

ANEXO I – COMERCIAL

Política 1: Clientes

Para poder iniciar un proyecto y/o servicio se requiere:

1. Todo proyecto / servicio debe traer consigo una Orden de Compra y/o una cotización firmada, sin estos documentos no se procederá a realizar ningún trabajo / Servicio
2. Para todos los proyectos arriba de \$10,000.00 más IVA, debe incluir el pago del 60% de anticipo, caso contrario se aceptará un pago mínimo de hasta el 30% con autorización del Director General
3. Se aceptarán correos únicamente en servicios menores a \$5,000.00 más IVA
4. La cotización firmada por el cliente deberá incluir:
 - a. Razón Social a facturar
 - b. NIT
 - c. Dirección Fiscal
 - d. Persona que autoriza
 - e. Dirección de entrega de factura
 - f. Forma de Pago
 - g. Días de Crédito
 - h. Orden de Compra
 - i. Sello Empresa
 - j. Persona encargada de pago
5. Revisar la morosidad del cliente con el personal de Cobros para proceder a la venta o servicio. No se podrá realizar ninguna entrega de producto / servicio sin antes tener el documento de respaldo. La persona que no lleve a cabo este procedimiento será responsable de los costos que implique, tomándose en cuenta los costos ocultos o mal servicio que se brinde a un cliente.
6. La hoja donde firma el cliente idealmente debe tener en la parte superior un resumen (cuadro económico) de lo que el cliente está autorizando o bien que el cliente firme toda la propuesta en confirmación y aceptación del alcance de la propuesta. Toda propuesta tendrá adjunto el documento (SOW) de visto bueno para adquirir la misma, deberá incluirse también el documento de alcance de obra (SOW).
7. Cada vendedor deberá subir los documentos relacionados a la venta en Alfresco, será labor de la analista llevar el control del archivo digital de las Órdenes de Compra pendientes de facturar y/o anexar las OC a las llamadas de servicio generadas en SAP.

Política 2: Contacto Clientes

Para ofrecer un servicio al cliente con excelencia, los clientes contarán con los siguientes contactos:

Contacto 1: Consultor Tecnologías, quien podrá realizar consultorías y cotizaciones de proyectos en donde se incluya todas las soluciones de su unidad comercial.

Contacto 2: Inside Sales, quien podrá realizar cotizaciones en menos de 30 minutos para ventas retail, si al momento de generar llamadas con los clientes se detecta una oportunidad de un proyecto deberá ser trasladada al Consultor asignado a la cuenta. Toda cotización de Inside Sales al cliente deberá ser copiada al Consultor asignado a la cuenta. Inside Sales podrá cotizar productos con instalación básica, es decir productos que no requieren **visita técnica** ya que al requerirse se convierte en solución.

Contacto 3: CRM, administrativo, operativo, post-venta, quien brindará solución a dudas técnicas y/o consultas que solicite el cliente.

Notas:

1. Se podrá compartir comisión al consultor y/o preventa, siempre y cuando el apoyo que realice requiera de una investigación, elaboración y cambios significativos en cotizaciones, en donde se ganará un % de comisión sobre dicho apoyo (definido por el departamento Comercial) y el Consultor tenga dominio de la cuenta, para lo cual se le pagará el % de ventas definido.
2. No se pagan bonificaciones a las posiciones de Inside Sales sobre traslado de llamadas de proyectos.
3. Todo Consultor debe mantener constante contacto con sus cuentas, de tal forma que el cliente lo visualice como punto de contacto para el desarrollo de proyectos.
4. Todo Inside Sales debe mantener constante contacto con sus cuentas, de tal forma que el cliente lo visualice como punto de contacto para requerimientos rápidos.

Política 3: Calendarización de visitas y marcaje

Todo consultor deberá colocar en su Google Calendar visitas o reuniones virtuales que realice en la semana, las cuales deberán estar identificadas de acuerdo a la nomenclatura asignada por el Jefe Inmediato y confirmadas dentro del sistema de marcaje IserAccess

Política 4: Cotizaciones Servicios de Infraestructura

Para poder optimizar el tiempo de nuestros consultores sin descuidar el nivel de satisfacción de los clientes, se procederá a cotizar los servicios de infraestructura de la siguiente forma:

1. Todo servicio debajo de 10 puntos el consultor podrá decidir cotizar directamente o podrá trasladarlo al asistente de infraestructura para que él cotice y se haga cargo del servicio. Para cotizaciones mayores a 10 puntos quedará a discreción el análisis del Gerente de Infraestructura y Gerencia de Ventas si se cotiza por el departamento de Infraestructura.
2. Existirán clientes especiales en donde solo el consultor presentará directamente propuestas.
3. Toda cotización enviada por las analistas deberá cumplir dos requisitos antes de ser enviada:
 - a. Compartir con el consultor la cotización, para conocer si tiene algún comentario y/o modificación
 - b. Siempre deberá ir copiado el consultor en el correo en el que envíe la cotización al cliente.
2. El costo de lo cotizado por parte del analista deberá cumplir con dos parámetros:
 - a. Si estamos trabajando en las instalaciones del cliente, debería llevar el mismo precio cotizado del proyecto original.
 - b. Si no estamos trabajando en las instalaciones del cliente, puede tener un costo mayor por los recursos que representará

Política 5: Margen de Ganancia Bruta

Todo proyecto debe marginarse como mínimo en un 20%, si existe un proyecto en donde el margen está por debajo de 10% el vendedor no podrá percibir bonificación sobre la venta, salvo que Dirección General lo haya autorizado desde el inicio de la negociación.

Política 6: Recargo por compras

Contado / Crédito: no aplican recargo

Pago con Tarjeta de Crédito, aplica cargo de Q50.00 de gastos administrativos y recargo según la cantidad de cuotas, las cuales van desde una cuota con recargo del 6% hasta 18 cuotas con recargo del 13%

Política 7: Pago de Bonificaciones

Ventas Productos y/o Servicios Profesionales:

- Por parte del consultor no se debe realizar ninguna notificación, ya que nuestro sistema lo genera de manera automática
- Para el caso de los Pre Ventas, el Gerente de cada unidad deberá reportar el % correspondiente a cada preventa al momento del cierre de un negocio, para lo cual utilizará el formato en el Google Drive proporcionado. Si al momento del pago de la bonificación no se cuenta con la información necesaria para proceder al pago el mismo será pospuesto para el mes siguiente.

Ventas de HaaS o Rentas

Se tomará el valor de venta al contado, sin intereses, con el que se tomó para el cálculo de arrendamiento y se le pagará al vendedor / preventa su mismo % de comisión sin IVA sobre el valor de venta:

Se pagarán bonificaciones únicamente si se cuenta con contrato firmado por el cliente, de éste debe entregarse original a la Gerente Financiero. Deberá tener en su poder el contrato original firmado por ambas partes.

1. Financiero deberá contar con P&L detallado sobre negociación efectuada con el Gerente Comercial del área.
2. Se pagará bonificación cuando el cliente haya pagado la primera factura de renta y/o instalación.
3. Si el cliente devuelve el equipo, se restará la bonificación de renta del vendedor a cargo de manera proporcional al faltante de rentas.

NOTAS VENTAS EN GENERAL:

1. Si un consultor se retira de la empresa, procederá el pago de las ventas que únicamente se encuentren facturadas
2. Se pagarán bonificaciones sobre anticipos. por proyectos facturados y pagados al 100%, incluyendo retención cuando aplique.
3. Las bonificaciones serán pagadas de acuerdo a los diferentes escenarios establecidos
4. Para el pago de bonificaciones el proyecto deberá estar 100% pagado. Incluyendo la retención de la factura cuándo aplique.

5. Los cobros realizados del 01 al 30 de cada mes, serán pagados en la quincena del mes siguiente.
6. Las facturas que sean pagadas después de 31 a 90 días del crédito autorizado al cliente, se pagará el 75% de la bonificación
7. No se pagarán bonificaciones que efectúen el pago después de 91 días, contados a partir del vencimiento de los días de crédito autorizado al cliente

Política 8: Asignación y Pago Combustible

La empresa ha dispuesto asignar a todo empleado que requiera realizar visitas de campo, desarrollar proyectos externos o bien prestar un servicio en función de atender los diferentes requerimientos de los clientes y desarrollar propuestas de negocios, un monto para combustible el cual deberá ser utilizado únicamente para los desplazamientos que su trabajo requiera. Este debe utilizarse bajo las siguientes condiciones:

- El monto se asignará mensualmente, acorde a tabla de visitas para el grupo comercial o monto asignado para las áreas operativas
- El empleado deberá presentar al asistente del área, facturas mensuales que soporten el monto asignado a más tardar los 3 primeros días de cada mes.
- El pago de las facturas liquidadas se realizará el día 5 del mes.
- El monto del combustible será proporcional al tiempo laborado (20 días hábiles)
- Toda persona que se ausente más de dos días, se hará el descuento proporcional sobre 20 días. Este descuento será aplicado en la asignación de combustible del mes siguiente
 - Se tendrán por ausencias las vacaciones, suspensiones, licencias remuneradas, capacitaciones, permisos personales etc.
- Este monto no será parte del salario, es un apoyo para facilitar el cumplimiento de sus atribuciones
- En el caso de los consultores y preventas deben cumplir con la política 3 antes detallada

Política 9: Garantía de Instalaciones Pendientes

Un cliente podrá solicitar la facturación y pago de un proyecto que no está 100% instalado, sin embargo la empresa podrá sostener dicha garantía de instalación pendiente hasta por un tiempo máximo de un año posterior a la emisión de la factura.

Si algún cliente solicita la instalación de un equipo y/o materiales pendientes con un tiempo mayor a un año luego de la emisión de la factura, quedará a discreción de la Dirección General la autorización de los trabajos.

Política 10: Préstamo de equipos

Los equipos podrán prestarse a clientes en un lapso no mayor a 30 días, para lo cual debe contar con el siguiente procedimiento:

1. Hay dos formas de retirar el equipo, a nombre del colaborador o a nombre de un cliente
2. Tener autorización vía correo de Dirección General
3. Generar OV a nombre del colaborador o cliente que solicita el préstamo, en la cual debe indicar el motivo por el cual se genera el préstamo. En la OV deberá adjuntar autorización de Dirección General
4. Al momento de generar la entrega del equipo, se debe proceder a facturar, teniendo dos opciones:
 - a. A nombre del colaborador para lo cual se facturará el equipo al costo + IVA, quien deberá recibir la factura original firmando la misma como responsable del equipo
 - b. A nombre del cliente para lo cual se facturará el valor de venta + IVA, quien deberá recibir la factura original firmando la misma como responsable del equipo
5. Al momento que el colaborador o cliente devuelva el equipo al Centro de Distribución, se procederá a revisarlo y si todo está en orden, se procede a anular la factura para que el responsable no tenga ningún cargo.

Política 11: Exámenes para Certificaciones:

Para el personal que presente exámenes por certificaciones se tendrá el siguiente esquema para el pago:

- Primer oportunidad - Isertec paga el 100%
- Segunda oportunidad - Isertec paga el 100% y si se pierde se le carga al especialista el 50%
- Tercera oportunidad - Empleado paga el 100%

Política 12: Roaming:

Cada vez que un empleado salga de viaje por alguna capacitación o certificación, debe solicitar a Gerencia Financiera se active el Plan de Roaming América, indicando las fechas de salida y regreso para notificar la activación y desactivación del Roaming

En Centroamérica se puede navegar con los Gigas de datos que cada línea tiene autorizado, las llamadas salientes las cobran según consumo.

POLÍTICA DE FACTURACIÓN

Política 1 – Recepción de actividades

- a) Las Actividades que se trasladen de 8:00 a 12:00 horas (serán facturadas por la tarde del mismo día.
- b) Las Actividades que se trasladen de 12:01 a 17:00 horas (serán facturadas por la mañana del día siguiente)

Se entiende que si existe una emergencia se procederá a facturar en el momento de lo contrario se respetará el horario establecido

Política 2 – Política de Tipo de Cambio

Esta política aplica para todas las cotizaciones emitidas en Dólares, bajo los siguientes lineamientos:

- a) Se deberá tomar el tipo de cambio vigente del día para la venta de divisas del Banco Industrial, el cual es actualizado en SAP diariamente
- b) Cuando las negociaciones se llevan a cabo para una entidad del sistema financiero, se tomará como referencia el tipo cambio vigente del día para la venta de divisas de esa entidad
- c) Si la OC del cliente es colocada en Quetzales, las ofertas de ventas deben de ser creadas en la misma moneda
- d) Si la OC es colocada en dólares, la factura y el pago se facturará al tipo de cambio Banco de Guatemala del día de la emisión de la factura.

Política 3 – Solicitud de emisión de facturas

Toda solicitud de facturas debe contener

- a) Actividad asociada a la OV)
- b) Número de OV
- c) Incluir todas las entregas
- d) Orden de Compra ó Correo de autorización del Cliente
- e) Orden de Trabajo, firmada por el Cliente
- f) Razón Social a Facturar
- g) Dirección Fiscal
- h) NIT

- i) Monto a facturar debe incluir el IVA y especificar la moneda (Dólares o Quetzales), anotar el porcentaje a facturar (100%, anticipo(s) o saldo)
- j) Descripción a incluir en la factura (Cuando se facture 2 o más proyectos colocar el monto que corresponde a cada uno)
- k) Aspectos especiales en general:
 - Dirección de entrega
 - Contacto de entrega
 - Procedimiento de entrega
 - Documentación adicional requerida por el cliente (OTS, SAF, ATPs, Finiquitos, Recepción de proyectos, fianzas, entre otros.)

Si hiciera falta alguno de estos puntos, no se procederá al paso siguiente (factura).

Política 4 – Emisión de factura

Para poder emitir factura se deberá contar con los siguientes requisitos:

- a) Se verificarán que todos los datos anteriores sean los correctos
- b) No se facturará bajo el socio de Ventas al Mostrador.

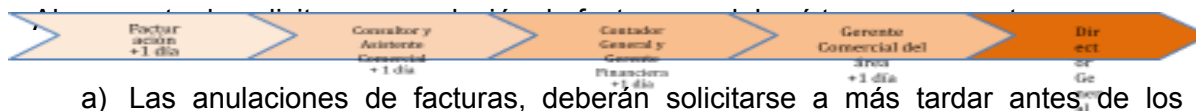
Política 5 – Facturas por excepción (Anticipo)

- a) Cuando se realicen facturas de Anticipo será responsabilidad de los asistentes operativos realizar el cuadro y cierre de la OV con el proceso de ventas diferidas no mayor a dos días, para luego proceder a generar la nota de débito en Contabilidad.

Política 6 – Coordinación envío facturas

- a) Las facturas emitidas se envían en ruta con el mensajero al día siguiente de la emisión, si el cliente la recibe, se tramita contraseña y se traslada al departamento de cobros
- b) Se podrá consultar si la factura fue aceptada en SAP en el campo de estado de Factura
- c) Si la factura es rechazada se notifica a los involucrados de acuerdo con el proceso de escalamiento.

Política 7 – Anulaciones y Re-facturaciones

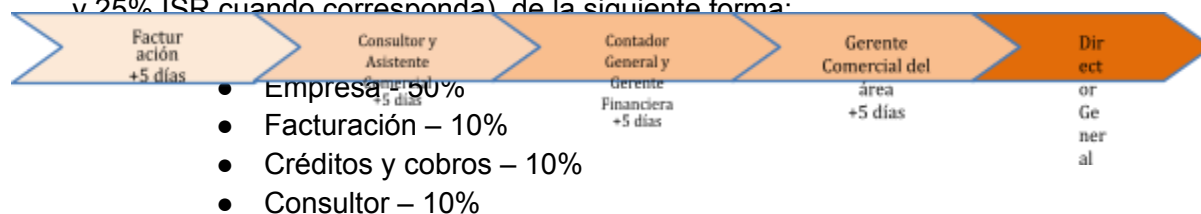


- Las anulaciones de facturas, deberán solicitarse a más tardar antes de los primeros 5 días hábiles del siguiente mes
- Toda factura que se requiera anular luego de 60 días calendario desde su creación, el cliente deberá estar de acuerdo en el recargo de un 12% (IVA) sobre el valor original para generar la nueva factura
- En el cambio del año fiscal, si ya han transcurrido los 60 días calendario y se requiere una anulación de factura, se podrá realizar siempre y cuando el cliente cubra el 12% de IVA + 25% de ISR sobre el valor original para generar la nueva factura
- Se deberá enviar solicitud de anulación (Asistente Comercial, Vendedor, Cliente) a encargada de facturación, vía correo electrónico, indicando el motivo por el cual se solicita el procedimiento, el cual deberá ser autorizado por el Gerente Comercial de cada área, aplicando los incisos a), b), y c)
- Si algún dato cambiará tendrá que modificar la actividad y trasladarla de nuevo para darle trámite

Política 8 – Proceso de escalamiento (Emisión y Re-Facturación)

Política 9 – Proceso de escalamiento (Anulación)

Todos los gastos en lo que se incurra en la emisión de una factura que no acepte un cliente (incisos b y c de política 7), quedará bajo la responsabilidad de las siguientes personas, hacerse responsable de los gastos que la nueva emisión involucre (12% IVA y 25% ISR cuando corresponda), de la siguiente forma:



- Gerente Comercial de Unidad – 10%
- Contador General – 5%
- Gerente Financiera – 5%

Aclaraciones:

- a) Si por error del consultor no solicita la anulación y re-facturación a tiempo, este perderá el derecho de pago de comisión. (entiéndase en el transcurso de los 60 días calendario)
- b) Si por error de la persona que factura, no se anula o re-factura en los tiempos establecidos, esta persona será responsable de cubrir el costo del IVA e ISR cuando aplique

POLÍTICA– CREDITOS Y COBROS

Política 1 - Creación de Código:

1. Cliente de Contado y Eventual

Para crear un Cliente de Contado, es necesario que el cliente llene el formulario “Cliente de Contado” (<https://forms.gle/hTkWQTmWjBbKGBqW8>) y como requisito indispensable adjuntar el RTU, el pago debe ser estrictamente de contado con cheque del BI para visualizar la liberación del pago en el momento.

Si nos emiten cheques de otro banco, se deberá esperar la liberación de los fondos para poder facturarle.

2. Cliente de Crédito

Para crear un Cliente con crédito, debe llenar la solicitud de crédito respectiva, enviar todos los documentos siguientes.

- a. Solicitud de Crédito completa
- b. Patente de Comercio
- c. Patente de Sociedad
- d. Representación Legal
- e. Fotocopia DPI Representante Legal
- f. RTU Actualizado
- g. Copia Acta de Constitución
- h. Opciones de Crédito a habilitar:

Crédito 15, 30 y 60 días (Anticipo 60% y 40% contra entrega para proyecto)

Llenar solicitud de crédito por contado o bien crédito según nuestro formato Interno,

para crear el socio de negocios en SAP.

Para activar socio de negocios debe de llenar la actualización de datos.

*Si el cliente se niega a entregar esta información deberá contar con autorización del Director General o de la Gerente Financiero para omitir esta papelería.

Política 2 - Tipo Cliente y Límite de Créditos

A	Arriba de \$200K
B	Entre \$100K a \$200K
C	Entre \$50K y \$100K
D	Entre \$25K y \$50K
E	Menor de \$25K
F	Por demanda

Política 3 - Revisión de Créditos

1. Mensualmente se aplicará el siguiente procedimiento de actualización de cartera:
 - a. Bloqueo si Cliente excedió el crédito de 30 días de vencida la contraseña
 - b. Bloqueo si no tiene papelería actualizada
 - c. Bloqueo si es cliente contado y se vendió a Crédito
2. Los status de clientes serán :
 - i. Bloqueado – Falta de algún incumplimiento
 - ii. Activo – Cliente en orden
 - iii. Inactivo – Cliente sin movimiento menor a un año

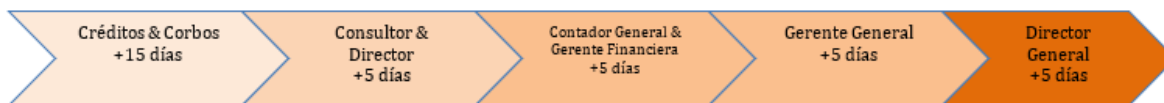
Para activar un cliente debe de llenar el formulario de Actualización de Socios de Negocios (<https://forms.gle/bgUqbRpyoK4yvUHE6>)

Política 4 - Proyectos Especiales:

Cuándo existan proyectos especiales con montos arriba de Q1M, la persona encargada de Créditos y Cobros, modificará el crédito temporal de este cliente, teniendo el cuidado de hacer revisión mensual para volver al crédito estándar.

Comité Crédito y Escalamiento: (se reunirán cuando se necesite ver un caso especial)

- Encargada de Créditos y Cobros
- Contador General
- Gerente Financiera

Proceso escalamiento (días después de fecha de vencimiento)**Política 5- Cobro Crítico**

Cuando el cliente exceda de los días de su crédito autorizado y/o fecha de contraseña de pago, pasará a ser cobro crítico.

Toda factura que pase a estado de Cuenta Incobrable estando los trabajos en orden, quedará bajo las siguientes personas hacerse responsable del pago de la misma, si esta no fue escalada en su momento, de acuerdo al proceso anterior, de la siguiente forma sobre el monto indicado por Dirección.

- Empresa - 50%
- Consultor - 15%
- Gerente Comercial de Unidad – 15%
- Créditos y Cobros – 10%
- Contador General – 5%
- Gerente Financiera – 5%

Política 6 - Cheque Rechazado.

Todo cheque rechazado se debe notificar al Cliente que debe pagar el total de Q150.00 como gasto administrativo, se llevará un control por cliente al tener más de 2 cheques rechazados se realizará una evaluación sobre su crédito o se hará una modificación al crédito autorizado.

Política 7 - Pago con Tarjeta de Crédito

Se le indicará al cliente que se cobrará Q50.00 de gastos administrativos y recargo según la cantidad de cuotas, las cuales van desde una cuota con recargo del 6% hasta 18 cuotas con recargo del 13%, la negociación debe estar bien definida por el vendedor para no crear inconformidades con el cliente debe estar el propietario de la tarjeta de crédito presentar DPI para realizar el cobro en el momento.

Política 8 - Entrega de Facturas por Vendedores

Si por alguna razón un vendedor entrega una factura deberá venir firmada, sellada, el nombre de la persona que recibe y/o contraseña de pago, esto para evitar atrasos en cobro.

