

INDICE

N°	CONTENIDO	Pág.
I	ANTECEDENTES	2
II	OPERATORIA	3
III	PARÁMETROS DE SEGUIMIENTO	7
IV	ANEXOS	8

APROBADO

ALTA DIRECCIÓN DE LA ORGANIZACIÓN

ELABORADO**POR:** Gerencia de Administración y Finanzas
Gestión de la Calidad**FECHA:** Agosto 2015**VERSIÓN Nº 1****POR:****FECHA:**

I. ANTECEDENTES

a) TÍTULO DEL PROCEDIMIENTO

INCENTIVOS Y RESARCIMIENTO DE DAÑOS

b) OBJETIVO

Determinar la secuencia de actividades y responsabilidades para la evaluación de incentivos y resarcimiento de daño económico, con el propósito de disminuir la anulación y omisión de facturas.

c) ALCANCE

El procedimiento comprende desde la prevención, hasta el respectivo incentivo o resarcimiento de daños

d) RESPONSABLE DEL PROCEDIMIENTO

Gerencia de Administración y Finanzas

e) UNIDADES Y PROCEDIMIENTOS RELACIONADOS

- Div. Gestión Comercial Segmento Masivo
- Div. Gestión Comercial Segmento Empresas
- Div. Plataformas de Servicio al Cliente
- Div. Provisión y Aseguramiento del Servicio
- Div. Facturación
- Div. Cobranzas

PROCEDIMIENTO ENTRADA	PROCEDIMIENTO SALIDA
Venta de Servicios (COM-DAC-P01)	Proc. Recursos Humanos

f) DEFINICIONES

Cliente: Se define indistintamente así a los socios y usuarios de los servicios que presta COMTECO R.L.

Socio: Persona natural o jurídica que tiene en propiedad uno o más certificados de aportación de COMTECO R.L.

Usuario: Es la persona natural o jurídica que utiliza los servicios de telecomunicaciones y tecnologías de información y comunicación, como destinatario final. Para efectos de la Ley N° 164, se considera a los socios de las cooperativas de telecomunicaciones como usuarias o usuarios.

Comité de Evaluación: Personal nominado por la Gerencia de Administración y Finanzas, conformado por funcionarios de Asesoría Legal, Auditoría Interna, Servicio al Cliente Masivo – Empresarial, Div. Provisionamiento y Aseguramiento, Div. Administración, Div. Tecnologías de Información, Div. Facturación y unidades que se consideren necesarias

según casos específicos, quienes tienen la responsabilidad de analizar e identificar las medidas administrativas de conformidad al “Reglamento Interno”, que se asumirán, de acuerdo a daño económico en la anulación y omisión de facturas, imputables a personal de COMTECO R.L.

Factura recurrente: Se denomina así a las facturas provenientes de la prestación de servicios, que tienen un carácter habitual y recurrente, una vez cumplido el ciclo de facturación.

Factura no recurrente: Se denomina así a las facturas que se elaboran por única vez, como ser: por instalación de un servicio, por venta de accesorios y otros.

Regularización en la Facturación: Comprende los siguientes casos: anulación, omisión, devolución, modificación, compensación

- Anulación de Factura: Retirar los cargos de una factura emitida. Se procede a la anulación, según criterios establecidos en la política “Control de Anulación y Omisión de Facturas”
- Omisión de Factura: Dejar de emitir una factura, por un servicio prestado.
- Devolución de importe de la Factura: Consiste en la devolución del importe parcial o total pagado por el cliente
- Ajustes de facturación: Modificación y/o corrección de cargos de un proceso previo a la facturación

II. OPERATORIA

La presente operatoria reconoce tres instancias: previsiones, incentivos y sanciones

A) PREVISIONES

Jefes de Unidades relacionadas (ver inciso e))

1. Prevé ocurrencia de errores y daño económico a la empresa, propiciando:
 - Capacitación para evitar casos de errores por desconocimiento de sistema, políticas, procedimientos específicos, equipos y otros, en coordinación con Unidad Desarrollo de Recursos Humanos
 - Retroalimentación de los casos de errores más comunes, solicitando información a unidades respectivas
 - Identificación plena de causas de error de anulación y omisión de facturas y consecuente planteamiento de soluciones

B) INCENTIVOS

Encargada Back Office Incidencias

2. Determina unidades que no incurrieron en errores de anulación y omisión de facturas (por exclusión), informando periódicamente a Jefaturas de Unidades relacionadas

Jefes de Unidades relacionadas (ver inciso e))

3. Analiza informe de Back Office Incidencias y determina tipo de incentivos a ser aplicados, sobre la base de las siguientes propuestas:

Motivación Positiva:

- Intrínseco
 - Comunicado de felicitación por parte de Jefe de Unidad relacionada y/o Gerencia de Área
- Extrínseco
 - No financieros
 - Flexibilidad en horario (a solicitud de funcionario(s))
 - Otorgación de día libre en coordinación con Div. Recursos Humanos
 - Realización de reunión de confraternización de funcionarios de Unidad, financiado por la empresa

C) SANCIONES

Encargada Back Office Incidencias

4. Prepara informe mensual de causas de anulación de facturas, detallando, atribuibles a cliente (Anexo Política Control Anulación y Omisión de Facturas) y atribuibles a la empresa de conformidad al Cap. IV, Art. 8 del mismo documento, de acuerdo al siguiente detalle:
 - Atribuible a Proceso de Ventas
 - Atribuible a Proceso de Provisión y Mantenimiento
 - Atribuible a Proceso de Facturación y Cobranzas
 - Atribuible a Proceso Post Venta
 - Atribuible a Proceso de apoyo Tecnologías de Información
 - Original a Jefatura Servicio al Cliente Segmento Masivo
 - Copia 1 a GAF
 - Copia 2 a Gestión de Calidad
5. Verifica montos de anulación de factura
 - Si el monto es mayor a Bs. 300, continúa con paso siguiente.
 - Si el monto es menor a Bs. 300, continúa con paso 7
6. Informa a Gerencia de Administración y Finanzas, continuando con paso 28
7. Verifica nivel de recurrencia de funcionario de la unidad que ocasionó la anulación de factura:

- Si es por primera vez, continúa con paso siguiente
- Si es por segunda vez, continúa con paso 9
- Si es por tercera vez, continúa con paso 10

8. Informa a Jefe inmediato superior de Unidad recurrente, continuando con paso 11

9. Informa a Jefe Div. Recursos Humanos, continuando con paso 15

10. Informa a Jefe de Unidad relacionada (inciso e)), continuando con paso 19

Jefe Inmediato Superior

11. Revisa antecedentes

- Si requiere información adicional, continúa con paso siguiente
- Caso contrario, continúa con paso 13

12. Solicita información adicional, a Unidad Back Office Incidencias

13. Realiza análisis y determina funcionario(s) relacionado(s) con anulación de facturas

14. Procede, según Reglamento Interno de COMTECO R.L., con llamada de atención verbal a funcionario(s) relacionado(s), con lo que concluye el procedimiento.

Jefe Div. Recursos Humanos

15. Revisa antecedentes

- Si requiere información adicional, continúa con paso siguiente
- Caso contrario, continúa con paso 17

16. Solicita información adicional, a Unidad Back Office Incidencias

17. Realiza análisis y determina funcionario(s) relacionado(s) en la anulación de facturas

18. Procede, según Reglamento Interno de COMTECO R.L., con llamada de atención escrita a funcionario(s) relacionado(s), con lo que concluye el procedimiento.

Jefes de Unidades relacionadas (ver inciso e))

19. Revisa antecedentes

- Si requiere información adicional, continúa con paso siguiente
- Caso contrario, continúa con paso 21

20. Solicita información adicional a Unidad Back Office Incidencias

21. Realiza análisis y determina funcionario(s) relacionado(s) con anulación de facturas

22. Determina

- Si procede resarcimiento de daño económico, continúa con paso 24
- Caso contrario, continúa con paso siguiente

23. Comunica a personal relacionado no procedencia de resarcimiento de daño económico, concluyendo el procedimiento
24. Comunica a personal relacionado, resarcimiento de daño económico

Personal relacionado con anulación factura

25. Presenta descargo si el caso amerita
 - Si argumento es procedente, concluye el procedimiento
 - Caso contrario, continúa con paso siguiente

Jefes de Unidades relacionadas (ver inciso e))

26. Determina resarcimiento de daño económico, equivalente al valor de la factura anulada
27. Comunica a Div. Recursos Humanos monto a ser descontado por planilla, concluyendo el procedimiento
 - Original a Div. Recursos Humanos
 - Copia 1 a GAF
 - Copia 2 Archivo

Gerencia de Adm. y Finanzas

28. Nomina Comité de Evaluación integrado por personal de Asesoría Legal, Auditoría Interna, Servicio al Cliente Masivo – Empresarial, Div. Provisionamiento y Aseguramiento, Div. Administración, Div. Tecnologías de Información, Div. Facturación y unidades que considere necesarias, según el caso.

Comité de Evaluación

29. Revisa antecedentes
 - Si requiere información adicional, continúa con paso siguiente
 - Caso contrario, continúa con paso 31
30. Solicita información adicional a Unidad Back Office Incidencias
31. Realiza análisis y determina funcionario(s) relacionado(s) en anulación u omisión de facturas
32. Comunica a funcionario(s) relacionado(s), emitir descargos según el caso.

Personal relacionado con anulación factura

33. Presenta descargo si el caso amerita
 - Si argumento es procedente, continua con paso siguiente
 - Caso contrario, continua con paso 35

Comité de Evaluación

34. Comunica a personal relacionado, no procedencia de resarcimiento de daño económico, concluyendo el procedimiento
35. Comunica a personal relacionado, resarcimiento de daño económico

36. Elabora Acta de Conclusiones

37. Procede, según Reglamento Interno de COMTECO R.L., con determinación de resarcimiento de daño económico a funcionario(s) relacionado(s), comunicando a Div. Recursos Humanos monto a ser descontado por planilla, concluyendo el procedimiento

- Original a Div. Recursos Humanos
- Copia 1 a GAF
- Copia 2 Archivo

III. PARÁMETROS DE SEGUIMIENTO

1. DOCUMENTOS DEL PROCEDIMIENTO

NOMBRE DEL DOCUMENTO	TIPO DE DOCUMENTO	MANUAL O AUTOMATICO	EJEMPLARES	
			ORIGINAL	COPIA
Informe mensual estadístico	I	M	1	2
Informe a GAF	I	M	1	1
Informe a Jefe Inmediato Superior	I	M	1	1
Informe a Jefe Div. RRHH	I	M	1	1
Informe a Jefe División	I	M	1	1
Acta de Conclusiones	F	M	1	1
Llamada de atención escrita	I	M	1	1
Comunicado sanción económica	I	M	1	1
Comunicado de no procedencia sanción económica	I	M	1	1
Comunicado a Div. RRHH para descuento por planilla	I	M	1	2

F: Formulario I: Informe: R: Reglamento P: Política

2. INDICADOR

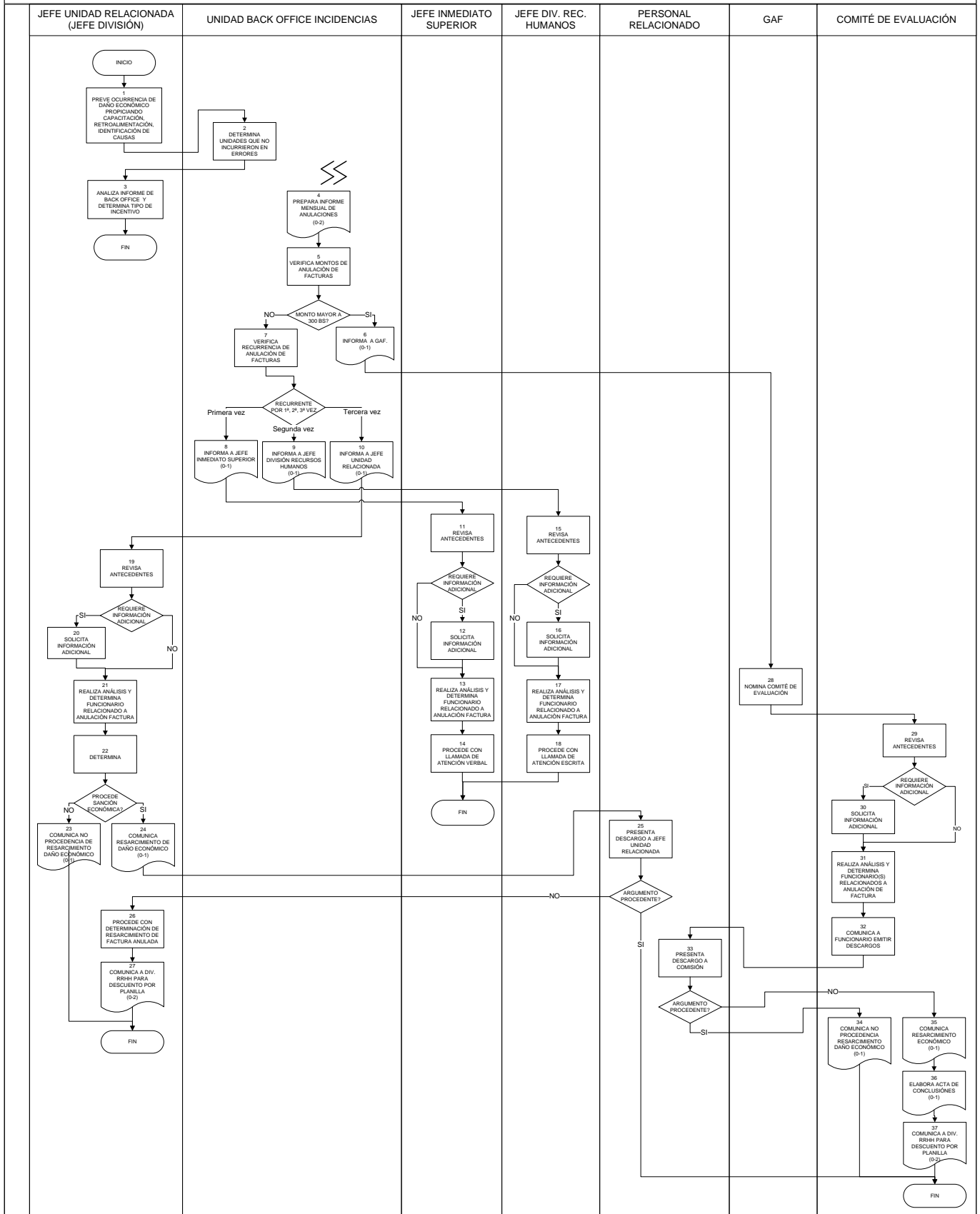
	QUE	COMO	DONDE	QUIEN	CUANDO
OBJETO DE MEDICIÓN	Evaluar el nivel de sanción por anulación de facturas para la disminución de los mismos	Antecedentes de Unidad Back Office	Procesos de la cadena de valor	GAF	Mensual
FÓRMULA	$\frac{\text{Anulación de facturas mes actual}}{\text{Anulación de facturas mes anterior}} * 100$				
PARÁMETRO	Menor a 100% aprobado Mayor a 100% observado				

	QUE	COMO	DONDE	QUIEN	CUANDO
OBJETO DE MEDICIÓN	Aplicación de resarcimiento de daños por anulación y omisión de facturas	Informe mensual de Unidad Back Office Incidencias	Procesos de la cadena de valor	Jefes de Unidades RRHH y Jefaturas de Unidades relacionadas	Mensual
FÓRMULA	Verificación objetiva de resarcimiento de daños de anulación/omisión de facturas (Documentos: III. Parámetros de Seguimiento, Punto 1)				
PARÁMETRO	Verificación objetiva de documentos				

IV. ANEXOS

Anexo N° 1.- Diagrama de Flujo
Anexo N° 2.- Acta de Reunión

PROCEDIMIENTO: INCENTIVOS Y RESARCIMIENTO DE DAÑOS (ANULACIÓN Y OMISIÓN DE FACTURAS)



ACTA DE REUNION

FECHA: **No.**

1. TEMA:

2. PARTICIPANTES:

-
-

3. CONCLUSIONES:

4. FIRMAS DE CONFORMIDAD