

1. OBJETIVO

Establecer la metodología para la autorización y prestación de servicios sin cobertura

2. ALCANCE

Aplica a los servicios improcedentes o que no estén en cobertura.

3. REPOSABLE

Coordinadores Telefónicos (CAT), Supervisores de Operaciones, Jefe de Operaciones

4. DEFINICIONES

APOLO: Sistema Operativo Gestión de Asistencias, Software exclusivo y diseñado por **INTEGRAL GROUP SOLUTION** para el registro, seguimiento, conclusión y archivo de las solicitudes de asistencia de nuestros afiliados.

SOFT PHONE: Software que es utilizado para operar llamadas entrantes y salientes, a otros *softphone* o a otros teléfonos convencionales, usando tecnología de Voz sobre IP.

Modulo de Asistencia: Es un modulo en el APOLO que contiene las pestañas “A Cargo” donde se ven los todos Expedientes Abiertos del usuario que se ingreso (logueo) al sistema. La pestaña “Abiertos” donde se ven la totalidad de los Expedientes Abiertos de todos los usuarios y es la consola de control para la función Supervisión Operaciones. Y por último la pestaña “Todos” que incluye todos los Expedientes.

Modulo de Pendientes: Es el modulo del *Soft* de Gestión de Asistencia que contiene los “Pendientes” que se generan automáticamente o de forma manual y sirven como agenda de trabajo para la gestión del Expediente.

Expediente: Es un formulario que contiene los datos del titular del servicio, los datos del contacto, la ubicación del domicilio donde se va a realizar el servicio. Los expedientes pueden contener una (1) o mas asistencias.

Asistencia: Es un formulario que contiene la información específica del servicio a brindar, se etiquetan los servicios en su tipo, en su definición de servicio, la categoría de la asistencia y prioridad de atención. Ejemplo: Hogar, electricidad, en cobertura, en emergencia.

Cancelado al Momento: Cuando se le informa al Afiliado que el servicio no esta en cobertura, y se le ofrece servicio de CONEXION y este no acepta, el Coordinador procede a cerrar la asistencia con este estatus.

Cancelado Posterior: Cuando se llama al afiliado sea para la confirmación o monitoreo y este cancela el servicio de asistencia, o también cuando este no acepta los costos de excedente. se cierra con este estatus

Proveedor Cancelado: Cuando el proveedor no cumple con los tiempos establecido, y se llama al afiliado para re-programar el servicio y este no acepta, se cierra la asistencia con este estatus

Proveedor Concluido: Una vez se tenga la información que el servicio de asistencia ha terminado, en la bitácora se procede a registrar este estatus.

Asistencia Concluida: Cuando todo el proceso de coordinación y realización del servicio de asistencia ha terminado, se procede a cerrar con este estatus.

5. DESARROLLO

AUTORIZACION DE SERVICIOS SIN COBERTURA

A. Para TODOS los servicios que sean improcedentes o que no estén en cobertura, se le explicará al afiliado el motivo por el cual no se puede cubrir el servicio y se ofrecerá el

- servicio con costo para él, sin excepción alguna. El coordinador deberá cotizar la asistencia con el prestador idóneo ya sea el costo del servicio o visita e informárselo al afiliado.
- B. Ante solicitud de servicios que IGS no tenga contemplado en su matriz de servicios, el coordinador podrá brindar al cliente datos de la web sugiriendo alternativas, informando previamente al cliente que no son prestadores de nuestra empresa, por lo tanto nos eximimos de responsabilidad ante insatisfacción o reclamos.
- C. Para toda solicitud de servicio, así sea improcedente se debe abrir un expediente en el cual se guarde el registro de la llamada y los pormenores de la negación del servicio.
- D. Para el caso del servicio de ambulancia, cuando el coordinador se encuentre en presencia de una emergencia médica, el procedimiento para la autorización del servicio se llevará a cabo inmediatamente después de la asignación del proveedor y en dado caso se le ofrecerá el servicio al afiliado con costo para él.
- E. Cuando se preste un servicio en conexión, se debe velar porque el costo del servicio brindado al afiliado sea menor, que el que pudiera conseguir por sus propios medios en los casos de hogar y para los servicios viales el procedimiento será el mismo que con un servicio real.
- F. Cuando sea solicitado un servicio de grúa foráneo en el cual el afiliado deba pagar un excedente o la totalidad del costo del servicio, se tratará de negociar con el proveedor un costo favorable para el afiliado y en ningún momento se le apoyará al proveedor cuando dé un costo elevado.
- G. Cuando un servicio sea improcedente y el afiliado se muestra molesto por no recibir Asistencia bajo las coberturas del plan, pero este cumpla con condiciones tales como;
- Servicio de asistencia contratado en un periodo de igual o superior a 6 meses y no ha hecho uso de el.

- Que en la ciudad de origen del cliente haya presencia de red de técnicos internos.
- Que la solución de la falla no obligue a la contratación de maquinarias poco frecuente y el trabajo no sea de gran envergadura.

Si alguno de los puntos anteriores se cumplen dar aviso al supervisor para analizar una posible excepción de brindar el servicio con un % de descuento hasta la totalidad del mismo en cobertura por la asistencia.

- H. Si el servicio es improcedente y es el primer servicio que pide el afiliado se tratará de hacer una excepción solicitando autorización al Supervisor, para que el afiliado compruebe el servicio y se le explicará que se brindará como caso excepcional.
- I. En casos especiales que requieran autorización de la Gerencia General, los canales que se seguirán deben ser los mismos descritos dentro del procedimiento.
- J. Para todos los servicios improcedentes en los cuales se dé una autorización superior se deberá dejar asentado en la bitácora la persona que autoriza el excedente de cobertura y el motivo de la autorización.

PRESTACIÓN DE SERVICIOS EN CONEXIÓN

- A. Todos los servicios por conexión se debe brindar sin excepción alguna cumpliendo con cada una de las etapas estipuladas en el procedimiento ***Coordinación telefónica de Asistencias***: Apertura de Asistencia, Asignación de Proveedor, Monitoreas, Prestación del Servicio y Cierre.

Etapas	Sub-etapas
1. Apertura de Asistencia	-
2. Asignación Proveedor	Asignación Proveedor Confirmación del Afiliado Monitoreo al Proveedor
3. Monitoreo	Monitoreo al Afiliado Arribo Contactación y Validación Diagnostico
4. Prestación del Servicio	Autorización Prestación del Servicio Terminación del Servicio
5. Cierre	Carga de Costo Conformidad del Afiliado

B. Los servicios por conexión también cuentan con garantía como los servicios en cobertura.

6. ANEXOS

Anexo I – Flujo de Coordinación Telefónico

7. CONTROL DE CAMBIOS

Revisión	Ítem Modificado	Objeto de la Modificación
Rev. 00	Creación del Documento	
Rev. 01	Se adecuo todo el documento a la nueva versión de la ISO versión 2015	Actualizar la documentación con respecto a la nueva versión 2015
Rev. 02	Revisión Anual de Procedimientos	Revisión Anual de Procedimientos
Rev. 03	Pie de pagina con “uso de la compañía”	Etiquetado del documento de acuerdo a la clasificación en nivel de acceso de la información

Brian Cortes
Elaboró/Controló

Ricardo Bojalill
Revisó

Russell Aparicio
Aprobó