



CLARO

Preturno

ATENTO

IMPORTANTE

A partir de la fecha en los casos de negación de contrato cuando el área de fraudes no de la favorabilidad ya no se rechaza indicando que se debe adjuntar como soporte la denuncia de la fiscalía.

**YA NO PEDIMOS SOPORTE
DE FISCALIA**



Cuando fraudes no de la favorabilidad, nos deben dejar en **RR** una carpeta con el nombre **PRUEBAS PQR o validar correos** donde debe reposar la trazabilidad del correo donde solicitan el contrato y además debemos evidenciar la respuesta de la solicitud de ese contrato, si la respuesta es que el contrato **no esta.** **SE APLICA AJUSTE**

Otro escenario es que soliciten el contrato pero no haya respuesta del área o CAV encargado de enviar el soporte.

por lo cual en este caso debemos validar la fecha y hora de cuando se envió la solicitud del soporte y si han pasado 48 horas desde el momento de esa solicitud hasta cuando se esta gestionado el ajuste **SE APLICA EL AJUSTE**





Es de tener en cuenta que si no hay soporte de trazabilidad en carpeta de RR debemos buscar en las herramientas que tenemos disponibles actualmente como carpeta de grabaciones, dap, correos de ajustes residencial y supervisores **ASI EN LA NOTA NO LO DIGAN, DEBEMOS BUSCAR.**



Tener en cuenta que
esta actualización es
solo para casos de
negación de
contrato no
procedente por el
área de fraudes