

	OPERACIÓN	Versión: 1
	PROCEDIMIENTO B2B- SAMSUNG	Fecha de Aprobación: 26/11/2021
	Elaborado por: Alexander Rodríguez	Aprobado por: Jaime García

1. OBJETIVO

Fortalecer el relacionamiento del cliente con sus consumidores, encaminados en la satisfacción del usuario, brindando resultados eficientes en los tiempos establecidos para ejecución y respuesta.

2. ALCANCE

Desde la recepción de la solicitud, desde los diferentes canales habilitados, por parte de los usuarios de los productos Samsung, hasta la solución, respuesta al usuario, reporte de gestión e indicadores de cumplimiento al cliente Samsung.

3. PROCEDIMIENTOS POR SERVICIOS

3.1 PROCEDIMIENTO ÁREA B2B

3.1.1 OBJETIVO

Brindar asistencia a los centros de servicio y seguimiento a las órdenes de servicio creadas para brindar un servicio técnico.

3.1.2 ALCANCE

Desde la recepción de la solicitud por parte del usuario corporativo, hasta la solución, respuesta al usuario, cierre de la orden de servicios y reporte de gestión al cliente.

3.1.3 ROL Y FUNCIONES DEL ASESOR B2B

- 1) Gestionar ordenes de servicio: Debe garantizar el seguimiento a los procesos definidos por parte del cliente corporativo con el objetivo de lograr desde la apertura de la orden de servicio hasta el cierre, con los parámetros de calidad establecidos por el cliente Samsung.
- 2) Radicar derechos de petición o solicitudes recibidas por parte de los centros de servicio: Una vez se recibe por correo electrónico la solicitud del cliente cuenta con 24 horas hábiles para generar respuesta formal al cliente y/o escalar al área encargada.
- 3) Gestionar máximo en 24 horas requerimientos de los centros de servicio: se cuenta con 24 horas para responder a todos los requerimientos del cliente recibidos por correo electrónico, orden de servicios o teléfono.
- 4) Generar escalamientos entre áreas para solucionar requerimientos del cliente y/o centros de servicios.
- 5) Generar comunicación constante a los centros de servicio para generar tracking de las órdenes.

	OPERACIÓN	Versión: 1
	PROCEDIMIENTO B2B- SAMSUNG	Fecha de Aprobación: 26/11/2021
	Elaborado por: Alexander Rodríguez	Aprobado por: Jaime García

- 6) Realizar llamadas a los usuarios cuando la gestión lo requiera
- 7) Todas aquellas funciones que se requieran para el cumplimiento de sus funciones contractuales.

3.1.4 DESARROLLO DE ACTIVIDADES

PASO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
1	SOPORTE TÉCNICO VIRTUAL: Se brinda soporte técnico a los usuarios que se comunican a la línea 018000112782 opción 2 o vía chat desde la página: http://livechat.support.samsung.com/CUSTOMER/CO_BUSINESS	Asesor	Chat
2	ENVÍO DE PROSPECTOS: A los usuarios que deseen adquirir un producto Samsung y realizan la solicitud por medio de la página, estas solicitudes llegan al correo electrónico del Ejecutivo B2B LFD y él se encargará de reenviar la información al área comercial, con la finalidad que se comuniquen directamente con él.	Asesor	Knox
3	SOPORTE B2B AIRES: El área de ingeniería verificará la incidencia que reporta el usuario y brindará el paso a paso para dar solución al cliente, de lo contrario reportará al asesor la novedad.	Ingeniero	Knox
4	SOPORTE B2B LFD y HTV: Se brinda soporte remoto al hardware del equipo, se guía al cliente para realizar pruebas básicas, si la incidencia persiste se inicia proceso de garantía. En caso de ser un soporte para MAGICIFO se remite al siguiente chat www.chatsolutioncenter.com .	Ingeniero	Knox
5	SOPORTE B2B CELULARES: Para toda solicitud en donde se evidencie que es posible realizar soporte de primer nivel se utilizará la aplicación Smart tutor, es necesario ponerse en contacto con el cliente o distribuidor e indicar el paso a paso para establecer la conexión remota, es importante que en caso de no solucionar la novedad tomar evidencias de la falla y generar el respectivo reporte al área de ingeniería mediante correo.	Ingeniero	Knox
6	RECEPCIÓN DE CASOS: Mediante correo electrónico recibimos las solicitudes de los distribuidores o usuarios que desean iniciar el proceso de garantía del producto, si los datos proporcionados no se encuentran completos procederemos a contactarlo para confirmar la información faltante.	Asesor	Knox
7	INGRESO DE LA SOLICITUD: Mediante el aplicativo Salesforce ingresamos la información suministrada por el usuario y diligenciamiento de los campos, de acuerdo con la solicitud realizada	Asesor	Salesforce

	OPERACIÓN	Versión: 1
	PROCEDIMIENTO B2B- SAMSUNG	Fecha de Aprobación: 26/11/2021
	Elaborado por: Alexander Rodríguez	Aprobado por: Jaime García

8	CONFIRMACIÓN DE RECEPCIÓN DE LA SOLICITUD AL USUARIO: Mediante correo informamos al usuario que hemos recibido su solicitud e indicamos el número de caso generado el Salesforce.	Asesor	Knox
9	RECOLECCIÓN DE CELULARES B2B: Si el producto ingresado por garantía es un celular se coordina con el usuario ingreso al ASC o la recolección y envío al centro de servicios autorizado, para su respectivo diagnóstico, por medio de un orden de recolección (OR) generada desde el aplicativo Salesforce, la cual es gestionada por el área de Pick-up Service y determinará si la recolección la realiza un operador logístico o un técnico motorizado del centro de servicios.	Asesor	GCIC Salesforce Plataforma Envía
10	DIAGNÓSTICO DE INGENIERÍA: Mediante comunicaciones oficiales se genera comunicación con el área de Ingeniería con la finalidad que brinde un primer diagnóstico sobre el incidente que puede presentar el producto, el centro de servicios solicite la parte requerida y pueda generar la visita para solucionar la incidencia presentada	Asesor e Ingeniería	Knox
11	DIAGNOSTICO PREVIO A LA REPARACIÓN: El DSC verifica el producto y determina si la falla es generada por falla de los componentes o si el producto se encuentra fuera de garantía por mala manipulación, averiado por mal mantenimiento o instalación. Si el producto no presenta mala manipulación se procederá con el cambio de la parte sugerida por el área de ingeniería. Si el producto presenta manipulación o uso indebido se procederá con el cierre de la solicitud.	Asesor	Knox GCIC
12	COORDINAR, VERIFICAR Y CONFIRMAR LA SOLICITUD DE LA PARTES: Con la finalidad de brindar agilidad al proceso es importante promover la solicitud de partes del DSC y garantizar el gestionamiento de cualquier novedad que se presente con la solicitud, traslado y recepción de éstas, tales como: <ul style="list-style-type: none"> • Demora presentada con la transportadora con la llegada de partes para escalar novedad con el área logística. • Partes con notificación Delivery Date Too Late, P/O Cancellation o DNA, en estas situaciones se debe verificar con Ingeniería como proceder de ser posible evaluar un posible cambio. • Partes dañadas o incompletas el DSC devolverá las partes y se solicitarán nuevamente. 	Asesor y DSC	Knox GCIC Salesforce
13	VALIDAR CAMBIO DEL PRODUCTO: Teniendo en cuenta el histórico del producto y el diagnóstico brindado por el ingeniero, el asesor determinará si de acuerdo con las políticas brindadas por Samsung, aplica un proceso de cambio o se procede con la reparación.	Asesor	GCIC Salesforce

	OPERACIÓN	Versión: 1
	PROCEDIMIENTO B2B- SAMSUNG	Fecha de Aprobación: 26/11/2021
	Elaborado por: Alexander Rodríguez	Aprobado por: Jaime García

14	SEGUIMIENTO AL CAMBIO: Si aplica el cambio del producto se garantiza que el SAW de cambio se apruebe en GCIC, en caso de presentar novedad se debe realizar el debido escalamiento con el DSC y promover las correcciones requeridas, adicionalmente, se realiza el siguiente seguimiento al proceso de cambio, de tal manera que se garantice la aprobación del cambio, la línea de aprobación del RN y la recolección de producto averiado.	Asesor	Knox GCIC Salesforce
15	COORDINAR AGENDAMIENTO: Generamos comunicación con el DSC mediante correo electrónico o llamada telefónica con la finalidad de coordinar la fecha en la que se realizará la visita de reparación y posteriormente se informa al usuario.	Asesor y DSC	Knox Salesforce
16	NOVEDADES CON LA VISITA: El asesor deberá identificar las siguientes novedades y generar un contacto telefónico con el usuario o el DSC para brindar alternativas de solución: <ul style="list-style-type: none"> • Cliente ilocalizado. • Cliente incumple la visita. • Cliente reprograma. • Centro de servicios incumple la visita. • Centro de servicios reprograma por disponibilidad técnica. • El lugar no cuenta con adecuaciones. 	Asesor	GCIC Salesforce Agentvox 3CX
17	PRODUCTO FUERA DE GARANTÍA: Si el producto es sacado de garantía, se solicita al centro de servicios brindar la cotización con el valor que cuesta la reparación, con la finalidad de enviarla al usuario y confirmar si desea realizar la reparación del producto.	Asesor	Knox GCIC
18	CREAR LA ORDEN DE SERVICIO: Una vez confirmado el agendamiento el asesor, creará la orden de servicio en el aplicativo GCIC, sin embargo, está se generará hasta un día antes de la fecha coordinada con el DSC.	Asesor	Salesforce GCIC
19	CIERRE EN SISTEMA: Se procede con el cierre del caso en el aplicativo Salesforce y notificar mediante correo si se brindó solución efectiva al cliente en los siguientes escenarios: <ul style="list-style-type: none"> • Producto instalado • Producto Reparado • Producto cambiado • Producto no presenta falla • Producto fuera de garantía También es posible cerrar el caso por falta de cooperación por parte del cliente y se notificará por correo la suspensión del proceso, en los siguientes escenarios: <ul style="list-style-type: none"> • Cliente cancela servicio • Cliente no brinda datos completos 	Asesor	Knox GCIC

	OPERACIÓN	Versión: 1
	PROCEDIMIENTO B2B- SAMSUNG	Fecha de Aprobación: 26/11/2021
	Elaborado por: Alexander Rodríguez	Aprobado por: Jaime García

20	RETORNO DE CELULARES B2B: Se realiza comunicación telefónica con el usuario con la finalidad de coordinar el retiro del producto de las instalaciones del ASC o el retorno del producto, por medio de un orden de recolección (OR) generada desde el aplicativo Salesforce, la cual es gestionada por el área de Pick-up Service y determinará si el retorno lo realiza un operador logístico o un técnico motorizado del centro de servicios.	Asesor	GCIC Salesforce Plataforma Envía
21	REALIZAR CIERRE SEGURO: Por medio de comunicación telefónica se procederá a validar con el usuario si el producto se encuentra reparado y funcionando de manera óptima, con la finalidad de dar por finalizada la solicitud. Si el cliente informa que no se ha generado la reparación o el producto continúa con incidencia, se deberá generar escalamiento por medio de correo al DSC o al Ingeniero para que coordine nueva visita y solucionen la novedad.	Asesor	GCIC Salesforce Agentvox 3CX
22	SOLICITUD DE PUMIS: Las autorizaciones especiales que se soliciten a Samsung serán para avalar reparaciones gratuitas o cambios de producto que no se encuentren dentro de las políticas, estas se solicitan por medio del correo samcol.b2b@samsung.com desde la opción: "APROVAL", los casos son detallados con la finalidad de informar el motivo por el cual se realiza la solicitud, este se acompaña de evidencias como, por ejemplo: pantallazos, correos, facturas, stickers de serial y evidencias de la falla. La solicitud se envía a una cadena de managers encargados de avalar la solicitud. Esta puede tener un tiempo de 30 días hábiles para que brinden respuesta.	Asesor y Managers de Samsung	Knox

3.1.5 FLUJOGRAMA DEL PROCESO



<https://drive.google.com/file/d/1Beh82RX5rMNHfgmSS8D4gL2h19IDuCu/view?usp=sharing>

	OPERACIÓN	Versión: 1
	PROCEDIMIENTO B2B- SAMSUNG	Fecha de Aprobación: 26/11/2021
	Elaborado por: Alexander Rodríguez	Aprobado por: Jaime García

4. DEFINICIONES

ALMATALK:	Plataforma de chat proporcionada por Almacontact, para mantener comunicaciones internas y externas con personal autorizado.
ASC:	Centro de servicio autorizado.
B2B:	Área encargada del seguimiento de las solicitudes de los clientes corporativos.
BROKEN SCREEN:	Área encargada del seguimiento de productos (televisores y monitores) con display partido.
BUFFER STOCK:	Inventario de dispositivos que maneja Samsung – Operadores para cambios.
CE:	(Consumer electronics) Línea de producto, que hace referencia a los productos línea blanca: neveras, lavadoras, secadoras, aire acondicionado, horno microondas, nevera, línea marrón: productos de audio y video, TV, blu-ray, teatro en casa, equipos de sonido, minicomponentes, barras de sonido.
CI:	Tipo de servicio Carry In, el cual consiste en que el cliente lleva su producto al centro de servicios.
CIERRE SEGURO:	Proceso Inbound, donde a través de una comunicación telefónica se confirma si el servicio fue prestado por el centro de servicios.
COBRO RETENIDO:	Cobros que están pendientes por corrección por parte del ASC o Samsung.
CÓDIGO DE ERROR:	Es una configuración del sistema el cual muestra algo que es anormal para una garantía.
CSPortal:	Plataforma Web de Samsung donde se puede consultar la información de los clientes, el historial de las transacciones, generar el cambio status de las ordenes con RISK, consultas GTI, entre otros.
CSS:	Proceso Outbound, donde a través de una encuesta se califica la satisfacción percibida por parte del cliente de la última llamada hecha al Contact Center.
CUSTOMER CARE:	Área encargada de Samsung que se comunica con los clientes insatisfechos, que nos han calificado con puntuaciones bajas en las encuestas de Happy Call y CSS.
DATA LOUDER	Plataforma la cual permite crear, modificar y actualizar de manera simultánea los datos en Salesforce, por medio de un archivo Excel.
DEALERS:	Área encargada del seguimiento gestionar los requerimientos provenientes de los almacenes.
DSC:	Dealer Service center (Distribuidor y centro de servicio autorizado)
ESTADO 10:	Review by Samsung (Disponible para pago)
ESTADO 20:	Orden paga.
ESTADO 80:	Pago rechazado.

	OPERACIÓN	Versión: 1
	PROCEDIMIENTO B2B- SAMSUNG	Fecha de Aprobación: 26/11/2021
	Elaborado por: Alexander Rodríguez	Aprobado por: Jaime García

ESTADO 92:	Cobro retenido por evidencias u novedades presentadas con la orden de servicios.
ETD:	(ESTIMATED TIME DELIVERY) Tiempo estimado de llegada de la parte.
FLETE:	Pago realizado por el traslado de una parte o producto.
FORMATO ÚNICO:	Plantilla en Excel en la cual se registran los datos y evidencias requeridos para un proceso de cambio.
FU:	Formato unificado (GENERAL) Es una transacción que se genera en el sistema GCIC, la cual
G/A:	tiene como finalidad reportar y enviar una inconformidad manifestada por el cliente.
GCIC:	Base de Datos de Samsung en donde se almacena toda la información de sus clientes y su historial de transacciones con la marca, es una plataforma administrada directamente por Samsung
GCIC:	Plataforma web de Samsung en la cual se almacenan la información de los clientes y el historial de los procesos que tienen los productos fabricados por la marca.
GSPN:	Plataforma web usada por los centros de servicios con la finalidad de dar seguimiento y gestión de los servicios solicitados por los clientes de la marca. Desde sus diferentes módulos GSPN permite registrar, editar información de clientes, acceder a módulos de soporte técnico, despiece de partes, generar consultas al área de ingeniería, administrar el inventario de partes del centro de servicios y realizar los cobros de los servicios que prestan.
GTI:	(General Technical Information) Consultas al área de ingeniería.
HAPPY CALL:	Proceso Outbound, donde a través de una encuesta se califica la satisfacción percibida por parte del cliente desde que se comunica al Contact Center hasta finalizar la reparación de su producto (Garantía).
HTV:	Monitor Industrial (tiene características especiales para espacios comerciales y mayor resistencia a condiciones ambientales y mayor encendido)
IH:	Tipo de servicio in Home, el cual consiste en generar la visita técnica a domicilio en el predio del cliente.
II:	Tipo de servicio Instalación inicial, el cual consiste en generar la instalación de las lavadoras, secadoras y nevecones.
IM:	(Mobility and Internet) Línea de producto que incluye los celulares, tablets, impresoras, accesorios de celulares.
INBOUND:	Son las llamadas que ingresan a la planta telefónica y son recibidas por un grupo de agentes.
KNOX:	Plataforma de correo electrónico y chat proporcionada por Samsung, para mantener comunicaciones internas.

	OPERACIÓN	Versión: 1
	PROCEDIMIENTO B2B- SAMSUNG	Fecha de Aprobación: 26/11/2021
	Elaborado por: Alexander Rodríguez	Aprobado por: Jaime García

	Monitor Industrial (tiene características especiales para espacios comerciales y mayor resistencia a condiciones ambientales y mayor encendido)
LFD:	
LTP:	(LONG TERM PENDING)
MAGICINFO:	Sistema operativo de los monitores industriales. (permite emitir contenido multimedia y temporizarlo según los ajustes que desee el cliente)
ODS:	Orden de servicio.
OUTBOUND:	Son las llamadas que realizadas por un grupo de agentes con la finalidad de generar un contacto efectivo con el cliente.
PLANTILLA:	Formato para la solicitud de servicio técnico al ASC
PR:	Product Return
PS:	Tipo servicio Pick up service, el cual consiste en generar la recolección del producto desde el predio donde se encuentra el producto hasta el centro de servicios.
PUMI:	Petición especial que se realiza a diferentes áreas con la finalidad de avalar costos o procesos adicionales las cuales no se encuentran parametrizados en los sistemas de gestión de Samsung.
REMOTE SUPPORT	Herramienta de Samsung que permite acceder al dispositivo. (teléfono, Tablet, Portátil)
RISK VOC:	Área encargada del seguimiento de órdenes de servicio con alertas generadas por el sistema.
RISK:	Prealerta de reclamación.
RMA-	
CAMBIOS:	Área encargada del trámite de cambios de productos.
RRR:	Productos que reingresaron dentro de los 90 días siguientes a la reparación anterior.
SALESFORCE:	Plataforma web en la cual se almacena y se consulta la información de los procesos en garantía de los clientes corporativos, almacenes mayoristas y reclamaciones que llegan desde los diferentes canales.
SAP:	Aplicación para consulta y descargue de bases de datos, adicionalmente, utilizada para realizar las auditoria del área de garantías.
SAW:	(SERVICE ACTION WORKSHEET) Petición especial que se realiza a diferentes áreas con la finalidad de avalar costos o procesos adicionales.
SERVICE TRACKING:	Área encargada del seguimiento de los centros de servicio enfocado en la ejecución de los servicios
SIC:	Es el área encargada del manejo de quejas, reclamos y demandas que ingresan por medio de la Superintendencia de Industria y Comercio
SLA:	(SERVICE LEVEL AGREEMENT) Acuerdo de servicios con los almacenes para la prestación de servicios técnicos.

	OPERACIÓN	Versión: 1
	PROCEDIMIENTO B2B- SAMSUNG	Fecha de Aprobación: 26/11/2021
	Elaborado por: Alexander Rodríguez	Aprobado por: Jaime García

	SR:	Tipo de servicio Store repair, el cual consiste en generar la visita técnica a domicilio en la tienda para productos de que no han sido vendidos a clientes finales.
	SRA:	Modalidad de cambio la cual consiste en generar una nota crédito con el almacén mayorista por el valor del producto adquirido.
	SRF:	Modalidad de cambio la cual consiste en generar una devolución de dinero por medio de transferencia bancaria o cheque por el valor del producto adquirido.
	SRX:	Modalidad de cambio la cual consiste en entregar un producto de iguales o similares características al adquirido por el cliente.
	STCM:	Sistema de registros generado por medio de GCIC o CS Portal los cuales tienen como objetivo brindar instrucciones al centro de servicio.
	T/A:	(Technical Advance) Registro en GCIC de un servicio de soporte técnico brindado al cliente.
	TAT:	(TIME AND TIME) Tiempo en días desde el momento de la creación de la orden de servicios.
TRANSACCIONES:		Son los diferentes tipos de registros, radicados o segmentos de aplicaciones como GCIC o Salesforce, con la finalidad de identificar procesos y subprocesos de las diferentes áreas de Samsung
	TRIAGE:	Diagnóstico remoto del producto.
	VOC:	(Voz del cliente) Es el área encargada del manejo de quejas y reclamos a través de cualquier medio de contacto (correo físico, E-Mail, línea de atención, VOC CLAIM (Servicio /Calidad /Logística y Mercadeo) y VOC SIC (Superintendencia de Industria y Comercio).
	VOID:	Término utilizado para definir los productos que se encuentran fuera de garantía por mala manipulación.
	WHCS:	(WARRANTY HEALTH CHECK SYSTEM) Plataforma utilizada para realizar auditorías de los cobros generados por los centros de servicios.

	OPERACIÓN	Versión: 1
	PROCEDIMIENTO B2B- SAMSUNG	Fecha de Aprobación: 26/11/2021
	Elaborado por: Alexander Rodríguez	Aprobado por: Jaime García

5. INDICADORES DE GESTIÓN

FUENTE	KPI	FORMULA	DESCRIPCIÓN	OBJETIVO	PESO	PERIODICIDAD
QINS	NBDR	Datos enviados por Samsung desde el Sistema QINS	Mide el promedio de las órdenes que se cierran al día siguiente hábil desde su creación.	> = 90%	25%	Mensual
Salesforce	CALIDAD COMENTARIOS	Verificación aleatoria realizada por Samsung.	Auditoria que realiza Samsung sobre la calidad de la gestión de un muestreo del 1% o el 2% del total de la data gestionada.	> = 95%	25%	Mensual
Salesforce	SERVICE LEVEL	Verificación aleatoria realizada por Samsung.	Auditoria que realiza Samsung sobre la calidad de la gestión de un muestreo del 10% del total de la data gestionada.	> = 90%	25%	Mensual
Salesforce	TAT	Total de casos abiertos más el total de casos cerrados en el mes dividido el total de la suma de los casos con un TAT superior a 30 días abiertos y cerrados en el mes.	El porcentaje de casos con un tiempo de gestión superior a 30 días.	< = 5%	25%	Mensual

	OPERACIÓN	Versión: 1
	PROCEDIMIENTO B2B- SAMSUNG	Fecha de Aprobación: 26/11/2021
	Elaborado por: Alexander Rodríguez	Aprobado por: Jaime García

6. MODELO DE GESTIÓN DE LA OPERACIÓN

Se establecen los lineamientos para la gestión y control de las operaciones de Almacontact, buscando la mejora de los resultados y la satisfacción de los clientes, apalancando los resultados financieros de la compañía.

Practica de Gestión	Descripción	Frecuencia	Responsable	Meta	Duración Aproximada de la actividad
Diálogo Diario	Conversación formal, estructurada y rutinaria entre el supervisor y su equipo de trabajo con fines de revisión, seguimiento y acompañamiento	Diaria	Supervisor	1 al día	15 min
Diálogo Semanal	Conversación formal, estructurada y rutinaria entre el coordinador / gerente y su equipo de trabajo con fines de revisión, seguimiento y acompañamiento	Semanal	Coordinador / Gerente	1 a la semana	30 min
Confirmación de Proceso	Acompañamiento realizado por el supervisor en el proceso de una llamada o gestión, con el fin de apoyar, ayudar, corregir y guiar al asesor durante el proceso, garantizando un óptimo resultado	Diaria	Supervisor	1 al día	30 min
Confirmación de Funciones	Acompañamiento realizado por el coordinador / gerente en la realización de una de las prácticas de gestión, con el fin de observar e identificar fortalezas y oportunidades de mejora durante la actividad.	Semanal	Coordinador / Gerente	3 a la semana / 1 a la semana	30 min
Agenda del Líder	Actividad que nos ayude a organizar más eficientemente el tiempo de los Líderes	Semanal	Supervisor / Coordinador / Gerente	Semanal	30 min
Adherencia a las prácticas	Registro de las prácticas de gestión realizadas durante la semana, con el fin de poder medir el cumplimiento de las metas establecidas.	Semanal	Supervisor / Coordinador / Gerente	Semanal	5 min

	OPERACIÓN	Versión: 1
	PROCEDIMIENTO B2B- SAMSUNG	Fecha de Aprobación:26/11/2021
	Elaborado por: Alexander Rodríguez	Aprobado por: Jaime García

Reuniones Mejora continua	Reuniones para revisar los levantamientos de ideas y mejoras propuestos por los asesores y los supervisores, definiendo cuales deben pasar al siguiente proceso de ejecución y cuales no se podrán realizar.	Quincenal	Supervisor / Coordinador	Quincenal	60 min
Circuito Mejora Continua	Reunión con el cliente, en la cual se entregan las ideas y mejoras relacionadas con el producto y los procesos, adicional se recibe status de las propuestas realizadas en los núcleos anteriores.	Quincenal	Coordinador	Quincenal	60 min
Reuniones Barómetro	Reuniones entre el líder y su equipo de trabajo, para compartir los resultados de la encuesta de clima laboral, observando mayor atención en las preguntas peor calificadas con el fin de construir en conjunto, planes de acción que permitan un mejoramiento a nivel grupal.	Semestral	Supervisor / Coordinador / Gerente	Semestral	60 min