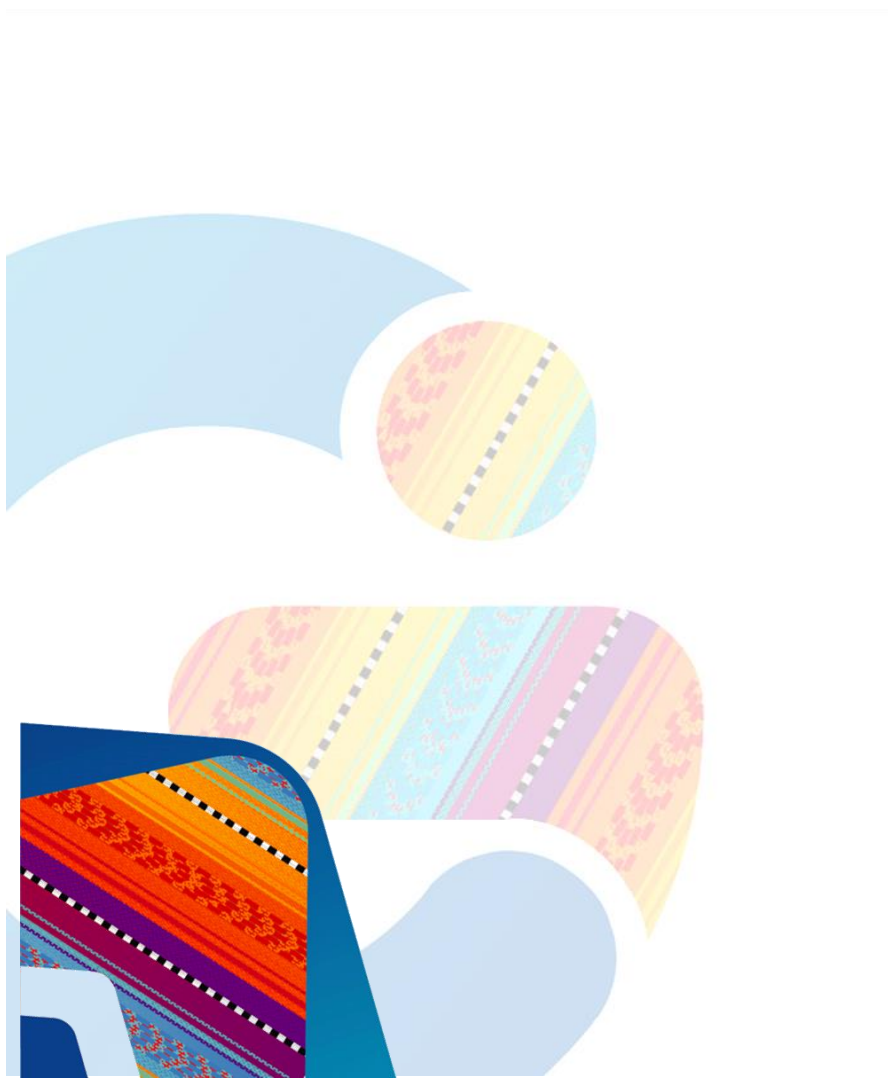
Fecha de Corte	Fecha de Facturación
30 de cada mes	5 días hábiles después de haber finalizado el mes.
15 de cada mes	5 días hábiles después de la fecha corte.

12. VIGENCIA PROCESO DE FACTURACIÓN

La fecha de cobro de los servicios de telecomunicaciones, la determina la Resolución que se emite para iniciar el proceso de facturación.

13. DESCUENTOS

La aplicación de descuentos por fallas en los servicios de telecomunicaciones será evaluada por la Dirección Técnica, a través de la emisión de gráficas de consumo para establecer el monto aplicar a cada entidad del Estado que se le presta el servicio.



14. MACROPROCESOS

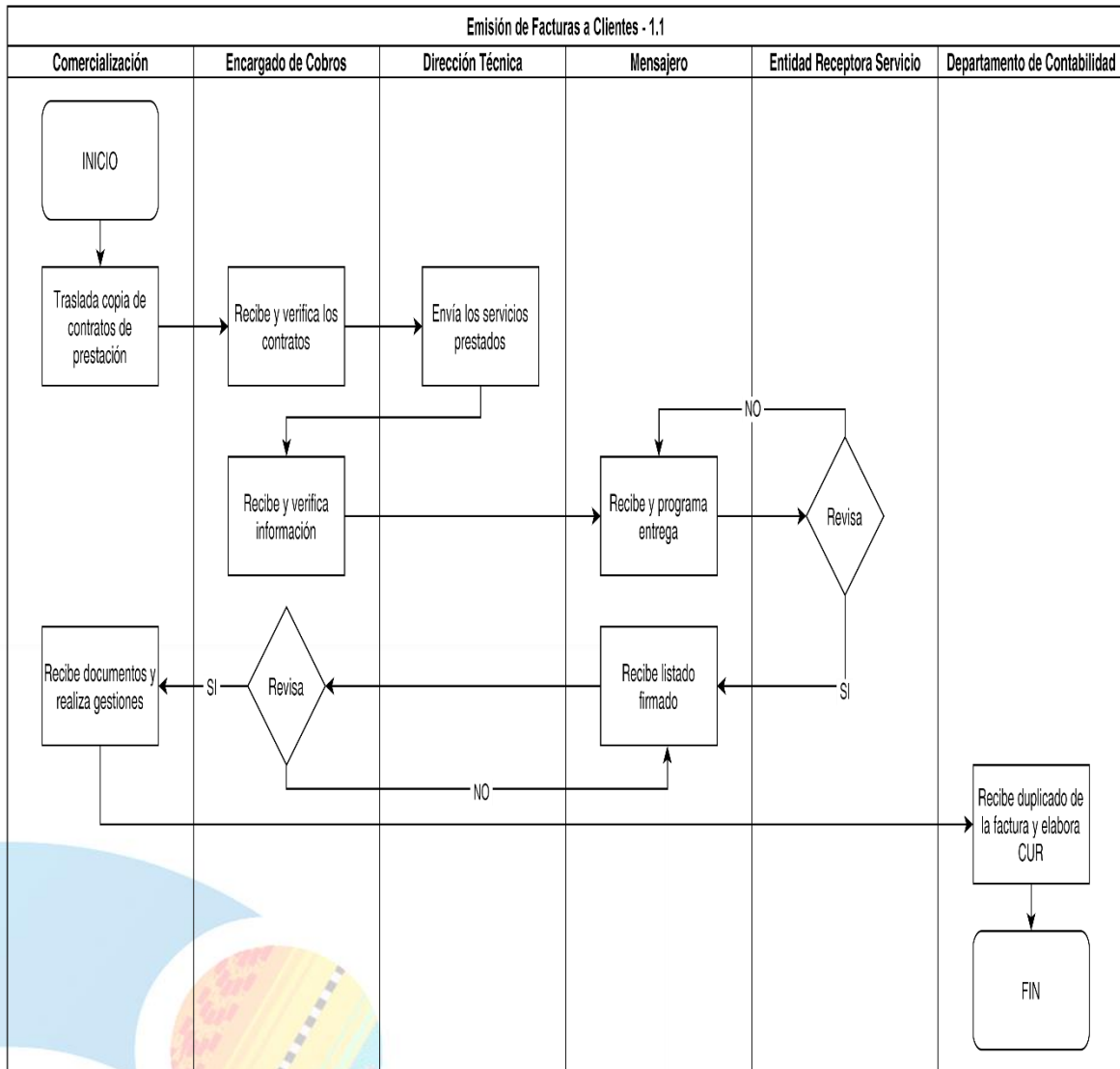
 MACROPROCESOS		MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS		COBROS Y FACTURACIÓN
		No.	Procesos	Código
COBROS Y FACTURACIÓN	Emisión de Facturas	1	Emisión de Facturas a Clientes	1.1
	Base de Datos	2	Creación o Actualización de base de Datos de Contratos	2.1
	Seguimiento y Verificación de Pagos	3	Seguimiento y verificación de pago por transferencia	3.1
		4	Seguimiento y verificación de pago por cheque	4.1
	Notas de Crédito	5	Emisión de notas de crédito por anulación de factura	5.1
	Cobro con Descuento	6	Cobro con descuento por fallas en el servicio	6.1
	Informe de Cuentas por Cobrar	7	Realización de Informe de Cuentas por Cobrar	7.1
	Cobros de las Cuentas por Cobrar	8	Realización de Cobros de las Cuentas por Cobrar	8.1
	Reclamos por Facturación	9	Atención de reclamos por facturación	9.1

15. PROCEDIMIENTOS Y FLUJOGRAMAS

15.1 Emisión de Facturas a Clientes

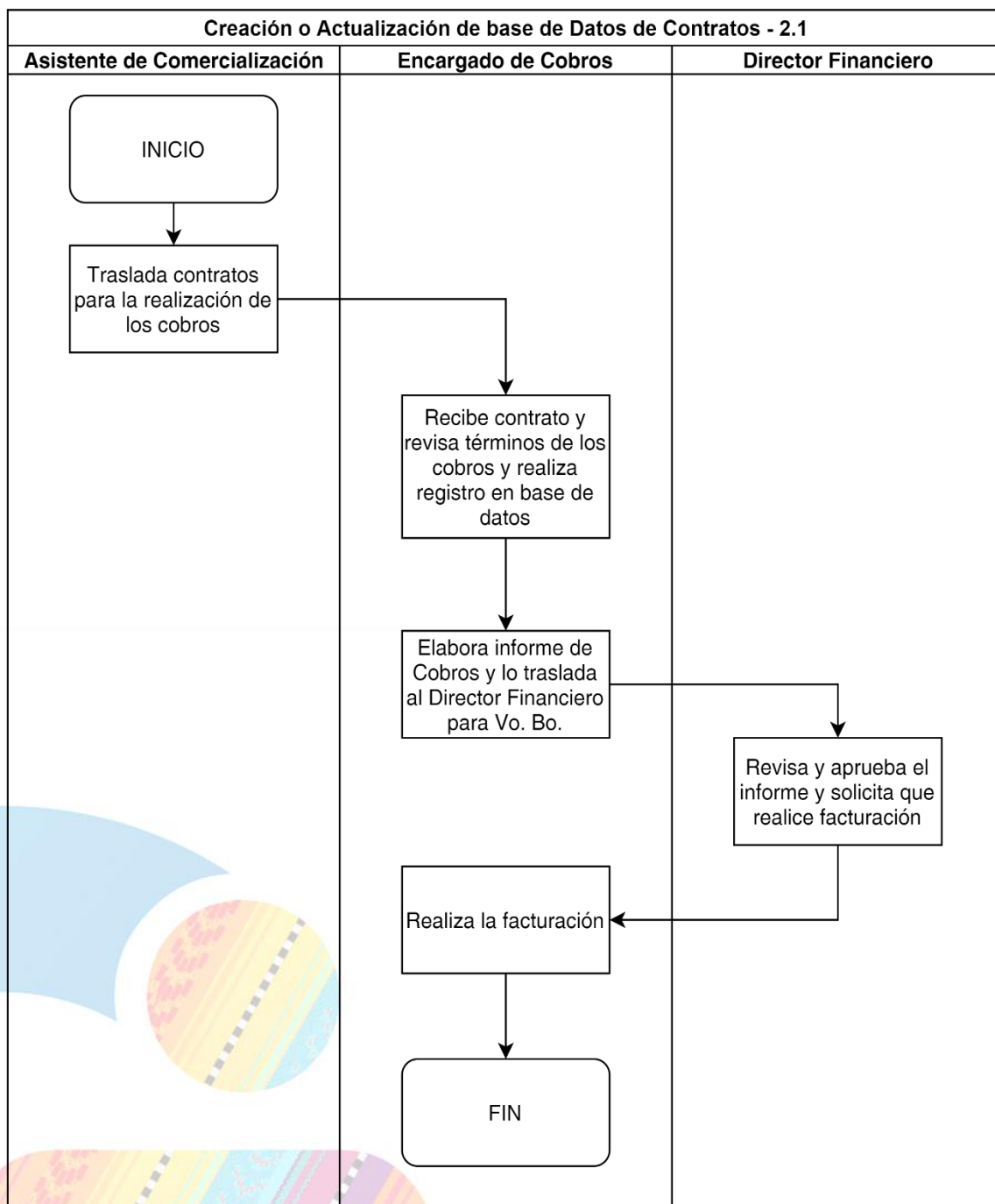
Empresa Guatemalteca de Telecomunicaciones -GUATEL- Dirección Financiera		1.1
Nombre de Procedimiento		
Emisión de Facturas a Clientes		
Objetivo		
Iniciar con el proceso de cobro por la venta de servicios.		
Normas Específicas		
Decreto No. 14-71 Ley Orgánica de la Empresa Guatemalteca de Telecomunicaciones -GUATEL-.		
Decreto 10-2012 de la Ley del Impuesto al Valor Agregado y sus reformas.		
Responsable		
Encargado de Cobros		
Descripción del Procedimiento		
Paso No.	Puesto Funcional	Descripción
1	Dirección de Comercialización	Traslada copia de contratos de prestación de servicios, para control de facturación y cobro, con copia a Dirección Técnica.
2	Encargado de Cobros	- Recibe y verifica los contratos para la creación de base de datos según detalle. - Se realiza o se actualiza la base de datos con los contratos vigentes y no vigentes
3	Dirección Técnica	Envía los primeros 3 días calendario del mes siguiente del servicio prestado, los oficios de satisfacción y reportes de gráficas, para la facturación correspondiente.
4	Encargado de Cobros	Recibe y verifica la información y de conformidad con la carta de satisfacción se emite factura a las entidades en los primeros 5 días calendario del mes siguiente a la prestación del servicio. A cada Entidad se le envía la siguiente documentación: - Factura contable - Carta de Satisfacción del Servicio - Gráfica del comportamiento del Servicio - Se envía la Factura Electrónica por correo Electrónico de forma inmediata Se emite listado de las entidades para entregar documentación y se entrega a mensajero.

5	Mensajero	Recibe listado y programa la entrega de la documentación a cada entidad, quienes firman de recibido y remite el listado al Encargado de Cobros
6	Entidad Receptora del Servicio	Verifica, firma y sella de recibida la documentación. Si no está conforme devuelve la documentación al mensajero.
7	Mensajero	Recibe listado firmado y sellado y/o documentación y remite al Encargado de Cobros.
8	Encargado de cobros	• Recibe listado firmado y sellado, para su resguardo. • Si la Entidad receptora del servicio acepta la documentación, realiza el registro de las facturas emitidas del mes en Libro de Ventas. • Traslada el Libro de Ventas al Departamento de Contabilidad para realizar declaración de IVA. • Resguarda el triplicado de la factura en el archivo de Cuenta Corriente. Si la entidad receptora del servicio no acepta la documentación, se remite a Comercialización para su verificación.
9	Dirección de Comercialización	Recibe la documentación y realiza las gestiones correspondientes cuando la entidad receptora no acepta la documentación.
10	Departamento de Contabilidad	Recibe duplicado de la factura para hacer el CUR de Ingresos cuando la entidad receptora acepta la documentación. <u>FIN DEL PROCEDIMIENTO.</u>



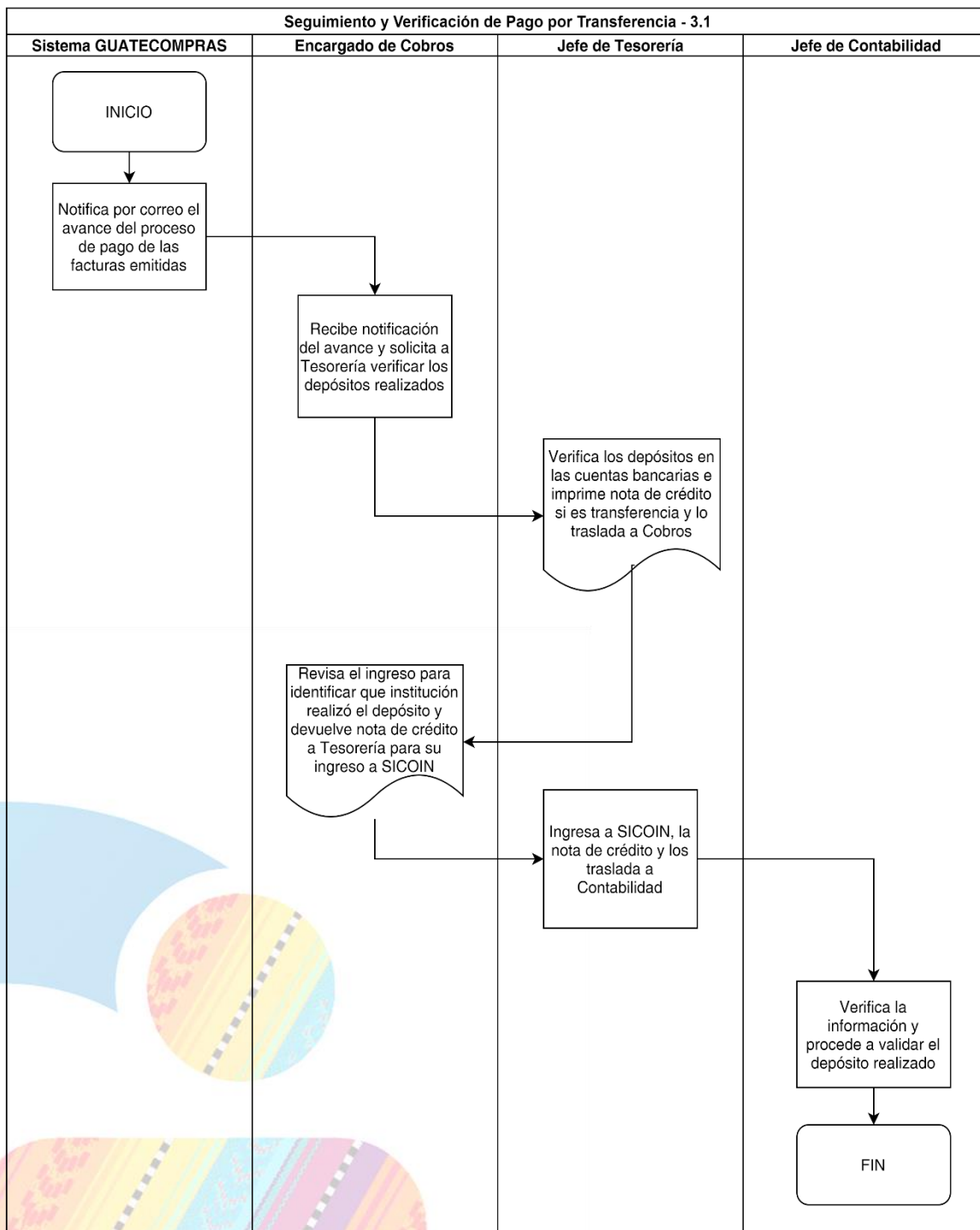
15.2 Creación o Actualización de base de Datos de Contratos

Empresa Guatemalteca de Telecomunicaciones -GUATEL- Dirección Financiera		2.1
Nombre de Procedimiento		
Creación o Actualización de base de Datos de Contratos		
Objetivo		
Llevar el control de los clientes por cobrar		
Normas Específicas		
Decreto No. 14-71 Ley Orgánica de la Empresa Guatemalteca de Telecomunicaciones -GUATEL-.		
Responsable		
Encargado de Cobros		
Descripción del Procedimiento		
Paso No.	Puesto Funcional	Descripción
1	Asistente de Comercialización	Traslada contrato al Encargado de Cobros, para la realización de los cobros de los clientes.
2	Encargado de Cobros	Recibe contrato y revisa los términos de los cobros y realiza el registro en la base de datos.
3	Encargado de Cobros	Elabora informe con las instituciones a las que se les factura mensualmente para pago y envía al Director Financiero para su revisión y visto bueno.
4	Director Financiera	Revisa y aprueba el Informe y solicita al Encargado de Cobros que realice la facturación.
5	Encargado de Cobros	Realiza la facturación con base a lo establecido en el contrato.
<u>FIN DEL PROCEDIMIENTO.</u>		



15.3 Seguimiento y verificación de pago por Transferencia

Empresa Guatemalteca de Telecomunicaciones -GUATEL- Dirección Financiera		3.1
Nombre de Procedimiento		
Seguimiento y verificación de pago por Transferencia		
Objetivo		
Identificar avance del proceso de pago y recepción de ingresos.		
Normas Específicas		
Decreto No. 14-71 Ley Orgánica de la Empresa Guatemalteca de Telecomunicaciones -GUATEL-.		
Responsable		
Encargado de Cobros		
Descripción del Procedimiento		
Paso No.	Puesto Funcional	Descripción
1	Sistema de GUATECOMPRAS	Notifica mediante correo electrónico al Encargado de Cobros sobre el avance del proceso de pago de las facturas emitidas por los servicios prestado.
2	Encargado de Cobros	Recibe notificación sobre el avance del proceso de pago de las facturas emitidas por los servicios prestados y solicita al Jefe de Tesorería verificar sobre los depósitos realizados por las instituciones del Estado.
3	Jefe de Tesorería	Verifica sean realizados los depósitos en la cuenta bancarias e imprime la nota de crédito en caso de ser transferencia y traslada a Cobros por medio de correo electrónico para continuar con su gestión.
4	Encargado de Cobros	Revisa el ingreso para identificar que institución y que factura está realizando el pago, y se devuelve la nota de crédito al Jefe de Tesorería para su ingreso a SICOIN.
5	Jefe de Tesorería	Ingresa al Sistema de Contabilidad Integrada -SICOIN-, la nota de crédito para su traslado al Jefe de Contabilidad.
6	Jefe de contabilidad	Verifica la información y procede a validar el depósito realizado. <u>FIN DEL PROCEDIMIENTO.</u>

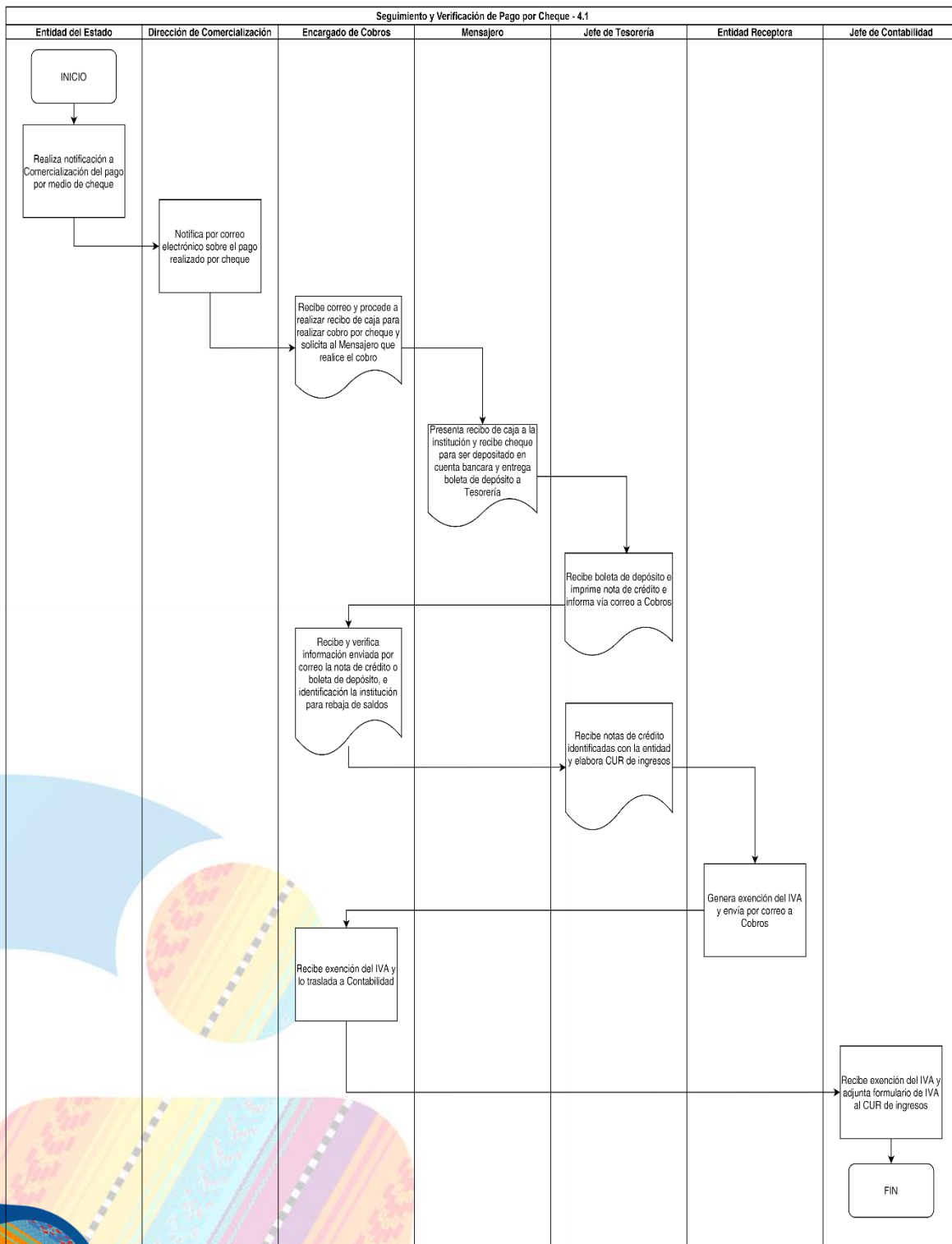


15.4 Seguimiento y verificación de pago por Cheque

Empresa Guatemalteca de Telecomunicaciones -GUATEL- Dirección Financiera		4.1
Nombre de Procedimiento		
Seguimiento y verificación de pago por Cheque		
Objetivo		
Identificar avance del proceso de pago y recepción de ingresos.		
Normas Específicas		
Decreto No. 14-71 Ley Orgánica de la Empresa Guatemalteca de Telecomunicaciones -GUATEL-.		
Responsable		
Encargado de Cobros		
Descripción del Procedimiento		
Paso No.	Puesto Funcional	Descripción
1	Entidad del Estado	Realiza la notificación a la Dirección de Comercialización del pago por medio de cheque.
2	Dirección de Comercialización	Notifica por medio de correo electrónico sobre el pago a realizar por medio de cheque de la entidad.
3	Encargado de Cobros	Recibe correo de notificación y procede a realizar recibo de caja para realizar el cobro por cheque y se le solicita al Mensajero para que realice cobro.
4	Mensajero	Presenta el recibo de caja a la institución receptora del servicio y recibe el cheque para ser depositado en la cuenta bancaria de GUATEL, entrega boleta de depósito al Jefe de Tesorería.
5	Jefe de Tesorería	Recibe boleta de depósito e imprime la nota de crédito del banco e informa vía correo electrónico al Encargado de Cobros.
6	Encargado de cobros	Recibe y verifica información enviada vía correo de la nota de crédito y/o boleta de depósito, e identifica la institución con los datos generales y datos de la(s) factura(s)

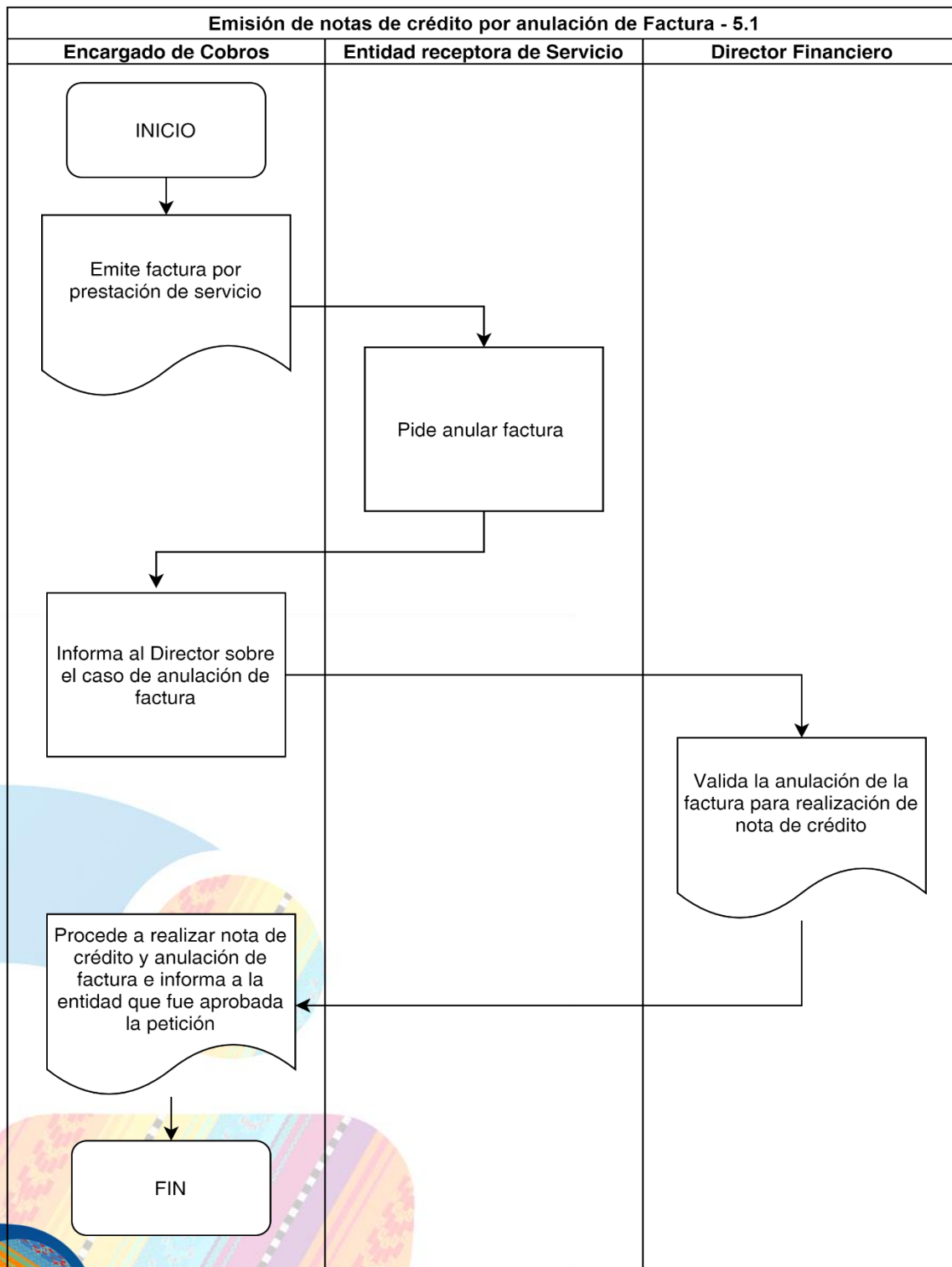
		cancelada(s) y procede a rebajar del saldo de las cuentas por cobrar y traslada a Tesorería. Cuando proceda solicita la exención de IVA a la entidad receptora del servicio.
7	Jefe de Tesorería	Recibe Notas de Crédito identificadas con el nombre de la entidad receptora, serie y numero de facturas, elabora el CUR de ingresos.
8	Entidad Receptora del Servicio	Genera exención de IVA y envía por correo electrónico al Encargado de Cobros
9	Encargado de Cobros	Recibe exención de IVA y traslada al Departamento de Contabilidad.
10	Jefe de Contabilidad	Recibe exención de IVA y adjunta al formulario de IVA al CUR de ingresos. <u>FIN DEL PROCEDIMIENTO.</u>





15.5 Emisión de notas de crédito por anulación de factura

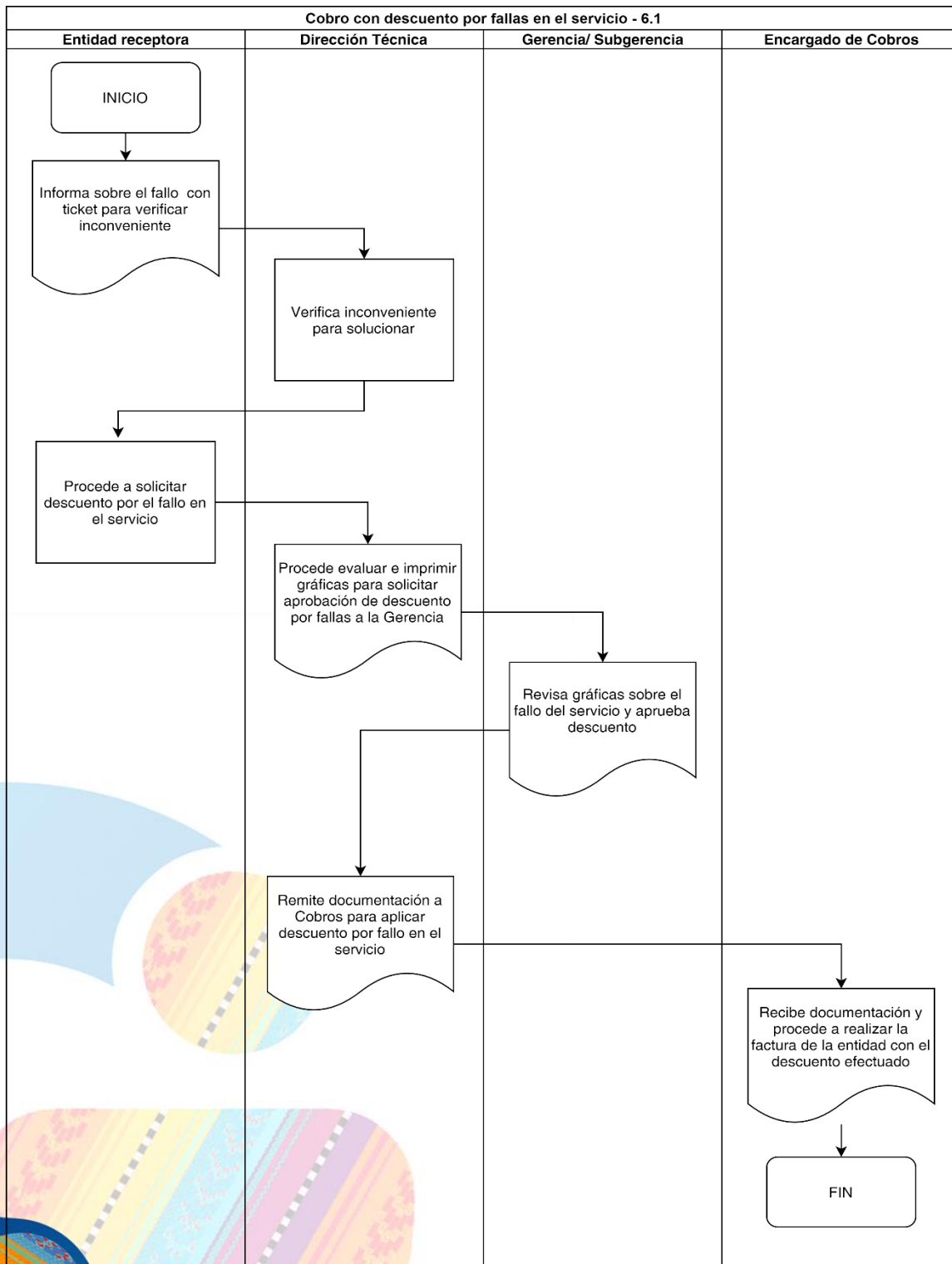
Empresa Guatemalteca de Telecomunicaciones -GUATEL- Dirección Financiera		5.1
Nombre de Procedimiento		
Emisión de notas de crédito por anulación de factura		
Objetivo		
Gestionar el cobro de las facturas.		
Normas Específicas		
Decreto No. 14-71 Ley Orgánica de la Empresa Guatemalteca de Telecomunicaciones -GUATEL-.		
Responsable		
Encargado de Cobros		
Descripción del Procedimiento		
Paso No.	Puesto Funcional	Descripción
1	Encargado de cobros	Emite factura por prestación de servicio a entidad que se le brinda el servicio.
2	Entidad receptora del servicio	Pide anular la factura por falta de presupuesto después de pasado un mes.
3	Encargado de cobros	Informa al Director Financiero sobre caso de anulación de factura.
4	Director Financiero	Valida la anulación de la factura para la realización de la nota de crédito.
5	Encargado de cobros	Procede a la realización de la nota de crédito y anulación de factura e informar a la entidad receptora del servicio que dicha petición fue aprobada y realizada.
<u>FIN DEL PROCEDIMIENTO</u>		



	Empresa Guatemalteca de Telecomunicaciones -GUATEL-	Versión Final Diciembre 2021 No. de Folios 25 de 37
---	--	--

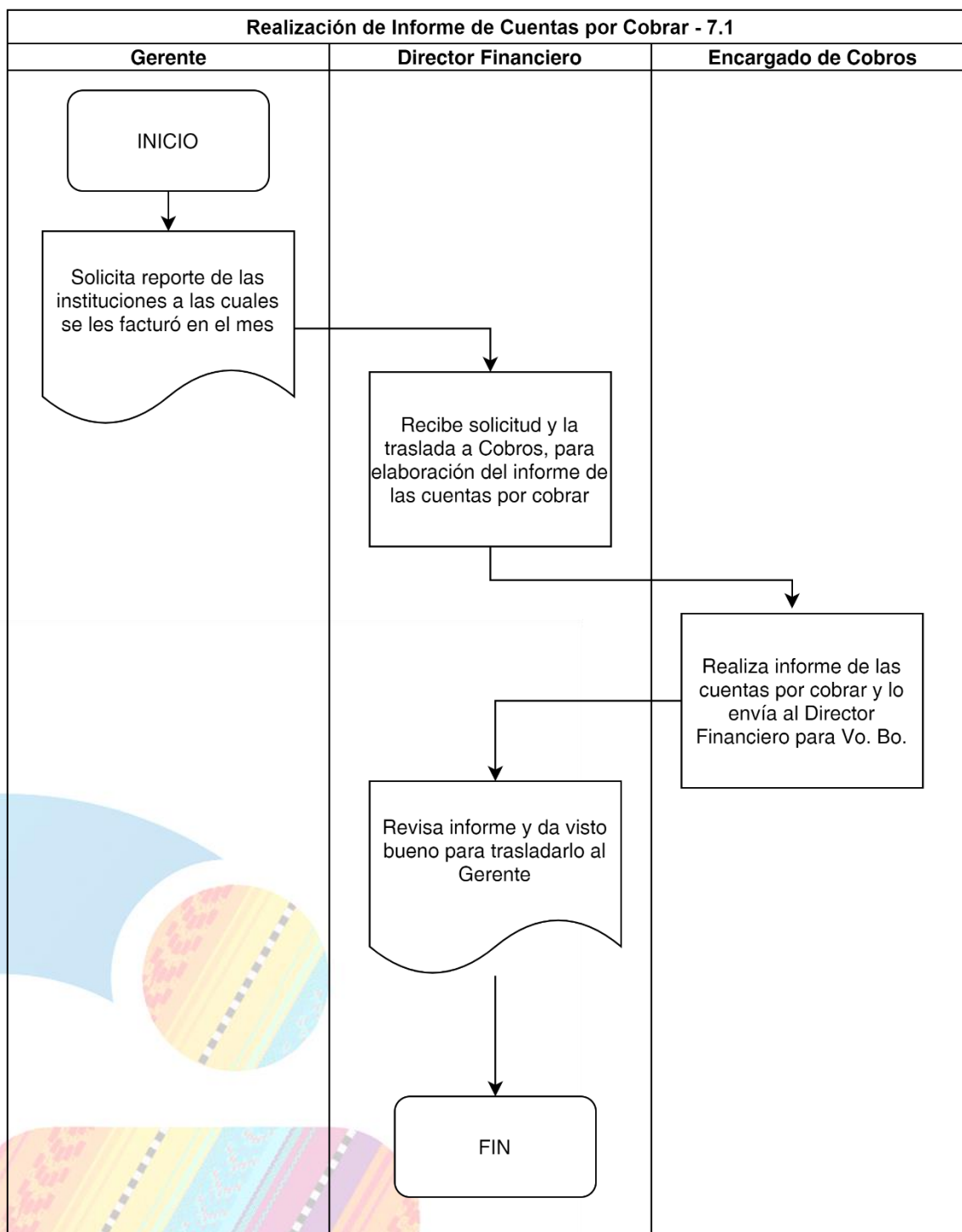
15.6 Cobro con descuento por fallas en el servicio

Empresa Guatemalteca de Telecomunicaciones -GUATEL- Dirección Financiera		6.1
Nombre de Procedimiento		
Cobro con descuento por fallas en el servicio		
Objetivo		
Seguimiento a la cartera de clientes por falta de pago con más de 90 días de atraso.		
Normas Específicas		
Decreto No. 14-71 Ley Orgánica de la Empresa Guatemalteca de Telecomunicaciones -GUATEL-.		
Responsable		
Encargado de Cobros		
Descripción del Procedimiento		
Paso No.	Puesto Funcional	Descripción
1	Entidad receptora del servicio	Informa sobre el fallo durante la prestación del servicio iniciando el proceso con un ticket y se pueda verificar dicho inconveniente.
2	Dirección Técnica	Verifica dicho inconveniente para proceder a solucionarlo
3	Entidad receptora del servicio	Procede a solicitar un descuento por dicho fallo en el servicio estipulado en el contrato donde GUATEL se compromete a realizar descuento por fallas en el servicio
4	Dirección Técnica	Procede a evaluar e imprimir las gráficas para realizar la documentación correspondiente para solicitar la aprobación del descuento por fallas con el gerente.
5	Gerente o sub gerencia	Revisa el documento con graficas sobre fallo de servicio y aprueba descuento.
6	Dirección Técnica	Remite la documentación al área de facturación para dicho descuento en la factura.
7	Encargado de Cobros	Recibe la documentación y procede a realizar la factura de la entidad receptora del servicio con el descuento efectuado.
FIN DEL PROCEDIMIENTO		



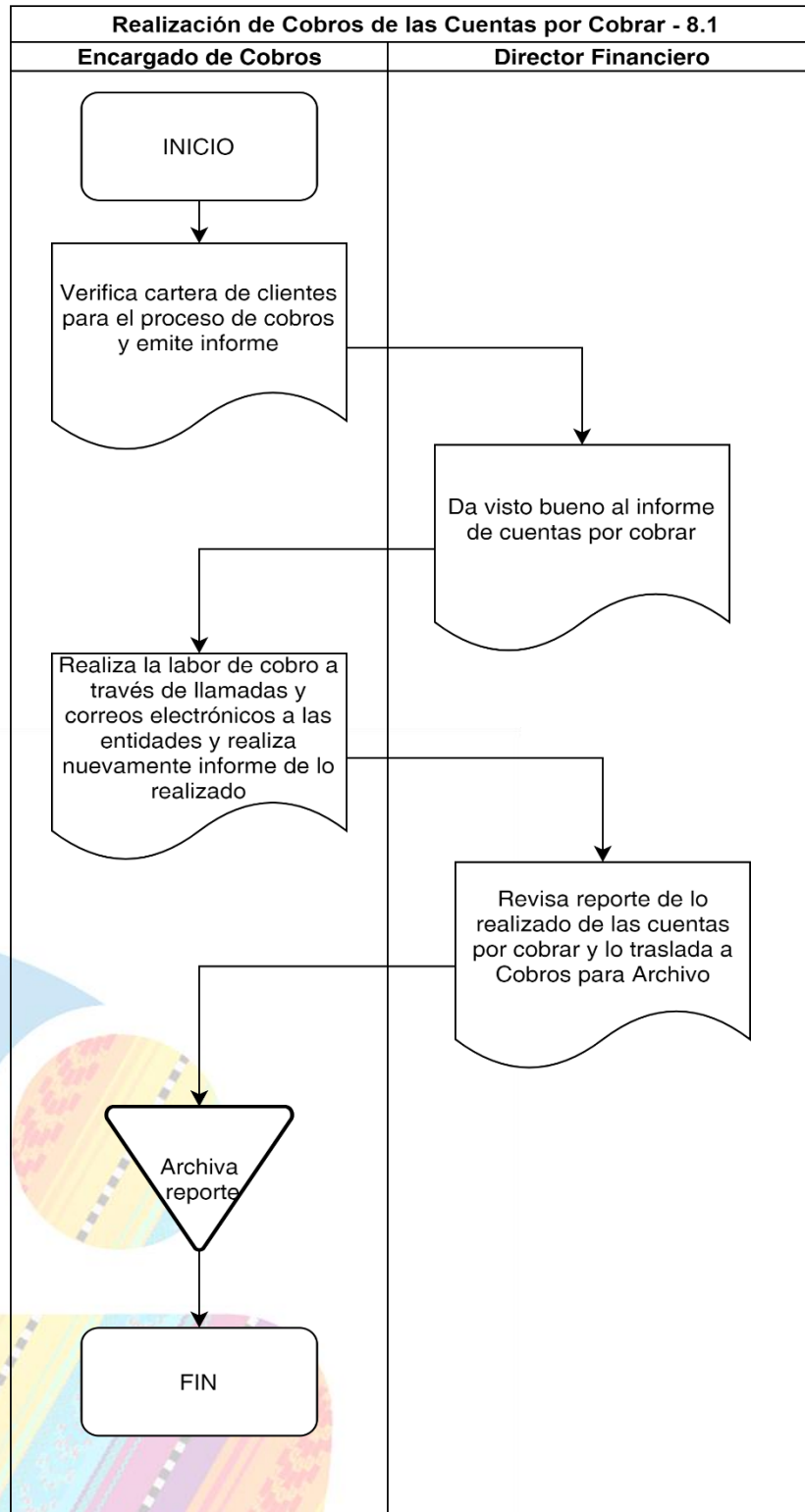
15.7 Realización de Informe de Cuentas por Cobrar

Empresa Guatemalteca de Telecomunicaciones -GUATEL- Dirección Financiera		7.1
Nombre de Procedimiento		
Realización de Informe de Cuentas por Cobrar		
Objetivo		
Gestionar el cobro de las facturas.		
Normas Específicas		
Decreto No. 14-71 Ley Orgánica de la Empresa Guatemalteca de Telecomunicaciones -GUATEL-.		
Responsable		
Encargado de Cobros		
Descripción del Procedimiento		
Paso No.	Puesto Funcional	Descripción
1	Gerente	Solicita reporte de las instituciones a las cuales se les facturó en el mes.
2	Director Financiero	Recibe la solicitud y la traslada a Cobros, para la elaboración del informe mensual de las cuentas por cobrar.
3	Encargado de Cobros	Realiza el informe de las cuentas por cobrar por instituciones a las cuales se les presta servicio y se lo envía al Director Financiero para su revisión y visto bueno.
4	Director Financiero	Revisa informe y da visto bueno para trasladarlo al Gerente. <u>FIN DEL PROCEDIMIENTO.</u>



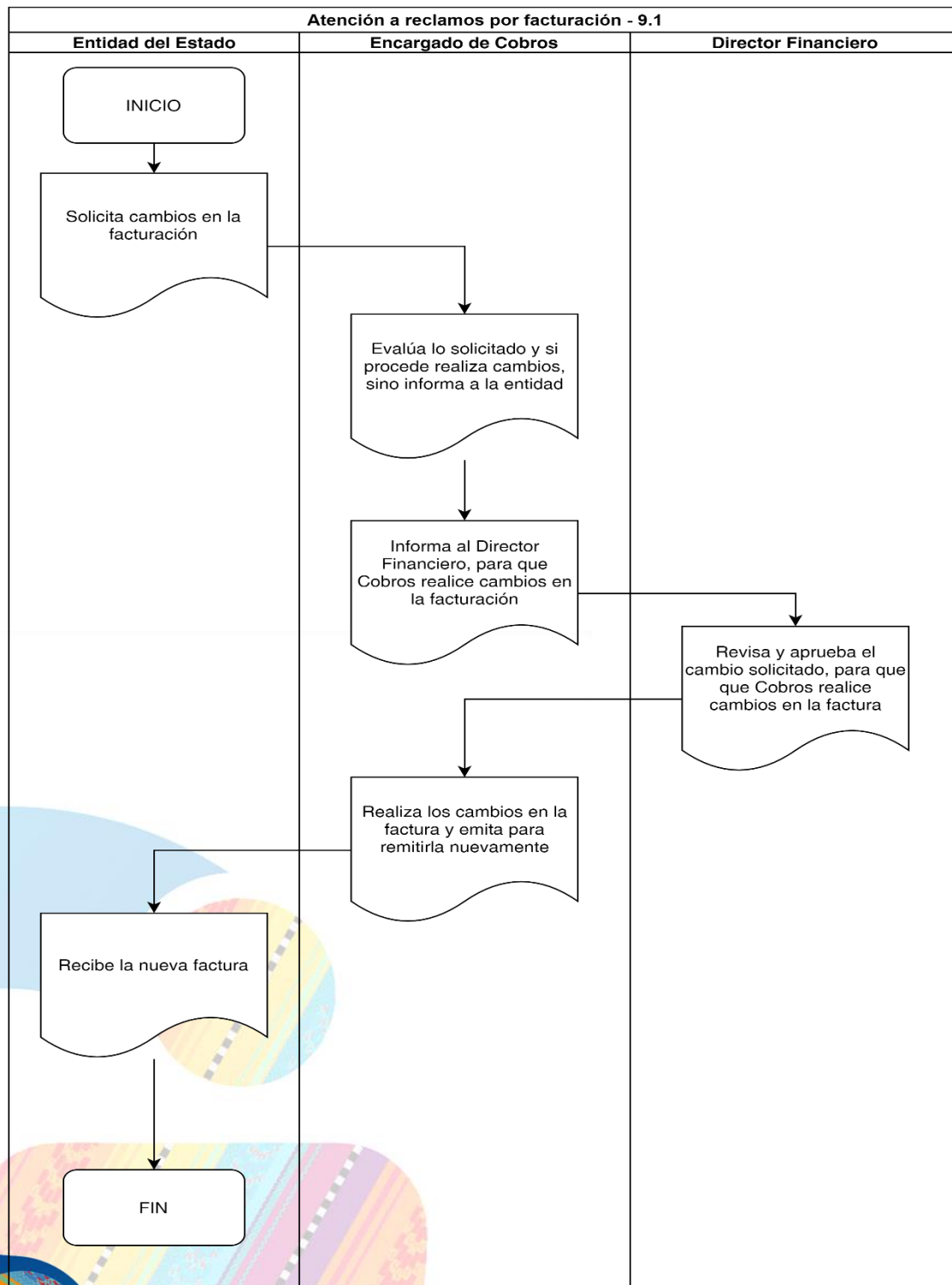
15.8 Realización de Cobros de las Cuentas por Cobrar

Empresa Guatemalteca de Telecomunicaciones -GUATEL- Dirección Financiera		8.1
Nombre de Procedimiento		
Realización de Cobros de las Cuentas por Cobrar		
Objetivo		
Seguimiento a la cartera de cobros.		
Normas Específicas		
Decreto No. 14-71 Ley Orgánica de la Empresa Guatemalteca de Telecomunicaciones -GUATEL-.		
Decreto 10-2012 de la Ley del Impuesto al Valor Agregado y sus reformas.		
Responsable		
Encargado de Cobros		
Descripción del Procedimiento		
Paso No.	Puesto Funcional	Descripción
1	Encargado de Cobros	Verifica la cartera de clientes para el proceso de cobros y emite informe para su revisión y visto bueno.
2	Director Financiero	Da visto bueno al informe de cuentas por cobrar para llevar a cabo el proceso de cobros, por medio de la emisión de facturas.
3	Encargado de Cobros	Realiza la labor de cobro a través de llamadas y correos electrónicos a las entidades y realiza nuevamente el informe de lo realizado e informa al Director Financiero.
4	Director Financiero	Revisa reporte de las cuentas por cobrar realizado del mes.
5	Encargado de Cobros	Archiva reporte del mes. <u>FIN DEL PROCEDIMIENTO.</u>

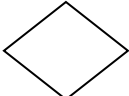
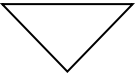
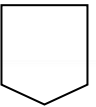
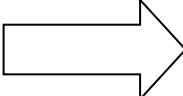
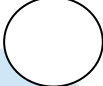


15.9 Atención de reclamos por facturación

Empresa Guatemalteca de Telecomunicaciones -GUATEL- Dirección Financiera		9.1
Nombre de Procedimiento		
Atención de reclamos por facturación		
Objetivo		
Corrección de facturas emitidas a solicitud de las instituciones.		
Normas Específicas		
Decreto No. 14-71 Ley Orgánica de la Empresa Guatemalteca de Telecomunicaciones -GUATEL-.		
Responsable		
Encargado de Cobros		
Descripción del Procedimiento		
Paso No.	Puesto Funcional	Descripción
1	Entidad del Estado	Solicita cambios en la facturación.
2	Encargado de Cobros	Evalúa lo solicitado acerca de los cambios en la factura y si proceden se realiza los cambios, sino se le informa a la Entidad.
3	Encargado de Cobros	Informa para conocimiento al Director Financiero, sobre el cambio que están solicitando para su aprobación.
4	Director Financiero	Revisa y aprueba el cambio solicitado, para que el Encargado de Cobros realice los cambios en la factura.
5	Encargado de Cobros	Realiza los cambios en la factura y emite para remitirla nuevamente.
6	Entidad del Estado	Recibe la nueva factura.
FIN DEL PROCEDIMIENTO.		



16. SIMBOLOGÍA

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

17. GLOSARIO

CONTABLES:

Registro de movimientos y operaciones económicas que se generan en la empresa.

SICOIN: Sistema de Contabilidad Integrada.

SIGES: Sistema Informático de Gestión.

CUR: Código único de registro

GUATECOMPRAS:

Sistema de Contrataciones y Adquisiciones del Estado

COBROS:

Es aquel dinero que percibimos por el pago de una deuda, por la prestación de un servicio o por la venta de un bien.

CUENTAS POR COBRAR:

Comprobante Fiscal Digital que sirve para anular facturas e indicar que se ha llevado a cabo un reembolso. Cuando ello ocurre, la anulación del monto que se había cobrado puede ser total o parcia

SISTEMA: Conjunto de elementos mutuamente relacionados o que interactúan.

NOTAS DE CRÉDITO:

Descripción secuencial de la realización de actividades que integran un proceso.

GRÁFICAS DE CONSUMO:

Determinación el consumo del servicio de internet prestado a las instituciones que se les brinda el servicio.



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



/GuatelOficial