

SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD



PROCESO OPERATIVO : ATENCIÓN AL CLIENTE

Página Nro.
1 de 5

PROCEDIMIENTO: INFORMACIÓN Y DIRECCIONAMIENTO AL CLIENTE

Código Nro.
COM-DSC-P01

ÍNDICE

N°	CONTENIDO	Pág.
I	ANTECEDENTES	2
II	OPERATORIA	2
III	PARÁMETROS DE SEGUIMIENTO	4
IV	ANEXOS	4

APROBADO POR

DIV. PLATAFORMAS DE SERVICIOS A CLIENTES

ELABORADO

POR: Div. Gestión de la Calidad
Div. Atención al Cliente

FECHA: Diciembre 2007

VERSIÓN Nº 3

POR: Gestión por Procesos
Div. Plataforma de Servicios al Cliente

FECHA: Mayo 2018

et

I. ANTECEDENTES

a) TÍTULO DEL PROCEDIMIENTO

INFORMACIÓN Y DIRECCIONAMIENTO AL CLIENTE

b) OBJETIVO

Definir la secuencia de actividades y responsabilidades para brindar un trato amable, personalizado e información requerida precisa, en la atención de los distintos requerimientos efectuados por el cliente.

c) ALCANCE

Inicia desde la acogida e información al cliente y finaliza con el direccionamiento hacia el Asesor Comercial o Unidad requerida.

d) RESPONSABLE DE LA SUPERVISIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Encargada Plataforma de Servicios

e) UNIDADES Y PROCEDIMIENTOS RELACIONADOS

- Gerencia Comercial
- Div. Plataforma Servicios al Cliente
- Unidad Back Office Comercial
- Unidad de Cartera
- Unidad Cobranzas
- Asesoría Legal
- Beneficio Vida
- Crédisocio
- Unidades de la empresa

PROCEDIMIENTO DE ENTRADA	PROCEDIMIENTO DE SALIDA
Plan Operativo Anual de COMTECO R.L.	Venta de Servicios COMTECO RL (COM-DSC-P02) Post Venta de Servicios COMTECO RL (COM-GCM-P09) Retiro de Servicios COMTECO RL (COM-GCM-P07)

f) DEFINICIONES

BOC: Back Office Comercial, Unidad que atiende tramites de Post Venta

BOC: Back Office Incidencias, Unidad que gestiona Reclamos del Cliente

Información: Comunicación de precios, requisitos de productos, normas y otros al cliente, acerca de los distintos trámites relacionados a los servicios de telecomunicación que ofrece COMTECO R.L.

Direccionamiento: Información precisa que recibe el cliente acerca del lugar y funcionario por el que será atendido.

II. OPERATORIA

Asesor Comercial

1. Acoge al cliente proporcionando una amable bienvenida de acuerdo a protocolo establecido.
 - Si el cliente solicita información general de servicios ofertados por COMTECO, continua con actividad siguiente
 - Si el cliente desea ubicar algún funcionario o Unidad de la empresa, continúa con actividad 3
 - Si el cliente desea realizar trámites específicos, continúa con actividad 6
2. Informa requisitos y entrega folleto correspondiente, concluyendo el procedimiento
3. Verifica en sistema, ubicación del funcionario o Unidad solicitada
4. Direcciona a Seguridad Física para el caso de requerimiento de entrevista con funcionario, visita a determinado sector y/o entrega de correspondencia, (para dicho efecto se solicita Documento de Identificación y otorga credencial de visita) con lo que concluye el procedimiento.
5. Consulta a cliente tipo de trámite a realizar, presentándose las siguientes opciones:

A). VENTA DE SERVICIOS DE COMTECO

- Si es consulta por cobertura de servicios de telefonía, internet y Tv Cable, direcciona a mesón de Coordinador Técnico Comercial.
- Si es instalación, de servicios de Telefonía Básica, Tv. Cable e Internet, direcciona a Asesores Comerciales de Plataforma
- Si es solicitud de crédito direcciona a Unidad Crédito al Socio (Plataforma, Mesón 19), y/o adquisición de equipos, accesorios direcciona a Dealer.

B). SERVICIOS POST VENTA DE COMTECO

- Si es Detalle de llamadas entrantes, Notificaciones de Fiscalía, direcciona a Asesoría Legal.
- Si es cobro de excedentes de gestiones anteriores, y/o cobro de excedentes gestión vigente que este en Central de riesgo y/ o en mora, si es línea revertida por mora, direcciona a Unidad de Cartera
- Si es por servicios PAC (Certificados de Aportación, Certificado de Libertad, Cambio de nombre) direcciona a Mezanine BOC
- Si es por traslado de servicios y detalle de llamadas salientes, a Asesor Com.
- Si es revisión HSPA+ o devolución decodificadores, direcciona a mesón 50 Plataforma
- Si es cambio, reposición, devolución de equipos Modem, ONU, DTH direcciona a Mezanine BOC.
- Si es por reclamo de facturación, consumo elevado, etc., y daños por servicio, direcciona a Mezanine BOC.
- Si es para gestión de reclamos de facturación, direcciona a BOI (Back Office Incidencias).

C. BAJA DE SERVICIOS DE COMTECO

- Si es por baja de servicios, direcciona a Asesores Comerciales de Plataforma para llenado de formulario de baja de servicios; para devolución de equipos, direcciona a Asesores Comerciales de Back Office en Mezanine.
6. Verifica requisitos básicos y estado de cuentas en Sistema Smartflex
 - Si cumple los requisitos el procedimiento continúa en actividad 8
 - Si no cumple los requisitos y/o tiene deuda, continúa con actividad siguiente
 7. Comunica a cliente que debe cumplir con los requisitos pendientes según corresponda
 8. Entrega ficha de atención según corresponda; direcciona a cliente a sala de espera concerniente, explicando el funcionamiento del panel de control y finaliza el procedimiento. Continuando con los procedimientos "Venta de Servicios COMTECO RL", "Post Venta de Servicios RL" y "Retiro de Servicios de COMTECO RL".

III. PARÁMETROS DE SEGUIMIENTO

1. DOCUMENTOS DEL PROCEDIMIENTO

Nombre Documento	Tipo de Documento (*)	Manual o Automatizado	Ejemplares	
			Original	Copia
Folletería	F	M	1	0

(*) F = Formulario, I = Informe, R =Reglamento, P =Política

2. INDICADOR Y TIEMPO DEL PROCEDIMIENTO

	QUÉ	CÓMO	DONDE	QUIÉN	CUANDO
OBJETO DE MEDICIÓN	Brindar información precisa de los diferentes requerimientos	Encuesta de nivel de satisfacción del cliente	Unidad Plataforma de Servicios al Cliente	Encargada Plataforma de Servicios	Semestral
FÓRMULA	$\frac{\text{Clientes Satisfechos con información brindada}}{\text{Total Clientes atendidos}} \times 100$				
PARÁMETRO	>90% Bueno <90% Bajo				

IV. ANEXOS

Anexo N° 1 .- Diagrama de Flujo

PROCEDIMIENTO: INFORMACIÓN Y DIRECCIONAMIENTO AL CLIENTE

ASESOR COMERCIAL INFORMES

