

INDICE

N°	CONTENIDO	Pág.
I	ANTECEDENTES	2
II	OPERATORIA	3
III	PARAMETROS DE SEGUIMIENTO	6
IV	ANEXOS	6

APROBADO

GERENCIA GENERAL

ELABORADO**VERSIÓN N° 0****POR:** Div. Gestión de la Calidad

Wholesale

FECHA: Mayo 2011**POR:****FECHA:**

I. ANTECEDENTES

a) TITULO DEL PROCEDIMIENTO

SUSCRIPCION Y GESTION DE CONTRATOS CON OPERADORES Y OTROS

b) OBJETIVO

Gestionar la venta de servicios de la Corporación a Operadores Nacionales y otros; además, de la compra de servicio de parte de los mismos.

ESPECÍFICOS

- Gestionar la suscripción del contrato por la venta y/o compra de servicios que oferta y recibe la Corporación.
- Realizar seguimiento y control a la facturación, referente al cobro y pago por los servicios prestados y recibidos.
- Efectuar la conciliación técnica con operadores por la compra y venta de servicios.
- Supervisar la conciliación contable.

c) ALCANCE

Se inicia con la suscripción del acuerdo de intenciones, pruebas, suscripción del contrato, facturación y cobranza y/o pago del servicio hasta verificación de la cancelación total de las facturas (recibidas y emitidas).

d) RESPONSABLE DE LA SUPERVISIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Responsable de Unidad de Trabajo Interconexión y servicios de apoyo

e) UNIDADES Y PROCEDIMIENTOS INVOLUCRADOS

- División Wholesale
- División de Finanzas Corporativas
- Asesoría Legal y Regulación
- Gerencia de Nuevas Tecnologías
- Gerencia Técnica
- División Facturación
- División cobranzas
- Unidad de trabajo Interconexión y servicios de apoyo

f) DEFINICIONES

Solicitud vía e-mail, formulario Pre determinado con especificaciones puntuales para solicitar atención inmediata.

Contrato, documento legal que estipula las condiciones bajo las cuales se ha de prestar y/o recibir el servicio.

Wholesale, unidad que se encarga de la negociación y comercialización de los servicios que la Corporación oferta al por mayor y paquetizados.

II. OPERATORIA

SUSCRIPCION Y GESTION DE CONTRATOS CON OPERADORES NACIONALES Y OTROS

Jefe División Wholesale

1. Realiza el acuerdo confidencial con Operadores Nacionales y Otros de acuerdo a requisitos pre - establecidos.
2. Solicita vía email a Unidad Técnica involucrada, realizar pruebas para la provisión e interconexión de servicios que la Corporación oferta.

NOTA: Se aclara que todo envío de e-mail, debe necesariamente ser comunicado por teléfono al destinatario al momento de su envío para asegurar su recepción.

Unidad Técnica Involucrada

3. Realiza las pruebas técnicas que consideran necesarias para la provisión o recepción del servicio según lo convenido.

Jefe División Wholesale

4. Recepciona y analiza el informe entregado por la Unidad Técnica involucrada.
 - Si es positivo, continúa con el paso 6
 - Caso contrario continúa en el siguiente paso, concluyendo el trámite.
5. Comunica al Operador inviabilidad de la dotación del servicio y/o interconexión, con lo que concluye el procedimiento.
6. Elabora el Contrato (interno) en coordinación con Asesoría Legal en original y 3 copias) y remite el documento a Asesoría Legal para su revisión y aprobación.

Asesoría Legal

7. Revisa el contrato (interno y externo) en lo relativo al cumplimiento de las normas contractuales, (relación proveedor - cliente y garantías otorgadas).
 - Si el contrato tiene observaciones, continua con el paso 8.
 - Caso contrario continua con el paso 10.
8. Identifica observaciones que puedan existir en el Contrato, para que se haga las correcciones que consideren necesarias, verificando además, si requiere o no la "Boleta de Garantía":
 - Si el contrato requiere de una Boleta de Garantía, continúa con el paso siguiente.
 - Si el contrato no requiere de una Boleta de Garantía, continua con el paso 10.
9. Solicita al Operador, gestionar en el Banco la Boleta de Garantía correspondiente, en el plazo establecido de cinco días calendario, para luego continuar con el paso 10.

Jefe División Wholesale

10. Realiza gestión para firmas del contrato, el cual se firmará en tres originales y dos copias; distribuyendo la documentación de la siguiente manera:
 - El primer original se queda en los archivos de la División de Wholesale.
 - El segundo y tercer original se entrega al Operador y Asesoría legal respectivamente.
 - Las dos copias van Facturación y a Finanzas va acompañado de la Boleta de Garantía para su respectivo resguardo según procedimiento.
11. Remite comunicado para generar “Orden de Trabajo” en original y copia.
 - El original a Unidad Técnica Involucrada, (procedimiento Ejecución y cierre de OT)
 - La copia 1 a facturación para iniciar el proceso de facturación,

Encargado de Facturación

12. Genera la facturación realizando los controles de calidad que corresponden (verificación de tablas y tarifas).
13. Remite la factura vía e-mail de la siguiente manera:
 - El original al Operador Nacional
 - La copia 1 a U.T. Interconexión y Servicios de apoyo. De acuerdo a procedimiento, los e-mail enviados según detalle adjunto al final del documento, deben ser confirmados en su recepción.
 - La copia 2 a la División de Finanzas corporativas para el respectivo control de pagos y demoras.

Responsable U.T. Interconexión

14. Confirma con el operador destinatario recepción de la factura, sea esta confirmación vía teléfono o vía e-mail.
 - Si existe dificultades con la recepción de la factura por parte del operador, continua con el paso 15
 - Caso contrario va al paso 16.
15. Solicita al encargado de facturación coordinar con el operador destinatario, para reenviar nuevamente la factura, volviendo al paso 13.
16. Gestiona cobranza antes de su vencimiento (haciendo notar que el plazo de vencimiento de la factura se inicia a partir de la recepción del mismo por parte del Operador),
17. Verifica en extracto bancario la cancelación de la factura,
 - Si la factura ha sido cancelado continúa con el paso 18
 - Caso contrario va al paso 20.
18. Procede a dar baja de la factura en sistema.

19. Comunica a División Wholesale y Finanzas conformidad de pago con lo que concluye el Procedimiento.
20. Informa incumplimiento de pago de la factura con fecha vencida a Division de Wholesale, con copias a Finanzas para su respectivo seguimiento.
 - Original para la División Wholesale
 - La copia1 para la División de Finanzas Corporativas
 - La copia 2 para archivo
21. Gestiona cobro de la factura vencida según condiciones del Contrato.
 - Si la factura a sido cancelado, continua con el paso siguiente
 - Caso contrario con el paso 23.
22. Procede con la respectiva baja, en el paso 18.
23. Decide en consulta con la División Wholesale realizar trámite para el corte del servicio otorgado, (previa espera del resultado del trámite, se procede con la actividad siguiente)
24. Instruye a Unidad Técnica involucrada, ejecutar el corte y concluye el procedimiento.

Operador Nacional y Otros

25. Recepciona y analiza factura respecto a plazo y monto establecido.
 - Si existen diferencias va al paso siguiente
 - Caso contrario espera el tiempo según contrato para efectivizar el pago, paso 16.
26. Remite Observaciones a Responsable de U.T. Interconexión para realizar las conciliaciones que sean necesarias.

Responsable U.T. Interconexión

27. Realiza conciliación técnica hasta identificar diferencias;
 - Si existen diferencias menores a lo establecido, espera el tiempo según contrato para efectivizar el pago, paso 16
 - Caso contrario, continua con el paso siguiente.
28. Negocia con el Operador hasta encontrar solución.
 - Si la negociación no es favorable a COMTECO R.L., continua con el paso siguiente
 - Caso contrario va al paso 30
29. Solicita anular factura, corregir y volver a facturar según disposiciones establecidas, volviendo al paso 12.
30. Comunica a División Wholesale cancelación de la factura, informando a Finanzas para proceder con su baja respectiva en el paso 18.

III. PARAMETROS DE SEGUIMIENTO

1. DOCUMENTOS DEL PROCEDIMIENTO

Nombre Documento	Reporte o Formulario	Manual o Automatizado	Ejemplares	
			Original	Copia
Borrador de contrato	F	M	1	0
Informe	F	M	1	1
Comunicado de Orden de Trabajo	F	M	1	3
Factura	R	A	1	2
Solicitud vía e-mail	F	A	1	0
Contrato	R	M	3	2

2. INDICADOR Y TIEMPO DEL PROCEDIMIENTO

	QUE	COMO	DONDE	QUIEN	CUANDO
OBJETO DE MEDICIÓN	Oportunidad en la Facturación y Cobranza	En función a fechas de contrato	Unidad Interconexión	Responsable U.T. Interconexión	Mensual
FÓRMULA	$\frac{\text{Fecha de facturación efectiva}}{\text{Fecha de facturación según contrato}} \times 100$ $\frac{\text{Total cobrado}}{\text{Total facturado}} \times 100$				
PARÁMETRO	Cumplimiento del 95 % para la facturación Cumplimiento de 100% para la cobranza				

IV. ANEXOS

Anexo 1.- Flujograma

