

	Nombre: <b>MANUAL DE POLITICAS INTERNAS (GT)</b>				Versión: No.2
	Actualizado por: Berta Pú	Aprobado por: Evelyn Aragón	Fecha Revisión: Ago. - Sept 2024	Fecha que rige: octubre 2024	Página: 1 de 12

# CAPITULO II

## POLITICAS COMERCIALES

### **Política 1: Cartera de Clientes**

Para iniciar un proyecto y/o servicio el equipo comercial deberá cumplir con lo siguiente:

1. Trasladar Orden de Compra y/o cotización firmada por el cliente sin excepción, de lo contrario no se procederá a realizar ningún trabajo de proyecto o servicio.
2. Para todos los proyectos arriba de \$10,000.00 más IVA, se debe incluir el pago del 60% de anticipo, caso contrario se aceptará un pago mínimo de hasta el 30% con autorización del Dirección General o Gerencia Financiera.
3. Se aceptarán correos únicamente en la venta de proyectos, productos o servicios menores a \$5,000.00 más IVA, los correos electrónicos deberán indicar claramente la aprobación de la oferta.
4. La cotización firmada por el cliente deberá incluir sin excepción alguna la siguiente información:
  - Razón Social a facturar
  - NIT a facturar
  - Dirección Fiscal
  - Persona que autoriza
  - Dirección de entrega de factura
  - Forma de Pago
  - Días de Crédito
  - Sello Empresa
  - Persona encargada de pago

Y Cuando el procedimiento del cliente incluya OC también deberá adjuntarse, caso contrario se aceptará la cotización debidamente firmada.

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.
  - 5.1 Quien incumpla este procedimiento será responsable de los costos que implique, tomando en cuenta los costos ocultos por un mal servicio brindado.
6. La cotización firmada por el cliente preferiblemente debe tener en la parte superior un resumen (cuadro económico) de lo que se está autorizando o bien el cliente deberá firmar toda la propuesta en confirmación y aceptación del alcance de ésta.

	Nombre: <b>MANUAL DE POLITICAS INTERNAS (GT)</b>				Versión: No.2
	Actualizado por: Berta Pú	Aprobado por: Evelyn Aragón	Fecha Revisión: Ago. - Sept 2024	Fecha que rige: octubre 2024	Página: 2 de 12

7. Toda propuesta debe tener adjunto el documento con el visto bueno para adquirir la misma, deberá incluirse también el documento de alcance de obra (SOW).
8. Cada vendedor deberá subir los documentos relacionados a la venta en Share Point, y será labor de la analista llevar el control del archivo digital de las OC pendientes de facturar y/o anexar las OC a las llamadas de servicio generadas en SAP.

## **Política 2: Contacto para atención a clientes**

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

- Contacto 1: Consultor/vendedor podrá realizar consultorías y cotizaciones de proyectos, productos o servicios en donde se incluya las soluciones de su unidad comercial.
- Contacto 2: Inside Sales 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 según la Unidad de Negocios.

Toda cotización de Inside Sales al cliente deberá ser copiada al consultor/vendedor asignado a la cuenta. El Inside Sales podrá cotizar productos con instalación básica que no requieren visita técnica, ya que al requerirse se convierte en una solución.

- Contacto 3: CRM, administrativo, operativo, postventa, quien brindará solución a dudas técnicas y/o consultas que solicite el cliente.
- Contacto 4: Gerente de Unidad a la que corresponda el consultor/vendedor.

### **Notas:**

1. Se podrá compartir bonificación al consultor y/o preventa según los arreglos propios de cada Unidad de Negocio previamente autorizados por el Gerente de Unidad siempre y cuando el apoyo que realice requiera de una investigación, elaboración y cambios significativos en cotizaciones, en donde se ganará un porcentaje de bonificación incentivo sobre dicho apoyo (definido por el Gerente de Unidad) y en donde el consultor tenga dominio de la cuenta.
2. Se podrán compartir o establecer condiciones especiales cuando se tengan en un mismo proyecto consultores de distintas UN, en principio cada uno ganará sobre su solución, sin embargo, puede existir:
  - La figura de un vendedor líder, programa de referidos o alguna condición especial que el Gerente de la UN que detectó y trabajó la oportunidad considere más beneficioso.
  - Los demás Gerentes de UN de apoyo deberán respetar esa condición y brindar todo lo que sea necesario para ganar el proyecto.

	Nombre: <b>MANUAL DE POLITICAS INTERNAS (GT)</b>				Versión: No.2
	Actualizado por: Berta Pú	Aprobado por: Evelyn Aragón	Fecha Revisión: Ago. - Sept 2024	Fecha que rige: octubre 2024	Página: 3 de 12

3. No se pagan bonificaciones a las posiciones de Inside Sales sobre traslado de llamadas de proyectos.
4. 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.
5. Todo Inside Sales debe mantener constante contacto con sus cuentas, de tal forma que el cliente lo visualice como punto de contacto para requerimientos.

### **Política 3: Contacto para recibir OC de clientes**

A todo colaborador que un cliente le solicite contacto de correo electrónico para envío de órdenes de compra o cotizaciones deberá proporcionar la siguiente dirección:

[ventas@isertec.com](mailto:ventas@isertec.com)

### **Política 4: Recargo por compras con tarjeta**

El vendedor deberá indicarle al cliente que los pagos con tarjeta de crédito aplican un recargo (ver política 7 de Créditos y Cobros), para ello la negociación deberá estar bien definida para no crear inconformidades con el cliente.

### **Política 5: Margen de Ganancia Bruta**

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

### **Política 6: Garantía de Instalación Pendiente**

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 seis meses 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 seis meses luego de la emisión de la factura, quedará a discreción de la Gerencia de la Unidad la autorización de los trabajos.

### **Política 7: Préstamo de Equipos**

Se podrán prestar equipos “usados” a los clientes siempre y cuando se haya realizado una venta previa de algún servicio o producto. El préstamo puede tener vigencia de un lapso no mayor a 30 días, para lo cual se debe cumplir con el siguiente procedimiento:

1. Tener autorización vía correo de Dirección General.

	Nombre: <b>MANUAL DE POLITICAS INTERNAS (GT)</b>				Versión: No.2
	Actualizado por: Berta Pú	Aprobado por: Evelyn Aragón	Fecha Revisión: Ago. - Sept 2024	Fecha que rige: octubre 2024	Página: 4 de 12

2. El consultor debe solicitar la creación de la OV con correlativo “préstamo” a nombre del cliente en la cual se debe indicar el motivo por el cual se genera el préstamo, adjuntando la autorización de Dirección General como anexo a la OV.
3. El analista debe generar la entrega del equipo la cual deberá estar firmada por el consultor quien será el responsable del equipo.
4. Los equipos en calidad de préstamo se entregarán en nuestras oficinas, en caso se requiera llevarlo a instalaciones del cliente y/o proceder con alguna instalación o configuración tendrá un costo que deberá ser aprobado previamente y manejarse con las políticas de venta normales establecidas.
5. Concluido el plazo del préstamo, se deberá realizar la devolución del equipo al Centro de Distribución, sin embargo, el cliente podrá optar a la compra del equipo usado, para ello el consultor deberá cumplir con el proceso de facturación.
6. Si el cliente opta por la compra del equipo usado deberá trasladar la OC debidamente firmada y el consultor deberá solicitar la creación de la OV con correlativo “servicio o extra”, donde se incluirán todos los costos asociados.
7. En caso de devolución del equipo, el consultor deberá gestionar la devolución del equipo y cierre correspondiente de la OV.
8. El equipo deberá ser devuelto en nuestras oficinas en las mismas condiciones en que fue entregado, en caso de requerir recogerlo deberán concretarse las condiciones previas de entrega y determinar si eso conllevará un costo.

## **Política 8: Registro y Activación de Licencias**

Todo registro o activación de licencia que requiera ser enviado por correo electrónico, se solicitará sea enviada a la siguiente dirección de correo: [registros@isertec.com](mailto:registros@isertec.com) con el objetivo de que un grupo de personas claves (Soporte, Comerciales, Compras, Dirección) tengan acceso a ella y que puedan hacer uso del licenciamiento en cualquier momento que lo necesiten, en pro de acortar tiempos de respuesta hacia nuestros clientes.

## **Política 9: Visitas y Marcajes**

Todo consultor y preventa deberá agendar en su Calendario las visitas y reuniones virtuales a realizar en la semana, y deberán estar identificadas de acuerdo con la nomenclatura asignada por el jefe Inmediato y confirmadas dentro del sistema de marcaje IserAccess sin falta alguna para que aplique pago de combustible asignado.

La validación de visitas y marcajes deberá ser aprobado por el Gerente de la UN previo a ser trasladadas al área de analistas quienes actualizarán los reportes de drive existentes para personal operativo y comercial respectivamente.

El reporte de visitas será validado por el Contador General y para que aplique pago deberá coincidir la información reportada en el drive con el calendario.

	Nombre: <b>MANUAL DE POLITICAS INTERNAS (GT)</b>				Versión: No.2
	Actualizado por: Berta Pú	Aprobado por: Evelyn Aragón	Fecha Revisión: Ago. - Sept 2024	Fecha que rige: octubre 2024	Página: 5 de 12

## **Política 10: Bonificación Incentivo sobre Ventas**

Aplica para el personal comercial que tenga autorizado pago de bonificación incentivo adicional sobre las ventas de productos, servicios o HaaS generadas en el mes, y según corresponda en los siguientes casos:

1. Por anticipos, avances y/o pagos parciales recibidos de clientes (facturados o no).
2. Facturación y cobro del 100% de un proyecto, servicio o contrato.
3. El saldo del pago de una bonificación al concluirse el cierre de un proyecto o servicio queda sujeto al costeo luego del pago final del cliente.

El reporte de bonificaciones es generado y revisado por el Contador General según los cobros obtenidos en el mes y es trasladado para su validación a cada Gerente de Unidad.

Para que una OV aplique pago de bonificación incentivo debe cuadrar con entregas, orden de compra, facturación y pagos recibidos.

Los correlativos de OV's afectas al pago de bonificación incentivo adicional son:

- a) Proyectos
- b) Servicios
- c) Venta directa
- d) Contratos

Los porcentajes de bonificación incentivo correspondientes a los consultores/vendedores y preventas serán confirmados por el Gerente de la UN al momento del cierre de un negocio, y de acuerdo con las condiciones negociadas en la propuesta laboral, mismos que serán actualizados en el formato de Google drive proporcionado.

### **➤ Condiciones para pago de bonificación Incentivo**

#### **Proyectos / Servicios / Ventas Directas**

1. El pago de una bonificación aplica si y solo si la OV está debidamente pagada, facturada al 100% y con estatus cerrado, a excepción de los anticipos o avances.
2. Si al momento del pago de una bonificación la OV se encuentra en estatus abierto, ésta será trasladada para revisión hasta por un máximo de 3 meses de la fecha de pago, transcurrido este tiempo perderá el derecho, y serán detalladas en el drive de OV's retenidas para pago el siguiente mes o cuando se cierre.
3. Se pagarán bonificaciones incentivo sobre anticipos por proyectos facturados y pagados al 100%.
4. Todas las bonificaciones se pagan sin el impuesto al valor agregado IVA.
5. Las OV's que queden con margen menor al 10% se revisarán para determinar si corresponderá o no pago de bonificación incentivo.

	Nombre: <b>MANUAL DE POLITICAS INTERNAS (GT)</b>				Versión: No.2
	Actualizado por: Berta Pú	Aprobado por: Evelyn Aragón	Fecha Revisión: Ago. - Sept 2024	Fecha que rige: octubre 2024	Página: 6 de 12

## **Contratos - Ventas de HaaS o Rentas**

1. 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 porcentaje de bonificación incentivo adicional sin IVA y con contrato firmado.
2. El contrato firmado por el cliente debe entregarse a Gerencia Financiera quien deberá tener en su poder el contrato original firmado por ambas partes.
3. Gerencia Financiera deberá contar con P&L detallado sobre la negociación efectuada con el Gerente de la UN.
4. Se pagará bonificación incentivo cuando el cliente haya pagado la primera factura de renta y/o instalación.
5. Si el cliente devuelve el equipo, se restará el valor de la bonificación incentivo al valor de la renta de manera proporcional al faltante de rentas.

### ➤ **Porcentajes para pago de bonificación incentivo**

1. El porcentaje de pago para un consultor/vendedor será desde un 1% hasta un máximo de 10% cuando el valor de mano de obra interna sea igual o mayor al 80%.
2. Para los gerentes de unidad aplicará el 1% sobre las ventas propias y el 0.50% sobre las ventas de su equipo, o en su defecto el porcentaje autorizado por Dirección general en casos especiales.
3. El detalle de porcentajes establecidos para cada escenario podrá verificarse en el Drive denominado "Porcentajes Bonificaciones 2024".
4. El área de ingeniería al ser especialistas no está afecto al pago de bonificación incentivo a excepción de existir algún caso especial como preventa.

### ➤ **Notas Generales:**

- Toda factura cobrada entre el día 31 y 90, luego del vencimiento de los días de crédito autorizado al cliente se pagará el 75% de la bonificación incentivo, y si fuera cobrada después del día 91 ya no aplicará pago alguno.
- No aplican a pago de bonificación incentivo las facturas anuladas con nota de crédito, el valor de ésta deberá descontarse del monto de la Orden de Venta.
- Si un consultor se retira de la empresa, procederá el pago de bonificación incentivo de las ventas únicamente a las que se encuentren facturadas a la fecha de su retiro.
- Las bonificaciones incentivo serán pagadas entre el 25 al 30 de cada mes, previa autorización de Dirección General.

	Nombre: <b>MANUAL DE POLITICAS INTERNAS (GT)</b>				Versión: No.2
	Actualizado por: Berta Pú	Aprobado por: Evelyn Aragón	Fecha Revisión: Ago. - Sept 2024	Fecha que rige: octubre 2024	Página: 7 de 12

# POLÍTICAS DE FACTURACIÓN

## **Política 1: Solicitud de emisión de facturas**

Deberán ser generadas por los consultores o los PMO y trasladadas a los analistas, quienes deberán cumplir con los siguientes requisitos y/o documentos:

- a) Actividad asociada a la OV
- b) Número de OV
- c) Incluir todas las entregas
- d) Orden de Compra o correo de autorización del cliente
- e) Orden de Trabajo, firmada por el cliente
- f) Razón Social a facturar
- g) Dirección Fiscal
- h) NIT a facturar
- i) Monto a facturar debe incluir el IVA y especificar la moneda (dólares o Quetzales)
- j) Anotar el porcentaje a facturar (100%, anticipo(s), avance(s) o saldo)
- k) Descripción a incluir en la factura (Cuando se facture 2 o más proyectos colocar el monto que corresponde a cada uno).
- l) No se facturará bajo el socio de Ventas al Mostrador.
- m) 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.)

**No se procesará la emisión de factura si faltare alguno de los puntos anteriores**

***El encargado de facturación deberá verificar que todos los datos sean los correctos***

## **Política 2: Recepción de Actividades**

Las actividades de facturación deberán ser creadas en SAP por los analistas y asignadas al encargado de facturación en contabilidad, de acuerdo con las siguientes especificaciones y horarios establecidos para su debido procesamiento:

1. Las Actividades deberán trasladarse en el horario de de 8:00 a 12:00 horas para que sean facturadas por la tarde del mismo día.
2. Las Actividades que se trasladen de 12:01 a 17:00 horas serán facturadas por la mañana del día siguiente.
3. Si existiera algún caso especial en el que se deba facturar por emergencia en el momento, esta solicitud deberá ser notificada también vía msj de texto al chat de la empresa, de lo contrario se respetará el horario establecido.

	Nombre: <b>MANUAL DE POLITICAS INTERNAS (GT)</b>				Versión: No.2
	Actualizado por: Berta Pú	Aprobado por: Evelyn Aragón	Fecha Revisión: Ago. - Sept 2024	Fecha que rige: octubre 2024	Página: 8 de 12

## **Política 3: Tipo de Cambio**

Aplica para todas las cotizaciones emitidas en dólares, bajo los siguientes lineamientos:

1. 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.
2. Cuando las negociaciones se lleven a cabo para una entidad del sistema financiero, se tomará como referencia el tipo de cambio vigente del día para la venta de divisas de esa entidad.
3. Si la OC del cliente es colocada en Quetzales, las ofertas de ventas, factura y pago deben de ser creadas en la misma moneda.
4. Si la OC es colocada en dólares, la factura y el pago se emitirán al tipo de cambio del Banco de Guatemala del día de la emisión de la factura.

## **Política 4: Facturas por Anticipo**

1. Se generan y aplican únicamente por anticipos recibidos de clientes, artículos de importación pendientes de ingresar a CD o licencias.
2. Será responsabilidad de los analistas realizar el cuadre y cierre de la OV con el proceso de ventas diferidas no mayor a dos días.
3. No aplica facturación si faltare alguno de los siguientes documentos: OC y OT.
4. Una vez cumplido con lo anterior contabilidad deberá generar la nota de débito.

## **Política 5: Coordinación para envío de facturas**

1. Las facturas emitidas se envían a 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 para su seguimiento.
2. En SAP se podrá consultar si la factura fue aceptada, en campos definidos por el usuario en la opción "estado de factura".
3. Si la factura es rechazada por el cliente se deberá notificar a los involucrados de acuerdo con el proceso de escalamiento.

## **Política 6: Anulaciones y Refacturaciones**

Al momento de solicitar una anulación de factura, se deberá tomar en cuenta lo siguiente:

1. Deberán solicitarse antes de los primeros 5 días hábiles del siguiente mes.



	Nombre: <b>MANUAL DE POLITICAS INTERNAS (GT)</b>				Versión: No.2
	Actualizado por: Berta Pú	Aprobado por: Evelyn Aragón	Fecha Revisión: Ago. - Sept 2024	Fecha que rige: octubre 2024	Página: 9 de 12

2. Toda factura que se requiera anular luego de 60 días calendario desde su creación, el cliente deberá estar de acuerdo con el recargo del 12% del IVA sobre el valor original para generar la nueva factura.
3. En el cambio del año fiscal, si ya han transcurrido los 60 días calendario y se requiere la 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.
4. Se deberá enviar solicitud de anulación (Asistente Comercial, Vendedor, Cliente) a la 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)
5. Si algún dato cambia tendrá que modificar la actividad y trasladarla de nuevo para darle trámite.

## Procesos de Escalamiento

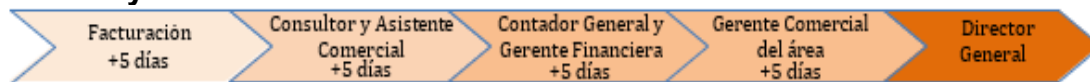
Todos los gastos en los que se incurre para la emisión de una factura que no es aceptada por un cliente (incisos 2 y 3 política 7), quedarán bajo la responsabilidad de las siguientes áreas de cubrir los gastos que la nueva emisión involucre (12% de IVA y 25% de ISR cuando corresponda), de la siguiente forma:

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

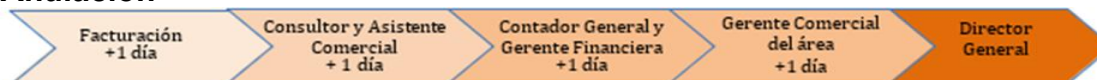
### Aclaraciones:

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

### 1. Emisión y Refacturación



### 2. Anulación



	Nombre: <b>MANUAL DE POLITICAS INTERNAS (GT)</b>				Versión: No.2
	Actualizado por: Berta Pú	Aprobado por: Evelyn Aragón	Fecha Revisión: Ago. - Sept 2024	Fecha que rige: octubre 2024	Página: 10 de 12

# POLÍTICAS DE CREDITOS Y COBROS

## Política 1: Creación de Código de Clientes

### **a) Cliente de Contado y Eventual**

Para crear el código de socio de negocios en SAP para un Cliente de Contado, es necesario que el cliente llene el formulario denominado "Cliente de Contado", el cual puede ser ubicado en el siguiente enlace:

<https://forms.gle/hTkWQTmWjBbKGBgW8>

Como requisito indispensable debe adjuntar el RTU actualizado del periodo fiscal actual.

El pago debe ser estrictamente de contado con cheque de Banco Industrial para visualizar la liberación del pago en el momento.

Si emiten cheque de otro banco, se deberá esperar la liberación de los fondos para poder entregar los equipos al cliente, pagos por medio electrónico será hasta contar con los fondos disponibles.

### **b) Cliente de Crédito**

Para crear el código de socio de negocios en SAP para un cliente de crédito, es necesario que el cliente llene el formulario denominado "Cliente de Crédito", el cual puede ser ubicado en el siguiente enlace:

<https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSdCrAM7rXGjZCvMS4Q-ds1DfY1MfBTzbWxcdJyoKPfIOGIjoQ/viewform>

Para proceder es indispensable que el cliente adjunte los siguientes documentos, caso contrario deberá contar con autorización de GF o DG para continuar según lo acordado:

- Solicitud de Crédito completa
- Patente de Comercio
- Patente de Sociedad
- Representación Legal
- Fotocopia DPI Representante Legal
- RTU Actualizado

Opciones de días de crédito a habilitar:

- 15, 30 y 60 días (Anticipo 60% y 40% contra entrega de proyecto)

Es necesario que para la primera compra la transacción se lleve a cabo con un pago de anticipo, caso contrario contar con autorización de GF o DG.

	Nombre: <b>MANUAL DE POLITICAS INTERNAS (GT)</b>				Versión: No.2
	Actualizado por: Berta Pú	Aprobado por: Evelyn Aragón	Fecha Revisión: Ago. - Sept 2024	Fecha que rige: octubre 2024	Página: 11 de 12

## **Política 2: Categoría de Clientes**

De acuerdo con el límite de crédito autorizado un cliente se podrá clasificar así:

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

## **Política 3: Revisión de Créditos**

Mensualmente se aplicará el proceso de actualización de cartera bajo los siguientes lineamientos:

1. Bloqueo si Cliente excedió el crédito de 30 días de vencida la contraseña
2. Bloqueo si el cliente no tiene papelería actualizada
3. Bloqueo si es cliente de contado y se vendió al Crédito

Los estatus de los clientes serán:

1. Bloqueado – por algún incumplimiento
2. Activo – Cliente en orden
3. Inactivo – Cliente sin movimiento menor a un año

### ***Actualización de datos de socio de negocios***

Para activar un socio de negocios se debe llenar la actualización de datos en el formulario interno ubicado en el siguiente enlace:

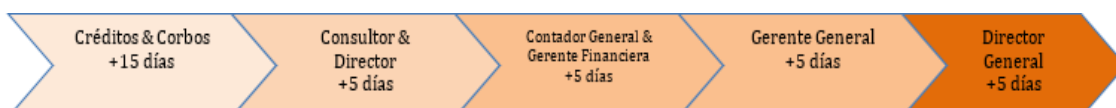
<https://forms.gle/gDZtzvbaCXKZgYQeA>

## **Política 4: Proyectos Especiales**

Cuando 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 una revisión mensual para volver al crédito estándar autorizado.

Cuando se necesite evaluar un caso especial deberá reunirse el comité de créditos y escalamiento y así llegar a una conclusión.

### ***Proceso escalamiento (después de la fecha de vencimiento)***



	Nombre: <b>MANUAL DE POLITICAS INTERNAS (GT)</b>				Versión: No.2
	Actualizado por: Berta Pú	Aprobado por: Evelyn Aragón	Fecha Revisión: Ago. - Sept 2024	Fecha que rige: octubre 2024	Página: 12 de 12

## **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 ésta, y si no fue escalada en su momento de acuerdo con el proceso anterior también aplicará 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 notificará al cliente que deberá pagar Q150.00 en concepto de gastos administrativos.

Se llevará un control por cliente y 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**

Cualquier pago efectuado con tarjeta de crédito se le indicará al cliente que aplica recargo de Q50.00 de gastos administrativos adicionales al recargo según la cantidad de cuotas seleccionadas, las cuales pueden ser:

- Desde 1 cuota - recargo del 6% - Hasta 18 cuotas - recargo del 13%.
- Para realizar el cobro con tarjeta física debe estar presente el propietario de la tarjeta de crédito presentando su documento de identificación -DPI-.
- Para realizar el cobro electrónico se deberá generar el enlace de Visa link para posterior envío al cliente quien deberá llenarlo con la información correspondiente.
- El cliente deberá enviar el comprobante de pago y se confirmará en la plataforma de Visa link si el cobro fue aceptado por Neonet antes de la entrega de los equipos.

## **Política 8: Entrega de Factura por Vendedor**

Si un vendedor entrega una factura deberá venir firmada y sellada, indicando el nombre de la persona que recibe y/o contraseña de pago, con el fin de evitar retrasos en el cobro.