



TETÃ MARANDUMBYRY  
ÑOMOIRU'ATY (TMÑA)



**PROCEDIMIENTO Y  
FLUJOGRAMA  
DE  
LA  
DIVISIÓN  
DE  
TESORERIA**

**COMPONENTE: CONTROL DE LA IMPLEMENTACION**
**PRINCIPIOS: CONTROL OPERACIONAL**
**ELEMENTOS: PROCEDIMIENTOS**
**Nº: 93**
**MACROPROCESO: Gestión Administrativa Financiera**
**PROCESO: GESTIÓN DE INGRESOS**
**SUBPROCESO: EMISIÓN DE FACTURAS CREDITO**
**VERSIÓN 03**

PROCEDIMIENTO: EMISIÓN DE FACTURAS CREDITO							
No.	(1) Actividades	(2) Tareas	Plazo	(3) Método	(4) Registros Aplicables	(5) Procedimientos Asociados	(6) Cargo Responsable
1	FACTURACION	Notificar Resolución	1 dia	Notifica resolución de aprobación de servicio y presupuesto asignado. Remite copia a la GAF y al usuario del servicio aprobado	Resolución / Notificación	Envio via mail Institucional	Secretaria General
2		Recibir Resolución y notificación via mail institucional	1 dia	Recibe Resolución. Acusa recibo. Toma conocimiento de la información contenida en la resolución y notificación	Resolución / Notificación/expediente	Revisión de mail	Unidad de Ingresos
3		Verificación de datos Técnicos	5 dias	Ingresar al sistema CRM y contolar los datos técnicos cargados por las áreas técnicas encargadas	Ventas ingresadas	Carga de datos	Gerencia Técnica/Gerencia de Radiocomunicaciones
4		Carga de Vigencia del contrato	1 dia	Ingresar a la venta y carga vigencia del contrato dependiendo del servicio pueden ser de 5 a 10 años de vigencia	Ventas ingresadas	Carga de datos	Unidad de Ingresos
5		Pasar por estados las ventas	2 dias	Se ingresa a las ventas (carga de datos para facturación), y se pasa por estados hasta confirmarlo y que se genere la linea de prefacturación	Ventas ingresadas	Carga de datos	Unidad de Ingresos
6		Verificación de Lineas de prefacturación	1 dia	Se ingresa en el sistema CRM a la pantalla lineas de prefacturación, se visualizan las lineas a facturar y se agregan a la descripción datos de N° de nota SG/PR, y Nro de Resolución DIR y PR	Ventas ingresadas	Carga de datos	Unidad de Ingresos
7		Emisión de Factura credito electronica	2 dias	Se seleccionan las Lineas de prefacturación y se facturan por sistema.	Mail, Resolución, Nota, expediente	Verificación de datos Técnicos	Unidad de Ingresos
8		Envio de facturas	1 dia	Al momento de la emisión de la factura en CRM, este informa al sistema NEXT de facturación electronica, y este sistema confirma la factura y se envia de forma online automatizada al mail declarado por el Cliente.	Mail/sistema NEXT (Facturación Electronica)	Verificación sistema de Facturación electronica	Unidad de Ingresos
9		Generar legajo de factura emitida	3 dias	Al dia siguiente de la emisión de la factura, se realiza la descarga de los reportes (facturas emitidas por dia sistema CRM, Facturas anuladas por dia sistema CRM, resumen de facturas emitidas por servicio y concepto, listado de facturas emitidas por dia sistema NEXT de facturación electronica, todas las facturas electronicas emitidas desde el sistema NEXT facturación electronica), se unifican todos los documentos en un solo archivo y se guardan por dia.	Carpeta compartida	Verificación de facturas emitidas	Unidad de Ingresos/Banco
10		Se consulta carpeta compartida	1 dia	Se ingresa a la carpeta compartida legajo de facturas, se verifica y firma electronicamente	Carpeta compartida	Facturación	Unidad Ingresos
11		Guardar Archivo firmado	1 dia	Se almacena reemplazando el archivo inicial por el archivo firmado por el Jefe de Unidad	Carpeta compartida	Facturación	Unidad Ingresos
12		Comunicar la firma del archivo	1 dia	Se comunica al area banco que el archivo ya fue firmado para su envio a contabilidad	Carpeta compartida	Facturación	Unidad Ingresos
13		Recepción de archivo firmado	1 dia	Se ingresa a la carpeta compartida legajo de facturas, se verifica el archivo firmado electronicamente	Carpeta compartida	Facturación	Unidad Ingresos/Banco
14		Informar a Contabilidad por sistema	1 dia	Se ingresa al sistema CRM, opción informar a contabilidad, se visualizan por filtro en pantalla las facturas emitidas en la fecha a informar, se seleccionan en pantalla cada factura según listado del legajo digital, y se selecciona la opción informar a Contabilidad, esto es enviado automaticamente por sistema, desde el MODULO CRM al MODULO GRP.	Carpeta compartida	Facturación	Unidad Ingresos/Banco
15		Generar IDI	1 dia	Se genera Informe de Ingresos electronico (IDI) como un expediente interno.	Sistema GESDOC	Facturación	Unidad Ingresos/Banco
16		Adjunta documentación al IDI	1 dia	Se agrega al IDI el legajo digital de facturas y se envia a CONTABILIDAD por sistema.	Ingreso en el Sistema	Facturación	Unidad Ingresos/Banco
17		Anotación de IDI por cuaderno	1 dia	Se registra el Nro de IDI y descripción en el cuaderno de registros de documentos enviados a Contabilidad	Cuaderno fisico	Facturación	Unidad Ingresos/Banco
18		Envio de IDI por cuaderno	1 dia	Se lleva el cuaderno con los registros de IDI para su recepción en el area de contabilidad	Cuaderno fisico	Facturación	Unidad Ingresos/Banco
19		Recepción del IDI	1 dia	Recepción de IDI, por cuaderno con verificación via sistema	Cuaderno fisico	Facturación	Contabilidad

Elaborado por: DENISE MONSERRATT OLMEDO ARAUJO

Fecha:

Revisado por:

Fecha:

Aprobado por:

Fecha:

**COMPONENTE: CONTROL DE LA IMPLEMENTACION**
**PRINCIPIOS: CONTROL OPERACIONAL**
**ELEMENTOS: PROCEDIMIENTOS**
**Nº: 93**
**MACROPROCESO: Gestión Administrativa Financiera**
**PROCESO: GESTIÓN DE INGRESOS**
**SUBPROCESO: EMISIÓN DE NOTA CREDITO APROBADA POR RESOLUCIÓN DE DIRECTORIO**
**VERSIÓN 03**

PROCEDIMIENTO: EMISIÓN DE NOTA CREDITO APROBADA POR RESOLUCIÓN DE DIRECTORIO							
No.	(1) Actividades	(2) Tareas	Plazo	(3) Método	(4) Registros Aplicables	(5) Procedimientos Asociados	(6) Cargo Responsable
1	EMISIÓN DE NOTA CREDITO APROBADA POR RESOLUCIÓN DE DIRECTORIO	Notificar Resolución	1 dia	Notifica resolución de aprobación de emisión de Nota de credito	Resolución / Notificación	Envio vía mail Institucional	Secretaria General
2		Recibir Resolución y notificación vía mail institucional	1 dia	Recibe Resolución. Acusa recibo. Toma conocimiento de la información contenida en la resolución	Resolución / Notificación/expediente	Revisión de mail	Unidad de Ingresos
3		Verificación de antecedentes	2 dia	Ingresar al sistema GESDOC, buscar el expediente de referencia de la solicitud del crédito por parte del recurrente.	Expediente	Consulta de Expedientes	Unidad de Ingresos
4		Confirmación del Monto de la Nota Credito	1 dia	Previa verificación de antecedentes en el expediente, se confirma el monto del crédito y se procede a la emisión.	Sistema CRM	Consulta de Expedientes	Unidad de Ingresos
5		Carga de NC en CRM		Se ingresa al sistema CRM, opción Emisión de Nota Credito, y se elabora la Nota de Credito asociando a la factura de la cual se generó el crédito	Sistema CRM	Emisión Nota Credito	Unidad de Ingresos
6		Verificación de NC	1 dia	Una vez emitida la NC, se ingresa a la opción Líneas de prefacturación y se verifica la descripción y monto de la NC	Sistema CRM/	Emisión Nota Credito	Unidad de Ingresos
7		Informar NC al NEXT	1 dia	Se ingresa a la opción facturación electrónica, se selecciona la NC emitida de acuerdo a su numeración y se informa al NEXT (sistema facturación electrónica) desde el CRM.	Sistema CRM/NEXT	Emisión Nota Credito	Unidad de Ingresos
8		Envío de Nota credito		Al momento de comunicar la NC al NEXT, este envía de forma online automatizada al Cliente, al mail que este declaró	Mail	Emisión Nota Credito	Unidad de Ingresos
9		Elaborar legajo digital	1 dia	Se procede a la elaboración del legajo digital, que está compuesto de la NC electrónica emitida, la factura y recibo de donde se refiere el crédito, y cualquier otra documentación relacionada a la NC, se guarda el legajo	Carpetas compartidas	Emisión Nota Credito	Unidad de Ingresos
10		Ingresar a Carpeta Compartida	3 dia	Ingreso a la Carpeta Compartida consulta el archivo legajo NC y copia en carpeta compartida banco	Ingreso a carpeta compartida	Emisión Nota Credito	Unidad Ingresos/Banco
11		Elaborar planilla		Elaborar planilla descargando reporte de emisión de NC desde el CRM, planilla por fecha	Sistema CRM	Emisión Nota Credito	Unidad Ingresos/Banco
12		Unificar reportes	1 dia	Se procede a la elaboración del legajo con planilla para su envío al área contable	Carpetas compartidas	Emisión Nota Credito	Unidad Ingresos/Banco
13		Se consulta carpeta compartida	1 dia	Se ingresa a la carpeta compartida legajo de NC, se verifica y firma electrónicamente	Carpetas compartidas	Facturación	Unidad Ingresos
14		Guardar Archivo firmado		Se almacena reemplazando el archivo inicial por el archivo firmado por el Jefe de Unidad	Carpetas compartidas	Facturación	Unidad Ingresos
15		Comunicar la firma del archivo	1 dia	Se comunica al área banco que el archivo ya fue firmado para su envío a contabilidad	Carpetas compartidas	Facturación	Unidad Ingresos
16		Recepción de archivo firmado	1 dia	Se ingresa a la carpeta compartida legajo de NC, se verifica el archivo firmado electrónicamente	Carpetas compartidas	Facturación	Unidad Ingresos/Banco
17		Informar a Contabilidad por sistema		Se ingresa al sistema CRM, opción informar a contabilidad, se visualizan por filtro en pantalla las facturas emitidas en la fecha a informar, se seleccionan en pantalla cada NC según listado del legajo digital, y se selecciona la opción informar a Contabilidad, esto es enviado automáticamente por sistema, desde el MÓDULO CRM al MÓDULO GRP.	Carpetas compartidas	Facturación	Unidad Ingresos/Banco
18		Generar IDI	1 dia	Se genera Informe de Ingresos electrónico (IDI) como un expediente interno.	Sistema GESDOC	Facturación	Unidad Ingresos/Banco
19		Adjunta documentación al IDI	1 dia	Se agrega al IDI el legajo digital de NC y se envía a CONTABILIDAD por sistema.	Ingreso en el Sistema	Facturación	Unidad Ingresos/Banco
20		Anotación de IDI por cuaderno	1 dia	Se registra el Nro de IDI y descripción en el cuaderno de registros de documentos enviados a Contabilidad	Cuaderno físico	Facturación	Unidad Ingresos/Banco
21		Envío de IDI por cuaderno	1 dia	Se lleva el cuaderno con los registros de IDI para su recepción en el área de contabilidad	Cuaderno físico	Facturación	Unidad Ingresos/Banco
22		Recepción del IDI	1 dia	Recepción de IDI, por cuaderno con verificación vía sistema	Cuaderno físico	Facturación	Contabilidad

Elaborado por: DENISE MONSERRATT OLMEDO ARAUJO

Fecha:

Revisado por:

Fecha:

Aprobado por:

Fecha:

**COMPONENTE: CONTROL DE LA IMPLEMENTACION**
**PRINCIPIOS: CONTROL OPERACIONAL**
**ELEMENTOS: PROCEDIMIENTOS**
**Nº: 93**
**MACROPROCESO: Gestión Administrativa Financiera**
**PROCESO: GESTIÓN DE INGRESOS**
**SUBPROCESO:EMISIÓN DE NOTA CREDITO POR PAGO DE MAS**
**VERSIÓN 03**

PROCEDIMIENTO: EMISIÓN DE NOTA CREDITO POR PAGO DE MAS							
No.	(1) Actividades	(2) Tareas	Plazo	(3) Método	(4) Registros Aplicables	(5) Procedimientos Asociados	(6) Cargo Responsable
1	EMISIÓN DE NOTA CREDITO POR PAGO DE MAS	Recepción de comprobantes de cobro	1 día	Se recepciona los comprobantes via mail, whatsapp corporativo, in situ.	Verificación en el CRM y en las cuentas bancarias	Verificación de cuentas bancarias	Unidad de Ingresos
2		Verificación de comprobantes de cobro	1 día	Remite via whatsapp corporativo o en físico el documento remitido por el cliente.	Comprobantes de pagos/cuentas bancarias	Verificación de cuentas bancarias	Unidad de Ingresos/Bancos
3		Devolución de extracto bancario	1 día	Remite via whatsapp corporativo o en físico el documento extracto bancario	Extracto bancario	Verificación de cuentas bancarias	Banco/ Unidad de Ingresos/Funcionario
4		Extracto bancario recibido	1 día	Recibe via whatsapp corporativo o en físico el documento extracto bancario	Extracto bancario	Verificación de cuentas bancarias	Unidad de Ingresos/funcionario
5		Verificación de diferencia	1 día	Se encuentra diferencia de pago de mas entre deposito realizado y factura generada	Sistema CRM	Emisión de Recibos	Unidad de Ingresos
6		Emisión de Factura	1 día	Previo procesamiento del pago realizado, se genera la factura crédito electronica por el pago de mas detectado	Sistema CRM	Emisión de Factura crédito	Unidad de Ingresos
7		Emisión de Recibo	1 día	Se confecciona el recibo por el pago de mas, asociando el pago a la factura crédito emitida por dicho concepto	Sistema CRM	Emisión de Recibos	Unidad de Ingresos
8		Emisión de Nota de Credito	1 día	Se confecciona la Nota de credito por el pago de mas, referenciando la factura por pago de mas y el recibo por pago de mas.	Sistema CRM		Unidad de Ingresos
9		Verificación de NC	1 día	Una vez emitida la NC, se ingresa a la opción Lineas de prefacturación y se verifica la descripción y monto de la NC	Sistema CRM/	Emisión Nota Credito	Unidad de Ingresos
10		Informar NC al NEXT	1 día	Se ingresa a la opción facturación electronica, se selecciona la NC emitida de acuerdo a su numeración y se informa al NEXT (sistema facturación electronica) desde el CRM.	Sistema CRM/NEXT	Emisión Nota Credito	Unidad de Ingresos
11		Envío de Nota credito		Al momento de comunicar la NC al NEXT, este envia de forma online automatizada al Cliente, al mail que este declaro	Mail	Emisión Nota Credito	Unidad de Ingresos
12		Elaborar legajo digital	1 día	Se procede a la elaboración del legajo digital, que esta compuesto de la NC electronica emitida, la factura y recibo de donde se referencia el credito, y cualquier otra documentación relacionada a la NC, se guarda el legajo	Carpetas compartidas	Emisión Nota Credito	Unidad de Ingresos
13		Ingresar a Carpeta Compartida	1 día	Ingreso a la Carpeta Compartida consulta el archivo legajo NC y copia en carpeta compartida banco	Ingreso a carpeta compartida	Emisión Nota Credito	Unidad Ingresos/Banco
14		Elaborar planilla	1 día	Elaborar planilla descargando reporte de emisión de NC desde el CRM, planilla por fecha	Sistema CRM	Emisión Nota Credito	Unidad Ingresos/Banco
15		Unificar reportes	1 día	Se procede a la elaboración del legajo con planilla para su envío al área contable	Carpetas compartidas	Emisión Nota Credito	Unidad Ingresos/Banco
16		Firma del Legajo NC	1 día	Se ingresa a la carpeta compartida legajo de NC, se verifica y firma electronicamente	Carpetas compartidas	Facturación	Unidad Ingresos
17		Guardar Archivo firmado	1 día	Se almacena reemplazando el archivo inicial por el archivo firmado por el Jefe de Unidad	Carpetas compartidas	Facturación	Unidad Ingresos
18		Comunicar la firma del archivo	1 día	Se comunica al área banco que el archivo ya fue firmado para su envío a contabilidad	Carpetas compartidas	Facturación	Unidad Ingresos
19		Recepción de archivo firmado	3 días	Se ingresa a la carpeta compartida legajo de NC, se verifica el archivo firmado electronicamente	Carpetas compartidas	Facturación	Unidad Ingresos/Banco
20		Informar a Contabilidad por sistema	1 día	Se ingresa al sistema CRM, opción informar a contabilidad, se visualizan por filtro en pantalla las facturas emitidas en la fecha a informar, se seleccionan en pantalla cada NC según listado del legajo digital, y se selecciona la opción informar a Contabilidad, esto es enviado automáticamente por sistema, desde el MODULO CRM al MODULO GRP.	Carpetas compartidas	Facturación	Unidad Ingresos/Banco
Generar IDI	1 día	Se genera Informe de Ingresos electrónico (IDI) como un expediente interno.	Sistema GESDOC	Facturación	Unidad Ingresos/Banco		
Adjunta documentación al IDI	1 día	Se agrega al IDI el legajo digital de NC y se envía a CONTABILIDAD por sistema.	Ingreso en el Sistema	Facturación	Unidad Ingresos/Banco		
Anotación de IDI por cuaderno	1 día	Se registra el Nro de IDI y descripción en el cuaderno de registros de documentos enviados a Contabilidad	Cuaderno físico	Facturación	Unidad Ingresos/Banco		

21	Envio de IDI por cuaderno	1 día	Se lleva el cuaderno con los registros de IDI para su recepción en el area de contabilidad	Cuaderno físico	Facturación	Unidad Ingresos/Banco
22	Recepción del IDI	1 día	Recepción de IDI, por cuaderno con verificación vía sistema	Cuaderno físico	Facturación	Contabilidad
<b>Elaborado por:</b>	DENISE MONSERRATT OLMEDO ARAUJO	LILIAN CRISTINA GULLON		<b>Fecha:</b>		
			Firmado digitalmente por LILIAN CRISTINA GULLON MARTINEZ Fecha: 2021-12-14 10:19:00			
<b>Revisado por:</b>		MARTINEZ		<b>Fecha:</b>		
<b>Aprobado por:</b>				<b>Fecha:</b>		

NAZIR  
MARIA  
TORALE  
S KATRIP

**COMPONENTE: CONTROL DE LA IMPLEMENTACION**
**PRINCIPIOS: CONTROL OPERACIONAL**
**ELEMENTOS: PROCEDIMIENTOS**
**Nº: 93**
**MACROPROCESO: Gestión Administrativa Financiera**
**PROCESO: GESTIÓN DE INGRESOS**
**SUBPROCESO:EMISIÓN DE NOTA CREDITO POR ANULACIÓN DE FACTURAS EN PROCESO DE FRACCIONAMIENTO**
**VERSIÓN 03**

PROCEDIMIENTO: EMISIÓN DE NOTA CREDITO POR ANULACIÓN DE FACTURAS EN PROCESO DE FRACCIONAMIENTO							
No.	(1) Actividades	(2) Tareas	Plazo	(3) Método	(4) Registros Aplicables	(5) Procedimientos Asociados	(6) Cargo Responsable
1	EMISIÓN DE NOTA CREDITO POR ANULACIÓN DE FACTURAS EN PROCESO DE FRACCIONAMIENTO	Recepción expediente de solicitud de fraccionamiento	1 dia	Expediente electronico enviado a traves del sistema GESDOC	Sistema GESDOC/Expediente electronico	Fraccionamiento	Unidad de Ingresos
2		Verificación de deuda fraccionada	1 dia	Expediente electronico enviado a traves del sistema GESDOC	Sistema GESDOC/Expediente electronico/Sistema CRM - Facturas a fraccionar	Fraccionamiento	Unidad de Ingresos
3		Procesar el fraccionamiento vía sistema CRM	1 dia	En el modulo CRM, se ingresa tasa de interes por fraccionamiento, la cantidad de cuotas, se aplica y el calculo lo realiza el sistema CRM de manera automatizada	Sistema CRM, reporte del calculo de cuotas	Fraccionamiento	Unidad de Ingresos
4		Generación de Notas de Credito	1 dia	Al procesar el fraccionamiento, el sistema genera notas de credito que anulan las facturas credito de la deuda fraccionada, generando una nueva factura por el total de la deuda mas el interes por fraccionamiento.	Sistema CRM	Fraccionamiento	Unidad de Ingresos
5		Verificación de NC	1 dia	Una vez emitida la NC, se ingresa a la opción Lineas de prefacturación y se verifica la descripción y monto de la NC	Sistema CRM/	Fraccionamiento	Unidad de Ingresos
6		Informar NC al NEXT	1 dia	Se ingresa a la opción facturación electronica, se selecciona la NC emitida de acuerdo a su numeración y se informa al NEXT (sistema facturación electronica) desde el CRM.	Sistema CRM/NEXT	Fraccionamiento	Unidad de Ingresos
7		Envío de Nota credito	1 dia	Al momento de comunicar la NC al NEXT, este envía de forma online automatizada al Cliente, al mail que este declaro	Mail	Fraccionamiento	Unidad de Ingresos
8		Elaborar legajo digital	1 dia	Se procede a la elaboración del legajo digital, que está compuesto con todos los documentos referente al FRACCIONAMIENTO, (reporte del CRM, facturas fraccionadas, Notas Credito que anulan las NC, factura electronica nueva emitida por la deuda fraccionada.	Carpetas compartidas	Fraccionamiento	Unidad de Ingresos
9		Ingresar a Carpeta Compartida	1 dia	Ingreso a la Carpeta Compartida consulta el archivo legajo NC y copia en carpeta compartida banco	Ingreso a carpeta compartida	Fraccionamiento	Unidad Ingresos/Banco
10		Elaborar planilla	3 dias	Elaborar planilla resumen y adjunta con el legajo del fraccionamiento	Carpetas compartidas	Fraccionamiento	Unidad Ingresos/Banco
11		Firma del Legajo NC	1 dia	Se ingresa a la carpeta compartida legajo de NC, se verifica y firma electronicamente	Carpetas compartidas	Fraccionamiento	Unidad Ingresos
12		Guardar Archivo firmado	1 dia	Se almacena reemplazando el archivo inicial por el archivo firmado por el Jefe de Unidad	Carpetas compartidas	Fraccionamiento	Unidad Ingresos
13		Comunicar la firma del archivo	1 dia	Se comunica al área banco que el archivo ya fue firmado para su envío a contabilidad	Carpetas compartidas	Fraccionamiento	Unidad Ingresos
14		Recepción de archivo firmado	1 dia	Se ingresa a la carpeta compartida legajo de NC, se verifica el archivo firmado electronicamente	Carpetas compartidas	Fraccionamiento	Unidad Ingresos/Banco
15		Informar a Contabilidad por sistema	1 dia	Se ingresa al sistema CRM, opción informar a contabilidad, se visualizan por filtro en pantalla todos los comprobantes facturas y NC emitidas por el fraccionamiento, y se selecciona la opción informar a Contabilidad, esto es enviado automáticamente por sistema, desde el MODULO CRM al MODULO GRP.	Carpetas compartidas	Fraccionamiento	Unidad Ingresos/Banco
16		Generar IDI	1 dia	Se genera Informe de Ingresos electrónico (IDI) como un expediente interno.	Sistema GESDOC	Fraccionamiento	Unidad Ingresos/Banco
17		Adjunta documentación al IDI	1 dia	Se agrega al IDI el legajo digital del fraccionamiento y se envía a CONTABILIDAD por sistema.	Ingreso en el Sistema	Fraccionamiento	Unidad Ingresos/Banco
18		Anotación de IDI por cuaderno	1 dia	Se registra el Nro de IDI y descripción en el cuaderno de registros de documentos enviados a Contabilidad	Cuaderno físico	Fraccionamiento	Unidad Ingresos/Banco
19		Envío de IDI por cuaderno	1 dia	Se lleva el cuaderno con los registros de IDI para su recepción en el área de contabilidad	Cuaderno físico	Fraccionamiento	Unidad Ingresos/Banco
20		Recepción del IDI	1 dia	Recepción de IDI, por cuaderno con verificación vía sistema	Cuaderno físico	Fraccionamiento	Contabilidad

**Elaborado por:** DENISE MONSERRATT OLMEDO ARAUJO **Fecha:**
**Revisado por:** **Fecha:**
**Aprobado por:** **Fecha:**

**COMISIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES**



**COMPONENTE: CONTROL DE LA IMPLEMENTACION**

**PRINCIPIOS: CONTROL OPERACIONAL**

**ELEMENTOS: PROCEDIMIENTOS**

**Nº:**

**MACROPROCESO: Gestión Administrativa Financiera**

**PROCESO: GESTIÓN DE INGRESOS**

**SUBPROCESO:EMISION DE RECIBO**

**VERSIÓN 03**

PROCEDIMIENTO: EMISION DE RECIBO							
No.	(1) Actividades	(2) Tareas	Plazo	(3) Método	(4) Registros Aplicables	(5) Procedimientos Asociados	(6) Cargo Responsable
1	EMISION DE RECIBO	Solicitar recibo de pago	1 día	Remite vía Whatsaap, correo, in situ el comprobante de pago, y solicitan la elaboración de Recibo por el Pago efectuado, adjuntando al mensaje boleta de depósito / comprobante de transferencia.	Mensaje de Whatsap - correo electronico - in situ	Facturación	Licenciatario/Cliente /Usuario
2		Recepción de comprobante de pago	1 día	Se recibe el comprobante de pago (deposito bancario, transferencia bancaria)	Mensaje de Whatsap, mail, en fisico in situ	Facturación	Funcionario - Unidad de Ingresos
3		Envio de comprobante	1 día	Se envia el comprobante de pago al whatsap habilitado (area banco), para su verificación.	Mensaje de Whatsaap	Facturación	Unidad de Ingresos/Banco
4		Verificar Pago	1 día	Verifica el comprobante de pago cruzando la información con el extracto bancario, confirmando el ingreso.	Ingreso Cuenta Bancaria	Facturación	Unidad de Ingreso/Banco
5		Confirmar pago	1 día	Confirma el ingreso de fondos en la cuenta bancaria de la institución	Verificación Cuenta Bancaria	Facturación	Unidad de Ingreso/Banco
6		Remitir extracto verificado	1 día	Remite extracto con la confirmación de pago correspondiente.	Mensaje de Whatsaap	Facturación	Unidad de Ingreso/Banco
7		Recibir confirmación de pago	1 día	Recibe (Extracto bancario) referenciado al comprobante de pago presentado por el cliente	Mensaje de Whatsaap	Facturación	Unidad de Ingresos
8		Confeccion de recibo	1 día	Procesa la solicitud del Licenciatario, confeccionando el recibo de pago en el Sistema CRM, registrando datos: fecha de pago, importe, datos del Banco, número de comprobante, confirma la operación e imputa a la factura abonada.	Ingreso Sistema	Facturación	Unidad de Ingresos
9		Envio de comprobante	1 día	Una ves generado el recibo correspondiente, este es enviado al cliente en forma automatica desde el CRM a su mail declarado en la CONATEL.	Sistema CRM	Facturación	Unidad de Ingresos

No.	(1) Actividades	(2) Tareas	Plazo	(3) Método	(4) Registros Aplicables	(5) Procedimientos Asociados	(6) Cargo Responsable
10		Confirmar recepción	1 día	Confirma Vía mensaje la recepción de los documentos remitidos por la Institución.	Mensaje de Whatsaap	Facturación	Licenciatario/Cliente /Usuario
11		Elaboración de Legajo Digital	1 día	Se descarga del sistema CRM el o los recibo/s, la/s factura/s electrónica abonada/s, y se unifica el legajo que contiene los documentos ( recibo/s, factura/s, deposito, extracto, o cualquier otra documentación respaldatoria al cobro) y se unifican en un solo archivo, guardando en la carpeta compartida	Carpeta Compartida digital	Facturación	Unidad de Ingresos

COMISIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES



COMPONENTE: CONTROL DE LA IMPLEMENTACION

PRINCIPIOS: CONTROL OPERACIONAL

ELEMENTOS: PROCEDIMIENTOS

Nº:

MACROPROCESO: Gestión Administrativa Financiera

PROCESO: GESTIÓN DE INGRESOS

SUBPROCESO: EMISIÓN DE ESTADO DE CUENTA

VERSIÓN 03

PROCEDIMIENTO: EMISIÓN DE ESTADO DE CUENTA							
No.	(1) Actividades	(2) Tareas	Plazo	(3) Método	(4) Registros Aplicables	(5) Procedimientos Asociados	(6) Cargo Responsable
1	EMISIÓN DE ESTADO DE CUENTA	Recepción de solicitud	1 día	Remite vía WhatsApp el mensaje solicitando Estado de Cuenta.	Mensaje de WhatsApp	Seguimiento expediente	Licenciatario/Cliente/Usuario
2		Recibir mensaje	1 día	Recibe vía WhatsApp mensaje remitido por el Licenciatario en la línea habilitada por la institución para responder sus solicitudes.	Mensaje de WhatsApp	Seguimiento expediente	Unidad de Ingresos
3		Procesar solicitud	1 día	Ingresa en el Sistema, busca cliente y consulta la deuda del cliente.	Ingreso Sistema	Seguimiento expediente	Unidad de Ingresos
4		Procesar información	1 día	Genera reporte de estado de cuenta del cliente y Planilla detalle de deuda	Proceso en el Sistema	Seguimiento expediente	Unidad de Ingresos
5		Remitir Información	1 día	Remite el reporte de estado de cuenta y la Planilla detallada de la deuda	Mensaje de WhatsApp	Seguimiento expediente	Unidad de Ingresos
6		Confirmar recepción	1 día	Confirma vía mensaje la recepción del estado de cuenta solicitado	Mensaje de WhatsApp	Seguimiento expediente	Licenciatario/Cliente/Usuario



COMISIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES

COMPONENTE: CONTROL DE LA IMPLEMENTACION

PRINCIPIOS: CONTROL OPERACIONAL

ELEMENTOS: PROCEDIMIENTOS

Nº:

MACROPROCESO: Gestión Administrativa Financiera

PROCESO: GESTIÓN DE INGRESOS

SUBPROCESO: PROCESAMIENTO DE EXPEDIENTES

VERSIÓN 03

PROCEDIMIENTO: PROCESAMIENTO DE EXPEDIENTES							
No.	(1) Actividades	(2) Tareas	Plazo	(3) Método	(4) Registros Aplicables	(5) Procedimientos Asociados	(6) Cargo Responsable
1	PROCESAMIENTO DE EXPEDIENTES	Recepción del expediente	1 día	Se recibe el expediente digital a través del sistema GESDOC	Sistema GESDOC	Estado de Cuenta	Unidad de Ingresos
2		Envío del expediente para su análisis	2 días	Se remite el expediente a uno de los funcionarios para su análisis y elaboración del estado de cuenta y la actualización de datos	Generación de informe de estado de cuenta y de actualización de datos	Estado de Cuenta/Gestión de Cobro/Actualización de Datos	Unidad de Ingresos
3		Generar actuación	2 días	Se genera la actuación dentro del expediente electrónico mencionado donde debe remitirse el mismo.	Dejar escrito en la actuación	Estado de Cuenta	Unidad de Ingresos
4		Guardar Informe	1 día	Se descarga el informe de estado de cuenta se firma por el funcionario responsable y se guarda en la carpeta compartida, renombrando el archivo EXP_CLIENTE	Carpeta compartida digital	Estado de Cuenta	Unidad de Ingresos
5		Revisión del informe digital	1 día	Se verifica el informe guardado en la carpeta compartida, es firmado por el Jefe de Ingresos y se adjunta al expediente digital al expediente en el GESDOC	Informe de estado de cuenta firmado	Estado de Cuenta	Unidad de Ingresos
6		Envío de expediente	2 días	Se remite el expediente digital a la División de Tesorería para su revisión y firma	Informe de estado de cuenta firmado	Estado de Cuenta	Unidad de Ingresos

COMPONENTE: CONTROL DE LA IMPLEMENTACION

PRINCIPIOS: CONTROL OPERACIONAL

ELEMENTOS: PROCEDIMIENTOS

Nº:

MACROPROCESO: Gestión Administrativa Financiera

PROCESO: GESTIÓN DE INGRESOS

SUBPROCESO: FRACCIONAMIENTO DE PAGOS

VERSIÓN 03

## PROCEDIMIENTO: FRACCIONAMIENTO DE PAGOS

No.	(1) Actividades	(2) Tareas	Plazo	(3) Método	(4) Registros Aplicables	(5) Procedimientos Asociados	(6) Cargo Responsable
1		Comunicación de Fraccionamiento aprobado	5 dias	Via sistema GESDOC, se envia el expediente con la Resolución de aprobacion del fraccionamiento	Sistema GESDOC	Seguimiento de Expediente	Secretaria General
2		Recepcion del expediente	1 dia	Se recibe el expediente del fraccionamiento aprobado	Sistema GESDOC	Seguimiento de Expediente	Unidad de Ingresos
3		Verificar Recepcion de la Resolución	3 dias	Se verifica en el legajo del GESDOC si la Resolución de Fraccionamiento ya fue notificada al recurrente	Sistema GESDOC	Seguimiento de Expediente	Unidad de Ingresos
4		Verificación de plazos	1 dia	Se verifica la recepcion de la Resolucion del Fraccionamiento junto con la Notificacion enviada al cliente	Sistema GESDOC	Seguimiento de Expediente	Unidad de Ingresos
5		Verificación de respuesta de envio de documentos	2 dias	Se busca en el sistema GESDOC, si el cliente envio los documentos que le fueron solicitados mencionados en la Resolucion de fraccionamiento	Sistema GESDOC	Seguimiento de Expediente	Unidad de Ingresos
6		Se unifican expedientes	1 dia	Se unifican el expediente de solicitud de fraccionamiento y el expediente de los documentos enviados por el cliente	Sistema GESDOC	Seguimiento de Expediente	Unidad de Ingresos
7		Procesar fraccionamiento	2 dias	Se verifica en el sistema CRM , la deuda fraccionada y las facturas credito a ser seleccionadas en el proceso de fraccionamiento	Sistema CRM	Fraccionamiento	Unidad de Ingresos
8		Generacion de facturas por interes	1 dia	Se realiza por sistema el calculo de los intereses compensatorios y moratorios del concepto a fraccionar y se procede a la generacion de la factura en concepto de intereses	Sistema CRM	Fraccionamiento	Unidad de Ingresos
9		Ingreso de Fraccionamiento	1 dia	Se ingresa en la opcion pagares en el sistema CRM y se procesa el fraccionamiento ingresando datos solicitados (Nro de cliente, Nro de Resolucion, Co deudor, Concepto.	Sistema CRM	Fraccionamiento	Unidad de Ingresos

No.	(1) Actividades	(2) Tareas	Plazo	(3) Método	(4) Registros Aplicables	(5) Procedimientos Asociados	(6) Cargo Responsable
10	FRACCIONAMIENTO DE PAGO	Generacion de cuotas	1 dia	El sistema genera las cuotas con los montos a pagar y las fechas de vencimiento de cada pagare, estas fechas pueden ser editadas a fin de establecer los plazos para los pagos de cada cuota	Sistema CRM	Fraccionamiento	Unidad de Ingresos
11		Calculo del capital	1 dia	Al finalizar los procesos, el sistema ya genera de forma automatica los pagares y el contrato de obligacion de pago.	Sistema CRM	Fraccionamiento	Unidad de Ingresos
12		Envio del expediente a Tesoreria	1 dia	Se agrega al expediente digital de solicitud del fraccionamiento, los documentos presentados por el recurrente, los pagares originales, y otros antecedentes, y se carga la actuacion para el envio a la Asesoria Lega	Sistema GESDOC	Fraccionamiento	Unidad de Ingresos/Div. Tesoreria
13		Elaboracion de legajo para contabilidad	1 dia	Se elabora el legajo de todos los documentos que corresponden al fraccionamiento y se guardan en la carpeta compartida de banco	Carpeta compartida	Fraccionamiento	Unidad de Ingresos
14		Elaboración de reporte para envio a contabilidad	1 dia	El area de banco ingresa a la carpeta compartida, fraccionamientos otorgados por cada fecha, y elabora planilla de resumen de montos y conceptos fraccionados, unifica el legajo con todos los antecedentes	Carpeta compartida	Generacion de documentos IDI	Unidad de Ingresos
15		Firma	1 dia	El jefe de unidad procede a verificar y firmar el legajo y comunica a banco el documento firmado	Carpeta compartida	Generacion de documentos IDI	Unidad de Ingresos

**COMISIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES**



**COMPONENTE: CONTROL DE LA IMPLEMENTACION**  
**PRINCIPIOS: CONTROL OPERACIONAL**

Nº:

**MACROPROCESO: Gestión Administrativa Financiera**

**PROCESO: GESTIÓN DE INGRESOS**

**SUBPROCESO: GESTION DE COBRANZA**

**VERSIÓN 03**

PROCEDIMIENTO: GESTION DE COBRANZA							
No.	(1) Activida des	(2) Tareas	Plazo	(3) Método	(4) Registros Aplicables	(5) Procedimientos Asociados	(6) Cargo Responsable
1	GESTIO N DE COBRAN ZA	Genera reporte detalle de deudas	1 dia	Desde el sistema CRM, se genera el reporte de deudas por servicio de telecomunicaciones	Sistema CRM	Gestion de cobro fraccionamientos	Unidad Ingresos
2		Asignación de cartera morosa	1 dia	Se distribuye a los funcionarios de la Unidad el listado de los clientes con deudas a reclamar	Sistema GESDOC	Gestion de cobro fraccionamientos	Unidad de Ingresos
3		Recepción de listado de deudores	1 dia	El funcionario recibe el trabajo designado de reclamo de deudas	Sistema GESDOC	Gestion de cobro fraccionamientos	Unidad de Ingresos
4		Primera Notificación	30 dias	Se realizará una comunicación telefónica con el deudor para informar sobre el estado de la deuda y solicitar su regularización. Se establecerá un plazo de seguimiento de 30 días hábiles (se dará seguimiento en el caso creado en el Sistema STAF modulo CRM).	Sistema CRM	Gestion de cobro fraccionamientos	Unidad de Ingresos
5		Segunda Notificación	30 dias	De no obtenerse el pago tras la primera gestión, se enviará una notificación formal vía correo electrónico al deudor, con su respectivo seguimiento por 30 días hábiles (se dará seguimiento en el caso creado en el Sistema STAF modulo CRM).	Sistema CRM	Gestion de cobro fraccionamientos	Unidad de Ingresos
6		Tercera Notificación	30 dias	De no obtenerse el pago tras la primera gestión, se enviará una notificación formal vía correo electrónico al deudor, con su respectivo seguimiento por 30 días hábiles (se dará seguimiento en el caso creado en el Sistema STAF modulo CRM).	Sistema GESDOC	Gestion de cobro fraccionamientos	Unidad de Ingresos

No.	(1) Actividades	(2) Tareas	Plazo	(3) Método	(4) Registros Aplicables	(5) Procedimientos Asociados	(6) Cargo Responsable
7		Cuarta Notificación	30 días	Como última instancia administrativa, se enviará una nota de intimación de pago en formato físico al domicilio declarado por el deudor, con un seguimiento final de 30 días hábiles (se dará seguimiento en el caso creado en el Sistema STAF modulo CRM).	Sistema CRM	Gestion de cobro fraccionamientos	Unidad de Ingresos
8		Cierre de la Gestión Administrativa	1 dia	Cumplido el plazo de seguimiento de cada notificación, se verificará el estado de cuenta. Si se registra el pago, se actualizará el estado del caso en el Sistema STAF modulo CRM y se procederá a su cierre.	Sistema CRM	Gestion de cobro fraccionamientos	Unidad de Ingresos
9		Cierre de la Gestión Administrativa	1 dia	De no registrarse el pago tras la cuarta notificación, se considerará agotada la vía administrativa y se procederá según lo indica el punto siguiente.	Sistema CRM	Gestion de cobro fraccionamientos	Unidad de Ingresos
10		Comunicación de Incumplimiento	5 días	La Unidad de Ingresos generará un informe de las gestiones realizadas, junto con todos los antecedentes será enviado a la Asesoría Legal para que esta evalúe la viabilidad de iniciar las acciones de cobro por la vía judicial.	Sistema CRM	Gestion de cobro fraccionamientos	Unidad de Ingresos
11		Informe al Directorio	2 días	Se elevará un informe al Directorio sobre los deudores que, habiendo agotado la gestión administrativa, no han regularizado su situación.	Sistema CRM/GESDOC	Gestion de cobro fraccionamientos	Unidad de Ingresos
12		Informe a Contabilidad	1 dia	Copia del informe enviado al Directorio sobre los deudores que, habiendo agotado la gestión administrativa, no han regularizado su situación, será enviado a Contabilidad para su conocimiento.	Sistema CRM/GESDOC	Gestion de cobro fraccionamientos	Unidad de Ingresos



## COMISIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES

**COMPONENTE: CONTROL DE LA IMPLEMENTACION**  
**PRINCIPIOS: CONTROL OPERACIONAL**

Nº:

**MACROPROCESO: Gestión Administrativa Financiera**

**PROCESO: GESTIÓN DE INGRESOS**

**SUBPROCESO: GESTION DE COBRO FRACCIONAMIENTOS - EXTRAJUDICIAL**

**VERSIÓN 03**

PROCEDIMIENTO: GESTION DE COBROS FRACCIONADOS A EXTRAJUDICIAL							
No.	(1) Actividades	(2) Tareas	Plazo	(3) Método	(4) Registros Aplicables	(5) Procedimientos Asociados	(6) Cargo Responsable
1	GESTION DE COBRO FRACCIONAMIENTOS - EXTRAJUDICIAL	Genera reporte mensual detalle de deudas fraccionadas	1 dia	Desde el sistema CRM, se genera el reporte de deudas fraccionadas.	Sistema CRM	Gestion de Cobro	Unidad Ingresos
2		Notificación Inicial	15 dias	Notificación inicial vía llamada telefónica, correo electrónico y WhatsApp. (Se debe crear el caso del reclamo)	Sistema CRM/mail/mensaje whatsapp	Gestion de Cobro	Unidad de Ingresos
3		Segunda Notificación	15 dias	Realización de un mínimo de dos (2) llamadas telefónicas de seguimiento y remisión de correo electrónico al deudor y co-deudor. (se debe crear la interacción en el caso creado)	Sistema CRM/mail/mensaje whatsapp	Gestion de Cobro	Unidad de Ingresos
4		Tercera Notificación	15 dias	Remisión de una Notificación de Intimación de Pago vía correo electrónico. Si no se registra el pago, se procederá según el reglamento para la clasificación de cuentas a cobrar para la Derivación de la Gestión de Cobranza por la Asesoría Legal. (se debe crear la interacción en el caso creado)	Sistema CRM	Gestion de Cobro	Unidad de Ingresos
8		Cierre de la Gestión Administrativa	1 dia	Cumplido el plazo de seguimiento de cada notificación, se verificará el estado de cuenta. Si se registra el pago, se actualizará el estado del caso en el Sistema STAF modulo CRM y se procederá a su cierre.	Sistema CRM	Gestion de Cobro	Unidad de Ingresos
5		Derivar a la Asesoría Legal para el cobro judicial	10 dias	Agotada la gestión administrativa 1º, 2º y 3º de notificación de deuda y sin obtener el pago, la Unidad de Ingresos remitirá a la Asesoría Legal para el inicio del cobro por la vía judicial	Sistema CRM	Gestion de Cobro	Unidad de Ingresos

No.	(1) Actividades	(2) Tareas	Plazo	(3) Método	(4) Registros Aplicables	(5) Procedimientos Asociados	(6) Cargo Responsable
	6	Generacion de Interno	1 día	Se genera el interno para remisión de pagares originales, contrato de obligacion de pago original y antecedentes, para envio en forma fisica y por sistema a la Asesoria Legal	Sistema GESDOC	Gestion de Cobro	Unidad de Ingresos
6		Generacion de interno a contabilidad	10 dias	Se comunicara formalmente a la División de Contabilidad via sistema GESDOC, con todos los antecedentes, para que esta reclasifique el saldo total de la deuda a la cuenta " Documentos en Gestión Judicial", al tratarse de fraccionamientos de deudas (pagares).	Sistema GESDOC	Gestion de Cobro	Unidad de Ingresos
9		Cierre de la Gestión Administrativa	1 día	Se procede a cerrarse los casos creados de reclamo de deuda	Sistema CRM	Gestion de Cobro	Unidad de Ingresos
11		Informe al Directorio	2 dias	Se elevará un informe al Directorio sobre los deudores que, habiendo agotado la gestión administrativa, no han regularizado su situación.	Sistema CRM/GESDOC	Gestion de Cobro	Unidad de Ingresos

DENISE  
MONSERRA  
TT OLMEDO  
ARAUJO

Firmado digitalmente por DENISE MONSERRATT OLMEDO ARAUJO  
Nombre de reconocimiento (DNI): c-PV, denisemonse070300  
PARA SERVIDORES PÚBLICOS.  
obj-FIRMA ELECTRÓNICA, sn-OLMEDO ARAUJO, givenName-DENISE MONSERRATT, serialNumber-CJ3792080, cni-DENISE MONSERRATT OLMEDO ARAUJO  
Fecha: 2025.12.23 16:33:09 -03'00'

NAZIR  
MARIA  
TORALE  
S KATRIP

Firmado digitalmente por NAZIR MARIA TORALES KATRIP  
Nombre de reconocimiento (DNI): c-PV, nazir070300  
PARA SERVIDORES PÚBLICOS.  
obj-FIRMA ELECTRÓNICA, sn-FZ, sn-NAZIR MARIA TORALES KATRIP, givenName-NAZIR MARIA, serialNumber-C1294266  
Fecha: 2025.12.23 16:53:55 -03'00'

ELENA  
BEATRIZ  
ROJAS  
GONZALEZ

Firmado digitalmente por ELENA BEATRIZ ROJAS GONZALEZ  
Nombre de reconocimiento (DNI): c-PV, elena070300  
PARA SERVIDORES PÚBLICOS.  
obj-FIRMA ELECTRÓNICA, sn-FZ, sn-ELENA BEATRIZ ROJAS GONZALEZ, givenName-ELENA BEATRIZ ROJAS GONZALEZ, serialNumber-C12223865  
Fecha: 2025.12.23 16:59:45 -03'00'

PEDRO  
ARNALDO  
CHEBLIS  
BROZON

Firmado digitalmente por PEDRO ARNALDO CHEBLIS BROZON  
Nombre de reconocimiento (DNI): c-PV, pedro070300  
PARA SERVIDORES PÚBLICOS.  
obj-FIRMA ELECTRÓNICA, sn-FZ, sn-PEDRO ARNALDO CHEBLIS BROZON, givenName-PEDRO ARNALDO CHEBLIS BROZON, serialNumber-C12223865  
Fecha: 2025.12.23 17:09:42 -03'00'

GERMAN  
DARIO  
ESCURRA  
CARDOZO

Firmado digitalmente por GERMAN DARIO ESCURRA CARDENAS  
Nombre de reconocimiento (DNI): c-PV, german070300  
PARA SERVIDORES PÚBLICOS.  
obj-FIRMA ELECTRÓNICA, sn-FZ, sn-GERMAN DARIO ESCURRA CARDENAS, givenName-GERMAN DARIO, cni-GERMAN DARIO ESCURRA CARDENAS, serialNumber-C12223865  
Fecha: 2025.12.24 11:32:50 -03'00'