

	OPERACIÓN	Versión: 1
	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN CÉLULA DE AJUSTES CLARO SWAT	Fecha de Aprobación: 07/12/2021
	Elaborado por: John Fredy Cubillos	Aprobado por: Jaime García

1. OBJETIVO

Brindar atención a usuarios Vip de cliente claro Swat, gestionando posibles ajustes que se puedan presentar aplicando procedimiento y políticas brindadas por nuestro cliente, dando solución en primer contacto al usuario Vip de cliente claro Swat.

2. ALCANCE

Desde la recepción de la base de datos por el cliente, identificación, verificación de los ajustes hasta la aplicación o rechazo de ajuste solicitado por el usuario, con el fin de fomentar la solución en primer contacto a los usuario.

3. DEFINICIONES

- **RR (AS400):** Sistema para gestionar los clientes de la Compañía, maneja información personal de los suscriptores, ordenes de trabajo y las llamadas de servicio: quiere decir que el sistema gestiona los procesos de venta, instalación, mantenimiento, activación de servicios, servicio post-venta; también produce información financiera y gerencial de la compañía para generar informes que permitan medir el desempeño y la toma de decisiones en Claro Soluciones Fijas.
- **DIME:** plataforma en la cual se genera la gestión de ajustes en línea, la cual permite interactuar con el back de ajustes para aplicación de ajustes en línea.
- **BACKAJUSTES – AJUSTES.** Área encargada de generar la validación y aplicación del ajuste enviado por asesor del Front.
- **FALLAS ATRIBUIBLE AL CLIENTE:** Se determina sobre una solicitud o petición realizada por el cliente y se presenta un incumplimiento por parte de este acarreado que no se genere la solución en tiempos establecidos, por lo cual la compañía no asumirá valores generados de este concepto (cliente no atiende, razón W, fraude de señal, traslado).
- **TARIFA:** Listado de los precios o cuotas a pagar que se exige para utilizar un servicio o acceder a un producto.
- **MARCACIÓN:** Es el código que se registra en RR (AS400) de las tipologías de los motivos de los tickets. Cada uno de los motivos tiene un código que caracteriza a un ticket y a través de este código se identifica el tipo de gestión a realizar para atender el requerimiento de un cliente. Existen marcaciones que no constituyen requerimientos del cliente, los cuales permiten realizar gestión sobre una cuenta de un

	OPERACIÓN	Versión: 1
	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN CÉLULA DE AJUSTES CLARO SWAT	Fecha de Aprobación: 07/12/2021
	Elaborado por: John Fredy Cubillos	Aprobado por: Jaime García

cliente sin que este lo haya solicitado, está compuesta por una razón y sub-razón que permite identificar de una forma detallada las solicitudes de los usuarios y la gestión a realizar a las cuentas de los clientes.

- **PETICIÓN (P):** Cualquier solicitud de servicios o información asociada a la prestación de los servicios que presta el proveedor o cualquier manifestación verbal o escrita del usuario, mediante el cual se solicita al proveedor algún derecho derivado de la ejecución del contrato inherente al mismo.
- **QUEJA (Q):** Cualquier manifestación verbal o escrita de conformidad del usuario asociada a la facturación, forma y condiciones en que se ha prestado o dejado de prestar los servicios, o de inconformidad con la calidad en la atención al usuario.
- **RECURSO (R):** Manifestación de inconformidad por parte del usuario respecto a las decisiones tomadas por el proveedor respecto de una PQR (Relacionada con los actos de negativa del contrato, suspensión del servicio, terminación del contrato, corte y facturación) mediante el cual el usuario solicita la revisión y consideración de la misma.

4. DESARROLLO DE ACTIVIDADES

PASO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
1	RECEPCIÓN DE BASE DE AJUSTES DE LA OPERACIÓN: se recepciona base de ajustes de la operación por medio de correo electrónico en un archivo Excel (ajustes_fecha de corte), el cual cuenta con información como, cuenta del cliente PQR del escalamiento del ajuste, estado del ajuste, motivo del ajuste, estado de aprobación o rechazo del ajuste.	Backoffice	Correo electrónico Base ajustes_(fecha de corte)
2	IDENTIFICAR LAS CAUSALES DEL AJUSTE SOLICITADO POR EL CLIENTE: una vez recepcionada la base, se procede a generar la validación de cada una de las cuentas con la causal del ajuste solicitado por el asesor del Call center. ESCENARIO DE AJUSTES: las causales por las cuales el cliente puede solicitar ajuste a su facturación son: A. Fallas en la prestación del servicio	Backoffice	Base ajustes_(fecha de corte)

	OPERACIÓN	Versión: 1
	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN CÉLULA DE AJUSTES CLARO SWAT	Fecha de Aprobación: 07/12/2021
	Elaborado por: John Fredy Cubillos	Aprobado por: Jaime García

	<ul style="list-style-type: none"> B. Campaña caída no aplicada por área de retención o ventas. C. Suspensión temporal no aplicada. D. Cobros de equipos. E. Cargos de reconexión. F. Solicitudes no realizadas en aplicativos claro video. G. Cambio de estrato. H. Tomas y puntos adicionales. I. Cruce de saldos. J. Desconexión tardía. K. Cargos de conexión. L. Demoras en ejecución de traslado. M. Garantía equipos. 		
3	<p>VERIFICAR INFORMACIÓN DEL AJUSTE ENVIADO POR EL ASESOR.:</p> <p>Una vez validada la causal del ajuste, se verifica si la causal procede a ser escalada por el back de ajuste o si es necesario escalamiento al área de PQR., si no se cuenta con los soportes correspondientes para la aplicación del ajuste se procede a generar escalamiento al área de PQR al usuario CASOSPQR- PQRRES (Área del cliente para tramite de PQR).</p>	Backoffice	Base ajustes_(fecha de corte)
4	<p>CUANDO EL AJUSTE ES RECHAZADO POR EL BACK DE AJUSTES: Se genera validación de la causal del ajuste y las políticas según la causal del ajuste enviado, si el ajuste es correctamente rechazado ya que no contamos con las pruebas o no es aplicable según políticas, se genera contacto con el usuario donde se informa la no aplicación del ajuste de acuerdo con el rechazo generado por el back de ajustes.</p>	Backoffice	RR y Base ajustes_(fecha de corte)
5	<p>CUANDO EL CASO ES MAL RECHAZADO POR EL BACK DE AJUSTES: Cuando el ajuste es mal rechazado por parte del back, se genera la validación y una nueva marcación para re-escalamiento al back de ajustes y la aplicación correcta del ajuste.</p>	Backoffice	RR y Base ajustes_(fecha de corte)
6	<p>CUANDO EL AJUSTE ES APROBADO POR EL BACK DE AJUSTES: Si el ajuste es correctamente aplicado, se procede a generar contacto con el cliente con el fin de brindar la formación del ajuste aplicado, donde se informa número de radicado del ajuste y valor aplicado., se debe tener en cuenta que el radicado es generado automáticamente por</p>	Backoffice	RR y Base ajustes_(fecha de corte)

	OPERACIÓN	Versión: 1
	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN CÉLULA DE AJUSTES CLARO SWAT	Fecha de Aprobación: 07/12/2021
	Elaborado por: John Fredy Cubillos	Aprobado por: Jaime García

la marcación de RR con la cual se generó el ajuste y el cual se encuentra en la base enviada por el cliente (claro).

7	CUANDO EL AJUSTE APLICADO NO ES ACEPTADO POR EL USUARIO: Si el ajuste informando al usuario en la llamada no es aceptado, se procede a generar el recurso de reposición o subsidio de apelación de acuerdo con la información brindada con el usuario, donde el recurso es escalado al área de PQR al usuario CASOSPQR – PQRRES (Área del cliente para tramite de PQR) para su respectiva validación.	Backoffice	RR y Base ajustes_(fecha de corte)
8	CLIENTES ILOCALIZADOS: Si el agente no logra contactar al usuario, dejará un mensaje de voz, informando la respuesta del ajuste solicitado por el cliente y numero de radicado del ajuste.	Backoffice	RR y Base ajustes_(fecha de corte)
9	RETRO ALIMENTACIONES: Semanalmente se genera un informe del top 5 de asesores los cual no están generando el proceso correcto y que generan más rechazos por parte del back de ajustes, con el fin de generar una retroalimentación acerca del proceso de ajustes y reforzar los procesos en los cuales los asesores más incurren en error para así disminuir el porcentaje de rechazos por parte del back de ajustes.	Personal de la célula de ajustes de Almacontact	Formato compromiso de mejoramiento y Formato estoy enterado.

5. INDICADORES DE GESTIÓN

Nombre Indicador	Origen de los Datos	Formula de la medición
AJUSTE RECHAZADO	BASE 1 (AJUSTES_FECHA DE CORTE)	(número de registros mal ejecutadas por asesor/total de transacciones enviadas por el cliente) x100
AJUSTE CORREGIDO	BASE 1 (AJUSTES_FECHA DE CORTE)	(número de registros corregidos por asesor/total de registros enviadas por el cliente) x100
AJUSTE APLICADO	BASE 1 (AJUSTES_FECHA DE CORTE)	(número de registros correctamente ejecutados/total de transacciones enviadas por el cliente) x100

	OPERACIÓN	Versión: 1
	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN CÉLULA DE AJUSTES CLARO SWAT	Fecha de Aprobación: 07/12/2021
	Elaborado por: John Fredy Cubillos	Aprobado por: Jaime García

6. FLUJOGRAMA DE PROCESO

https://app.diagrams.net/#G1vcZa4pxvvyWbXde_TX93STVRdXb5oL8s

7. MODELO DE GESTIÓN OPERATIVA

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

	OPERACIÓN		Versión: 1
	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN CÉLULA DE AJUSTES CLARO SWAT		Fecha de Aprobación: 07/12/2021
	Elaborado por: John Fredy Cubillos		Aprobado por: Jaime García

Agenda del Líder	Actividad que nos ayudar 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
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