

INDICE

N°	CONTENIDO	Pág.
I	ANTECEDENTES	2
II	DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO	3
III	PARAMETRO DE SEGUIMIENTO	6
IV	ANEXOS	7

APROBADO POR

DIV. SERVICIO AL CLIENTE

ELABORADO

VERSIÓN N° 3

POR: Gestión por Procesos

POR: Gestión por Procesos
Back Office Incidencias

FECHA: Junio 2013

FECHA: Mayo 2019

ig

I. ANTECEDENTES

a) TITULO DEL PROCEDIMIENTO

GESTIÓN DE RECLAMOS DE FACTURACIÓN

b) OBJETIVO

Definir la secuencia de actividades y responsabilidades para el registro y atención de reclamos de facturación de productos/servicios de COMTECO R.L.

c) ALCANCE

El proceso comprende desde el registro de reclamo efectuado por el cliente hasta la gestión y solución del mismo.

d) RESPONSABLE DE LA SUPERVISIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Responsable Unidad Back Office Incidencias

e) UNIDADES Y PROCEDIMIENTOS RELACIONADOS

- a) Gerencia Comercial
- b) Div. Facturación
- c) Div. Servicio al Cliente
- d) Div. Tecnologías de la Información
- e) Div. Ventas

PROCEDIMIENTO DE ENTRADA	PROCEDIMIENTO DE SALIDA
VENTAS DE PRODUCTOS/SERVICIOS (COM-DSC-P02)	FACTURACIÓN COMTECO R.L. (ADM-DFT-P02)

f) DEFINICIONES

Cargos: Cobros relacionados en una cuenta de cobro que deben ser pagados por un usuario/suscriptor por la prestación de uno o varios servicios.

CRM: (Customer Relationship Managment) Gestión de relacionamiento con el cliente.

Devolución: Término utilizado para efectivizar el proceso de devolución de dinero mediante recibo de retiro de "Fondo de cliente" a través de la administración de recursos de cajeros en la empresa

Factura: Documento que consolida el valor que debe pagar un suscriptor/usuario al proveedor de servicios en un período. Agrupa las cuentas por servicio emitidas en un período a un suscriptor por cada uno de los servicios contratados e incluye información de los saldos adeudados por el suscriptor, recargos por mora aplicados y saldos a favor.

Facturación recurrente: Modalidad de facturación periódica, generalmente mensual por consumo de productos y/o servicios.

Factura Cuentas por Cobrar (CxC): Documento de emisión manual en sistema magnético para facturación de varios ítems no comprendidos en el sistema

Formulario Investigación de Reclamo: Documento utilizado para solicitar la anulación de facturas pendientes de pago en sistema Smartflex

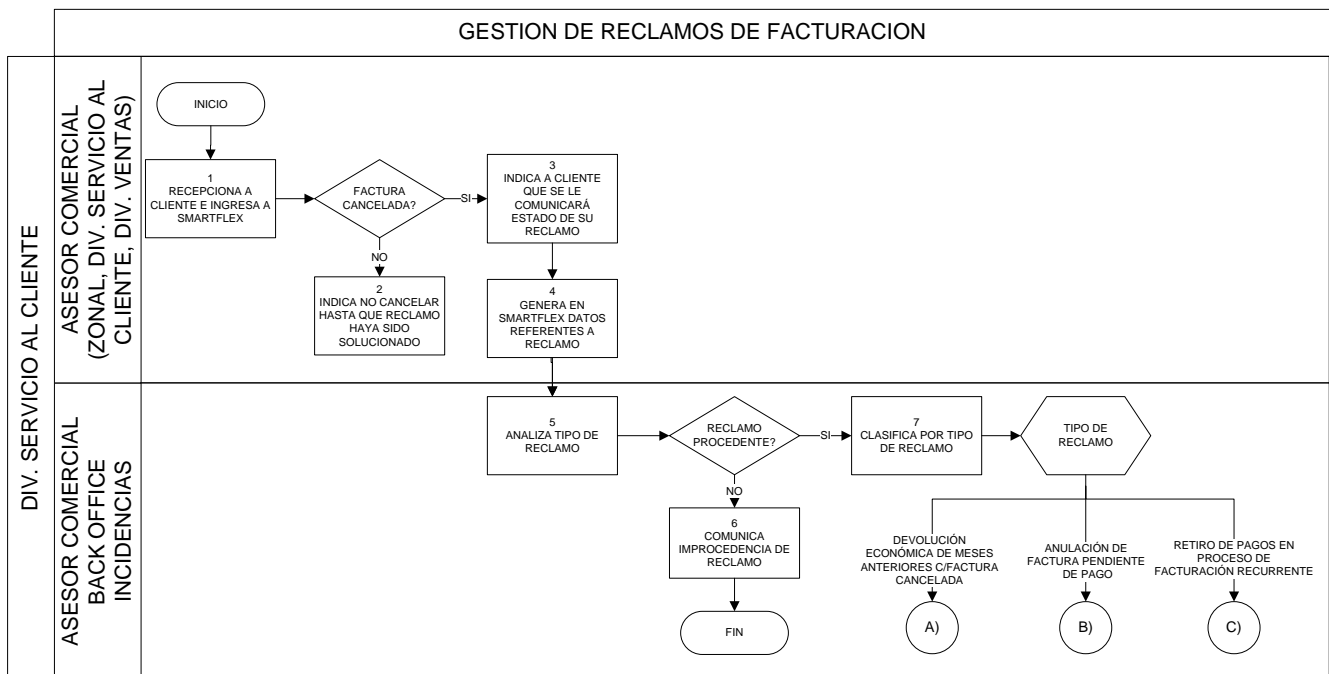
Notas Crédito Débito: Documento contable que permite recuperar el impuesto IVA pagado

PAC: Sistema Paquete Accionario

Recibo de retiro “Fondo de Cliente”: Documento impreso del sistema Smartflex, utilizado para realizar devolución económica de meses anteriores con factura cancelada

Sistema Smartflex: Sistema modular especializado en la gestión comercial y operativa. Bajo una sola plataforma de software integra los procesos de ventas, gestión de solicitudes, quejas y reclamos, gestión de mediación de consumos, facturación, recaudo, inventario geográfico y operaciones de campo sobre las diferentes redes de telecomunicaciones.

II. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO



ASESOR COMERCIAL (Back Office Comercial, Zonales, Div. Ventas, Div. Servicio al cliente)

1. Recepciona a cliente e ingresa a Sistema Smartflex

1.1. Verifica estado de cuenta y antecedentes en sistema Smartflex módulo CNCRM_FVE (nombre, número de teléfono, dirección, carnet de identidad)

1.2. Verifica si el cliente tiene factura cancelada

- Si la factura no está cancelada, continúa con paso siguiente
- Caso contrario, continúa con paso 3.

2. Indica a cliente no cancelar factura observada hasta que el reclamo haya sido solucionado.

3. Indica a cliente que se le comunicará resultado de su reclamo.

4. **Genera en sistema Smartflex datos referentes al reclamo.**

4.1. Genera datos de reclamo o consulta presentada por el cliente, los datos generados deben tener el siguiente detalle: mes del reclamo, servicio, número de referencia, nombre de la persona que realiza el reclamo y detallar el motivo del reclamo. El reclamo debe ser registrado en contrato, producto y sobre factura observada, sea que la factura esté cancelada o no.

ASESOR COMERCIAL BACK OFFICE INCIDENCIAS

5. **Analiza tipo de reclamo**

5.1. Ingresa al módulo **FGRF** del sistema Smartflex y en función a la información existente en el sistema registra datos (tipo de respuesta, causa de atención, motivo, áreas involucradas, detalle del reclamo a resolver, observación y/o conclusión) y determina

- Si reclamo es procedente, continúa con paso 7
- Caso contrario, continúa con paso siguiente

6. **Comunica improcedencia del reclamo**

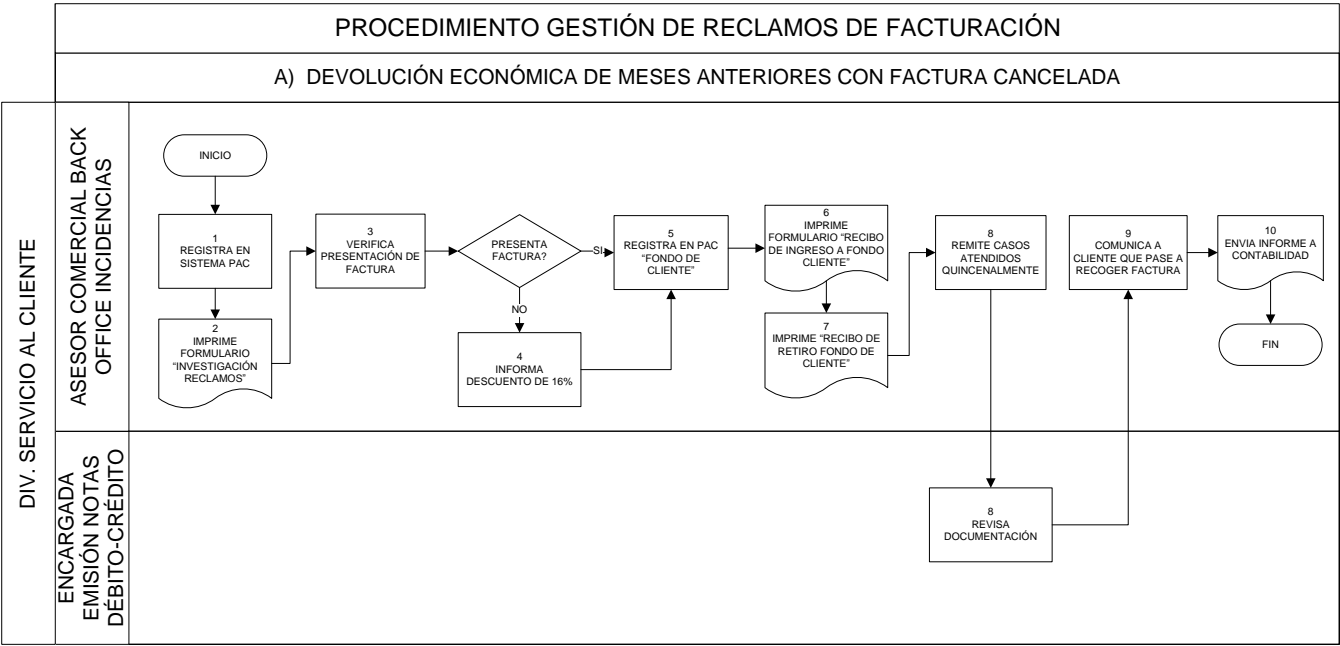
6.1. Comunica vía telefónica y cierra el reclamo en sistema Smartflex, concluyendo el procedimiento

7. **Verifica en el módulo CNCRM_FVE y clasifica por tipo de caso**

7.1. Presentándose las siguientes situaciones:

- Devolución económica de meses anteriores con factura cancelada, continúa con inciso A)
- Anulación de factura pendiente de pago, continúa con inciso B)
- Retiro de cargos en proceso de facturación recurrente, continúa con inciso C)

A) DEVOLUCIÓN ECONÓMICA DE MESES ANTERIORES CON FACTURA CANCELADA



ASESOR COMERCIAL BACK OFFICE INCIDENCIAS

1. Registra en sistema PAC

- 1.1. Registra en sistema PAC (paquete accionario) “Fondo de Cliente, datos necesarios de acuerdo a tipo de reclamo o gestión, como ser: C. I. del cliente, servicio generador del reclamo, número de solicitud teléfono o contrato, número de reclamo, motivo, área involucrada, causa e “importe a devolver”

2. Imprime formulario “Investigación Reclamos”

- 2.1. Imprime formulario de módulo **FGRF** en el cual especifica el área involucrada, causa y motivo del reclamo, resolución, importe y detalle del reclamo

3. Verifica presentación de factura

- Si cliente no presenta factura, continúa con paso siguiente
- Caso contrario continúa con paso 6.

4. Informa descuento del 16%

- 4.1. Descuento por factura no presentada

5. Registra en menú Paquete Accionario (PAC) “Fondo de Cliente”

- 5.1. Registra todos los datos necesarios de acuerdo al tipo de reclamo como ser: C.I. del cliente, servicio generador del reclamo, número de solicitud, teléfono o contrato, número de reclamo, motivo, área involucrada, causa e importe a devolver, especificando el descuento del 16% si así fuese necesario

6. Imprime formulario “Recibo de Ingreso al Fondo de cliente”

- 6.1. Solicita fotocopia del carnet de identidad del cliente
- 6.2. Solicita firma

7. Imprime “Recibo de retiro “Fondo de Cliente”

- 7.1. Solicita firma de cliente
- 7.2. Entrega original a cliente
- 7.3. Indica a cliente dirigirse a cajas para hacer efectivo el cobro respectivo

8. Remite casos atendidos quincenalmente a Encargada Emisión Notas Crédito Débito

- 8.1. Para emisión de notas Crédito Débito y facturas CxC si corresponde

ENCARGADA EMISIÓN NOTAS CRÉDITO DÉBITO

9. Revisa documentación

- 9.1. Revisa documentación enviada por Back Office Incidencias (facturas canceladas)
- 9.2. Elabora Nota de Crédito Débito y/o Factura CxC (cuentas x cobrar) si corresponde
 - Original a Back Office Incidencias
 - Copia 1 (rosada) se queda en Facturación
 - Copia 2 (blanca) a Back Office Incidencias

9.3. Devuelve a Unidad Back Office Incidencias, toda la documentación más facturas CxC y Notas de Crédito Débito de: totales clientes sin NIT y parciales clientes con NIT

ASESOR COMERCIAL BACK OFFICE INCIDENCIAS

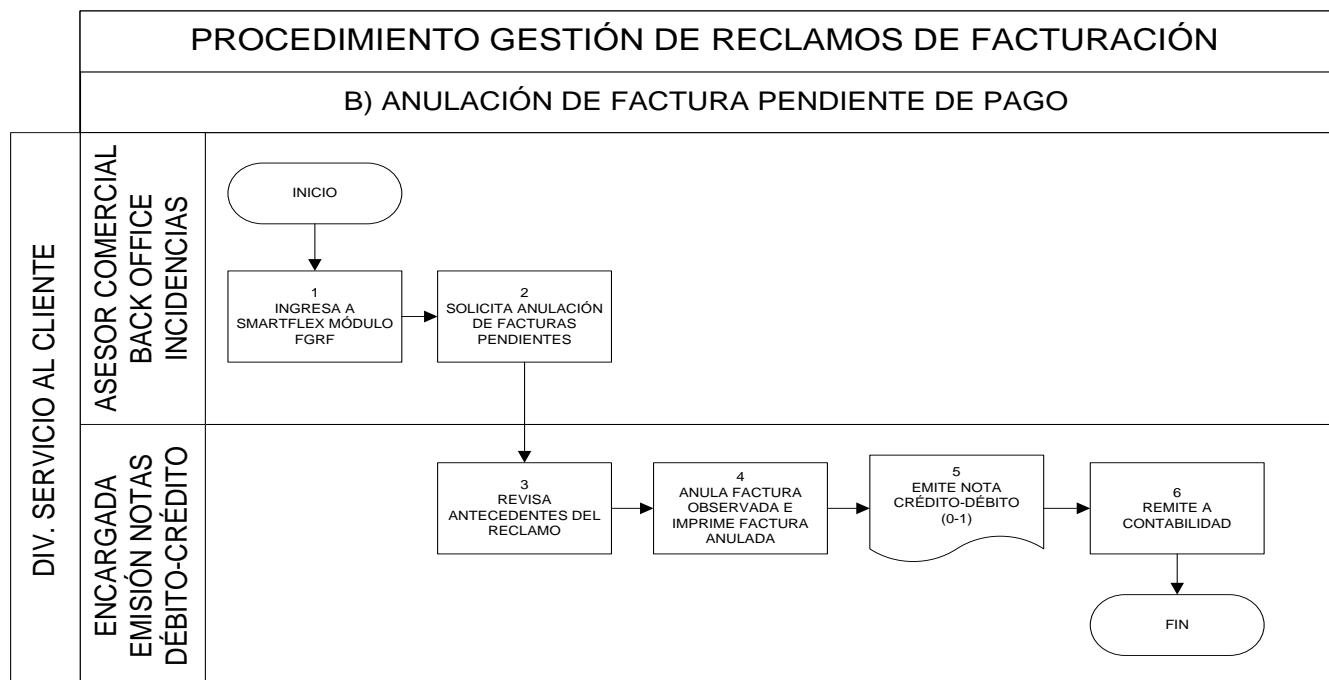
10. Comunica a cliente que pase a recoger su factura

10.1. En caso de que cliente no se apersone, devuelve factura a Div. Facturación

11. Envía informe a Contabilidad

11.1. Remite mensualmente con todos los antecedentes: Factura CxC y Notas Crédito-Débito, concluyendo el procedimiento.

B) ANULACIÓN DE FACTURA PENDIENTE DE PAGO



ASESOR COMERCIAL BACK OFFICE INCIDENCIAS

1. Ingresa al módulo FGRF sistema Smartflex

- 1.1. Imprime formulario “Investigación Reclamos”
- Original, para Back Office Incidencias
 - Copia 1, para Facturación

2. Solicita anulación de facturas pendientes

2.1. Solicita a Encargada de Notas Crédito Débito, con formulario “Investigación de Reclamo” la anulación de facturas pendientes de pago en sistema Smartflex y la creación de nota Crédito Débito.

ENCARGADA EMISIÓN NOTAS CRÉDITO DÉBITO

3. Revisa antecedentes del reclamo

- 3.1. Determina si corresponde o no la solicitud de emisión de Nota Crédito Débito Fiscal o Interna
- 3.2. Contrasta documentación recibida con información del sistema

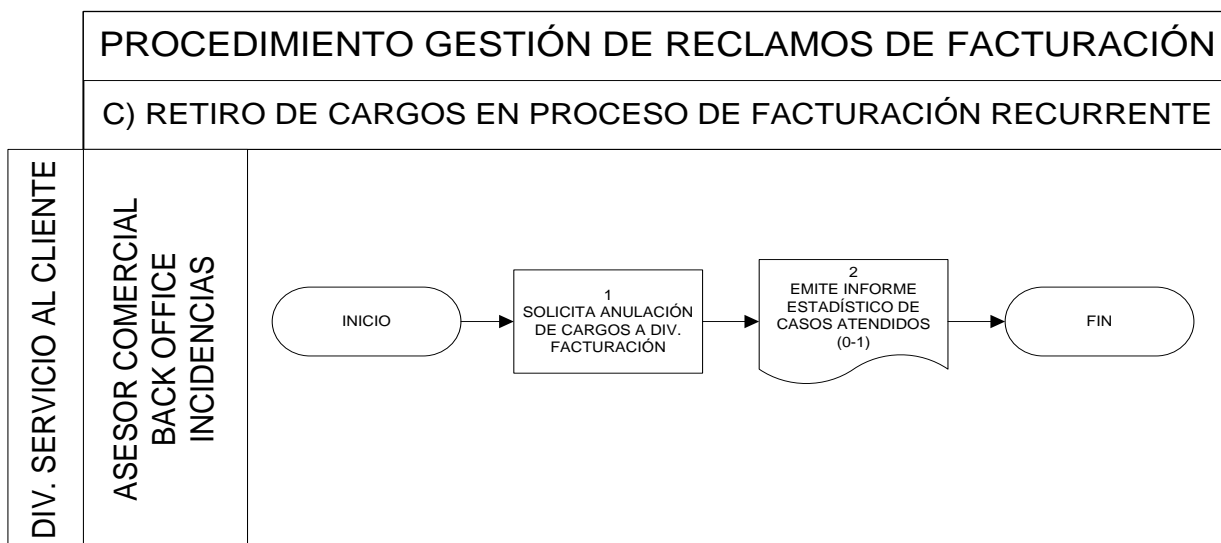
4. Anula factura observada e imprime factura anulada

5. Emite Nota Crédito Débito en formulario predefinido en sistema

6. Remite a Contabilidad documentación de respaldo

- 6.1. Remite todas las anulaciones mensualmente, concluyendo el procedimiento

C) RETIRO DE CARGOS EN PROCESO DE FACTURACIÓN RECURRENTE



ASESOR COMERCIAL BACK OFFICE INCIDENCIAS

1. Solicita mediante e-mail a División Facturación el retiro de cargos

- 1.1. Solicita ajuste de cargos de la facturación recurrente, continuando con el procedimiento Facturación COMTECO R.L.

2. Emite informe estadístico de los casos atendidos

- 2.1. Emite estadísticas de forma mensual a División Servicio al Cliente, finalizando el procedimiento.

III. PARAMETROS DE SEGUIMIENTO

1. DOCUMENTOS DEL PROCEDIMIENTO

Nombre Documento	Tipo de Documento (*)	Manual o Automatizado	Ejemplares	
			Original	Copia
Devolución de saldo a favor	F	A	1	1
Fondo de Cliente	F	A	1	1
Investigación de Reclamo	F	A	1	1
Recibo por Ingreso Fondo de Cliente	F	M	1	0
Recibo de Retiro Fondo de Cliente	F	M	1	0
Factura	F	A	1	0
Nota de Crédito Débito Manual	F	M	1	2
Nota de Crédito Débito Automático	F	A	1	1
Informe de detalle Notas Crédito Débito	I	M	1	2
Informe Estadístico	I	A	1	3

* F: Formulario I: Informe P: Política R: Reglamento

2. INDICADOR DEL PROCEDIMIENTO

	QUE	COMO	DONDE	QUIEN	CUANDO
OBJETO DE MEDICIÓN	Registrar y atender reclamos de facturación de productos/servicios contratados	Revisión en Sistema Smartflex	Back Office Incidencias	Back Office Incidencias	Mensual
FÓRMULA	$\frac{\text{Total reclamos atendidos}}{\text{Total reclamos registrados}} \times 100$				
PARÁMETRO	90% en 72 horas: aceptado Menor o igual a 90%: observado				

	QUE	COMO	DONDE	QUIEN	CUANDO
OBJETO DE MEDICIÓN	Registrar y atender reclamos de facturación de los productos contratados	Revisión en sistema Smartflex	Back Off. Incidencias	Cliente	Mensual
FÓRMULA	$\frac{\text{Total reclamos de facturación registrados en el mes}}{\text{Total de ventas registradas en el mes}} \times 100$				
PARÁMETRO	2% total de reclamos de facturación: aceptado Mayor o igual a 2%: observado				

IV. ANEXOS