

**PROPUESTA E IMPLEMENTACIÓN DE MEJORA PARA EL PROCESO DE
QUEJAS EN LA EMPRESA UNE EPM TELECOMUNICACIONES**

**INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA PASCUAL BRAVO
FACULTAD DE PRODUCCIÓN Y DISEÑO
TECNOLOGÍA EN PRODUCCIÓN INDUSTRIAL
MEDELLIN
2016**

**PROPUESTA E IMPLEMENTACIÓN DE MEJORA PARA EL PROCESO DE
QUEJAS EN LA EMPRESA UNE EPM TELECOMUNICACIONES**

MARÍA ALEJANDRA GROTH GARCÍA

Proyecto de grado presentado como requisito para optar al título de
TECNÓLOGA EN PRODUCCIÓN INDUSTRIAL

Asesor Metodológico
JHON FERNANDO CORREA SANTAMARÍA
Ingeniero de Productividad y calidad

**INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA PASCUAL BRAVO
FACULTAD DE PRODUCCIÓN Y DISEÑO
TECNOLOGÍA EN PRODUCCIÓN INDUSTRIAL
MEDELLIN
2016**

CONTENIDO

	Pág.
INTRODUCCIÓN	3
1. EMPRESA Y ÁREA DE TRABAJO.....	5
1.1 DESCRIPCIÓN DE LA EMPRESA.....	5
2 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	9
2.1 DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA.....	9
3 JUSTIFICACIÓN.....	11
4 OBJETIVOS.....	13
4.1 OBJETIVO GENERAL.....	13
4.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	13
5 REFERENTES TEÓRICOS	14
6 METODOLOGÍA EJECUTADA.....	17
6.1 DEFINICIÓN DE TIPO DE INVESTIGACIÓN Y SU ENFOQUE.....	17
6.1.1 Tipo de investigación de acuerdo a su alcance:.....	17
6.1.2 Tipo de investigación de acuerdo a su enfoque:	17
6.2 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS PARA LA RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN.....	17
6.2.1 Primarias:	17
6.2.2 Secundarias:	18
6.3 MÉTODO DE APLICACIÓN	18
6.3.1 Fase 1: diagnóstico	18
6.3.2 Fase 2: diseño y formalización	18
6.3.2 Fase 3: implementación y prueba piloto	18
6.4 CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES	19
7 RESULTADOS.....	20
7.1 FASE 1	20
7.1.1 Riesgos presentados en la operación:	20

7.1.2 Lista de controles y mejoras:.....	20
7.1.3 Indicadores de atención, cumplimiento del ANS, producto no conforme y reincidencia:	21
7.2 FASE 2	23
7.2.1 Diseño del prototipo del módulo:	23
7.2.2 Presentación de la propuesta:.....	28
7.3 FASE 3	28
7.3.1 Implementación del diseño:.....	28
7.3.2 Prueba Piloto:.....	32
CONCLUSIONES	33
BIBLIOGRAFÍA.....	34

LISTA DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1 cronograma de actividades	19
Tabla 2 Falencias o errores	20
Tabla 3 Controles y mejoras	21
Tabla 4 Trámites	22
Tabla 5 Control del porcentaje de atención	25
Tabla 6 Control de cumplimiento de ANS	25
Tabla 7 Control de no conforme	26
Tabla 8 Control de reincidencia	27
Tabla 9 Asignación de recursos	30
Tabla 10 Ajuste de intereses por mora	30
Tabla 11 Ajuste por ofertas comerciales	30
Tabla 12 Factura Manual	30
Tabla 13 Descuentos	31

LISTA DE FIGURAS

	Pág.
Figura 1 Historia de Une Epm Telecomunicaciones	5
Figura 2 Organigrama de Une Epm Telecomunicaciones	6
Figura 3 Pantalla de ingreso de casos	23
Figura 4 Pantalla de atención de casos	24
Figura 5 Pantalla de validación de no conforme	24
Figura 6 Gráfico del porcentaje de atención	25
Figura 7 Gráfico de cumplimiento de ANS	26
Figura 8 Gráfico de no conforme	27
Figura 9 Gráfico de reincidencia	28
Figura 10 Pantalla inicial del módulo	29
Figura 11 Pantalla para registrar el ingreso de un nuevo caso	29
Figura 12 Asignación y control de ANS	31
Figura 13 Pantalla de gestión	31

ANEXOS

	Pág.
Anexo 1 Ficha técnica de casos atendidos.....	35
Anexo 2 Ficha técnica cumplimiento del ANS	36
Anexo 3 Ficha técnica de no conforme.....	37
Anexo 4 Ficha técnica de reincidencia.....	38

GLOSARIO

ANS: tiempos de atención acordados internamente por las áreas de servicio.

AUTOMATIZACIÓN DE PROCESOS: desarrollo sistemático que facilita el funcionamiento del proceso haciéndolo más eficaz y eficiente.

B2B: sigla con la cual se hace alusión a las pequeñas, medianas y grandes empresas que tienen servicios con la compañía y que representan la mayor utilidad para ella.

CALIDAD: proceso de revisión interno de la atención de quejas, con el que se garantiza que la respuesta dada al usuario, sea coherente, tenga respuesta de forma, de fondo y que se cumpla con lo indicado en la misma.

CLIENTE: persona que utiliza o adquiere, de manera frecuente u ocasional, los servicios o productos que pone a su disposición una empresa.

CLIENTES INTERNOS: áreas de la compañía con las que se tienen acuerdos de atención y que corresponden a ejecutivos de servicio, back de activaciones, contact center y oficinas.

DEBIDO PROCESO: son parámetros establecidos con los que se da protección al usuario, basado en el artículo 29 de la constitución política de Colombia.

EFICACIA: capacidad de lograr la meta esperada.

EJECUTIVO DE SERVICIO: persona responsable de tramitar las inconformidades del cliente, ya sea por daños, facturación u otras inconformidades.

ENTES REGULADORES: son los encargados de velar que se cumplan las obligaciones por parte del proveedor de servicios hacia los usuarios, se tienen dos entes que son la SIC (Superintendencia de Industria y Comercio) y la ANTV (Autoridad Nacional de Televisión).

MULTAS: sanciones interpuestas por los entes reguladores, cuando no se cumple con el debido proceso en la atención de las quejas.

PRODUCTIVIDAD: capacidad de producir más (sean bienes o servicios) con menos recursos. La Productividad depende en alto grado de la tecnología (capital físico) usada y la Calidad de la formación de los trabajadores (capital humano).

Una mayor productividad redonda en una mayor capacidad de producción a igualdad de costes, o unos menores costes a igualdad de producto.

QUEJA: manifestación verbal o escrita de una inconformidad con la factura o el servicio prestado.

RECURSO DE LEY: derecho que tiene el usuario para que sea evaluado nuevamente el caso, antes de ser llevado al ente regulador competente.

SAP: Silencio Administrativo positivo, se presenta cuando no se da respuesta a las inconformidades presentadas o se hace por fuera de los términos legales que son 15 días hábiles.

SERVICIO: es la capacidad de tratar a sus clientes o ciudadanos atendidos, en forma honesta, justa, solidaria y transparente, amable, puntual, etc., dejándolos satisfechos de sus relaciones con la organización derecho que tiene el usuario para que sea evaluado nuevamente el caso, antes de ser llevado al ente regulador competente.

USUARIO: Persona natural o jurídica consumidora de servicios de comunicaciones.

VÍAS GUBERNATIVAS: párrafos que se debe dar al finalizar la respuesta y que va dirigida al ente regulador que compete, lo cual es obligatorio porque le indica al cliente los derechos que tiene en caso de no estar de acuerdo con la respuesta.

RESUMEN

El control en los procesos de producción de una organización es imprescindible para realizar mejoras que ayuden a tener un mayor aprovechamiento de los recursos, mitigar una producción final defectuosa y encontrar medidas necesarias que eleven el nivel de la operación.

En este sentido, con la presente propuesta se propone analizar las necesidades que se presentan en el área de Factura Móvil B2B de la empresa UNE EPM Telecomunicaciones, en el proceso de recepción, análisis y notificación de las solicitudes generadas por los clientes internos de la compañía, encontrando y aplicando alternativas de mejora que permitan dar seguimiento a la lectura y registro indudable de los envíos de las respuesta a cada uno de los comunicados recibidos, pudiendo contar además con un registro e implementación de indicadores de gestión, tales como eficacia, calidad, tiempos de atención y reincidencias, con el fin de optimizar el proceso y generar mejoras a nivel organizacional.

Teniendo en cuenta lo anterior se determinó mediante un proceso de sensibilización entre los líderes del proceso y el estudiante, que es necesario implementar un módulo de gestión para la atención de casos enviados por los clientes internos de la compañía.

Para darle solución al problema planteado en esta propuesta se diseña, el módulo de factura móvil B2B, que permite llevar un control total del proceso desde el ingreso hasta su atención final y tener registros de medición que ayudaran con los seguimientos de eficacia, controlar los tiempos de atención, identificar las causas más significativas para trabajar en su disminución y las falencias presentadas en la gestión. El siguiente trabajo contempla un amplio análisis del proceso desarrollado en el marco de la validación de la experiencia para optar al título de Tecnólogo en Producción Industrial de la Institución Universitaria Pascual Bravo.

Palabras Claves:

Eficacia; Nivel de Servicio; Calidad; Productividad; Competitividad

INTRODUCCIÓN

La alta competitividad, los altos estándares de calidad y las múltiples regulaciones que se presentan actualmente para las empresas prestadoras de servicios de comunicaciones, generan en la actualidad un alto impacto a la hora de la prestación de los servicios y especialmente en la atención de las diversas solicitudes que clientes y usuarios demandan ante estas compañías.

En este sentido el componente de servicio al cliente, se ha convertido en una de las principales preocupaciones para la empresa UNE EPM Telecomunicaciones, lo que la ha impulsado a implementar metodologías que brinden garantías a sus usuarios en las diferentes interacciones que se presentan como consultas básicas, adquisición de un servicio, modificaciones, ofertas, entre otras. Dentro de las cuales la principal característica es la orientada a la satisfacción del cliente, en especial para los clientes B2B que corresponden a las grandes empresas y negocios del sector público y privado y que representan la mayor utilidad para la compañía.

Garantizar entonces la satisfacción de los clientes y usuarios se ha convertido en un reto complejo, para la empresa UNE EPM Telecomunicaciones dentro de cada una de las direcciones involucradas en dicha atención, de las cuales se logra mencionar algunas de las más distinguidas como, las áreas de servicio al cliente, soporte técnico, servicio B2B, servicio Coustomer, Crédito y Cartera, Facturación, entre otras, quienes internamente implementan estrategias que les permita alcanzar los objetivos propuestos, representados básicamente en metas de productividad y el cumplimiento de los estándares de calidad y los acuerdos de nivel de servicio, asociados básicamente a tiempos de respuestas, disponibilidad horaria, documentación disponible y personal asignado en cada una de las áreas.

De acuerdo a lo anterior y prevaleciendo para esta propuesta la optimización de modelos de trabajo que mejoren las actividades cotidianas del área de Servicios B2B de la empresa UNE EPM Telecomunicaciones, se hace estrictamente necesario lograr cumplir metas y evitar retrasos en la atención que conllevan no solo a la insatisfacción del cliente, además del riesgo de ser un motivo para cambiar de operador, sino que también acarrea posibles sanciones interpuestas por los entes reguladores de las empresas de telecomunicaciones.

Con este mismo propósito y con el fin de ser estrictamente efectivos en la satisfacción integral de los cliente y usuarios, la compañía dispuso en la dirección de servicios, el equipo de Factura Móvil B2B, como los encargados de atender las solicitudes de los ejecutivos de servicio, del back de activaciones, contact center y oficinas, procurando una atención prioritaria para los clientes B2B y realizar

gestiones proactivas que consisten en ejecutar ajustes por errores presentados en la facturación, de manera previa a que el cliente lo perciba. Para ello, dichos frentes envían su solicitud a través de correo electrónico y el analista encargado de atender este correo, ingresa la información recibida en un en un formato de Excel, dejando el soporte en carpetas compartidas para que finalmente las solicitudes sean analizadas y validadas, brindando la debida respuesta a través del mismo medio por el cual fue recibida.

El proceso anteriormente descrito, es el que se ha venido implementado y a partir de la aplicabilidad de esta propuesta, se espera poder reformarlo, teniendo en cuenta que se ha evidenciado diversas situaciones, que alteran el correcto y oportuna atención de las diferentes solicitudes; una de las mayores falencias percibidas es la inconformidad de las fuentes de ingreso frente a la capacidad de almacenamiento del correo electrónico a través del cual son recibidas las solicitudes, ya que cada analista queda con la información del caso sin una adecuada trazabilidad de la gestión realizada, impidiendo garantizar el resguardo de la información y dificultando el control de tiempos en la atención de cada solicitud de acuerdo a los tiempos estipulados.

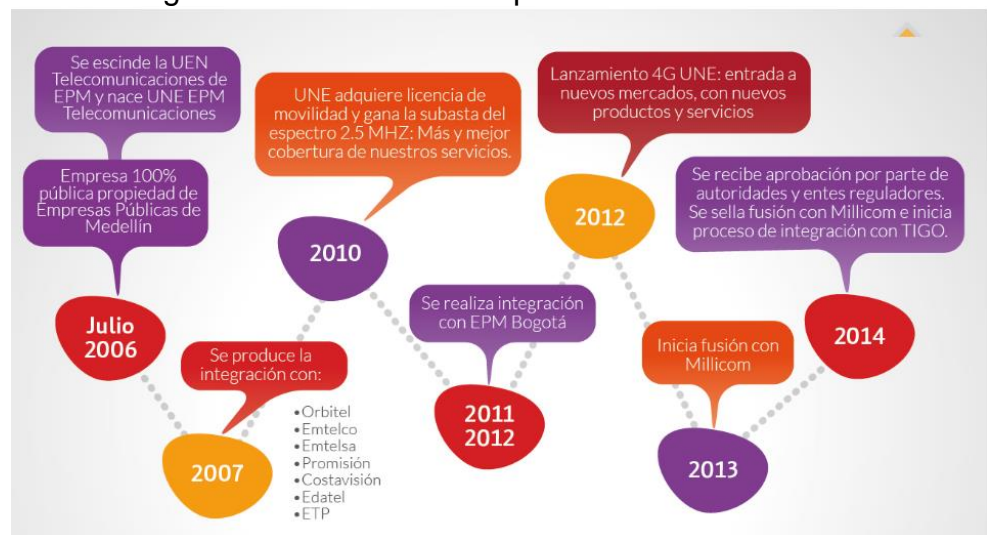
Adicionalmente, a través de reuniones sostenidas con el personal involucrado en todo este proceso, quienes son básicamente las fuentes de ingreso y los encargados del proceso de atención de quejas, manifiestan que consideran de manera inmediata, la implementación de un modelo que permita optimizar las respuesta de los diferentes casos a los frentes de ingreso, permitiendo envíos automáticos, soportes de envíos y seguimiento, garantizando evidencias de los procesos de atención de las solicitudes desde el ingreso hasta su atención; así mismo, tener el registro de estos casos en un solo lugar y controlar la eficacia de las atenciones y la productividad de los colaboradores, llevando registros de calidad y en general tener una inspección total del proceso, que permita tomar decisiones de manera proactiva con el fin de cumplir con los objetivos propuestos.

1. EMPRESA Y ÁREA DE TRABAJO

1.1 DESCRIPCIÓN DE LA EMPRESA

UNE EPM Telecomunicaciones es una empresa colombiana que presta servicios integrados de comunicaciones, propiedad de Millicom International Cellular y el Grupo EPM. De la mano de sus empresas filiales, incluyendo a Colombia Móvil, Edatel y ETP, UNE cubre más del 70% de la población urbana y está presente en 767 municipios de los 32 departamentos del territorio nacional. A través de sus filiales internacionales, Cinco Telecom Corporation y Orbitel Comunicaciones Latinoamericanas, atiende los mercados de Estados Unidos, Canadá y España. Desde agosto de 2014, UNE comenzó un proceso de integración operativa con TIGO en Colombia para brindar toda la gama de servicios TIC, fijos y móviles, con el propósito de convertirse en la opción preferida de los colombianos en la provisión de soluciones de estilo de vida digital, llevando innovación y servicios de alta calidad a empresas y hogares a lo largo y ancho del país UNE EPM Telecomunicaciones. (<http://www.une.com.co/compania/informacion-corporativa/informacion-general>, 2015)

Figura 1 Historia de Une Epm Telecomunicaciones



Fuente: (<http://www.une.com.co/compania/informacion-corporativa/informacion-general>, 2015)

1.1.1 Misión: liderar la adopción del estilo de vida digital en Colombia (<http://www.etp.com.co/compania/docs/info-publica/1-mision-vision-y-valores-TIGOUNE-Pereira.pdf>, 2015)

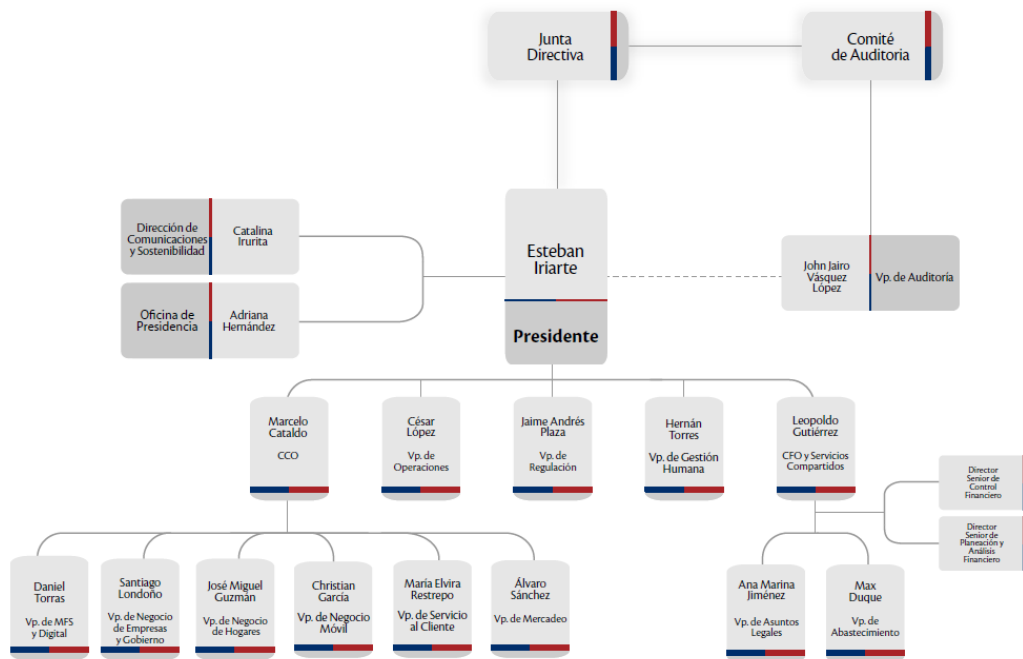
1.1.2 Visión: facilitar la construcción de una vida de prosperidad y bienestar. (<http://www.etp.com.co/compania/docs/info-publica/1-mision-vision-y-valores-TIGOUNE-Pereira.pdf>, 2015)

1.2 ÁREA DE TRABAJO

UNE EPM Telecomunicaciones tiene varias sedes a nivel nacional; sin embargo, el área de quejas B2B perteneciente a la dirección de servicios, que a su vez corresponde a la Vicepresidencia de Negocio Empresas y Gobierno, se encuentra ubicado en la calle 23 cr 43^a- 66 L 126 Av Mall en el barrio el Poblado de Medellín.

1.3 ORGANIGRAMA UNE EPM TELECOMUNICACIONES

Figura 2 Organigrama de Une Epm Telecomunicaciones



Fuente: (<http://www.une.com.co/perfil-corporativo/estructura-organizacional>, 2016)

1.4 DISTRIBUCIÓN DE FUNCIONES

El área de factura móvil B2B está conformado por (4) analistas que se encargan de dar solución a las quejas presentadas los ejecutivos de servicio, back de activaciones, contact center y oficinas, (2) gestores que son responsables de los procesos de servicios móviles, (1) ingeniero de sistema que crea desarrollos de mejora para el equipo de servicio de B2B, (1) supervisor y (1) líder del proceso.

1.5 FUNCIONES ASIGNADAS

Las siguientes son las funciones asignadas en el cargo de Gestor en tiempo real en la dirección de servicios para el área de quejas B2B en UNE EPM Telecomunicaciones:

- Proponer e implementar mejoras a los procesos y procedimientos para la atención de las quejas en el equipo de trabajo.
- Llevar registros, estadísticas e indicadores de gestión de la dependencia, tales como eficacia, calidad, tiempos de atención, entre otros.
- Elaborar y actualizar los planes de trabajo, informes, presentaciones y demás documentos que soporten la gestión de la dependencia.
- Buscar disminuir la cantidad de casos que ingresen buscando solución a la causa raíz de los más representativos.
- Estructurar bases de datos para el manejo de información de la dependencia.
- Orientar y atender las consultas, quejas, reclamos y trámites propios del proceso en el que se participa.
- Mantener actualizados los medios de comunicación disponibles para la divulgación del proceso en el que actúa (página Web, preguntas frecuentes, buzón, entre otros)
- Gestionar los asuntos administrativos y operativos requeridos para el desarrollo de las actividades del equipo de trabajo según lo establecido en la normatividad asociada al modelo de atención de grandes clientes del sector gobierno y del sector privado a nivel nacional.
- Garantizar la eficacia y calidad en la atención de casos.
- Delegar funciones al personal.

- Interactuar con áreas involucradas generadores de los errores en la factura, con el fin de buscar soluciones integrales.
- Garantizar el cumplimiento de indicadores internos, establecidos para clientes B2B, correspondiente a grandes clientes gobierno y privado y que son por debajo de lo establecido por los entes de control.

2 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

2.1 DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

El equipo de Factura móvil B2B de la empresa UNE EPM Telecomunicaciones, recibe desde los frentes de atención (ejecutivos de servicio, back de activaciones, contact center y oficinas) solicitudes proactivas o de gestión prioritaria para diferentes casuísticas, buscando la oportunidad en la atención y satisfacción al cliente, dichas solicitudes son enviadas a un buzón de correo electrónico comercial en el que se recibe aproximadamente 520 casos mensuales y 200 correos de consultas y/o avances. Estos correos son gestionados por un analista quien se encarga de crear un consecutivo en Excel, asignar a otro analista y guardar la información en una ruta compartida para que sea atendido el caso, así mismo debe consultar a cada uno los avances solicitados.

Dentro del proceso anteriormente descrito, se han logrado evidenciar algunas falencias que refieren básicamente al aspecto de calidad en el resultado final para la atención del caso, errores en la custodia de la información, en caso de ausencia de un analista no se tiene trazabilidad en la gestión, pérdida de la información por incapacidad de almacenamiento, no atención oportuna de casos prioritarios, entre otras causas que generan reprocesos y que dificultan el control de la operación.

Así mismo, se presentan inconsistencias cuando se hace necesario consultar el proceso de atención dado a un caso, cuando el cliente realiza una reclamación formal, de acuerdo a lineamientos legalmente establecidos y estipulados bajo la Resolución 3066 de 2011, en la que son fundamentales los respaldos para la atención de la PQR y así dar continuidad al debido trámite del proceso de inconformidad y que puede llegar a presentarse en la imagen de Recurso de Ley o en su defecto implicar en una sanción para la compañía en tanto no se haya presentado una adecuada conducción del debido proceso.

En reuniones con los líderes del proceso, se obtuvo información basada en estadísticas de los últimos meses, inconformidades frecuentes de los clientes internos por los tiempos de atención y sanciones generadas por los entes reguladores, donde se consideró necesario encontrar la mejor propuesta que de lineamientos, análisis y soluciones al diagnóstico antes planteado por medio de modificaciones estructurales y de programación que permitan poder llevar de manera segura un seguimiento del proceso y se evidencie mediante soportes los avances generados.

Teniendo en cuenta esta información, se identifica la necesidad de optimizar y controlar el proceso de recepción, solución y notificación de casos solicitados por los frentes de atención de la empresa UNE EPM Telecomunicaciones al equipo de

Factura Móvil B2B, llevando un control óptimo de la operación, que favorezca la disminución de las sanciones de la empresa por entes controladores y contribuya en el cumplimiento de los indicadores internos de atención.

3 JUSTIFICACIÓN

Certificar la calidad en los procesos de producción de una organización es fundamental para evitar un producto final defectuoso; en este caso desde el área de Factura Móvil B2B de la empresa UNE EPM Telecomunicaciones, se hace indispensable controlar y asegurar la calidad de la atención de las solicitudes recibidas a diario por sus clientes internos a través de los medios de contacto dispuestos para ello, ya que para esta área, el proceso de producción se sintetiza en la satisfacción que pueda brindarse a los usuarios por medio de la solución y/o aclaración a sus solicitudes e inconformidades.

En este sentido y apoyando los procesos de calidad de la empresa UNE EPM Telecomunicaciones, el área de Factura Móvil B2B específicamente, muestra una alta preocupación por la satisfacción del usuario y por la eficacia en la atención diaria de las diferentes solicitudes recibidas y su complejidad; de esta manera la presente propuesta para optar al título de tecnóloga en producción industrial apunta a vincular dichas necesidades y encontrar un método de respuesta efectivo y confiable que impacte y se vuelva referente para otras áreas de la misma compañía.

Adicionalmente, la presente propuesta se concibe no solo para mitigar errores de calidad que generan en el futuro para la compañía situaciones de fuga de ingresos al contravenir debidos procesos legalmente establecidos por los diferentes entes reguladores de las empresas de comunicaciones, sino también, poder emplear un sistema organizado en la cantidad de solicitudes internas, que se despliegan por la interacción directa y personal que los frentes adquieren con los clientes en especial con los del segmento B2B, quienes en la actualidad presentan una gran demanda para la compañía.

Por lo tanto a través del pensamiento estratégico organizacional como una herramienta y método favorable, se espera poder afrontar algunas de las situaciones y problemáticas que actualmente atraviesa el área de Factura Móvil B2B de UNE, encontrando además un adecuado control de tiempos en la producción; propósito que se justifica igualmente desde varios aspectos, como son lo académico, y lo organizacional desde la orientación de producción con calidad.

Académicamente, representa una importante oportunidad para el desarrollo de competencias investigativas; el hecho de analizar las diversas problemáticas que emergen en el proceso de recepción, atención y notificación de solicitudes de clientes internos de la compañía UNE EPM Telecomunicaciones, permitiendo metodológicamente aplicar los conceptos y técnicas investigativas adquiridas a lo largo de mi formación profesional como Tecnóloga en Producción Industrial.

Por otra parte, permite un acercamiento a la realidad del campo profesional, facilitando elementos de comprensión e intervención en situaciones en el que las empresas en el contexto de producción se ven desafiadas por aspectos de competitividad y calidad; en consecuencia a partir de los resultados que por medio de la aplicabilidad que se dé a esta propuesta, se espera promover una mejor adopción de estrategias de productividad, en este caso en el área de Factura Móvil B2B de la empresa UNE EPM Telecomunicaciones, logrando afirmar que la importancia de la calidad en los procesos, genera ventajas a la organización traducido además en costes más bajos, mayor calidad y en una productividad más alta.

4 OBJETIVOS

4.1 OBJETIVO GENERAL

Implementar un modulo de respuesta para la atención de los casos enviados al equipo de Factura Móvil B2B de la empresa UNE EPM Telecomunicaciones, en el proceso de recepción, atención y notificación de los casos, adecuándolo a la necesidad de llevar un control de las comunicaciones que a nivel interno se presentan por parte de los frentes de ingreso (ejecutivos de servicio, back de activaciones, contact center y oficinas) de casos proactivos en fomento de los altos índices de calidad, productividad y satisfacción del cliente.

4.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Definir a partir de un previo análisis con el personal encargado de la programación, las posibles formas estructurales del módulo que permitan garantizar el seguimiento, control de envíos y lectura de los comunicados de respuesta, además de un registro de seguimiento del proceso de calidad y eficacia.
- Solicitar aprobación y programación al área interna, para la implementación y ejecución de la solicitud previamente definida.
- Adaptar la aplicación y funcionalidad del módulo de respuesta, en el área de Factura Móvil B2B de la empresa UNE EPM Telecomunicaciones, para las comunicaciones internas de los frentes de atención (cliente interno), entendiendo que estos, no se encuentran transversalizados por un debido proceso en términos de legalidad.

5 REFERENTES TEÓRICOS

La medición de un proceso de manera integral exige la implementación de indicadores de gestión, los cuales son necesarios para realizar seguimientos al proceso mismo y de esta manera tener un control total en cada una de las variables a medir.

Como lo manifiesta William Thomson Kelvin (Lord Kelvin) en su cita “Lo que no se define no se puede medir. Lo que no se mide, no se puede mejorar. Lo que no se mejora, se degrada siempre”, nos lleva a la importancia de la medición en un proceso productivo o de servicio. Esta medición se puede implementar por medio de los indicadores de gestión que valora una evidencia cuantitativa que permite apreciar si se han tenido logros o no respecto a los objetivos propuestos. Para lograr una medición correcta, se hace necesario:

- ✓ Identificar las variables a medir.
- ✓ Tener claro el mecanismo de medición.
- ✓ Implementar metas u objetivos cuantitativos.
- ✓ Encontrar un porcentaje de tolerancia o desviación con respecto a la medición final.
- ✓ Construir lo que se va a lograr con la información recogida.
- ✓ Plantear las medidas que se van a tomar con la información.

Algunas de las variables más comunes en el proceso de medición corresponden a las variables de calidad y productividad.

La calidad de un producto o servicio es la apreciación y la expectativa que un cliente tiene del mismo, por lo tanto, es una fijación mental del consumidor que asume conformidad con dicho producto y la capacidad del mismo para satisfacer sus necesidades, que para este caso específico, concierne a la satisfacción que un usuario y/o cliente siente frente a la atención que se brinde a su solicitud, independientemente en un gran porcentaje, de la procedencia o no de la decisión, además esta misma satisfacción se ve reflejada en los ejecutivos de la compañía, frente a la atención que se brinda a sus comunicaciones de carácter interno.

“El concepto de calidad para una empresa representa básicamente producir bienes y/o servicios que satisfagan las necesidades y expectativas de los clientes

y/o usuarios; por tanto, las necesidades del mismo llegan a ser un input clave en la mejora de la calidad” (Reed, Lemak y Montgomery, 1996; 178), por consiguiente el incremento de la calidad comprime los costos, mitiga fallas y reprocesos, optimizando de esta manera en una mejor proporción los recursos.

La productividad va relacionada entonces con el concepto de calidad desde la perspectiva de una mejora continua, previniendo de cierto modo los defectos del producto y mejorando los estándares de calidad de la empresa, sin que lleguen al usuario final. La productividad va en relación a los estándares de producción. Si se mejoran estos estándares, entonces hay un ahorro de recursos que se reflejan en el aumento de la utilidad; de esta misma forma, la productividad en el campo empresarial, logra evidenciarse como un método evaluativo que se refiere a que una empresa logra resultados más eficientes a un menor costo, con el fin de incrementar la satisfacción de los clientes y la rentabilidad.

El control de calidad se desplaza entonces, la mera inspección final del producto, al control estadístico del proceso con el fin de implantar cuándo un proceso está sometido a variaciones en su comportamiento, resultado que derivará en un producto defectuoso, es decir, fuera de los límites de las especificaciones establecidas en el diseño. En este sentido, Shewhart hizo hincapié en que: “los procesos de producción deben ser controlados estadísticamente, de forma que sólo existan variaciones de causas ocasionales o aleatorias, para así mantenerlos bajo control”. (Shewart, 1931).

No obstante, para poder tener una productividad con calidad, es indispensable implementar una metodología eficiente que haga mucho más fácil la optimización de los recursos; en este caso se plantea como estrategia metodológica, la automatización de procesos administrativos por medio de la utilización de sistemas buscando hacer más fácil, efectivo y eficiente el funcionamiento del área de Factura Móvil B2B de la empresa UNE EPM Telecomunicaciones, desde el papel que actualmente juega el tema de las tecnologías de información.

La automatización de un proceso corresponde a la implementación de una tecnología para apoyar la realización de las actividades, el cual puede llevarse a cabo cuando existe un proceso en el que participan varias personas con tareas y actividades bien definidas, que deben ser realizadas en un orden específico y que típicamente se apoyan en documentos/información que ingresa, se crea y/o se transforma, integrando la gestión y la producción.

En este caso específico, el proceso que se implementó para la propuesta de mejora mediante módulo de respuesta de las quejas, en la empresa UNE EPM Telecomunicaciones, constó básicamente de cuatro momentos; uno de ellos y el más importante, correspondiente a la evaluación inicial del proceso que se está

llevando a cabo actualmente y las falencias que este presenta, obteniendo a partir de allí un diagnóstico.

Seguidamente y de manera previa, se programó una reunión con el ingeniero de sistemas y líderes con quienes evaluaron las falencias evidenciadas y se logro proyectar posibles mejoras estructurales y de programación que brinden mayor garantía en el cumplimiento de los lineamientos establecidos por la dirección de servicios.

Un tercer momento, responde a la implementación del modulo de respuesta, con las adecuaciones sugeridas y la puesta en marcha como prueba piloto dentro de la operación habitual.

Finalmente, quedará por evaluar los resultados las reestructuraciones efectuadas y definir su efectividad o no frente al proceso integral de las quejas y su extensión a la atención de las comunicaciones internas de los clientes internos por medio de las cuales se espera obtener mayor optimización de los recursos humanos y simplificar sobre costos que se puedan estar generando, además de una mejor manera de organizar y almacenar la información.

6 METODOLOGÍA EJECUTADA

La incorporación de conocimientos y tecnología no es un proceso simple, las empresas a partir de sus necesidades y exigencias generadas por sus usuarios y/o clientes, además de la gran competitividad de los mercados en la actualidad, deben adaptar, tecnología de producción y calidad que fundamenten la apropiación del conocimiento y la comprensión teórica de elementos que apoyan al desarrollo organizacional.

Por consiguiente la metodológica con la que se ha determinado direccionar esta propuesta, responde básicamente al pensamiento estratégico organizacional como una herramienta y método favorable; como una metodología que permite el diseño de flujos de trabajo, el uso de formularios electrónicos y el moldeamiento de las organización con sus procesos administrativos.

6.1 DEFINICIÓN DE TIPO DE INVESTIGACIÓN Y SU ENFOQUE

La investigación que se llevó a cabo en la empresa UNE EPM Telecomunicaciones, se clasifica de la siguiente manera de acuerdo a su alcance y enfoque:

6.1.1 Tipo de investigación de acuerdo a su alcance: esta investigación es de tipo Descriptiva, ya que se pretende medir conceptos, definir variables, describir características y recolectar datos de la empresa UNE EPM Telecomunicaciones en el área de quejas.

6.1.2 Tipo de investigación de acuerdo a su enfoque: esta el tipo de investigación según su enfoque es mixta por que usa la recolección de datos y estadísticas de quejas para soportar la hipótesis, con base en la medición numérica, y el análisis de estos mediante cálculos, para establecer medidas actuales que nos permitan definir la estrategia de mejora en el área de Factura Móvil B2B en la empresa UNE EPM Telecomunicaciones, así mismo datos cualitativos de los procesos y su actual flujo.

6.2 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS PARA LA RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN.

6.2.1 Primarias: datos obtenidos directamente de la empresa, reuniones con líderes y personal implicado en el proceso.

6.2.2 Secundarias: información en la intranet de la empresa UNE EPM Telecomunicaciones, biblioteca E-Libro disponible de manera virtual en la página Institucional, fuentes de internet, asesorías y reuniones.

6.3 MÉTODO DE APLICACIÓN

La metodología realizada en este trabajo está compuesta de las siguientes fases.

6.3.1 Fase 1: diagnóstico

- ✓ Mediante observación directa identificar los riesgos presentados en la operación.
- ✓ Realizar reuniones con los analistas de quejas, gestores responsables, supervisor y líder funcional del proceso para listar controles y mejoras.
- ✓ Plantear proceso de medición de eficacia, eficiencia y calidad.

6.3.2 Fase 2: diseño y formalización

- ✓ Crear imágenes en PowerPoint que simulen un prototipo del módulo, con cada campo y presentar la idea al ingeniero de sistemas para validar la factibilidad del modulo.
- ✓ Presentar propuesta al líder de manera escrita y ejecutar con su aprobación una prueba piloto.

6.3.2 Fase 3: implementación y prueba piloto

- ✓ Solicitar al ingeniero de sistemas la implementación del diseño en ambiente web.
- ✓ Realizar prueba piloto con casos que lleguen al buzón de correo electrónico.

6.4 CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

Tabla 1 cronograma de actividades

FASE	Actividades	Responsable	Área	Semana inicio	Semana fin	AGOSTO				SEPTIEMBRE				OCTUBRE				NOVIEMBRE			
						1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16
FASE 1	1- Identificar los riesgos presentados en la operación.	María Alejandra Groth	Factura Móvil B2B	1	2	■															
	2 - Listar controles y mejoras.	María Alejandra Groth	Factura Móvil B2B	3	4		■	■													
	3 - Plantear proceso de medición de eficiencia, eficacia y calidad.	María Alejandra Groth	Factura Móvil B2B	5	7				■	■											
FASE 2	4 - Diseñar prototipo del módulo.	María Alejandra Groth	Factura Móvil B2B	8	12					■	■	■									
	5 - Presentar propuesta.	María Alejandra Groth	Dirección de servicios	13	14								■								
FASE 3	6 - Implementación del diseño.	Luis Fernando Suarez	Factura Móvil B2B	13	14									■	■						
	7 - Prueba piloto	María Alejandra Groth	Factura Móvil B2B	13	14													■	■		

Fuente: elaboración propia

7 RESULTADOS

7.1 FASE 1

7.1.1 Riesgos presentados en la operación: al analizar el proceso de atención de los casos que llegan al equipo de Factura Móvil B2B, se evidencia falta de información, soportes o aprobaciones para la atención del mismo, lo que conlleva a realizar reprocesos en la atención de cada caso; así mismo, por parte del equipo de gestión se encuentran errores de calidad, demoras en la atención y entre otras falencias que generan inconformidad con los clientes internos (ejecutivos de servicio, back de activaciones, contact center y oficinas) de la empresa Une Epm Telecomunicaciones. A continuación se detallan los principales riesgos o errores presentados.

Tabla 2 Falencias o errores

Item	Falencias o errores	Responsable
1	No indicar con detalle lo que se debe hacer con cada caso.	Cliente interno
2	No adjuntar soportes para la atención.	Cliente interno
3	No llenar los formularios solicitados para su atención.	Cliente interno
4	Enviar el mismo caso, generando duplicidad en la atención.	Cliente interno
5	Realizar escalamientos que no pertenecen al equipo de Factura Móvil B2B.	Cliente interno
6	No tener trazabilidad de los casos y sus gestiones.	Factura Móvil B2B
7	Generar errores en la atención.	Factura Móvil B2B
8	No llevar un control de calidad	Factura Móvil B2B
9	No llenar un control de eficiencia	Factura Móvil B2B
10	No llenar un control de eficacia	Factura Móvil B2B
11	No llevar un control de cumplimiento de los ANS	Factura Móvil B2B
12	Se dificultad consolidar la información, para la creación de	Factura Móvil B2B
13	Generar errores en la atención.	Factura Móvil B2B

Fuente: elaboración propia

7.1.2 Lista de controles y mejoras: para tener un mejor control de la operación y con el fin de optimizar y disminuir los indicadores de falencias o errores presentados, por medio de lluvia de ideas con los analistas de quejas, gestores responsables, supervisor y líder funcional, se llegó la siguiente lista de mejoras que se deben realizar en la operación.

Tabla 3 Controles y mejoras

Item	Controles y mejoras
1	Tener una lista desplegable con cada causa que se atiende desde el equipo de Factura Móvil B2B.
2	Crear un campo obligatorio, para adjuntar soportes y que tenga las plantillas de atención.
3	Implementar un cuadro de consulta por NIT que permita evidenciar si hay un caso en trámite y su gestión.
4	Mostrar una pantalla inicial de lectura, que muestre las casuísticas atendidas en el equipo de Factura Móvil y una explicación de lo que se hace.
5	Tener indicadores de calidad, eficiencia, cantidad de casos ingresados, atendidos y/o cancelados y tiempos de atención.
6	Implementar la solicitud de información necesaria, para que permita la creación de informes.
7	Generar cruce automático con la base de datos de segmentación, para darles prioridad a los denominados grandes clientes.
8	Asignar aleatoriamente y en la misma cantidad a cada analista.
9	Que la asignación aparezca en el orden de atención, según los ANS internos de atención para cada casuística o para cada segmento.
10	Alertar los casos que estén por fuera de los ANS de atención.

Fuente: elaboración propia

7.1.3 Indicadores de atención, cumplimiento del ANS, producto no conforme y reincidencia: haciendo un enfoque detallado en los controles de la operación del equipo de Factura Móvil B2B, se hace necesario tener un registro y seguimiento de indicadores, los cuales pueden tener un control diario, quincenal, mensual y hasta trimestral, con el fin de generar acciones de mejora ya sean proactivas o reactivas que apunten a mejorar los objetivos propuestos del equipo.

- ✓ **Indicador del porcentaje de atención (eficacia):** para el control del total de casos atendidos se implementa el indicador de eficacia comparándolo con el total de casos ingresados.

$$\text{Porcentaje de atención(Eficacia)} = \frac{\text{Total casos atendidos}}{\text{Total de casos esperados por atender}}$$

- ✓ **Indicador de cumplimiento del ANS (eficiencia):** su medición corresponde a la cantidad de casos atendidos dentro de los indicadores de atención, teniendo en cuenta que para cada trámite hay un ANS acordado.

Tabla 4 Trámites

TRÁMITE	ANS TRÁMITE
Asignación de Recursos	1
Ajuste por intereses por mora	3
Ajustes por inconsistencias en la activación	8
Ajustes por inconsistencias en las peticiones o cambios	8
Factura Manual	3
Descuento de cargo básico por oferta no configurada	8
Descuento cargo básico por acuerdos comerciales-Payback-Retención	8
Ajuste del cargo básico Anticipado de los planes Pyme	3
Aplicación de pagos facturas de consumos-Equipos	3
Ajustes Split Billing	3

Fuente: elaboración propia

$$\text{Porcentaje de cumplimiento ANS} = \frac{\text{Casos atendidos dentro del ANS}}{\text{Total de casos atendidos}}$$

- ✓ **Indicador de no conforme (calidad):** su medida será realizada tomando una muestra de casos atendidos e identificando los que presentan errores en la atención, con ello se pueden realizar mejoras en el proceso y generar acciones proactivas.

$$\text{Porcentaje de no conforme} = \frac{\text{Casos con error}}{\text{Total de casos atendidos}}$$

- ✓ **Indicador de reincidencia (calidad):** esta variable se medirá teniendo en cuenta los casos que lleguen de nuevo a ser atendidos por una mala gestión anterior, estos pueden no haber pasado por el proceso de calidad, pero fueron percibidos por el cliente interno.

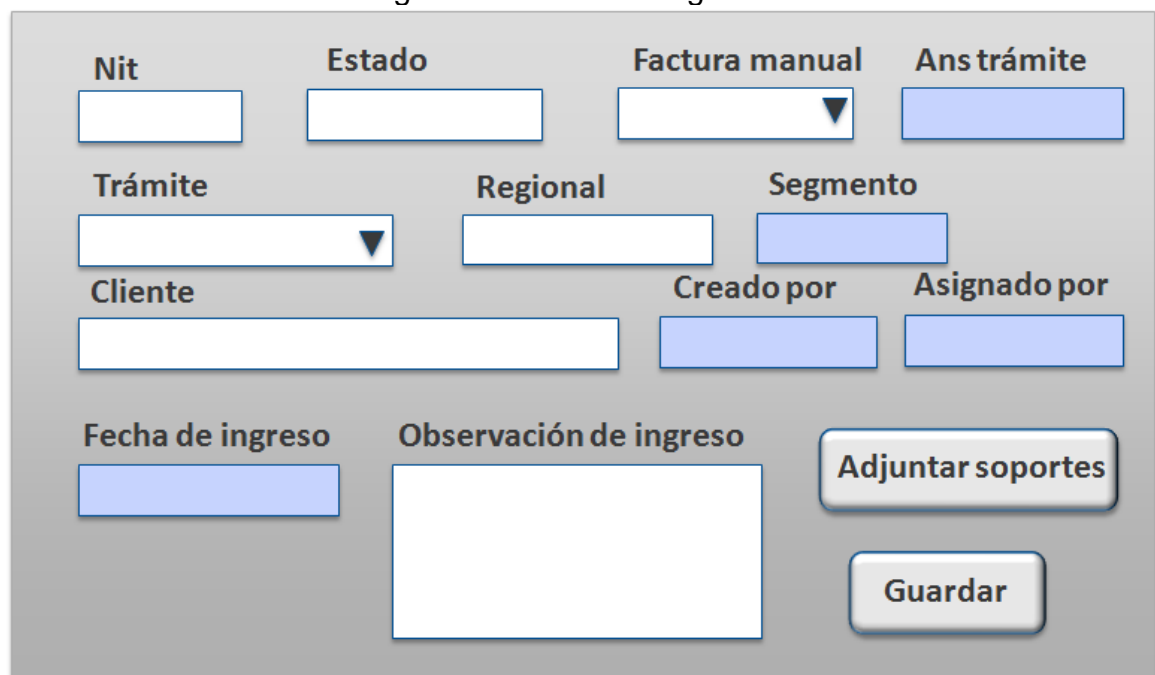
$$\text{Porcentaje de reincidencia} = \frac{\text{Casos devueltos}}{\text{Total de casos atendidos}}$$

7.2 FASE 2

7.2.1 Diseño del prototipo del módulo: por medio de la herramienta de PowerPoint y Excel, se diseña un prototipo de los campos requeridos para la atención, así como tablas y gráficos para el seguimiento de los indicadores, que debe contener el módulo de Factura Móvil B2B.

- ✓ Pantalla de ingreso de casos, corresponde a la pantalla inicial que se debe habilitar a los clientes internos cuando se van a registrar los casos a atender.

Figura 3 Pantalla de ingreso de casos



El prototipo de la pantalla de ingreso de casos muestra los siguientes campos y botones:

- Nit:** Campo de texto.
- Estado:** Campo de texto.
- Factura manual:** Selector de lista desplegable.
- Ans trámite:** Botón de acción.
- Trámite:** Selector de lista desplegable.
- Regional:** Campo de texto.
- Segmento:** Botón de acción.
- Cliente:** Campo de texto.
- Creado por:** Botón de acción.
- Asignado por:** Botón de acción.
- Fecha de ingreso:** Botón de acción.
- Observación de ingreso:** Área de texto grande.
- Adjuntar soportes:** Botón de acción.
- Guardar:** Botón de acción.

Fuente: elaboración propia

- ✓ Pantalla de atención de casos: es habilitada adicional a la pantalla de ingresos para que el analista deje el registro de la gestión de cada caso, así como la trazabilidad y soportes de la atención o avances del mismo.

Figura 4 Pantalla de atención de casos

Valor ajustado Id de ajuste Imputable a Estado

Reincidencia

Observación de gestión

Fecha de atención

Adjuntar soportes

Guardar

Fuente: elaboración propia

- ✓ Pantalla para control de calidad: habilitada para el personal de calidad, con el fin de dejar registro de la validación en cada transacción, los analistas tendrán acceso solo como consulta.

Figura 5 Pantalla de validación de no conforme

Alerta Calificación Error presentado

Observación de la alerta Recomendación Corrección

Fecha de revisión

Adjuntar soportes

Guardar

Fuente: elaboración propia

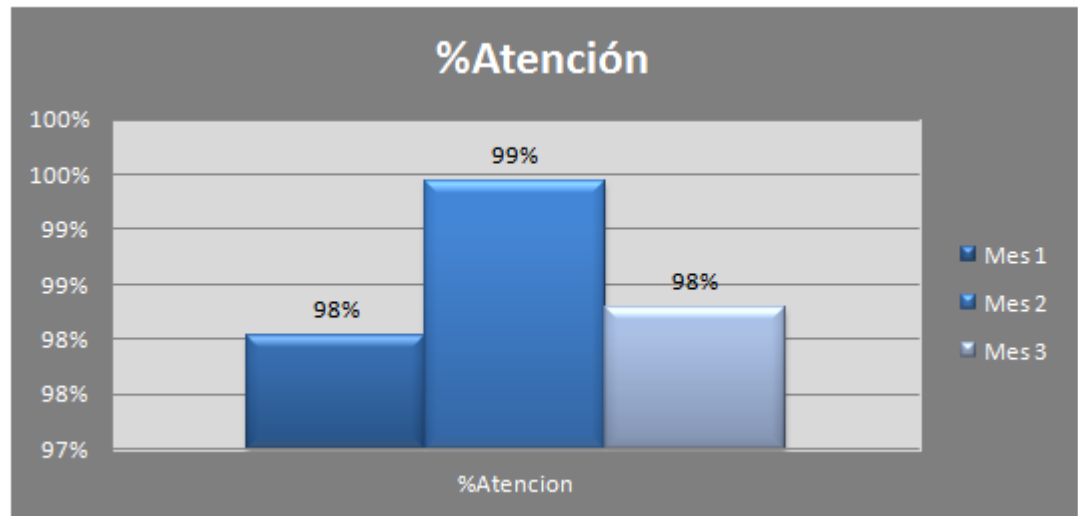
- ✓ Tabla y gráficos del porcentaje de atención

Tabla 5 Control del porcentaje de atención

Mes	Ingresos	Atendidas	%Atencion
Mes 1	506	496	98%
Mes 2	525	522	99%
Mes 3	527	518	98%

Fuente: elaboración propia

Figura 6 Gráfico del porcentaje de atención



Fuente: elaboración propia

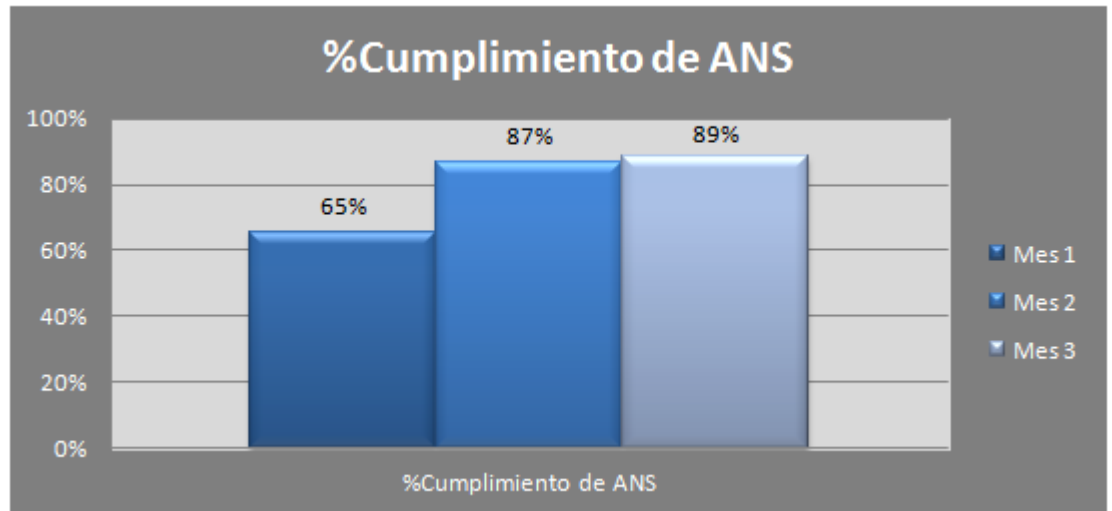
- ✓ Tabla y gráficos de cumplimiento de ANS

Tabla 6 Control de cumplimiento de ANS

Mes	Atendidas	Atendidas dentro del	% cumplimiento
Mes 1	496	324	65%
Mes 2	522	452	87%
Mes 3	518	460	89%

Fuente: elaboración propia

Figura 7 Gráfico de cumplimiento de ANS



Fuente: elaboración propia

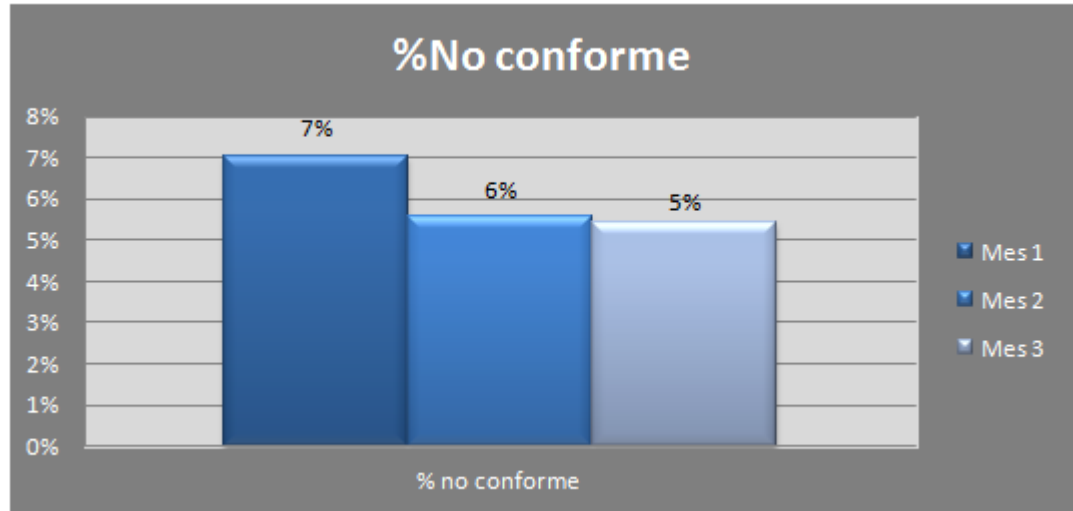
- ✓ Tabla y gráficos de no conforme

Tabla 7 Control de no conforme

Mes	Atendidas	No conforme	% no conforme
Mes 1	496	35	7%
Mes 2	522	29	6%
Mes 3	518	28	5%

Fuente: elaboración propia

Figura 8 Gráfico de no conforme



Fuente: elaboración propia

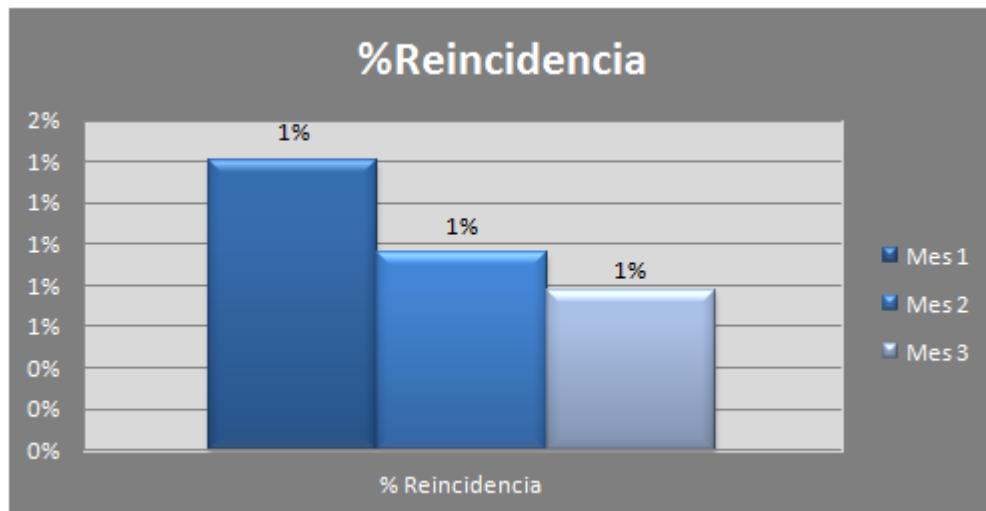
✓ Tabla y gráficos de reincidencia

Tabla 8 Control de reincidencia

Mes	Atendidas	Reincidentes	% Reincidencia
Mes 1	496	7	1%
Mes 2	522	5	1%
Mes 3	518	4	1%

Fuente: elaboración propia

Figura 9 Gráfico de reincidencia



Fuente: elaboración propia

7.2.2 Presentación de la propuesta: se realiza la propuesta con el prototipo del módulo al supervisor, líder y director de servicio, quienes dan la aprobación para continuar con el diseño en ambiente web y generar pruebas piloto que permitan hacer el seguimiento de cada caso.

7.3 FASE 3

7.3.1 Implementación del diseño: teniendo como base el prototipo diseñado para el módulo de Factura Móvil B2B, se solicita al ingeniero de sistemas la creación en ambiente Web del mismo, dado que empezamos con una prueba piloto su implementación es parcial y se crea el módulo con las pantallas de ingreso y atención de quejas.

- ✓ Pantalla inicial: registra cuando el cliente interno, analista de quejas o analista de calidad se registra con su usuario y contraseña. En esta pantalla inicial se puede consultar con el Nit del cliente para validar que no haya una reclamación por el mismo motivo en trámite o con el id de seguimiento con el que se puede visualizar los avances y gestión del caso.

Figura 10 Pantalla inicial del módulo

GestionB2B Hola, mgrothga **tigo me**

ANTES DE CREAR ID

Favor validar si su tramite es gestionado por nosotros

Tener en cuenta

Tambien puedes consultar por NIT si el caso ya ha sido creado

NIT Consultar

Crear ID

Consultar Numero de ID Consultar

Fuente: <http://10.65.198.202/GestionB2B/index.php> página de intranet

- ✓ Pantalla para el ingreso de casos

Figura 11 Pantalla para registrar el ingreso de un nuevo caso

DATOS

ID 3 NIT ESTADO PENDIENTE FACTURA_MANUAL

TRAMITE REGIONAL ANS_TRAMITE 0

CLIENTE SEGMENTO CREADO_POR WILMAR LEONARDO GARCIA

NUM_LINEAS ADJUNTO Seleccionar archivo Ningún archivo seleccionado OBSERVACIONES

ANS	ASIGNADO_A	FECHA_INGRESO	ACTUALIZADO_POR	FECHA_ACTUALIZACION	FECHA_ATENCION
0		2016-05-31	nuevo	0000-00-00 00:00:00	0000-00-00

Guardar

PENDIENTES DEL CLIENTE NUMERO DE PENDIENTES: 1 Descargar PENDIENTES

Anular

Fuente: <http://10.65.198.202/GestionB2B/index.php> página de intranet

Al seleccionar el trámite que se debe hacer, se descarga automáticamente un archivo de Excel para que sea diligenciado por el cliente interno y se eviten reprocesos por falta de información. A continuación se detallan algunos ejemplos de las plantillas de descargadas por trámite.

- ✓ Asignación de recursos

Tabla 9 Asignación de recursos

Móvil	Plan	Promoción faltante

Fuente: elaboración propia

- ✓ Ajuste de intereses por mora

Tabla 10 Ajuste de intereses por mora

Móvil	Cuenta Hija	Valor ajuste	Justificación

Fuente: elaboración propia

- ✓ Ajuste de por ofertas comerciales.

Tabla 11 Ajuste por ofertas comerciales

Móvil	Cuenta Hija	Valor ajuste Voz	Valor ajuste Datos	Justificación

Fuente: elaboración propia

- ✓ Factura manual

Tabla 12 Factura Manual

Cuenta Padre	Valor de la factura	Periodo	Factura a remplazar	Justificación

Fuente: elaboración propia

- ✓ Descuentos

Tabla 13 Descuentos

Móvil	Cuenta Hija	Descuento Voz	Descuento Datos	Memorando (si aplica)	Venta móvil (si aplica)	Justificación

Fuente: elaboración propia

- ✓ Pantalla de asignación y control de ANS: muestra en orden a cada analista los casos que deben ser atendidos, según el ANS y la segmentación.

Figura 12 Asignación y control de ANS

Consultar Numero de ID

PENDIENTES

ID	CLIENTE	SEG	ESTADO	TRAMITE	ASIGNADO_A	INGRESO	ANS_TRA	ANS	FACT
1585	MATH SERVICES S.A.S	5_Bronce Plus	PENDIENTE VALIDACION EJECUTIVO	ASIGNACION DE RECURSOS	sberrr	2016-10-19	1	3	NO
1602	Eutelco S.A.	2_Gobierno Platino	AJUSTE INGRESADO	ASIGNACION DE RECURSOS	mhetancu	2016-10-20	1	2	SI
1603	GALAXY TEMPORAL SAS	4_Plata	AJUSTE INGRESADO	ASIGNACION DE RECURSOS	shincapj	2016-10-20	1	2	NO
1613	PASTEL DE ORO SANTA MARTA S.A.S	4_Plata	AJUSTE INGRESADO	ASIGNACION DE RECURSOS	shincapj	2016-10-20	1	2	NO
1614	JGR S.A	3_Oro	AJUSTE INGRESADO	ASIGNACION DE	mmaria	2016-10-20	1	2	NO

Fuente: <http://10.65.198.202/GestionB2B/index.php> página de intranet

- ✓ Pantalla de gestión

Figura 13 Pantalla de gestión

DATOS

ID: 1585 NIT: 900632902 ESTADO: PENDIENTE VALIDACION EJECUTIVO FACTURA_MANUAL: NO

TRAMITE: ASIGNACION DE RECURSOS REGIONAL: NORTE ANS_TRAMITE: 1

CLIENTE: MATH SERVICES S.A.S SEGMENTO: 5_Bronce Plus

CREADO_POR: FEDERICO SILVA VELEZ CORREO: facturamovilb2b@une.com.co

NUM_LINEAS: 1 ADJUNTO: Seleccionar archivo Ningún archivo seleccionado OBSERVACIONES: El cliente (gerente) nos informa que los recursos de datos.

GESTION

GESTION: Buenos Días. PLAN: CORRECCION: SEGUIMIENTO:

Ma permite informarme que la línea en:

ID_AJUSTE VALOR_DEBITO IMPUTABLE OBSERVACION_IMPUTABLE

VALOR_CREDITO

ANS: 3 ASIGNADO_A: sberrr FECHA_INGRESO: 2016-10-19 FECHA_CICLO: 0000-00-00 **Cerrar sin guardar**

ACTUALIZADO_POR: sberrr FECHA_ACTUALIZACION: 2016-10-19 11:26:31 FECHA_ATENCION: 0000-00-00

Guardar

Fuente: <http://10.65.198.202/GestionB2B/index.php> página de intranet

7.3.2 Prueba Piloto: durante dos semanas se hace una prueba piloto con el módulo para generar ajustes y dejar a punto el funcionamiento en la parte de atención y seguimiento de los casos. Esta prueba piloto se hizo en la primera semana con los casos que fueron llegando al buzón y en vez de dejarlos registrados en el archivo de Excel se registraban en el módulo; en la semana siguiente los casos se empezaron a registrar como autogestión por parte de cada cliente interno.

CONCLUSIONES

La aplicación de la presente propuesta logra exponer la posibilidad de diseñar y emplear un método de optimización de procesos, para el área de Factura Móvil B2B en la compañía UNE EPM Telecomunicaciones, a partir de sus orientaciones y recursos disponibles y las innumerables posibilidades tecnológicas que permean el mundo actual, proporcionando así, importantes opciones para el cubrimiento de diversas necesidades, en las que los procesos eficientes se hacen cada vez más rigurosos, con el fin de garantizar una óptima satisfacción de clientes y usuarios.

A partir de la ejecución preliminar del módulo de respuesta formulado, se permite mayor garantía en el seguimiento de las solicitudes registradas por los clientes internos, mayor control de envíos y lectura de los comunicados de respuesta, además de poder contar con un registro adecuado del seguimiento del proceso de calidad, eficacia y eficiencia, de esta misma manera, se consigue demostrar que la implementación de aplicaciones como la proyectada, son útiles y valiosas para producir mejoras apreciables y significativas en los procesos de la empresa que para este caso, correspondió de manera específica al área de Factura Móvil B2B en la compañía UNE EPM Telecomunicaciones. Así mismo se hace importante resaltar como beneficio, la reducción de costos y la optimización de procesos de manera más eficiente.

Las organizaciones buscan ser eficientes y lograr altos estándares de competitividad, por lo tanto, con la presente propuesta se logra entender que tanto las distintas áreas y funciones deben trabajar en conjunto, concentrándose en los elementos que hacen la mayor contribución al éxito y permiten no solo, identificar las mejores opciones para satisfacer la demanda, sino también, conocer acerca de las ineficiencias dentro de sus propias organizaciones; por lo tanto, la planificación perfeccionada, ayuda a desarrollar planes estratégicos más eficientes y al lograr la optimización de sus procesos, consigue trabajar con un enfoque hacia la satisfacción del cliente.

Destacando así la eficiencia, como la capacidad de lograr metas con la menor cantidad de recursos posibles, la gestión eficaz de los riesgos para las empresas y permitir hacer frente a factores internos y externos que generan situaciones de incertidumbre que acrecientan las probabilidades de alcanzar los objetivos fijados.

BIBLIOGRAFÍA

Alexander, A. G. (1994). La mala calidad y su costo. Wilmington, Delaware, Estados Unidos: Addison-Wesley Iberoamericana, S.A.

Harrington, H. J. (1991). El proceso de mejoramiento. Como las empresas norteamericanas mejoran la calidad. Wisconsin, Estados Unidos: Quality Press.


REED , R .; L. , Lemak , D. J. y MONTGOMERY , J. C. (1996):« Más allá de proceso: contenido de la ACT y los resultados de la empresa », Academia de Management Review , vol . 21, nº 1 , 173-202 .

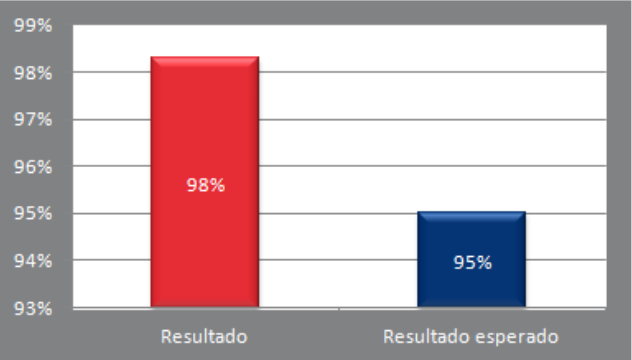
Resolución 3066 de 2011 Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC). 23 Abril 2016,
<http://www.une.com.co/images/compania/articulos/Normatividad/Resolucin%203066%20de%202011%20-%20Actualizada%20Hasta%20la%20Resolucin%204625%20de%202014.pdf>

Schroeder, R. G. (1992). Administración de operaciones. Madrid, España: Mc Graw Hill.

Zaratiegui, J. R. (1999). La gestión por procesos: su papel e importancia en la empresa. Economía Industrial, Volumen VI, 330.


Anexo 1 Ficha técnica de casos atendidos

Ficha técnica de casos atendidos					
Información general					
Nombre		Proceso		Responsable	
Indicador del porcentaje de atención		Atención de quejas Factura Móvil B2B		Líder del proceso de Factura móvil B2B	
Meta	80%	Periodicidad de obtención		Mensual	
Unidad de medida			Forma de obtenerlo		
%			Para el control del total de casos atendidos se implementa el indicador de eficacia comparándolo con el total de casos ingresados. Porcentaje de atención(Eficacia)=(Total casos atendidos)/(Total de casos esperados por atender)		
Numerador		Denominador			
518		527			
Resultado		Resultado esperado			
98%		95%			
Observaciones					
Para este mes se dio un resultado por encima de lo esperado, por medio de estrategias, se espera ir mejorando el resultado					

 <p>The bar chart displays two bars: a red bar for 'Resultado' at 98% and a blue bar for 'Resultado esperado' at 95%. The y-axis ranges from 93% to 99% in 1% increments.</p>
--

Fuente: elaboración propia


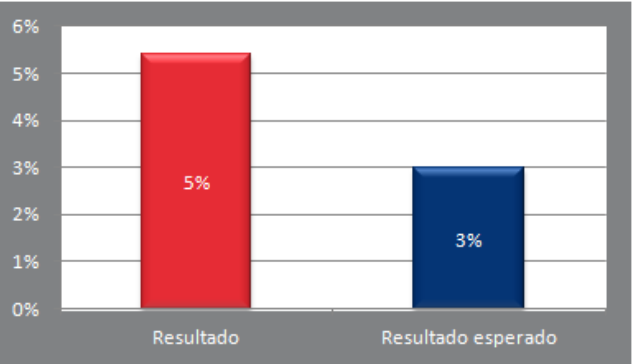
Anexo 2 Ficha técnica cumplimiento del ANS

Ficha técnica para el cumplimiento de ANS			
Información general			
Nombre	Proceso	Responsable	
Indicador del cumplimiento del ANS	Atención de quejas Factura Móvil B2B	Líder del proceso de Factura móvil B2B	
Meta	90%	Periodicidad de obtención	Mensual
Unidad de medida	Forma de obtenerlo		
%	Su medición corresponde a la cantidad de casos atendidos dentro de los indicadores de atención, teniendo en cuenta que para cada trámite hay un ANS acordado. $\text{Porcentaje de cumplimiento ANS} = \frac{\text{Casos atendidos dentro del ANS}}{\text{Total de casos atendidos}}$		
Numerador	Denominador		
460	518		
Resultado	Resultado esperado		
89%	90%		
Observaciones			
Por medio de estrategias, se espera ir mejorando el resultado			

<p>The bar chart displays two bars: a red bar for 'Resultado' at 89% and a blue bar for 'Resultado esperado' at 90%. The y-axis ranges from 88% to 91%.</p>


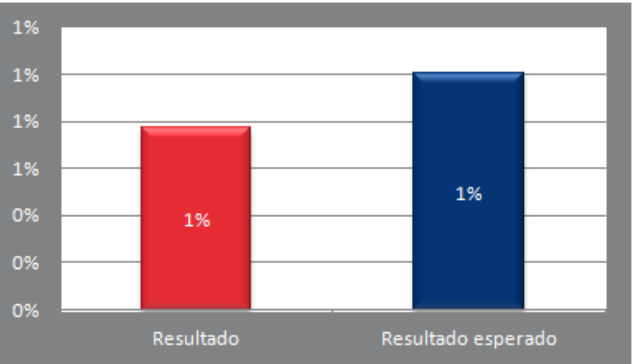
Fuente: elaboración propia

Anexo 3 Ficha técnica de no conforme

Ficha técnica de no conforme			
Información general			
Nombre	Proceso	Responsable	
Indicador de no conforme	Atención de quejas Factura Móvil B2B	Líder del proceso de Factura móvil B2B	
Meta	3%	Periodicidad de obtención	Mensual
Unidad de medida	Forma de obtenerlo		
%	su medida será realizada tomando una muestra de casos atendidos e identificando los que presentan errores en la atención, con ello se pueden realizar mejoras en el proceso y generar acciones proactivas. Porcentaje de no conforme=(Casos con error)/(Total de casos atendidos)		
Numerador	Denominador		
28	518		
Resultado	Resultado esperado		
5%	3%		
Observaciones			
Por medio de estrategias, se espera ir mejorando el resultado			

Fuente: elaboración propia

Anexo 4 Ficha técnica de reincidencia

Ficha técnica de reincidencia					
Información general					
Nombre		Proceso		Responsable	
Indicador de reincidencia		Atención de quejas Factura Móvil B2B		Líder del proceso de Factura móvil B2B	
Meta	1%	Periodicidad de obtención		Mensual	
Unidad de medida			Forma de obtenerlo		
%			<p>Esta variable se medirá teniendo en cuenta los casos que lleguen de nuevo a ser atendidos por una mala gestión anterior, estos pueden no haber pasado por el proceso de calidad, pero fueron percibidos por el cliente interno.</p> <p>Porcentaje de reincidencia=(Casos devueltos)/(Total de casos atendidos)</p>		
Numerador		Denominador			
4		518			
Resultado		Resultado esperado			
1%		3%			
Observaciones					
Por medio de estrategias, se espera ir mejorando el resultado					

Fuente: elaboración propia