

GESTION POR PROCESOS

PROCESO: OPERATIVO

PROCEDIMIENTO: INFORMACIÓN, DIRECCIONAMIENTO Y
ACOMPAÑAMIENTO AL CLIENTE



Página Nro.
1 de 7

Código Nro.
GC-PRC-OPR-ASE-01

ÍNDICE

Nº	CONTENIDO	Pág.
I	ANTECEDENTES	2
II	DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO	3
III	PARAMETROS DE SEGUIMIENTO	6
IV	ANEXOS	7

FIRMA

5	APROBADO	Abr-2023	M. Bermudez	Responsable	Lic. Rosario Perez
Rev.	Estado	Fecha	Elaboró	Cargo	Jefe Div. Relación y Experiencia con el Cliente
					Aprobó

I. ANTECEDENTES

a) TÍTULO DEL PROCEDIMIENTO

INFORMACIÓN, DIRECCIONAMIENTO Y ACOMPAÑAMIENTO AL CLIENTE

b) OBJETIVO

Definir la secuencia de actividades y responsabilidades para brindar información, direccionar y acompañar según trámite requerido por el cliente.

c) ALCANCE

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

d) RESPONSABLE DE LA SUPERVISIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Resp. Equipo Atención al Cliente

e) UNIDADES Y PROCEDIMIENTOS RELACIONADOS

- Gerencia Comercial
- Unidad Trámites Atención de Reclamos (UTR)
- Unidad de Cartera
- Unidad Cobranzas
- Asesoría Legal
- Beneficio Vida
- Unidades de la empresa

PROCEDIMIENTO DE ENTRADA	PROCEDIMIENTO DE SALIDA
Plan Operativo Anual de COMTECO R.L.	Venta de Servicios COMTECO RL (GC-PRC-OPE-CUM-04) Post Venta de Servicios COMTECO RL (GC-PRC-OPE-ASE-03) Retiro de Servicios COMTECO RL (GC-PRC-OPE-SDO-02)

f) DEFINICIONES

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

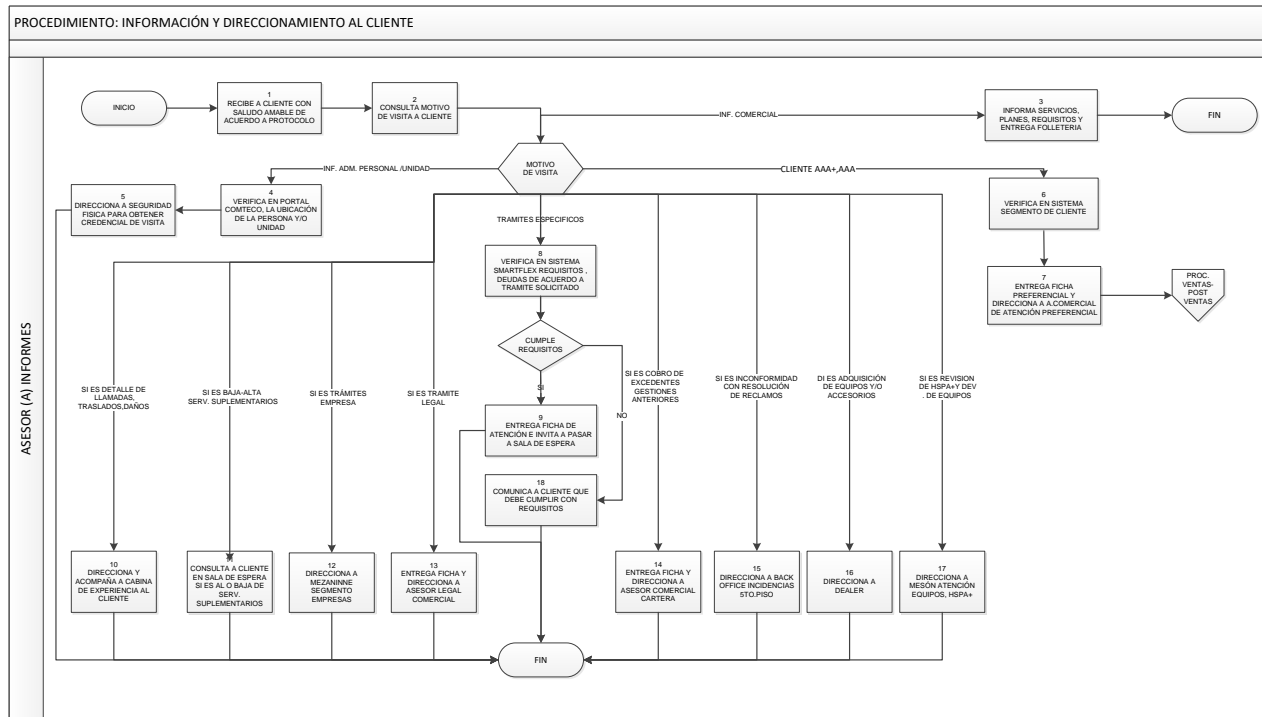
Cabina de Experiencia al Cliente: Puesto de venta de trámites post venta en la calle

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

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

II. DESCRIPCIÓN EL PROCEDIMIENTO

DIAGRAMA GENERAL INFORMES Y DIRECCIONAMIENTO AL CLIENTE



ASESOR (A) INFORMES

1. Recibe al cliente proporcionando una amable bienvenida de acuerdo a protocolo establecido. (protocolo Información y direccionamiento al Cliente)
2. Consulta motivo de visita del cliente

- Si el cliente solicita información comercial de servicios ofertados por COMTECO, continua con paso siguiente
- Si el cliente desea ubicar algún funcionario o Unidad de la empresa entregar correspondencia, continúa con paso 4
- Si el cliente está en base de datos y corresponde al segmento AAA+, AAA, desea realizar trámites venta o post venta, continúa paso 7
- Si es cliente residencial nuevo o en base de datos de Conteo que quiera realizar trámites venta o post venta, continua con paso 9
- Si es instalación y traslado de servicios de Telefonía Básica, Tv. Cable e Internet, continua con paso 9
- Si es solicitud de crédito, continua con paso 9
- Si es por reclamo de importes de facturación, continua con paso 9
- Si es detalle de llamadas salientes continúa con paso 9
- Si es baja de servicios, continua con paso 9

- Si es daño a producto, detalle de llamadas salientes, traslados (en caso existir

- mucha afluencia de clientes), continua con paso 10
 - Si es tramite de habilitación y/o baja de servicios Suplementarios, continua con paso 11
 - Si es tramite Empresas direcciona a mezaninne Segmento Empresas, continua con paso 12
 - Si es Detalle de llamadas entrantes, Notificaciones de Fiscalía, continua con paso 13
 - Si es por servicios Certificados de Aportación, Certificado de Libertad, Cambio de nombre, continua con paso 13
 - Si es cobro de excedentes de gestiones anteriores y está en Central de riesgos, mora, línea revertida por mora, entrega ficha para Asesor (a) Comercial Cartera, continua con paso 14
 - Si es por inconformidad de resolución de importes (Reclamos), direcciona a Back Office Incidencias 5to. Piso, continua con paso 15
 - Si es adquisición de equipos y/o accesorios, continua con paso 16
 - Si es revisión HSPA+ o devolución decodificadores, continua con paso 17
3. **Informa servicios, planes, requisitos y entrega folleteria correspondiente, concluye el procedimiento**
 4. **Verifica en Sistema Portal Comteco ubicación del funcionario o Unidad solicitada**
 5. **Direcciona a Seguridad Física para obtener una credencial de visita a determinado sector y/o entrega de correspondencia**
 - 5.1. Solicita Documento de Identificación y otorga credencial de visita y concluye el procedimiento.
 6. **Verifica en Sistema Smartflex segmento de cliente**
 7. **Entrega ficha de atención preferencial y direcciona a Asesor Comercial de atención preferencial, continua con procedimientos venta y/o post venta (GC-PRC-OPE-CUM-04), (GC-PRC-OPE-ASE-03)**
 8. **Verifica requisitos básicos y estado de cuentas en Sistema Smartflex de acuerdo a tipo de trámite**
 - Si cumple los requisitos continúa en paso siguiente
 - Si no cumple los requisitos y/o tiene deuda, continúa con paso 18
 9. **Entrega ficha de atención e invita a pasar a sala de espera**
 10. **Direcciona y acompaña a Cabina de Experiencia al cliente, explicando el uso del sistema**
 - 10.1. Explica el funcionamiento del Kiosco y las bondades del mismo
 11. **Consulta a clientes en sala de espera la habilitación o baja de servicio suplementario Asesor (a) de Apoyo Informes**
 - 11.1. Ingresa a APP o página Web de Comteco con Tablet del funcionario e indica la habilitación o la baja para que el cliente pueda realizar desde su hogar
 12. **Direcciona a mezaninne Segmento Empresas**
 13. **Entrega ficha y direcciona a Asesor Legal Comercial**
 14. **Entrega ficha y direcciona a Asesor Comercial Cartera**
 15. **Direcciona a Unidad de Atención Reclamos(UTAR) 5to. Piso, concluye procedimiento**
 16. **Direcciona a Dealer para su atención**

17. **Direcciona a mesón recepción de equipos y HSPA+**
18. **Comunica a cliente que debe cumplir con los requisitos según corresponda**
 - 18.1. Direcciona a caja si desea cancelar la deuda y retorna a paso 9
 - 18.2. Informa que puede retornar en horarios de atención, concluye procedimiento

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 y direccionar correctamente según tramite requerido	Encuesta de nivel de satisfacción del cliente	Div. Relación y Experiencia con el Cliente	Resp. Equipo Atención al Cliente	Mensual
FÓRMULA	$\frac{\text{Total clientes correctamente informados y direccionados}}{\text{Total clientes con requerimiento de información y direccionamiento}} \times 100$				
PARÁMETRO	Mayor a 90% ACEPTADO Menor o igual a 90% OBSERVADO				

IV. ANEXOS