		COORDINACIÓN DE OPERACIONES
		GESTIÓN DE ARCHIVOS COMPLEMENTARIOS A LA ESTRATEGIA Y A LA AISGNACIÓN
FECHA 31/03/2025	VERSIÓN 1	

1. OBJETIVO

Este documento tiene como finalidad validar la gestión y administración de archivos Batch, los cuales son procesados a partir de listas del predictivo, descargadas y compartidas por los coordinadores de cobranza. Así como también, se describe el proceso de exclusión de clientes con perfiles de reclamación, ya sea en su mejor perfil, último perfil o perfil histórico. Esto permite mitigar reclamaciones y evitar retrocesos en la gestión de bases ejecutadas, especialmente con clientes renuentes.

2. ALCANCE

El presente documento abarca dos procesos principales:

1. Cargue de Batch (Predictivo):

- 1.1 Descarga y transformación de archivos de predictivo de TXT a CSV.
- 1.2 Filtrado y cruce con tipologías de "No efectivo" utilizando los demográficos del día de gestión.
- 1.3 Cargue de la data compilada de Batch al sistema CRM.


2. Exclusión de Clientes con Reclamación:


- 2.1 Descarga del reporte de gestión.
- 2.2 Transformación de la data consolidada del mes para excluir tipologías de reclamación en tres columnas clave.
- 2.3 Cargue del archivo actualizado.

Estos procesos han sido contemplados internamente para mejorar las prácticas en la gestión de cobranza y para integrar información de Batch de otras herramientas.

1. Cargue de Batch (Predictivo)

1.1 Descarga y transformación de archivos de predictivo de TXT a CSV

-  Se descarga la data que se recibe a través del grupo de WhatsApp "*Bases Predictivo*", donde, a lo largo del día, se envían archivos TXT generados por el predictivo.

		COORDINACIÓN DE OPERACIONES
		GESTIÓN DE ARCHIVOS COMPLEMENTARIOS A LA ESTRATEGIA Y A LA AISGNACIÓN
FECHA 31/03/2025	VERSIÓN 1	

- Se recomienda descargar la información al día siguiente y consolidarla en una sola carpeta.
- Utilizando el aplicativo Syncra, en el módulo Claro, submódulo "*Consolidado de Archivos*", se selecciona la carpeta con los archivos Batch y se ejecuta la opción "Transformar Archivos Batch".

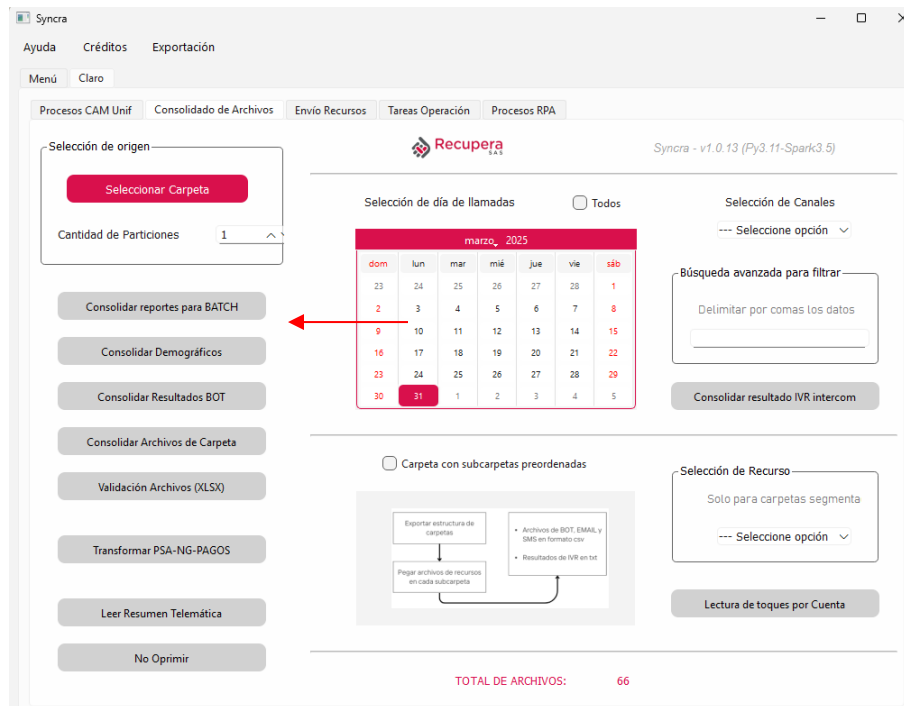



Figura 1. Visual de aplicativo Syncra para selección de carpeta y transformación de archivos Batch.

- El ejecutable procesa los archivos y los convierte a una estructura compatible con el sistema ControlNext.
- Una vez exportado el CSV, se guarda en la ruta compartida: [\\172.128.10.200\4. Gestion de Operaciones\2. Claro\\[AÑO\]\\[MES\]\6. Bases de Telematica\PREDICTIVO](\\172.128.10.200\4. Gestion de Operaciones\2. Claro\[AÑO]\[MES]\6. Bases de Telematica\PREDICTIVO).
- El archivo exportado se abre localmente para edición y delimitación de columnas si es necesario.
- En la columna "Filtro_BATCH", se eliminan todos los registros que no correspondan a "No efectivo".
- Se copia la columna "CRUCE" (concatenación de número de contacto e identificación) y se guarda en un nuevo archivo CSV con una sola columna denominada "ID".

		COORDINACIÓN DE OPERACIONES
		GESTIÓN DE ARCHIVOS COMPLEMENTARIOS A LA ESTRATEGIA Y A LA AISGNACIÓN
FECHA 31/03/2025	VERSIÓN 1	

1.2 Filtrado y cruce con tipologías de "No efectivo"

- Se configura el script en Python para realizar el cruce con la información de demográficos.
- Las rutas de entrada preconfiguradas en el script se encuentran en las líneas 92 y 93:

```

92 Path_Demos = f"D:/Resultados/Demos.csv" ## Demograficos
93 Path_Cruice = "D:/Resultados/Data.csv" ## Data a consultar
94 outpath = "D:/Resultados/"
95 partitions = 1
96

```

Figura 2. Líneas de código en dónde se encuentran los paths configurados para hacer las búsquedas.

- ✓ Ruta data: [D:/Resultados/Data.csv](#)
- ✓ Ruta demográficos: [D:/Resultados/Demos.csv](#)
- Se debe dejar el archivo de demográficos en la ruta predefinida o unificar varios archivos en uno solo utilizando Syncra.
- El script se ejecuta en Visual Studio, procesando la información en menos de un minuto, hasta con más de 20 millones de registros.

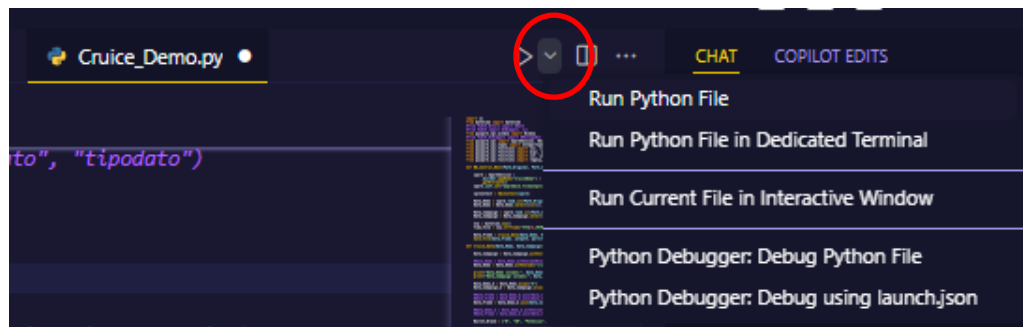


Figura 3. Opciones en Visual Studio desde las cuales se puede ejecutar el script.


- Se puede configurar la búsqueda por patrones específicos (documento, cuenta, demográficos, llaves, etc.) entre las líneas 48 a la 53.

```

47
48 #Data_Frame = Data_Demo_A.join(Data_Campaign_A, Data_Campaign_A.ID == Data_Demo_A.identificacion, "left")
49 #Data_Frame = Data_Demo_A.join(Data_Campaign_A, Data_Campaign_A.ID == Data_Demo_A.data, "left")
50 Data_Frame = Data_Demo_A.join(Data_Campaign_A, Data_Campaign_A.ID == Data_Demo_A.cruice, "left")
51
52 #Data_Demo_A = Data_Demo_A.withColumnRenamed("2_", "cuenta")
53 #Data_Frame = Data_Demo_A.join(Data_Campaign_A, Data_Campaign_A.ID == Data_Demo_A.cuenta, "left")
54

```

Figura 4. Líneas de código en dónde se encuentran las condicionales para realizar el cruce por columnas.

		COORDINACIÓN DE OPERACIONES	
		GESTIÓN DE ARCHIVOS COMPLEMENTARIOS A LA ESTRATEGIA Y A LA AISGNACIÓN	
FECHA 31/03/2025	VERSIÓN 1		

Se exporta el resultado final a la carpeta de descargas o a la ruta configurada.

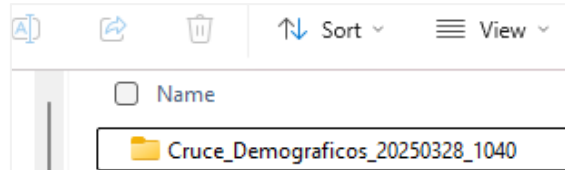


Figura 5. Carpeta del archivo de resultado exportado por el script, tras haber realizado el cruce.

1.3 Cargue de la data compilada de Batch

El archivo CSV generado para este proceso, debe contener las siguientes columnas: *Dato Contacto*, *Identificación* y *Cuenta*.

Se recomienda agregar un "0" antes de la extensión csv para evitar problemas con cuentas largas.

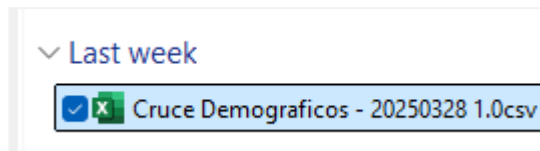


Figura 6. Archivo de resultado exportado por el script, tras haber realizado el cruce.


Se copia la información procesada y se pega en la estructura del Batch según las columnas requeridas.

Los registros sin cuenta deben ser eliminados, ya que impedirán el cargue exitoso del Batch.

Una vez finalizado el cruce por fechas, se dejan solo las columnas A a K, y se guarda el archivo delimitado por “;”.

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K
	gestion	usuario	fechagestion	accion	perfil	numeromarcado	identificacion	cuenta_promesa	fecha_promesa	valor_promesa	numero_cuotas
1	No contacto	Predictivo	2025-03-27	Hacer llamada	No Contestan	9052005302	7729601	19200776015545			
2	No contacto	Predictivo	2025-03-27	Hacer llamada	No Contestan	3132802098	20471660	61634021622050			
3	No contacto	Predictivo	2025-03-27	Hacer llamada	No Contestan	3185548630	1094921620	77810617780784			
4	No contacto	Predictivo	2025-03-27	Hacer llamada	No Contestan	3245585427	1075283288	23394943943779			
5	No contacto	Predictivo	2025-03-27	Hacer llamada	No Contestan	3124498734	80171448	47505155547197			
6	No contacto	Predictivo	2025-03-27	Hacer llamada	No Contestan	3136353795	1082837920	55956821852481			
7	No contacto	Predictivo	2025-03-27	Hacer llamada	No Contestan	3226394413	1007746080	23074222136011			
8	No contacto	Predictivo	2025-03-27	Hacer llamada	No Contestan	3014507994	32673547	76360701506102			
9	No contacto	Predictivo	2025-03-27	Hacer llamada	No Contestan	3155704773	72234078	16367720435695			
10	No contacto	Predictivo	2025-03-27	Hacer llamada	No Contestan	3105345782	86078512	47102175283699			
11	No contacto	Predictivo	2025-03-27	Hacer llamada	No Contestan	3102850110	1015472029	69209693001050			
12	No contacto	Predictivo	2025-03-27	Hacer llamada	No Contestan	3193337969	1027882357	59279032759909			
13	No contacto	Predictivo	2025-03-27	Hacer llamada	No Contestan	3017336026	1143240652	64758458539420			
14	No contacto	Predictivo	2025-03-27	Hacer llamada	No Contestan	3128172221	1069494970	46876561576555			
15	No contacto	Predictivo	2025-03-27	Hacer llamada	No Contestan	6023768659	16936708	65298965885696			
16	No contacto	Predictivo	2025-03-27	Hacer llamada	No Contestan	3204105478	40375010	28374749212706			
17	No contacto	Predictivo	2025-03-27	Hacer llamada	No Contestan	3142493791	1002550508	34123105257515			
18	No contacto	Predictivo	2025-03-27	Hacer llamada	Interesado en Pagar	3235056116	43073140	51270463854616			
19	No contacto	Predictivo	2025-03-27	Hacer llamada	No Contestan	3136231892	9161683	62151659231975			
20	No contacto	Predictivo	2025-03-27	Hacer llamada	No Contestan						

Figura 7. Archivo de batch cruzado para subir al CRM.

		COORDINACIÓN DE OPERACIONES
		GESTIÓN DE ARCHIVOS COMPLEMENTARIOS A LA ESTRATEGIA Y A LA AISGNACIÓN
FECHA 31/03/2025	VERSIÓN 1	

2. Exclusión de Clientes con Reclamación

2.1 Descarga del reporte de gestión

- Para realizar la descarga del reporte de Gestión de la campaña Claro, se accede a la plataforma del CRM desde la URL: <https://recupera.controlnextapp.com/Login/> utilizando las credenciales asignadas.



Figura 8. Vista de la página principal de Controlnext, tras iniciar sesión.

- Posteriormente se selecciona la campaña de Claro y desde la barra lateral, se selecciona el ícono de **Reportes**.
- Elegir la opción **Reporte Gestión** y colocar los rangos de fecha sobre los cuáles se hará la consulta para descargar un consolidado. En este escenario, se solicita desde el primer día del mes hasta el corte.

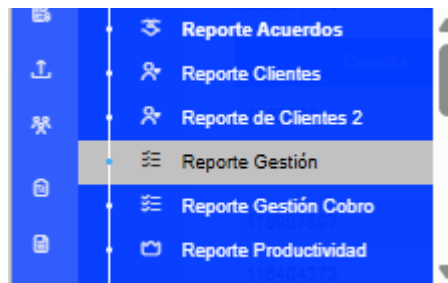



Figura 9. Módulo "Reporte Gestión".

- El sistema exportará un archivo en formato plano (CSV), el cual procesaremos con el ejecutable Syncra, desde el módulo "Claro", submódulo "Tareas Operación", se elige el archivo y se da click sobre el botón "Reclamaciones Reporte Gestión".

		COORDINACIÓN DE OPERACIONES
		GESTIÓN DE ARCHIVOS COMPLEMENTARIOS A LA ESTRATEGIA Y A LA AISGNACIÓN
FECHA 31/03/2025	VERSIÓN 1	

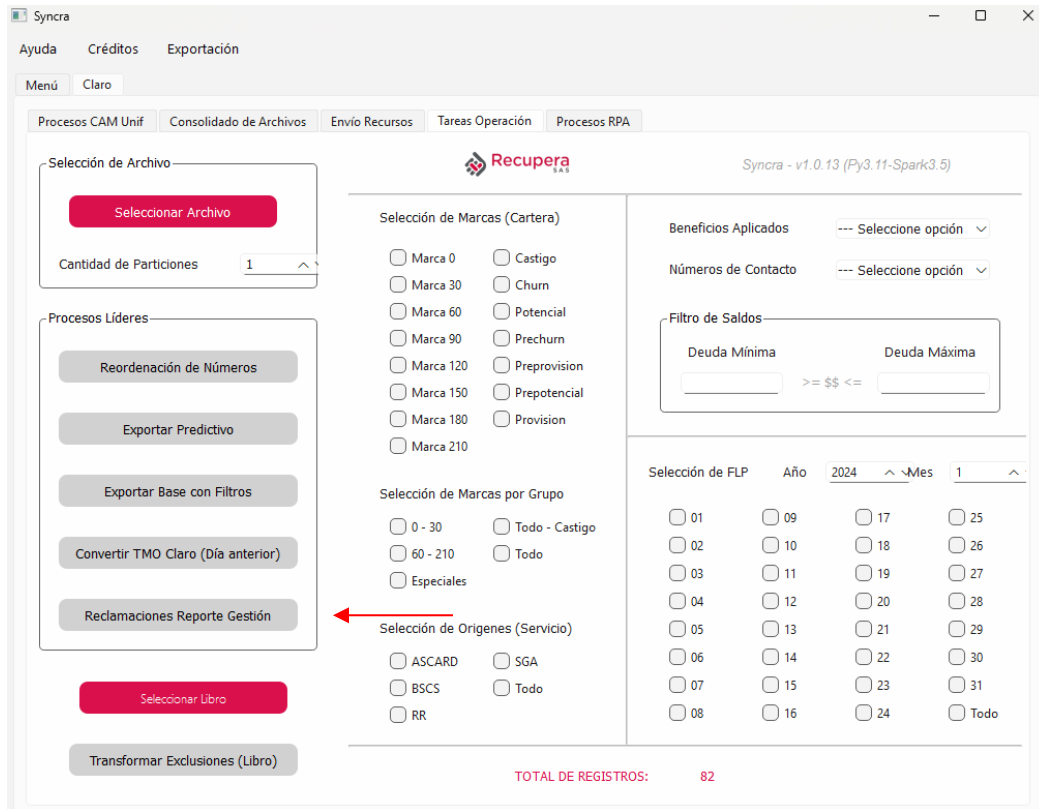


Figura 10. Visual de aplicativo en el submódulo de “Tareas Operación”, para exportar transformación de reporte gestión.

- El aplicativo exportará en formato de archivos de “No Gestión”, las cuentas que deben ser excluidas. Por lo anterior, se deberán subir como tal. El proceso en mención, se contempla en el documento "1. Proceso de Cargue de Asignación - Campaña CLARO".