	OPERACIÓN	Versión: 1
	Procedimiento de Disputas Shopee	Fecha de Aprobación: 07/02/2022
	Elaborado por: Xiomara Garcia	Aprobado por: Jaime Garcia

OBJETIVO

Garantizar la correcta devolución y/o reembolso de las compras realizadas por los usuarios aplicando las políticas y condiciones establecidas por nuestro cliente Shopee.

ALCANCE

Desde la recepción de casos de solicitud de reembolso y devolución, su análisis y posterior respuesta a comprador y vendedor.

ROL Y FUNCIONES BACK OFFICE


1. Análisis de casos recibidos por DMS y/o Salesforce con solicitudes de compradores y vendedores.
2. Verificación y solicitud de evidencia para cada caso en gestión.
3. Consulta de información a terceros como correos aliados a Shopee.
4. Escalar solicitudes a áreas especializadas para dar respuesta al cliente: Payments, Logistics y otras.

ROL Y FUNCIONES SUPERVISOR

1. Asignación de casos a los asesores.
2. Revisión de backlog casos diarios.
3. Soporte dudas a la operación.
4. Control del buen manejo de estados de los agentes.
5. Aprobación de casos a escalar a otras áreas.

ROL Y FUNCIONES JEFE DE OPERACIONES:

1. Manejo administrativo de cara al personal frente a necesidades contractuales.

	OPERACIÓN	Versión: 1
	Procedimiento de Disputas Shopee	Fecha de Aprobación: 07/02/2022
	Elaborado por: Xiomara Garcia	Aprobado por: Jaime Garcia

2. Interacción y capacidad de negociación, entregables de acuerdo con los mensajes que recibe del entorno y de los clientes para la eficiencia del proceso.
3. Mantenimiento de indicadores de acuerdo con el target contractual
4. visión global del aprovisionamiento, la producción y la distribución de tareas dentro de su equipo de trabajo con el fin de cumplir cada indicador asignado en pro del mantenimiento de la factura.
5. Integración de procesos junto con la visión global de negocio, el conocimiento de la estrategia de la empresa y la capacidad analítica y de resolución de problemas,
6. Participación en los comités de dirección, revisión y planeación de indicadores y estrategias para el cumplimiento de las mismas.
7. Gestión del talento ante los cambios generados en procesos y/o actualizaciones de estos, habilidad para colaborar y desarrollar relaciones de confianza, flexibilidad ante la incertidumbre, capacidad analítica y de resolución de problemas, liderazgo y gestión de equipos, (entregables a nomina, seguimiento a sus lideres y a las áreas transversales). Administrar el recurso interno de producción, administración y recursos humanos para el desarrollo conveniente de la actividad.
8. Establecer la estrategia de desarrollo de los servicios para la compañía, con la responsabilidad de definir los medios necesarios y teniendo siempre presentes los objetivos generales.

4. DESARROLLO DE ACTIVIDADES

PASO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
1	<p>Validación información DMS pedido no entregado:</p> <ul style="list-style-type: none"> Identificar el motivo de la solicitud de reembolso por parte del buyer en la pestaña BUYER RETURN INFO. Si la solicitud es por pedido no entregado utilizando el tracking de envío buscamos en la página de la transportadora si efectivamente el pedido aparece como entregado. Si el pedido no aparece como no entregado, pedimos al usuario esperar el Estimated Delivery Time correspondiente a su pedido. Si el pedido aparece como entregado enviamos datos de entrega y recepción. Si existe re-contacto pedimos POD (Proof of 	Asesor	DMS (Aplicativo cliente)

	OPERACIÓN	Versión: 1
	Procedimiento de Disputas Shopee	Fecha de Aprobación: 07/02/2022
	Elaborado por: Xiomara Garcia	Aprobado por: Jaime Garcia

delivery) a la transportadora encargada, para consultar con el buyer si reconoce la persona que recibe su producto. De acuerdo con esta información juzgamos el caso, aceptando el reembolso si el usuario desconoce la recepción del producto.

Validación información DMS artículo incorrecto, dañado, incompleto, defectuoso y daño físico:

- Confirmar en la pestaña del BUYER RETURN INFO si el comprador adjuntó evidencias, si es así, analizarlas. Si usuario no adjunta evidencia, se las solicitamos para poder analizar su caso.
- De acuerdo con la evidencia aportada analizamos si corresponde aprobar reembolso. Si el motivo del reembolso es parcial cerramos el caso y llenamos formulario manual de reembolso, de lo contrario vía DMS aprobamos la totalidad del valor.
- Si el producto bajo disputa aplica devolución a seller Local, seleccionamos la opción de ACEPTAR REEMBOLSO Y DEVOLUCIÓN. Si el seller es cross border seleccionamos la opción ACEPTAR REEMBOLSO SOLAMENTE ya que el artículo no puede ser devuelto fuera de México.

Juzgamiento caso DMS

Para cualquiera de los dos casos de uso descritos anteriormente es necesario juzgar para dar como finalizado el caso. Esto lo haremos de la siguiente manera:

2


En la parte inferior derecha del DMS damos clic en la pestaña JUZGAR.

Asesor

DMS
(Aplicativo
cliente)

Veremos 3 casuísticas:

- Aceptar Reembolso solamente
 - Cerrar solicitud de devolución / reembolso
 - Cancelar solicitud de devolución / reembolso
- (Escogemos una de las tres casuísticas, según nuestro criterio de Juez y el análisis hecho anteriormente)


	OPERACIÓN	Versión: 1
	Procedimiento de Disputas Shopee	Fecha de Aprobación: 07/02/2022
	Elaborado por: Xiomara Garcia	Aprobado por: Jaime Garcia

2.1	Escogemos la razón de Juzgar de acuerdo a cada caso: -Stronger buyer evidence -Stronger seller evidence	Asesor	DMS(Aplicativo cliente)
2.2	En la casilla de correo al comprador: escogemos la plantilla según el tipo de Pago a devolver. -Mass Acceptance Template - 1 (OXXO / SPEI) -Mass Acceptance Template - 2 (Debit / Credit)	Asesor	DMS (Aplicativo cliente)
2.3	En la casilla de Observación, escribimos nuestro argumento como Juez para aprobar/cerrar/cancelar la solicitud del comprador.	Asesor	DMS (Aplicativo cliente)
Validación caso Salesforce			
3.	Es de aclarar que en algunas ocasiones ingresan casos por el aplicativo Salesforce, para estas situaciones el tratamiento es el mismo que en el casos por DMS. La diferencia radica en el modo en cómo se da el juzgamiento.	Asesor	Salesforce
Juzgamiento caso Salesforce			
Para juzgar un caso de Salesforce debemos validar si el usuario puede hacer la solicitud de reembolso por la app, si es así le dirigimos a hacerlo por este medio.			
4.	Si el tiempo de garantía ha pasado y el usuario no puede enviar solicitud mediante la app gestionamos su caso por el aplicativo Salesforce. En el momento de juzgar el caso de acuerdo con el análisis hecho anteriormente, debemos dejar el caso en SOLVED y enviar respuesta vía correo electrónico al usuario con la decisión de su caso.	Asesor	Salesforce

	OPERACIÓN	Versión: 1
	Procedimiento de Disputas Shopee	Fecha de Aprobación: 07/02/2022
	Elaborado por: Xiomara Garcia	Aprobado por: Jaime Garcia

5. DEFINICIONES

- **DISPUTA:** Solicitud de reembolso por parte del comprador, rechazada por el vendedor y sobre la cual Shopee entra a mediar.
- **SALESFORCE:** Aplicativo usado para evaluar/juzgar una disputa en que el cliente marcó el pedido como recibido o cuando pasó el tiempo de garantía Shopee.
- **CS PORTAL/DMS:** Aplicativo usado para evaluar/juzgar una disputa que se encuentre dentro del tiempo de garantía Shopee y solicitada mediante la aplicación.
- **OSG (Out of Guarantee / Salesforce):** Disputa realizada por Salesforce que se encuentra fuera del tiempo de garantía Shopee.
- **GARANTÍA SHOPEE:** Tiempo de 3 días para solicitar un reembolso después de haberse entregado el producto.
- **GARANTÍA SHOPEE EXTENDIDA:** Posibilidad de extender 4 días adicionales la garantía shopee.
- **OPEN:** Estado en Salesforce para la apertura de un caso o cuando un cliente realiza una solicitud.
- **PENDING:** Estado en Salesforce para el análisis de un caso y/o espera de evidencia.
- **SOLVED:** Estado en Salesforce de un caso en que se da respuesta o solución al comprador o vendedor.
- **EDT:** Tiempo de entrega estimado de un paquete.
- **CROSS BORDER:** Vendedor o tienda que se encuentra fuera del país de residencia del comprador.
- **ORDER SN (Serial number order):** Número de identificación de una operación de compra/venta en la plataforma.
- **BUYER RETURN INFO:** Pestaña dentro del aplicativo DMS que nos permite ver motivo de solicitud de reembolso por parte del buyer y evidencias que adjunta.

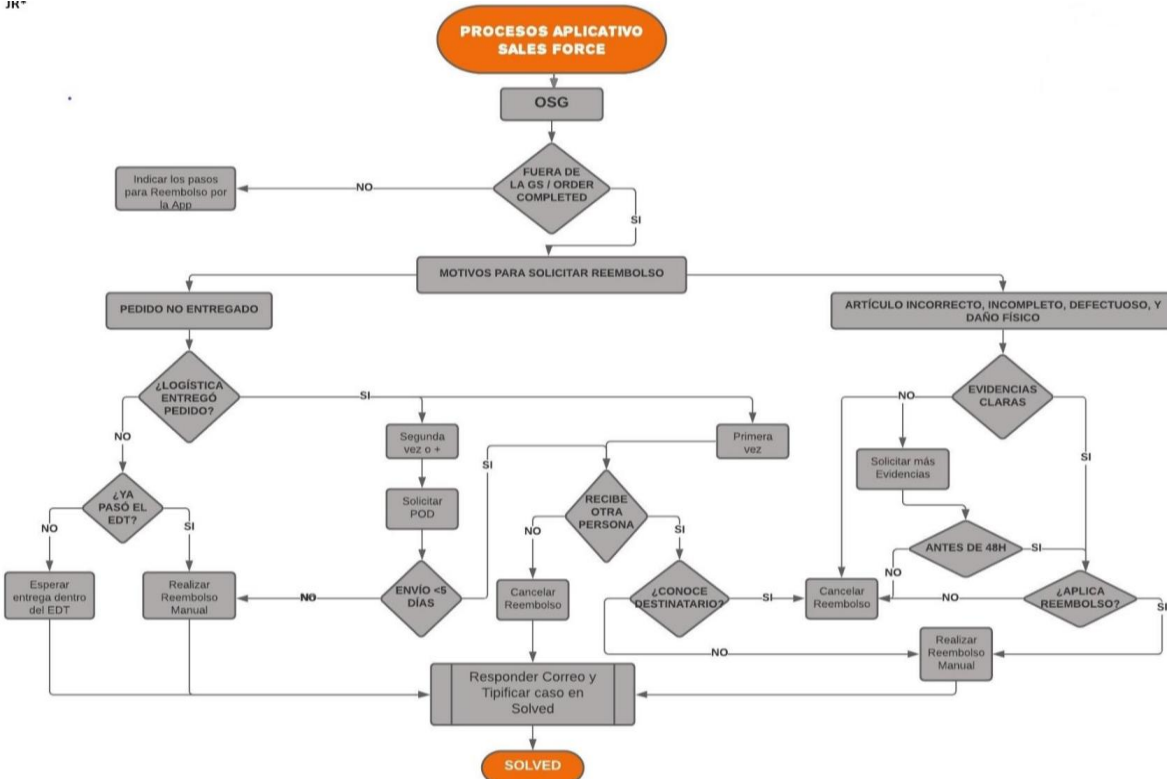
	OPERACIÓN	Versión: 1
	Procedimiento de Disputas Shopee	Fecha de Aprobación: 07/02/2022
	Elaborado por: Xiomara Garcia	Aprobado por: Jaime Garcia


6. INDICADORES DE GESTIÓN

KPI	FÓRMULA MEDICIÓN	TARGET	FUENTE DE DATOS
Calidad	Errores críticos: 0% en la nota final. Errores no críticos: -30% en la nota final.	85%	Informe de operaciones Almacontact - Shopee CS
Productividad	Inflow/HeadCount	35 casos diarios	Informe de operaciones Almacontact - Shopee CS
Csat	Encuestas positivas / (encuestas positivas + encuestas negativas)	85%	Informe de operaciones Almacontact - Shopee CS
Attendance	Cantidad de horas logueadas / horas contratadas	100%	Informe de operaciones Almacontact - Shopee CS

7. FLUJOGRAMA

JK



	OPERACIÓN	Versión: 1
	Procedimiento de Disputas Shopee	Fecha de Aprobación: 07/02/2022
	Elaborado por: Xiomara Garcia	Aprobado por: Jaime Garcia

