

INDICE

N°	CONTENIDO	Pág.
I	ANTECEDENTES	2
II	OPERATORIA	3
III	PARAMETROS DE SEGUIMIENTO	4
IV	ANEXOS	5

APROBADO POR

DIVISION FACTURACION

ELABORADO**POR:** Gestión de Calidad**FECHA:** Octubre 2015**VERSIÓN N° 1****POR:** Gestión por Procesos
Enc. Gestión de Datos de Facturación**FECHA:** Mayo 2018

art

I. ANTECEDENTES

TÍTULO DEL PROCEDIMIENTO

PREFACTURACION COMTECO

a) OBJETIVO

Describir las actividades y niveles de responsabilidades para la realización de la facturación de manera oportuna y eficaz.

b) Alcance

Se inicia con la planificación de actividades de pre facturación de servicios de COMTECO y finaliza con la actualización de proyecto de tarifas.

c) RESPONSABLE DE SUPERVISIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Encargado Gestión de Datos de Facturación

c) UNIDADES Y PROCEDIMIENTOS RELACIONADOS

- Gerencia de Administración y Finanzas
- Gerencia Comercial
- División Cobranzas y Cartera
- División Ámbito Regulatorio e Interconexión

PROCEDIMIENTOS DE ENTRADA	PROCEDIMIENTOS DE SALIDA
Desarrollo del Producto (COM-GCM-P01) Venta de Servicios (COM-DSC-P02)	Facturación COMTECO (COM-DFC-P02)

d) APLICATIVO UTILIZADO: Procesos de Facturación (FEPF)

e) DEFINICIONES

Baja de dosificaciones: Permite deshabilitar una dosificación con estado vigente.

BSS: Sistema de soporte a la facturación.

Categoría de impuestos: Determina clasificaciones de los impuestos manejados por la empresa, ejemplo: IVA, IT.

Crear dosificaciones: Permite registrar en el sistema una nueva dosificación.

Ciclo de Facturación: Agrupación de los suscriptores para efectos de realizar el proceso de facturación de acuerdo con las políticas de administración de la empresa.

Concepto: Clasificación de cada uno de los cobros que se relacionan en la cuenta de cobro de un suscriptor.

Contrato: Representación del contrato celebrado entre el cliente y la empresa de servicios.

Datos Básicos Facturación: Información básica requerida para el cumplimiento del proceso de facturación.

Datos Básicos de Tarificación: Insumo para proceso de tarificación.

Dosificación: Es la asignación de una cantidad de facturas para cada uno de los servicios de la Corporación, en cumplimiento a disposiciones impositivas vigentes.

Gestión de tarifas: Permite soportar todo el manejo de las tarifas desde su definición hasta su activación para que sean usadas en los proceso de liquidación; estas tarifas permiten a la

empresa de servicios asignarle el valor a los cargos generados por los consumos, los cuales se cobran a los clientes por la prestación de los diferentes servicios.

Periodo de facturación: Define el lapso de tiempo que se tiene en cuenta para cobrar los diferentes servicios prestados a los suscriptores y generar su respectiva factura. Este lapso de tiempo es normalmente mensual, sin embargo pueden ser definidos dependiendo de las políticas establecidas por la empresa.

Plan de facturación: Conjunto de conceptos que deben ser cobrados en cada período de facturación al suscriptor, por cada uno de los productos que posea. Permite segmentar los suscriptores del proveedor de servicios a través de la creación de planes que se ajusten a las necesidades de cada segmento.

Paquete de Unidades Incluidas: Es un conjunto de opciones con unidades incluidas que son ofrecidos a los usuarios de la empresa de telecomunicaciones. Estos paquetes se definen de acuerdo con las estrategias de mercadeo de la compañía, permitiendo así ofrecer a los usuarios paquetes acordes con las necesidades de cada segmento.

Reglas de Liquidación de Cargos: Establece conceptos de componentes de reglas de inicialización, validación, equivalencia para liquidar cargos por servicios.

Tasación: Proceso de medición del servicio en unidades de medida que pueden ser de tiempo o de pulsos, de acuerdo a reglas de tasación definidas en un catálogo.

Tarifa: Listado de los precios o cuotas a pagar que se exige para utilizar un servicio o acceder a un producto.

Tarificación: Proceso de transformación de las unidades de medida en dinero, calculando las mismas a partir de precios unitarios por unidades tasadas y categorías definidas en un catálogo.

Tarifas de Trabajo: Tarifas resultantes de la regla de facturación, dónde se crean los conceptos a facturar.

Tarifa activa: Son tarifas vigentes.

Transferir dosificaciones: Permite efectuar traspasos de una cantidad específica de una misma dosificación entre distintas unidades (servicios).

Sistema Smartflex: Sistema modular, especializado en la gestión comercial y operativa de empresas de telecomunicaciones y servicios públicos, concebido y construido, sobre una arquitectura homogénea, que bajo una sola plataforma de software, integra los procesos de ventas, gestión de solicitudes, quejas y reclamos, gestión de medición de consumos, facturación, recaudo, inventario geográfico y operaciones de campo sobre las diferentes redes.

Suscripción: Agrupación de los tipos de productos adquiridos por el cliente. Representa el contrato celebrado entre el suscriptor (persona natural o jurídica con la cual se ha celebrado al menos un contrato para la prestación de uno o varios servicios) y la empresa de servicios.

II. OPERATORIA

Jefe División de Facturación

1. Planifica las actividades de Prefacturación de los servicios de COMTECO.
2. Analiza y direcciona por tipo de atención:

- Dosificación, Procedimiento a)
- Parametrización, Procedimiento b)

a) DOSIFICACION

Encargado Gestión de Datos de Facturación

Viene de los procedimientos Desarrollo del Producto y Venta de Servicios.

1. Realiza un análisis de las dosificaciones asignadas para los sistemas de facturación de la Corporación.
 - Si la dosificación requiere renovación, al paso siguiente.
 - Caso contrario, concluye el procedimiento.
2. Elabora comunicado de solicitud de nueva dosificación a la División Finanzas, a través de Jefatura de División Facturación.
 - Original, División Finanzas.
 - Copia, archivo.
3. Recibe dosificación nueva para su inclusión, luego de un período de tiempo.
4. Realiza inserción de nueva dosificación en los diferentes sistemas. (SMARTFLEX, NAF CXC y PAQ).
5. Verifica que los datos se encuentren correctos.
 - Si existen errores, al paso siguiente.
 - Caso contrario, al paso 7.
6. Revisa y brinda solución.
7. Adjunta pantalla con la introducción de la dosificación correspondiente y guarda en archivo (Remitiéndose al Procedimiento Facturación COMTECO), con lo que concluye el procedimiento.

b) PARAMETRIZACION

Encargado Reporting & Analytics

1. Crea proyecto de tarifas en nuevo plan comercial (viene del procedimiento Desarrollo del Producto).
2. Llena formulario de Parametrización considerando todas las características del producto.
 - Original, División Facturación.
 - Copia, archivo.
3. Adjunta documento "Oferta Comercial" y envía a División Facturación.

Jefe División Facturación y/o (Grupo BSS)

4. Analiza la factibilidad del proyecto.

- Si aprueba proyecto, al paso siguiente.
- Caso contrario, vuelve al paso 1.

5. Instruye la ejecución de proyecto de tarifas.

Encargado de Facturación Boliviatel – GUS - INVOICE

6. Selecciona las fuentes de las nuevas tarifas, que pueden ser: desde otro proyecto de tarifas activas, desde archivo plano y tarifas base manuales.
7. Borra tarifas de trabajo, en razón de la creación de nuevas tarifas de trabajo.
8. Adiciona tarifas de trabajo a proyecto que sean más adecuadas.
9. Modifica tarifas de trabajo en función de los nuevos requerimientos.
10. Solicita aprobación de proyecto de tarifas a su Jefatura.

Jefe División Facturación y/o (Grupo BSS)

11. Analiza proyecto de tarifas.
 - Si aprueba, al paso 13.
 - Caso contrario, al paso siguiente.
12. Anula proyecto de tarifas en sistema.
13. Cambia el estado de proyecto de Pendiente a Aprobado, para su utilización.

Encargado Gestión de Datos de Facturación

14. Actualiza proyecto de tarifas y concluye el procedimiento, remitiéndose al procedimiento Facturación.

III. PARAMETROS DE SEGUIMIENTO

1. DOCUMENTOS DEL PROCEDIMIENTO

NOMBRE DEL DOCUMENTO	TIPO DE DOCUMENTO (*)	MANUAL O AUTOMATICO	EJEMPLARES	
			ORIGINAL	COPIA
Requerimiento nueva dosificación	I	M	1	1
Reporte de archivos unificados	I	M	1	0
Reporte de inconsistencias	I	M	1	0
Plan de Facturación	I	M	1	0
Plan Comercial	I	M	1	1

(*) F: Formulario I: Informe: R: Reglamento P: Política

2. INDICADOR Y TIEMPO DEL PROCEDIMIENTO

	QUÉ	CÓMO	DONDE	QUIÉN	CUANDO
OBJETO DE MEDICIÓN	Actividades y niveles de responsabilidades para la realización de la facturación de manera oportuna y eficaz	Revisando reportes sistema	División Facturación	Encargado Gestión de Datos de Facturación	Mensual
FÓRMULA	$\left(\frac{\text{Datos de facturación COMTECO correctos}}{\text{Cantidad de datos de facturación COMTECO}} \right) * 100$				
PARÁMETRO	100 % Satisfactorio < a 100% Observado				

	QUÉ	CÓMO	DONDE	QUIÉN	CUANDO
OBJETO DE MEDICIÓN	Errores de facturación	Controlando	División Facturación	Encargado Gestión de Datos de Facturación	Permanente
FÓRMULA	$\left(\frac{\text{Errores de facturación COMTECO observados}}{\text{Numero de reclamos Facturación COMTECO}} \right) * 1000$				
PARÁMETRO	<= a 1 por mil Óptimo >= a 1 por mil Observado				

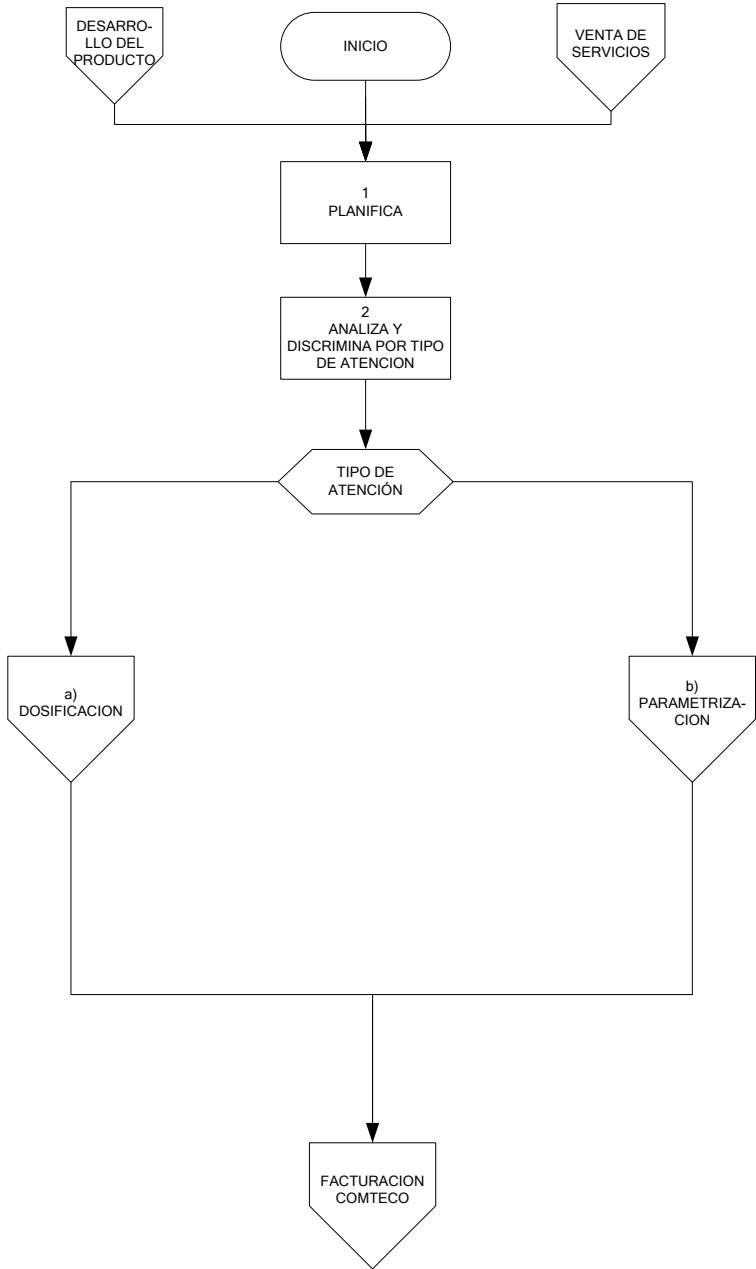
	QUÉ	CÓMO	DONDE	QUIÉN	CUANDO
OBJETO DE MEDICIÓN	Administrar las tarifas activas existentes	Reporte generación de cargos	División de Facturación	Jefe División Facturación	Mensual
FÓRMULA	$\left(\frac{\text{Tarifas activas correctamente aplicadas}}{\text{Total de Tarifas activas}} \right) * 100$				
PARÁMETRO	100 % Óptimo Menor a 100% Observado				

IV. ANEXOS

- Anexo 1. – Flujograma Prefacturación COMTECO
- Anexo 2. – Flujograma Procedimiento Dosificación
- Anexo 3. – Flujograma Procedimiento Parametrización
- Anexo 4. - Matriz “IPP”
- Anexo 5.- Formulario “Plan Comercial”

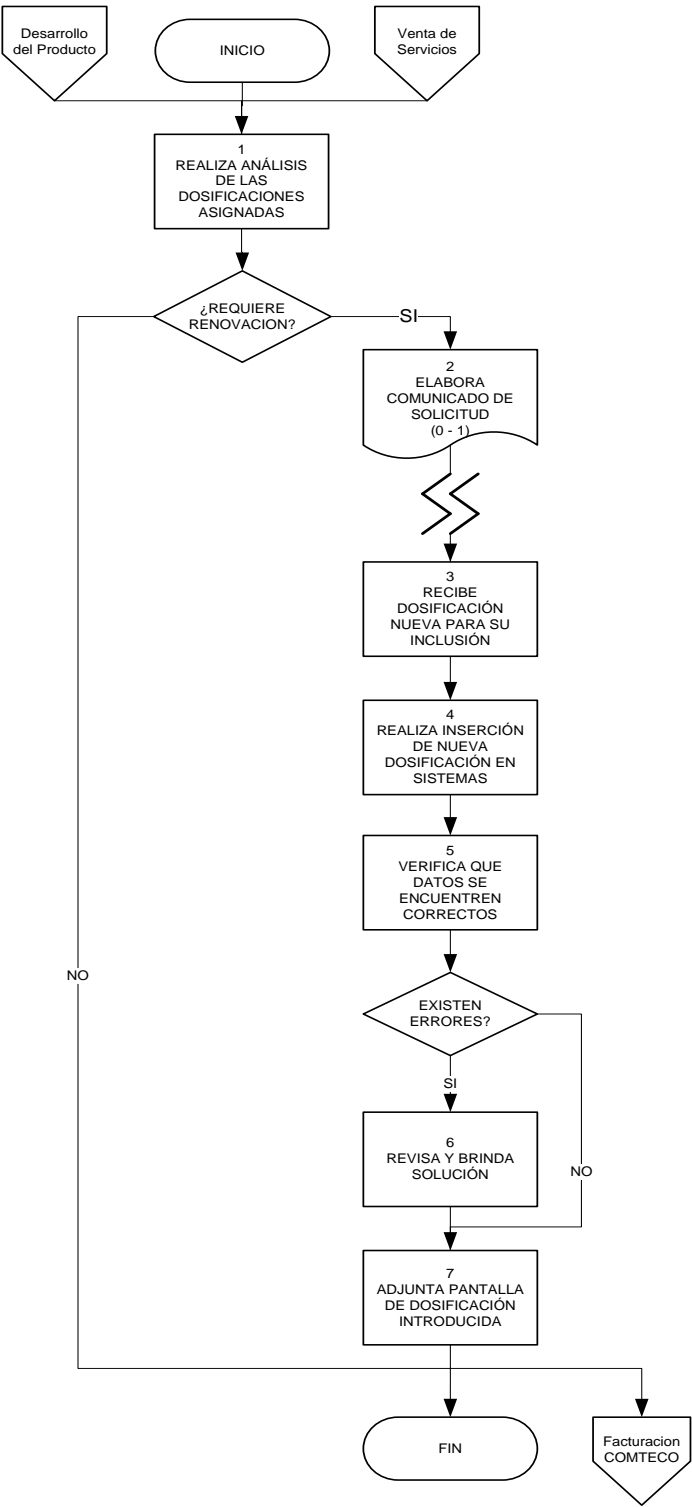
PROCEDIMIENTO GENERAL: PREFACTURACION COMTECO

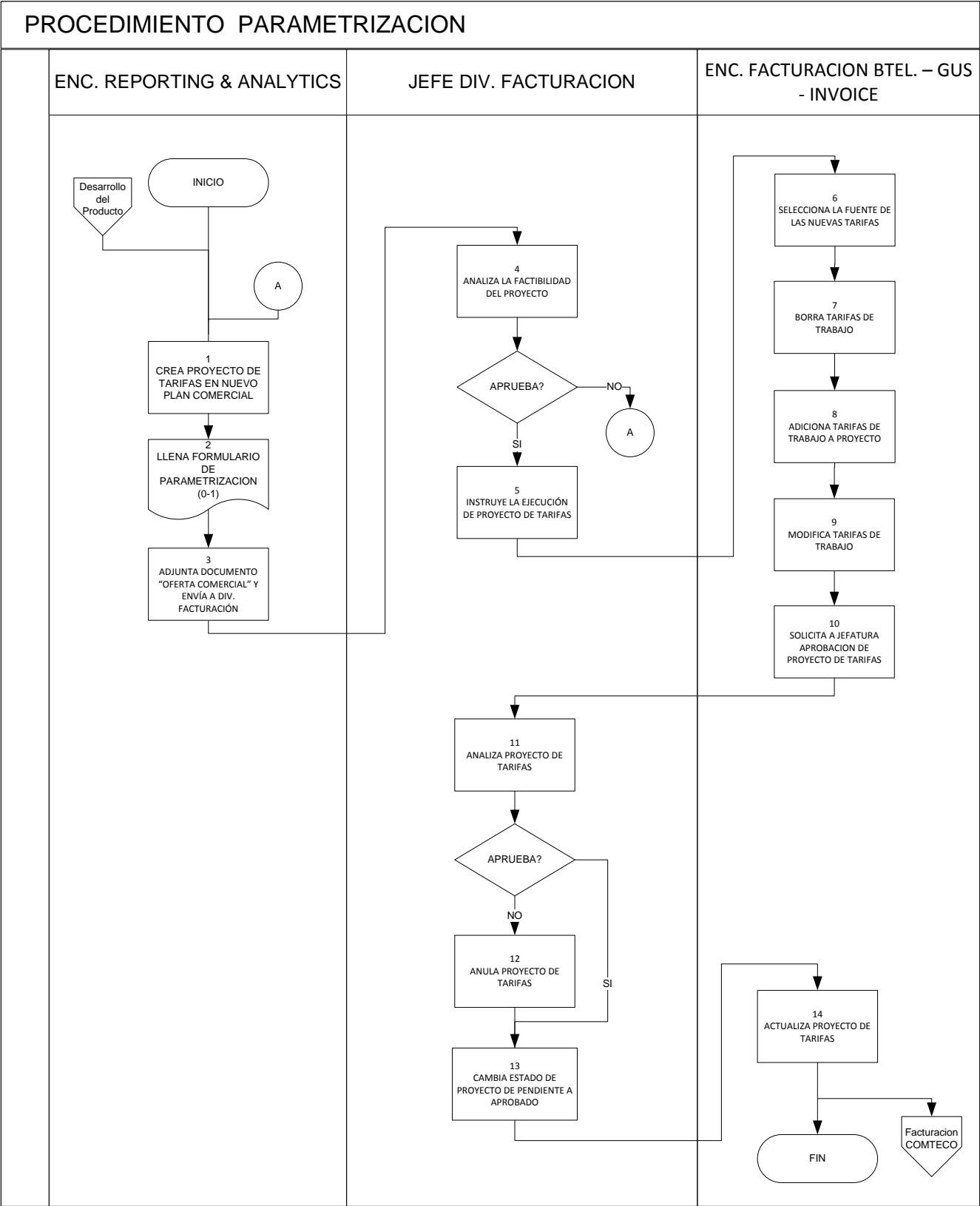
JEFE DIVISION FACTURACION



PROCEDIMIENTO: DOSIFICACIÓN

ENCARGADO GESTIÓN DE DATOS DE FACTURACIÓN





Anexo 4.-

PROCEDIMIENTO : PREFACTURACIÓN COMTECO			
MATRIZ : INSUMO- PROCESO - PRODUCTO			
N°	INSUMO	PROCESO	PRODUCTO
1		.- Enc.Gest.Datos Fact.:	
		.- Realiza análisis de dosificaciones asignadas para sistemas de facturación.	
	Requerimiento de facturas dosificadas	.- Recibe dosificación nueva para su inclusión.	Facturas dosificadas
		.- Realiza inserción de dosificación en los diferentes sistemas Smartflex, NAF, CxC y PAQ.	
2		.- Enc. Rep. & Analytics:	
		.- Crea proyecto de tarifas en nuevo plan comercial.	
	Formulario Oferta Comercial	.- Llena formulario de parametrización.	Creación de tarifas en plan comercial
		.- Adjunta plan comercial y envía a Div. Facturación.	
3		.- Jefe Div. Facturación:	
		.- Analiza proyecto e instruye ejecución.	
		.- Enc. Facturación:	
	Parametrización de Plan Comercial	.- Selecciona fuentes de nuevas tarifas, borra tarifas de trabajo, adiciona tarifas de trabajo, modifica tarifas de trabajo en función de nuevos requerimientos.	Proyecto de tarifas parametrizado
		.- Solicita aprobación de proyecto de tarifas a su jefatura.	
4		.- Responsable Gestión por Procesos:	
	"Procedimiento Prefacturación COMTECO"	.- Realiza auditoría del procedimiento	Informe cumplimiento del Procedimiento a través de medición de indicadores
		.- Elabora Informe	
		.- Acciones Correctivas	

Anexo 5.- Formulario "Plan Comercial"

COMTECO		FORMULARIO FACTURACION (INSTRUCTIVO PARAMETRIZACION)		Form. 2
Gerencia Comercial				
Fecha de Solicitud:	00/00/2017	Nro. De solicitud/Comunicado:	GC 00000/2017	
1.- IDENTIFICACION TIPO PRODUCTO/SERVICIO				
Telefonía Fija	Cobre	* marcar servicio y tecnología		
Internet	Fibra Óptica			
Televisión	HFC			
Línea Móvil	HSPA+			
PBX	DTH			
Red Inteligente	Otro			
Datos Fija				
2.- CARACTERISTICAS ESPECIALES: PLAN COMERCIAL				
* Objetivo de la Oferta Comercial:				
* Nombre del Plan Comercial				
* Código - del Plan Comercial				
* Nombre del Componente				
* Código - Componente(s)				
* Nombre del Paquete				
* Código - Empaquetamiento				
* Tipo de Plan (marcar opción)	POST PAGO	PAGO ADELANTADO		
* Regla/comportamiento (DETALLAR)				
* Fecha INICIAL (aplica desde)	00/00/2017			
* Fecha FINAL (concluye hasta)	00/00/2040			
* Se adjunta (Descripción del ANEXO)				
3.- SEGMENTO DE VENTA DEL PLAN				
* Residencial				
* Empresarial				
* Telefonía Pública				
* Convenios				
4.- COMPORTAMIENTO TARIFA PLAN COMERCIAL				
* PERIODICIDAD:	MONTO TARIFA (Bs)			
Recurrente(MENSUAL)	SI		* Si es CERO especificar	
Ventas(UNICA VEZ)	NO			
* Prorratable (marcar opción)	SI			
* Financiable (marcar opción)	SI			
5.- SOLICITUDES- TRAMITES DEL PLAN COMERCIAL (TAB- VENTAS)				
	MONTO TARIFA			
* INSTALACION / HABILITACION	SI	0	* Si es CERO especificar	
* TRASLADO	NO	0		
* TRASLADO PUNTO ADICIONAL	NO	0		
* BAJAS	NO	0		
* OTROS	SI	0		
FIRMAS AREA SOLICITANTE				
ENCARGADO DESARROLLO PRODUCTOS				
FIRMAS AREA PARAMETRIZACION FACTURACION				
ENC. FACTURACION		JEFATURA DIV. FACTURACION Y COBRANZAS		