

1. OBJETIVO

Establecer los pasos a llevar a cabo por el Coordinador Telefónico, para una eficaz coordinación telefónica de los diferentes servicios de asistencias de todos los programas vigentes.

2. ALCANCE

Aplica desde el primer llamado por parte del Afiliado, hasta la llamada para saber su conformidad con el servicio prestado.

3. REPOSABLES

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

La coordinación telefónica busca prestar de una manera eficaz y eficiente los servicios de asistencias ofrecidos a los afiliados; esta coordinación consta de cinco (5) etapas (*Flujo de Coordinación*): Apertura de Asistencia, Asignación de Proveedor, Monitoreos, Prestación del Servicio y Cierre.

Etapa	Sub-etapa
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
	Carga de Costo
5. Cierre	Conformidad del Afiliado

5.1. APERTURA DE LA ASISTENCIA

En esta etapa es donde se inicia la prestación del servicio de asistencia, comprende varias a actividades descriptas a continuación:

"La imagen de nuestra empresa se funda en la calidad y el profesionalismo con que atendemos al afiliado"

5.1.1. Llamada entrante: El afiliado o beneficiario llama a los números asignados para cada plan o programa, solicitando una o varias asistencias.

El Coordinador Telefónico, debe atender la llamada al primer *ring* o como máximo al tercero. En los casos que el Coordinador Telefónico se encuentre en línea con otro Afiliado, tomará el llamado y le solicitará amablemente que aguarde un momento en línea.

5.1.2. Tomar la llamada. (saludo inicial): El Coordinador Telefónico debe contestar el llamado: "**Nombre de la Cuenta / Buenos (días, tardes, noches) / Mi nombre es ... / En que puedo ASISTIRLO / AYUDARLO**". O en caso de emergencia "**Nombre de la Cuenta / Buenos (días, tardes, noches) / Mi nombre es ... / ¿Cual es su emergencia?**"

"Recordar, que aunque el afiliado no nos ve, debemos contestar el teléfono con una sonrisa, ya que esto lo va a percibir el afiliado"

El nombre de la cuenta se verá reflejada en la pantalla del SOFT PHONE como lo muestra la siguiente figura:



5.1.3. Solicitar Datos: El Coordinador Telefónico solicitará los datos de la persona que llama, ya sea el afiliado o uno de los beneficiarios.

The screenshot shows a web application window titled 'Expediente'. It has three tabs: 'Principal', 'Asistencias Previas', and 'Historial coordinadores'. The 'Principal' tab is active. The interface is divided into several sections:

- Top Left:** Metadata fields including 'Numero' (Sin asignar), 'Fecha Apertura' (17/12/2013 12:48), 'Coordinador' (fsteck), and 'Status' (ABIERTO).
- Middle Left:** 'Datos de Contacto' section with input fields for 'Nombre', 'Apellido', and 'Telefono'.
- Bottom Left:** A large 'Descripción' text area.
- Center:** 'Datos del Afiliado' section with fields for 'Nombre', 'Apellido', 'Telefono1', 'Telefono2', 'ID', 'Email', 'Status afiliado', 'Cuenta', and 'Plan'. It also includes a 'Ver datos | Buscar' link and a 'Ver PDF' button.
- Right:** 'Ubicación' section with dropdown menus for 'Pais', 'Provincia', 'Zona', and 'Subzona', and a text area for 'Direccion'. Below it is a 'Referencias' section with a text area.
- Bottom:** An 'Asistencias' table with columns: 'Número', 'Fecha Solicitud', 'Fecha', 'Status', 'Servicio', 'Proveedor', and 'Total'. Below the table are buttons for 'Nueva asistencia', 'Aceptar', and 'Cancelar'.

“Datos del Contacto” son los datos de la persona que llama a solicitar el servicio de asistencia, en el campo de “Descripción” escribir datos importante hablado con la persona que llama, por ejemplo: El parentesco de la persona que llama con el afiliado.

5.1.4 Validar si afiliado o beneficiario está activo: Como se muestra en la imagen anterior, se debe verificar con el documento de identidad del Afiliado o el campo validador

acordado si está en la base de datos registrada en Apolo o proporcionada por el cliente. En caso de no encontrarse en la base de datos, el Coordinador Telefónico procede a registrar manualmente los “datos del afiliado”, dejando a este en el “Estatus del Afiliado” a VERIFICAR. El servicio también se podrá atender por indicación o autorización de Jefe/Supervisor de operaciones, y/o a solicitud de Gerencia General,

5.1.5. Indagar situación e historial de asistencias: El Coordinador Telefónico debe indagar más acerca de la situación real del afiliado, para así determinar si esta o no en cobertura. En caso de que se tenga alguna duda sobre la cobertura, el Coordinador Telefónico solicitará al afiliado que lo aguarde en línea, y buscará las condiciones generales del plan o programa y así evitar brindar asistencias que no están en cobertura o en su defecto negar asistencias en cobertura.

También es importante que el Coordinador Telefónico revise si el Afiliado tiene asistencias anteriores, con el fin de saber si aun tiene asistencias disponibles.

Expediente

Principal | Asistencias Previas | Historial coordinadores

Servicios del plan

Tipo de servicio: Servicio:

Tipo	Servicio	Status	Monto Maximo	Eventos Maximos
LEGAL	CONSULTORIA LEGAL TELEFONICA			
HOGAR	PINTURA			
HOGAR	CERRAJERIA HOGAR			
HOGAR	PLOMERIA			
HOGAR	GAS			
HOGAR	ELECTRICIDAD			
VIAL	REMOLQUE GRUA			
VIAL	AUXILIO VIAL			
VIAL	AUXILIO VIAL			
VIAL	REMOLQUE GRUA			
VIAL	MOTO AUXILIO			

Mostrando de 1 a 16 de 16

Asistencias ya brindadas al afiliado

Servicio: Tipo de servicio: Apertura desde: Hasta:

Fecha Registro	Usuario	Proveedor	Servicio	Status	Total
28/01/2013 00:00	importado		REMOLQUE GRUA	CANCELADA AL MOMENTO	0.0
28/01/2013 00:00	importado		VIDRIOS	CANCELADA AL MOMENTO	0.0
28/02/2013 00:00	importado		REMOLQUE GRUA	CANCELADA AL MOMENTO	0.0

5.1.6. Apertura de la Asistencia:

Asistencia

Principal Costos Bitácora Encuesta OtrosDatos Eventos y tiempos

Número 153567/1

Fecha Registro 07/08/2014 00:00

Expediente 153567 ALEJANDRO SELZER

Status proveedor asistencia PROVEEDOR CONCLUIDO

Status asistencia CONCLUIDA

Cobertura

Tipo HOGAR

Servicio CERRAJERIA HOGAR

Categoria

Prioridad Atención

Disponibilidad 1

Hora

Disponibilidad 2

Hora

Proveedor IGS REEMBOLSO

Fecha 07/08/2014

Hora 10:25

Encuestada

DESCRIPCION OCURRIDO

DETALLE DE FALLA

Comentarios

Auditoria / Histórico Agregar a Bitácora Reprogramar Agregar Costo Nueva encuesta Aceptar Cancelar

5.1.7. ¿En Cobertura?: Si el Coordinador Telefónico verifica que el servicio de asistencia solicitado no esta en cobertura puede suceder:

A. Si es primera vez que usa el plan o programa, y la asistencia solicitada puede resolverse por un técnico interno a bajo costo, se puede brindar el servicio como cortesía decisión que toma el Jefe de Operaciones y/o Supervisor de CAT.

B. De lo contrario el Coordinador Telefónico debe ofrecer el servicio por conexión como se estipula en el procedimiento *Servicios en Conexión*, siempre informándole al Afiliado las alternativas de pago y las garantías sobre los trabajos.

5.1.6. ¿Es Programable? En caso de que sea una asistencia por emergencia, se pasará inmediatamente a la etapa de *Asignación de Proveedor*, de lo contrario se seguirá con la siguiente actividad de programar la asistencia.

El Coordinador ofrece programar el servicio de asistencias, en caso de que el afiliado no quiera se tratara como una emergencia; en caso de que el afiliado acepte el Coordinador le consultara la disponibilidad (franja horaria) para proceder a segunda etapa “Asignación del Proveedor”.

Una vez validada la información anterior, el coordinador deberá preguntar al usuario si autoriza a IGS a brindar su información personal (Nombre, Dirección y Numero Telefónico, placa del vehículo en caso de vial) al proveedor de asistencias de acuerdo a la ley de **PROTECCION DE DATOS**.

5.2. ASIGNACIÓN DEL PROVEEDOR

5.2.2. Asignación del Proveedor: Se busca asignar al proveedor en los tiempos establecidos para esto:

- Para los servicios **PROGRAMADOS** el coordinador tiene hasta **20 minutos** para asignar proveedor.
- Para los servicios de emergencias **NO VITALES** el Coordinador tiene hasta **5 minutos** para asignar proveedor.
- Para los servicios de emergencias **VITALES** el Coordinador debe asignar el proveedor **INMEDIATAMENTE**

El APOLO cuenta con una amplia base de datos de proveedores idóneos para realizar asistencias, organizados por rubros y ubicación geográfica, para una fácil búsqueda.

El Coordinador Telefónico debe tener presente para la asignación, si el servicio adquiere un rotulo en prioridad de atención de programado , emergencia o existe riesgo de vida. Así mismo tendrá presente si el servicio tiene categoría en cobertura, conexión, cortesía , garantía.

5.2.2.1. Llamar a Primera Posición : El Coordinador Telefónico en la pagina principal de la asistencia debe asignar al proveedor, El SOFT de acuerdo a la ubicación y rubro le muestra un listado de Proveedores.

Buscar Proveedor

Datos de la asistencia

Asistencia: 153030/1
 Nombre: ALEJANDRO
 Apellido: SELZER
 Direccion: BOULEVAR AYACUCHO 912 OFICINA E/ ESQUINA PUEYRREDON.

Provincia: RIO NEGRO
 Zona: VIEDMA
 Subzona: []
 Servicio: []

Nombre: [] Tipo de servicio: [] Servicio: [] Condición: [] Status: [] Provincia: RIO NEGRO Zona: VIEDMA Subzona: []

Proveedor	Razon Social	Status	Condición	Email	Web	Prioridad	
ALBERTO RUBEN NUÑEZ	ALBERTO RUBEN NUÑEZ	ACTIVO	EXTERNO			Depende 1	Seleccionar Agregar a bitácora
ANTONIO OSCAR LONCON		ACTIVO	EXTERNO	LONCON_ANTONIO@HOTMAIL.COM.AR	LONCON_ANTONIO@HOTMAIL.COM.AR	Depende 1	Seleccionar Agregar a bitácora
ASSIST CAN VETERINARIA	NORBERTO TOME	ACTIVO	EXTERNO	INFORMAME@ME.COM		Depende 1	Seleccionar Agregar a bitácora
ATLANTICA TRANSPORTADORA	ATLANTICA TRANSPORTADORA SRL	ACTIVO	EXTERNO			Depende 1	Seleccionar Agregar a bitácora
AUXILIO VIEDMA	ANTONIO RENE MALPELI	ACTIVO	EXTERNO			Depende 1	Seleccionar Agregar a bitácora
ECCO - SWISS MEDICAL	SWISS MEDICAL SA	ACTIVO	EXTERNO		www.swissmedical.com.ar	Depende 1	Seleccionar Agregar a bitácora
EDUARDO ADRAGNA	EDUARDO ADRAGNA	ACTIVO	EXTERNO			Depende 1	Seleccionar Agregar a bitácora
EFICAP	EFICAP	ACTIVO	EXTERNO	christian@eficap.com.ar		Depende 1	Seleccionar Agregar a bitácora
IGS CABINA	INTEGRAL GROUP SOLUTION	ACTIVO	INTERNO			Depende 1	Seleccionar Agregar a bitácora
IGS REEMBOLSO	INTEGRAL GROUP SOLUTION	ACTIVO	INTERNO			Depende 1	Seleccionar Agregar a bitácora
JUAN DAVID LOPEZ	JUAN DAVID LOPEZ	ACTIVO	EXTERNO			Depende 1	Seleccionar Agregar a bitácora

Mostrando de 1 a 19 de 19

Cancelar

Una vez le muestre el listado de proveedores activos, el Coordinador Telefónico procede a llamar al proveedor que se encuentra en primera posición. En caso que al segundo llamado el proveedor no responda el Coordinador Telefónico procede a dejarlo por sentado en la bitácora e inmediatamente pasa a llamar al proveedor que se encuentra en segunda posición, y así sucesivamente hasta asignar un proveedor. En caso que se agoten todas las opciones en la búsqueda de proveedores, se procederá a informarle al Supervisor de Operaciones para que resuelva el caso o lo maneje como se estipula en el procedimiento **Reembolsos**. El registro en bitácora de la asignación se realiza de manera automática.

5.2.2.2. Informar situación, plazos y condiciones: El Coordinador Telefónico informará la situación del servicio a realizar y la disponibilidad del Afiliado; si el Proveedor no cuenta

con la disponibilidad u otro imprevisto, el Coordinador Telefónico se comunicará con la segunda posición, y así sucesivamente hasta asignar un proveedor.

5.2.3. Confirmación al Afiliados

5.2.3.1. Informa DESDE/HASTA, N° de asistencia y datos relevantes: El Coordinador Telefónico procede a llamar al Afiliado para confirmarle que el proveedor va en el horario estipulado anteriormente, igualmente se le informará el numero de la asistencia, datos del proveedor que iría a su domicilio y otros datos relevante que sean pertinentes informar. Nota 1: en caso de que el filiado cambie la disponibilidad se procede a llamara el Proveedor para informar nuevo horario. Nota 2: Si el afiliado cancela la asistencia, el Coordinador procede a cerrar esta con el estatus *CANCELADO POSTERIOR*. Nota 3: Registrar en bitácora la confirmación del afiliado.

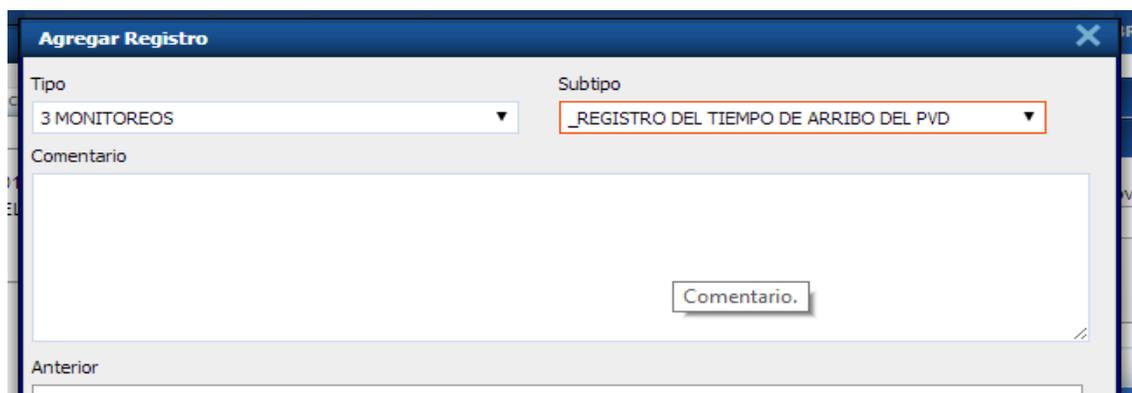
The screenshot shows a web application window titled "Agregar Registro". It features two dropdown menus: "Tipo" (set to "2 ASIGNACION PROVEEDOR") and "Subtipo" (set to "CONFIRMACION AL AFILIADO PVD ASIGNADO Y HOF"). Below the dropdowns is a large text input field labeled "Comentario". At the bottom left of the form, there is a button labeled "Anterior".

5.3. MONITOREO Etapa donde se monitorea al proveedor para que cumpla los tiempos pactados, y así mismo ir informando al afiliado las novedades que se vayan presentando. Los monitoreos dependen si la asistencia es emergencia o programada.

EMERGENCIA

5.3.1. Arribo

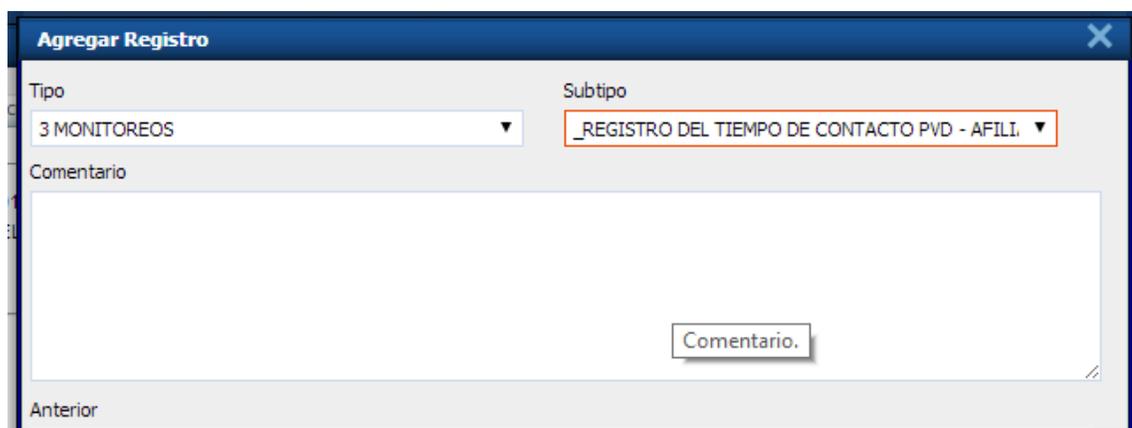
5.3.1.1.Llamado de Monitoreo al Proveedor (Arribo): El Proveedor deberá llamar al Coordinador Telefónico para informar que ya arribó al lugar indicado por el Afiliado. En caso no recibir el llamado el Coordinador Telefónico debe llamar al proveedor a la hora que estimó que arribaría. Nota: Registrar en bitácora el registro del tiempo de arribo.



The screenshot shows a web form titled "Agregar Registro". It has two dropdown menus: "Tipo" with "3 MONITOREOS" selected, and "Subtipo" with "_REGISTRO DEL TIEMPO DE ARRIBO DEL PVD" selected. Below these is a large text area labeled "Comentario" with a "Comentario." button. At the bottom left, there is a link labeled "Anterior".

5.3.2. Contactación

5.3.2.1.Llamado de Contactación: El Coordinador Telefónico debe de llamar al Afiliado para confirmar que ya se encuentra con el Proveedor. Nota: Registrar en bitácora el registro del tiempo de contactación.



The screenshot shows a web form titled "Agregar Registro". It has two dropdown menus: "Tipo" with "3 MONITOREOS" selected, and "Subtipo" with "_REGISTRO DEL TIEMPO DE CONTACTO PVD - AFILI." selected. Below these is a large text area labeled "Comentario" with a "Comentario." button. At the bottom left, there is a link labeled "Anterior".

PROGRAMADO

5.3.1. Monitoreo al Proveedor

5.3.1.1 llamado de verificación de movida inicial 1 hora antes del “DESDE”: El Coordinador Telefónico debe de llamar al Proveedor una (1) hora antes del tiempo pactado de llegada, esto con el fin de confirmar que el proveedor va a cumplir con ese tiempo. Ejemplo: la asistencia se solicito a las 08:00; y se pacto con el Afiliado y Proveedor realizarla a las 16:00 – 18:00, El Coordinador Telefónico debe de llamar al Proveedor a las 15:00. Nota: Si el (DESDE – Tiempo de Asignación) es mayor a 24 hs, se deberá realizar un llamado de monitoreo unas 12 a 4 hs antes del DESDE al proveedor. Nota 2: Registrar en bitácora el monitorio realizado.

The image displays two side-by-side screenshots of a web application form titled "Agregar Registro". Both screenshots show the "Tipo" dropdown menu set to "3 MONITOREOS". The left screenshot shows the "Subtipo" dropdown menu set to "ENTRANTE PROVEEDOR", while the right screenshot shows it set to "SALIENTE PROVEEDOR". Both forms include a "Comentario" text area and a "Comentario." button. At the bottom left of each form is an "Anterior" button.

Si el proveedor no cumple con el horario pactado, se procede a llamar al Afiliado e informarle el horario en que estaría pasando el Proveedor. Si el cliente no acepta se procede a **CANCELAR EL PROVEEDOR** y asignar otro, en el caso que el acepte se procede a re-programar el servicio.

5.3.2. Monitoreo al Afiliado

5.3.2.1. Llamado de Monitoreo al Afiliado: El Coordinador Telefónico debe llamar al Afiliado para informar que el Proveedor cumple con los tiempos pactados. Nota 1: En los casos que el Afiliado desee cancelar la asistencia, el Coordinador procede a cancelar al Proveedor y a cerrar la asistencia como **CANCELADO POSTERIOR**. Nota 2: Registrar en bitácora el monitorio realizado.

The screenshot shows a web form titled 'Agregar Registro'. It has two dropdown menus: 'Tipo' with '3 MONITOREOS' selected and 'Subtipo' with 'ENTRANTE AFILIADO' selected. Below the dropdowns is a large text area labeled 'Comentario' with a 'Comentario.' button inside. At the bottom left, there is a link labeled 'Anterior'.

The screenshot shows the same 'Agregar Registro' form, but with the 'Subtipo' dropdown menu set to 'SALIENTE AFILIADO'. The rest of the form, including the 'Tipo' dropdown, 'Comentario' text area, and 'Anterior' link, remains the same.

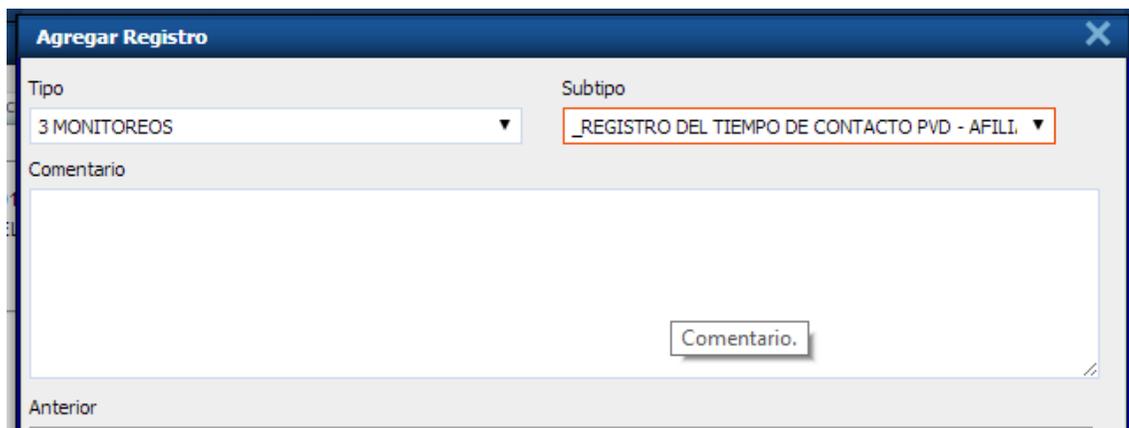
5.3.3. Arribo

5.3.3.1.Llamado de Monitoreo al Proveedor (Arribo): El Proveedor deberá llamar al Coordinador Telefónico para informar que ya arribó al lugar indicado por el Afiliado. En caso no recibir el llamado el Coordinador Telefónico debe llamar al proveedor en (Desde/ Hasta)/2 Nota: Registrar en bitácora el registro del tiempo de arribo.

The screenshot shows the 'Agregar Registro' form with the 'Subtipo' dropdown menu set to '_REGISTRO DEL TIEMPO DE ARRIBO DEL PVD'. The 'Tipo' dropdown is still '3 MONITOREOS'. The 'Comentario' text area and 'Anterior' link are also visible.

5.3.4. Contactación

5.3.4.1.Llamado de Contactación: El Coordinador Telefónico debe de llamar al Afiliado para confirmar que ya se encuentra con el Proveedor. Nota 1: En caso de que no se hayan aun contactado (Afiliado - Proveedor), el Coordinador Telefónico de ser necesario realizará una conferencia entre el Proveedor y el Afiliado para facilitar el contacto. Nota 2: Registrar en bitácora el registro del tiempo de contactación.

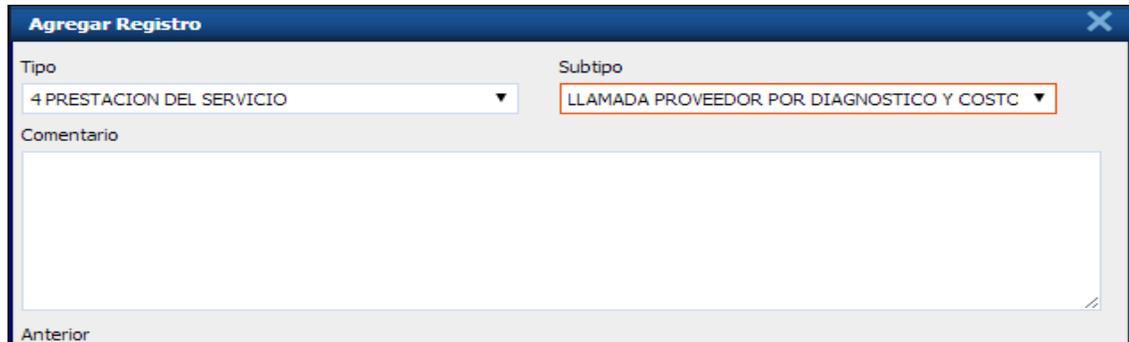


5.3.4.2.Validación: El Proveedor valida que sea al Afiliado o Beneficiario al que se le este realizando la asistencia.

5.4. PRESTACION DEL SERVICIO

5.4.1. Diagnostico

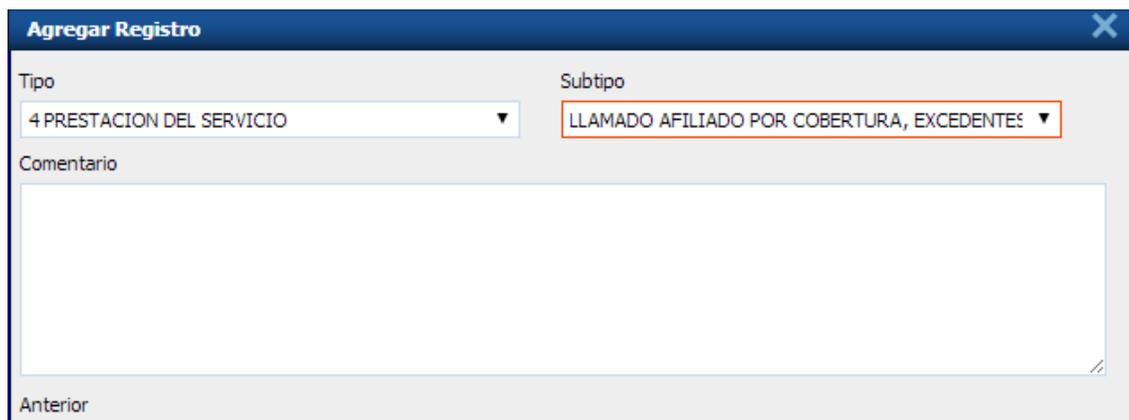
5.4.1.1. Diagnostico: El Proveedor debe de llamar al Coordinador Telefónico para informar el diagnostico y el costo del servicio, en caso de que el Proveedor no se comunique con el Coordinador Telefónico, este deberá llamarlo. Nota 1: Registrar en bitácora el diagnostico y el costo del servicio.



The screenshot shows a web form titled "Agregar Registro". It has two dropdown menus: "Tipo" with the selected value "4 PRESTACION DEL SERVICIO" and "Subtipo" with the selected value "LLAMADA PROVEEDOR POR DIAGNOSTICO Y COSTC". Below these is a large text area labeled "Comentario". At the bottom left, there is a button labeled "Anterior".

5.4.2. Autorización

5.4.2.1. Autorización: Si los costos de la asistencia están en cobertura, el Coordinador Telefónico autoriza al proveedor a realizar el servicio. en caso de que exceda la cobertura, el Coordinador Telefónico llamará al Afiliado para informarle que deberá cancelar el excedente y las formas pago con las que cuenta, si el Afiliado no acepta el excedente se procede a cerrar la asistencia como *CANCELADO POSTERIOR*. Nota 1: Registrar en bitácora los caso que excedan las cobertura la llamada realizada al Afiliado para su autorización.



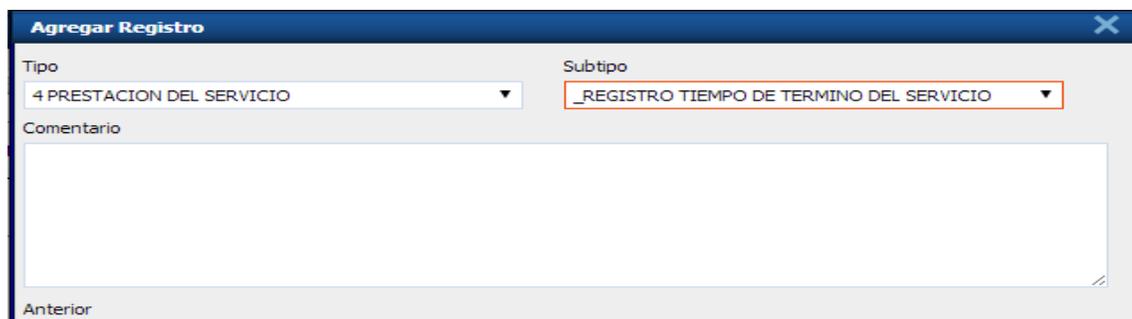
The screenshot shows the same "Agregar Registro" form. The "Tipo" dropdown is still "4 PRESTACION DEL SERVICIO", but the "Subtipo" dropdown is now "LLAMADO AFILIADO POR COBERTURA, EXCEDENTES". The "Comentario" text area and the "Anterior" button are also visible.

5.4.3. Realización del Servicio

5.4.3.1. Realización del Servicio de Asistencia: El Proveedor procederá a realizar el servicio.

5.4.4. Fin del Servicio

5.4.4.1. Llamado de Terminación: El Proveedor una vez terminado el servicio debería llamar al Coordinador Telefónico. En caso de que el Proveedor no se comunique con el Coordinador Telefónico, este debe llamarlo en la hora que estimó el Proveedor que terminaría el servicio. Nota 1: Registrar en bitácora el tiempo en que terminó el servicio.



The screenshot shows a web form titled "Agregar Registro". It has two dropdown menus: "Tipo" with the value "4 PRESTACION DEL SERVICIO" and "Subtipo" with the value "_REGISTRO TIEMPO DE TERMINO DEL SERVICIO". Below these is a large text area labeled "Comentario". At the bottom left, there is a button labeled "Anterior".

Y le dará al Proveedor el estatus de ***“PROVEEDOR CONCLUIDO”***

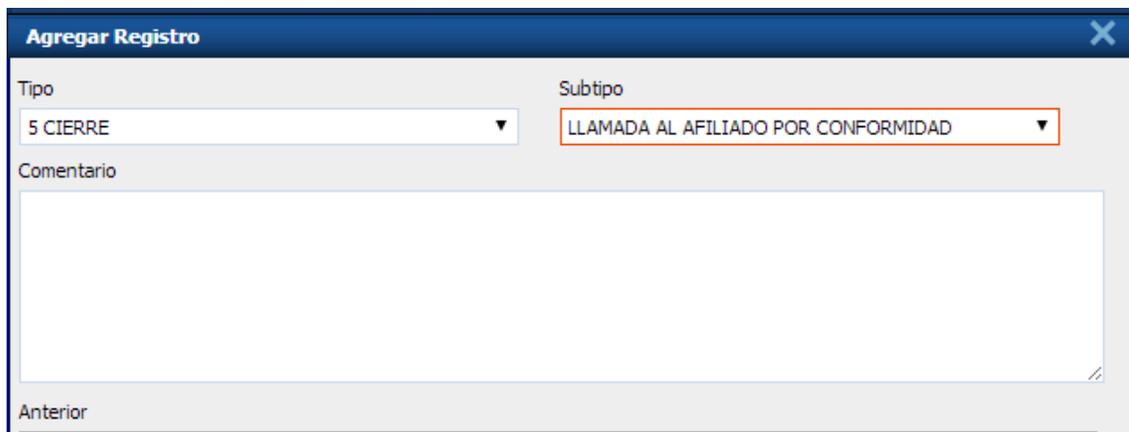
5.5. CIERRE

5.5.1. Carga de Costos

5.5.1.1. Carga de Costos: El Coordinador Telefónico debe de registrar los costos del servicio, especificando los costos de cobertura, los costos que asume el afiliado, etc. El registro en bitácora es automático.

5.5.2. Conformidad del Afiliado

5.5.2.1. Llamado de Conformidad al Afiliado: El Coordinador Telefónico una vez terminado el servicio, debe de llamar al Afiliado para saber si esta CONFORME o NO con todo el servicio prestado. Si el Afiliado no está conforme con el servicio, se procede a cerrar la asistencia tildándola como *SERVICIO NO CONFORME*, esta automáticamente se deriva al modulo de calidad en el SOFT. El Jefe de Calidad le dará el tratamiento tal como lo establece el "PRO 020 Quejas y Reclamos". Si el Afiliado esta conforme, el Coordinador Telefónico procede a transferirlo al IVR de Encuesta de Satisfacción (para los servicios que aplique). Nota 1: Registrar en bitácora lo expresado por el Afiliado.



The screenshot shows a window titled "Agregar Registro" with a close button (X) in the top right corner. It contains two dropdown menus: "Tipo" with "5 CIERRE" selected and "Subtipo" with "LLAMADA AL AFILIADO POR CONFORMIDAD" selected. Below the menus is a large text area labeled "Comentario" and a button labeled "Anterior".

Nota 2: Se realizaran tres (3) llamados para conocer la conformidad del Afiliado (dejando registro de esto en la bitácora), de no lograr comunicación con este se procede a cerrar la asistencia.

5.5.2.2. Derivar a IVR: Antes de transferirlo a la encuesta de IVR se le informara previamente: "**Sr(a) ____ es importante para nosotros conocer el nivel de satisfacción**

de nuestros afiliados, esto con el fin de mejorar día a día. lo invito a que nos evalúe con la siguiente encuesta" Se procede a derivar a la llamada al IVR de la encuesta.

Derivación a IVR: Se deja en espera al Afiliado en la línea 1, luego en la línea 2 se procede a marcar 85, que automáticamente el sistema le solicitara un código de 6 dígitos (N° del Expediente), una vez se marque el código se transfiere la llamada a la línea 1 (línea donde esta en espera el Afiliado).

5.5.2.3. Cierre del Expediente: El Coordinador Telefónico procede a cerrar la asistencia dándole en bitácora el estatus “CONCLUIDA”, revisará una por una vez toda la asistencia, verificando que estén todos los datos diligenciado y procede a cerrar el expediente en la pagina principal de este.

6. ANEXOS

Apolo

Anexo I – Flujo de Coordinación Plataforma de Servicio

Anexo II – Flujo de Coordinación de Servicio al Cliente

7. CONTROL DE CAMBIOS

Revisión	Ítem Modificado	Objeto de la Modificación
Rev. 00	Creación del Documento	
Rev. 01	Se agregaron los casos especiales de Identificar aquellas asistencias especiales, en los que el especiales que no cumplen en totalidad el procedimiento no aplica en su totalidad el procedimiento.	

Rev. 02	Tiempos de Asignación	Establecer el tiempo límite que tiene el Coordinador para asignar Proveedores.
Rev. 03	Actualización norma ISO 2015	Actualización norma ISO 2015.
Rev. 04	Se incluyo la autorización del manejo de DATOS	Cumplir con la Ley de Protección de Datos.
Rev. 05	Revisión Anual de Procedimientos	Revisión Anual de Procedimientos
Rev. 06	Pie de pagina con “uso de la compañía”	Etiquetado del documento de acuerdo a la clasificación en nivel de acceso de la información.
Rev. 07	Verificación de los clientes en APOLO	Se actualiza la forma en que se verifica si un cliente esta activo o no en el APOLO

Brian Cortes
Elaboró/Controló

Ricardo Bojalill
Revisó

Russell Aparicio
Aprobó