		COORDINACIÓN DE OPERACIONES	
		INSIGNIAS DIGITALES CAMPAÑA CLARO	
FECHA	VERSIÓN		
23/03/2025	1		


1. OBJETIVO

Ejecutar la dinámica para la medición integral de la operación, estableciendo parámetros de evaluación basados en productividad, efectividad, calidad y TMO, cada uno con una ponderación específica que conforma el 100% de los puntos semanales. Este proceso se fundamenta en las métricas individuales de cada agente, el comportamiento de la cartera y factores externos que influyen en el cumplimiento de metas. La información se consolida y comparte de forma diaria, semanal y mensual, conforme a los datos recolectados al corte, permitiendo evidenciar el rendimiento global y segmentado (por grupo e individual) y la determinación de bonificaciones. Así mismo, se categoriza a los agentes en niveles (senior, semisenior, junior o trainee) y se ajustan los beneficios o penalizaciones en función de ausencias, días festivos o sábados (comodines).

2. ALCANCE

El proceso abarca los siguientes componentes y actividades:

1. **Lógica de la Dinámica de Insignias Digitales:** Se establece el marco que define el funcionamiento de las condicionantes y variables incluidas en el modelo, proporcionando una visión integral de la asignación de puntos y el reconocimiento basado en los estándares de desempeño.
2. **Operativa de Medición y Actualización de Información:**
 - A. Actualización de agentes activos y su correspondiente asignación de campaña.
 - B. Consolidación de la base general, con pagos al corte para reflejar la recuperación de cartera sobre moras de recaudo.
 - C. Revisión y actualización de los rankings para campañas especiales (Churn, Potencial, Prepotencial y Prechurn).
 - D. Actualización de reportes de acuerdos, considerando rangos de días para la validación de promesas de pago.
 - E. Ajuste de colas, para excluir cuentas que no se contemplan dentro de la medición.
 - F. Registro y actualización de ausencias, para aplicar las penalizaciones correspondientes sobre el modelo.
 - G. Integración de notas de calidad y actualización del TMO diario.

		COORDINACIÓN DE OPERACIONES
		INSIGNIAS DIGITALES CAMPAÑA CLARO
FECHA 23/03/2025	VERSIÓN 1	

- H. Revisión y ajuste de metas diarias, incluyendo los tipos de apoyo o gestión, en función de la gestión operativa por grupos.

3. Consolidación y Socialización de la Información:

- A. Actualización integral de la información consolidada en Power BI, para facilitar la visualización y el ajuste de parámetros mediante un reporte interactivo.

- B. Incorporación de novedades para ajustar el modelo, tales como:

- ✓ Validación y actualización de interesados en pagar (para moras medidas por recaudo).
- ✓ Ajuste del apoyo proporcional en recaudo, traducido a cuentas (para moras especiales).
- ✓ Corrección del porcentaje mínimo de cumplimiento sobre productividad y efectividad.





4. **Soporte y Validación Manual:** La data consolidada se respalda y se pone a disposición de los coordinadores de cobranza para validación y consultas generales, asegurando la integridad y veracidad de la información reportada.


Quedan fuera del alcance de este documento el diseño de las conexiones o formulas DAX, ya que solo se presentan fragmentos esenciales para la comprensión y ejecución del proceso.

1. Lógica de la Dinámica de Insignias Digitales

1.1. Parámetros de Evaluación:

El esquema de medición de desempeño se fundamenta en cuatro componentes principales, cada uno con una ponderación específica dentro del total de 100 puntos semanales:





-  Productividad: 45% (45 puntos)
-  Efectividad: 30% (30 puntos)
-  Calidad: 20% (20 puntos)
-  Tiempo Medio de Operación (TMO): 5% (5 puntos)

		COORDINACIÓN DE OPERACIONES
		INSIGNIAS DIGITALES CAMPAÑA CLARO
FECHA 23/03/2025	VERSIÓN 1	

A lo largo de un periodo de cuatro semanas, la acumulación máxima será de 400 puntos. Se establece que los sábados funcionarán como un comodín, permitiendo ajustar el puntaje en caso de no alcanzar la calificación máxima semanal. Dicho ajuste se aplicará de manera proporcional e independiente para cada variable, garantizando que el puntaje no exceda los 100 puntos semanales.

1.2. Metodología de Cálculo


Cada uno de los componentes se evaluará bajo criterios específicos, alineados con la operativa y los reportes generados:

-  **Productividad:** Se determinará con base en la suma de acuerdos generados para moras 30 y mora 0, las cuales cuentan con seguimiento por recaudo. La información se extraerá del reporte de acuerdos del rango de tiempo correspondiente, aplicando un filtro sobre la fecha del último acuerdo registrado en cada cuenta. En caso de múltiples acuerdos sobre la misma cuenta, únicamente se considerará la última promesa de pago.
-  **Efectividad:** Se calculará a partir de los pagos reflejados en la Base General, considerando aquellos que se registran posterior a la asignación de la cuenta. Para cuentas dentro de campañas especiales, se validará el ranking correspondiente a cada mora para cuantificar las unidades recuperadas. En los casos donde exista apoyo entre diferentes moras, el cálculo se fragmentará de acuerdo con la participación proporcional del asesor, considerando el tiempo de gestión en cada mora y el grupo al que pertenece.
-  **Calidad:** El puntaje de calidad se determinará con base en la evaluación de auditoría de llamadas realizadas durante la semana, información que será suministrada por el área de calidad. La calificación tendrá incidencia en todos los días de la semana y podrá ser reevaluada hasta dos veces para considerar la nota más baja obtenida en el periodo.
-  **TMO:** Se calculará mediante el reporte de descarga de la plataforma Vicidial, donde se consolidará la duración de las interacciones y se determinará el porcentaje de participación en tiempo de charla del día filtrado.





1.3 Bonificaciones

El esquema de ranking se rige por las metas individuales establecidas para cada mora, las cuales serán comunicadas diariamente con base en la asignación vigente, el comportamiento de la cartera y factores operativos que incidan en el cumplimiento.

Los resultados obtenidos se compartirán mediante correo electrónico y estarán disponibles en la ruta: <\\172.128.10.200\4. Gestion de Operaciones\2. Claro\Año y mes en curso -> 8. Inventario\Ranking>.





		COORDINACIÓN DE OPERACIONES
		INSIGNIAS DIGITALES CAMPAÑA CLARO
FECHA 23/03/2025	VERSIÓN 1	

Al finalizar la semana, se generará un informe consolidado semanal y, en caso de requerirse, un acumulado mensual para la validación de bonificaciones y premios otorgados por Recupera, conforme a la siguiente clasificación de desempeño:

-  80% a 100%: Senior
-  70% a 80%: Semi-junior
-  60% a 70%: Junior
-  Menos de 60%: Trainee (sujeto a proceso de seguimiento en casos críticos)

1.4 Criterios para la Asignación de Puntos


Para la validación y asignación de puntos en cada componente, se establecen los siguientes criterios mínimos de cumplimiento:

-  **Productividad:** Se otorgan 9 puntos por día, únicamente si el asesor alcanza el 80% de la meta establecida para la mora correspondiente.
-  **Efectividad:** Se otorgan 6 puntos por día, si se logra al menos el 80% de la meta asignada para la mora.
-  **TMO:** Se asignan 5 puntos por semana, únicamente si el tiempo en charla representa al menos el 60% del tiempo activo del asesor.
-  **Calidad:** Se considera el puntaje de calidad (20 puntos por semana) solo si la evaluación alcanza un 85% de la nota máxima.

1.5 Relación de Puntos y Bonificaciones

El esquema de puntos para cada mes y su peso relativo en las distintas campañas será documentado detalladamente, estableciendo la correlación entre desempeño y elegibilidad para bonificaciones o incentivos.

Se llevará un control riguroso de ausencias, ya que estas impactan directamente en la evaluación general y el cumplimiento de metas. En caso de ausencia, se descontarán automáticamente los dos días previos con puntaje, evitando que la calificación se vea distorsionada por días sin actividad operativa.

		COORDINACIÓN DE OPERACIONES
		INSIGNIAS DIGITALES CAMPAÑA CLARO
FECHA 23/03/2025	VERSIÓN 1	

2. Operativa de Medición y Actualización de Información

A. Actualización de Agentes Activos y Asignación de Campaña

La actualización de agentes activos y su respectiva asignación de campañas, se realiza a través del archivo "*Data_Medicion_Operacion.xlsx*", ubicado en la ruta: <\\172.128.10.200\4. Gestion de Operaciones\2. Claro\Insignias Digitales\>.


Dentro de este archivo, se dispone de la hoja "*Agentes*", la cual contiene cuatro campos:

- ✓ **Nombre:** Primer nombre y primer apellido del agente, ingresados en la misma celda.
- ✓ **Campaña:** Segmento al que pertenece el agente, pudiendo ser una de las siguientes categorías:
 - ❖ Mora Cero
 - ❖ Mora 30
 - ❖ Churn
 - ❖ Potencial
 - ❖ Prechurn
 - ❖ Prepotencial
- ✓ **Usuario:** Credencial de acceso utilizada en ControlNext/CRM, estructurada bajo el formato: *nombre.apellidoXXX* (donde "XXX" corresponde a los últimos tres dígitos del documento de identidad del agente).

La información deberá ser diligenciada con base en la disposición vigente de los agentes, asegurando que todos los datos estén actualizados en el archivo correspondiente.

Nombre	Campaña	Usuario	Campaña Real
Carlos Méndez	Mora 30	carlos.mendez123	Mora 30
Ana Torres	Churn	ana.torres456	Churn
Pedro Salazar	Prechurn	pedro.salazar789	Prechurn
Laura Rojas	Mora 0	laura.rojas234	Mora 0
Daniel Suárez	Potencial	daniel.suarez567	Potencial
Sofía Herrera	Mora 30	sofia.herrera890	Mora 30
Juan Estrada	Churn	juan.estrada321	Churn
Gabriela Acosta	Prepotencial	gabriela.acosta654	Prepotencial
Andrés Guzmán	Mora 0	andres.guzman987	Mora 0
Natalia Vargas	Churn	natalia.vargas741	Churn

Figura 1. Tabla de ejemplo para ingresar agentes en el archivo




		COORDINACIÓN DE OPERACIONES
		INSIGNIAS DIGITALES CAMPAÑA CLARO
FECHA 23/03/2025	VERSIÓN 1	

B. Consolidación de la Base General



El procedimiento para la actualización de la Base General contempla la apertura y consolidación de dos bases de datos: la Base de Castigo y la Base Multimarca. Ambas se encuentran ubicadas en la ruta: <\\172.128.10.200\4. Gestion de Operaciones\2. Claro\Año y mes en curso → 8. Inventario \>.

Pasos para la actualización



I. Apertura de las Bases:

-  Abrir el libro correspondiente a la Base de Castigo.
-  Abrir el libro correspondiente a la Base Multimarca.
-  En cada libro, identificar y copiar las hojas que contienen la data principal (o “virgen”) de asignación. Normalmente, debido al volumen de datos, se trabajan tres hojas.

II. Conversión a CSV:

-  Pegar cada una de las hojas copiadas en los archivos necesarios, garantizando que la información se guarde en formato CSV.
-  Asegurarse de que todos los archivos CSV se almacenen en una misma carpeta para facilitar su posterior consolidación.

III. Consolidación mediante PowerShell:

-  Acceder a la carpeta destino a través de la terminal PowerShell.
-  Ejecutar el comando de unión para consolidar los archivos CSV en un único archivo plano. Esto se realiza para optimizar la lectura y el procesamiento por las consultas (*queries*) posteriores.


```
PS C:\Users\juan_> cd "C:\Users\juan_\Downloads\Base General\"
PS C:\Users\juan_\Downloads\Base General> ls

Directory: C:\Users\juan_\Downloads\Base General

Mode                LastWriteTime         Length Name
----                -
-a-----       30/03/2025   7:49 a. m.             2 Parte1.csv
-a-----       30/03/2025   7:49 a. m.             2 Parte2.csv
-a-----       30/03/2025   7:49 a. m.             2 Parte3.csv

PS C:\Users\juan_\Downloads\Base General> Get-Content *.csv | Set-Content Base_General.csv
```

Figura 2. Ejemplo de comandos en PowerShell para la consolidación de archivos CSV

		COORDINACIÓN DE OPERACIONES	
		INSIGNIAS DIGITALES CAMPAÑA CLARO	
FECHA 23/03/2025	VERSIÓN 1		

IV. Ubicación y Preparación del Archivo Consolidado:

- Una vez procesado el comando, se generará un archivo llamado BaseGeneral.csv.
- Copiar el archivo BaseGeneral.csv a la ruta de origen de las bases (la compartida), quedando listo para su procesamiento mediante las consultas (*queries*).

El objetivo de este proceso es consolidar la información en un único archivo plano, eliminando la complejidad y el peso asociado a trabajar con múltiples libros y hojas, lo que facilita el análisis y la ejecución de las consultas de forma eficiente.

C. Revisión y actualización de los Rankings para campañas especiales

La actualización de los Rankings para las campañas especiales se ejecuta únicamente cuando se reciben los archivos correspondientes por parte de los remitentes del cliente Claro, generalmente al finalizar la primera semana de medición. Esto se debe a que en esa etapa se cuenta con el detalle de los servicios asignados y la efectividad en la recuperación. Así mismo, se considera únicamente para aquellas semanas en las que la medición se basa en estos parámetros; en la última semana, de cada mes, por lo general, se registran únicamente datos de recaudo, por lo que no es necesaria la actualización de este apartado.

Pasos para la Actualización

- Recepción y Reemplazo de Archivos:** Se recibe la información diaria referente a los Rankings de: *Churn*, *Prechurn*, *Potencial* y *Prepotencial*. Los archivos recibidos se reemplazan en la siguiente ruta: <\\172.128.10.200\4. Gestion de Operaciones\2. Claro\Insignias Digitales\Rankings>.

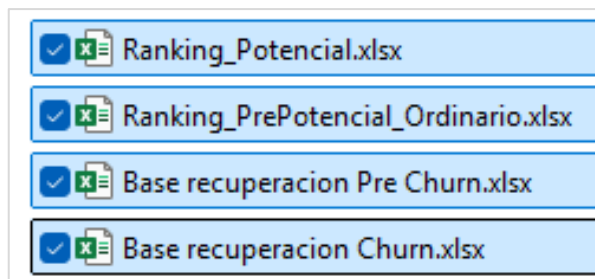



Figura 3. Archivos a reemplazar, de los 4 rankings

- Depuración y Consulta en el Archivo de Especiales:** Se accede a la carpeta de Insignias Digitales y se abre el archivo *Depuración Especiales.xlsx*, sobre el cuál, se encontrarán varias hojas automatizadas con consultas (*queries*) para cada ranking:

		COORDINACIÓN DE OPERACIONES
		INSIGNIAS DIGITALES CAMPAÑA CLARO
FECHA 23/03/2025	VERSIÓN 1	

- ✓ Hoja **Prech**: Ranking Prechurn
- ✓ Hoja **Churn**: Ranking Churn
- ✓ Hoja **Pot**: Ranking de Potencial
- ✓ Hoja **Pag_Pot**: Ranking de Potencial filtrado solo con lo recuperado
- ✓ Hoja **Prepot**: Ranking de Prepotencial
- ✓ Hoja **Pag_Prep**: Ranking de Prepotencial filtrado solo con lo recuperado

III. **Actualización de Tablas y Tablas Dinámicas:** Hay que posicionarse en cada una de las tablas y ejecutar la actualización de los datos. Una vez actualizadas las tablas, se procede a actualizar las tablas dinámicas, que se encuentran en las hojas correspondientes a Potencial y Prepotencial (cuatro hojas en total).

Se verifica que los nombres de las hojas coincidan con lo siguiente:

- ✓ Potencial: DATA
- ✓ Prepotencial: DATA
- ✓ Churn: Base_recuperacion_Churn
- ✓ Prechurn: Base_recuperacion_Pre_Churn

En caso de que se presente algún error (en las consultas DAX) suele estar relacionado con el nombre de las hojas, por lo que se debe proceder a ajustar dichos nombres y volver a ejecutar las consultas.

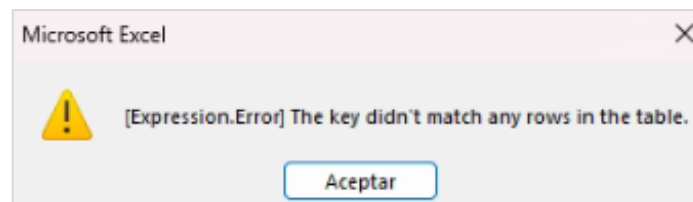



Figura 4. Ventana emergente de error al actualizar consulta DAX

IV. **Guardado y Preparación para Power BI:** Una vez realizadas las actualizaciones y verificaciones, se guarda el archivo para que pueda ser leído desde Power BI, asegurando que todas las tablas y consultas se actualicen correctamente.

D. Actualización de reporte de acuerdos

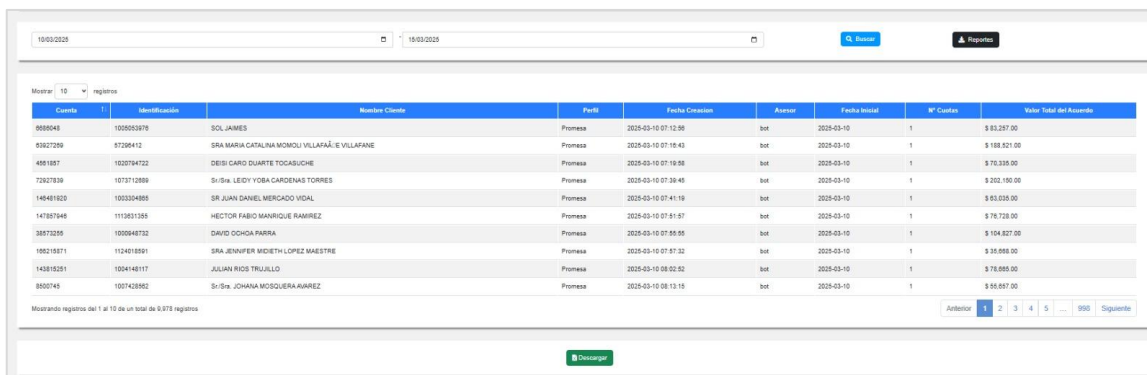
Para procesar la información de acuerdos del período de tiempo correspondiente (según sea un consolidado de la semana anterior o un avance de los días de la semana actual), se utiliza el reporte **acuerdos**.

		COORDINACIÓN DE OPERACIONES
		INSIGNIAS DIGITALES CAMPAÑA CLARO
FECHA 23/03/2025	VERSIÓN 1	

1. Desde la barra lateral, seleccionar el ícono de **Reportes**.
2. Elegir la opción **Reporte Acuerdos**.
3. Configurar los filtros necesarios, tales como la fecha de inicio y de fin, para la consulta.
4. Descargar el archivo resultante.



Figura 5. Módulo "Reporte Acuerdos".




Cuenta	Identificación	Nombre Cliente	Perfil	Fecha Creación	Asesor	Fecha Inicio	N° Cuotas	Valor Total del Acuerdo
8665045	100003876	SOL JAMES	Promesa	2025-03-10 07:12:59	bot	2025-03-10	1	\$ 83.257.00
9367799	9739412	SRA MARIA CATALINA MONOL VILLAFANE	Promesa	2025-03-10 07:19:43	bot	2025-03-10	1	\$ 188.921.00
4981887	100074722	DESB CARO DUARTE TOCASUCHE	Promesa	2025-03-10 07:19:58	bot	2025-03-10	1	\$ 70.335.00
72627939	1073712889	Sr./Sra. LEIDY YOSA CARDENAS TORRES	Promesa	2025-03-10 07:38:49	bot	2025-03-10	1	\$ 202.190.00
148481023	1003304865	SR JUAN DANIEL MERCADO VIDAL	Promesa	2025-03-10 07:41:19	bot	2025-03-10	1	\$ 63.035.00
147857948	1113631355	HECTOR FABIO MANRIQUE RAMIREZ	Promesa	2025-03-10 07:51:57	bot	2025-03-10	1	\$ 78.728.00
38573295	1000648732	DAVID OCHOA PARRA	Promesa	2025-03-10 07:55:55	bot	2025-03-10	1	\$ 104.827.00
106210071	1124018991	SRA JENIFER MIDEITH LOPEZ MAESTREE	Promesa	2025-03-10 07:57:32	bot	2025-03-10	1	\$ 35.688.00
143818251	1004148117	JULIAN RIOS TRUJILLO	Promesa	2025-03-10 08:02:52	bot	2025-03-10	1	\$ 78.885.00
8900745	1007428962	Sr./Sra. JOHANA MOSQUERA HERNANDEZ	Promesa	2025-03-10 08:13:15	bot	2025-03-10	1	\$ 55.687.00

Figura 6. Consulta sobre el módulo "Reporte Acuerdos".



Figura 7. Notificación para descarga del archivo resultante

Una vez descargado el archivo, se reemplaza en la siguiente ruta: <\\172.128.10.200\4. Gestion de Operaciones\2. Claro\Insignias Digitales\Acuerdos>, para posterior lectura desde el Power BI.

		COORDINACIÓN DE OPERACIONES
		INSIGNIAS DIGITALES CAMPAÑA CLARO
FECHA 23/03/2025	VERSIÓN 1	

E. Ajuste de colas

El proceso de adición de colas se basa en la consolidación y actualización de las cuentas que, según la dirección, deben retirarse de la medición y gestión. Esta información, reportada normalmente en la tercera parte del mes a través de correo, requiere de una revisión detallada para garantizar la coherencia en los registros.

- ✓ Se reciben los valores por correo con las cuentas que deben ser retiradas de la medición y gestión.
- ✓ Los archivos incluyen en algunos casos referencias que, deben ser traducidas a cuenta (cuentas móviles con 10 dígitos de referencia, de las cuales solo se deben considerar los 9 primeros, o cuentas fijas que es el mismo valor de la referencia).
- ✓ Verificar que sean cuentas según la información de respaldo, los valores asociados al archivo.
- ✓ Consolidar las cuentas del mes en el archivo *Data_Medicion_Operacion.xlsx*, ubicado en: <\\172.128.10.200\4. Gestion de Operaciones\2. Claro\Insignias Digitales>, sobre la hoja llamada COLAS.


Al finalizar cada mes, se debe eliminar la información acumulada en la hoja "COLAS" para iniciar el nuevo periodo con registros actualizados. Dado lo anterior, es importante realizar revisiones periódicas para garantizar que los ajustes se realicen conforme a las directrices y que la información consolidada sea precisa para su utilización en la medición.

F. Registro y actualización de ausencias

Para registrar las ausencias de los agentes por día se realiza la actualización de los valores correspondientes al login del agente y la fecha en que se reporta la ausencia. Esta información se obtiene a partir de los reportes emitidos por el área de calidad, excluyendo aquellos agentes con notación de permiso, y se recibe tanto a través de correo electrónico, como también desde el archivo original ubicado, según el año y mes en curso en:

[\\172.128.10.200\8. Sistema de Gestion\ INFORMACIÓN GESTIÓN DE OPERACIONES\Calidad de la Campaña\2. Claro\Año 2025\3. Marzo 2025\3. Seguimientos y controles\SGC Hora Logueo \(Marzo 2025\)](\\172.128.10.200\8. Sistema de Gestion\ INFORMACIÓN GESTIÓN DE OPERACIONES\Calidad de la Campaña\2. Claro\Año 2025\3. Marzo 2025\3. Seguimientos y controles\SGC Hora Logueo (Marzo 2025))

Esta data se actualiza en el archivo *Data_Medicion_Operacion.xlsx*, ubicado en: <\\172.128.10.200\4. Gestion de Operaciones\2. Claro\Insignias Digitales>, sobre la hoja llamada Ausencias, donde se actualizan los índices correspondientes a AGENTE y FECHA, mientras que las columnas AJUSTE y AJUSTE2, configuradas con fórmulas, calculan las penalizaciones derivadas a los

		COORDINACIÓN DE OPERACIONES
		INSIGNIAS DIGITALES CAMPAÑA CLARO
FECHA 23/03/2025	VERSIÓN 1	

días que anteceden. Este proceso tiene como finalidad reflejar el impacto de las ausencias en la medición y en las fechas registradas de promesas de pago en el reporte de acuerdos, considerando únicamente los días hábiles.

AGENTE	FECHA	AJUSTE	AJUSTE2
pepita.perez040	2024-03-12	2024-03-11	2024-03-10
fulanito.lopez234	2024-03-11	2024-03-10	2024-03-09
maria.sanchez567	2024-03-12	2024-03-11	2024-03-10
juan.gomez890	2024-03-11	2024-03-10	2024-03-09

Figura 8. Ejemplo de tabla con ausencias

G. Integración de notas de calidad y actualización del TMO diario.

Al cierre de cada semana, el área de calidad envía por correo las notas asignadas a cada agente, valoradas en una escala que puede presentarse de 1 a 10 o de 1 a 100. Cuando se reporta en una escala de 100, se realiza la conversión dividiendo el valor entre 10 para uniformizarlo a la escala 1–10.


Estos datos se registran en un archivo (nuevo o existente) estructurado con las columnas: AGENTE, MEDICIÓN GANA, FECHA y NOMBRE.

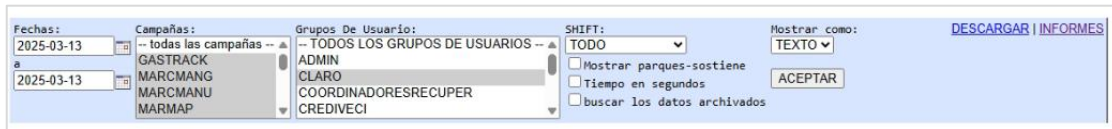
AGENTE	MEDICIÓN GANA	FECHA	NOMBRE
pepita.perez040	8.5	2024-03-20	Pepita Perez
fulanito.lopez234	9.2	2024-03-20	Fulanito Lopez
maria.sanchez567	7.8	2024-03-20	Maria Sanchez
juan.gomez890	10.0	2024-03-20	Juan Gomez

Figura 9. Ejemplo de tabla con notas de calidad

Se consignan los días correspondientes de la semana y en NOMBRE se utiliza el nombre extraído del login, sin dígitos ni puntos, con la capitalización adecuada, lo cuál puede autorellenar Excel con dos ejemplos digitados manualmente.

Para realizar la actualización del TMO diario, se debe acceder a la troncal https://pbxrecuperanext.controlnextapp.com/vicidial/AST_agent_time_detail.php?DB=0, se debe seleccionar el rango de fechas a consultar, elegir todas las campañas, en grupo de usuario seleccionar Claro y dar hacer click en ACEPTAR.

		COORDINACIÓN DE OPERACIONES
		INSIGNIAS DIGITALES CAMPAÑA CLARO
FECHA 23/03/2025	VERSIÓN 1	



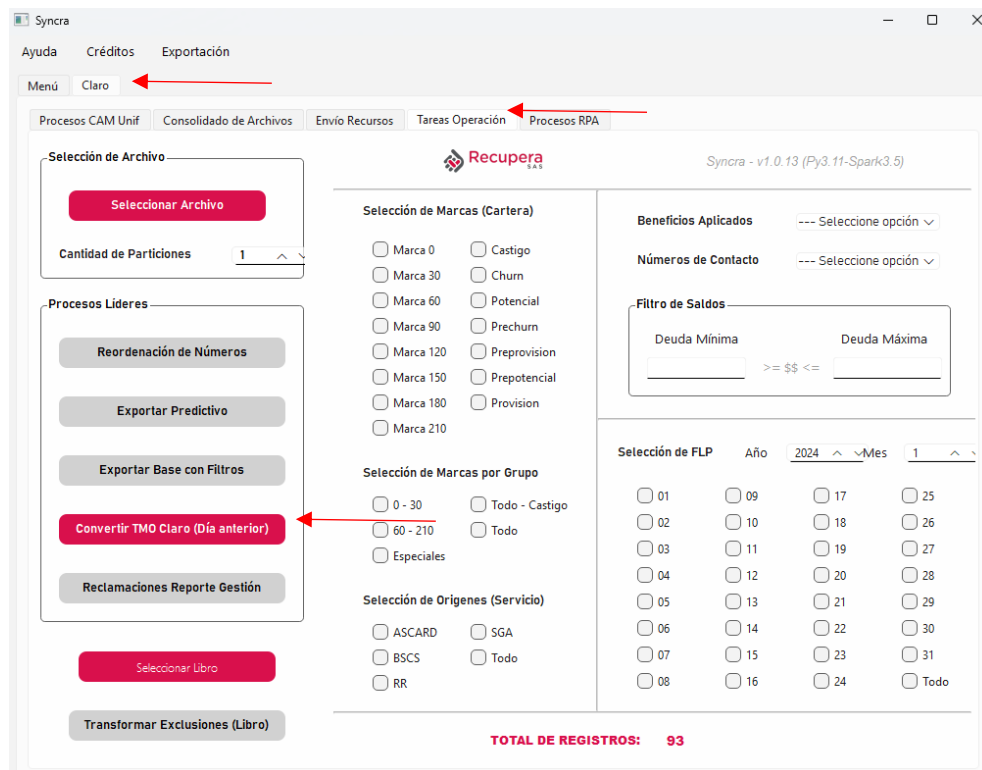
Fechas: 2025-03-13, 2025-03-13
 Campañas: todas las campañas, GASTRACK, MARCMANG, MARCMANU, MARMAP
 Grupos De Usuario: TODOS LOS GRUPOS DE USUARIOS, ADMIN, CLARO, COORDINADORESRECUPER, CREDIVECI
 SHIFT: TODO
 Mostrar como: TEXTO
 Descargar | Informes
 Aceptar

Figura 10. Ejemplo de consulta de TMO para el día 13 de marzo

Una vez descarga el archivo, eliminar las tres primeras filas, ya que contienen índices y no forman parte de los títulos originales.

I. Procesamiento con Syncra del TMO:

- ✓ Abrir el ejecutable Syncra y acceder al módulo Claro, en el apartado *Tareas Operación*.
- ✓ Cargar el archivo preparado y hacer clic en el botón "Convertir TMO Claro (Día anterior)".
- ✓ Este proceso reordena y crea las columnas según los nombres definidos en la consulta (querie) de Power BI, asignando por defecto la fecha del día anterior.



Syncra - v1.0.13 (Py3.11-Spark3.5)

Menú Claro Tareas Operación

Selección de Archivo: Seleccionar Archivo, Cantidad de Particiones: 1

Procesos Líderes: Reordenación de Números, Exportar Predictivo, Exportar Base con Filtros, Convertir TMO Claro (Día anterior), Reclamaciones Reporte Gestión, Seleccionar Libro, Transformar Exclusiones (Libro)

Selección de Marcas (Cartera): Marca 0, Marca 30, Marca 60, Marca 90, Marca 120, Marca 150, Marca 180, Marca 210, Castigo, Churn, Potencial, Prechurn, Preprovision, Prepotencial, Provision

Selección de Marcas por Grupo: 0 - 30, 60 - 210, Especiales, Todo - Castigo, Todo

Selección de Orígenes (Servicio): ASCARD, BSCS, RR, SGA, Todo


Beneficios Aplicados: --- Selecciona opción ---
 Números de Contacto: --- Selecciona opción ---

Filtro de Saldos: Deuda Mínima, Deuda Máxima, >= <=

Selección de FLP: Año 2024, Mes 1, 01, 02, 03, 04, 05, 06, 07, 08, 09, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 25, 26, 27, 28, 29, 30, 31, Todo

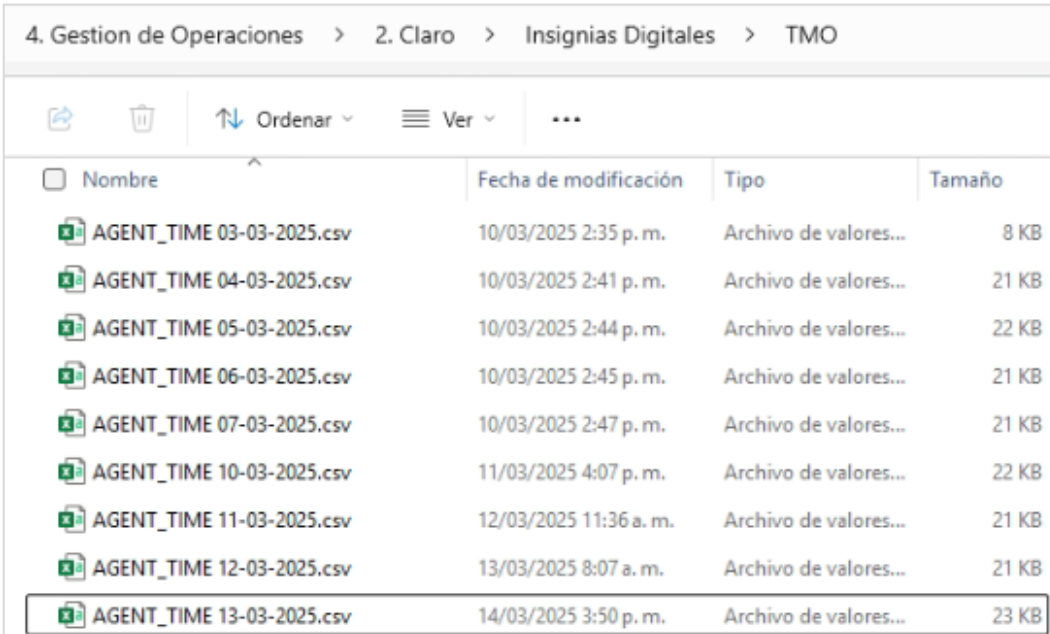
TOTAL DE REGISTROS: 93

Figura 11. Interfaz del aplicativo para transformar el archivo de TMO.

		COORDINACIÓN DE OPERACIONES	
		INSIGNIAS DIGITALES CAMPAÑA CLARO	
FECHA	VERSIÓN		
23/03/2025	1		

Nota: En caso de requerir edición manual (por ejemplo, para días vencidos), abrir el archivo en un editor de texto (Notepad o Visual Studio) y reemplazar la fecha según corresponda.

Por último, se guarda el archivo resultante en la carpeta **TMO** dentro de la sección de **Insignias**.




4. Gestion de Operaciones > 2. Claro > Insignias Digitales > TMO				
Ordenar ▾ Ver ▾ ...				
<input type="checkbox"/> Nombre	Fecha de modificación	Tipo	Tamaño	
AGENT_TIME 03-03-2025.csv	10/03/2025 2:35 p. m.	Archivo de valores...	8 KB	
AGENT_TIME 04-03-2025.csv	10/03/2025 2:41 p. m.	Archivo de valores...	21 KB	
AGENT_TIME 05-03-2025.csv	10/03/2025 2:44 p. m.	Archivo de valores...	22 KB	
AGENT_TIME 06-03-2025.csv	10/03/2025 2:45 p. m.	Archivo de valores...	21 KB	
AGENT_TIME 07-03-2025.csv	10/03/2025 2:47 p. m.	Archivo de valores...	21 KB	
AGENT_TIME 10-03-2025.csv	11/03/2025 4:07 p. m.	Archivo de valores...	22 KB	
AGENT_TIME 11-03-2025.csv	12/03/2025 11:36 a. m.	Archivo de valores...	21 KB	
AGENT_TIME 12-03-2025.csv	13/03/2025 8:07 a. m.	Archivo de valores...	21 KB	
AGENT_TIME 13-03-2025.csv	14/03/2025 3:50 p. m.	Archivo de valores...	23 KB	

Figura 12. Carpeta donde se alojan los archivos procesados de TMO.

H. Revisión y ajuste de metas diarias

Se debe recopilar la data enviada por el área de inteligencia a través del grupo de WhatsApp de líderes, para identificar los datos relevantes:

- Columna **Resumen**: Para elegir la mora.
- Columna **“Por asesor”** (después de Meta Productividad): Indica la meta en recaudo o cuentas según la mora.
- Columna **“Por asesor”** (después de Meta Efectividad): Indica la meta en pagos o recuperación de cuentas según la mora.
- Para la mora Cero, centrarse la segunda fila (para medición de insignias); las demás moras cuentan con una sola fila.



		COORDINACIÓN DE OPERACIONES	
		INSIGNIAS DIGITALES CAMPAÑA CLARO	
FECHA	VERSIÓN		
23/03/2025	1		

Claro: Metas por franja									
Días pendientes	10								
Días pendientes especiales	6								
Resumen	Asignación	Meta	Actual	Faltante al cierre	Meta general	Meta productividad	Por asesor	Meta Efectividad	Por asesor
Cero	\$ 27.450.382.881	\$ 21.960.306.305	\$ 7.358.166.043	\$ 14.602.140.262	\$ 1.460.214.026	\$ 146.021.403	\$ 5.840.856	\$ 102.214.982	\$ 4.068.599
Cero	\$ 11.724.024.609	\$ 9.379.219.687	\$ 7.358.166.043	\$ 2.021.053.644	\$ 202.105.364	\$ 80.842.146	\$ 3.233.686	\$ 56.589.502	\$ 2.263.580
ASCARD	\$ 3.523.191.424	\$ 1.321.033.006,66	\$ 1.993.438.615	\$ 672.405.606	\$ 60.734.766	\$ 24.293.906	\$ 971.756	\$ 17.005.734	\$ 680.229
BSCS	\$ 7.698.590.957	\$ 4.836.689.889,06	\$ 5.159.330.330	\$ 322.640.441	\$ 132.712.663	\$ 53.085.065	\$ 2.123.403	\$ 37.159.546	\$ 1.406.382
RR	\$ 364.414.757	\$ 3.097.255.211,52	\$ 141.880.129	\$ 2.955.375.083	\$ 6.281.988	\$ 2.512.795	\$ 100.512	\$ 1.758.957	\$ 70.358
SGA	\$ 137.827.471	\$ 124.241.577,97	\$ 63.516.969	\$ 60.724.609	\$ 2.375.948	\$ 950.379	\$ 38.015	\$ 665.265	\$ 26.611
Mora treinta	\$ 9.305.991.196	\$ 5.118.295.158	\$ 3.590.689.290	\$ 1.527.605.868	\$ 152.760.587	\$ 84.018.323	\$ 2.400.524	\$ 54.611.910	\$ 1.560.340
Mora 210	\$ 33.057.477.700,00	\$ 231.402.343,90	\$ 111.437.834,00	\$ 119.964.509,90	\$ 11.996.450,99	\$ 11.996.450,99	\$ 599.822,55	\$ 11.996.450,99	\$ 599.823
Castigos	\$ 402.634.082,086	\$ 724.741.348	\$ 128.223.234	\$ 596.518.114	\$ 59.651.811	\$ 59.651.811	\$ 2.982.591	\$ 59.651.811	\$ 2.982.591
Prechurn	54.364	8.318	4.243	4.075	679	272	27	177	18
Churn	22.888	2.289	546	1.743	290	76	15	53	11
Prepotencial Especial	\$ 1.837.181.283	\$ 1.690.206.780	\$ 1.236.856.249,00	\$ 453.350.531	\$ 45.335.053	\$ 45.335.053	\$ 2.266.753	\$ 45.335.053	\$ 2.266.753
Prepotencial Ordinario	27.635	17.963	10.976	8.987	1.164	408	29	204	15
Potencial	11.105	2.221	1.543	681	170	153	15	100	10
TOTAL	\$ 458.558.756.874	\$ 17.143.865.317	\$ 12.425.372.650,00	\$ 4.718.492.667	\$ 471.849.267	\$ 281.843.784	\$ 228.184.727		

Figura 13. Metas reportadas por parte del área de Inteligencia, a través de WhatsApp.


En el archivo "Data_Medicion_Operacion.xlsx", ubicado en la ruta: [\\172.128.10.200\4. Gestion de Operaciones\2. Claro\Insignias Digitales\](#), dirigirse a la hoja Campañas y diligenciar la tabla en la sección azul, que contiene las siguientes columnas: *Promesasreal*, *Recaudoreal*, *Cuentasreal* y *Meta Cuentasreal*; así mismo, en *Fecha*, ingresar el día en que se asignó la meta y en *Campaña*, seleccionar entre las disponibles (Churn, Prechurn, Potencial, Prepotencial, Mora Cero, Mora 30).

Para llenar el registro de horas de gestión, sobre las columnas señalizadas en amarillo, se prosigue de la siguiente manera:

-  **Horas Día:** Registrar las horas trabajadas (por ejemplo, 8.5 o 9.5).
-  **Horas Trabajadas:** Ingresar las horas de apoyo que reportan los coordinadores de cobranza para cada mora.

Apoyo Diario // Medición Insignias Digitales // Claro Marzo			
Buenos días,			
Remito apoyo día 14-03-2025			
DÍA	CAMPAÑA	CAMPAÑA APOYO	HORAS
14/03/2025	POTENCIAL-PREPOTENCIAL-PRECHURN-CHURN-MORA CERO	MORA 30	2
14/03/2025	POTENCIAL-PREPOTENCIAL-PRECHURN-CHURN-MORA 30	MORA CERO	2
14/03/2025	POTENCIAL	POTENCIAL	5,5
14/03/2025	PREPOTENCIAL	PREPOTENCIAL	4,5
14/03/2025	PRECHURN	PRECHURN	5,5
14/03/2025	CHURN	CHURN	5,5
14/03/2025	MORA CERO	MORA CERO	7,5
14/03/2025	MORA 30	MORA 30	7,5

Figura 14. Tiempos de gestión y/o apoyo reportado por coordinadores de cobranza.

		COORDINACIÓN DE OPERACIONES	
		INSIGNIAS DIGITALES CAMPAÑA CLARO	
FECHA	VERSIÓN		
23/03/2025	1		

- Las columnas en rojo (Promesas, Recaudo, Cuentas, Meta Cuentas) se auto-completarán con fórmulas que asignan la meta proporcional según la gestión diaria.
- En la columna Observaciones, se puede agregar una nota en caso de que la meta registrada no corresponda a la mora asignada (por ejemplo, si una mora especial ha apoyado más la mora de recaudo).

Fecha	Campaña	Promesas	Recaudo	Cuentas	Meta Cuentas	Horas Trabajadas	Horas Día	Promesasreal	Recaudoreal	Cuentasreal	Meta Cuentasreal	Observación
10/03/2025	Churn			13	9	6,0	8,5				19	13
10/03/2025	Mora 30	\$ 3.313.185	\$ 2.319.229			8,5	8,5	\$ 3.313.185	\$ 2.319.229			
10/03/2025	Mora Cero	\$ 3.093.329	\$ 2.165.330			8,5	8,5	\$ 3.093.329	\$ 2.165.330			
10/03/2025	Potencial			11	8	6,0	8,5				16	11
10/03/2025	Prechurn			23	16	6,0	8,5				33	22
10/03/2025	Prepotencial			25	12	6,0	8,5				35	17
11/03/2025	Churn			12	8	6,0	9,5				19	13
11/03/2025	Mora 30	\$ 3.953.546	\$ 2.569.806			9,5	9,5	\$ 3.953.546	\$ 2.569.806			
11/03/2025	Mora Cero	\$ 3.607.577	\$ 2.525.304			9,5	9,5	\$ 3.607.577	\$ 2.525.304			
11/03/2025	Potencial			11	7	6,0	9,5				17	11
11/03/2025	Prechurn			21	14	6,0	9,5				34	22
11/03/2025	Prepotencial			21	11	5,0	8,5				36	18
12/03/2025	Churn			11	8	5,0	9,5				21	15
12/03/2025	Mora 30	\$ 3.633.216	\$ 2.361.591			9,5	9,5	\$ 3.633.216	\$ 2.361.591			
12/03/2025	Mora Cero	\$ 3.095.115	\$ 2.166.580			9,5	9,5	\$ 3.095.115	\$ 2.166.580			
12/03/2025	Potencial			10	6	5,0	9,5				19	12
12/03/2025	Prechurn			17	11	5,0	9,5				33	21
12/03/2025	Prepotencial			17	8	4,0	9,5				40	20
13/03/2025	Churn			16	11	7,5	9,5				20	14
13/03/2025	Mora 30	\$ 3.162.217	\$ 2.055.441			9,5	9,5	\$ 3.162.217	\$ 2.055.441			
13/03/2025	Mora Cero	\$ 2.880.673	\$ 2.016.471			9,5	9,5	\$ 2.880.673	\$ 2.016.471			
13/03/2025	Potencial			14	9	7,5	9,5				18	12
13/03/2025	Prechurn			27	17	7,5	9,5				34	22
13/03/2025	Prepotencial			27	14	6,5	8,5				35	18

Figura 15. Metas consolidadas del día 10 al 13 por mora.

Acumulación y Filtrado de Datos: La información semanal se acumula mediante una tabla dinámica en la misma hoja, que se actualiza con un filtro de días, se filtra el acumulado de recaudo o cuentas para cada mora y se asigna a cada agente en la hoja *Detalle_Semanal*, según la campaña y la meta correspondiente.


Consideraciones para Agentes Nuevos o con Tiempo Parcial:

- Para agentes nuevos, la meta se establece manualmente sobre el 80% de la meta total, tanto de productividad como de efectividad.
- Si un agente entra a mitad de semana (porque es nuevo, regresa de vacaciones u otros escenarios), se ajusta la meta proporcionalmente a su tiempo de gestión, aplicando el filtro correspondiente.

Cabe destacar que este mismo proceso se aplica de forma idéntica para la medición del apoyo, utilizando el tiempo restante o no contemplado en la medición normal.

3. Consolidación y Socialización de la Información

A. Actualización en Power BI

		COORDINACIÓN DE OPERACIONES
		INSIGNIAS DIGITALES CAMPAÑA CLARO
FECHA 23/03/2025	VERSIÓN 1	

Una vez que la información consolidada y procesada en las etapas previas ha sido actualizada de manera correcta, se procede a abrir el archivo Power BI alojado en la ruta: <\\172.128.10.200\4. Gestion de Operaciones\2. Claro\Año y mes en curso → 8. Inventario \>.

En el entorno de Power BI, se actualizan las siguientes consultas (*queries*):

- ✓ Acuerdos
- ✓ Agentes_Activos
- ✓ Ausencia
- ✓ Avance Mensual
- ✓ Base General
- ✓ Base_Churn - Base_Prechurn - Base_Potencial - Base_Prepotencial
- ✓ Calidad
- ✓ Colas (se actualiza únicamente en casos específicos)
- ✓ Medición Semanal
- ✓ TMO

La consulta **Beneficios** se actualiza exclusivamente si han variado los valores de premiación del mes, aunque en condiciones normales estos parámetros se mantienen constantes.

Posterior a la actualización y verificación de las consultas, se procede a la exportación del informe en formato PDF. El archivo PDF resultante se guarda en la siguiente ruta compartida: <\\172.128.10.200\4. Gestion de Operaciones\2. Claro\Año y mes en curso → 8. Inventario \>.

Este documento se utiliza para compartir los resultados de la medición y el análisis de la operación con el área de operaciones y los líderes de equipo, facilitando la toma de decisiones y la supervisión del desempeño.

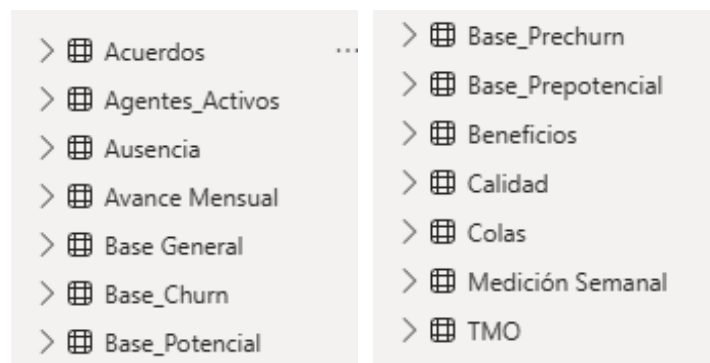



Figura 16. Captura de pantalla representativa del entorno de consultas en Power BI, donde se visualizan las queries "Acuerdos", "Agentes_Activos", "Ausencia", "Avance Mensual", "Base General", entre otras, actualizándose según los parámetros definidos.

		COORDINACIÓN DE OPERACIONES
		INSIGNIAS DIGITALES CAMPAÑA CLARO
FECHA 23/03/2025	VERSIÓN 1	

B. Ajuste de novedades para ajustar el modelo

1. Validación y actualización de interesados en pagar (para moras medidas por recaudo)

Para realizar este proceso, es necesario descargar un reporte de gestión desde ControlNext, tomando en cuenta el rango de tiempo correspondiente a la semana que se validará.

Descarga del Reporte de Gestión


- ✓ Desde la barra lateral del sistema, seleccionar la opción para *Reportes*.
- ✓ Elegir la opción Reporte de Gestión.
- ✓ Definir el rango de fechas ingresando la fecha de inicio y la fecha de fin.
- ✓ Descargar el archivo generado.



Figura 17. Módulo Reporte de Gestión

Procesamiento del Reporte

- ✓ Abrir el archivo descargado y ordenar la columna *Login*.
- ✓ Filtrar y eliminar registros con logins de bot y predictivo, priorizando los registros de agentes reales.
- ✓ En la columna *fechagestion*, limpiar las fechas eliminando los milisegundos y el separador (.), asegurando que Excel pueda interpretar correctamente la información de tiempo.
- ✓ Seleccionar la columna *mejorperfil*, para que quede únicamente los registros etiquetados como "Interesados en pagar" (el resto eliminarlos).

		COORDINACIÓN DE OPERACIONES
		INSIGNIAS DIGITALES CAMPAÑA CLARO
FECHA 23/03/2025	VERSIÓN 1	


- ✓ Ordenar los registros por fecha y hora, de mayor a menor.
- ✓ Eliminar duplicados en la columna *cuenta*, dejando solo el registro más reciente.
- ✓ Cruzar la información con la sección de pagos reales de la Base General del mes, para verificar si los interesados realizaron pagos dentro del período de tiempo correspondiente (fecha del pago sobre la semana en cuestión).
- ✓ Calcular la suma por agente y registrar el monto en la hoja *Detalle_Semanal*, dentro de la columna *ADICIONAL RECAUDO*.

2. Ajuste del apoyo proporcional en recaudo, traducido a cuentas (para moras especiales)

Para este ajuste, se deben medir las horas trabajadas sobre moras de recaudo con el fin de asignar una meta proporcional a las horas trabajadas semanalmente.

Pasos para el ajuste

- ✓ Identificar los agentes que brindaron apoyo en moras especiales.
- ✓ Registrar la información en un archivo con los siguientes campos:
 - ❖ Campaña
 - ❖ Agente
 - ❖ Tipo de agente
 - ❖ Meta de productividad
 - ❖ Meta de efectividad en recaudo
- ✓ Leer la información desde el archivo *Indicadores Agentes Semanal Apoyo.pbix* y actualizar las siguientes consultas:
 - ❖ Medición Semanal (relacionada con la tabla procesada anteriormente).
 - ❖ Acuerdos, cuya data proviene de un reporte de acuerdos ubicado en la carpeta Acuerdos sobre la misma ubicación.
 - ❖ Base General, correspondiente al CSV consolidado de la asignación mensual del período correspondiente.

		COORDINACIÓN DE OPERACIONES
		INSIGNIAS DIGITALES CAMPAÑA CLARO
FECHA 23/03/2025	VERSIÓN 1	

- ✓ En la pestaña de Filtros dentro de Power BI, aplicar o descartar filtros según el criterio de análisis.
- ✓ Exportar la tabla de resultado en formato CSV.
- ✓ Traducir el porcentaje de participación a cuentas adicionales si el porcentaje supera el 80%, aplicando una regla de tres según la mora y sus metas.
- ✓ Registrar la información en la hoja Detalle_Semanal:
 - ❖ **ADICIONAL RECAUDO:** Cuentas adicionales por recuperación.
 - ❖ **ADICIONAL GESTIÓN:** Cuentas adicionales por productividad.

3. Corrección del porcentaje mínimo de cumplimiento sobre productividad y efectividad

Para este ajuste, se realizan modificaciones sobre la meta de efectividad en el archivo *Indicadores Agentes Semanal.pbix*.

Pasos para la corrección


- ✓ Abrir el archivo *Indicadores Agentes Semanal.pbix*.
- ✓ Acceder a la consulta Acuerdos, que actúa como matriz de todas las bases y conexiones.
- ✓ Ajustar la variable Puntaje Efectividad, modificando el valor de referencia (ej. cambiar de 0.8 a 0.78).
- ✓ Actualizar la consulta y exportar los resultados en formato PDF.

```

VAR Dias_Cumplidos_Recaudo =
CALCULATE(
    DISTINCTCOUNT(Acuerdos[Dia_Acuerdo]),
    FILTER(
        Acuerdos,
        DIVIDE(SUM(Acuerdos[Pagos]) + CALCULATE(MAX(Acuerdos[Interesado en pagar]), FILTER(Acuerdos,
        Acuerdos[asesor] = Acuerdos[asesor])), CALCULATE(MIN(Acuerdos[Meta_Efectividad_Semanal]), FILTER
        (Acuerdos, Acuerdos[asesor] = Acuerdos[asesor])))) >= 0.8 &&
        Acuerdos[Llave_Asesor] = Acuerdos[Llave_Asesor] &&
        Acuerdos[Dia_Semana] <> "sábado" &&
        ISBLANK(Acuerdos[Ausencia])
    )

```

Figura 18. Ajuste de meta de efectividad en Power BI

		COORDINACIÓN DE OPERACIONES
		INSIGNIAS DIGITALES CAMPAÑA CLARO
FECHA 23/03/2025	VERSIÓN 1	

4. Soporte y Validación

El esquema de medición de desempeño, diariamente se extrae en archivos PDF y se comparte mediante correo, así como también se deja en la carpeta compartida un histórico que incluye el avance acumulado diario, el avance de la semana, el cierre semanal y el cierre mensual.

En caso de ajustes o modificaciones, se archivan los documentos resultantes en una carpeta de historial de cambios para validación y seguimiento detallado. Toda esta documentación se encuentra en la ruta: [\\172.128.10.200\4. Gestion de Operaciones\2. Claro\\[AÑO EN CURSO\]\\[MES EN CURSO\]\7. Inventario\Ranking](\\172.128.10.200\4. Gestion de Operaciones\2. Claro\[AÑO EN CURSO]\[MES EN CURSO]\7. Inventario\Ranking)

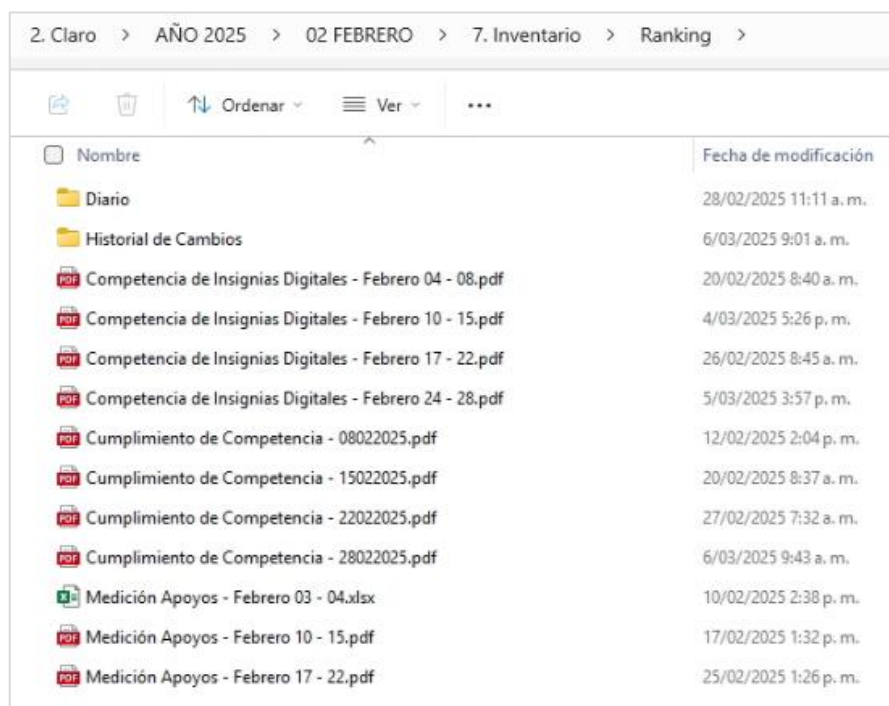


Figura 19. Documentos de Insignias Digitales alojados en la compartida

Dado que esta información se socializa con el equipo, se programan reuniones periódicas los primeros días de cada semana o según se estime necesario, con el fin de mantener una alineación continua y asegurar que todos los involucrados estén informados de los avances, ajustes y estrategias contempladas en la medición. Estas reuniones permiten una revisión detallada y un seguimiento oportuno de los indicadores, fortaleciendo la toma de decisiones basada en datos actualizados y consolidando la eficiencia operativa del proceso.