

**INDICE**

| <b>N°</b>  | <b>CONTENIDO</b>          | <b>Pág.</b> |
|------------|---------------------------|-------------|
| <b>I</b>   | ANTECEDENTES              | 2           |
| <b>II</b>  | OPERATORIA                | 3           |
| <b>III</b> | PARAMETROS DE SEGUIMIENTO | 7           |
| <b>IV</b>  | ANEXOS                    | 8           |

**APROBADO**

GERENCIA GENERAL

**ELABORADO****POR:** Div. Gestión de la Calidad**FECHA:** Enero de 2006**VERSIÓN Nº 3****POR:** Div. Gestión de la Calidad**FECHA:** Abril de 2009

## I. ANTECEDENTES

### a) TITULO DEL PROCEDIMIENTO

ADMINISTRACION CARRIERS INTERNACIONALES

### b) OBJETIVO

Implementar el proceso de administración de carriers internacionales destinado a coordinar, optimizar y gestionar la compra/venta de tráfico de telecomunicaciones de larga distancia internacional y asimismo, gestionar el proceso invoice destinado a ordenar, optimizar y entregar oportunamente la facturación del tráfico de larga distancia de los operadores externos, así como la gestión de cobranza.

### ESPECÍFICOS

- Gestionar la facturación de tráfico internacional en condiciones optimas a fin de gestionar el pago del Invoice de manera oportuna
- Controlar efectiva y oportunamente en tope de crédito asignado a cada operador.

### c) ALCANCE

Se inicia con la suscripción del acuerdo de intenciones, pruebas, suscripción contrato, facturación del invoice, cobranza del tráfico generado hasta la correspondiente baja del invoice en sistema.

### d) RESPONSABLE DE LA SUPERVISIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Responsable de Unidad de Trabajo Interconexión y servicios de apoyo

### e) UNIDADES Y PROCEDIMIENTOS INVOLUCRADOS

- División de Finanzas Corporativas
- Asesoría Legal
- Gerencia de Nuevas Tecnologías
- División Facturación y Cobranzas
- Asesoría legal y regulación
- Unidad de trabajo Interconexión y servicios de apoyo

| ENTRADA   | SALIDA                                   |
|---|--|
| Procedimiento Grabación, registro, entrega y registro de CDRs | Procedimiento Consolidación de cobranzas |

### f) DEFINICIONES

**Invoice**, facturación por terminación de llamadas de tráfico internacional.

**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 el servicio.

## **II. OPERATORIA**

### **A) PROCEDIMIENTO SUSCRIPCION DE CONTRATO**

#### **Responsable Unidad de Trabajo Interconexión y servicios de apoyo**

1. Elabora el documento predeterminado en coordinación con la Gerencia de Negocios. (borrador de contrato)
2. Realiza el acuerdo confidencial según los requisitos establecidos anteriormente.
3. Solicita vía email realizar pruebas técnicas para la interconexión del carrier.

**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.

#### **Gerente de Nuevas Tecnologías**

4. Instruye su atención inmediata a las pruebas técnicas.

#### **Jefe División voip y Networking**

5. Realiza configuración de la Red VOI

#### **Responsable U.T. NOC y Carrier Service**

6. Realiza enrutamiento y cargado en Logistic One
7. Elabora informe en original y copia de las pruebas realizadas y entrega al Responsable de Unidad de Trabajo Interconexión y servicios de apoyo.

#### **Responsable Unidad de Trabajo Interconexión y servicios de apoyo**

8. Recepciona y analiza el informe.
  - Si es positivo, continúa con el paso 10
  - Caso contrario continúa en el siguiente paso, concluyendo el trámite.
9. Comunica al carrier inviabilidad de interconexión, con lo que concluye el procedimiento.
10. Elabora el Contrato en coordinación con la Gerencia de Negocios en original y 3 copias) y remite a la División de Finanzas Corporativas para su revisión y aprobación, posteriormente, remite el documento a Asesoría Legal para su revisión y aprobación.

#### **Jefe de División Finanzas Corporativas**

11. Revisa el contenido del documento predeterminado y verifica los siguientes aspectos que el documento necesariamente debe contener:
  - Estructuras de garantía.
  - Modalidad de facturación y Cobranzas que el operador oferta.
- Si el documento esta sin observaciones, devuelve el documento para proseguir el tramite en el paso 12.
- Si el documento tiene observaciones, retorna al paso 10 para su corrección y modificaciones de acuerdo a observaciones planteadas.

### **Asesoría Legal**

12. Revisa el contrato en lo relativo al cumplimiento de las normas contractuales, (relación entre el crédito otorgado, volumen de tráfico y garantías otorgadas).
  - Si el contrato es propuesto por el carrier y este se encuentra en ingles, continua con el paso siguiente. Si el contrato es propuesto por Boliviatel, se verifica si este tiene observaciones:
  - Si el contrato tiene observaciones, continua con el paso 14 caso contrario continua con el paso 16.
13. Hace traducir el contrato que esta en ingles, para luego ser revisado por Boliviatel continuando con el paso 16.
14. Valida el contrato, determinando si es que el Carrier Internacional requiere o no de 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, retorna a la Unidad de Trabajo Interconexión y servicios de apoyo, paso 16.
15. Solicita al Carrier gestionar en el Banco la Boleta de Garantía correspondiente, en el plazo establecido de cinco días calendario, derivando al procedimiento del Carrier Internacional, para luego continuar con el paso 16

### **Responsable Unidad de Trabajo Interconexión y servicios de apoyo**

16. Realiza gestión para firma de 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 Unidad de Interconexión y servicios de apoyo.
  - El segundo y tercer original se entrega al Carrier 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.
17. Remite comunicado de "Apertura Comercial" en original y tres copias.
  - El original al Asistente Corresponsalía,}
  - La copia 1 a facturación para iniciar la apertura comercial,
  - La copias 2 se va a la Gerencia de Nuevas Tecnologías
  - La copias 3 a la División Tecnologías de la información. Con lo que se da inicio al procedimiento de Administración de Carriers Internacionales.

## **B) PROCEDIMIENTO ADMINISTRACION CARRIERS INTERNACIONALES**

### **Asistente Corresponsalía**

1. Asigna o reasigna crédito según especificaciones de la “Apertura Comercial” emitido por el Responsable de unidad de trabajo interconexión y servicios de apoyo, al mismo tiempo comunica a Facturación vía e-mail inicio de la apertura comercial.
2. Administra tope de créditos de los carriers internacionales de manera permanente (cada día).
3. Coordina con su Jefatura ejecución de corte de facturas vencidas y/o ampliación del crédito, la Jefatura por encargo expreso de Gerencia de Negocios deberá por ESCRITO solicitar o instruir el cumplimiento de las medidas adoptadas.

### **Jefe División Facturación y Cobranzas**

4. Instruye al Encargado de Facturación, procesar facturación según especificaciones de la Apertura Comercial.

### **Encargado de Facturación, TCL e Invoice Boliviatel**

5. Genera la facturación realizando los controles de calidad que corresponden (verificación de tablas y tarifas).
6. Activa aplicativo para generar detalle de llamadas.
7. Genera invoice en sistema y adjunta detalle de llamadas
8. Remite el invoice y el detalle de llamadas via e-mail de la siguiente manera:
  - El original al Carrier Internacional
  - La copia 1 al Asistente Corresponsalía para que estos puedan realizar la conciliación de tráfico,
  - La copia 2 a U.T. interconexión y servicios de apoyo para efectivizar mensualmente el Control Cruzado del proceso de tráfico entrante. De acuerdo a procedimiento, los e-mail enviados según detalle adjunto al final del documento, deben ser confirmados en su recepción.
  - La copia 3 al Encargado de Control Operadores para verificar la coincidencia entre el Invoice y el Sistema
  - La copia 4 a la División de Finanzas corporativas para el respectivo control de pagos y demoras.

### **Encargada Control Operadores**

9. Confirma con el operador destinatario si el incoive ha sido recibido, sea esta confirmación vía teléfono o vía e-mail.
  - Si existe dificultades con la recepción del Invoice por parte del operador, continua con el paso 11
  - Caso contrario va al paso 10.

10. Solicita al encargado de facturación coordinar con el operador destinatario, para reenviar nuevamente el invoice, volviendo al paso 5.
11. Gestiona cobranza del invoice antes de su vencimiento (haciendo notar que el plazo de vencimiento del invoice se inicia a partir de la recepción del invoice por parte del carrier internacional).
12. Verifica en extracto bancario la cancelación del invoice,
  - Si el invoice ha sido cancelado continúa con el paso 13
  - Caso contrario va al paso 15.
13. Procede a dar baja del invoice en sistema.
14. Comunica al Responsable de Unidad de Trabajo Interconexión y servicios de apoyo y Finanzas conformidad de pago con lo que concluye el Procedimiento.
15. Informa incumplimiento de pago de invoice con fecha vencida al Responsable de unidad de trabajo Interconexión y servicios de apoyo, con copias a Finanzas para su respectivo seguimiento.
  - El original para la U.T. Interconexión y servicios de apoyo
  - La copia 1 para la División de Finanzas Corporativas
  - La copia 2 para archivo

### **Asistente de Corresponsalía**

16. Gestiona pago de la factura vencida según condiciones del Contrato.
  - Si el invoice a sido cancelado, continua con el paso siguiente
  - Caso contrario con el paso 18.
17. Comunica cancelación del invoice al Encargado Cobranzas y Control Operadores para su baja respectiva.
18. Decide en consulta con la Gerencia de Negocios el corte o ampliación del crédito otorgado:
  - Si se decide realizar el corte, continua con el paso siguiente.
  - Si la decisión es la ampliación del crédito, va al paso 19, contando para estos efectos con un comunicado escrito de la Gerencia de Negocios.
19. Instruye a la Gerencia de Nuevas Tecnologías, ejecutar el corte y concluye el procedimiento.
20. Amplia el crédito, con lo que también concluye el procedimiento.
21. Recepciona y analiza el invoice respecto a su CDR:
  - Si existen diferencias va al paso siguiente
  - Caso contrario espera el tiempo según contrato para efectivizar el pago, paso 11.
22. Realiza conciliación hasta identificar diferencias;
  - Si existen diferencias menores a lo establecido, espera el tiempo según contrato para efectivizar el pago, paso 11
  - Caso contrario continua con el paso siguiente.
23. Negocia con el Carrier hasta encontrar solución.
  - Si la negociación es favorable a Boliviatel, continua con el paso siguiente
  - Caso contrario va al paso 25

24. Comunica cancelación del invoice para su correspondiente baja a Encargado de Control Operadores.
25. Solicita anular invoice, corregir y volver a facturar en original y 3 copias
  - El original para el Encargado de Facturación,
  - La copia 1, para la Division Tecnologías de la información
  - La copia 2, para la Gerencia de Nuevas Tecnologías
  - La copia 3 para Finanzas para que estas puedan realizar el seguimiento que corresponde.
26. Realiza provisión de pago de llamadas salientes según reporte de sistemas de llamadas salientes.
  - Si la diferencia es menor a lo establecido continúa con el siguiente paso
  - Caso contrario vuelve al paso 23.
27. Elabora informe sobre provisión de llamadas salientes, remitiendo el informe a Encargado Cobranzas y Control Operadores, con copia a finanzas.

#### **Encargada Control Operadores**

28. Registra en planilla para realizar control de pagos del Invoice, para luego volver al paso 13.

#### **Analista Gerencia de Negocios**

29. Extrae de los aplicativos del sistema, reportes de trafico entrante, según los invoices recibidos durante todo el mes.
30. Contrasta el Invoice con el reporte del tráfico mensual extraído del sistema.
  - Si existen diferencias, continua con el siguiente paso
  - Si no existe diferencias va al paso 32.
31. Solicita informe al Encargado de Facturación para explicar diferencias encontradas, volviendo al paso 5.
32. Informa conformidad de la facturación Invoice a la Gerencia de Negocios en original y copia
  - El original para la Gerencia de Negocios
  - La copia para archivo

con lo que concluye el procedimiento.

### 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          |       |
| Informe                          | F                    | M                     | 1          | 1     |
| Comunicado de apertura comercial | F                    | M                     | 1          | 3     |
| Invoice                          | R                    | A                     | 1          | 2     |
| Solicitud vía e-mail             | F                    | A                     | 1          | 0     |
| Contrato                         | R                    | M                     | 1          | 3     |
| Control de pagos efectuados      | R                    | A                     | 1          | 0     |

#### 2. INDICADOR Y TIEMPO DEL PROCEDIMIENTO

|                           | QUE  | COMO                            | DONDE                         | QUIEN                          | CUANDO  |
|---------------------------|--|---------------------------------|-------------------------------|--------------------------------|---------|
| <b>OBJETO DE MEDICIÓN</b> | Oportunidad en la Facturación                                  | En función a fechas de contrato | Unidad Seguimiento operadores | Responsable control operadores | Mensual |
| <b>FÓRMULA</b>            | $\frac{\text{Fecha de facturación}}{\text{Fecha de contrato}}$ |                                 |                               |                                |         |
| <b>PARÁMETRO</b>          | Cumplimiento del 95 % de todos los operadores                  |                                 |                               |                                |         |

### IV. ANEXOS

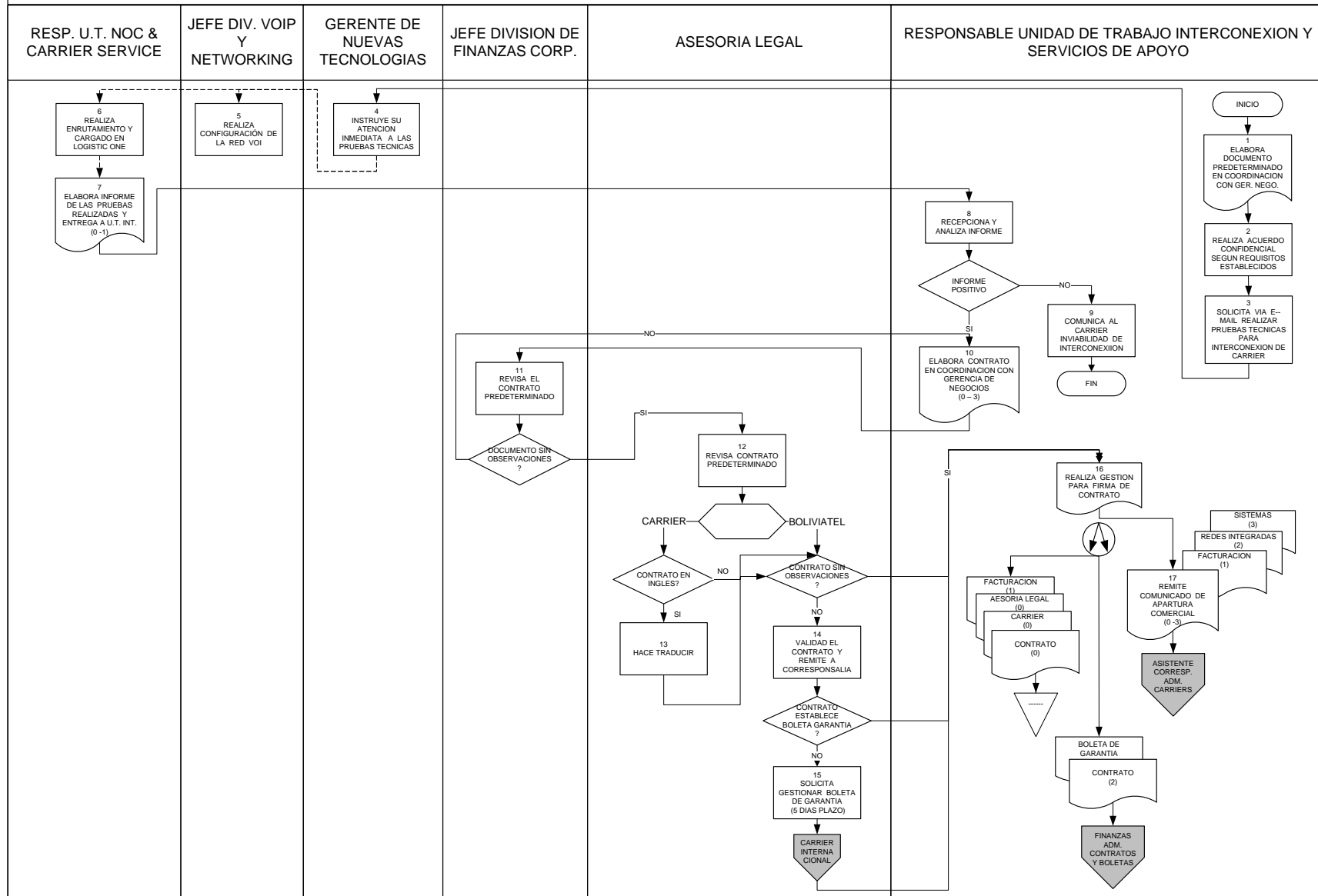
Anexo 1.- Flujograma procedimiento Suscripción Contrato Invoice

Anexo 2.- Flujograma procedimiento Administración Carriers Internacionales



## Anexo 1.- Flujograma

### PROCESO FACTURACION Y COBRANZAS PROCEDIMIENTO SUSCRIPCION CONTRATO INVOICE



## Anexo 2.- Flujograma

