



ESTRATEGIA ANTITRÁMITES 2014

Antecedentes	2
Fase 1: Identificación de trámites.....	2
Fase 2: Priorización de trámites a intervenir	3
Fase 3: Racionalización de trámites	3
Fase 4: Interoperabilidad.....	5



Antecedentes

Desde el año 2011 UNE viene adelantando una serie de iniciativas y proyectos que buscan mejorar la experiencia de los usuarios frente a sus interacciones con la compañía. Entre ellas podemos mencionar las siguientes:

- Reestructuración de equipos de trabajo para optimizar la atención a los usuarios.
- Eliminación de trámites presenciales y mejoramiento de los canales de atención.
- Creación de IVR's de autogestión para los usuarios.
- Reingeniería y simplificación del menú de opciones del IVR a través de la creación e implementación de zonas informativas.
- Adecuación de los sistemas de información para mejorar la atención a los usuarios.
- Adecuación de los procesos a la normatividad vigente, en especial a la de protección a los usuarios.
- Reestructuración de la operación.

Cabe mencionar que este es un proceso continuo que busca refinar toda la cadena de valor para que los usuarios tengan las mejores experiencias con los procesos de la compañía, de acuerdo con esto el proceso se desarrolla en diferentes fases que tienen una dinámica permanente en el tiempo.

Fase 1: Identificación de trámites

A continuación se detalla el cronograma de trabajo para abordar la revisión de los procesos y la normatividad vigente que se aplica a los mismos:



Plan Anticorrupción UNE 2014 Componente: Estrategia Antitrámites

Actividad	Fecha de Inicio	Fecha de Finalización
Identificación de tramites:	feb-14	may-14
Revisión de Procesos:		
Realizar un inventario y descripción de los tramites y procedimientos actuales.	feb-14	mar-14
Clasificar los tramites y procedimientos de acuerdo a lo expresado por el estatuto.		
Análisis normativo:		
Realizar una confrontación de los tramites y procedimientos identificados frente a la normatividad vigente.	abr-14	may-14
Realizar una valoración de los hallazgos de la confrontación.		
Solicitar la revisión y aprobación del área jurídica.		

Fase 2: Priorización de trámites a intervenir

A continuación se detalla el cronograma de trabajo para abordar la priorización de los trámites a intervenir:

Actividad	Fecha de Inicio	Fecha de Finalización
Priorización de trámites a intervenir:		
Realizar un diagnóstico de los factores internos y externos de los tramites y procedimientos según el estatuto.	jun-14	jul-14
Definir los tramites a intervenir.		
Construir el plan de trabajo para la intervención.		

Fase 3: Racionalización de trámites

Adicional a los trámites que se encontrarían en los diferentes diagnósticos propuestos en este plan, la Compañía viene adelantando iniciativas para mejorar la experiencia de los clientes a través de una serie de actividades que buscan intervenir los diferentes trámites para mejorar la satisfacción de los usuarios en los puntos de contacto, entre las cuales se encuentran las siguientes:

Simplificación

- Ajuste del ciclo para la primera factura de los clientes nuevos de UNE, logrando que la información sea mucho más clara al recibir su primera factura.
- Modificación del IVR de la línea de servicio al cliente de UNE, con el objetivo que los clientes puedan navegar en un menú de forma más simple, ágil y amigable, contando con zonas informativas sobre el estado de sus servicios (suspendido por pago, daños) y la generación de la factura vigente (costo generado y fecha para pago) de manera automática.



Plan Anticorrupción UNE 2014

Componente: Estrategia Antitrámites

- Rediseño de la visualización de la factura, para hacerla más amigable y clara para nuestros usuarios y así evitar que deba contactarnos para aclaración de los conceptos de facturación.

Estandarización

- Homologar las políticas y atención de PQR's para los diferentes canales de atención.
- Asegurar todo el proceso de facturación para que los clientes de UNE siempre reciban a tiempo y con la información correcta su factura.
- Implementación del Check list de atención en los pilotos de soporte técnico.

Eliminación

- Disminuir el número de trámites que los clientes requieren para la gestión de sus peticiones, haciéndolos más simples y ágiles.

Optimización

- Integración y sinergias de los pilotos de atención en el Contact Center.
- Estrategias de empoderamiento a los canales de atención para incrementar la solución en un primer contacto a nuestros usuarios.
- Implementación de procesos que permitan identificar al cliente desde el ingreso de la llamada al Contact Center y así dirigirlo hacia el grupo de atención adecuado para darle solución a su requerimiento. Implementación de la reconexión en línea de los servicios después del pago de la factura, para minimizar el impacto en la indisponibilidad de sus servicios.
- Implementación de herramientas tecnológicas para el pago en línea de las facturas de los clientes.
- Herramientas a los asesores de servicio al cliente para agilizar los tiempos de atención de los requerimientos, mejorando la satisfacción de los usuarios.
- Implementación de estrategia de ciclos de facturación, enfocada en asegurar la atención de PQR y aplicación de correctivos de forma oportuna, antes de que se genere la siguiente factura, procurando minimizar PQR reincidentes.
- Implementación del procedimiento de Gestión de Inconsistencias, para crear de forma automática solicitudes de corrección para el equipo responsable de su atención.

Automatización

- Implementación de canales de autogestión para los clientes de UNE (Oficina Virtual, APP, IVR's Transaccionales), con el objetivo de brindarle al cliente nuevas alternativas para la atención de sus requerimientos sin la necesidad de dirigirse a una oficina o de comunicarse con un asesor de servicio.
- Implementación de portal Web para la autogestión de soporte técnico.



Plan Anticorrupción UNE 2014 Componente: Estrategia Antitrámites

- Adecuación de la fórmula de compensación por indisponibilidad en el facturador, para que se aplique de manera automática.
- Implementación de un módulo que simplifica la elaboración y envío de las respuestas a nuestros usuarios, de manera automática.

A continuación se detalla el cronograma de trabajo para ejecutar la racionalización de los trámites:

Actividad	Fecha de Inicio	Fecha de Finalización
Racionalización de tramites:		
Ejecución del plan de intervención de tramites.	ago-14	dic-14

Debemos tener presente que para UNE este es un proceso cíclico que se realiza constantemente y que busca el mejoramiento continuo.

Fase 4: Interoperabilidad

A continuación se detalla el cronograma de trabajo para abordar la evaluación de escenarios de interoperabilidad:

Actividad	Fecha de Inicio	Fecha de Finalización
Interoperabilidad:		
Evaluar los escenarios de interoperabilidad de cara a los tramites de la compañía.	ago-14	sep-14

Beneficios de la implementación de las fases de racionalización:

Los beneficios identificados con las implementaciones actuales de la compañía son los siguientes:

- Disminución de los tiempos de respuesta a los clientes en los puntos de contacto.
- Mayor satisfacción de los clientes en las interacciones con UNE.
- Mejora de los tiempos de respuesta en la atención de los requerimientos de los clientes.
- Realizar la simplificación de los trámites que interponen los clientes.
- Implementación mejores canales de atención a los clientes.
- Más claridad y calidad en la comunicación con los clientes.
- Evitar desplazamientos adicionales e innecesarios de los usuarios a las oficinas de atención.



Plan Anticorrupción UNE 2014
Componente: Estrategia Antitrámites

Sin embargo, dichos beneficios podrán ser los mismos con la implementación del plan propuesto o podrían encontrarse nuevos que serán documentados.

Experiencias exitosas en materia de racionalización de trámites:

Desde el 2011 UNE viene realizando una racionalización de trámites exhaustiva en aras de mejorar la satisfacción de los usuarios, sin embargo, este es un proceso continuo para la compañía y en el cual encontramos las siguientes experiencias exitosas como empresa:

- Migración de los trámites presenciales a canales alternos para minimizar el desplazamiento de los clientes a las oficinas de atención.
- La atención en primer contacto de los requerimientos de los usuarios a través de los canales de atención definidos.
- La automatización de transacciones a través de IVR's y sistemas de autogestión.
- Implementación y potencialización de la oficina virtual y contáctenos para la autogestión de sus transacciones.
- Implementación del pago de la factura en línea.