

UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN
FACULTAD DE INGENIERÍA INDUSTRIAL Y SISTEMAS
ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA INDUSTRIAL
CARRERA PROFESIONAL DE INGENIERÍA INDUSTRIAL



**DISEÑO DE UNA METODOLOGÍA DE GESTIÓN PARA LA MEJORA DE
INDICADORES EN LA EMPRESA CLARO, PUCALLPA 2021**

TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO DE: INGENIERO INDUSTRIAL

TESISTA:

Bach. Jemner Alvino Victorio

ASESOR:

Dr. Pedro Getulio Villavicencio Guardia

HUÁNUCO – PERÚ

2022

DEDICATORIA

Dedicamos este trabajo investigativo a nuestra familia por brindarnos su apoyo incondicional en nuestra formación personal y profesional, también a todas las personas que nos apoyaron en el proceso del desarrollo de la investigación.

AGRADECIMIENTO

Agradecemos a Dios por siempre acompañarnos y por permitirnos la oportunidad de realizar uno de nuestros grandes sueños.

Agradecemos a nuestros profesores de la FIIS, de manera especial a los principales colaboradores durante este proceso, Dr. Pedro Getulio Villavicencio Guardia, Dra. Nérida Pastrana Diaz y Dr. Jorge Chávez Estrada, quienes con su experiencia, conocimiento, enseñanza y motivación permitieron el desarrollo de esta investigación.

Finalmente, un gran agradecimiento a EMPRESA CLARO, PUCALLPA 2021 por la confianza y permitirnos el acceso a la información de los procesos administrativos y ser parte de su mejora.

RESUMEN

El objetivo de este estudio fue diseñar la metodología de gestión para la mejora de indicadores en la empresa Claro, Pucallpa 2021, la investigación fue de tipo aplicada, de nivel explicativo, diseño no experimental de tipo cuasi experimental debido a que se tuvo una pre prueba y post prueba, prospectivo y longitudinal; la población estuvo conformada por 15 trabajadores de la empresa; la muestra fue censal debido a que se aplicó a todos los trabajadores. La recopilación de información fue a través de la técnica documentaria, entrevista y encuesta. El cuestionario de satisfacción por los trabajadores fue aplicado mediante la técnica de la encuesta para el diagnóstico, y la validación fue por el juicio de cinco expertos competentes en la materia de investigación; la confiabilidad según el alfa de Crombach determino un nivel de alto de aceptabilidad con 0.84. Los datos de las encuestas fueron tabulados en el Excel y exportados al SPSS v23 para el análisis descriptivo de tendencia central y la estadística inferencial donde el nivel de significancia de variación entre la pre y post prueba fue determinada por Wilcoxon con un nivel de confianza de 95% determinándose que el nivel de significancia de 0.000 fue menor a 0.05 por lo cual se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alterna, es decir “El diseño de una metodología de gestión mejora los indicadores en la empresa Claro, Pucallpa 2021”; en lo que respecta al análisis de los procesos se hizo el levantamiento, diseño y rediseño donde se identificó los tiempos y números de actividades y que mediante la integración o automatización de procesos se logró reducir en 23% el número de actividades y/o tareas, pero globalmente se logró una eficacia de 333% en promedio en todos los procesos misionales vinculantes a los indicadores de atención al cliente, que tuvo una mejora del 10% con respecto al anterior sistema. De esto se determinó que la metodología de gestión basado en procesos es bastante efectiva en su implementación por tal se recomienda a la empresa hacer parte de su sostenibilidad el enfoque BPM e integrar tecnología para incrementar la productividad y por ende la rentabilidad empresarial.

Palabras clave: Gestión por Procesos, Metodología, Indicadores.

ABSTRACT

The objective was to Design the management methodology for the improvement of indicators in the company Claro, Pucallpa 2021, the type of research was applied, explanatory level, quasi-experimental design due to the pre-test and post-test, longitudinal type; the population was made up of 15 company workers; the sample was census because it was applied to all agencies. The collection of information was through the documentary technique, interview and survey. The worker satisfaction questionnaire applied using the survey technique for diagnosis and validation was validated by the judgment of competent experts in the research field; the reliability according to the Crombach alpha determined a high level of acceptability with 0.84. The data were tabulated in Excel and exported to SPSS v23 for analysis, according to the research design the test used is the Wilcoxon with a confidence level of 95% where it was determined that the significance level of 0.000, less than 0.05; Based on these results of rejection of the null hypothesis and the alternative hypothesis is accepted, that is, "The design of a management methodology to improve the indicators in the company Claro, Pucallpa 2021"; Regarding the analysis of the processes, the survey, design and redesign were carried out where the times and numbers of activities were identified and that through the integration or automation of processes it will be possible to reduce the number of activities and / or tasks by 23%, but globally, an efficiency of 333% was achieved in all missionary processes linked to customer service indicators. From this it was determined that the process-based management methodology is quite effective in its implementation, so it is recommended that the company make the BPM approach part of its sustainability and integrate technology to increase productivity and therefore business profitability.

Keywords: Process Management, Methodology, Indicators.

INDICE

DEDICATORIA	II
AGRADECIMIENTO	III
RESUMEN	IV
ABSTRACT	V
INDICE	VI
INDICE DE TABLAS	X
INDICE DE GRAFICAS	XIII
INTRODUCCIÓN	XX
CAPÍTULO I. PROBLEMA DE INVESTIGACION	22
1.1 Fundamentación del problema de investigación	22
1.2 Formulación del problema de investigación general y específico.....	24
1.2.1 Problema general	24
1.2.2 Problemas específicos.....	24
1.3 Formulación de objetivos generales y específicos	25
1.3.1 Objetivo general	25
1.3.2 Objetivos específicos	25
1.4 Justificación.....	25
1.5 Limitaciones	26
1.6 Formulación de hipótesis generales y específicos	26
1.6.1 Hipótesis general	26
1.7 Variables	27
1.7.1 Variable independiente	27
1.7.2 Variable dependiente	27
1.8 Definición teórica y operacionalización de variables	27
1.8.1 Definición teórica	27
1.8.2 Operacionalización de variables.....	28
CAPÍTULO II. MARCO TEORICO	30

2.1	Antecedentes	30
2.1.1	Internacional.....	30
2.1.2	Nacional	31
2.1.3	Local	32
2.2	Bases teóricas	37
2.2.1	Metodología	37
2.2.2	Procesos	38
2.2.3	Diseño de procesos	39
2.2.4	Gestión de procesos	43
2.2.5	Indicadores	47
2.3	Bases conceptuales	48
2.4	Bases epistemológicas o bases filosóficas o bases antropológicas.....	52
CAPÍTULO III. METODOLOGIA		54
3.1	Ámbito	54
3.2	Población.....	54
3.3	Muestra.....	54
3.4	Nivel y tipo de estudio	54
3.4.1	Nivel de estudio	54
3.4.2	Tipo de estudio	55
3.5	Diseño de investigación	55
3.6	Métodos, técnicas e instrumentos	56
3.6.1	Métodos.....	56
3.6.2	Técnicas	56
3.6.3	Instrumentos	57
3.7	Validación y confiabilidad de instrumentos.....	57
3.7.1	Validación	57
3.7.2	Confiabilidad	57
3.8	Procedimiento.....	59
3.9	Tabulación y análisis de datos	59

3.9.1	Tabulación.....	59
3.9.2	Análisis de datos.....	60
3.10	Consideraciones éticas.....	60
CAPÍTULO IV. RESULTADOS		61
4.1	Diagnostico.....	61
4.1.1	Evaluación de la percepción del sistema actual – Pretest	61
4.1.2	Identificación de procesos.....	80
4.2	Diseño	80
4.2.1	Diagrama de bloques	80
4.2.2	Inventario de procesos	83
4.2.3	Levantamiento de procesos	86
4.3	Rediseño.....	260
4.3.1	Rediseño del mapa de procesos.....	260
4.3.2	Rediseño de los procesos	260
4.3.3	Integración o automatización de procesos	421
4.4	Evaluación del modelo de gestión	428
4.4.1	Evaluación operativa.....	428
4.4.2	Evaluación de la percepción del Modelo de Gestión – Postest.....	431
4.5	Contrastación de hipótesis.....	446
4.5.1	Prueba de normalidad	446
4.5.2	Prueba de la hipótesis general	447
CAPITULO V. DISCUSIÓN		449
CONCLUSIONES		451
RECOMENDACIONES		453
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.....		454
ANEXOS.....		461
Anexo 01. Matriz de consistencia.....		461
Anexo 02. Consentimiento informado		463
Anexo 03. Formato de validación de los instrumentos por expertos.....		464

Anexo 04. instrumentos466

INDICE DE TABLAS

Tabla 1 <i>Estadística de fiabilidad del Instrumento 1</i>	58
Tabla 2 <i>Media y moda de los resultados de la aplicación del pretest</i>	61
Tabla 3 <i>Frecuencia de las respuestas de indicador “El sistema actual le ayuda cumplir con las tareas rutinarias y/o repetitivas asignadas a su cargo (ventas/satisfacción al cliente/productividad/retenciones)”</i>	62
Tabla 4 <i>El sistema actual le ayuda a generar información y resultados correctos, con un nivel de precisión requerido</i>	64
Tabla 5 <i>El sistema actual tiene procedimientos que le ayuda cumplir con las tareas y objetivos específicos de la organización</i>	65
Tabla 6 <i>El sistema actual le ayuda a tener control de tiempos y datos cuando usted realiza sus tareas rutinarias y/o repetitivas</i>	66
Tabla 7 <i>El sistema actual es fácil de ejecutar y controlar</i>	67
Tabla 8 <i>El sistema actual te permite tener control de tus datos evitando errores</i>	69
Tabla 9 <i>El sistema actual genera datos confiables</i>	70
Tabla 10 <i>El sistema actual es admisible</i>	71
Tabla 11 <i>El sistema actual tiene procedimientos que te ayuda a proteger la información confidencial</i>	72
Tabla 12 <i>El sistema actual es eficaz y eficiente</i>	73
Tabla 13 <i>El sistema actual presenta indicadores que sirve de apoyo a las decisiones de la organización en todo momento</i>	74

Tabla 14 <i>El sistema actual contribuye a validar si se hizo de la forma correcta cumpliendo todos los criterios.....</i>	75
Tabla 15 <i>El sistema actual cuenta con procedimiento e indicadores que permite ver si se logró las alcanzar las metas y objetivos definidos del mes.....</i>	77
Tabla 16 <i>El sistema actual permite evaluar la calidad de servicio.....</i>	78
Tabla 17 <i>Eficacia Inicial y Final de los Procesos</i>	428
Tabla 18 <i>Porcentaje de mejora de los indicadores de evaluación</i>	430
Tabla 19 <i>Media y Moda de los resultados de la aplicación del postest.</i>	431
Tabla 20 <i>La nueva metodología de gestión le ayuda cumplir con las tareas rutinarias y/o repetitivas asignadas a su cargo (ventas/ satisfacción de cliente/ productividad /retenciones)</i>	432
Tabla 21 <i>La nueva metodología de gestión le ayuda a generar información y resultados correctos, con un nivel de precisión requerido</i>	433
Tabla 22 <i>La nueva metodología de gestión tiene procedimientos que le ayuda cumplir con las tareas y objetivos específicos de la organización.....</i>	434
Tabla 23 <i>La nueva metodología de gestión le ayuda a tener control de tiempos y datos cuando usted realiza sus tareas rutinarias y/o repetitivas.....</i>	435
Tabla 24 <i>La nueva metodología de gestión es fácil de ejecutar y controlar.....</i>	436
Tabla 25 <i>La nueva metodología de gestión te permite tener control de tus datos evitando errores.....</i>	437
Tabla 26 <i>La nueva metodología de gestión genera datos confiables</i>	438
Tabla 27 <i>La nueva metodología de gestión es admisible.....</i>	439

Tabla 28 <i>La nueva metodología de gestión tiene procedimientos que te ayuda a proteger la información confidencial</i>	440
Tabla 29 <i>La nueva metodología de gestión es eficaz y eficiente</i>	441
Tabla 30 <i>La nueva metodología de gestión presenta indicadores que sirve de apoyo a las decisiones de la organización en todo momento.....</i>	442
Tabla 31 <i>La nueva metodología de gestión contribuye a validar si se hizo de la forma correcta cumpliendo todos los criterios.....</i>	443
Tabla 32 <i>La nueva metodología de gestión cuenta con procedimiento e indicadores que permite ver si se logró alcanzar las metas y objetivos definidos por mes.....</i>	444
Tabla 33 <i>La nueva metodología de gestión le permite evaluar la calidad de servicio</i>	445
Tabla 34 <i>Pruebas de normalidad.....</i>	447
Tabla 35 <i>Medias de la preprueba y posprueba</i>	447
Tabla 36 <i>Prueba de Wilcoxon de muestras emparejadas no paramétricas</i>	448

INDICE DE GRAFICAS

<i>Figura N° 1 Media y Moda de los resultados de la aplicacion del pretest.....</i>	<i>62</i>
<i>Figura N° 2 Frecuencia de las respuestas de indicador “El sistema actual le ayuda cumplir con las tareas rutinarias y/o repetitivas asignadas a su cargo (ventas/satisfacción al cliente/productividad/retenciones)”</i>	<i>63</i>
<i>Figura N° 3 El sistema actual le ayuda a generar información y resultados correctos, con un nivel de precisión requerido</i>	<i>64</i>
<i>Figura N° 4 El sistema actual tiene procedimientos que le ayuda cumplir con las tareas y objetivos específicos de la organización.....</i>	<i>66</i>
<i>Figura N° 5 El sistema actual le ayuda a tener control de tiempos y datos cuando usted realiza sus tareas rutinarias y/o repetitivas.....</i>	<i>67</i>
<i>Figura N° 6 El sistema actual es fácil de ejecutar y controlar</i>	<i>68</i>
<i>Figura N° 7 El sistema actual te permite tener control de tus datos evitando errores</i>	<i>69</i>
<i>Figura N° 8 El sistema actual genera datos confiables.....</i>	<i>70</i>
<i>Figura N° 9 El sistema actual es admisible</i>	<i>71</i>
<i>Figura N° 10 El sistema actual tiene procedimientos que te ayuda a proteger la información confidencial</i>	<i>72</i>
<i>Figura N° 11 El sistema actual es eficaz y eficiente.....</i>	<i>Error! Bookmark not defined.</i>
<i>Figura N° 12 El sistema actual presenta indicadores que sirve de apoyo a las decisiones de la organización en todo momento.....</i>	<i>75</i>

<i>Figura N° 13 El sistema actual contribuye a validar si se hizo de la forma correcta cumpliendo todos los criterios.....</i>	<i>76</i>
<i>Figura N° 14 El sistema actual cuanta con procedimiento e indicadores que permite ver si se logró las alcanzar las metas y objetivos definidos del mes.....</i>	<i>77</i>
<i>Figura N° 15 El sistema actual permite evaluar la calidad de servicio.....</i>	<i>79</i>
<i>Figura N° 16 Diagrama del Procedimiento de Activación y Desactivación de Servicios Adicionales y ON TOP.....</i>	<i>Error! Bookmark not defined.</i>
<i>Figura N° 17 Diagrama del Procedimiento de Anulación de Ventas.....</i>	<i>Error! Bookmark not defined.</i>
<i>Figura N° 18 Diagrama del Procedimiento de Cambio y Devolución de Equipos en CACs.....</i>	<i>Error! Bookmark not defined.</i>
<i>Figura N° 19 Diagrama del Procedimiento de Cambios de Equipo y Accesorios iPhone.....</i>	<i>Error! Bookmark not defined.</i>
<i>Figura N° 20 Diagrama del Procedimiento Cobro en Cuotas.....</i>	<i>Error! Bookmark not defined.</i>
<i>Figura N° 21 Diagrama del Procedimiento Débito Automático.....</i>	<i>Error! Bookmark not defined.</i>
<i>Figura N° 22 Diagrama del Procedimiento Reactivación de Servicio Desactivo.....</i>	<i>Error! Bookmark not defined.</i>
<i>Figura N° 23 Diagrama del Procedimiento de Refinanciamiento.....</i>	<i>Error! Bookmark not defined.</i>

*Figura N° 24 Diagrama del Procedimiento de Renovación prepago***Error! Bookmark not defined.**

Figura N° 25 Diagrama del Procedimiento de Venta Prepago 125

*Figura N° 26 Diagrama del Procedimiento de Reposición de Chip***Error! Bookmark not defined.**

*Figura N° 27 Diagrama del Procedimiento Roaming Postpago***Error! Bookmark not defined.**

*Figura N° 28 Diagrama del Procedimiento de Venta Postpago Móvil.....***Error! Bookmark not defined.**

*Figura N° 29 Diagrama del Procedimiento Validación Biométrica***Error! Bookmark not defined.**

*Figura N° 30 Diagrama del Procedimiento Venta de Servicios Fijos.....***Error! Bookmark not defined.**

*Figura N° 31 Diagrama del Procedimiento de Ventas de Recargas Virtuales...***Error! Bookmark not defined.**

*Figura N° 32 Diagrama del Procedimiento de Agenda tu Cita Manual Cliente***Error! Bookmark not defined.**

Figura N° 33 Diagrama del Procedimiento de Apelaciones y Quejas Móvil y Fija
*.....***Error! Bookmark not defined.**

Figura N° 34 Diagrama del Procedimiento Cambio de Equipo por DOA en CACs
*.....***Error! Bookmark not defined.**

*Figura N° 35 Diagrama del Procedimiento de Cambio de Equipo por Solución Comercial.....***Error! Bookmark not defined.**

*Figura N° 36 Diagrama del Procedimiento de Cambio de Número Telefónico.***Error! Bookmark not defined.**

*Figura N° 37 Diagrama del Procedimiento de Creación de Orden de Servicio Técnico.....***Error! Bookmark not defined.**

*Figura N° 38 Diagrama del Procedimiento de Reclamo Contratación No Solicitada.....***Error! Bookmark not defined.**

*Figura N° 39 Diagrama del Procedimiento de Reclamos Móvil y Fija.....***Error! Bookmark not defined.**

*Figura N° 40 Diagrama del Procedimiento de Copia Expediente de Reclamo..***Error! Bookmark not defined.**

*Figura N° 41 Diagrama del Procedimiento de Solución Anticipada de Reclamos SAR.....***Error! Bookmark not defined.**

*Figura N° 42 Diagrama del Procedimiento de Recibo por Correo Electrónico***Error! Bookmark not defined.**

*Figura N° 43 Diagrama del Procedimiento de Separación Unión de recibos....***Error! Bookmark not defined.**

*Figura N° 44 Diagrama del Procedimiento de Cancelación de Servicios Fijos***Error! Bookmark not defined.**

*Figura N° 45 Diagrama del Procedimiento de Cancelación de servicios móviles.....***Error! Bookmark not defined.**

<i>Figura N° 46 Diagrama del Procedimiento Retención a los clientes de servicios fijos y móviles.....</i>	<i>Error! Bookmark not defined.</i>
<i>Figura N° 47 Diagrama del procedimiento de Aplicación y tratamiento de encuestas de recomendación.....</i>	<i>255</i>
<i>Figura N° 48 Rediseño del diagrama del Procedimiento Activación y Desactivación de Servicios Adicionales y ON TOP</i>	<i>Error! Bookmark not defined.</i>
<i>Figura N° 49 Rediseño del diagrama del Procedimiento Anulación de Ventas .</i>	<i>Error! Bookmark not defined.</i>
<i>Figura N° 50 Rediseño del diagrama del Procedimiento Cambio y Devolución de Equipo en CACs.....</i>	<i>Error! Bookmark not defined.</i>
<i>Figura N° 51 Rediseño del diagrama del Procedimiento Cambios de Equipo y Accesorios iPhone.....</i>	<i>Error! Bookmark not defined.</i>
<i>Figura N° 52 Rediseño del diagrama del Procedimiento Cobro en Cuotas</i>	<i>Error! Bookmark not defined.</i>
<i>Figura N° 53 Rediseño del diagrama del Procedimiento Débito Automático</i>	<i>Error! Bookmark not defined.</i>
<i>Figura N° 54 Rediseño del diagrama del Procedimiento Reactivación de Servicio Desactivo.....</i>	<i>Error! Bookmark not defined.</i>
<i>Figura N° 55 Rediseño del diagrama del Procedimiento Refinanciamiento</i>	<i>Error! Bookmark not defined.</i>
<i>Figura N° 56 Rediseño del diagrama del Procedimiento Renovación Prepago.</i>	<i>Error! Bookmark not defined.</i>

*Figura N° 57 Rediseño del diagrama del Procedimiento Venta Prepago **Error!***

Bookmark not defined.

*Figura N° 58 Rediseño del diagrama del Procedimiento Reposición de Chip... **Error!***

Bookmark not defined.

*Figura N° 59 Rediseño del diagrama del Procedimiento Roaming Postpago.... **Error!***

Bookmark not defined.

Figura N° 60 Rediseño del diagrama del Procedimiento Venta Postpago Móvil

*..... **Error! Bookmark not defined.***

Figura N° 61 Rediseño del diagrama del Procedimiento Validación Biométrica

*..... **Error! Bookmark not defined.***

Figura N° 62 Rediseño del diagrama del Procedimiento Venta de Servicios Fijos

*..... **Error! Bookmark not defined.***

Figura N° 63 Rediseño del diagrama del Procedimiento Ventas de Recargas Virtuales

*..... **Error! Bookmark not defined.***

Figura N° 64 Rediseño del diagrama del Procedimiento Agenda tu Cita Manual

*Cliente **Error! Bookmark not defined.***

Figura N° 65 Rediseño del diagrama del Procedimiento Apelaciones y Quejas Móvil

*y Fija **Error! Bookmark not defined.***

Figura N° 66 Rediseño del diagrama del Procedimiento Cambio de Equipo por DOA

*en CACs..... **Error! Bookmark not defined.***

Figura N° 67 Rediseño del diagrama del Procedimiento Cambio de Equipo por

*Solución Comercial..... **Error! Bookmark not defined.***

<i>Figura N° 68 Rediseño del diagrama del Procedimiento Cambio de Número Telefónico.....</i>	<i>Error! Bookmark not defined.</i>
<i>Figura N° 69 Rediseño del diagrama del Procedimiento Creación de Orden de Servicio Técnico</i>	<i>Error! Bookmark not defined.</i>
<i>Figura N° 70 Rediseño del diagrama del Procedimiento Reclamo Contratación No Solicitada.....</i>	<i>Error! Bookmark not defined.</i>
<i>Figura N° 71 Rediseño del diagrama del Procedimiento Reclamos Móvil y Fija</i>	<i>Error! Bookmark not defined.</i>
<i>Figura N° 72 Rediseño del diagrama del Procedimiento Copia Expediente de Reclamo</i>	<i>Error! Bookmark not defined.</i>
<i>Figura N° 73 Rediseño del diagrama del Procedimiento Solución Anticipada de Reclamos SAR.....</i>	<i>Error! Bookmark not defined.</i>
<i>Figura N° 74 Rediseño del diagrama del Procedimiento Recibo por Correo Electrónico</i>	<i>Error! Bookmark not defined.</i>
<i>Figura N° 75 Rediseño del diagrama del Procedimiento Separación Unión de Recibos</i>	<i>Error! Bookmark not defined.</i>
<i>Figura N° 76 Rediseño del diagrama del Procedimiento Cancelación de Servicios Fijos</i>	<i>Error! Bookmark not defined.</i>
<i>Figura N° 77 Rediseño del diagrama del Procedimiento Cancelación de Servicios Móviles</i>	<i>Error! Bookmark not defined.</i>
<i>Figura N° 78 Rediseño del diagrama del Procedimiento Retención de clientes de servicios fijos y móviles.....</i>	<i>Error! Bookmark not defined.</i>

<i>Figura N° 79 Rediseño del diagrama del Procedimiento Aplicación y tratamiento de encuestas de recomendación</i>	<i>416</i>
<i>Figura N° 80 Media y Moda de los resultados de la aplicación del pretest.....</i>	<i>431</i>
<i>Figura N° 81 La nueva metodología de gestión le ayuda cumplir con las tareas rutinarias y/o repetitivas asignadas a su cargo (ventas/ satisfacción de cliente/ productividad /retenciones).....</i>	<i>432</i>
<i>Figura N° 82 La nueva metodología de gestión le ayuda a generar información y resultados correctos, con un nivel de precisión requerido</i>	<i>434</i>
<i>Figura N° 83 La nueva metodología de gestión tiene procedimientos que le ayuda cumplir con las tareas y objetivos específicos de la organización.....</i>	<i>435</i>
<i>Figura N° 84 La nueva metodología de gestión le ayuda a tener control de tiempos y datos cuando usted realiza sus tareas rutinarias y/o repetitivas</i>	<i>436</i>
<i>Figura N° 85 La nueva metodología de gestión es fácil de ejecutar y controlar.....</i>	<i>437</i>
<i>Figura N° 86 La nueva metodología de gestión te permite tener control de tus datos evitando errores.....</i>	<i>438</i>
<i>Figura N° 87 La nueva metodología de gestión genera datos confiables</i>	<i>439</i>
<i>Figura N° 88 La nueva metodología de gestión es admisible</i>	<i>440</i>
<i>Figura N° 89 La nueva metodología de gestión tiene procedimientos que te ayuda a proteger la información confidencial</i>	<i>441</i>
<i>Figura N° 90 La nueva metodología de gestión es eficaz y eficiente</i>	<i>442</i>
<i>Figura N° 91 La nueva metodología de gestión presenta indicadores que sirve de apoyo a las decisiones de la organización en todo momento</i>	<i>443</i>

<i>Figura N° 92 La nueva metodología de gestión contribuye a validar si se hizo de la forma correcta cumpliendo todos los criterios</i>	<i>444</i>
<i>Figura N° 93 La nueva metodología de gestión cuenta con procedimiento e indicadores que permite ver si se logró alcanzar las metas y objetivos definidos por mes</i>	<i>445</i>
<i>Figura N° 94 La nueva metodología de gestión le permite evaluar la calidad de servicio</i>	<i>446</i>

INTRODUCCIÓN

Hoy en día las entidades están a vanguardia de los cambios tecnológicos y nuevos modelos de organización con fines de mejorar su calidad de servicio ante el cliente y poder fidelizarlos, y poder sostenerse en un mercado competitivo ya que de no ser así las empresas estaría retrasando su efectividad y con ello afectar su rentabilidad.

La empresa claro es una empresa de telefonía, que actualmente está en permanente innovación de sus modelos de organización con fines de darle un calidad de atención a sus clientes, por ello está en búsqueda de nuevos métodos de trabajo, lo cual será analizado en la presente investigación y de ello se rediseñaran nuevas procedimientos a nivel de actividades y tareas con fines de mejorar sus indicadores de control, estos

rediseños están enfocados en la eficiencia, manejo de recursos de manera óptima, y en la eficacia, reducir los tiempos de trabajo, con fin de hacer más productivo las operaciones de la empresa de telefonía

Dada esta situación se procederá hacer el diagnóstico mediante instrumentos cuantitativos y cualitativos (pre encuesta), con ello determinar la magnitud de requerimiento de mejora, consecuentemente hacer el diseño de modelo de gestión e implementarlo y evaluar su efectividad mediante controles de ingeniería y post encuestas. La investigación se encuentra estructurado en los siguientes capítulos:

En el capítulo I, se presenta el problema de investigación, se exponen los objetivos de la investigación; así como la justificación, limitaciones del estudio, la formulación de las hipótesis; las variables de estudio, su definición conceptual y operacionalización.

En el capítulo II, se presenta el marco teórico conceptual, que contiene los antecedentes de investigación, bases teóricas y bases epistemológicas.

En el capítulo III, se detalla la metodología, donde se presenta el ámbito, población, muestra, el nivel, tipo y diseño de estudio, métodos, técnicas e instrumentos de recolección de datos, procedimientos de la recolección de información y técnicas de procesamientos de datos; así como las consideraciones éticas respectivas.

En el capítulo IV, se presentan los resultados de este estudio, a través de un análisis descriptivo, inferencial y contrastación de hipótesis.

En el capítulo V, se presenta la discusión de resultados y el aporte científico. Finalmente se exponen las conclusiones del estudio y las respectivas recomendaciones.

CAPÍTULO I. PROBLEMA DE INVESTIGACION

1.1 Fundamentación del problema de investigación

En tiempos actuales de globalización, avances tecnológicos acelerados y tendencias cada vez más retadoras, se hace imperativo adoptar modelos de gestión modernos y eficaces que permitan a las organizaciones gestionar eficientemente sus recursos y brindar soluciones de valor a sus clientes; esta exigencia del entorno aplica tanto para organizaciones privadas y más aún para entidades públicas que desempeñan un rol fundamental en la calidad de vida de la población; en ese sentido Medina, Hernández, Nogueira y Comas (2019) indican que este escenario de competencia global hace evidente la necesidad de adoptar un modelo empresarial enfocado en la gestión de valor y un amplio existe consenso en los estudios teóricos y empíricos que la gestión por procesos es un modelo que integra la estrategia, misión y objetivos empresariales hacia las operaciones productivas en busca de lograr la satisfacción del usuario; por tanto, comprende el modelo de gestión idóneo que responde a las crecientes exigencias de la administración moderna.

Las empresas y organizaciones actualmente deben ser capaces de desempeñarse y evolucionar con eficiencia y eficacia, esto debido a las exigencias de un mercado globalizado, de apertura económica, con tratados de libre comercio y un entorno competitivo. La gestión empresarial es una parte fundamental para que la empresa pueda adaptarse con éxito a estos cambios, considerando hoy en día a los procesos como un activo fundamental en el desarrollo de toda organización, motivo por el que las empresas deben adaptarlos, mejorarlos, optimizarlos e integrarlos, buscando soluciones de gestión eficaces y eficientes que logren aumentar la

productividad, y en consecuencia también la rentabilidad de la organización. (Ketterer, 2019)

Muchas empresas interesadas en su adaptación al mercado y la durabilidad en el tiempo han decidido adoptar sistemas de gestión basadas en el BPM (Business Process Management), cuyo objetivo es mejorar la eficiencia y eficacia a través de la gestión sistemática de los procesos de negocio, que deben ser integrales, optimizados, automatizados, documentados y monitoreados de manera continua, siendo esta una plataforma de soporte en la toma de decisiones. (Díaz, 2008)

En cuanto a la eficiencia de los procesos de gestión, este significa costos más bajos, optimización de tiempos y recurso, y calidad superior, donde se evalúa el resultado obtenido en función de los recursos utilizados. ¿Pero cómo alcanzar una eficiencia en la gestión? Esto se logra cuando somos capaces como empresa de realizar actividades similares de mejor manera en cuanto al nivel de disposición de tiempo y recurso, que nuestros competidores. Casi todas las organizaciones se encuentran en la permanente búsqueda de soluciones absolutamente centradas en el cliente y orientadas al mercado que les permitan aumentar su cartera de clientes y fidelizar los existentes, manteniéndose a su vez rentables y competitiva.

En la empresa Claro se evidenciado problema de atención al cliente lo cual se puede reflejar en el nivel de cumplimiento de los indicadores de gestión en cuando a ventas, productividad, satisfacción al cliente y demás indicadores en comparación con las metas establecidas. En los reportes históricos de los indicadores se ha visto un

desfase de cumplimiento en un 20% en contra de lo proyectado, esto se ha visto entre los meses de enero a marzo del 2021, lo cual no genera beneficio a la empresa y se comporta como un déficit en la competitividad frente a los demás operadores. De las consultas a los trabajadores se ha determinado que los tiempos de atención son índices muy significativos lo cual hace que el cliente sienta una incomodidad y se evidencia en la calificación de satisfacción al cliente, ya que ellos esperan una atención inmediata, objetiva y asertiva, por otro lado, los tiempos procedimiento de las ventas hacen que los personales no aprovechen al máximo su producción lo que genera índices bajos de ventas y por ende productividad.

En base al sustento anterior en la presente investigación se realizará un análisis de los procesos existentes y se propondrá un rediseño mediante una metodología más eficaz que permite mejorar los tiempos de atención al cliente y con ello mejorar los indicadores de gestión de la empresa Claro.

1.2 Formulación del problema de investigación general y específico

1.2.1 Problema general

¿Cuál será el diseño de la metodología de gestión para la mejora de indicadores en la empresa Claro, Pucallpa 2021?

1.2.2 Problemas específicos

- ¿Cuál es el diagnóstico del sistema de gestión actual de la empresa Claro, Pucallpa 2021?

- ¿Cuál es el diseño de los procesos del sistema de gestión actual de la empresa Claro, Pucallpa 2021?
- ¿Cuál es el rediseño de los procesos de la metodología de gestión para la mejora de indicadores en la empresa Claro, Pucallpa 2021?
- ¿Cuál es el resultado de la validación de la metodología de gestión para la mejora de indicadores en la empresa Claro, Pucallpa 2021?

1.3 Formulación de objetivos generales y específicos

1.3.1 Objetivo general

Diseñar la metodología de gestión para la mejora de indicadores en la empresa Claro, Pucallpa 2021

1.3.2 Objetivos específicos

- Realizar el diagnóstico de sistema de gestión actual de la empresa Claro, Pucallpa 2021
- Diseñar los procesos del sistema de gestión actual de la empresa Claro, Pucallpa 2021
- Rediseñar los procesos de la metodología de gestión para la mejora de indicadores en la empresa Claro, Pucallpa 2021
- Validar la metodología de gestión para la mejora de indicadores en la empresa Claro, Pucallpa 2021.

1.4 Justificación

Económica

La propuesta de la metodología de gestión, permitirá mejorar las ventas, tomar decisiones más acertadas asegurando ahorros, mayor capacidad con la oportunidad de aumentar la cartera de clientes todo ello repercute en mayores beneficios económicos para la empresa.

Práctica

La propuesta de la metodología de gestión, permitirá responder mejor a las necesidades de los clientes internos y externos, procesos más eficientes con tiempos de ciclos más cortos, con actividades que agreguen valor al proceso, con menores tiempos de espera entre actividades con procedimientos pertinentes a las situaciones actuales; usando mejor los recursos, mejorando la atención a los clientes y la imagen empresarial

1.5 Limitaciones

La limitación fue la falta de tiempo y en algunos casos ausencia de los funcionarios de banca pequeña y mediana empresa del Banco de Crédito Pucallpa para la obtención de información, dado que sus ocupaciones, así como el trabajo en campo que realizan, retrasan las actividades programadas para la toma de información.

1.6 Formulación de hipótesis generales y específicos

1.6.1 Hipótesis general

Hi: El diseño de una metodología de gestión mejora los indicadores en la empresa

Claro, Pucallpa 2021

Ho: El diseño de una metodología de gestión no mejora los indicadores en la empresa Claro, Pucallpa 2021.

1.7 Variables

1.7.1 Variable independiente

Diseño de Metodología de Gestión

1.7.2 Variable dependiente

Mejora de Indicadores

1.8 Definición teórica y operacionalización de variables

1.8.1 Definición teórica

Diseño de Metodología de Gestión

Forma de planificar, organizar, dirigir y controlar las actividades de trabajo de manera transversal con el propósito de satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes (internos y externos)

Mejora de Indicadores

El propósito de la optimización de procesos es reducir o eliminar la pérdida de tiempo y recursos, gastos innecesarios, obstáculos y errores, llegando a la meta y en consecuencia la mejora de indicadores

1.8.2 Operacionalización de variables

VARIABLES	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ENFOQUE/TIPO DE VARIABLE/ES CALA	TECNICAS E INSTRUMENTOS
DISEÑO DE UNA METODOLOGIA DE GESTION	Forma de planificar, organizar, dirigir y controlar las actividades de trabajo de manera transversal con el propósito de satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes (internos y externos)	El mayor impacto de una metodología de gestión se tiene si el análisis comienza con los eventos generados por los clientes internos y los resultados que llegan a ellos, por ejemplo, avance de ventas, satisfacción y productividad, etc	Diagnostico	<ul style="list-style-type: none"> • Informe de descripción actual de procesos (Encuesta) 	Cuantitativo Cualitativa – nominal	Observación – Fichas Técnicas Encuesta - Cuestionario
			Diseño de procesos	<ul style="list-style-type: none"> • Diagrama de bloques • Inventario de procesos • Diagrama de Flujo • Fichas de Caracterización • Diagrama DAP 		
			Rediseño de procesos	<ul style="list-style-type: none"> • Diagrama de bloques • Diagrama de Flujo • Fichas de Caracterización • Diagrama DAP 		

VARIABLES	DEFINICION CONCEPTUA L	DEFINICION OPERACION AL	DIMENSION ES	INDICADORES	ENFOQUE/TIP O DE VARIABLE/ES CALA	TECNICAS E INSTRUMENT OS
MEJORA DE INDICADOR ES	El propósito de la optimización de procesos es reducir o eliminar la pérdida de tiempo y recursos, gastos innecesarios, obstáculos y errores, llegando a la meta y en consecuencia la mejora de indicadores.	Existe un dicho en los negocios que dice: Lo que se logra evaluar se termina. La piedra fundamental del proceso de mejoramiento es la medición. Si usted logra medir los insumos y los productos del proceso, podrá determinar con exactitud la satisfacción del cliente y ver efectivamente la causa y efecto de las soluciones aplicadas.	Venta	Número de ventas	Cuantitativo Cualitativa – nominal	Observación – Fichas Técnicas Encuesta Cuestionario
			Satisfacción del Cliente	Satisfacción del cliente		
			Productividad	Número de Clientes atendidos por día		
			Retenciones	Numero de retenciones/ total de solicitudes de cancelación		

CAPÍTULO II. MARCO TEORICO

2.1 Antecedentes

2.1.1 Internacional

Tejena Velásquez (2014) en su tesis que lleva por título:” Modelo de Gestión por Procesos para el Área de Pediatría del Hospital Regional de Portoviejo” llegó a las siguientes conclusiones:

- El departamento de Pediatría no contaba con un modelo de gestión adecuado que cubriera las necesidades presentadas por los pacientes.
- Los procesos con mayor problema presentado son los de atención pediátrica con su subproceso de gestión de admisión y de atención al usuario.
- En el análisis realizado se identificó que el principal problema del subproceso en la gestión de admisión es la base de datos de la historia clínica y de atención al usuario es la preparación y cuidado directos del paciente.
- El proceso de atención pediatría contó con flujogramas y diagramas SIPOC de cada subproceso donde describen las actividades que se realizaron para agilizar los trámites administrativos. Se presentó un plan de mejoras con todas las diferentes alternativas de solución para ser aplicados.
- Se presentó el seguimiento y medición de los procesos por medio de indicadores de gestión para tomar las medidas correctivas.

- Al contar con un manual de procesos los funcionarios ya no tuvieron desconocimiento de los procesos administrativos a realizarse.

2.1.2 Nacional

Carranza Vilahur, Valverde Vírhuez, & Vera Ipenza (2016) en su tesis titulada “Implementación de la gestión por procesos en la Escuela Militar de Chorrillos Coronel Francisco Bolognesi (Emch Cfb)”, de tipo aplciada, nivel descriptivo, llega a las siguientes conclusiones:

- La normatividad vigente, provenientes de la SGP PCM, el MINEDU y el MINDEF, impone a las instituciones educativas de las Fuerzas Armadas, dentro de ellas a la EMCH CFB, implementar el modelo de gestión enfocada en procesos.
- Así mismo, el modelo actual de gestión institucional de la EMCH CFB, enfocada en funciones, la misma que se observa claramente en su estructura organizacional (Anexo 1), presenta una serie de deficiencias significativas principalmente en los procesos académicos y de investigación, los mismos que se detallan en la línea de base del presente trabajo de investigación.
- La implementación de la gestión por procesos y el rediseño de una organización en base a los mismos, en este caso el de la EMCH CFB, puede variar según el enfoque de los investigadores, sin que ello modifique significativamente los procesos existentes o descalifique el

rediseño propuesto, siempre que se haya seguido una metodología teórica aceptada.

- La viabilidad política y económica para la implementación de la gestión por procesos y del rediseño organizacional de las instituciones públicas dependen fundamentalmente de los objetivos que busca dicha implementación, los mismos que deben desprenderse de los objetivos institucionales establecidos en el PEI, en este caso del PEI de la EMCH CFB.

2.1.3 Local

Soto Cueva & Timoteo Cori (2018) en su tesis titulada “Diseño de mejora de los procesos para optimizar los servicios en la Sub Dirección de Minería y Asuntos Ambientales Mineros de la Dirección Regional de Energía, Minas e Hidrocarburos de Huánuco-2018” de nivel explicativo, tipo aplicado y diseño cuasi experimental, llegando a las siguientes conclusiones:

Se midieron, analizaron y evaluaron todos los procesos de la Sub Dirección de Minería y Asuntos Ambientales Mineros de la DREMH de Huánuco.

Se elaboró el ciclo PHVA de los ocho procesos identificados a mejorar, mejorando primeramente los flujogramas, segundo las fichas de procedimiento y por ultimo las fichas de procesos y como parte de su mejora se diseñó una Plataforma Virtual para agilizar los trámites administrativos minimizando el tiempo y reduciendo las largas colas y horas de espera por parte del usuario.

Se elaboró el manual de procesos, de esa manera documentar los procesos mejorados y continuar con la mejora continua, y también el funcionario ya no tendrá desconocimiento de los procesos administrativos a realizarse.

Se obtuvo una mejora de 47% con el diseño de mejora de los procesos propuesto.

Martel Avila (2017) en su tesis titulada “Diseño de un sistema de gestión basada en procesos para contribuir a la eficacia de los macroprocesos misionales de la Dirección Regional de Salud – Huánuco”, de tipo aplicada, de nivel descriptivo, no experimental y transversal, de métodos análisis, síntesis y descriptivo, llega a las siguientes conclusiones:

- El diagnóstico de procesos de la DIRESA indica un bajo grado de madurez e involucramiento de la alta dirección y colaboradores en la implementación de la gestión por procesos.
- En la actualidad los colaboradores centran sus responsabilidades en sus funciones (actividades o tareas), más no en el resultado del proceso.
- En la actualidad los sistemas de información no son integrados o son fragmentados y la mayoría de los casos hacen uso del Excel para guardar los registros generados por los procesos, lo cual se presta para la manipulación de la información, cometer errores o generar duplicidad en el registro de la información.
- Los procesos operativos identificados están alineados a los objetivos operativos de la DIRESA, es decir en la mayoría de sus casos generan como resultados informes de monitoreo y supervisión de enfermedades,

informes de atención de emergencias, informe de asistencia técnica , informes de control y fiscalización para el control ambiental, informe de vigilancia y control epidemiológico, informe de comercialización de medicamentos e insumos, así como genera certificados sanitarios a las instituciones prestadoras de servicio de salud (IPRESS).

- Del punto “e”, podemos concluir que hoy en día los procesos misionales de la DIRESA generan como resultados documentos (informes, certificados). Los resultados de los procesos de la DIRESA presentan un enfoque que se mira a si misma generando resultados de cumplimiento de sus funciones. Es decir aún no centran su atención en brindar bienes/servicios de calidad que impacten positivamente en el bienestar de los ciudadanos.
- La matriz Cliente- Producto, permitió identificar los servicios y/o productos que generan los procesos misionales así como identificar que c La propuesta de mapa de procesos de la DIRESA está alineado a la Misión de la Institución así como también genera los productos/servicios que actualmente brinda la DIRESA.
- Se han documentado los procesos, teniendo como objetivo principal la identificación del resultado del proceso, así como la esquematización no compleja del proceso dado que este último permite la visualización clara del flujo, así como la comprensión del proceso. En algunos casos a modo de evidenciar la complejidad o burocracia del proceso que existen en

algunas actividades (sobre todo en actividades de aprobación de informes), se ha detallado la actividad en un nivel inferior de detalle. Así como también en la mayoría de los procesos, no se han tomado en cuenta actividades de reproceso (revisar informe, corregir informe y volver a revisar hasta su aprobación, etc.).

- En algunos procesos se han detallado el flujo de proceso en niveles inferiores a modo de evidenciar la complejidad o la burocracia existente. A mayor nivel de despliegue del proceso, se evidencia la complejidad de la gestión en la DIRESA.lientes son los receptores de estos servicios y/o productos.”

Calisto Tarazona & Damian Aguirre (2020) en su tesis titulada “Desarrollo de la Gestion por procesos para mejorar la gestion en la Red de Salud de Huamalies” de nivel descriptivo – explicativo, tipo aplicado, diseño cuasi experimental porque se manipulan al menos una variable independiente para observar su efecto sobre una o más variables dependientes, llega a las siguientes conclusiones:

- Se demostró que al desarrollar la gestión por procesos mejoró la gestión en la Red de Salud de Huamalies, encontrándose un incremento en el grado de satisfacción por parte de los trabajadores al desarrollar sus actividades.
- Se logró realizar el diagnóstico situacional de los procesos para mejorar la gestión en la Red de Salud de Huamalies mediante entrevistas, observación y recolección de información, identificando: 4 procesos

estratégicos Gestión de Planeamiento Estratégico y financiamiento institucional Gestión de Políticas Gestión de Innovación Gestión de alianzas gubernamentales 1 proceso misional Gestión de servicios de salud 4 procesos de apoyo Gestión de equipamiento TICS Gestión de bienes muebles e inmuebles Gestión de personal Gestión de insumos de salud.

- Se propuso un modelo de la gestión por procesos para mejorar la gestión de la Red de Salud de Huamalies, realizando diagramas de flujo, fichas de caracterización, fichas de procedimientos y fichas de indicadores lo cual permitió que los trabajadores conozcan los procesos administrativos a realizar reduciendo tiempos al realizar sus actividades.
- Se implementó la gestión por procesos para mejorar la gestión de la Red de Salud de Huamalies, priorizando el proceso con mayor relevancia: Proceso Gestión de Servicios de Salud, pasando de un nivel de satisfacción 2 (insatisfecho) a un nivel de satisfacción 4 (satisfecho).

Rosales Canduelas & Tucto Vara (2017), en su tesis titulada “Diseño de un modelo basado en gestión de procesos para mejorar la eficiencia del servicio en el área de admisión de Centro de Atención Primaria III Metropolitana EsSalud Huanuco”, de tipo aplicada, de nivel descriptivo explicativo y diseño no experimental, llega a las siguientes conclusiones:

- Se identificó los requisitos del usuario desde un análisis interno y externo, evaluando las fortalezas, limitaciones, oportunidades y riesgos; los cuales permitieron definir el proceso crítico en estudio.
- Se diseñó el proceso del área de Admisión, identificándose el proceso de admisión del asegurado y el sub proceso de asignación de citas, todo ello mediante reuniones con los principales involucrados para el levantamiento de información “tal como es” y utilizando fichas de caracterización, tablas ASME-VM y diagramas de flujo bajo la notación BPMN para mejorar la eficiencia del servicio en el área de admisión del CAP III Metropolitano EsSalud.
- Mediante la aplicación de la metodología AVA-ESIA, se rediseñó el proceso de Admisión del asegurado del CAP III Metropolitano EsSalud. Como resultado se obtuvo la creación del sub proceso de confirmación de citas, que nos permitió la disminución del tiempo de diferimiento y la deserción de los servicios que se brindan.
- Se implementó la propuesta de mejora de los procesos identificados del área de admisión para mejorar la eficiencia de dicho servicio en el CAP III Metropolitano EsSalud.

2.2 Bases teóricas

2.2.1 Metodología

Echeverría (2008) es un conjunto de procedimientos racionales utilizados para alcanzar el objetivo o la gama de objetivos.

2.2.2 *Procesos*

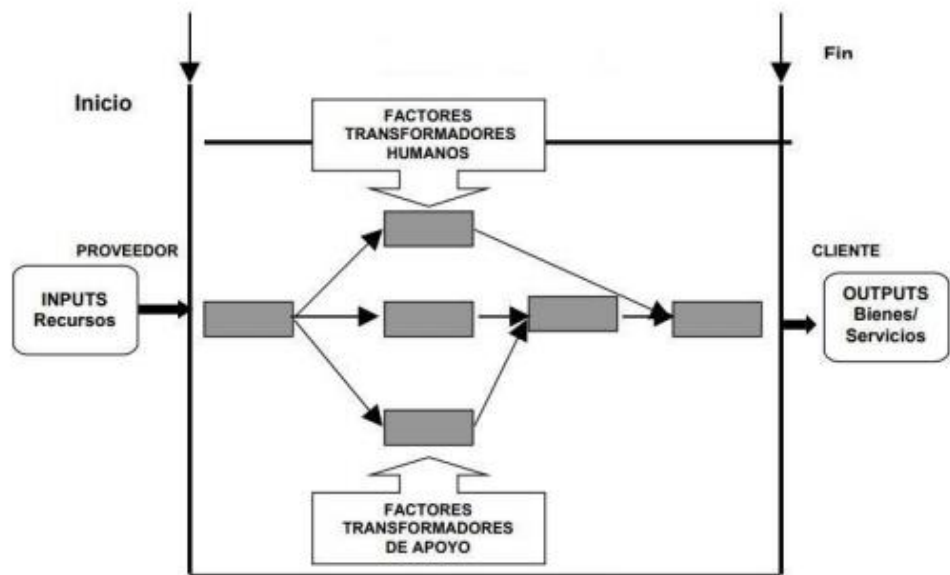
Conjunto de actividades mutuamente interrelacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados. Conjunto de actividades relacionadas entre sí, que tienen el propósito de producir un resultado o producto para un destinatario de bienes y servicios (internos o externos). Generalmente los procesos involucran combinaciones de personas, máquinas, herramientas, técnicas y materiales en una serie definida de pasos y acciones. Los procesos raramente operan en forma aislada y deben ser considerados en relación con otros procesos que pueden influir en ellos. (Presidencia del Consejo de Ministros, 2015, p. 42)

“Se define un proceso como un conjunto de actividades de trabajo interrelacionadas, que se caracterizan por requerir ciertos insumos (inputs: productos o servicios obtenidos de otros proveedores) y actividades específicas que implican agregar valor, para obtener ciertos resultados (outputs)”. (Mallar, 2010, p. 7).

Componentes de un proceso Mallar (2010) en la Revista Científica "Visión de Futuro" menciona que los elementos son:

- Inputs: son aquellos recursos que serán transformados, procesados y formados, etc.
- Recursos: son aquellos que trabajan sobre las entradas.
 - Humanos: planifican, organizan, dirigen y controlan las operaciones.
 - De apoyo: infraestructura tecnológica como hardware, programas de software, computadores, etc.

- Flujo real de procesamiento: Trata de la transformación o cambios que sufren los inputs que pueden ser de tipo físico, de ubicación, de estructura, de reestructuración o de transferencia de conocimientos.
- Outputs:
 - Bienes: son aquellos tangibles, almacenables y transportables que permiten una evaluación objetiva al output.
 - Servicios: son aquellos intangibles, de acción sobre el cliente. Permite evaluaciones subjetivas en el usuario. (Mallar, 2010, p. 8)



Fuente: Mallar, 2010

2.2.3 Diseño de procesos

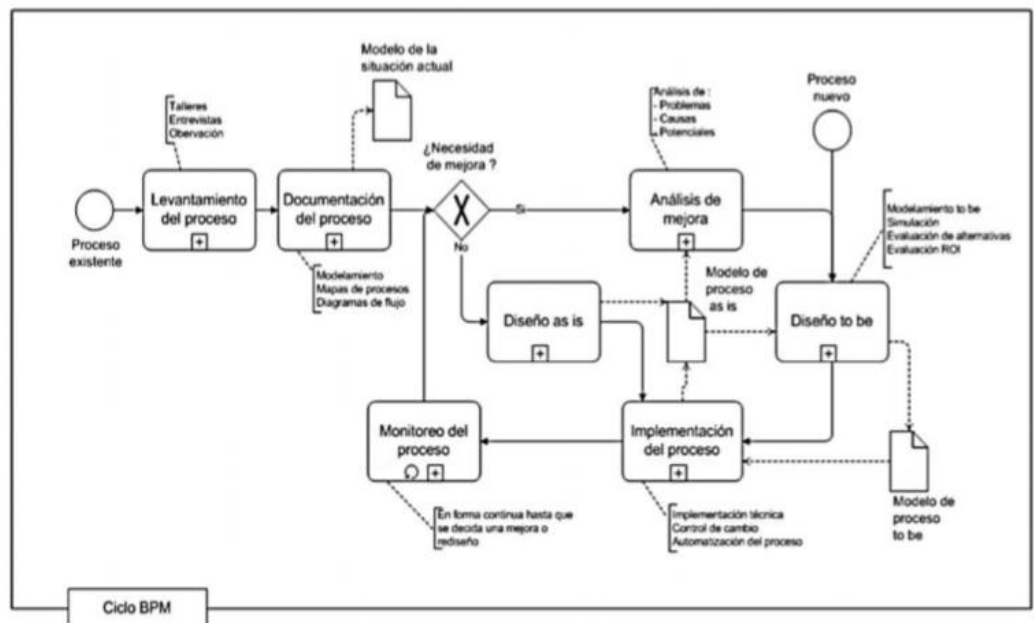
El mapa de procesos permite reconocer la totalidad del hacer de la organización y ubicar en su contexto cualquier proceso específico. Es un modelo vital para elaborar

un plan estratégico, porque ayudará a tomar consciencia visual de nuestra misión, representada por los procesos del negocio.

BPM en las Organizaciones

BPM entra en acción en las siguientes situaciones de la vida real:

- Procesos existentes y actuales deben ser rediseñados y/o mejorados en su rendimiento con apoyo de tecnología.
- Levantar y documentar procesos actuales, con la finalidad de automatizarlos u otros fines como por ejemplo preparar una certificación de ISO 9000.
- Introducir un nuevo proceso en la organización.



Fuente: Elaboración propia

El ciclo está pensado para ser aplicado para cada proceso por separado o en forma independiente. Cada proceso puede encontrarse en un estado diferente del ciclo.

En la fase de “Levantamiento del Proceso” primero se debe recoger la información sobre cómo está organizado el flujo de trabajo. Esto se realiza con la ayuda de técnicas de moderación, talleres, entrevistas, recolección de documentación, etc. Para esto en el proceso a levantar se debe:

- Delimitar claramente de procesos anteriores o posteriores.
- Describir los servicios que produce para los clientes y qué prioridad tiene desde el punto de vista de los objetivos empresariales.

Representar tanto el flujo de trabajo como los roles que intervienen en cada uno de los pasos, los recursos que se utilizan y los sistemas de información que lo apoyan. En la etapa de “Documentación del Proceso” el conocimiento adquirido en la etapa de levantamiento se documenta en un modelo de procesos que refleja la situación actual. La documentación resultante comprende los diagramas de los flujos, fichas de descripción, políticas de negocio y procedimientos que se utilizan para ejecutar el trabajo.

Las debilidades identificadas en la fase de “Análisis de mejora” o las desviaciones que muestra el “Monitoreo del Proceso” son por lo general el punto de partida para un rediseño de procesos. Eventualmente, se pueden evaluar diferentes variantes o escenarios con ayuda de simuladores. Esto aplica también si se está diseñando un proceso nuevo. En ambos casos el resultado o entregable es un modelo de procesos deseado (To be).

La etapa de “Implementación del Proceso” abarca tanto la implementación técnica como también las adaptaciones organizacionales que se requieren. El modelo técnico puede implementarse por medio de un Process Engine o una Suite de BPM (en inglés: Business Process Management Suite, BPMS) o a través de un clásico desarrollo de software.

Los Participantes En Un Proceso

Process Owner (Dueño de Proceso):

El process owner es el responsable de plasmar la estrategia en los procesos. Él debiera tener el mayor interés de todos los participantes en promover la mejora en la eficiencia de sus procesos. En la mayoría de las organizaciones el process owner es miembro de la alta gerencia o es responsable de un área o línea de negocio.

Process Manager (Gestor de Procesos):

El process manager es el responsable de operaciones, reporta directamente al process owner y es él quien impulsa las propuestas de mejora. Él es responsable de mantener la comunicación con los clientes y/o proveedores. Normalmente al process manager lo encontramos inserto en un nivel de jerarquía intermedia, como subdirector, subgerente, jefe de sucursal o jefe de grupo.

Process Participant (Usuario, Ejecutivo de Negocio):

Los process participants son los usuarios de negocio que trabajan en operaciones con el proceso, es decir parte integrante de la cadena que crea valor para los clientes. Se pueden relacionar de muy diferentes maneras con el process manager. En la mayoría de las organizaciones son usuarios de un área funcional, como ventas,

finanzas o logística. En estos casos no existe un process manager o actúe en su parte del proceso como tal y el usuario.

Process Analyst (Analista de Procesos):

El analista de procesos debiera de tener una gran habilidad en materias de desarrollo organizacional y técnicas de comunicación. Pero sobre todo es, como lo indica su rol, un analista. Se espera un gran dominio de la notación BPMN y como coordinador entre personas de negocio y de TI es un rol clave en cualquier proyecto de BPM.

Process Engineer (Ingeniero de Procesos Técnico):

El ingeniero de procesos desarrolla e implementa un modelo técnico a partir de la especificación y el diseño operacional validado por él o los analistas de procesos. Un programador puede asumir el rol de ingeniero de procesos, si la solución será un desarrollo propio por medio de programación (Java, C# u otros lenguajes).

2.2.4 Gestión de procesos

Según Bravo Carrasco (2011) define a la gestión de procesos como:

Una disciplina de gestión que ayuda a la dirección de la empresa a identificar, representar, diseñar, formalizar, controlar, mejorar y hacer más productivos los procesos de la organización para lograr la confianza del cliente. La estrategia de la organización aporta las definiciones necesarias en un contexto de amplia participación de todos sus integrantes, donde los especialistas en procesos son facilitadores. (p.9)

El gran objetivo de la gestión de procesos es aumentar la productividad en las organizaciones. Productividad considera la eficiencia y agregar valor para el cliente.

Según (PCM, 2013) es un enfoque metodológico que sistematiza actividades y procedimientos, tareas y formas de trabajo contenidas en la “cadena de valor”, a fin de convertirlas en una secuencia, que asegure que los bienes y servicios generen impactos positivos para el ciudadano, en función de los recursos disponibles. Comprende la identificación, el análisis, la mejora o cambio radical e incluye el uso de herramientas, metodologías y su control. La gestión por procesos implica el desarrollo de las actuaciones siguientes:

- La identificación de los requerimientos, necesidades y expectativas de los diferentes destinatarios de las prestaciones y servicios públicos, así como de otros posibles grupos de interés.
- La identificación de todos los procesos necesarios para la prestación del servicio público y la adecuada gestión de la entidad: procesos misionales, de soporte a la gestión y estratégicos; lo que se denomina mapa de procesos.
- La definición del objetivo de cada uno de los procesos, así como de los
- beneficios que aporta a los grupos de interés a los que va dirigido.
- La definición secuencial detallada y precisa, de las diferentes actividades.
- que componen el proceso o procedimiento concreto, para el cumplimiento

- de los diferentes requerimientos, y en su caso su diagrama.
- La definición de las obligaciones, así como de las autoridades y directivos
- encargados.
- La definición de indicadores, que permitan la medición y control del
- desarrollo de la marcha adecuada del proceso

Gestionar los procesos de la organización implica identificar, definir, asignar responsables y controlar los procesos, debido a que en la gestión basada en funciones no existen responsables de un proceso completo, sino algunos responsables de diferentes partes del mismo. La orientación a los procesos implica un énfasis en la forma cómo se realiza el trabajo en la organización. Un proceso debe tener clientes que necesiten y utilicen las salidas generadas por este. (Mariño Navarrete, 2001).

Por otra parte, Agudelo menciona lo siguiente: “La Gestión por procesos es la vía para lograr plena satisfacción de los clientes por la forma en que permite identificar sus necesidades, para determinar cómo cumplir entonces con sus requisitos y finalmente lograr esa satisfacción.” (Montoya Agudelo, 2007).

Según Bravo Carrasco (2009, p. 21) la gestión de procesos es una forma sistémica de identificar, comprender y aumentar el valor agregado de los procesos de la empresa para cumplir con la estrategia del negocio y elevar el nivel de satisfacción de los clientes.

La gestión de procesos con base en la visión sistémica apoya el aumento de la productividad y el control de gestión para mejorar en las variables clave, por ejemplo, tiempo, calidad y costo.

Según Hitpass (2014, p. 19) menciona, BPM es una disciplina de gestión de procesos de Negocio y de mejora continua apoyada fuertemente por las tecnologías de la información.

La gestión por procesos engloba la planificación, organización, dirección y control de las actividades dentro de una organización, transversal y secuencialmente, para satisfacer las necesidades y expectativas de los usuarios” (PCM, 2018).

Cambio de paradigma: gestión por procesos

Según Hernández Palma, Martínez Sierra, & Cardona Arbelaez (2015), el enfoque por procesos “permite repensar las organizaciones y reorganizar los diferentes subprocesos que la integran”, para que a través de ella se identifiquen con mayor claridad las cadenas de valor.

Se fundamenta en el cumplimiento general de las directrices (misión, visión) de la entidad y en la atención a los stakeholders (cliente, proveedores, personal, etc.) (Hernández Palma et al., 2015).

Para Alonso Torres (2014), no se debe centralizar la atención en las salidas o resultados, sino se debe enfatizar los procesos que agregan valor y tienen como resultados esas salidas o productos, añade que la aplicación del enfoque por procesos permite “operar una organización de manera más sistemática y transparente”.

Mallar (2010), desarrolla que establecer un modelo de gestión por procesos aumenta el rendimiento ya que no hay un desperdicio de recursos en actividades o tareas que no agregan valor, así se da un mayor enfoque a las metas organizacionales. El enfoque tradicional y el enfoque de procesos

En el modelo tradicional las entidades las oficinas o unidades actúan como unidades estancas, que se gestionan verticalmente; en el nuevo enfoque se introduce una gestión transversal que trasgrede barreras, agregando valor a lo largo del proceso.

2.2.4.1 Objetivos de la gestión de procesos.

La gestión por Procesos busca mejorar sus resultados, a través del incremento de la satisfacción del cliente (Rojas Moya, 2003). Además, busca: reducir costos innecesarios identificando y eliminando las actividades sin valor agregado, reducir plazos de producción y tiempos de entrega, promover el trabajo en equipo, mejorar la calidad de los procesos y productos.

Harrington dice “Como un sistema de gestión de calidad que es, el principal objetivo de la Gestión por procesos es aumentar los resultados de la organización para conseguir niveles superiores de satisfacción de sus usuarios.” (Harrington, 1997).

2.2.5 Indicadores

Salgueiro menciona que un indicador es una descripción cuantitativa del resultado real de una actividad en un tiempo determinado. Así como los objetivos reflejan los resultados esperados, los indicadores miden lo que realmente sucedió por lo que se encuentran estrechamente relacionados y generalmente se usan las mismas variables para expresarlos (como tiempo y cantidades)

2.3 Bases conceptuales

Automatización de procesos de Bizagi

La generación automática de una aplicación Web empezando con el diagrama de flujo del proceso. Este procedimiento de automatización es ejecutado de tal forma que, cuando un elemento del proceso (flujo, datos y recursos) es modificado, los cambios son reflejados automáticamente en la aplicación Web correspondiente.

Bizagi

La Suite de Gestión de Procesos de Negocio (Business Process Management Suite, BPMS) desarrollada por Vision Software, que es útil para automatizar y modificar procesos de negocio complejos y dinámicos con más rapidez y flexibilidad que cualquier otra solución en el mercado, y también para soportar el mejoramiento continuo de los procesos críticos de la organización.

BPM

La gestión de procesos de Negocio (Business Process Management, BPM) se define como la metodología empresarial cuyo objetivo es mejorar la eficiencia a través de la gestión sistemática de los procesos de negocio.

BPMN

Modelo y notación de Procesos de Negocio (Business Process Model and Notation) es una notación gráfica estandarizada que permite el modelado de procesos de negocio, en un formato de flujo de trabajo (workflow).

Diagrama de flujo

Un diagrama de flujo es una representación gráfica de un proceso. Cada paso del proceso es representado por un símbolo diferente que contiene una breve

descripción de la etapa de proceso. Los símbolos gráficos del flujo del proceso están unidos entre sí con flechas que indican la dirección de flujo del proceso.

Diagrama de proceso

Herramienta de análisis es una representación gráfica de los pasos que se siguen en una secuencia de actividades que constituyen un proceso o un procedimiento identificándolos mediante símbolos de acuerdo con su naturaleza: además, incluye toda la información que se considera necesaria para el análisis, tal como distancias recorridas, cantidad considerada y tiempo requerido.

Eficiencia

"Relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados" (Norma ISO 9000:2005(es), 2005 - 3.2.15).

Eficiencia De Los Procesos

Es la proporción que refleja una comparación entre los resultados logrados y los costos sufragados para el cumplimiento de las metas. (Lusthaus, Adrien, Anderson, Carden, & Plinio, 2002, p. 123)

Flujo de Secuencia o Transición

Un Flujo de Secuencia es una línea gráfica sólida que es usada para mostrar el orden de desarrollo de las actividades en un proceso. Cada flujo tiene sólo una fuente y sólo un objetivo. La secuencia de flujo conecta dos figuras en el flujo del proceso.

Gestión por proceso

Forma de gestionar toda la organización basándose en los Procesos, siendo definidos estos como una secuencia de actividades orientadas a generar un valor

añadido sobre una entrada para conseguir un resultado, y una salida que a su vez satisfaga los requerimientos del cliente.

Indicador

Mediciones indirectas del desempeño de los procesos, productos y servicios (por ejemplo, la cantidad de quejas y reclamos recibidos se suele utilizar para determinar la insatisfacción de los clientes, pero no es una medición directa de la misma) o cuando la medición de un aspecto se toma para inferir el valor de otro (por ejemplo, cuando de una disminución en los índices de rotación del personal se infiere un aumento en la satisfacción del mismo).

Política

Conjunto de consideraciones que influyen en el comportamiento de un recurso gestionado o de un usuario.

Posventa

El servicio post venta es seguir ofreciendo atención al cliente después de la compra y es tan fundamental como las demás estrategias que has implementado en tu tienda en línea. Recuerda que Ser buenos en ventas y entrega ya no lo es todo.

Pos condiciones

Estado del sistema después de que termine el caso de uso, incluyendo los resultados que recibieron las personas, las transmisiones a otros sistemas y los datos que se hayan creado o actualizado.

Precondiciones

Condición del sistema antes de que se pueda llevar a cabo el caso de uso, que puede ser otro caso de uso. Un ejemplo podría ser, “El espectador inició sesión con éxito en el sistema”, o podría ser la terminación exitosa de otro caso de uso.

Proceso

"Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados. Los elementos de entrada para un proceso son generalmente resultados de otros procesos.

Los procesos de una organización son generalmente planificados y puestos en práctica bajo condiciones controladas para aportar valor. Un proceso en el cual la conformidad del producto resultante, no pueda ser fácil o económicamente verificada, se denomina habitualmente "proceso especial". (Norma ISO 9000:2000 , 2000, p. 11).

Recurso

Persona, pieza de equipo o material que se utiliza para realizar una actividad.

Rediseño

Cambio radical (en oposición a mejora) de un proceso para lograr un alto nivel de desempeño.

Rediseño de procesos

Establece los cambios que deberán efectuarse en la situación actual y detalla cómo se ejecutarán los nuevos procesos. Es la fase más importante, ya que se definirán las nuevas formas de operar y su desempeño, tiene como objetivo mejorar el grado de competitividad a través de técnicas de optimización de procesos.

Tiempo de ciclo

Cantidad de tiempo que transcurre entre el inicio y el fin de un proceso.

Tiempo de proceso

Cantidad exacta de tiempo que toma la realización de todos los pasos de un proceso, exceptuando los tiempos muertos u ociosos.

Venta

Proceso en el que se intercambia la satisfacción de las necesidades del consumidor, por sacrificio económico que debe realizar el comprador.

2.4 Bases epistemológicas o bases filosóficas o bases antropológicas

Gestión de procesos

Desde el punto filosófico los procesos datan desde la era aristotélica, donde sus teorías sobre las cuatro causas determinan un paso a paso sobre los estudios que realizaba. Bacca (1978) hace una reflexión importante que se relaciona con la investigación, el hombre sensible, es solo una silueta, imagen del hombre auténtico. Aristóteles dirá que lo específico del hombre, la racionalidad, solo a medias es nuestra: es nuestro, de cada uno, el entendimiento pasivo o paciente; pero no es de cada uno de nosotros el entendimiento agente o activo, total que somos hombres a medias, inestables.

Puede interpretarse que al igual que las empresas y un mercado cambiante hacen que las organizaciones estén en movimiento, no son estables en cuanto a los cambios y estos cambios se deben a las adecuaciones o avances que deben implementar en sus procesos para adaptarlos y mejorarlos. La gestión de procesos está íntimamente relacionada con las tecnologías, esto derivado de la automatización de los

mismos para poder facilitar el manejo de la información de una manera más precisa, e igualmente hay fallas o errores que se generan al momento de ingresar o vaciar la información. En el mismo orden de ideas, en una economía rígida por la información y conocimiento, no son factores limitantes, debido a que la estandarización de procesos, mercados comunes y globalizados donde prácticamente los costos son factores secundarios, el porcentaje de desperdicio en el proceso productivo está minimizado, exigen entonces encontrar elementos diferenciadores y que permitan obtener ventajas competitivas. La tecnología de la información actual ha cambiado la forma de actuar de la sociedad. Los clientes son cada día más exigentes, la competencia presiona con mayor fuerza y los sistemas de producción son más complejos. Estas condiciones han revolucionado la gestión tradicional en las organizaciones, puesto que para sobrevivir se precisa de una organización que se adapte con facilidad a los cambios tecnológicos y sociales. Por ello, las estructuras funcionales de la organización tradicional no pueden reaccionar con la flexibilidad impuesta, es lo que hace que nazca una nueva forma o modelo de gestión que he venido describiendo con anterioridad llamado la gestión de proceso.

CAPÍTULO III. METODOLOGIA

3.1 Ámbito

El ámbito en que se desarrolló este estudio es la empresa Claro ubicada en la ciudad de Pucallpa, 2021

3.2 Población

Hernandez Sampieri et al. (2014), refieren que la población “es el conjunto de todos los casos que concuerda con una serie de especificaciones, que pueden ser estudiados y sobre los que se pretende generalizar” (p.239).

La población estuvo conformada por 15 trabajadores de la oficina CLARO Pucallpa 2021.

3.3 Muestra

Según Hernandez Sampieri et al. (2014), definen la muestra como “un subgrupo de la población del cual se recolectan los datos y debe ser representativo de ésta”.

Para este estudio, consideramos a toda la población, la cual se le denominará muestra censal. “la muestra censal es aquella porción que representa a toda la población” (López, 1999, p. 123). Por lo tanto, la muestra censal de esta investigación lo conformaron todos los trabajadores de la oficina CLARO Pucallpa 2021.

3.4 Nivel y tipo de estudio

3.4.1 Nivel de estudio

Según Hernandez Sampieri *et al.* (2014), respecto a la investigación explicativa manifiesta que, “los estudios explicativos van más allá de la descripción de conceptos

o fenómenos o del establecimiento de relaciones entre conceptos; es decir, están dirigidos a responder por las causas de los eventos y fenómenos físicos o sociales” (p.95).

El nivel de la investigación fue explicativo, porque tiene como objetivo explicar el porqué de los hechos y determinar el grado de vinculación entre dos o más variables, así mismo explicar las causas de la situación problemática a investigar.

3.4.2 Tipo de estudio

“Esta investigación se distingue por tener propósitos prácticos inmediatos bien definidos, es decir, se investiga para actuar, transformar, modificar o producir cambios en un determinado sector de la realidad” (Carrasco, 2007, p. 43)

El tipo de estudio de la presente investigación fue Aplicada, cuyo fin de su ejecución aplicar, incrementar y ampliar los conocimientos sobre “DISEÑO DE UNA METODOLOGÍA DE GESTIÓN PARA LA MEJORA DE INDICADORES EN LA EMPRESA CLARO, PUCALLPA 2021”.

3.5 Diseño de investigación

El diseño de la presente investigación fue cuasi experimental ya que se manipulo la variable independiente para observar su efecto sobre una o más variables dependientes. En los diseños cuasi experimentales, los sujetos no se asignan al azar a los grupos ni se emparejan, sino que dichos grupos ya están conformados antes del experimento: son grupos intactos. (Hernandez Sampieri et al., 2014).

GE O1 X O2

GE: Grupo Experimental

O1: Primera observación (Diagnostico)

O1: Segunda observación (validación)

X: Metodología de Gestión

3.6 Métodos, técnicas e instrumentos

3.6.1 Métodos

El método científico fue aplicado a la presente investigación. Dicho método está conformado por una serie de etapas que hay que recorrer para obtener un conocimiento válido (verificable objetivamente) desde el punto de vista científico; para lo cual se utilizan instrumentos que resulten fiables.

3.6.2 Técnicas

Arias (2016), define la técnica, como el procedimiento o forma particular de obtener datos o información, son particulares y específicas de una disciplina. La técnica que se utilizará para la recolección de los datos en la presente investigación:

La observación: La recolección de datos se realizó de forma visual en lo que respecta al diagnóstico y levantamiento de procesos.

Entrevista: mediante recopilación de versiones de los trabajadores se diseñaron los proceso, procedimientos, actividades y tareas.

La encuesta: esta técnica el soporte de un cuestionario se aplicó para evaluar la satisfacción del uso de la metodología de gestión.

Revisión documental: Se utilizó todo tipo de material disponible (libros, recursos de internet, bibliotecas, tesis, revistas especializadas, etc.) para obtener información relacionada con el título de la investigación.

3.6.3 Instrumentos

Según Hernandez Sampieri et al (2014) el cuestionario consiste en un conjunto de preguntas respecto de una o más variables a medir, las preguntas cerradas son aquellas que contienen opciones de respuesta previamente delimitadas

Para la recolección de datos se usó el cuestionario; que consiste en un conjunto de preguntas con respuesta de tipo cualitativo y escala ordinal: Desacuerdo, Indiferente, Acuerdo, Totalmente de Acuerdo; relacionadas a las variables y dimensiones de estudio.

3.7 Validación y confiabilidad de instrumentos

3.7.1 Validación

Según, Hernandez Sampieri et al. (2014) explican que: “la validez se define como el grado en que un instrumento realmente mide la variable que pretende medir” (p. 200).

La validación de los instrumentos se desarrolló con el juicio de cinco (5) expertos en el tema, los mismos que coincidieron en la calificación como excelente con respecto a su Claridad, Objetividad, Suficiencia, Intencionalidad, Consistencia y Coherencia.

3.7.2 Confiabilidad

Para Hernandez Sampieri et al. (2014), la confiabilidad “se refiere al grado en que su aplicación repetida al mismo individuo u objeto produce resultados iguales” (p. 200).

Mediante la prueba de confiabilidad de Alfa de Cronbach se evaluó el cuestionario “PERCEPCION DEL SISTEMA DE GESTIÓN” para medir el nivel de satisfacción respecto a su uso por parte de los clientes.

Tabla 1
Estadística de fiabilidad del Instrumento 1

Instrumento 1	Alfa de Cronbach	Nº de elementos
PERCEPCION DEL SISTEMA DE GESTIÓN	0,84	10

El valor alfa de Cronbach es 0,84; siendo próximo a la unidad e indicando que el instrumento utilizado es de confiabilidad adecuada, por lo tanto; se concluye que el instrumento para medir la Percepción del Sistema de Gestión es confiable para la toma de datos consistentes y coherentes a objetivo de investigación.

ESCALA	CATEGORÍA
0,9 – 1,0	<i>El Instrumento de Medición es Excelente</i>
0,9 - 0,8	<i>El Instrumento es Bueno</i>
0,8 - 0,7	<i>El Instrumento es Aceptable</i>
0,7 - 0,6	<i>El Instrumento es Débil</i>
0,6 - 0,5	<i>El Instrumento es Pobre</i>
$R < 0,5$	<i>No es Aceptable</i>

Fuente: Escala de confiabilidad. George y Mallery (1995)

3.8 Procedimiento

- Como primera instancia se procedió a solicitar en consentimiento informado para el acceso de información.
- Para realizar la recolección de datos el investigador procedió a contactarse con el responsable directos de LA EMRESA CLARO para la coordinación respecto al día y hora de recolección de información
- Se aplicó el instrumento a todos los funcionarios.

3.9 Tabulación y análisis de datos

3.9.1 Tabulación

Los datos recopilados de las encuestas fueron tabulados en las hojas de Excel, exportados al software SPSS 23, donde se realizó la organización de los datos según su tipo ordinal y otros parámetros estadísticos.

3.9.2 *Análisis de datos*

3.9.2.1 Análisis descriptivo. Se realizó la descripción de la información obtenida, cuyos datos de frecuencia y porcentual serán ordenados en tablas y gráficas. También se realizará la interpretación de las características (datos) más representativas de los datos procesados.

3.9.2.2 Análisis inferencial. Para el análisis inferencial de los datos se utilizó la prueba estadística de Wilcoxon con un nivel de significancia del 95% y 5% de error ($p < 0,05$), el cual nos permitirá aceptar o rechazar la hipótesis planteada en el estudio. Para el procesamiento de los datos se utilizó el paquete estadístico SPSS v. 23.

3.10 Consideraciones éticas

Toda la información adquirida en el proyecto de investigación respeta la veracidad de los resultados, la confiabilidad de los datos suministrados, respeta la propiedad intelectual, así como respeta la autonomía y anonimato de los encuestados, en la cual no se consignará información que permita conocer la identidad de los participantes en la investigación. Teniendo en cuenta la veracidad de los resultados obtenidos y respeto por la propiedad intelectual de los autores citados por mi persona; además protegiendo la identidad de las personas que participan y colaboran con mi encuesta para la realización de la presente investigación.

CAPÍTULO IV. RESULTADOS

4.1 Diagnostico

4.1.1 Evaluación de la percepción del sistema actual – Pretest

4.1.1.1 Media y moda

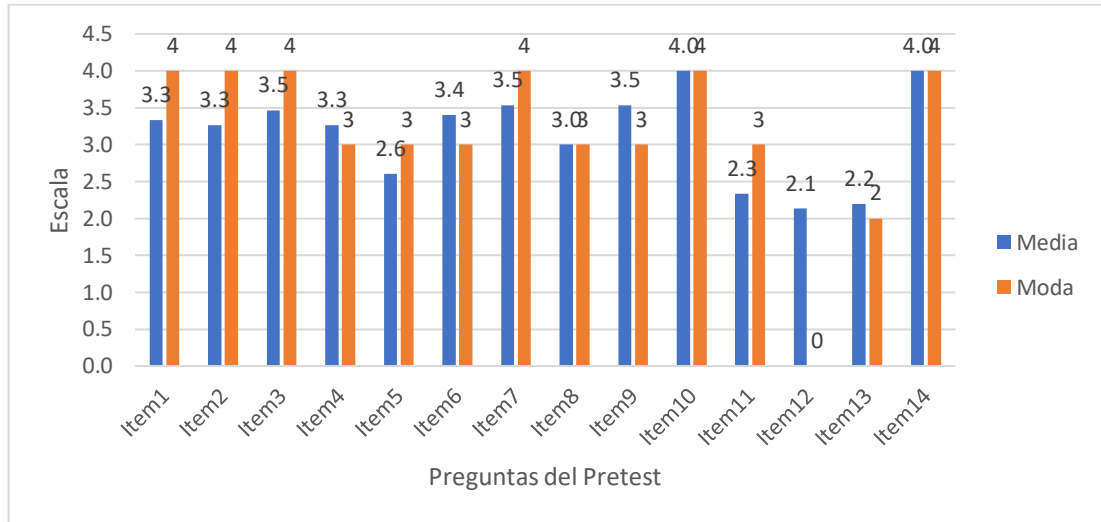
Tabla 2

Media y moda de los resultados de la aplicación del pretest

Items	Media	Moda
Item1	3.3	4
Item2	3.3	4
Item3	3.5	4
Item4	3.3	3
Item5	2.6	3
Item6	3.4	3
Item7	3.5	4
Item8	3.0	3
Item9	3.5	3
Item10	4.0	4
Item11	2.3	3
Item12	2.1	1 ^a
Item13	2.2	2
Item14	4.0	4
Promedio	3.1	

Figura N° 1

Media y Moda de los resultados de la aplicación del pretest



Análisis e interpretación:

En la tabla 2 y figura 1, se evidencia el comportamiento de las media y modas, determinándose, según media, que en su mayoría los trabajadores tienden a manifestar con estar entre “indeciso” y de “acuerdo” con el sistema actual de trabajo, hay trabajadores en su minoría que tienen ciertas dudas en cuando al sistema. En cuanto a la moda, hay trabajadores en una mayor proporción que están de “Acuerdo” con el sistema tradicional.

4.1.1.2 Figuras de frecuencias y distribución de la aplicación del pretest

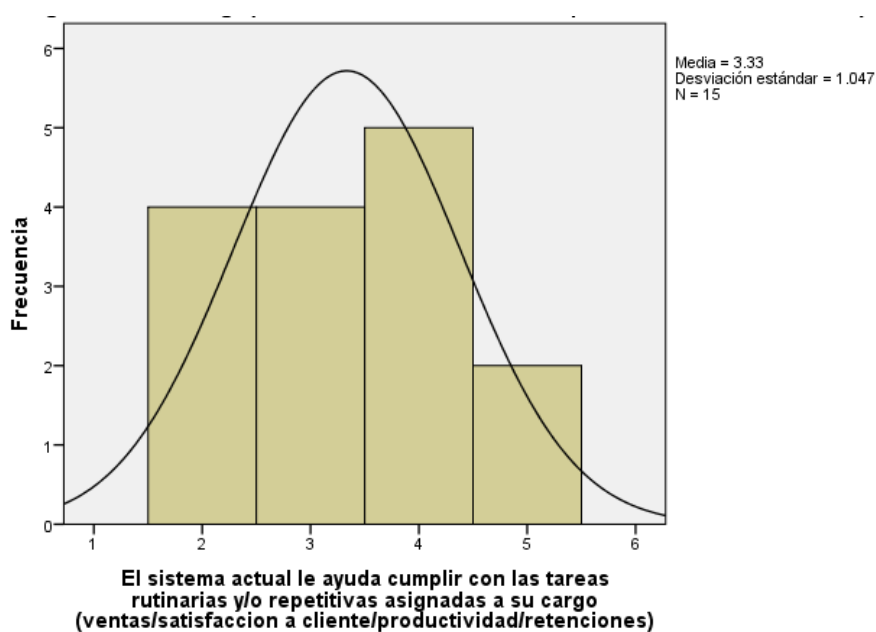
Tabla 3

Frecuencia de las respuestas de indicador “El sistema actual le ayuda cumplir con las tareas rutinarias y/o repetitivas asignadas a su cargo (ventas/satisfacción al cliente/productividad/retenciones)”

Escala	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Desacuerdo	4	26.7	26.7	26.7
Indiferente	4	26.7	26.7	53.3
Acuerdo	5	33.3	33.3	86.7
Totalmente de Acuerdo	2	13.3	13.3	100.0
Total	15	100.0	100.0	

Figura N° 2

Frecuencia de las respuestas de indicador “El sistema actual le ayuda cumplir con las tareas rutinarias y/o repetitivas asignadas a su cargo (ventas/satisfacción al cliente/productividad/retenciones)”



Análisis e interpretación:

En la tabla 3 y figura 2, se evidencia que del 100% de trabajadores, el 33.3% manifiesta una respuesta positiva, lo cual indica que están de acuerdo que el sistema les ayuda a cumplir sus tareas rutinarias y actividades de trabajo repetitivas. Y un 26.7 % se mostró en desacuerdo y en la misma cantidad de porcentaje dieron la respuesta de indiferente

evidenciando así que el sistema actual no es tan eficiente para que puedan cumplir sus tareas rutinarias y actividades de trabajo repetitivas.

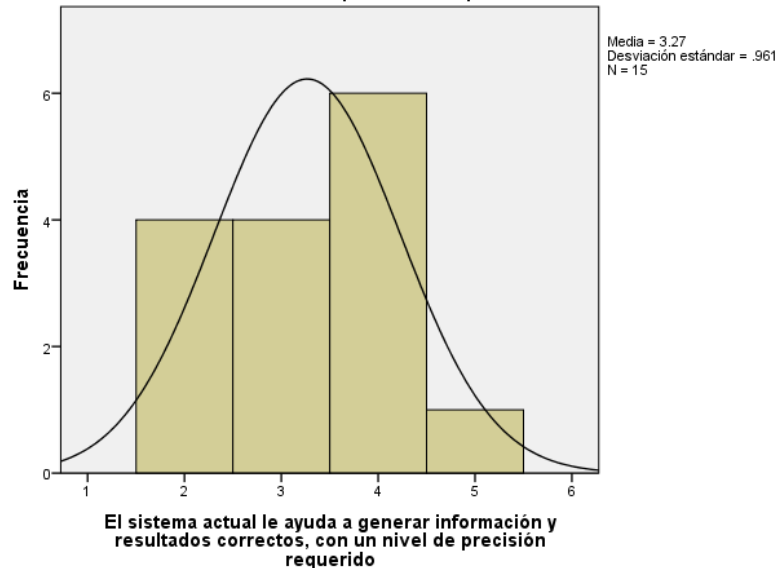
Tabla 4

El sistema actual le ayuda a generar información y resultados correctos, con un nivel de precisión requerido

Escala	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Desacuerdo	4	26.7	26.7	26.7
Indiferente	4	26.7	26.7	53.3
Acuerdo	6	40.0	40.0	93.3
Totalmente de Acuerdo	1	6.7	6.7	100.0
Total	15	100.0	100.0	

Figura N° 3

El sistema actual le ayuda a generar información y resultados correctos, con un nivel de precisión requerido



Análisis e interpretación:

En la Tabla 4 y figura 3, se evidencia que del 100% de trabajadores, el 40.0% manifiesta una respuesta positiva, lo cual indica que están de acuerdo que el sistema les ayuda a cumplir con precisión sus actividades, evitándose ciertos errores; sin embargo, el 26.7% no está de acuerdo en que el sistema les ayude a generar información correctamente.

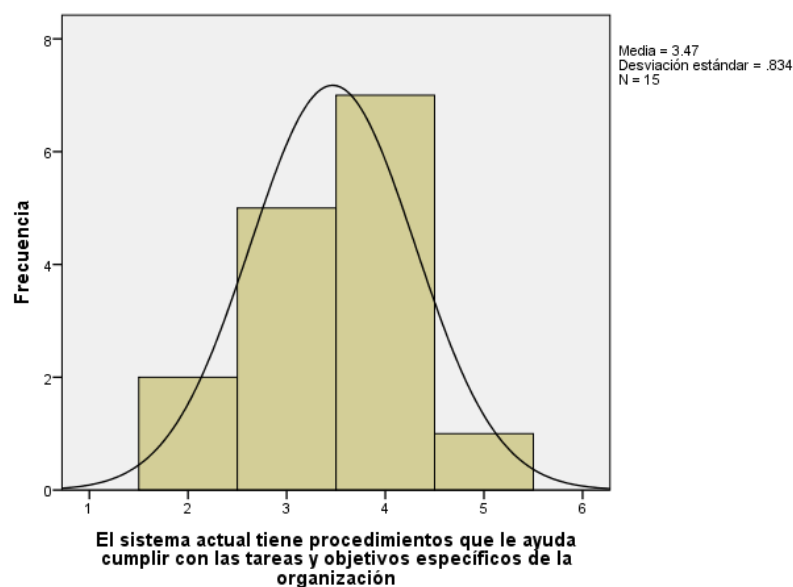
Tabla 5

El sistema actual tiene procedimientos que le ayuda cumplir con las tareas y objetivos específicos de la organización

Escala	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Desacuerdo	2	13.3	13.3	13.3
Indiferente	5	33.3	33.3	46.7
Acuerdo	7	46.7	46.7	93.3
Totalmente de Acuerdo	1	6.7	6.7	100.0
Total	15	100.0	100.0	

Figura N° 4

El sistema actual tiene procedimientos que le ayuda cumplir con las tareas y objetivos específicos de la organización



Análisis e interpretación:

En la Tabla 5 y figura 4, se evidencia que del 100% de trabajadores, el 46.7% manifiesta una respuesta positiva, lo cual indica que están de acuerdo que el sistema les ayuda a cumplir con las tareas y objetivos específicos de la organización, sin embargo, el 13.3% no está de acuerdo, en que el sistema les ayuda a cumplir con las tareas y objetivos específicos planteados por la organización.

Tabla 6

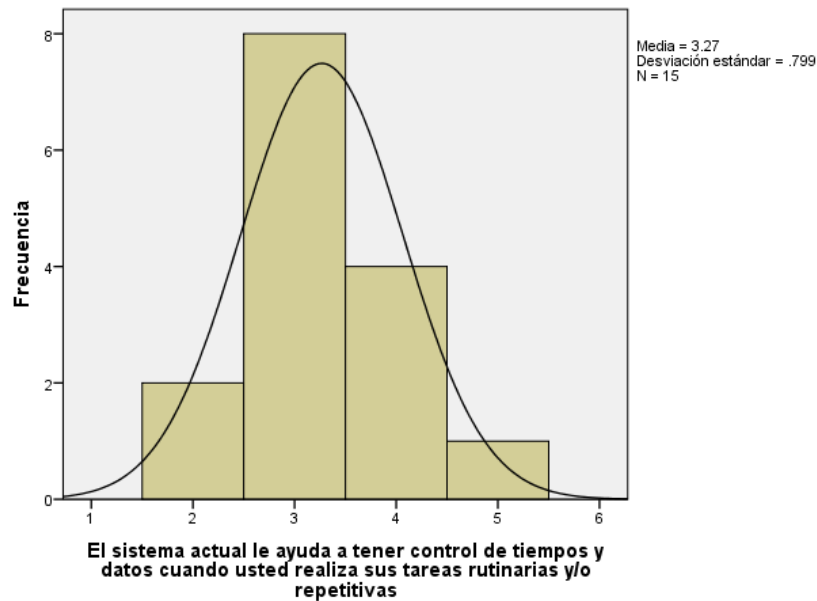
El sistema actual le ayuda a tener control de tiempos y datos cuando usted realiza sus tareas rutinarias y/o repetitivas

Escala	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Desacuerdo	2	13.3	13.3	13.3
Indiferente	8	53.3	53.3	66.7
Acuerdo	4	26.7	26.7	93.3

Totalmente de Acuerdo	1	6.7	6.7	100.0
Total	15	100.0	100.0	

Figura N° 5

El sistema actual le ayuda a tener control de tiempos y datos cuando usted realiza sus tareas rutinarias y/o repetitivas



Análisis e interpretación:

En la Tabla 6 y figura 5, se evidencia que del 100% de trabajadores, el 53.3% manifiesta una respuesta de indiferente lo cual indica que el sistema actual no les ayuda a tener control de tiempos y datos cuando realizan sus tareas rutinarias y/o repetitivas no positiva, y el 26.7% indican que están de acuerdo que el sistema les ayuda a tener control de tiempos y datos cuando realizan sus tareas rutinarias y/o repetitivas

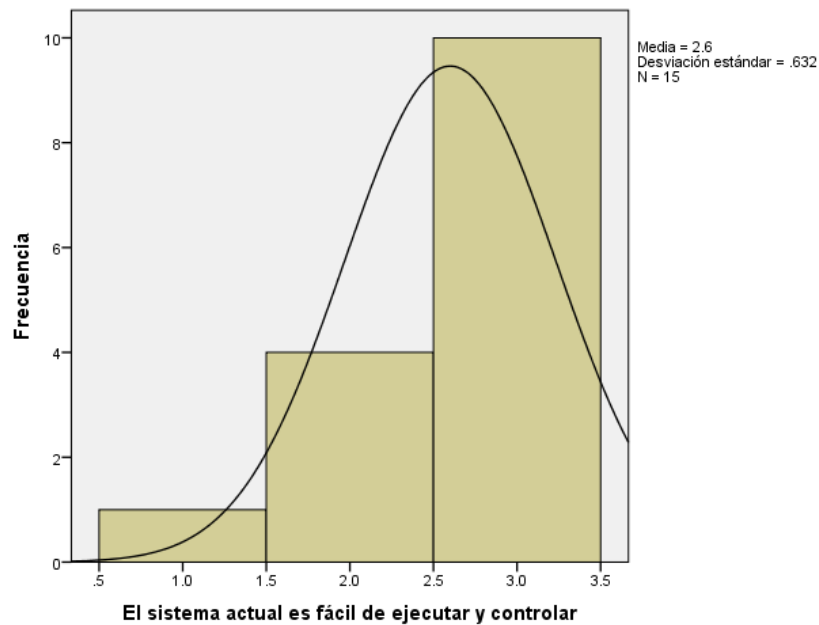
Tabla 7

El sistema actual es fácil de ejecutar y controlar

Escala	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en Desacuerdo	1	6.7	6.7	6.7
Desacuerdo	4	26.7	26.7	33.3
Indiferente	10	66.7	66.7	100.0
Total	15	100.0	100.0	

Figura N° 6

El sistema actual es fácil de ejecutar y controlar



Análisis e interpretación:

En la Tabla 7 y figura 6, se evidencia que del 100% de trabajadores, el 66.7% manifiesta la respuesta de indiferente lo cual indica que no tienen muy claro la ejecución y el control del sistema actual y un 26.7% indica estar en desacuerdo evidenciando así que el sistema no es considerado fácil de ejecutar y controlar por los trabajadores.

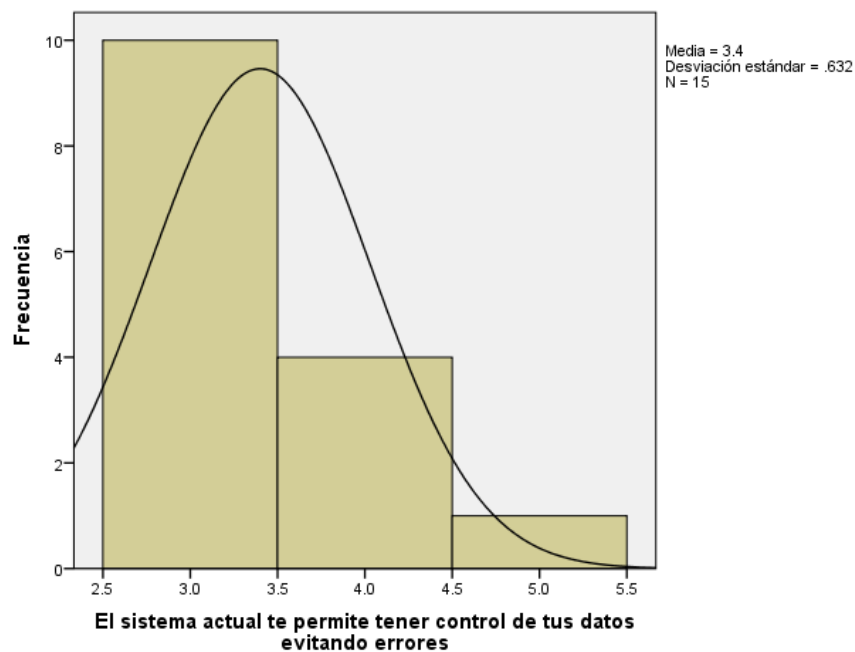
Tabla 8

El sistema actual te permite tener control de tus datos evitando errores

Escala	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Indiferente	10	66.7	66.7	66.7
Acuerdo	4	26.7	26.7	93.3
Totalmente de Acuerdo	1	6.7	6.7	100.0
Total	15	100.0	100.0	

Figura N° 7

El sistema actual te permite tener control de tus datos evitando errores



Análisis e interpretación:

En la Tabla 8 y figura 7, se evidencia que del 100% de trabajadores, el 66.7% manifiesta la respuesta de indiferente lo cual indica que no tienen muy claro si el sistema actual les permite tener control de sus datos evitando errores y un 26.7% indica

estar en desacuerdo evidenciando así que el sistema no les permite tener control de sus datos evitando así los errores.

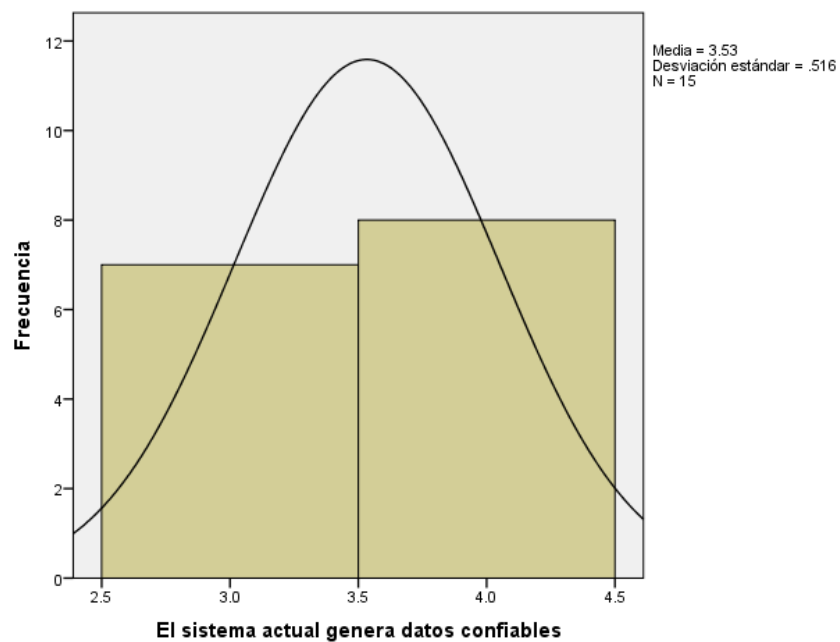
Tabla 9

El sistema actual genera datos confiables

Escala	Frecuenci a	Porcentaj e	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Indiferente	7	46.7	46.7	46.7
Acuerdo	8	53.3	53.3	100.0
Total	15	100.0	100.0	

Figura N° 8

El sistema actual genera datos confiables



Análisis e interpretación:

En la Tabla 9 y figura 8, se evidencia que del 100% de trabajadores, el 53.3% manifiesta una respuesta positiva, lo cual indica que están de acuerdo que el sistema

genera datos confiables, sin embargo, el 46.7% dieron como respuesta indiferente en relación si el sistema les genera datos confiables.

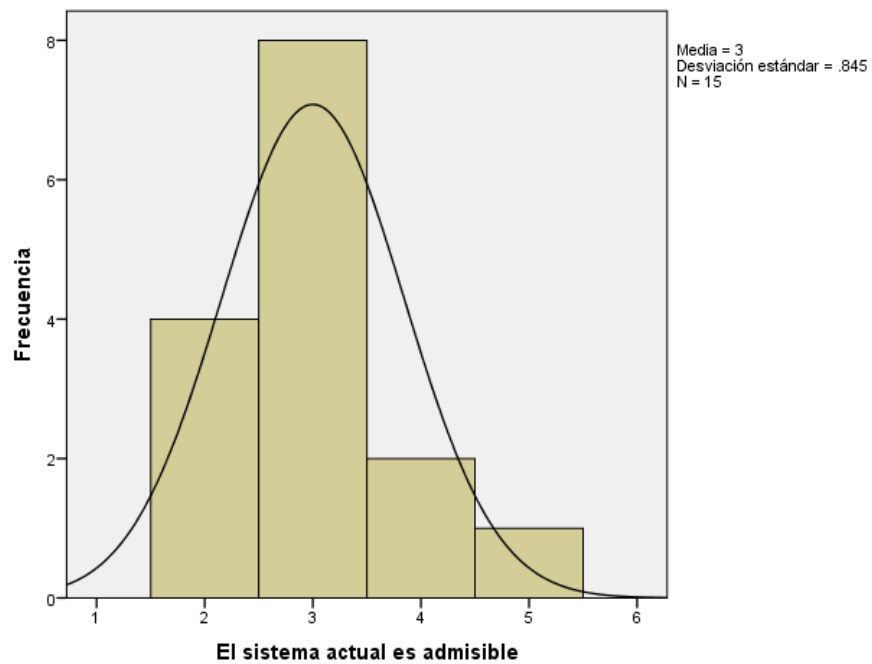
Tabla 10

El sistema actual es admisible

Escala	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Desacuerdo	4	26.7	26.7	26.7
Indiferente	8	53.3	53.3	80.0
Acuerdo	2	13.3	13.3	93.3
Totalmente de Acuerdo	1	6.7	6.7	100.0
Total	15	100.0	100.0	

Figura N° 9

El sistema actual es admisible



Análisis e interpretación:

En la Tabla 10 y figura 9, se evidencia que del 100% de trabajadores, el 66.7% manifiesta la respuesta de indiferente lo cual indica que no que el sistema actual sea admisible, además un 26.7% indica estar en desacuerdo evidenciando así que el sistema no es admisible.

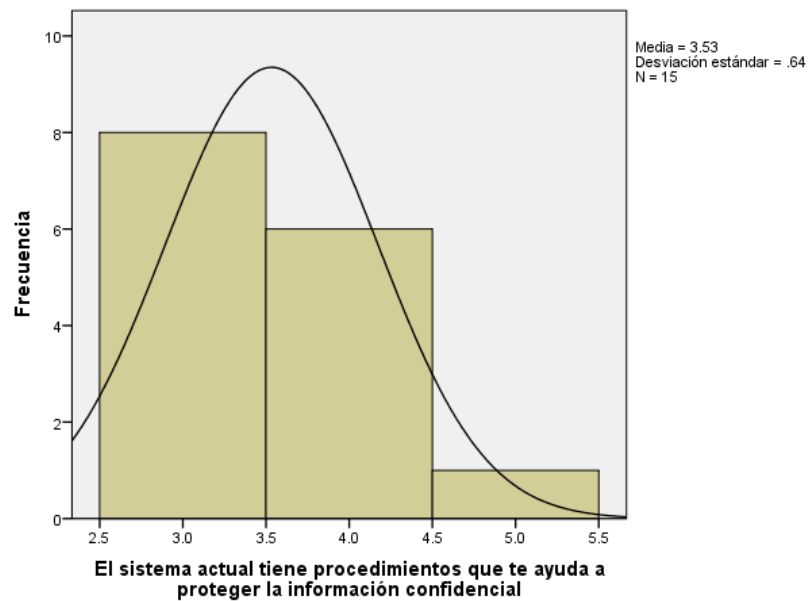
Tabla 11

El sistema actual tiene procedimientos que te ayuda a proteger la información confidencial

Escala	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Indiferente	8	53.3	53.3	53.3
Acuerdo	6	40.0	40.0	93.3
Totalmente de Acuerdo	1	6.7	6.7	100.0
Total	15	100.0	100.0	

Figura N° 10

El sistema actual tiene procedimientos que te ayuda a proteger la información confidencial



Análisis e interpretación:

En la Tabla 11 y figura 10, se evidencia que del 100% de trabajadores, el 53.3% manifiesta la respuesta de indiferente lo cual indica que no tienen muy claro si el sistema actual tiene procedimientos que te ayuda a proteger la información confidencial y un 40.0% indica una respuesta positiva lo cual evidencia que están de acuerdo en que el sistema tiene procedimientos que te ayuda a proteger la información confidencial.

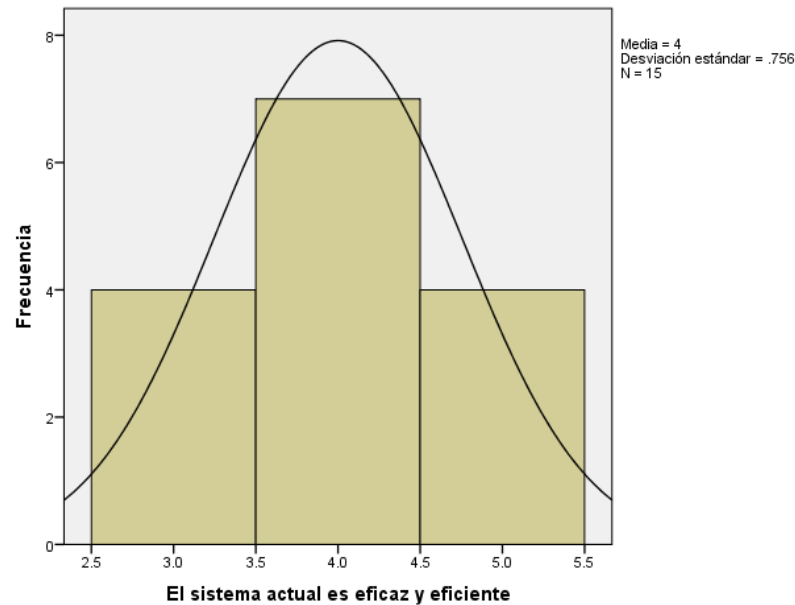
Tabla 12

El sistema actual es eficaz y eficiente

Escala	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Indiferente	4	26.7	26.7	26.7
Acuerdo	7	46.7	46.7	73.3
Totalmente de Acuerdo	4	26.7	26.7	100.0
Total	15	100.0	100.0	

Figura N° 11

El sistema actual es eficaz y eficiente



Análisis e interpretación:

En la Tabla 12 y figura 11, se evidencia que del 100% de trabajadores, el 46.7% manifiesta una respuesta positiva, lo cual indica que están de acuerdo que el sistema es eficaz y eficiente, y un 26.7 % también se muestran totalmente de acuerdo evidenciando que el sistema si es eficaz y eficiente.

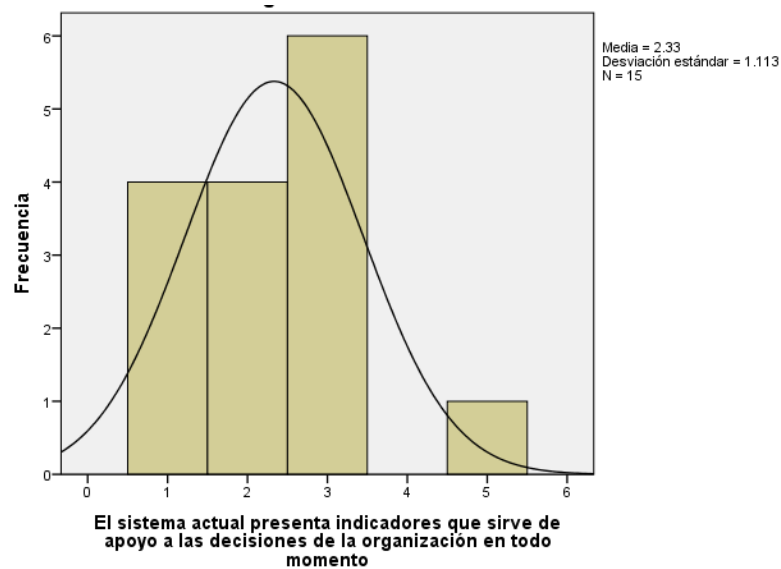
Tabla 13

El sistema actual presenta indicadores que sirve de apoyo a las decisiones de la organización en todo momento

Escala	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	a	e		
Totalmente en	4	26.7	26.7	26.7
Desacuerdo	4	26.7	26.7	53.3
Indiferente	6	40.0	40.0	93.3
Totalmente de Acuerdo	1	6.7	6.7	100.0
Total	15	100.0	100.0	

Figura N° 12

El sistema actual presenta indicadores que sirve de apoyo a las decisiones de la organización en todo momento



Análisis e interpretación:

En la Tabla 13 y figura 12, se evidencia que del 100% de trabajadores, el 40.0% manifiesta la respuesta de indiferente lo cual indica que no consideran que el sistema actual presente indicadores que sirve de apoyo a las decisiones de la organización en todo momento y un 26.7% indica estar en desacuerdo lo cual confirma que el sistema actual no presenta indicadores que sirve de apoyo a las decisiones de la organización en todo momento.

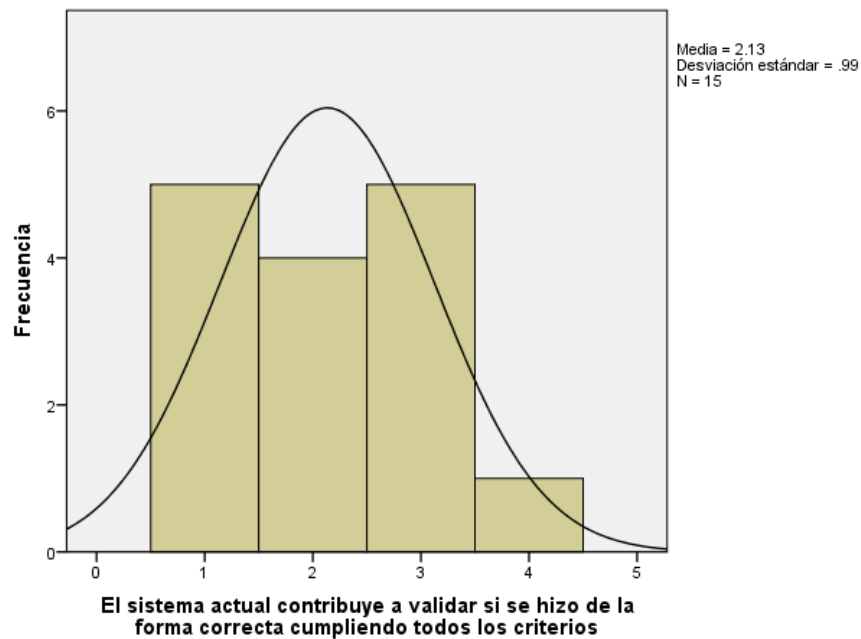
Tabla 14

El sistema actual contribuye a validar si se hizo de la forma correcta cumpliendo todos los criterios

Escala	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	5	33.3	33.3	33.3
Desacuerdo	4	26.7	26.7	60.0
Indiferente	5	33.3	33.3	93.3
Acuerdo	1	6.7	6.7	100.0
Total	15	100.0	100.0	

Figura N° 13

El sistema actual contribuye a validar si se hizo de la forma correcta cumpliendo todos los criterios



Análisis e interpretación:

En la Tabla 14 y figura 13, se evidencia que del 100% de trabajadores, el 33.3% manifiesta estar totalmente en desacuerdo en que el sistema actual contribuye a validar si se hizo de la forma correcta cumpliendo todos los criterios y un 26.7% también se

muestran en desacuerdo con lo cual se evidencia que el sistema no contribuye a validar si se hizo de la forma correcta.

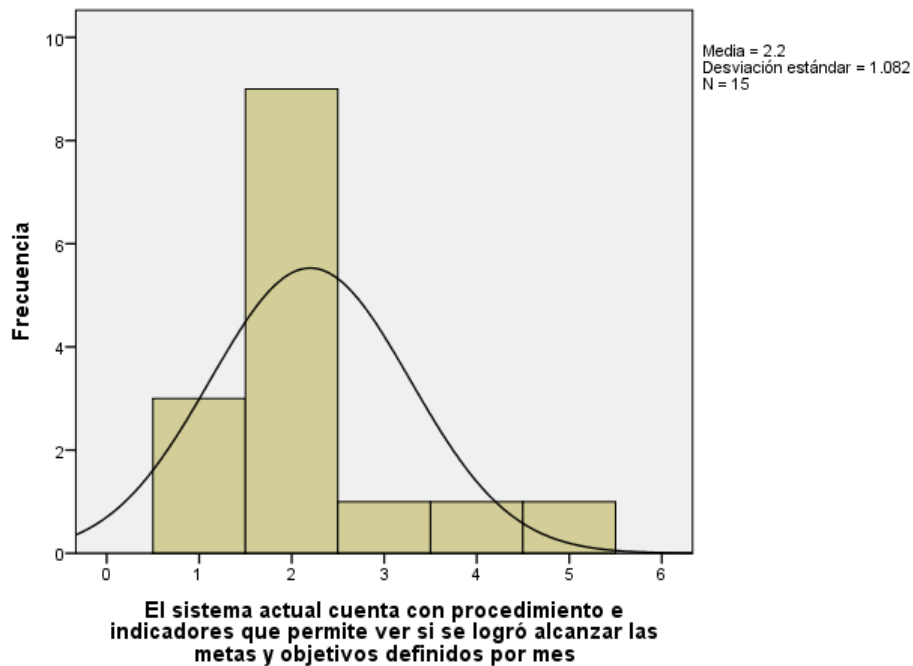
Tabla 15

El sistema actual cuenta con procedimiento e indicadores que permite ver si se logró las alcanzar las metas y objetivos definidos del mes

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en Desacuerdo	3	20.0	20.0	20.0
Desacuerdo	9	60.0	60.0	80.0
Indiferente	1	6.7	6.7	86.7
Acuerdo	1	6.7	6.7	93.3
Totalmente de Acuerdo	1	6.7	6.7	100.0
Total	15	100.0	100.0	

Figura N° 14

El sistema actual cuenta con procedimiento e indicadores que permite ver si se logró las alcanzar las metas y objetivos definidos del mes



Análisis e interpretación:

En la Tabla 15 y figura 14, se evidencia que del 100% de trabajadores, el 60.0% manifiesta estar en desacuerdo en que el sistema actual cuenta con procedimiento e indicadores que permite ver si se logró las alcanzar las metas y objetivos definidos del mes y un 20.0% también se muestran totalmente en desacuerdo con lo cual se evidencia que el sistema no cuenta con procedimiento e indicadores que permiten ver si se logró las alcanzar las metas y objetivos definidos del mes.

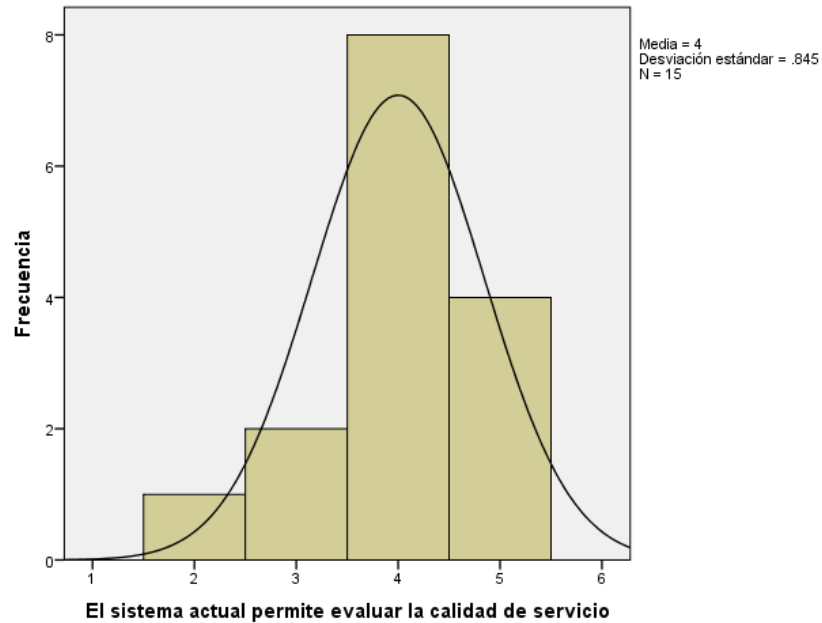
Tabla 16

El sistema actual permite evaluar la calidad de servicio

Escala	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Desacuerdo	1	6.7	6.7	6.7
Indiferente	2	13.3	13.3	20.0
Acuerdo	8	53.3	53.3	73.3
Totalmente de Acuerdo	4	26.7	26.7	100.0
Total	15	100.0	100.0	

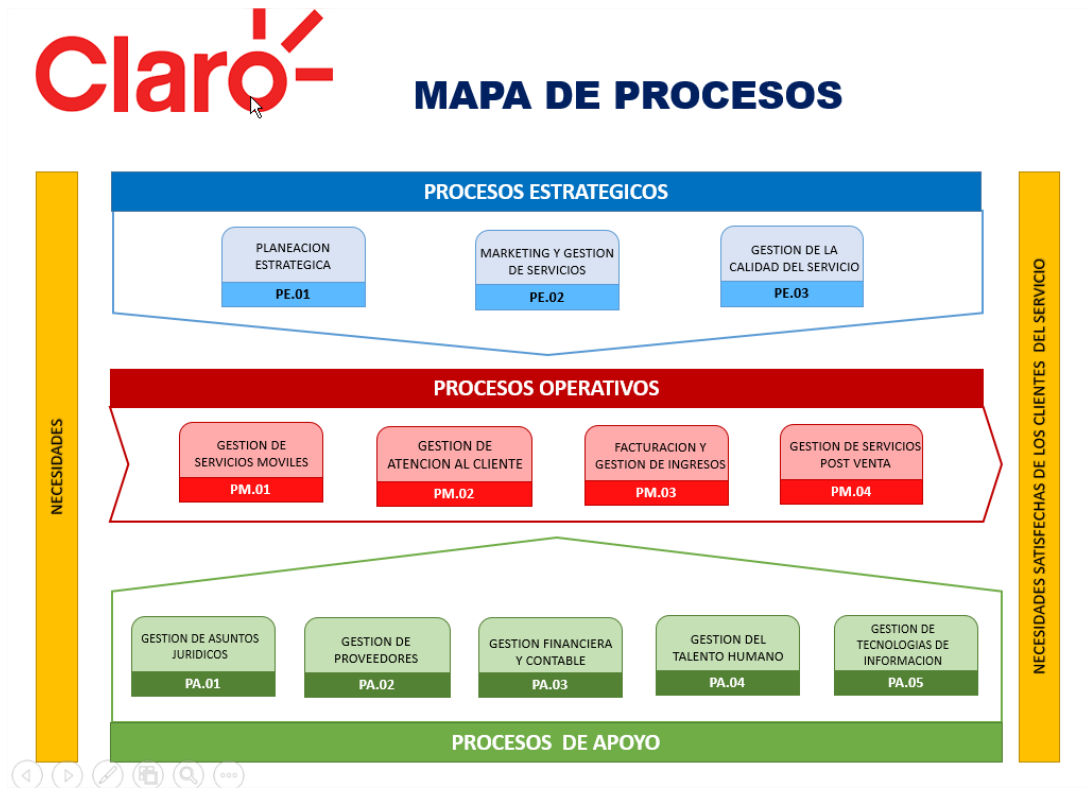
Figura N° 15

El sistema actual permite evaluar la calidad de servicio

**Análisis e interpretación:**

En la Tabla 16 y figura 15, se evidencia que del 100% de trabajadores, el 53.3% manifiesta una respuesta positiva, lo cual indica que están de acuerdo que el sistema les permite evaluar la calidad de servicio, y en un 26.7% están totalmente de acuerdo, evidenciando así que el sistema les permite evaluar la calidad del servicio.

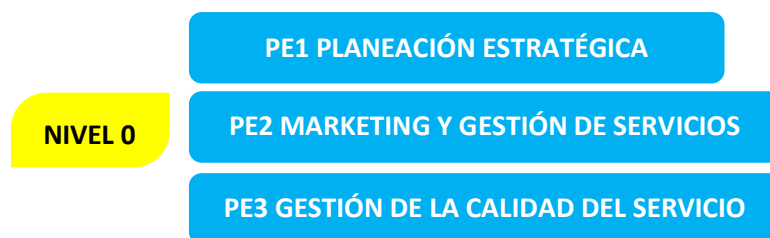
4.1.2 Identificación de procesos



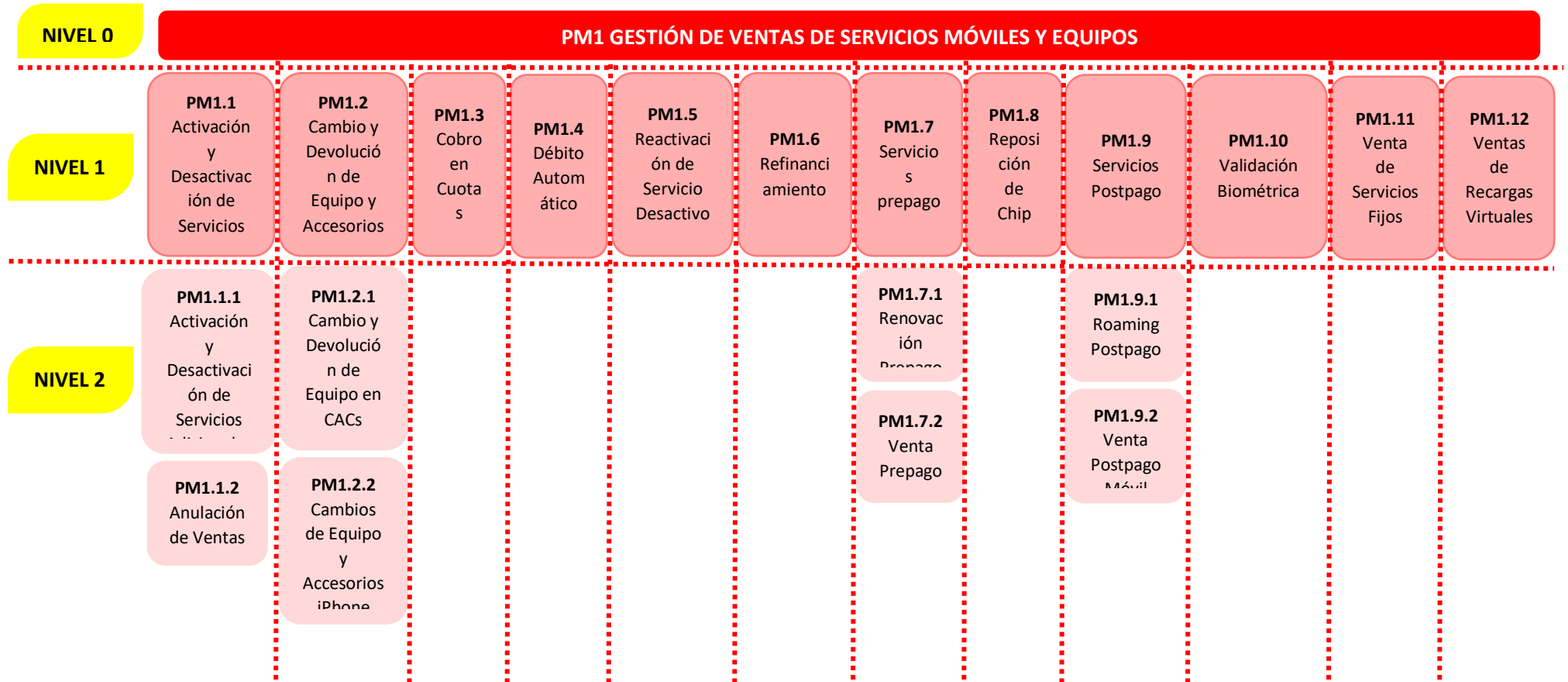
4.2 Diseño

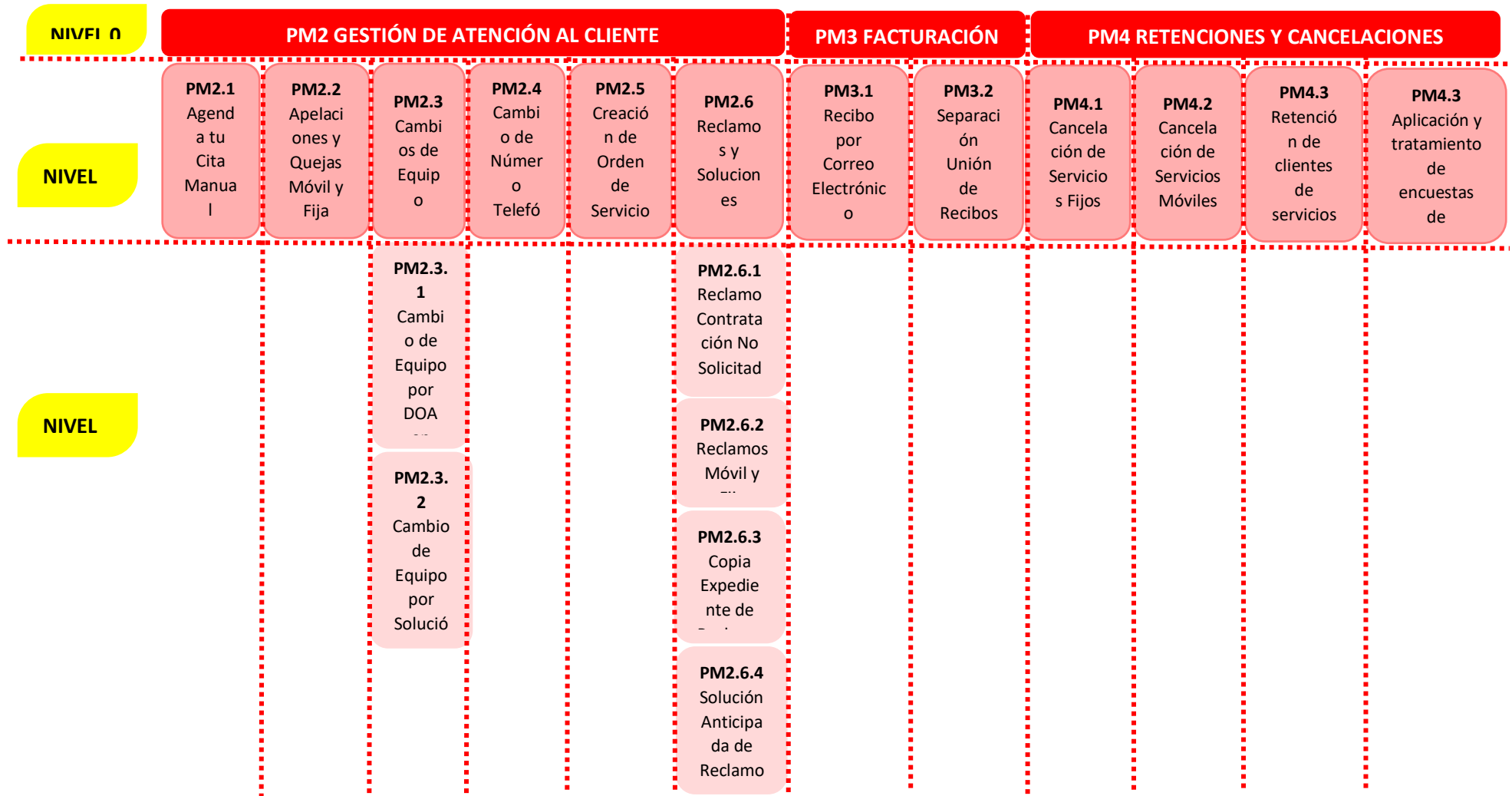
4.2.1 Diagrama de bloques

4.2.1.1 Procesos Estratégicos

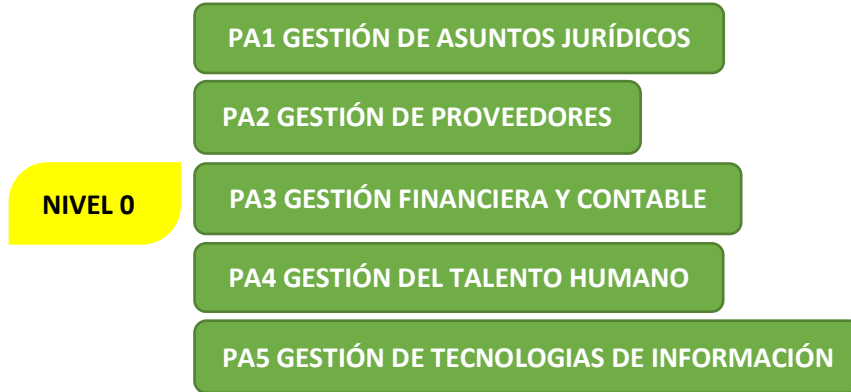


4.2.1.2 Procesos Misionales





4.2.1.3 Procesos de Apoyo



4.2.2 Inventario de procesos

TIPO DE PROCESO	MACROPROCESO (PROCESO NIVEL 0)		PROCESO (NIVEL 1)		PROCESO (NIVEL 2)	
	COD.	DENOMINACIÓN	COD.	DENOMINACIÓN	COD.	DENOMINACIÓN
ESTRATÉGICO	PE1	PLANEACIÓN ESTRATEGICA				
	PE2	MARKETING Y GESTIÓN DE SERVICIOS				
	PE3	GESTIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO				
MISIONAL	PM1	GESTIÓN DE VENTAS DE SERVICIOS MÓVILES Y EQUIPOS	PM1.1	Activación y Desactivación de Servicios	PM1.1.1	Activación y Desactivación de Servicios Adicionales y ON TOP
					PM1.1.2	Anulación de Ventas
			PM1.2	Cambio y Devolución de Equipo y Accesorios	PM1.2.1	Cambio y Devolución de Equipo en CACs
					PM1.2.2	Cambios de Equipo y Accesorios iPhone

TIPO DE PROCESO	MACROPROCESO (PROCESO NIVEL 0)		PROCESO (NIVEL 1)		PROCESO (NIVEL 2)			
	COD.	DENOMINACION	COD.	DENOMINACION	COD.	DENOMINACION		
			PM1.3	Cobro en Cuotas				
			PM1.4	Débito Automático				
			PM1.5	Reactivación de Servicio Desactivo				
			PM1.6	Refinanciamiento				
			PM1.7	Servicios prepagos			PM1.7.1	Renovación Prepago
							PM1.7.2	Venta Prepago
			PM1.8	Reposición de Chip				
			PM1.9	Servicios Postpago			PM1.9.1	Roaming Postpago
							PM1.9.2	Venta Postpago Móvil
			PM1.10	Validación Biométrica				
			PM1.11	Venta de Servicios Fijos				
			PM1.12	Ventas de Recargas Virtuales				
			PM2	GESTIÓN DE ATENCION AL CLIENTE			PM2.1	Agenda tu Cita Manual Cliente
							PM2.2	Apelaciones y Quejas Móvil y Fija
PM2.3	Cambios de Equipo	PM2.3.1			Cambio de Equipo por DOA en CACs			

TIPO DE PROCESO	MACROPROCESO (PROCESO NIVEL 0)		PROCESO (NIVEL 1)		PROCESO (NIVEL 2)	
	CO D.	DENOMINACION	COD.	DENOMINACIÓN	COD.	DENOMINACIÓN
					PM2.3.2	Cambio de Equipo por Solución Comercial
			PM2.4	Cambio de Número Telefónico		
			PM2.5	Creación de Orden de Servicio Técnico		
			PM2.6	Reclamos y Soluciones	PM2.6.1	Reclamo Contratación No Solicitada
					PM2.6.2	Reclamos Móvil y Fija
					PM2.6.3	Copia Expediente de Reclamo
					PM2.6.4	Solución Anticipada de Reclamos SAR
			PM3	FACTURACIÓN	PM3.1	Recibo por Correo Electrónico
					PM3.2	Separación Unión de Recibos
			PM4	RETENCIONES Y CANCELACIONES	PM4.1	Cancelación de Servicios Fijos
	PM4.2	Cancelación de Servicios Móviles				
	PM4.3	Retención de clientes de servicios fijos y móviles				
	PM4.4	Aplicación y tratamiento de encuestas de recomendación				
	APOYO	PA1	GESTIÓN DE ASUNTOS JURIDICOS			
PA2		GESTIÓN DE PROVEEDORES				

TIPO DE PROCESO	MACROPROCESO (PROCESO NIVEL 0)		PROCESO (NIVEL 1)		PROCESO (NIVEL 2)	
	CO D.	DENOMINACION	COD.	DENOMINACION	COD.	DENOMINACION
	PA3	GESTIÓN FINANCIERA Y CONTABLE				
	PA4	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO				
	PA5	GESTIÓN DE TECNOLOGIAS DE INFORMACIÓN				

4.2.3 Levantamiento de procesos

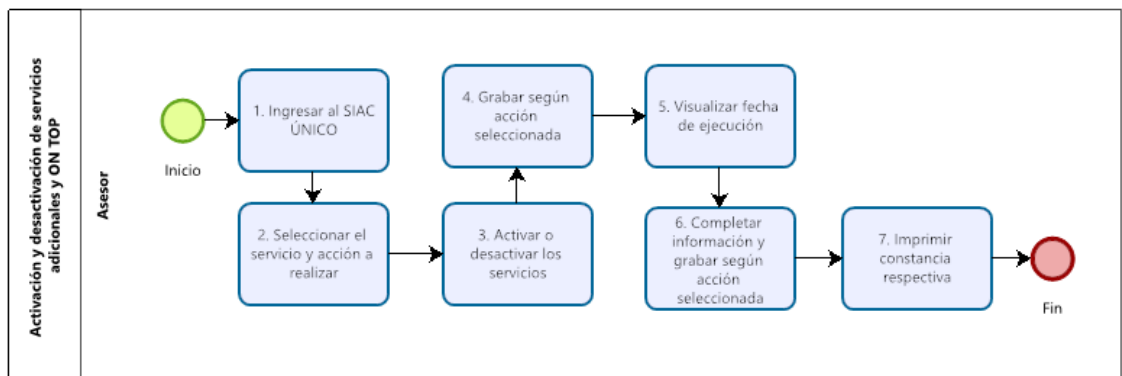
4.2.3.1 Proceso misional 1 gestión de ventas de servicios móviles y equipos

Procedimiento Activación y Desactivación de Servicios

Procedimiento Activación y Desactivación de Servicios Adicionales y ON TOP

Figura N° 16

Diagrama del Procedimiento de Activación y Desactivación de Servicios Adicionales y ON TOP








Ficha de procedimiento de Activación y Desactivación de Servicios Adicionales y ON TOP

Nombre	Activación y desactivación de servicios adicionales y ON TOP
Objetivo	Activar y desactivar los servicios adicionales y ON TOP a pedido del cliente
Alcance	Abarca desde el ingreso al SIAC ÚNICO hasta la impresión de la constancia.
Proceso	PM1.1 Activación y Desactivación de Servicios
Código	PM1.1.1
Versión	0.1

Nro.	Actividad	Descripción	Puesto	Tiempo en segundos
1	Ingresar al SIAC ÚNICO	El asesor ingresa a SIAC ÚNICO y luego a transacción del servicio para poder hacer la activación o desactivación de servicios.	● Asesor	300
2	Seleccionar el servicio y acción a realizar	El asesor selecciona el servicio a realizar de acuerdo al pedido del cliente.	● Asesor	420
3	Activar o desactivar los servicios	El asesor realiza la activación o desactivación de los servicios en línea, pero si desea también puede realizarlo a futuro, para ello debe dar Check en programar.	● Asesor	600
4	Grabar según acción seleccionada	El asesor graba el procedimiento realizado, programa activación o desactivación.	● Asesor	300
5	Visualizar fecha de ejecución	Una vez programado el servicio el asesor visualiza la fecha de ejecución.	● Asesor	300
6	Completar información y grabar según acción seleccionada	El asesor completa la información solicitada en el campo de notas y graba de acuerdo a la opción seleccionada.	● Asesor	900
7	Imprimir constancia respectiva	Una vez culminado todos los procedimientos el asesor procede a imprimir la constancia respectiva.	● Asesor	300
			TIEMPO PROMEDIO EN MINUTOS	52

Diagrama de análisis del procedimiento de Activación y Desactivación de Servicios

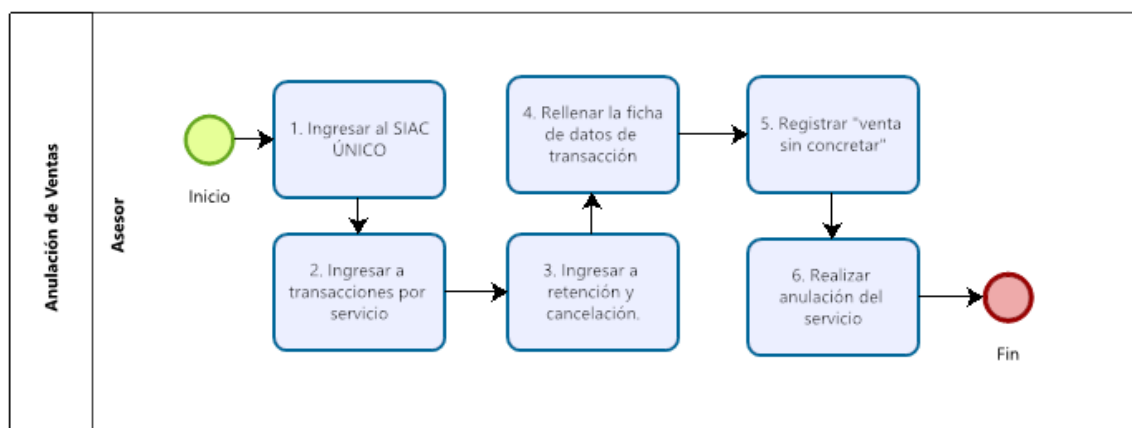
Adicionales y ON TOP

Descripción de actividades	OP	TRSN	CTR	ESP	ALM	T.P (Seg.)	Recursos
							
1 Ingresar al SIAC ÚNICO	X					300	Recursos Humanos: 01 personal Útiles de Oficina lapicero hojas bond
2 Seleccionar el servicio y acción a realizar	X					420	Recursos Humanos: 01 personal
3 Activar o desactivar los servicios			X			600	Recursos Humanos: 01 personal
4 Grabar según acción seleccionada	X					300	Recursos Humanos: 01 personal
5 Visualizar fecha de ejecución	X					300	Recursos Humanos: 01 personal
6 Completar información y grabar según acción seleccionada	X					900	Recursos Humanos: 01 personal
7 Imprimir constancia respectiva			X			300	Recursos Humanos: 01 personal Útiles de Oficina lapicero hojas bond
TOTAL (segundos)	5	0	2	0	0	3120	
TOTAL (minutos)	5	0	2	0	0	52	

Procedimiento Anulación de Ventas

Figura N° 17

Diagrama del Procedimiento de Anulación de Ventas



Powered by
bizagi
Modeler

Ficha de procedimiento de Anulación de Ventas






Nombre	Anulación de Ventas
Objetivo	Realizar el procedimiento para la anulación de ventas.
Alcance	Abarca desde el ingreso al SIAC ÚNICO hasta la anulación de la venta.
Proceso	PM1.1 Activación y Desactivación de Servicios
Código	PM1.1.2
Versión	0.1

Nro.	Actividad	Descripción	Puesto	Tiempo en segundos
1	Ingresar al SIAC ÚNICO	El asesor debe ingresar al SIAC ÚNICO y colocar el número de cliente.	● Asesor	300
2	Ingresar a transacciones por servicio	El asesor ingresa a la opción de transacciones por servicio	● Asesor	300
3	Ingresar a retención y cancelación.	Luego, el asesor ingresa a retención y cancelación.	● Asesor	300
4	Rellenar la ficha de datos de transacción	El asesor rellena la ficha de datos de transacción con el motivo de cancelación.	● Asesor	900

Nombre	Anulación de Ventas
Objetivo	Realizar el procedimiento para la anulación de ventas.
Alcance	Abarca desde el ingreso al SIAC ÚNICO hasta la anulación de la venta.
Proceso	PM1.1 Activación y Desactivación de Servicios
Código	PM1.1.2
Versión	0.1

Nro.	Actividad	Descripción	Puesto	Tiempo en segundos
5	Registrar "venta sin concretar"	El asesor registra "venta sin concretar" y luego en acción elige la opción de "información" para luego rellenar en notas el motivo de la venta sin concretar.	• Asesor	600
6	Realizar anulación del servicio	El asesor programa la fecha actual y realiza la anulación, el cual debe darse en un plazo máximo de 24 horas.	• Asesor	600
TIEMPO PROMEDIO EN MINUTOS				50

Diagrama de análisis del procedimiento de Anulación de Ventas

	Descripción de actividades	OP	TRSN	CTR	ESP	ALM	T.P (Seg.)	Recursos
								
1	Ingresar al SIAC ÚNICO	X					300	Recursos Humanos: 01 personal Útiles de Oficina lapicero hojas bond
2	Ingresar a transacciones por servicio	X					300	Recursos Humanos: 01 personal
3	Ingresar a retención y cancelación.	X					300	Recursos Humanos: 01 personal
4	Rellenar la ficha de datos de transacción	X					900	Recursos Humanos: 01 personal Útiles de Oficina lapicero hojas bond
5	Registrar "venta sin concretar"	X					600	Recursos Humanos: 01 personal Útiles de Oficina

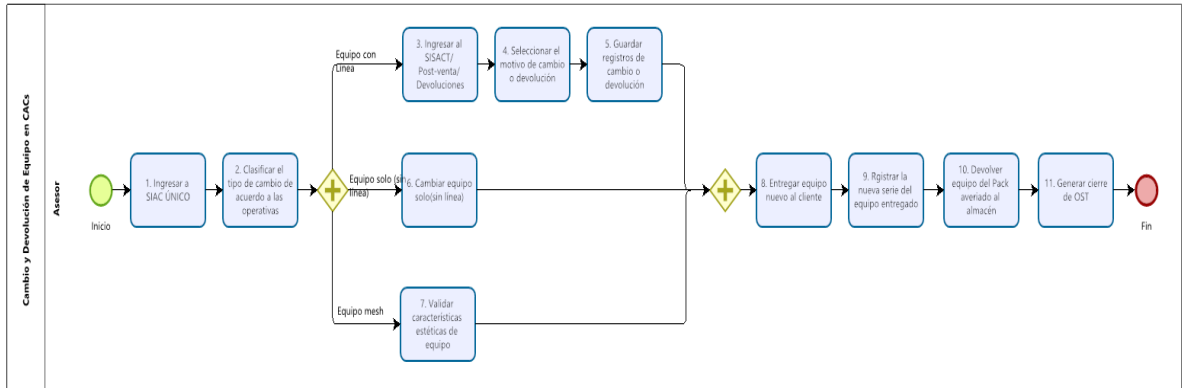
Descripción de actividades	OP	TRSN	CTR	ESP	ALM	T.P (Seg.)	Recursos
	●	➔	▬	⌒	▼		
6 Realizar anulación del servicio			X			600	lapicero hojas bond Recursos Humanos: 01 personal Útiles de Oficina lapicero hojas bond
TOTAL (segundos)	5	0	1	0	0	3000	
TOTAL (minutos)	5	0	1	0	0	50	

Procedimiento Cambio y Devolución de Equipo y Accesorios

Procedimiento Cambio y Devolución de Equipo en CACs

Figura N° 18

Diagrama del Procedimiento de Cambio y Devolución de Equipos en CACs



Ficha de procedimiento de Cambio y Devolución de Equipos en CACs

Nombre	Cambio y Devolución de Equipo en CACs
Objetivo	Realizar el cambio del equipo de acuerdo a la solicitud del cliente.
Alcance	Abarca desde el registro del caso de solicitud del usuario hasta el servicio brindado.
Proceso	PM1.2 Cambio y Devolución de Equipo y Accesorios
Código	PM1.2.1
Versión	0.1

Nro.	Actividad	Descripción	Puesto	Tiempo en segundos
1	Ingresar a SIAC ÚNICO	El asesor ingresa al SIAC Único y verifica si el equipo fue adquirido en cuotas, luego valida en Consulta de OST si el equipo tuvo cambio de Tarjeta Lógica o fue cambio a Nivel fabricante, por último, revisa si las condiciones estéticas del equipo y accesorios recibidos coinciden con lo registrado en la OST.	• Asesor	600
2	Clasificar el tipo de cambio de acuerdo a las operativas	El asesor clasifica la atención, dependiendo del tipo de equipo y determina la operativa a seguir. • Caso 1: Equipo con Línea Continúe con la actividad N° 3 hasta la actividad N° 5 y luego de la actividad N° 8 hasta la actividad N° 11 • Caso 2: Equipo solo (sin línea) Continúe con la actividad N° 6 y luego de la actividad N° 8 hasta la actividad N° 11 • Caso 3: Equipo mesh Continúe con la actividad N° 7 y luego de la actividad N° 8 hasta la actividad N° 11 El asesor luego de clasificar el tipo de operativa a seguir procede con los pasos del mismo.	• Asesor	900
3	Ingresar al SISACT/ Postventa/ Devoluciones	El asesor ingresa al SISACT/ Post-venta/ Devoluciones y realiza la búsqueda del cliente a través de las opciones que le presentan y realiza el procedimiento de la devolución. Luego en el campo de "listado de compras realizadas por clientes" se selecciona el campo Número de Doc. de referencia para el equipo a devolver y en datos generales nos detallara toda la información del cliente.	• Asesor	1200




Nombre	Cambio y Devolución de Equipo en CACs
Objetivo	Realizar el cambio del equipo de acuerdo a la solicitud del cliente.
Alcance	Abarca desde el registro del caso de solicitud del usuario hasta el servicio brindado.
Proceso	PM1.2 Cambio y Devolución de Equipo y Accesorios
Código	PM1.2.1
Versión	0.1






Nro.	Actividad	Descripción	Puesto	Tiempo en segundos
4	Seleccionar el motivo de cambio o devolución	En el campo "Datos de Venta" saldrá un listado por Motivo de Devolución, el asesor debe seleccionar el motivo dependiendo del motivo se presentan dos notas: NOTA 1: Si se elige los motivos especificados en nota 1, es obligatorio colocar el número de OST ya que se realizara una validación interna del nivel de reparación y estado de OST (en caso no se coloque este dato se solicitará la clave del jefe o supervisor para continuar.) NOTA 2: de elegir como motivo de devolución SC-INDECOPI o SC-OSIPTEL aparecerá un recuadro para ingresar el número de reclamo o resolución, se elige en detalle de venta el equipo que se va a realizar el cambio.	● Asesor	1200
5	Guardar registros de cambio o devolución	Para el cambio del equipo, el asesor, en la opción Tipo de Operación en Canje de equipo se selecciona una de las dos modalidades de cambio, luego de ello se selecciona el modelo del equipo y la serie. Finalmente se selecciona el botón de grabar.	● Asesor	1200
6	Cambiar equipo solo (sin línea)	El Asesor deberá generar un caso de manual para el canje (devolución) de equipo con la siguiente tipificación: Variación operativa – Interna /Entrega Manual de Equipo, llenar los datos de la plantilla, derivar la cola de Logística.	● Asesor	300
7	Validar características estéticas de equipo	Para realizar el cambio de equipo, el cliente debe comunicarse con el canal telefónico 123, la cual le derivará al área de Atención Tecnológica Fija para los descartes básicos. Luego el asesor validara las características estéticas de equipo: físicamente no debe presentar golpes o rajaduras para que se proceda al cambio de equipo y Generara un caso de manual para el canje (devolución) de equipo.	● Asesor	1800

Nombre	Cambio y Devolución de Equipo en CACs
Objetivo	Realizar el cambio del equipo de acuerdo a la solicitud del cliente.
Alcance	Abarca desde el registro del caso de solicitud del usuario hasta el servicio brindado.
Proceso	PM1.2 Cambio y Devolución de Equipo y Accesorios
Código	PM1.2.1
Versión	0.1

Nro.	Actividad	Descripción	Puesto	Tiempo en segundos
8	Entregar equipo nuevo al cliente	Una vez almacén recepcione el equipo se continuará con el proceso hasta que el asesor entregue el equipo nuevo al cliente	● Asesor	1800
9	Registrar la nueva serie del equipo entregado	Luego el Asesor procede a registrar una tipificación donde registrara a nueva serie del equipo entregado en el servicio fijo del cliente.	● Asesor	1800
10	Devolver equipo del Pack averiado al almacén	El asesor verifica que el equipo averiado debe encontrarse en buenas condiciones estéticas y clasificar si el cambio es por SeedStock o por un Pack de Venta. Sólo por excepción, en caso el cliente no cuente con los accesorios completos, solo será obligatorio que devuelva el equipo averiado, batería y cargador. Si el Pack fue adquirido con alguna promoción y se le hizo entrega al cliente de algún regalo, éste no debe ser devuelto y en almacén CAC deben realizar la modificación del código, para equipos TFI (Fono Claro Prepago) / IFI (Postpago) se genera adicionalmente una TG de Chip.	● Asesor	1800
11	Generar cierre de OST	Finalmente, el asesor relleno en el campo "Comentarios" que se está procediendo con el Cambio de Equipo y en "Información para el Cierre" registra el IMEI, marca y modelo del nuevo equipo, verifica también si se entregó un equipo en préstamo y registra si devuelve el equipo prestado, el motivo y su estado.	● Asesor	1800
TIEMPO PROMEDIO EN MINUTOS				240

Diagrama de análisis del procedimiento de Cambio y Devolución de Equipos en CACs

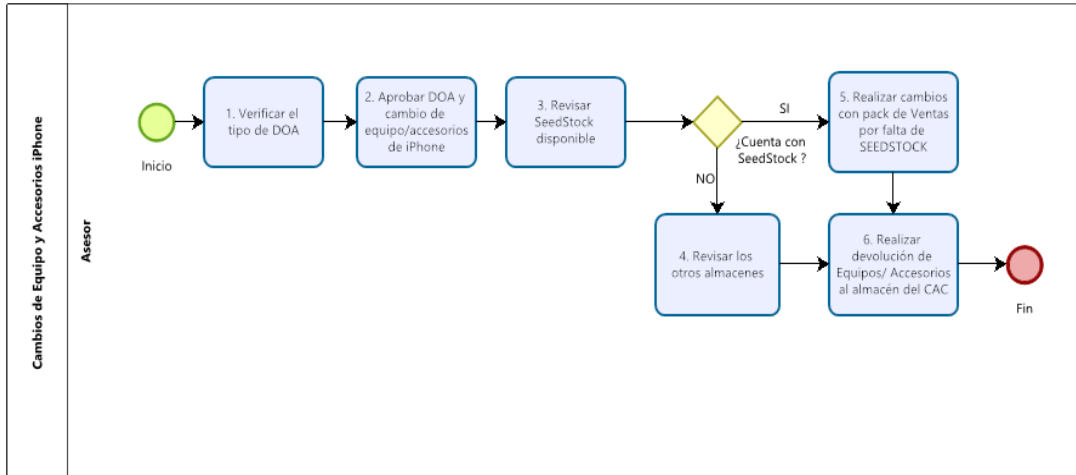
	Descripción de actividades	OP	TRSN	CTR	ESP	ALM	T.P (Seg.)	Recursos
								
1	Ingresar a SIAC ÚNICO	X					600	Recursos Humanos: 01 personal Útiles de Oficina lapicero hojas bond
2	Clasificar el tipo de cambio de acuerdo a las operativas	X					900	Recursos Humanos: 01 personal Útiles de Oficina lapicero hojas bond
3	Ingresar al SISACT/ Post-venta/ Devoluciones	X					1200	Recursos Humanos: 01 personal
4	Seleccionar el motivo de cambio o devolución	X					1200	Recursos Humanos: 01 personal Útiles de Oficina lapicero hojas bond
5	Guardar registros de cambio o devolución			X			1200	Recursos Humanos: 01 personal Útiles de Oficina lapicero hojas bond
6	Cambiar equipo solo(sin línea)	X					300	Recursos Humanos: 01 personal
7	Validar características estéticas de equipo			X			1800	Recursos Humanos: 01 personal

	Descripción de actividades	OP	TRSN	CTR	ESP	ALM	T.P (Seg.)	Recursos
								
8	Entregar equipo nuevo al cliente	X					1800	Recursos Humanos: 01 personal Útiles de Oficina lapicero hojas bond
9	Registrar la nueva serie del equipo entregado			X			1800	Recursos Humanos: 01 personal Útiles de Oficina lapicero hojas bond
10	Devolver equipo del Pack averiado al almacén	X					1800	Recursos Humanos: 01 personal
11	Generar cierre de OST			X			1800	Recursos Humanos: 01 personal Útiles de Oficina lapicero hojas bond
TOTAL (segundos)		7	0	4	0	0	14400	
TOTAL (minutos)		7	0	4	0	0	240	

Procedimiento Cambios de Equipo y Accesorios iPhone

Figura N° 19

Diagrama del Procedimiento de Cambios de Equipo y Accesorios iPhone








Ficha de procedimiento de Cambios de Equipo y Accesorios iPhone

Nombre	Cambios de Equipo y Accesorios iPhone
Objetivo	Cambiar los equipos y/o accesorios de acuerdo al pedido del cliente.
Alcance	Abarca desde la aprobación para DOA y cambio de equipo hasta devolución de equipos/accesorios al almacén del CAC.
Proceso	PM1.2 Cambio y Devolución de Equipo y Accesorios
Código	PM1.2.2
Versión	0.1

Nro.	Actividad	Descripción	Puesto	Tiempo en segundos
1	Verificar el tipo de DOA	El asesor verifica el tipo de DOA, DOA Control de Calidad, DOA Técnico o Cambio de equipo. En caso de DOA Control de Calidad lo aprueba el jefe/supervisor y se da por tres motivos: por pieza faltante, falla estética o falla técnica; en cualquiera de estos casos el asesor valida el caso y registra una OST para luego en entregar el equipo al STA para que valide que no tenga signos de uso ni daños estéticos adicionales,	● Asesor	1800
2	Aprobar DOA y cambio de equipo/accesorios de iPhone	Posteriormente el Jefe/Supervisor debe enviar un correo al analista de Servicio Técnico de la región que corresponda, informando sobre lo sucedido y luego de ello se debe generar una "Orden de Servicio Técnico" (OST) para que el STA valide la falla. En caso de DOA Técnico y Cambio de equipo es el STA quien aprueba el cambio y sigue el mismo procedimiento.	● Asesor	1800
3	Revisar SeedStock disponible	En caso existan OSTs con diagnóstico de Cambio de Equipo autorizado por el STA, el almacén del Centro de Atención deberá indicar si cuenta con SeedStock disponible para el cambio, de no haber stock se valida la base de traslados de SeedStock. ¿Cuenta con SeedStock ? ● NO: Continúe con la actividad N° 4 hasta la actividad N° 6 ● SI: Continúe con la actividad N° 5 y N° 6	● Asesor	3600
4	Revisar los otros almacenes	El área de Servicio Técnico valida el stock del Almacén que requiere el cambio de equipo y de no encontrar equipos disponibles se revisara los otros almacenes hasta encontrar uno,	● Asesor	1800
5	Realizar cambios con pack de Ventas por falta de SEEDSTOCK	Al tener el equipo disponible en otro Almacén, el área de Servicio Técnico gestiona –de manera interna – con el área de Logística, el traslado del equipo disponible con ayuda de un motorizado. En casos donde el traslado se gestione entre CACs de Lima, el motorizado entregará el equipo al almacén con el VoBo de Jefe/Supervisor máximo al día siguiente útil desde la creación del pedido de traslado.	● Asesor	1800
6	Realizar devolución de Equipos/ Accesorios al almacén del CAC	Una vez culminado todo el proceso se entrega a Almacén la OST impresa en Estado: Cerrada y el equipo y/o accesorios averiados cumpliendo con las condiciones especificadas. Luego se entrega al Almacén una copia del documento del canje. De no cumplir con lo antes mencionado no se procede a realizar el cambio de equipo.	● Asesor	3600
TIEMPO PROMEDIO EN MINUTOS				240

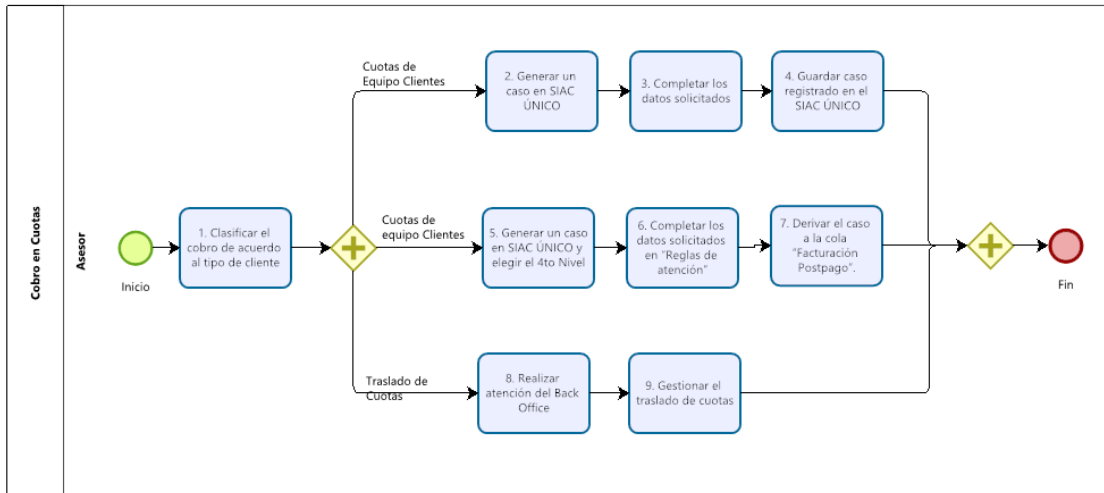
Diagrama de análisis del procedimiento de Cambios de Equipo y Accesorios iPhone

	Descripción de actividades	OP	TRSN	CTR	ESP	ALM	T.P (Seg.)	Recursos
								
1	Verificar el tipo de DOA			X			1800	Recursos Humanos: 01 personal Útiles de Oficina lapicero hojas bond
2	Aprobar DOA y cambio de equipo/accesorios de iPhone	X					1800	Recursos Humanos: 01 personal Útiles de Oficina lapicero hojas bond
3	Revisar SeedStock disponible			X			3600	Recursos Humanos: 01 personal Útiles de Oficina lapicero hojas bond
4	Revisar los otros almacenes			X			1800	Recursos Humanos: 01 personal Útiles de Oficina lapicero hojas bond
5	Realizar cambios con pack de Ventas por falta de SEEDSTOCK	X					1800	Recursos Humanos: 01 personal Útiles de Oficina lapicero hojas bond
6	Realizar devolución de Equipos/ Accesorios al almacén del CAC	X					3600	Recursos Humanos: 01 personal Útiles de Oficina lapicero hojas bond
TOTAL (segundos)		3	0	3	0	0	14400	
TOTAL (minutos)		3	0	3	0	0	240	

Procedimiento Cobro en Cuotas

Figura N° 20

Diagrama del Procedimiento Cobro en Cuotas








Powered by
bizagi
Modeler

Ficha de procedimiento de Cobro en Cuotas

Nombre	Cobro en Cuotas
Objetivo	Regularizar los cobros a petición de los clientes.
Alcance	Abarca desde la solicitud de usuario hasta el servicio brindado.
Proceso	PM1 Gestión de ventas de Servicios Móviles y Equipos
Código	PM1.3
Versión	0.1

Nro.	Actividad	Descripción	Puesto	Tiempo en segundos
1	Clasificar el cobro de acuerdo al tipo de cliente	El asesor clasifica el tipo de cobro de acuerdo al tipo de cliente <ul style="list-style-type: none"> ● Caso 1: Cuotas de Equipo Clientes Masivos - Anulación y Cobro Continúe con la actividad N° 2 hasta la actividad N° 4 ● Caso 2: Cuotas de equipo Clientes Corporativos Continúe con la actividad N° 5 hasta la actividad N° 7 ● Caso 3: Traslado de Cuotas Continúe con la actividad N° 8 y N° 9. Una vez identificado el caso, el asesor realiza el procedimiento correspondiente.	● Asesor	300
2	Generar un caso en SIAC ÚNICO	El asesor debe generar un caso en SIAC ÚNICO dando clic en interacción y seleccionara: Variación > Variación – Facturación / Cobranzas > Regularización de cuotas, debe elegir en el en el 4to nivel (Servicio afectado) el motivo de acuerdo a la distribución de escenarios (anulación o cobro).	● Asesor	1800
3	Completar los datos solicitados	Luego de ello debe completar los datos solicitados en “Reglas de atención” y derivar el caso a la cola “Cobranzas”, para su atención.	● Asesor	1200
4	Guardar caso registrado en el SIAC ÚNICO	Finalmente dar clic en guardar para que el caso quede registrado.	● Asesor	900
5	Generar un caso en SIAC ÚNICO y elegir el 4to Nivel	El asesor debe generar un caso en SIAC ÚNICO para luego Elegir el 4to Nivel	● Asesor	1800
6	Completar los datos solicitados en “Reglas de atención”	EL Usuario completa los datos solicitados en “Reglas de atención”, El cual corresponde al 4to Nivel	● Asesor	900
7	Derivar el caso a la cola “Facturación Postpago”.	Finalmente derivar el caso a la cola “Facturación Postpago”.	● Asesor	900
8	Realizar atención del Back Office	Se da en el caso que el cliente tenga cuotas de equipo que se gestionan mediante un caso manual derivado al Back Office.	● Asesor	1800
9	Gestionar el traslado de cuotas	Luego de la atención del Back Office de la solicitud postventa requerida por el cliente, ésta área gestionará el traslado de cuotas mediante un caso derivado al área de Cobranzas (el canal de atención no deberá generar el caso a Cobranzas para el Traslado de Cuotas).	● Asesor	1200
			TIEMPO PROMEDIO EN MINUTOS	180

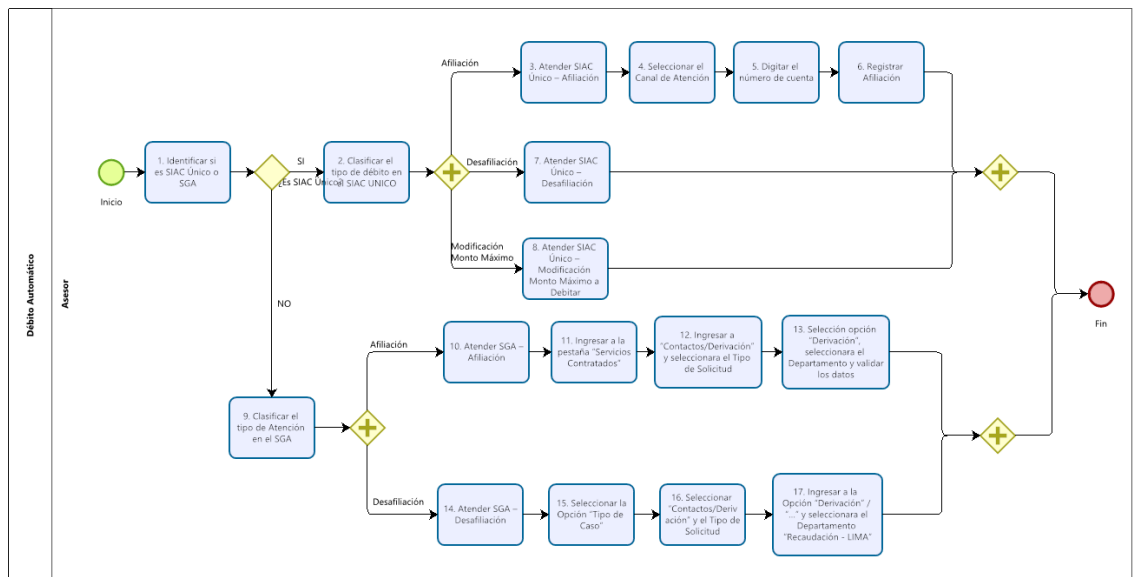
Diagrama de análisis del procedimiento de Cobro en Cuotas

	Descripción de actividades	OP	TRSN	CTR	ESP	ALM	T.P (Seg.)	Recursos
								
1	Clasificar el cobro de acuerdo al tipo de cliente			X			300	Recursos Humanos: 01 personal Útiles de Oficina lapicero hojas bond
2	Generar un caso en SIAC ÚNICO	X					1800	Recursos Humanos: 01 personal Útiles de Oficina lapicero hojas bond
3	Completar los datos solicitados	X					1200	Recursos Humanos: 01 personal Útiles de Oficina lapicero hojas bond
4	Guardar caso registrado en el SIAC ÚNICO	X					900	Recursos Humanos: 01 personal
5	Generar un caso en SIAC ÚNICO y elegir el 4to Nivel	X					1800	Recursos Humanos: 01 personal Útiles de Oficina lapicero hojas bond
6	Completar los datos solicitados en “Reglas de atención”	X					900	Recursos Humanos: 01 personal
7	derivar el caso a la cola “Facturación Postpago”.	X					900	Recursos Humanos: 01 personal Útiles de Oficina lapicero hojas bond
8	Realizar atención del Back Office	X					1800	Recursos Humanos: 01 personal

Descripción de actividades	OP	TRSN	CTR	ESP	ALM	T.P (Seg.)	Recursos
	●	➔	▬	⌒	▼		
9 Gestionar el traslado de cuotas	X					1200	Recursos Humanos: 01 personal Útiles de Oficina lapicero hojas bond
TOTAL (segundos)	8	0	1	0	0	10800	
TOTAL (minutos)	8	0	1	0	0	180	

Procedimiento Débito Automático

Figura N° 21
Diagrama del Procedimiento Débito Automático



Ficha de procedimiento de Débito Automático

Nombre	Débito Automático
Objetivo	Afiliarse al débito automático.
Alcance	Abarca desde la afiliación hasta el servicio brindado.
Proceso	PM1Gestión de ventas de Servicios Móviles y Equipos
Código	PM1.4
Versión	0.1

Nro.	Actividad	Descripción	Puesto	Tiempo en segundos
1	Identificar si es SIAC Único o SGA	El asesor identifica lo siguiente: ¿Es SIAC Único? <ul style="list-style-type: none"> ● SI: Continúe con la actividad N° 2 hasta la actividad N° 8 ● NO: Continúe con la actividad N° 9 hasta la actividad N°12 	● Asesor	300
2	Clasificar el tipo de débito en el SIAC UNICO	El asesor clasifica el tipo de débito, entre: SIAC Único: <ul style="list-style-type: none"> ● Caso 1: Afiliación Continúe con la actividad N° 3 hasta la actividad N° 6 ● Caso 2: Desafiliación Continúe con la actividad N° 7 ● Caso 3: Modificación Monto Máximo a Debitar Continúe con la actividad N° 8 y N° 9 	● Asesor	300
3	Atender SIAC Único – Afiliación	El asesor debe ingresar al filtro de búsqueda para cada servicio (Móvil y Fijo) / Transacciones por Cuenta / Afiliación Débito Automático NP, en esa sección visualizara “Datos de la transacción” donde muestra la información del servicio y del titular, luego se consulta los datos de la tarjeta de crédito o cuenta bancaria que se va a registrar.	● Asesor	1800
4	Seleccionar el Canal de Atención	En origen de la solicitud por defecto estará marcada la opción "CLARO", el asesor debe seleccionar el Canal de Atención en el que se presenta la solicitud y seleccionar la entidad financiera a la cual pertenece la cuenta bancaria, en caso de que la tarjeta tenga el logo de VISA se debe elegir la opción Tarjeta VISA e ingresar los 16 dígitos de la tarjeta.	● Asesor	300

Nombre	Débito Automático
Objetivo	Afiliarse al débito automático.
Alcance	Abarca desde la afiliación hasta el servicio brindado.
Proceso	PM1Gestión de ventas de Servicios Móviles y Equipos
Código	PM1.4
Versión	0.1

Nro.	Actividad	Descripción	Puesto	Tiempo en segundos
5	Digitar el número de cuenta	Luego selecciona el tipo de cuenta y se procede a digitar el número de cuenta, fecha de caducidad de la tarjeta, monto máximo (Sin Monto y Con Monto), copiará los datos del titular del servicio y en caso sea la misma persona de la tarjeta se deberá marcar con "Check" para replicar la información del cliente.	● Asesor	300
6	Registrar Afiliación	Procede a elegir el medio por el cual será notificada la persona una vez realizada el débito automático y finalmente da clic en "Registrar Afiliación". Fin 1 del Procedimiento	● Asesor	300
7	Atender SIAC Único – Desafiliación	El asesor debe ingresar la línea o código de servicio / Transacciones por Cuenta / Desafiliación Débito Automático NP, donde se visualizará la información sobre el BANCO (cuenta bancaria) o TC afiliada y deberá registrar Estado, Motivo de rechazo y Notas. Finalmente dará clic al Botón "Desafiliar". Fin 2 del Procedimiento	● Asesor	1800
8	Atender SIAC Único – Modificación Monto Máximo a Debitar	En el caso de que se realice de una Cuenta Bancaria afiliada el asesor realiza la desafiliación y luego una nueva Afiliación. Y en caso de una Tarjeta de Crédito afiliada, el asesor genera un caso en Variación / Variación – Servicios / Débito Automático Cambio Monto Máximo y completa la plantilla precargada en el campo Notas y deriva a la Cola "Recaudación Postpago". Fin 3 del Procedimiento	● Asesor	1800






Nombre	Débito Automático
Objetivo	Afiliarse al débito automático.
Alcance	Abarca desde la afiliación hasta el servicio brindado.
Proceso	PM1Gestión de ventas de Servicios Móviles y Equipos
Código	PM1.4
Versión	0.1






Nro.	Actividad	Descripción	Puesto	Tiempo en segundos
9	Clasificar el tipo de Atención en el SGA	El asesor clasifica el tipo de débito, entre: SGA: <ul style="list-style-type: none"> ● Caso 1: Afiliación Continúe con la actividad N° 10 hasta la actividad N° 13 ● Caso 2: Desafiliación Continúe con la actividad N° 14 hasta la actividad N° 17 	● Asesor	300
10	Atender SGA – Afiliación	Aquí el asesor Ingresa a SGA / Sistema CRM / SGA Atención al Cliente / Reporte y selecciona “Consulta Histórica” y buscar al Cliente	● Asesor	2400
11	Ingresar a la pestaña “Servicios Contratados” y seleccionar el Botón “Generar Incidencia”	Luego ingresar a la pestaña “Servicios Contratados” y seleccionar el Botón “Generar Incidencia”, dentro de ello Seleccionara el Tipo de Incidencia “Solicitud – Cliente”, ingresara a Opción “Tipo de Caso” y seleccionara el Caso de Atención “Débito Automático”.	● Asesor	300
12	Ingresar a “Contactos/Derivación” y seleccionara el Tipo de Solicitud	Luego de ello ingresara a “Contactos/Derivación” y seleccionara el Tipo de Solicitud: Afiliación a Débito Automático, para completar la plantilla con todos los datos solicitados.	● Asesor	300
13	Selección opción “Derivación”, seleccionara el Departamento y validar los datos	Por último, en la Opción “Derivación” / “...” seleccionara el Departamento “Recaudación - LIMA” / Guillermo Flores y validara los datos registrados y seleccionara el botón "Grabar". <i>Fin del Procedimiento</i>	● Asesor	300






Nombre	Débito Automático
Objetivo	Afiliarse al débito automático.
Alcance	Abarca desde la afiliación hasta el servicio brindado.
Proceso	PM1Gestión de ventas de Servicios Móviles y Equipos
Código	PM1.4
Versión	0.1

Nro.	Actividad	Descripción	Puesto	Tiempo en segundos
14	Atender SGA – Desafiliación	Este caso el asesor ingresa a “Servicios Contratados”, selecciona el Botón “Generar Incidencia” y el Tipo de Incidencia “Solicitud – Cliente”.	● Asesor	2400
15	Seleccionar la Opción “Tipo de Caso”	Luego selecciona la Opción “Tipo de Caso” y selecciona el Caso de Atención “Débito Automático”	● Asesor	300
16	Seleccionar “Contactos/Derivación” y el Tipo de Solicitud	Para luego seleccionar “Contactos/Derivación” y el Tipo de Solicitud: Desafiliación a Débito Automático y completara la plantilla con los datos solicitados.	● Asesor	300
17	Ingresar a la Opción “Derivación” / “...” y seleccionara el Departamento “Recaudación - LIMA”	Una vez rellenado todos los datos ingresara a la Opción “Derivación” / “...” y seleccionara el Departamento “Recaudación - LIMA” / Guillermo Flores. Finalmente, clic en el Botón “Grabar” y el Área de Recaudación cierra las Solicitudes generadas <i>Fin del Procedimiento</i>	● Asesor	300
TIEMPO PROMEDIO EN MINUTOS				230

Diagrama de análisis del procedimiento de Débito Automático

	Descripción de actividades	OP	TRSN	CTR	ESP	ALM	T.P (Seg.)	Recursos
								
1	Identificar si es SIAC Único o SGA			X			300	Recursos Humanos: 01 personal

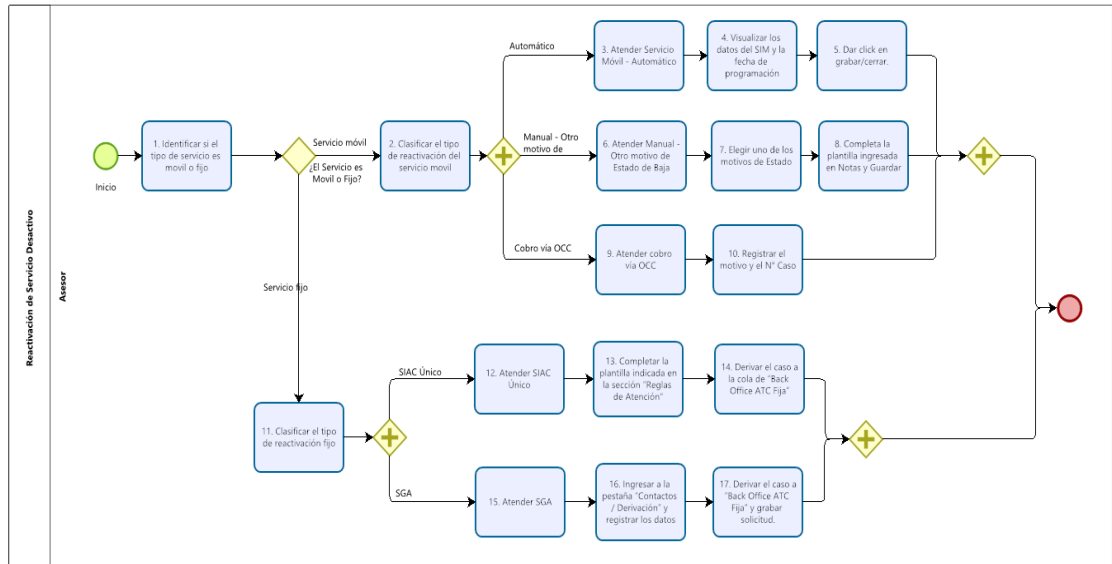
	Descripción de actividades	OP	TRSN	CTR	ESP	ALM	T.P (Seg.)	Recursos
								
2	Clasificar el tipo de débito en el SIAC UNICO			X			300	Recursos Humanos: 01 personal Útiles de Oficina lapicero hojas bond
3	Atender SIAC Único – Afiliación	X					1800	Recursos Humanos: 01 personal Útiles de Oficina lapicero hojas bond
4	Seleccionar el Canal de Atención	X					300	Recursos Humanos: 01 personal
5	Digitar el número de cuenta	X					300	Recursos Humanos: 01 personal Útiles de Oficina lapicero hojas bond
6	Registrar Afiliación	X					300	Recursos Humanos: 01 personal
7	Atender SIAC Único – Desafiliación	X					1800	Recursos Humanos: 01 personal Útiles de Oficina lapicero hojas bond
8	Atender SIAC Único – Modificación Monto Máximo a Debitar	X					1800	Recursos Humanos: 01 personal
9	Clasificar el tipo de Atención en el SGA			X			300	Recursos Humanos: 01 personal Útiles de Oficina lapicero hojas bond
10	Atender SGA – Afiliación	X					2400	Recursos Humanos: 01 personal Útiles de Oficina lapicero hojas bond

	Descripción de actividades	OP	TRSN	CTR	ESP	ALM	T.P (Seg.)	Recursos
								
11	Ingresar a la pestaña “Servicios Contratados” y seleccionar el Botón “Generar Incidencia”	X					300	Recursos Humanos: 01 personal
12	Ingresar a “Contactos/Derivación” y seleccionara el Tipo de Solicitud	X					300	Recursos Humanos: 01 personal
13	Selección opción “Derivación”, seleccionara el Departamento y validar los datos	X					300	Recursos Humanos: 01 personal
14	Atender SGA – Desafiliación	X					2400	Recursos Humanos: 01 personal Útiles de Oficina lapicero hojas bond
15	Seleccionar la Opción “Tipo de Caso”	X					300	Recursos Humanos: 01 personal
16	Seleccionar “Contactos/Derivación” y el Tipo de Solicitud	X					300	Recursos Humanos: 01 personal
17	Ingresar a la Opción “Derivación” / “...” y seleccionara el Departamento “Recaudación - LIMA”	X					300	Recursos Humanos: 01 personal Útiles de Oficina lapicero hojas bond
TOTAL (segundos)		14	0	3	0	0	13800	
TOTAL (minutos)		14	0	3	0	0	230	

Procedimiento Reactivación de Servicio Desactivo

Figura N° 22

Diagrama del Procedimiento Reactivación de Servicio Desactivo



Powered by bizagi Modeler

Ficha de procedimiento de Reactivación de Servicio Desactivo

Nombre	Reactivación de Servicio Desactivo
Objetivo	Registrar el caso de Reactivación de Servicio Desactivo.
Alcance	Abarca desde el registro del caso a solicitud del usuario hasta el servicio brindado.
Proceso	PM1Gestión de ventas de Servicios Móviles y Equipos
Código	PM1.5
Versión	0.1

Nro.	Actividad	Descripción	Puesto	Tiempo en segundos
1	Identificar si el tipo de servicio es móvil o fijo	El asesor identifica el servicio: ¿El Servicio es Móvil o Fijo? <ul style="list-style-type: none"> ● Servicio móvil: Continúe con la actividad N° 2 hasta la actividad N° 10 ● Servicio fijo: Continúe con la actividad N° 11 hasta la actividad N° 17 	● Asesor	600

Nombre	Reactivación de Servicio Desactivo
Objetivo	Registrar el caso de Reactivación de Servicio Desactivo.
Alcance	Abarca desde el registro del caso a solicitud del usuario hasta el servicio brindado.
Proceso	PM1Gestión de ventas de Servicios Móviles y Equipos
Código	PM1.5
Versión	0.1

Nro.	Actividad	Descripción	Puesto	Tiempo en segundos
2	Clasificar el tipo de reactivación del servicio móvil	El asesor clasifica el tipo de reactivación, entre: Servicio móvil: <ul style="list-style-type: none"> ● Caso 1: Automático Continúe con la actividad N° 3 hasta la actividad N° 5 ● Caso 2: Manual - Otro motivo de Estado de Baja Continúe con la actividad N° 6 hasta la actividad N° 8 ● Caso 3: Cobro vía OCC Continúe con la actividad N° 9 hasta la actividad N° 10 	● Asesor	450
3	Atender Servicio Móvil - Automático	Si el Estado de la Baja del servicio a Reactivar fue a solicitud del cliente, el asesor ingresa a SIAC ÚNICO / Colocar línea /Transacciones por Servicio, opción "Reactivación de línea", se visualizarán los datos del cliente y servicio, donde se selecciona Datos del plan y Límites de consumo.	● Asesor	240
4	Visualizar los datos del SIM y la fecha de programación	Luego el asesor visualizará los datos del SIM (ICCID) y la fecha de programación (último día del ciclo de facturación).	● Asesor	1800
5	Dar clic en grabar/cerrar.	Una vez visualizado los datos, el Asesor finalmente dará clic en grabar/cerrar.	● Asesor	300
6	Atender Manual - Otro motivo de Estado de Baja	El Asesor ingresa al aplicativo SIAC Único / Interacciones y se genera la tipificación: Variación / Variación - Estado de la línea / Cliente / y Reactivación de línea-Manual en servicio afectado	● Asesor	1800
7	Elegir uno de los motivos de Estado	El Asesor deberá elegir uno de los motivos (Baja por Morosidad o Baja a Solicitud).	● Asesor	300
8	Completa la plantilla ingresada en Notas y Guardar	Completa la plantilla ingresada en Notas y deriva el caso a la cola de "BackOffice ATC Móvil". Finalmente, clic en Guardar.	● Asesor	300






Nombre	Reactivación de Servicio Desactivo
Objetivo	Registrar el caso de Reactivación de Servicio Desactivo.
Alcance	Abarca desde el registro del caso a solicitud del usuario hasta el servicio brindado.
Proceso	PM1Gestión de ventas de Servicios Móviles y Equipos
Código	PM1.5
Versión	0.1






Nro.	Actividad	Descripción	Puesto	Tiempo en segundos
9	Atender cobro vía OCC	Este caso aplica para líneas Corporativas / B2E El asesor debe ingresar a SIAC Único / Transacción por Cuenta / Ajuste OCC Atención Cliente, en el campo Datos de la Transacción, opción Concepto: seleccionar Reactivación. Tipo, debe visualizarse cobro e ingresar de manera manual el Monto sin IGV: 25.21	● Asesor	1800
10	Registrar el motivo y el N° Caso	En el campo Notas el Asesor registrar el motivo y el N° Caso generado por la reactivación. Finalmente, clic en Guardar.	● Asesor	300
11	Clasificar el tipo de reactivación fijo	El asesor clasifica el tipo de reactivación, entre: ● Caso 1: SIAC Único Continúe con la actividad N° 12 hasta la actividad N° 14 ● Caso 2: SGA Continúe con la actividad N° 15 hasta la actividad N° 17	● Asesor	300
12	Atender SIAC Único	De ser el caso del Manual: HFC/LTE/TV SAT Postpago El asesor debe ingresar al aplicativo SIAC ÚNICO / Interacciones, generar la tipificación: Variación - Estado del servicio/Cliente - Reactivación de Servicio Desactivo – Manual.	● Asesor	300
13	Completar la plantilla indicada en la sección "Reglas de Atención"	Luego elegir el Servicio Afectado para así completar la plantilla indicada en la sección "Reglas de Atención" con los datos solicitados.	● Asesor	1800
14	Derivar el caso a la cola de "Back Office ATC Fija"	Finalmente, el Asesor deriva el caso a la cola de "Back Office ATC Fija" y le da clic en Guardar.	● Asesor	240

Nombre	Reactivación de Servicio Desactivo
Objetivo	Registrar el caso de Reactivación de Servicio Desactivo.
Alcance	Abarca desde el registro del caso a solicitud del usuario hasta el servicio brindado.
Proceso	PM1Gestión de ventas de Servicios Móviles y Equipos
Código	PM1.5
Versión	0.1

Nro.	Actividad	Descripción	Puesto	Tiempo en segundos
15	Atender SGA	Para el caso: HFC / TV SAT Playas el asesor genera el Tipo de Incidencia, SOLICITUD-Cliente luego Tipo de Caso (tipificación), Reactivación del servicio.	● Asesor	1800
16	Ingresar a la pestaña “Contactos / Derivación” y registrar los datos	El Asesor ingresara a la pestaña “Contactos / Derivación” y registrara en la plantilla los datos solicitados. Ingresara al botón “...”	● Asesor	240
17	Derivar el caso a “Back Office ATC Fija” y grabar solicitud.	El Asesor derivar el caso a “Back Office ATC Fija” al usuario de “Alexandra Correa” y finalmente graba la solicitud.	● Asesor	360
TIEMPO PROMEDIO EN MINUTOS				216

Diagrama de análisis del procedimiento de Reactivación de Servicio Desactivo

	Descripción de actividades	OP	TRSN	CTR	ESP	ALM	T.P (Seg.)	Recursos
								
1	Identificar si el tipo de servicio es móvil o fijo			X			600	Recursos Humanos: 01 personal
2	Clasificar el tipo de reactivación del servicio móvil			X			450	Recursos Humanos: 01 personal Útiles de Oficina lapicero hojas bond

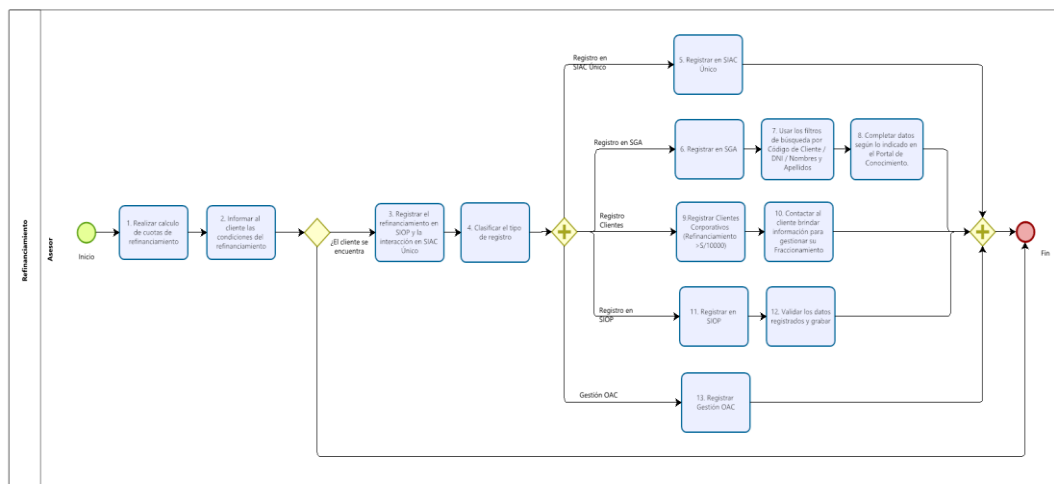
	Descripción de actividades	OP	TRSN	CTR	ESP	ALM	T.P (Seg.)	Recursos
								
3	Atender Servicio Móvil - Automático	X					240	Recursos Humanos: 01 personal Útiles de Oficina lapicero hojas bond
4	Visualizar los datos del SIM y la fecha de programación	X					1800	Recursos Humanos: 01 personal
5	Dar clic en grabar/cerrar.	X					300	Recursos Humanos: 01 personal Útiles de Oficina lapicero hojas bond
6	Atender Manual - Otro motivo de Estado de Baja	X					1800	Recursos Humanos: 01 personal
7	Elegir uno de los motivos de Estado	X					300	Recursos Humanos: 01 personal Útiles de Oficina lapicero hojas bond
8	Completa la plantilla ingresada en Notas y Guardar	X					300	Recursos Humanos: 01 personal
9	Atender cobro vía OCC	X					1800	Recursos Humanos: 01 personal Útiles de Oficina lapicero hojas bond
10	Registrar el motivo y el N° Caso	X					300	Recursos Humanos: 01 personal Útiles de Oficina lapicero hojas bond
11	Clasificar el tipo de reactivación fijo	X					300	Recursos Humanos: 01 personal
12	Atender SIAC Único	X					300	Recursos Humanos: 01 personal
13	Completar la plantilla indicada en la sección "Reglas de Atención"	X					1800	Recursos Humanos: 01 personal

	Descripción de actividades	OP	TRSN	CTR	ESP	ALM	T.P (Seg.)	Recursos
		●	➔	■	⌒	▼		
14	Derivar el caso a la cola de “Back Office ATC Fija”	X					240	Recursos Humanos: 01 personal Útiles de Oficina lapicero hojas bond
15	Atender SGA	X					1800	Recursos Humanos: 01 personal
16	Ingresar a la pestaña “Contactos / Derivación” y registrar los datos	X					240	Recursos Humanos: 01 personal
17	Derivar el caso a “Back Office ATC Fija” y grabar solicitud.	X					360	Recursos Humanos: 01 personal Útiles de Oficina lapicero hojas bond
TOTAL (segundos)		15	0	2	0	0	12930	
TOTAL (minutos)		15	0	2	0	0	216	

Procedimiento Refinanciamiento

Figura N° 23

Diagrama del Procedimiento de Refinanciamiento



Ficha de procedimiento de Refinanciamiento

Nombre	Refinanciamiento
Objetivo	Registro del caso de refinanciamiento.
Alcance	Abarca desde el cálculo de cuotas hasta el servicio brindado.
Proceso	PM1Gestión de ventas de Servicios Móviles y Equipos
Código	PM1.6
Versión	0.1

Nro.	Actividad	Descripción	Puesto	Tiempo en segundos
1	Realizar cálculo de cuotas de refinanciamiento	El asesor ingresa a refinanciamiento cálculo de cuotas, escoge el Tipo de Documento [DNI/CE o RUC], registra el ciclo, la deuda total y selecciona el Nivel de Aprobación [Activo / Corte Parcial / Desactivo], hace clic en “Calcular” y visualiza en automático la cuota inicial. Si el cliente desea realizar un pago mayor se puede modificar. Coloca el Nro. de cuotas, clic en “Simular Cuotas” y se mostrará los datos del refinanciamiento (cuotas, montos, fecha de vencimiento, entre otros datos).	● Asesor	1800
2	Informar al cliente las condiciones del refinanciamiento	El Asesor informa al cliente las condiciones del refinanciamiento. ¿El cliente se encuentra conforme? ● SI: Continúe con la actividad N° 3 hasta la actividad N° 13 ● NO: Fin del Procedimiento	● Asesor	240
3	Registrar el refinanciamiento en SIOP y la interacción en SIAC Único	Si se encuentra conforme procede a registrar el refinanciamiento en SIOP y la interacción en SIAC Único. Finalmente brindar Speech de Refinanciamiento.	● Asesor	360

Nombre	Refinanciamiento
Objetivo	Registro del caso de refinanciamiento.
Alcance	Abarca desde el cálculo de cuotas hasta el servicio brindado.
Proceso	PM1Gestión de ventas de Servicios Móviles y Equipos
Código	PM1.6
Versión	0.1

Nro.	Actividad	Descripción	Puesto	Tiempo en segundos
4	Clasificar el tipo de registro	Se identifica el tipo de registro a realizar. <ul style="list-style-type: none"> ● Caso 1: Registro en SIAC Único Continúe con la actividad N° 5. ● Caso 2: Registro en SGA Continúe con la actividad N° 6 hasta la actividad N° 8 ● Caso 3: Registro Clientes Corporativos (Refinanciamiento >S/10000) Continúe con la actividad N° 9 hasta la actividad N° 10 ● Caso 4: Registro en SIOP Continúe con la actividad N° 11 hasta la actividad N° 12 ● Caso 5: Gestión OAC Continúe con la actividad N° 13 Una vez identificado el caso, el asesor realiza el procedimiento correspondiente.	● Asesor	1800
5	Registrar en SIAC Único	Se genera la interacción: Variación / Variación – Facturación / Cobranzas / Refinanciamiento y en el campo notas, copiar la plantilla de Reglas de atención y cronograma de pagos.	● Asesor	1800
6	Registrar en SGA	El asesor genera un caso ingresando a Sistema CRM / Módulo de Atención al Cliente / Menú / Reportes / Consulta Histórica del Cliente	● Asesor	1800
7	Usar los filtros de búsqueda por Código de Cliente / DNI / Nombres y Apellidos	Luego utiliza los filtros de búsqueda por Código de Cliente / DNI / Nombres, Apellidos y clic en Buscar, abrir Servicios Contratados / Generar Incidencia, en Tipo de Incidencia seleccionar: Solicitud - Cliente - Refinanciamiento.	● Asesor	600
8	Completar datos según lo indicado en el Portal de Conocimiento.	En la cabecera Contactos / Derivación, completa los datos según lo indicado en el Portal de Conocimiento.	● Asesor	480






Nombre	Refinanciamiento
Objetivo	Registro del caso de refinanciamiento.
Alcance	Abarca desde el cálculo de cuotas hasta el servicio brindado.
Proceso	PM1Gestión de ventas de Servicios Móviles y Equipos
Código	PM1.6
Versión	0.1





Nro.	Actividad	Descripción	Puesto	Tiempo en segundos
9	Registrar Clientes Corporativos (Refinanciamiento >S/10000)	El asesor genera un caso en SIAC Único con la tipificación Variación / Variación – Facturación / Cobranzas / Corporativo - Gestión de Cobranzas No Carterizado / Fraccionamiento Mayor a 10000 soles y completa la plantilla indicada en Reglas de Atención y la deriva a la cola de Cobranzas Corporativas.	● Asesor	1800
10	Contactar al cliente brindar información para gestionar su Fraccionamiento	Posteriormente el área de Cobranzas Corporativas contactará al cliente en 1 día útil y le brindará la información y requisitos para gestionar su Fraccionamiento.	● Área de Cobranzas	1800
11	Registrar en SIOP	El asesor ingresa al Sistema de Operaciones – SIOP, da clic en Transacciones / Financiamiento / Ingreso de Financiamiento, en Código de Cliente ingresar el Documento de Identidad y clic en Buscar ahí visualizará la ventana “Búsqueda de Cliente” y hará clic en CTRL+ F para realizar la búsqueda del ID o documento de identidad del cliente. Seleccionar el ítem que corresponda, clic en Aceptar y se cargarán los datos del cliente	● Asesor	1800
12	Validar los datos registrados y grabar	En la etiqueta Monto de Deuda hará clic en el icono del Lápiz y aparecerán listados los recibos pendientes de pago, donde seleccionara los recibos a financiar y clic en aceptar para poder completar los datos que nos va a solicitar y luego se valida los datos registrados, de realizar cambios se hace clic en Limpiar y finalmente clic en Grabar.	● Asesor	900

Nombre	Refinanciamiento
Objetivo	Registro del caso de refinanciamiento.
Alcance	Abarca desde el cálculo de cuotas hasta el servicio brindado.
Proceso	PM1 Gestión de ventas de Servicios Móviles y Equipos
Código	PM1.6
Versión	0.1

Nro.	Actividad	Descripción	Puesto	Tiempo en segundos
13	Registrar Gestión OAC	En casos de que la línea presenta Bloqueo/Corte de servicio, el Jefe/Supervisor debe realizar las siguientes acciones en OAC: reactivar el servicio de la línea, exonerar a la línea de las gestiones de cobranzas por 2 días calendarios y exonerar del Cobro por Reconexión. En el caso de Refinanciamiento con Corte Parcial, debe realizar el bloqueo por Refinanciamiento desde OAC.	• Asesor	1800
TIEMPO PROMEDIO EN MINUTOS				283

Diagrama de análisis del procedimiento de Refinanciamiento

	Descripción de actividades	OP	TRSN	CTR	ESP	ALM	T.P (Seg.)	Recursos
								
1	Realizar cálculo de cuotas de refinanciamiento			X			1800	Recursos Humanos: 01 personal
2	Informar al cliente las condiciones del refinanciamiento			X			240	Recursos Humanos: 01 personal Útiles de Oficina lapicero hojas bond
3	Registrar el refinanciamiento en SIOP y la interacción en SIAC Único	X					360	Recursos Humanos: 01 personal Útiles de Oficina lapicero hojas bond

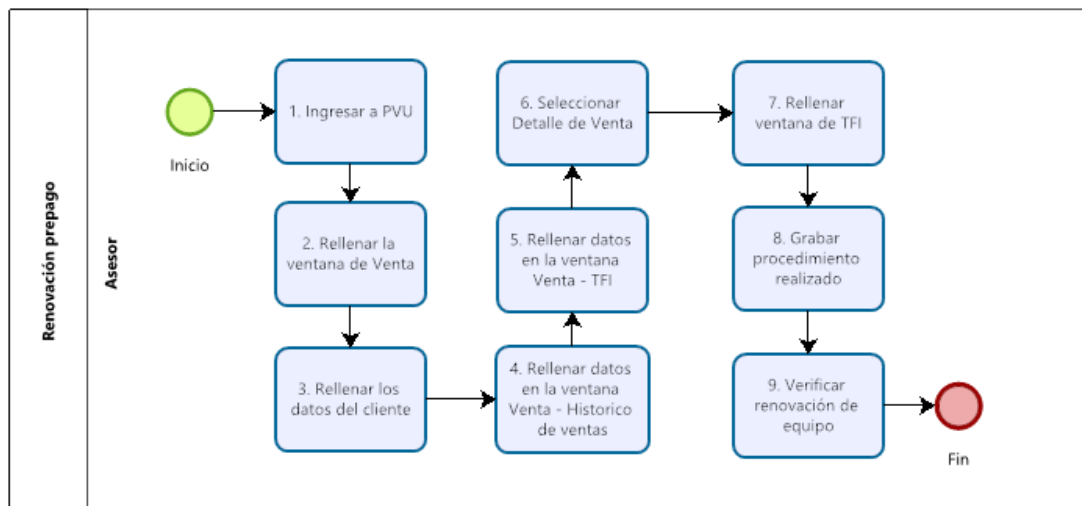
	Descripción de actividades	OP	TRSN	CTR	ESP	ALM	T.P (Seg.)	Recursos
								
4	Clasificar el tipo de registro	X					1800	Recursos Humanos: 01 personal
5	Registrar en SIAC Único	X					1800	Recursos Humanos: 01 personal Útiles de Oficina lapicero hojas bond
6	Registrar en SGA	X					1800	Recursos Humanos: 01 personal
7	Usar los filtros de búsqueda por Código de Cliente / DNI / Nombres y Apellidos	X					600	Recursos Humanos: 01 personal Útiles de Oficina lapicero hojas bond
8	Completar datos según lo indicado en el Portal de Conocimiento.	X					480	Recursos Humanos: 01 personal
9	Registrar Clientes Corporativos (Refinanciamiento >S/10000)	X					1800	Recursos Humanos: 01 personal Útiles de Oficina lapicero hojas bond
10	Contactar al cliente brindar información para gestionar su Fraccionamiento	X					1800	Recursos Humanos: 01 personal Útiles de Oficina lapicero hojas bond
11	Registrar en SIOP			X			1800	Recursos Humanos: 01 personal Útiles de Oficina lapicero hojas bond
12	Validar los datos registrados y grabar	X					900	Recursos Humanos: 01 personal Útiles de Oficina lapicero hojas bond

	Descripción de actividades	OP	TRSN	CTR	ESP	ALM	T.P (Seg.)	Recursos
13	Registrar Gestión OAC	X					1800	Recursos Humanos: 01 personal Útiles de Oficina lapicero hojas bond
TOTAL (segundos)		10	0	3	0	0	16980	
TOTAL (minutos)		10	0	3	0	0	283	

Procedimiento Renovación Prepago

Figura N° 24

Diagrama del Procedimiento de Renovación prepago



Ficha de procedimiento de Renovación prepago

Nombre	Renovación prepago
Objetivo	Renovar el equipo prepago a pedido del cliente.
Alcance	Abarca desde el ingreso al portal de ventas único hasta el registro de tipificación manual en SIAC Único.
Proceso	PM1.7 Servicios prepago
Código	PM1.7.1
Versión	0.1

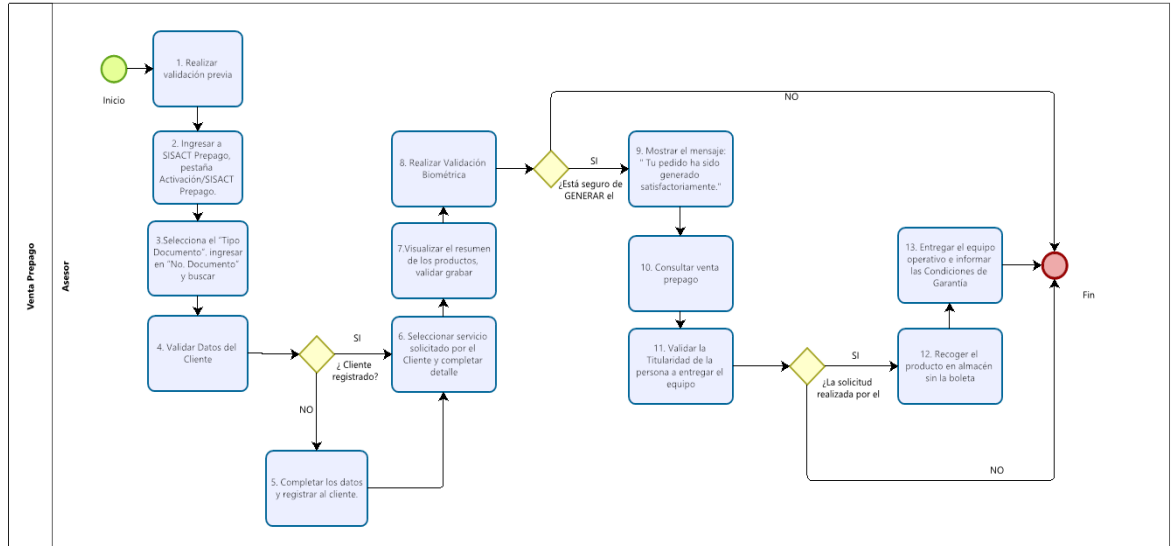
Nro.	Actividad	Descripción	Puesto	Tiempo en segundos
1	Ingresar a PVU	El asesor ingresa al PVU, luego a ventas y realiza la búsqueda del cliente ingresando su documento de identidad y el tipo de cliente.	● Asesor	300
2	Rellenar la ventana de Venta	El asesor selecciona el tipo de venta, luego TFI y en tipo de operación selecciona renovación.	● Asesor	300
3	Rellenar los datos del cliente	El asesor debe rellenar los datos solicitados en la parte de dirección legal del cliente y luego seleccionar el botón de confirmar.	● Asesor	1200
4	Rellenar datos en la ventana Venta - Histórico de ventas	El asesor debe seleccionar el botón "nuevo" en la parte de ventas- histórico de ventas, luego procederá a ingresar el número de teléfono que se va a renovar y finalmente grabara la información.	● Asesor	600
5	Rellenar datos en la ventana Venta - TFI	En esta ventana el asesor ingresa el código comercial donde rellena el código "C" del asesor a cargo de la renovación, luego en tipo de renovación selecciona Renovación Normal y Plan Prepago TFI	● Asesor	600
6	Seleccionar Detalle de Venta	El asesor selecciona en detalle de venta el chip que se va a renovar y continua con el proceso seleccionando el botón de continuar.	● Asesor	300
7	Rellenar ventana de TFI	En esta ventana el asesor debe detallar la venta ingresando el artículo y serie a renovar, luego debe seleccionar en campaña, lista de precios, plan tarifario y ver NP vigente.	● Asesor	900
8	Grabar procedimiento realizado	El asesor verifica que el monto a pagar sea el correcto y procede a seleccionar el botón de grabar.	● Asesor	300
9	Verificar renovación de equipo	Una vez culminado todos los procedimientos el asesor verifica la renovación de equipo ingresando al Registro de Tipificación Manual en SIAC Único: Fono Claro, Variación/ Variación/ Renovación de Equipo.	● Asesor	600
TIEMPO PROMEDIO EN MINUTOS				85

Diagrama de análisis del procedimiento de Renovación prepago

	Descripción de actividades	OP	TRSN	CTR	ESP	ALM	T.P (Seg.)	Recursos
								
1	Ingresar a PVU	X					300	Recursos Humanos: 01 personal
2	Rellenar la ventana de Venta	X					300	Recursos Humanos: 01 personal
3	Rellenar los datos del cliente	X					1200	Recursos Humanos: 01 personal Útiles de Oficina lapicero hojas bond
4	Rellenar datos en la ventana Venta - Histórico de ventas	X					600	Recursos Humanos: 01 personal
5	Rellenar datos en la ventana Venta - TFI	X					600	Recursos Humanos: 01 personal
6	Seleccionar Detalle de Venta	X					300	Recursos Humanos: 01 personal
7	Rellenar ventana de TFI	X					900	Recursos Humanos: 01 personal Útiles de Oficina lapicero hojas bond
8	Grabar procedimiento realizado	X					300	Recursos Humanos: 01 personal
9	Verificar renovación de equipo			X			600	Recursos Humanos: 01 personal Útiles de Oficina lapicero hojas bond
TOTAL (segundos)		8	0	1	0	0	5100	
TOTAL (minutos)		8	0	1	0	0	85	

Procedimiento Venta Prepago

Figura N° 25
Diagrama del Procedimiento de Venta Prepago



Powered by
bizagi
Modeler

Ficha de procedimiento de Venta Prepago

Nombre	Venta Prepago
Objetivo	Registrar el caso de venta prepago
Alcance	Abarca desde el registro del caso de venta prepago hasta el servicio brindado.
Proceso	PM1.7 Servicios prepago
Código	PM1.7.2
Versión	0.1

Nro.	Actividad	Descripción	Puesto	Tiempo en segundos
1	Realizar validación previa	Se da en casos que el cliente haya comprado más de 20 equipos Prepago en los últimos 30 días y desee adquirir más, el AS deberá enviar un correo informativo a su Jefe inmediato, con copia a su Gerencia Regional, con la plantilla requerida.	● Asesor	600
2	Ingresar a SISACT Prepago, pestaña Activación/SISACT Prepago.	El asesor deberá ingresar a SISACT Prepago, pestaña activación / SISACT Prepago.	● Asesor	300

Nombre	Venta Prepago
Objetivo	Registrar el caso de venta prepago
Alcance	Abarca desde el registro del caso de venta prepago hasta el servicio brindado.
Proceso	PM1.7 Servicios prepago
Código	PM1.7.2
Versión	0.1

Nro.	Actividad	Descripción	Puesto	Tiempo en segundos
3	Selecciona el "Tipo Documento". Ingresar en "No. Documento" y buscar	En la pantalla Validación de Cliente, selecciona el "Tipo Documento" e ingresa en "No. Documento" (DNI, CE, RUC o Pasaporte) del usuario. Dar clic en "Buscar". Aparecerá un mensaje informativo de alerta: "Cliente ha excedido las 10 líneas permitidas, debe firmar la "Declaración Jurada de Uso del Servicio", dar clic en ACEPTAR.	● Asesor	300
4	Validar Datos del Cliente	En el campo "Datos del Cliente" se visualizará los Nombres, Apellidos y la fecha de nacimiento del Cliente, luego dar clic en "Validar." ¿Cliente registrado? ● NO: Continúe con la actividad N° 5 y N° 6 ● SI: Continúe con la actividad N° 6	● Asesor	480
5	Completar los datos y registrar al cliente.	En caso el Cliente no se encuentre registrado, se mostrará la siguiente pantalla "Cliente no encontrado" ¿Está seguro de REGISTRAR al Cliente?, dar clic en "Aceptar" y completar todos los campos y registrara al cliente.	● Asesor	480
6	Seleccionar servicio solicitado por el Cliente y completar detalle	En Tipo de Operación, el Asesor selecciona en el desplegable lo solicitado por el Cliente (PREPAGO TUN/INTERNET PREPAGO/TFI/INTERNET OLO), en la opción Tipo de Operación , seleccionar (Chip/PACK), en el campo "Venta", selecciona la Serie Chip (ICCID), Descripción y Serie de Equipo -IMEI, selecciona Campaña, Lista de Precios, Plan Tarifario (IFI) y Promociones, verifica el precio correcto según la promoción vigente, selecciona el Departamento, Provincia / Distrito y CPF donde se utilizará el servicio, clic en Agregar.	● Asesor	600






Nombre	Venta Prepago
Objetivo	Registrar el caso de venta prepago
Alcance	Abarca desde el registro del caso de venta prepago hasta el servicio brindado.
Proceso	PM1.7 Servicios prepago
Código	PM1.7.2
Versión	0.1

Nro.	Actividad	Descripción	Puesto	Tiempo en segundos
7	Visualizar el resumen de los productos, validar grabar	Luego de ello se visualizará el resumen de los productos y finalmente se valida que los datos sean correctos y se graba.	● Asesor	240
8	Realizar Validación Biométrica	Luego el Asesor presiona el botón "Grabar" aparecerá una nueva opción en una ventana Pop Up donde se realizará la Validación Biométrica del Cliente, una vez este sea exitoso se mostrará un pop up del contrato para ser consultado al cliente. En caso el cliente elija Aceptar se mostrará la pregunta: ¿Está seguro de GENERAR el pedido? ● SI: Continúe con la actividad N° 9 hacia adelante ● NO: Fin del procedimiento	● Asesor	1800
9	Mostrar el mensaje: " Tu pedido ha sido generado satisfactoriamente."	Si está seguro de GENERAR el pedido. Aparecerá una ventana en la que indique: "Tu pedido ha sido generado satisfactoriamente". La línea se activa automáticamente y se envían 9 SMS informativos a la línea del cliente, caso contrario se cierra la ventana y se termina el flujo.	● Asesor	900
10	Consultar venta prepago	El asesor ingresa al SISACT Prepago/Consulta / Consulta SISACT Prepago, en la ventana /Consulta de Números, ingresar la serie (ICCID o IMEI) según corresponda, da clic en consultar y figurara la información solicitada: Cód. Material, Descripción del Material y Nro. de Línea.	● Asesor	1200

Nombre	Venta Prepago
Objetivo	Registrar el caso de venta prepago
Alcance	Abarca desde el registro del caso de venta prepago hasta el servicio brindado.
Proceso	PM1.7 Servicios prepago
Código	PM1.7.2
Versión	0.1

Nro.	Actividad	Descripción	Puesto	Tiempo en segundos
11	Validar la Titularidad de la persona a entregar el equipo	Aquí el asesor valida la Titularidad contrastando el Nombre registrado en el Comprobante de Pago con el Documento de Identidad en físico de la persona a entregar el equipo. ¿La solicitud realizada por el cliente implica que el asesor deba de acercarse a almacén? <ul style="list-style-type: none"> ● SI: Continúe con la actividad N° 12 hacia adelante ● NO: Fin del procedimiento 	<ul style="list-style-type: none"> ● Asesor 	1200
12	Recoger el producto en almacén sin la boleta	Si la solicitud realizada por el cliente implica que el asesor deba de acercarse a almacén para recoger el producto, este recojo debe darse sin necesidad de que el cliente le entregue la boleta de pago al asesor. El asesor debe acercarse a almacén sin la boleta para recoger el producto.	<ul style="list-style-type: none"> ● Asesor 	9600
13	Entregar el equipo operativo e informar las Condiciones de Garantía	Entrega el equipo encendido y operativo, y explica los accesorios que contienen el pack, informa las Condiciones de Garantía del equipo.	<ul style="list-style-type: none"> ● Asesor 	1200
			TIEMPO PROMEDIO EN MINUTOS	315

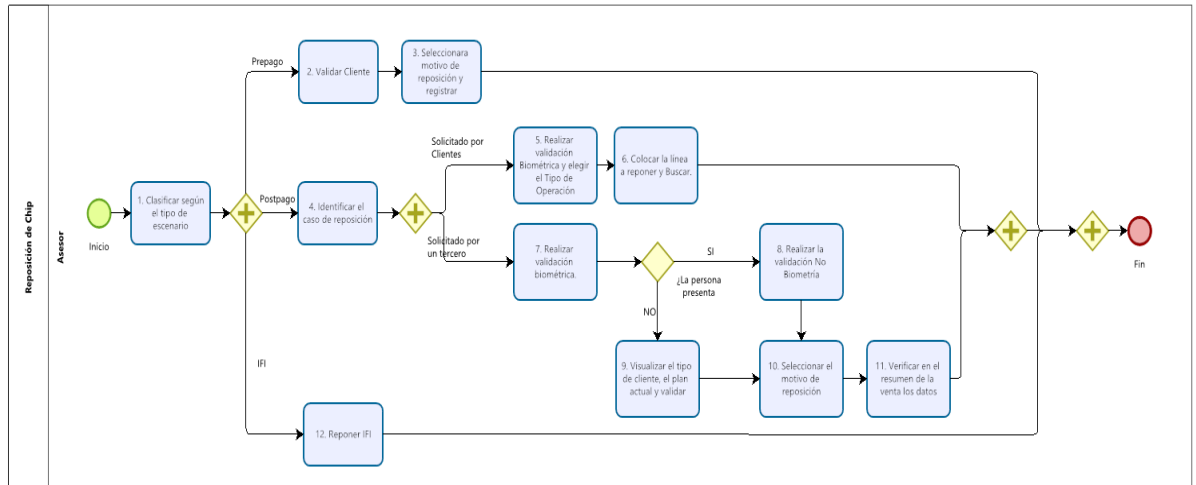
Diagrama de análisis del procedimiento de Venta Prepago

	Descripción de actividades	OP	TRSN	CTR	ESP	ALM	T.P (Seg.)	Recursos
								
1	Realizar validación previa	X					600	Recursos Humanos: 01 personal Útiles de Oficina lapicero hojas bond
2	Ingresar a SISACT Prepago, pestaña Activación/SISACT Prepago.	X					300	Recursos Humanos: 01 personal Útiles de Oficina lapicero hojas bond
3	Selecciona el "Tipo Documento". Ingresar en "No. Documento" y buscar	X					300	Recursos Humanos: 01 personal Útiles de Oficina lapicero hojas bond
4	Validar Datos del Cliente			X			480	Recursos Humanos: 01 personal
5	Completar los datos y registrar al cliente.	X					480	Recursos Humanos: 01 personal Útiles de Oficina lapicero hojas bond
6	Seleccionar servicio solicitado por el Cliente y completar detalle	X					600	Recursos Humanos: 01 personal

7	Visualizar el resumen de los productos, validar grabar	X					240	Recursos Humanos: 01 personal Útiles de Oficina lapicero hojas bond
8	Realizar Validación Biométrica	X					1800	Recursos Humanos: 01 personal
9	Mostrar el mensaje: " Tu pedido ha sido generado satisfactoriamente."	X					900	Recursos Humanos: 01 personal Útiles de Oficina lapicero hojas bond
10	Consultar venta prepago	X					1200	Recursos Humanos: 01 personal
11	Validar la Titularidad de la persona a entregar el equipo			X			1200	Recursos Humanos: 01 personal Útiles de Oficina lapicero hojas bond
12	Recoger el producto en almacén sin la boleta	X					9600	Recursos Humanos: 01 personal
13	Entregar el equipo operativo e informar las Condiciones de Garantía	X					1200	Recursos Humanos: 01 personal Útiles de Oficina lapicero hojas bond
TOTAL (segundos)		11	0	2	0	0	18900	
TOTAL (minutos)		11	0	2	0	0	315	

Procedimiento Reposición de Chip

Figura N° 26
Diagrama del Procedimiento de Reposición de Chip



Ficha de procedimiento de Reposición de Chip

Nombre	Reposición de Chip
Objetivo	Registrar el caso de reposición de Chip
Alcance	Abarca desde el registro del caso de reposición de chip hasta el servicio brindado.
Proceso	PM1
Código	PM1.8
Versión	0.1

Nro.	Actividad	Descripción	Puesto	Tiempo en segundos
1	Clasificar según el tipo de escenario	Se identifica según el tipo de línea. <ul style="list-style-type: none"> ● Caso 1: Prepago Continúe con la actividad N° 2 y N° 3 ● Caso 2: Postpago Continúe con la actividad N° 4 hasta la actividad N° 11 ● Caso 3: IFI Continúe con la actividad N° 12. Una vez identificado el caso, el asesor realiza el procedimiento correspondiente.	● Asesor	300

Nombre	Reposición de Chip
Objetivo	Registrar el caso de reposición de Chip
Alcance	Abarca desde el registro del caso de reposición de chip hasta el servicio brindado.
Proceso	PM1
Código	PM1.8
Versión	0.1

Nro.	Actividad	Descripción	Puesto	Tiempo en segundos
2	Validar Cliente	El asesor debe ingresar a SISACT Prepago / opción Post-venta / Renovación/Reposición. En la sección "Validación del Cliente" debe seleccionar: Tipo Documento y Tipo de Venta, luego hacer clic en Buscar, ahí visualizara los datos del Cliente.	● Asesor	1800
3	Seleccionara motivo de reposición y registrar	En la sección Detalle de venta, el Asesor seleccionara el Motivo de reposición. En la siguiente sección, seleccionará Código / Serie SIM, Campaña y Lista de Precios y Plan Tarifario luego de ello hará clic en Grabar.	● Asesor	300
4	Identificar el caso de reposición	Se ingresa SISACT Postpago / opción Post-venta / Reposición Postpago chip y se identifica el caso ● Caso 1: Solicitado por Clientes Corporativos y persona Jurídica Continúe con la actividad N° 5 y N° 6 ● Caso 2: Solicitado por un tercero autorizado con carta poder Continúe con la actividad N° 7 hasta la actividad N° 11	● Asesor	1800
5	Realizar validación Biométrica y elegir el Tipo de Operación	En el caso de Clientes Corporativos y persona Jurídica, se realiza la validación Biométrica (Validación manual desde SISACT Prepago) y elegir el Tipo de Operación: Carta Poder y continua con el flujo de Reposición,	● Asesor	300
6	Colocar la línea a reponer y Buscar.	Luego selecciona el tipo de Documento y registra el número. Coloca la línea a reponer y clic en Buscar.	● Asesor	240
7	Realizar validación biométrica.	En caso sea solicitado por un tercero autorizado con carta poder, debe pasar validación biométrica. Ver Identificación de personas autorizadas ¿La persona presenta Incapacidad Física o existe Fallas de conexión a RENIEC? ● SI: Continúe con la actividad N° 8 y N°10 ● NO: Continúe con la actividad N° 9 y N°10	● Asesor	300

Nombre	Reposición de Chip
Objetivo	Registrar el caso de reposición de Chip
Alcance	Abarca desde el registro del caso de reposición de chip hasta el servicio brindado.
Proceso	PM1
Código	PM1.8
Versión	0.1

Nro.	Actividad	Descripción	Puesto	Tiempo en segundos
8	Realizar la validación No Biometría	Si, la persona presenta Incapacidad Física o existe Fallas de conexión a RENIEC se continua con la No Biometría.	● Asesor	480
9	Visualizar el tipo de cliente, el plan actual y validar	El asesor visualizará el tipo de cliente, así como el Nombre/Razón Social, en la sección Datos de plan de Línea, visualizará el plan actual, tecnología del servicio y HLR, luego dará clic en Validar.	● Asesor	240
10	Seleccionar el motivo de reposición	En Datos de la venta, seleccionara el motivo de reposición y verificara los datos mostrados, en la siguiente sección, seleccionara de acuerdo a la opción que corresponda. Dara clic en Agregar a la lista.	● Asesor	480
11	Verificar en el resumen de la venta los datos	Verificar en el resumen de la venta que los datos sean correctos, y dará clic en Finalizar. Si al momento de realizar la venta NO selecciona la opción de “Desea pagar en su próxima factura”, procederá con la venta normal sin generar ningún cobro en la facturación de la línea. Por último, clic en finalizar y Aceptar.	● Asesor	360
12	Reponer IFI	El asesor ingresa a SISACT Postpago / opción Post-venta / Reposición Postpago chip, Tipo de documento, e ingresa el número, en Datos generales de la línea: Tipo de Cliente / Nombre Razón Social, en Datos del plan de la línea: Plan Actual Plan Actual /HLR/Tecnología, en Datos de la venta rellena los datos solicitados y también Tarjeta SIM Card internet fijo, luego código de material / Serie chip (ICCID) / Cantidad / Campaña / Lista de Precios /Plan Tarifario/ Precio. Por último, detalle de la reposición y Finalizar.	● Asesor	1800
TIEMPO PROMEDIO EN MINUTOS				140

Diagrama de análisis del procedimiento de Reposición de Chip

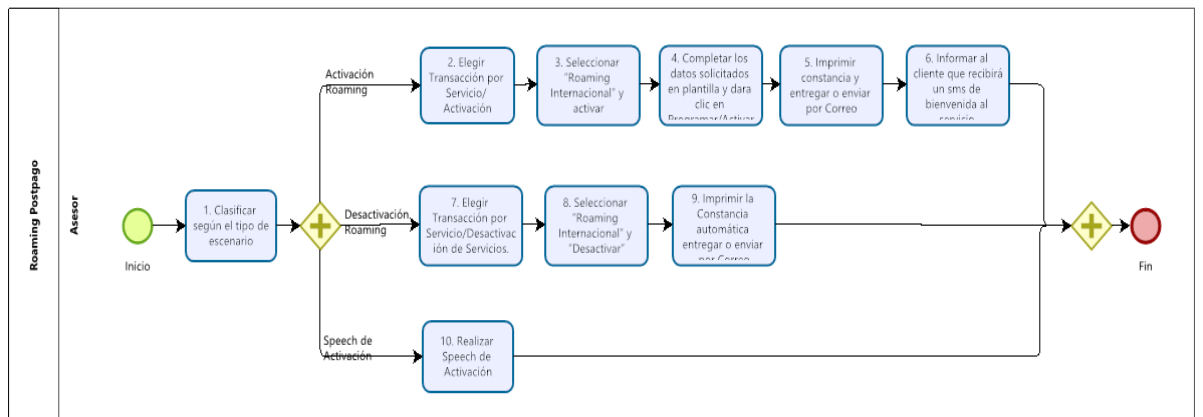
	Descripción de actividades	OP	TRSN	CTR	ESP	ALM	T.P (Seg.)	Recursos
								
1	Clasificar según el tipo de escenario			X			300	Recursos Humanos: 01 personal Útiles de Oficina lapicero hojas bond
2	Validar Cliente			X			1800	Recursos Humanos: 01 personal Útiles de Oficina lapicero hojas bond
3	Seleccionara motivo de reposición y registrar	X					300	Recursos Humanos: 01 personal Útiles de Oficina lapicero hojas bond
4	Identificar el caso de reposición	X					1800	Recursos Humanos: 01 personal
5	Realizar validación Biométrica y elegir el Tipo de Operación			X			300	Recursos Humanos: 01 personal
6	Colocar la línea a reponer y Buscar.	X					240	Recursos Humanos: 01 personal
7	Realizar validación biométrica.	X					300	Recursos Humanos: 01 personal
8	Realizar la validación No Biometría	X					480	Recursos Humanos: 01 personal
9	Visualizar el tipo de cliente, el plan actual y validar	X					240	Recursos Humanos: 01 personal Útiles de Oficina lapicero hojas bond
10	Seleccionar el motivo de reposición	X					480	Recursos Humanos: 01 personal

Descripción de actividades	OP	TRSN	CTR	ESP	ALM	T.P (Seg.)	Recursos
	●	➔	▬	⌒	▼		
11 Verificar en el resumen de la venta los datos	X					360	Recursos Humanos: 01 personal Útiles de Oficina lapicero hojas bond
12 Reponer IFI	X					1800	Recursos Humanos: 01 personal Útiles de Oficina lapicero hojas bond
TOTAL (segundos)	9	0	3	0	0	8400	
TOTAL (minutos)	9	0	3	0	0	140	

Procedimiento Servicios Postpago

Procedimiento Roaming Postpago

Figura N° 27
Diagrama del Procedimiento Roaming Postpago



Ficha de procedimiento de Roaming Postpago






Nombre	Roaming Postpago
Objetivo	Registrar el caso de Roaming Postpago
Alcance	Abarca desde el registro del caso de Roaming Postpago hasta el servicio brindado.
Proceso	PM1.9 Servicios Postpago
Código	PM1.9.1
Versión	0.1

Nro.	Actividad	Descripción	Puesto	Tiempo en segundos
1	Clasificar según el tipo de escenario	Se identifica según el tipo de escenario. <ul style="list-style-type: none"> ● Caso 1: Activación Roaming Continúe con la actividad N° 2 hasta la actividad N° 6 ● Caso 2: Desactivación Roaming Continúe con la actividad N° 7 hasta la actividad N° 9 ● Caso 3: Speech de Activación Continúe con la actividad N° 10 Una vez identificado el caso, el asesor realiza el procedimiento correspondiente.	● Asesor	300
2	Elegir Transacción por Servicio/Activación	El asesor elige Transacción por Servicio/ Activación/Desactivación de Servicios.	● Asesor	900
3	Seleccionar "Roaming Internacional" y activar	Luego seleccionara "Roaming Internacional", preguntara al cliente el plazo de activación del servicio, según su respuesta elegirá el tipo de plazo.	● Asesor	900
4	Completar los datos solicitados en plantilla y dará clic en Programar/Activar	En el campo Notas, completara los datos solicitados en plantilla y dará clic en Programar/Activar según corresponda.	● Asesor	900
5	Imprimir constancia y entregar o enviar por Correo	El Asesor imprimirá la constancia y en caso la atención sea vía CC dará check en la opción "Enviar por Correo" e ingresara el correo del Cliente.	● Asesor	900
6	Informar al cliente que recibirá un SMS de bienvenida al servicio.	Finalmente informar al cliente que recibirá un SMS de bienvenida al servicio.	● Asesor	300
7	Elegir Transacción por Servicio/Desactivación de Servicios.	El asesor elegirá Transacción por Servicio/ Activación/ Desactivación de Servicios.	● Asesor	1800

Nombre	Roaming Postpago
Objetivo	Registrar el caso de Roaming Postpago
Alcance	Abarca desde el registro del caso de Roaming Postpago hasta el servicio brindado.
Proceso	PM1.9 Servicios Postpago
Código	PM1.9.1
Versión	0.1

Nro.	Actividad	Descripción	Puesto	Tiempo en segundos
8	Seleccionar "Roaming Internacional" y "Desactivar"	Seleccionará "Roaming Internacional" y dará clic en el Botón "Desactivar". Finalmente, clic en Guardar.	● Asesor	900
9	Imprimir la Constancia automática entregar o enviar por Correo	Imprimir la Constancia automática que emite SIAC Único, en caso la atención sea vía CC dará check en la opción "Enviar por Correo" e ingresara el correo del Cliente.	● Asesor	600
10	Realizar Speech de Activación	Aquí el asesor debe rellenar un documento dependiendo del tipo de RUC del cliente, puede ser RUC 10 o RUC 20.	● Asesor	1800
TIEMPO PROMEDIO EN MINUTOS				155

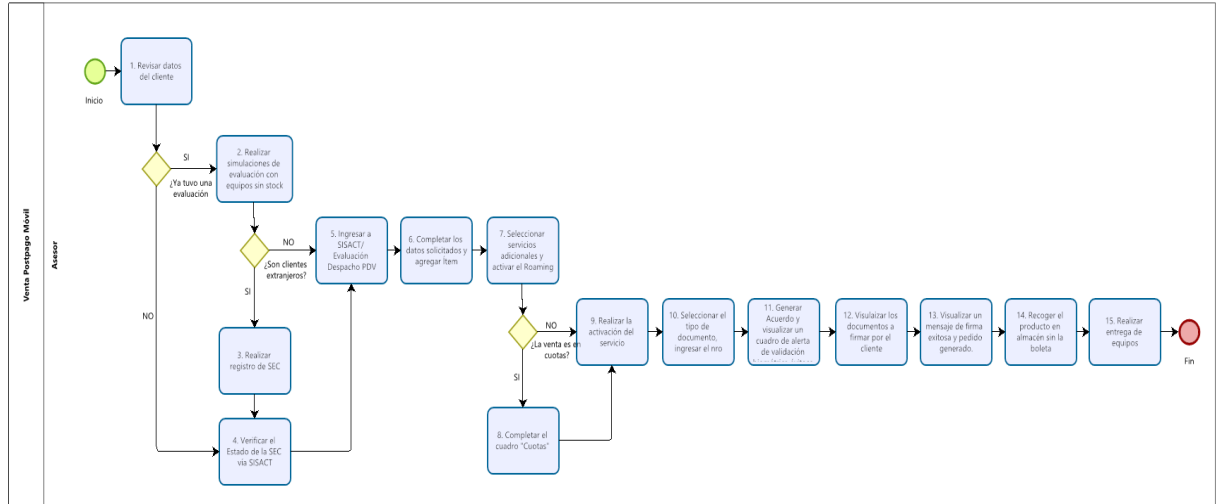
Diagrama de análisis del procedimiento de Roaming Postpago

	Descripción de actividades	OP	TRSN	CTR	ESP	ALM	T.P (Seg.)	Recursos
								
1	Clasificar según el tipo de escenario			X			300	Recursos Humanos: 01 personal Útiles de Oficina lapicero hojas bond

	Descripción de actividades	OP	TRSN	CTR	ESP	ALM	T.P (Seg.)	Recursos
								
2	Elegir Transacción por Servicio/Activación	X					900	Recursos Humanos: 01 personal Útiles de Oficina lapicero hojas bond
3	Seleccionar “Roaming Internacional” y activar	X					900	Recursos Humanos: 01 personal Útiles de Oficina lapicero hojas bond
4	Completar los datos solicitados en plantilla y dará clic en Programar/Activar	X					900	Recursos Humanos: 01 personal
5	Imprimir constancia y entregar o enviar por Correo	X					900	Recursos Humanos: 01 personal
6	Informar al cliente que recibirá un sms de bienvenida al servicio.	X					300	Recursos Humanos: 01 personal
7	Elegir Transacción por Servicio/Desactivación de Servicios.	X					1800	Recursos Humanos: 01 personal
8	Seleccionar “Roaming Internacional” y “Desactivar”	X					900	Recursos Humanos: 01 personal
9	Imprimir la Constancia automática entregar o enviar por Correo	X					600	Recursos Humanos: 01 personal Útiles de Oficina lapicero hojas bond
10	Realizar Speech de Activación	X					1800	Recursos Humanos: 01 personal
TOTAL (segundos)		9	0	1	0	0	9300	
TOTAL (minutos)		9	0	1	0	0	155	

Procedimiento Venta Postpago Móvil

Figura N° 28
Diagrama del Procedimiento de Venta Postpago Móvil



Ficha de procedimiento de Venta Postpago Móvil

Nombre	Venta Postpago Móvil
Objetivo	Registrar el caso de Venta postpago móvil.
Alcance	Abarca desde el registro del caso venta postpago móvil hasta el servicio brindado.
Proceso	PM1.9 Servicios Postpago
Código	PM1.9.2
Versión	0.1

Nro.	Actividad	Descripción	Puesto	Tiempo en segundos
1	Revisar datos del cliente	Aquí el asesor revisa los datos del cliente como el documento de identificación, ¿Ya tuvo una evaluación aprobada? ● SI: Continúe con la actividad N° 2 hacia adelante ● NO: Continúe con la actividad N° 4	● Asesor	1800

Nombre	Venta Postpago Móvil
Objetivo	Registrar el caso de Venta postpago móvil.
Alcance	Abarca desde el registro del caso venta postpago móvil hasta el servicio brindado.
Proceso	PM1.9 Servicios Postpago
Código	PM1.9.2
Versión	0.1

Nro.	Actividad	Descripción	Puesto	Tiempo en segundos
2	Realizar simulaciones de evaluación con equipos sin stock	Si ya tuvo una anterior evaluación aprobada, realiza simulaciones de evaluación con equipos sin stock los cuales deben visualizarse en color gris, de contratar un cargo fijo igual o mayor a s/129 se debe colocar los nombres de los padres, ¿Son clientes extranjeros? <ul style="list-style-type: none"> ● SI: Continúe con la actividad N° 3 hasta la actividad N° 5 ● NO: Continúe con la actividad N° 5 hacia adelante 	● Asesor	900
3	Realizar registro de SEC	De realizarse la evaluación a un cliente extranjero SISACT solicitará adjuntar el documento de identidad, luego se grabará la evaluación y adjuntará el documento.	● Asesor	1800
4	Verificar el Estado de la SEC vía SISACT	Finalmente se verifica el Estado de la SEC vía SISACT / Consulta / Consulta SEC, ingresando el Nro. de SEC o el Documento de Identidad del Cliente.	● Asesor	480
5	Ingresar a SISACT/ Evaluación Despacho PDV	El asesor debe ingresar a SISACT/ Evaluación Despacho PDV. Seleccionar e Ingresar el Tipo y Número de Documento, Fecha de Nacimiento del Cliente. En caso el solicitante sea un tercero autorizado con carta poder se deberá activar el check "Carta Poder". Clic en "Validación Claro" y se rellanara los datos solicitados.	● Asesor	960
6	Completar los datos solicitados y agregar Ítem	El Asesor completa los datos solicitados, y hace clic en "Ingresar Condiciones de Venta", en el campo Condiciones de Venta, seleccionar: el tipo de Operación, oferta, modalidad de Venta, Caso especial / Grupo producto, según corresponda, revisa el LC Disponible Móvil (límite de Crédito). Luego hace clic en Agregar Ítem, esta opción le permite seleccionar: campaña, plazo y plan.	● Asesor	300

Nombre	Venta Postpago Móvil
Objetivo	Registrar el caso de Venta postpago móvil.
Alcance	Abarca desde el registro del caso venta postpago móvil hasta el servicio brindado.
Proceso	PM1.9 Servicios Postpago
Código	PM1.9.2
Versión	0.1

Nro.	Actividad	Descripción	Puesto	Tiempo en segundos
7	Seleccionar servicios adicionales y activar el Roaming	En la opción Servicios Adicionales-Serv, seleccionar servicios adicionales, todos aquellos que tengan (*) no podrán ser retirados/modificados ya que son servicios base del plan. Para activar el Roaming, se deberá seleccionar su contratación y el plazo. Selecciona el Equipo solicitado por el Cliente. ¿La venta es en cuotas? ● SI: Continúe con la actividad N° 8 y N° 9 ● NO: Continúe con la actividad N° 9 hacia adelante	● Asesor	300
8	Completar el cuadro "Cuotas"	En caso la venta sea en cuotas se debe rellenar el cuadro que aparece al seleccionar el botón "Cuotas". Luego hace "clic" en el botón "Agregar Carrito", el cual permitirá visualizar automáticamente otras ofertas en plan y equipos a brindarle al cliente. Así mismo podrá realizar comparaciones de costos y modelos de equipos con el plan seleccionado, dando clic en el botón "Ver otras opciones de equipos".	● Asesor	600
9	Realizar la activación del servicio	Al seleccionar el equipo propuesto automáticamente, cambiará toda la selección realizada inicialmente y se podrá visualizar en la parte de Resumen Compras, ahí se mostrará el detalle del nuevo equipo seleccionado. De cumplir con los requisitos el cliente puede realizar la activación del servicio Claro siguiendo los pasos determinados. Se visualiza la opción de afiliación al débito automático, esta afiliación registra al titular de la línea.	● Asesor	300






Nombre	Venta Postpago Móvil
Objetivo	Registrar el caso de Venta postpago móvil.
Alcance	Abarca desde el registro del caso venta postpago móvil hasta el servicio brindado.
Proceso	PM1.9 Servicios Postpago
Código	PM1.9.2
Versión	0.1

Nro.	Actividad	Descripción	Puesto	Tiempo en segundos
10	Seleccionar el tipo de documento, ingresar el nro. de documento del Cliente y otros datos	El asesor continua con la venta inmediatamente después de aprobada la SEC o ingresando a SISACT / Activación / Venta Express Seleccionar el tipo de documento, ingresar el nro. de documento del Cliente En el campo tipo de operación, por default se mostrará "Venta Normal/Alta", hace clic en Buscar. Se mostrará un pop up con validación biométrica y de ser exitosa pasará una consulta con 3 preguntas que deben ser respondidas de manera exitosa y así continuar con el proceso de venta. En la sección "Cobertura", seleccionar el Departamento, Distrito y Centro Poblado Frecuente. Clic en Aceptar Ítem.	● Asesor	1800
11	Generar Acuerdo y visualizar un cuadro de alerta de validación biométrica exitosa.	Finalmente hace clic en "Generar Acuerdo" y se mostrará un cuadro de alerta indicando que la validación biométrica se realizó con éxito. Seleccionar la opción "Aceptar".	● Asesor	600
12	Visualizar los documentos a firmar por el cliente	Posteriormente se visualiza los documentos a firmar, puede ser firma digital en caso de que el cliente cuente con un correo electrónico caso contrario se puede modificar el correo.	● Asesor	180
13	Visualizar un mensaje de firma exitosa y pedido generado.	Finalmente se mostrarán todos los documentos con código QR y aparecerá un mensaje de que la firma fue exitosa y el pedido se habrá generado.	● Asesor	120
14	Recoger el producto en almacén sin la boleta	Si la solicitud realizada por el cliente implica que el asesor deba de acercarse a almacén para recoger el producto, este recojo debe darse sin necesidad de que el cliente le entregue la boleta de pago al asesor. El asesor debe acercarse a almacén sin la boleta para recoger el producto.	● Asesor	9600

Nombre	Venta Postpago Móvil
Objetivo	Registrar el caso de Venta postpago móvil.
Alcance	Abarca desde el registro del caso venta postpago móvil hasta el servicio brindado.
Proceso	PM1.9 Servicios Postpago
Código	PM1.9.2
Versión	0.1

Nro.	Actividad	Descripción	Puesto	Tiempo en segundos
15	Realizar entrega de equipos	El asesor entrega el equipo encendido y operativo y explica los accesorios que contienen el pack. Informa las Condiciones de Garantía del equipo.	• Asesor	1800
TIEMPO PROMEDIO EN MINUTOS				359

Diagrama de análisis del procedimiento de Venta Postpago Móvil

	Descripción de actividades	OP	TRSN	CTR	ESP	ALM	T.P (Seg.)	Recursos
								
1	Revisar datos del cliente			X			1800	Recursos Humanos: 01 personal
2	Realizar simulaciones de evaluación con equipos sin stock	X					900	Recursos Humanos: 01 personal Útiles de Oficina lapicero hojas bond
3	Realizar registro de SEC	X					1800	Recursos Humanos: 01 personal Útiles de Oficina lapicero hojas bond
4	Verificar el Estado de la SEC vía SISACT			X			480	Recursos Humanos: 01 personal

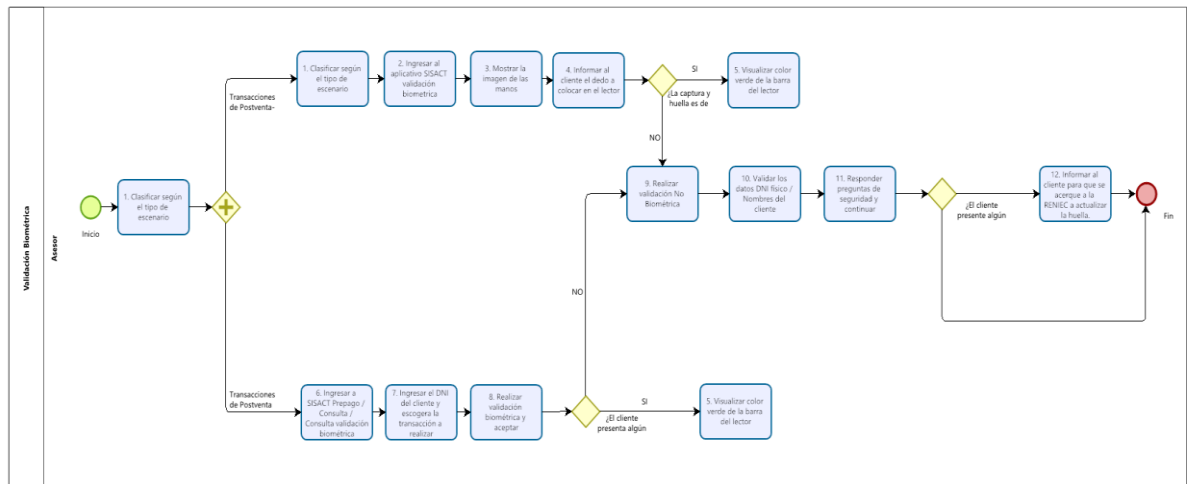
	Descripción de actividades	OP	TRSN	CTR	ESP	ALM	T.P (Seg.)	Recursos
								
5	Ingresar a SISACT/ Evaluación Despacho PDV	X					960	Recursos Humanos: 01 personal Útiles de Oficina lapicero hojas bond
6	Completar los datos solicitados y agregar Ítem	X					300	Recursos Humanos: 01 personal
7	Seleccionar servicios adicionales y activar el Roaming	X					300	Recursos Humanos: 01 personal Útiles de Oficina lapicero hojas bond
8	Completar el cuadro "Cuotas"	X					600	Recursos Humanos: 01 personal
9	Realizar la activación del servicio	X					300	Recursos Humanos: 01 personal Útiles de Oficina lapicero hojas bond
10	Seleccionar el tipo de documento, ingresar el nro. de documento del Cliente y otros datos	X					1800	Recursos Humanos: 01 personal Útiles de Oficina lapicero hojas bond
11	Generar Acuerdo y visualizar un cuadro de alerta de validación biométrica exitosa.	X					600	Recursos Humanos: 01 personal Útiles de Oficina lapicero hojas bond
12	Visualizar los documentos a firmar por el cliente	X					180	Recursos Humanos: 01 personal Útiles de Oficina lapicero hojas bond

Descripción de actividades	OP	TRSN	CTR	ESP	ALM	T.P (Seg.)	Recursos
	●	➔	■	⬮	▼		
13 Visualizar un mensaje de firma exitosa y pedido generado.	X					120	Recursos Humanos: 01 personal Útiles de Oficina lapicero hojas bond
14 Recoger el producto en almacén sin la boleta	X					9600	Recursos Humanos: 01 personal
15 Realizar entrega de equipos	X					1800	Recursos Humanos: 01 personal Útiles de Oficina lapicero hojas bond
TOTAL (segundos)	13	0	2	0	0	21540	
TOTAL (minutos)	13	0	2	0	0	359	

Procedimiento Validación Biométrica

Figura N° 29

Diagrama del Procedimiento Validación Biométrica



Ficha de procedimiento de Validación Biométrica

Nombre	Validación Biométrica
Objetivo	Registrar el caso de validación biométrica
Alcance	Abarca desde el registro del caso de validación biométrica hasta el servicio brindado.
Proceso	PM1 Gestión de ventas de Servicios Móviles y Equipos
Código	PM1.10
Versión	0.1

Nro.	Actividad	Descripción	Puesto	Tiempo en segundos
1	Clasificar según el tipo de escenario	Se identifica según el tipo de escenario. <ul style="list-style-type: none"> ● Caso 1: Transacciones de Postventa-SISACT/ SIAC ÚNICO Continúe con la actividad N° 2 hasta la actividad N° 5 y de la actividad N° 9 hasta la actividad N° 12 ● Caso 2: Transacciones de Postventa en SISACT PREPAGO Continúe con la actividad N° 6 hasta la actividad N° 12 Una vez identificado el caso, el asesor realiza el procedimiento correspondiente.	● Asesor	300
2	Ingresar al aplicativo SISACT validación biométrica	El Asesor ingresa al aplicativo SISACT, en la opción de validación biométrica se visualizará un mensaje donde deberá dar clic en Ver detalle	● Asesor	420
3	Mostrar la imagen de las manos	Luego al Asesor, se mostrará la imagen de las manos, resaltando los dedos que deben ser capturados en la validación.	● Asesor	1800
4	Informar al cliente el dedo a colocar en el lector	Se cerrará la ventana e informará al cliente el dedo a colocar en el lector según lo indicado en el mensaje. ¿La captura y huella es de buena calidad? <ul style="list-style-type: none"> ● SI: Continúe con la actividad N° 5 ● NO: Continúe con la actividad N° 9 hasta la actividad N° 11 	● Asesor	450
5	Visualizar color verde de la barra del lector	Si la captura y huella es de buena calidad la barra se mostrará en color verde y se procederá a continuar con el flujo de transacción. Fin del Procedimiento	● Asesor	300
6	Ingresar a SISACT Prepago / Consulta / Consulta validación biométrica,	El asesor ingresara a SISACT Prepago / Consulta / Consulta validación biométrica,	● Asesor	1800






Nombre	Validación Biométrica
Objetivo	Registrar el caso de validación biométrica
Alcance	Abarca desde el registro del caso de validación biométrica hasta el servicio brindado.
Proceso	PM1 Gestión de ventas de Servicios Móviles y Equipos
Código	PM1.10
Versión	0.1






Nro.	Actividad	Descripción	Puesto	Tiempo en segundos
7	Ingresar el DNI del cliente y escogerá la transacción a realizar	Luego el asesor, ingresará el DNI del cliente y escogerá la transacción a realizar	● Asesor	900
8	Realizar validación biométrica y aceptar	El Asesor realizará la validación biométrica y dará clic en aceptar. Se deberá realizar la validación biométrica y/o no biométrica según el escenario presentado ¿El cliente presenta algún problema con la RENIEC que no permita pasar la validación biométrica? ● SI: Continúe con la actividad N° 9 hasta la actividad N° 11 ● NO: Fin del Procedimiento	● Asesor	600
9	Realizar validación No Biométrica	Se da cuando existe una falla en la conexión de RENIEC, cuando el cliente presenta discapacidad física o cuando el Jefe/Supervisor lo autoriza en la gestión que el sistema pida realizar la validación biométrica.	● Asesor	1800
10	Validar los datos DNI físico / Nombres del cliente	El asesor validar los datos DNI físico / Nombres del cliente y selecciona el Check del recuadro de incapacidad física donde eligen el motivo por el cual se realiza este tipo de validación	● Asesor	480
11	Responder preguntas de seguridad y continuar	Luego al Asesor se le habilitará una venta emergente con 3 preguntas de seguridad las cuales se debe responder, dará clic en continuar y de ser las respuestas correctas se seguirá con el flujo de transacción. ¿El cliente presente algún problema con la RENIEC que no le permita pasar la validación? ● SI: Continúe con la actividad N° 12 ● NO: Fin del Procedimiento	● Asesor	600

Nombre	Validación Biométrica
Objetivo	Registrar el caso de validación biométrica
Alcance	Abarca desde el registro del caso de validación biométrica hasta el servicio brindado.
Proceso	PM1 Gestión de ventas de Servicios Móviles y Equipos
Código	PM1.10
Versión	0.1

Nro.	Actividad	Descripción	Puesto	Tiempo en segundos
12	Informar al cliente para que se acerque a la RENIEC a actualizar la huella.	En caso el cliente presente algún problema con la RENIEC que no permita pasar la validación biométrica, se debe informar al cliente para que se acerque a la RENIEC a actualizar la huella. <i>Fin del Procedimiento</i>	• Asesor	360
TIEMPO PROMEDIO EN MINUTOS				164

Diagrama de análisis del procedimiento de Validación Biométrica

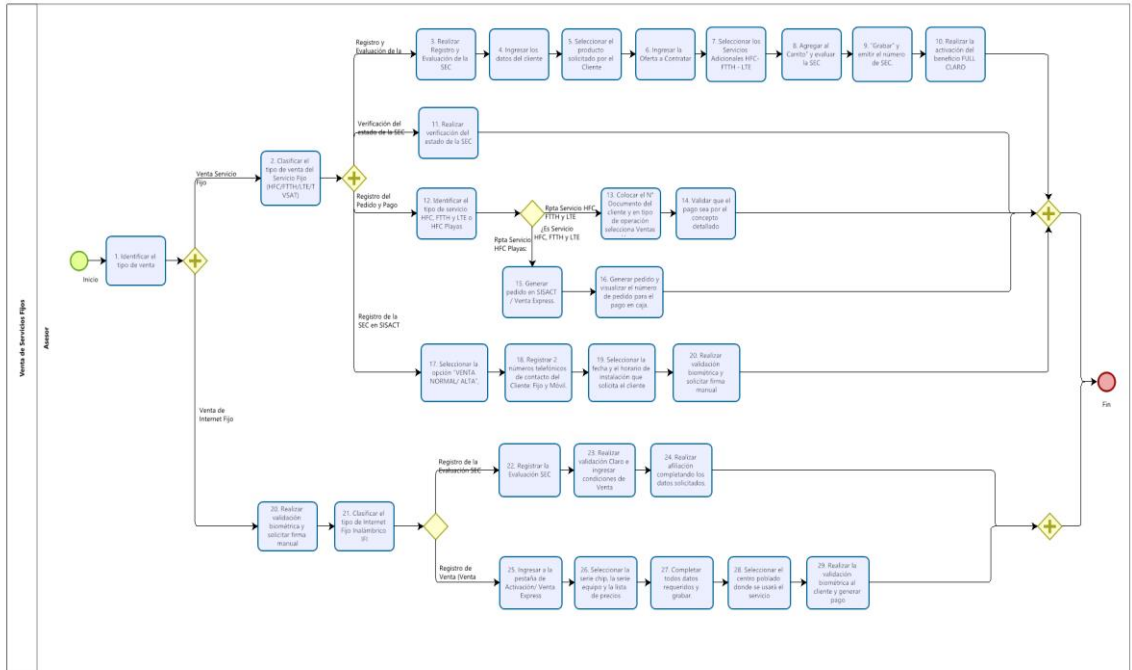
	Descripción de actividades	OP	TRSN	CTR	ESP	ALM	T.P (Seg.)	Recursos
								
1	Clasificar según el tipo de escenario			X			300	Recursos Humanos: 01 personal
2	Ingresar al aplicativo SISACT validación biométrica	X					420	Recursos Humanos: 01 personal Útiles de Oficina lapicero hojas bond
3	Mostrar la imagen de las manos	X					1800	Recursos Humanos: 01 personal
4	Informar al cliente el dedo a colocar en el lector	X					450	Recursos Humanos: 01 personal
5	Visualizar color verde de la barra del lector	X					300	Recursos Humanos: 01 personal
6	Ingresar a SISACT Prepago / Consulta / Consulta validación biométrica,	X					1800	Recursos Humanos: 01 personal

	Descripción de actividades	OP	TRSN	CTR	ESP	ALM	T.P (Seg.)	Recursos
								
7	Ingresar el DNI del cliente y escogerá la transacción a realizar	X					900	Recursos Humanos: 01 personal Útiles de Oficina lapicero hojas bond
8	Realizar validación biométrica y aceptar			X			600	Recursos Humanos: 01 personal
9	Realizar validación No Biométrica	X					1800	Recursos Humanos: 01 personal Útiles de Oficina lapicero hojas bond
10	Validar los datos DNI físico / Nombres del cliente	X					480	Recursos Humanos: 01 personal
11	Responder preguntas de seguridad y continuar	X					600	Recursos Humanos: 01 personal Útiles de Oficina lapicero hojas bond
12	Informar al cliente para que se acerque a la RENIEC a actualizar la huella.	X					360	Recursos Humanos: 01 personal Útiles de Oficina lapicero hojas bond
TOTAL (segundos)		10	0	2	0	0	9810	
TOTAL (minutos)		10	0	2	0	0	164	

Procedimiento Venta de Servicios Fijos

Figura N° 30

Diagrama del Procedimiento Venta de Servicios Fijos



Ficha de procedimiento de Venta de Servicios Fijos

Nombre	Venta de Servicios Fijos
Objetivo	Registrar el caso de Venta de Servicios Fijos
Alcance	Abarca desde el registro del caso venta de servicios fijos hasta el servicio brindado.
Proceso	PM1 Gestión de ventas de Servicios Móviles y Equipos
Código	PM1.11
Versión	0.1

Nro.	Actividad	Descripción	Puesto	Tiempo en segundos
1	Identificar el tipo de venta	El asesor identifica el tipo de venta, entre: • Caso 1: Venta Servicio Fijo (HFC/FTTH/LTE/TVSAT) Continúe con la actividad N° 2 hasta la actividad N° 20 • Caso 2: Venta de Internet Fijo Inalámbrico IFI Continúe con la actividad N° 21 hasta la actividad N° 29	• Asesor	300

Nombre	Venta de Servicios Fijos
Objetivo	Registrar el caso de Venta de Servicios Fijos
Alcance	Abarca desde el registro del caso venta de servicios fijos hasta el servicio brindado.
Proceso	PM1 Gestión de ventas de Servicios Móviles y Equipos
Código	PM1.11
Versión	0.1

Nro.	Actividad	Descripción	Puesto	Tiempo en segundos
2	Clasificar el tipo de venta del Servicio Fijo (HFC/FTTH/LTE/TVSAT)	El asesor clasifica el tipo de venta del Servicio Fijo (HFC/FTTH/LTE/TVSAT) entre: <ul style="list-style-type: none"> ● Caso 1: Registro y Evaluación de la SEC Continúe con la actividad N° 3 hasta la actividad N° 10 ● Caso 2: Verificación del estado de la SEC Continúe con la actividad N° 11 ● Caso 3: Registro del Pedido y Pago de Instalación en CAC Continúe con la actividad N° 12 hasta la actividad N° ● Caso 4: Registro de la SEC en SISACT Continúe con la actividad N° 17 hasta la actividad N° 20 	● Asesor	240
3	Realizar Registro y Evaluación de la SEC	El asesor ingresa a SISACT / Evaluación / Evaluación Despacho PDV, ingresa el Tipo y Número de Documento luego clic en "Validación Claro". Para casos con Carnet de Extranjería considerar los tres "0" previos en el registro del número.	● Asesor	480
4	Ingresar los datos del cliente	En el campo Datos del Cliente, se rellena si es cliente claro o es nuevo, de ser el caso se ingresa los datos del cliente y su correo, luego se dará clic en "Ingresar Condiciones de Venta".	● Asesor	360
5	Seleccionar el producto solicitado por el Cliente	En Condiciones de venta se selecciona el producto solicitado por el Cliente y se rellena los datos solicitados para cada ítem, se da clic en aceptar.	● Asesor	540
6	Ingresar la Oferta a Contratar	Se Ingresar la Oferta a Contratar y los datos de esta, el tipo de servicio y el tipo de consumo.	● Asesor	240

Nombre	Venta de Servicios Fijos
Objetivo	Registrar el caso de Venta de Servicios Fijos
Alcance	Abarca desde el registro del caso venta de servicios fijos hasta el servicio brindado.
Proceso	PM1 Gestión de ventas de Servicios Móviles y Equipos
Código	PM1.11
Versión	0.1

Nro.	Actividad	Descripción	Puesto	Tiempo en segundos
7	Seleccionar los Servicios Adicionales HFC- FTTH - LTE	Se selecciona los Servicios Adicionales HFC- FTTH - LTE, para ello se dará doble clic sobre el ícono del lápiz que se encuentra en el campo Serv. Adic. Finalmente se visualizarán los servicios contratados y se podrá quitar los que no desee el cliente, luego dará clic en cerrar y guardar los cambios realizados.	● Asesor	180
8	Agregar al Carrito” y evaluar la SEC	Luego de haber llenado todos los campos solicitados por SISACT, el Asesor deberá hacer clic en el ícono “Agregar al Carrito” para proceder a evaluar la SEC, luego se mostrará una plantilla del “Resumen de Compras”. De ser correcto el detalle del paquete adquirido le dará clic en grabar de lo contrario podrá editarlo.	● Asesor	360
9	“Grabar” y emitir el número de SEC.	En el campo “Resultado Evaluación”, el asesor podrá validar el resultado de la evaluación realizada al Cliente. El costo de la instalación se podrá validar en el Resumen de Compras de la SEC. si se aprueba al cliente de manera inmediata el sistema consultará a través de una alerta indicando si los datos del cliente son correctos, de no ser así el sistema derivará la SEC al área de Créditos para su validación. Se deberá hacer clic en “Grabar”, el sistema emitirá finalmente el número de SEC.	● Asesor	720

Nombre	Venta de Servicios Fijos
Objetivo	Registrar el caso de Venta de Servicios Fijos
Alcance	Abarca desde el registro del caso venta de servicios fijos hasta el servicio brindado.
Proceso	PM1 Gestión de ventas de Servicios Móviles y Equipos
Código	PM1.11
Versión	0.1

Nro.	Actividad	Descripción	Puesto	Tiempo en segundos
10	Realizar la activación del beneficio FULL CLARO	Si el cliente cumple con los requisitos, se podrá realizar la activación del beneficio FULL CLARO, para ello debe seguir los pasos solicitados. Se visualiza la opción de afiliación al débito automático, esta afiliación registra al titular de la línea, así como la selección de diferentes entidades bancarias y tipos de tarjeta.	● Asesor	480
11	Realizar verificación del estado de la SEC	El asesor verifica que la SEC se encuentre aprobada en SISACT / Consulta / Consulta SEC, ingresando el Número de la Evaluación o el Tipo y Número del Documento de Identidad del Cliente.	● Asesor	600
12	Identificar el tipo de servicio HFC, FTTH y LTE o HFC Playas	El asesor identifica el tipo de venta ¿Es Servicio HFC, FTTH y LTE o Servicio HFC Playas? ● Rpta Servicio HFC, FTTH y LTE: Continúe con la actividad N° 13 y N° 14 ● Rpta Servicio HFC Playas: Continúe con la actividad N° 15 y N° 16	● Asesor	300
13	Colocar el N° Documento del cliente y en tipo de operación selecciona Ventas Varias.	El asesor coloca el N° Documento del cliente y en tipo de operación selecciona Ventas Varias. En agrupación de materiales: Servicios de Venta; en Campaña: Pago Inicial de Instalación; Descripción de Material: HFC y FTTH: Instalaciones Decos HFC y LTE: Traslado Interno y Externo de Equipos; Lista de Precios: Pago Inicial de Instalación, completar el correo electrónico, para que le llegue la boleta electrónica del pago, clic en aceptar ítem	● Asesor	600

Nombre	Venta de Servicios Fijos
Objetivo	Registrar el caso de Venta de Servicios Fijos
Alcance	Abarca desde el registro del caso venta de servicios fijos hasta el servicio brindado.
Proceso	PM1 Gestión de ventas de Servicios Móviles y Equipos
Código	PM1.11
Versión	0.1

Nro.	Actividad	Descripción	Puesto	Tiempo en segundos
14	Validar que el pago sea por el concepto detallado	Al lado izquierdo saldrá el monto configurado de la cuota inicial de instalación, de acuerdo a la oferta comercial. Para finalizar clic en generar pedido, y el sistema mostrará un número de pedido con el cual deberá realizar el pago en caja. El asesor deberá validar que el pago sea por el concepto colocado en descripción de material de acuerdo al servicio elegido (HFC, FTTH y LTE) cuando se generó el pedido.	● Asesor	240
15	Generar pedido en SISACT / Venta Express.	Una vez generada la SEC y esta se encuentre aprobada el asesor deberá generar el pedido en SISACT / Venta Express. Colocará el N° Documento del cliente y en tipo de operación seleccionar Ventas Varias, en agrupación de materiales: Servicios de Venta, en campaña: Pago Inicial de Instalación - PLAYAS,	● Asesor	480
16	Generar pedido y visualizar el número de pedido para el pago en caja.	Luego el Asesor en descripción de Material: instalaciones Decos HFC, en lista de Precios: Pago Inicial de Instalación, se completa el correo electrónico, para que le llegue la boleta electrónica del pago y clic en aceptar ítem. Para finalizar clic en generar pedido, y el sistema mostrará un número de pedido con el cual deberá realizar el pago en caja.	● Asesor	540

Nombre	Venta de Servicios Fijos
Objetivo	Registrar el caso de Venta de Servicios Fijos
Alcance	Abarca desde el registro del caso venta de servicios fijos hasta el servicio brindado.
Proceso	PM1 Gestión de ventas de Servicios Móviles y Equipos
Código	PM1.11
Versión	0.1

Nro.	Actividad	Descripción	Puesto	Tiempo en segundos
17	Seleccionar la opción "VENTA NORMAL/ ALTA",	El asesor ingresa a la opción de Activación Venta Express, Tipo de Documento: DNI, Carnet de Extranjería o pasaporte, Tipo de Operación: Se deberá seleccionar la opción "VENTA NORMAL/ ALTA", hacer clic en el botón "Buscar", para seleccionar el número de SEC con la cual se registra la venta, se visualizará la información del Cliente (Nro. SEC, fecha de registro, Tipo Documento, Nro. Documento, Nombre/ Razón Social, oficina venta y tipo venta).	● Asesor	600
18	Registrar 2 números telefónicos de contacto del Cliente: Fijo y Móvil.	En Datos del plan el sistema mostrará de acuerdo a la Oferta Comercial vigente: Producto y Plan/ Paquete. En telefonía. En el panel "Pre suscribir", se podrá preseleccionar el operador para el servicio de LDI, además podrá activar la suscripción a la guía de abonados habilitando el Check en "Publicar", se deberá hacer clic en el botón "Ingrese Direcciones", donde podrá replicar la misma dirección del Cliente como la Dirección del Domicilio o la Dirección de Facturación, haciendo clic en el Check "Copiar Dirección". Se deberá registrar 2 números telefónicos de contacto del Cliente: Fijo y Móvil.	● Asesor	540
19	Seleccionar la fecha y el horario de instalación que solicita el cliente	En agendamiento en Línea y generación de acuerdo, En el campo de Panel de Programación se deberá de dar clic en el calendario, seleccionar la fecha y el horario de instalación que solicita el cliente según la franja horaria que se encuentra disponible. Elegir de forma obligatoria el "Sub Tipo" según el plan contratado por el cliente y dar clic en "Aceptar Ítem".	● Asesor	300

Nombre	Venta de Servicios Fijos
Objetivo	Registrar el caso de Venta de Servicios Fijos
Alcance	Abarca desde el registro del caso venta de servicios fijos hasta el servicio brindado.
Proceso	PM1 Gestión de ventas de Servicios Móviles y Equipos
Código	PM1.11
Versión	0.1

Nro.	Actividad	Descripción	Puesto	Tiempo en segundos
20	Realizar validación biométrica y solicitar firma manual	<p>Luego se deberá dar clic en "Generar Acuerdo", el SISACT mostrará el siguiente mensaje: "Esta seguro de generar el Acuerdo? Aceptar / Cancelar", se procederá a hacer clic en "Aceptar" para generar el acuerdo. De haber algún error en los formatos o estén incompletos, se deberá completar el llenado o utilizar los formatos manuales.</p> <p>Es responsabilidad del asesor tener los contratos completos y sean los correctos. En las ventas donde esté integrada la validación biométrica, se deberá realizar según lo indicado en la ficha de Validación biométrica. Luego le daremos clic al botón Aceptar donde se visualizará un mensaje que se ha realizado la validación biométrica correctamente. A continuación, según el tipo de servicio vendido se elegirá firma manual (TVSAT, LTE, TFI) o digital (HFC/FTTH).</p>	<ul style="list-style-type: none"> Asesor 	900
21	Clasificar el tipo de Internet Fijo Inalámbrico IFI	<p>El asesor clasifica el tipo de venta de Internet Fijo Inalámbrico IFI entre:</p> <ul style="list-style-type: none"> Caso 1: Registro de la Evaluación SEC Continúe con la actividad N° 22 hasta a actividad N° 24 Caso 2: Registro de Venta (Venta Express) Continúe con la actividad N° 25 hasta a actividad N° 29 <p>Una vez identificado el caso, el asesor realiza el procedimiento correspondiente.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Asesor 	480






Nombre	Venta de Servicios Fijos
Objetivo	Registrar el caso de Venta de Servicios Fijos
Alcance	Abarca desde el registro del caso venta de servicios fijos hasta el servicio brindado.
Proceso	PM1 Gestión de ventas de Servicios Móviles y Equipos
Código	PM1.11
Versión	0.1






Nro.	Actividad	Descripción	Puesto	Tiempo en segundos
22	Registrar la Evaluación SEC	El asesor ingresa el N° Documento de Identidad y da clic en Validación Claro. Clic en ingresar condiciones de Venta y completa la siguiente información Tipo de Operación: Venta Normal/ Alta, Oferta: Masivo, Modalidad: Contrato / Code y selecciona el servicio Internet Inalámbrico, Clic en agregar ítem.	● Asesor	900
23	Realizar validación Claro e ingresar condiciones de Venta	Se completa los datos de la venta con los datos solicitados y se da clic en carrito. Luego nos mostrarlas secciones resumen de compras, resultado evaluación, en caso de estar aprobado y el cliente acepte las condiciones de venta, se deberá dar Clic en Grabar.	● Asesor	360
24	Realizar afiliación completando los datos solicitados.	Luego nos mostrará una ventana emergente de Afiliación al Débito Automático, en caso el cliente acepte, se deberá continuar con la afiliación completando los datos solicitados. De lo contrario dar clic en cancelar.	● Asesor	240
25	Ingresar a la pestaña de Activación/ Venta Express	El asesor ingresa a la pestaña de Activación/ Venta Express, completa el N° de Documento y Tipo de operación Venta Normal / Alta y clic en buscar.	● Asesor	240
26	Seleccionar la serie chip, la serie equipo y la lista de precios	Selecciona la serie chip (ICCID), la serie equipo (IMEI) que se vaya a vender y Seleccionar la lista de precios "INTERNET FIJO CONTADO".	● Asesor	240
27	Completar todos datos requeridos y grabar.	Ingresa la dirección del cliente, incluyendo la dirección de facturación para que reciba los estados de cuenta. Una vez completado todos datos requeridos clic en grabar.	● Asesor	300






Nombre	Venta de Servicios Fijos
Objetivo	Registrar el caso de Venta de Servicios Fijos
Alcance	Abarca desde el registro del caso venta de servicios fijos hasta el servicio brindado.
Proceso	PM1 Gestión de ventas de Servicios Móviles y Equipos
Código	PM1.11
Versión	0.1





Nro.	Actividad	Descripción	Puesto	Tiempo en segundos
28	Seleccionar el centro poblado donde se usará el servicio	Selecciona el centro poblado, donde usará el servicio el cliente. Clic en agregar ítem. Al lado izquierdo nos mostrará el precio que tiene que pagar el cliente.	● Asesor	120
29	Realizar la validación biométrica al cliente y generar pago	Para finalizar clic en “Generar Acuerdo” y realizar la validación biométrica al cliente. Luego de generar el pago, ir a la opción de documento	● Asesor	480
TIEMPO PROMEDIO EN MINUTOS				206

Diagrama de análisis del procedimiento de Venta de Servicios Fijos

	Descripción de actividades	OP	TRSN	CTR	ESP	ALM	T.P (Seg.)	Recursos
								
1	Identificar el tipo de venta			X			300	Recursos Humanos: 01 personal
2	Clasificar el tipo de venta del Servicio Fijo (HFC/FTTH/LTE/TVSAT)	X					240	Recursos Humanos: 01 personal Útiles de Oficina lapicero hojas bond
3	Realizar Registro y Evaluación de la SEC	X					480	Recursos Humanos: 01 personal Útiles de Oficina lapicero hojas bond

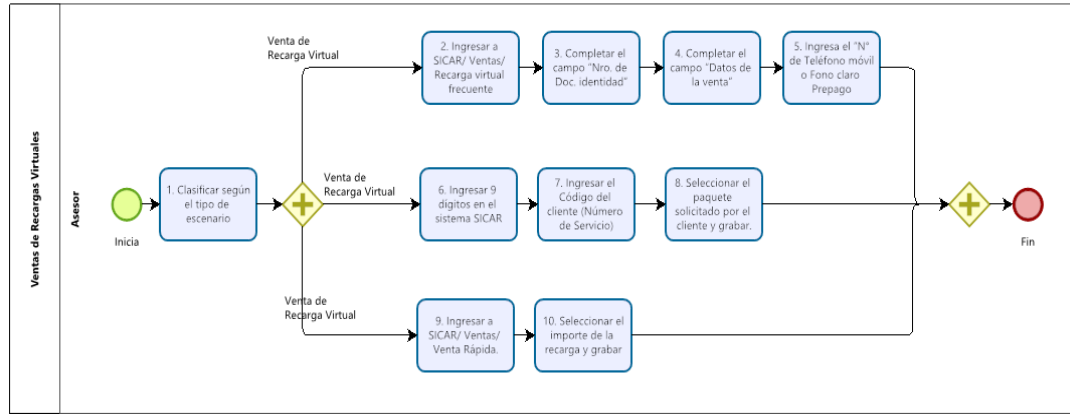
	Descripción de actividades	OP	TRSN	CTR	ESP	ALM	T.P (Seg.)	Recursos
								
4	Ingresar los datos del cliente	X					360	Recursos Humanos: 01 personal Útiles de Oficina lapicero hojas bond
5	Seleccionar el producto solicitado por el Cliente	X					540	Recursos Humanos: 01 personal
6	Ingresar la Oferta a Contratar	X					240	Recursos Humanos: 01 personal
7	Seleccionar los Servicios Adicionales HFC-FTTH - LTE	X					180	Recursos Humanos: 01 personal
8	Agregar al Carrito” y evaluar la SEC	X					360	Recursos Humanos: 01 personal Útiles de Oficina lapicero hojas bond
9	“Grabar” y emitir el número de SEC.	X					720	Recursos Humanos: 01 personal Útiles de Oficina lapicero hojas bond
10	Realizar la activación del beneficio FULL CLARO	X					480	Recursos Humanos: 01 personal Útiles de Oficina lapicero hojas bond
11	Realizar verificación del estado de la SEC	X					600	Recursos Humanos: 01 personal Útiles de Oficina lapicero hojas bond
12	Identificar el tipo de servicio HFC, FTTH y LTE o HFC Playas	X					300	Recursos Humanos: 01 personal

	Descripción de actividades	OP	TRSN	CTR	ESP	ALM	T.P (Seg.)	Recursos
								
13	Colocar el N° Documento del cliente y en tipo de operación selecciona Ventas Varias.	X					600	Recursos Humanos: 01 personal Útiles de Oficina lapicero hojas bond
14	Validar que el pago sea por el concepto detallado			X			240	Recursos Humanos: 01 personal
15	Generar pedido en SISACT / Venta Express.	X					480	Recursos Humanos: 01 personal Útiles de Oficina lapicero hojas bond
16	Generar pedido y visualizar el número de pedido para el pago en caja.	X					540	Recursos Humanos: 01 personal
17	Seleccionar la opción "VENTA NORMAL/ALTA",	X					600	Recursos Humanos: 01 personal
18	Registrar 2 números telefónicos de contacto del Cliente: Fijo y Móvil.	X					540	Recursos Humanos: 01 personal Útiles de Oficina lapicero hojas bond
19	Seleccionar la fecha y el horario de instalación que solicita el cliente	X					300	Recursos Humanos: 01 personal Útiles de Oficina lapicero hojas bond
20	Realizar validación biométrica y solicitar firma manual			X			900	Recursos Humanos: 01 personal Útiles de Oficina lapicero hojas bond
21	Clasificar el tipo de Internet Fijo Inalámbrico IFI	X					480	Recursos Humanos: 01 personal Útiles de Oficina lapicero hojas bond

	Descripción de actividades	OP	TRSN	CTR	ESP	ALM	T.P (Seg.)	Recursos
								
22	Registrar la Evaluación SEC	X					900	Recursos Humanos: 01 personal
23	Realizar validación Claro e ingresar condiciones de Venta	X					360	Recursos Humanos: 01 personal Útiles de Oficina lapicero hojas bond
24	Realizar afiliación completando los datos solicitados.	X					240	Recursos Humanos: 01 personal
25	Ingresar a la pestaña de Activación/ Venta Express	X					240	Recursos Humanos: 01 personal Útiles de Oficina lapicero hojas bond
26	Seleccionar la serie chip, la serie equipo y la lista de precios	X					240	Recursos Humanos: 01 personal Útiles de Oficina lapicero hojas bond
27	Completar todos datos requeridos y grabar.	X					300	Recursos Humanos: 01 personal
28	Seleccionar el centro poblado donde se usará el servicio	X					120	Recursos Humanos: 01 personal
29	Realizar la validación biométrica al cliente y generar pago			X			480	Recursos Humanos: 01 personal Útiles de Oficina lapicero hojas bond
TOTAL (segundos)		25	0	4	0	0	12360	
TOTAL (minutos)		25	0	4	0	0	206	

Procedimiento Ventas de Recargas Virtuales

Figura N° 31
Diagrama del Procedimiento de Ventas de Recargas Virtuales



Powered by
bizagi
Modeler

Ficha de procedimiento de Ventas de Recargas Virtuales

Nombre	Ventas de Recargas Virtuales
Objetivo	Registrar el caso de ventas de recargas virtuales
Alcance	Abarca desde el registro del caso de ventas de recargas virtuales hasta el servicio brindado.
Proceso	PM1 Gestión de ventas de Servicios Móviles y Equipos
Código	PM1.12
Versión	0.1

Nro.	Actividad	Descripción	Puesto	Tiempo en segundos
1	Clasificar según el tipo de escenario	<p>Se identifica según el tipo de escenario.</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Caso 1: Venta de Recarga Virtual frecuente - Claro Continúe con la actividad N° 2 hasta la actividad N° 5 ● Caso 2: Venta de Recarga Virtual frecuente - OLO Continúe con la actividad N° 6 hasta la actividad N° 8 ● Caso 3: Venta de Recarga Virtual con RUC y/o de importes específicos - Claro Continúe con la actividad N° 8 hasta la actividad N° 10 <p>Una vez identificado el caso, el asesor realiza el procedimiento correspondiente.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● Asesor 	300





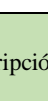
Nombre	Ventas de Recargas Virtuales
Objetivo	Registrar el caso de ventas de recargas virtuales
Alcance	Abarca desde el registro del caso de ventas de recargas virtuales hasta el servicio brindado.
Proceso	PM1 Gestión de ventas de Servicios Móviles y Equipos
Código	PM1.12
Versión	0.1






Nro.	Actividad	Descripción	Puesto	Tiempo en segundos
2	Ingresar a SICAR/ Ventas/ Recarga virtual frecuente	El asesor ingresa a SICAR/ Ventas/ Recarga virtual frecuente.	● Asesor	1800
3	Completar el campo "Nro. de Doc. identidad"	En la sección "Recarga Virtual" se mostrará el campo "Nro. de Doc. identidad" el cual tendrá por defecto un código genérico que no puede ser modificado.	● Asesor	900
4	Completar el campo "Datos de la venta"	En "Datos de la venta" se mostrará el campo "Importe a recargar", deberá seleccionar el importe de la recarga a realizar (3, 5, 10, 15, 20, 30, 35, 40, 60, 100).	● Asesor	900
5	Ingresar el "N° de Teléfono móvil o Fono claro Prepago y "Grabar".	Finalmente ingresa el "N° de Teléfono móvil o Fono claro Prepago y seleccionar el botón "Grabar".	● Asesor	450
6	Ingresar 9 dígitos en el sistema SICAR	Para clientes antiguos OLO, para realizar una recarga en el sistema SICAR, será necesario ingresar 9 dígitos. Para lo cual, el asesor deberá anteponer con el número "8" los dígitos faltantes.	● Asesor	360
7	Ingresar el Código del cliente (Número de Servicio)	Ingresar a SICAR/ Ventas/ Recarga virtual frecuente. En la sección "Recarga Virtual" se mostrará el campo "Nro. de Doc. identidad" el cual tendrá por defecto un código genérico que no puede ser modificado. Ingresar el Código del cliente (Número de Servicio) en formato de 9 dígitos. Hace clic en cualquier lugar fuera del recuadro "Nro. de Teléfono" para que el sistema pueda cargar automáticamente las recargas OLO, según la oferta vigente.	● Asesor	120

Nombre	Ventas de Recargas Virtuales
Objetivo	Registrar el caso de ventas de recargas virtuales
Alcance	Abarca desde el registro del caso de ventas de recargas virtuales hasta el servicio brindado.
Proceso	PM1 Gestión de ventas de Servicios Móviles y Equipos
Código	PM1.12
Versión	0.1

Nro.	Actividad	Descripción	Puesto	Tiempo en segundos
8	Seleccionar el paquete solicitado por el cliente y grabar.	Selecciona el paquete solicitado por el cliente y selecciona el botón grabar. Se continua con el flujo regular de atención considerando que el proceso de pago es similar a cualquier recarga Claro.	● Asesor	360
9	Ingresar a SICAR/ Ventas/ Venta Rápida.	El asesor ingresa a SICAR/ Ventas/ Venta Rápida. En "Nuevo Artículo" se mostrará el campo "Cód. de Artículo" y debe selecciona "SERVICIO RECARGA VIRTUAL".	● Asesor	360
10	Seleccionar el importe de la recarga y grabar	En "Cantidad" debe ingresar el importe de la recarga, luego elegir: campaña, lista de Precios y plan Tarifario. Finalmente hacer clic en "Agregar-Grabar".	● Asesor	720
TIEMPO PROMEDIO EN MINUTOS				105

Diagrama de análisis del procedimiento de Ventas de Recargas Virtuales

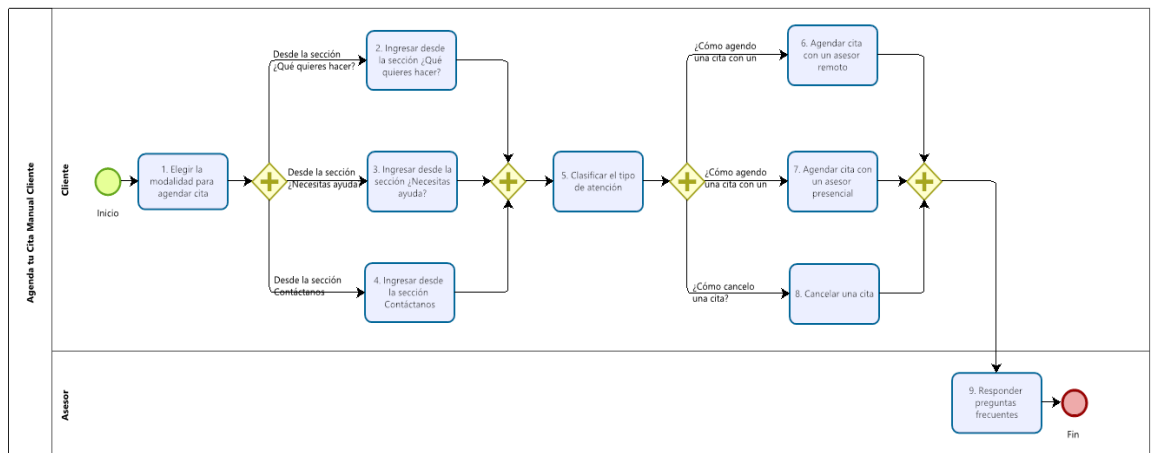
	Descripción de actividades	OP	TRSN	CTR	ESP	ALM	T.P (Seg.)	Recursos
								
1	Clasificar según el tipo de escenario			X			300	Recursos Humanos: 01 personal
2	Ingresar a SICAR/ Ventas/ Recarga virtual frecuente	X					1800	Recursos Humanos: 01 personal Útiles de Oficina lapicero hojas bond
3	Completar el campo "Nro. de Doc. identidad"	X					900	Recursos Humanos: 01 personal

	Descripción de actividades	OP	TRSN	CTR	ESP	ALM	T.P (Seg.)	Recursos
								
4	Completar el campo “Datos de la venta”	X					900	Recursos Humanos: 01 personal
5	Ingresa el “N° de Teléfono móvil o Fono claro Prepago y “Grabar”.	X					450	Recursos Humanos: 01 personal
6	Ingresa 9 dígitos en el sistema SICAR	X					360	Recursos Humanos: 01 personal
7	Ingresa el Código del cliente (Número de Servicio)	X					120	Recursos Humanos: 01 personal Útiles de Oficina lapicero hojas bond
8	Seleccionar el paquete solicitado por el cliente y grabar.	X					360	Recursos Humanos: 01 personal
9	Ingresa a SICAR/ Ventas/ Venta Rápida.	X					360	Recursos Humanos: 01 personal
10	Seleccionar el importe de la recarga y grabar	X					720	Recursos Humanos: 01 personal
TOTAL (segundos)		9	0	1	0	0	6300	
TOTAL (minutos)		9	0	1	0	0	105	

4.2.3.2 Proceso misional 2 gestión de atención al cliente

Figura N° 32

Diagrama del Procedimiento de Agenda tu Cita Manual Cliente



Procedimiento Agenda tu Cita Manual Cliente

Ficha de procedimiento de Agenda tu Cita Manual Cliente

Nombre	Agenda tu Cita Manual Cliente
Objetivo	Agendar una cita
Alcance	Abarca desde el acceso a la web hasta el servicio brindado
Proceso	PM2 Gestión de Atención al Cliente
Código	PM2.1
Versión	0.1

Nro.	Actividad	Descripción	Puesto	Tiempo en segundos
1	Elegir la modalidad para agendar cita	El cliente elige la modalidad de ingreso a la web, entre: <ul style="list-style-type: none"> ● Caso 1: Desde la sección ¿Qué quieres hacer? Continúe con la actividad N° 2. ● Caso 2: Desde la sección ¿Necesitas ayuda? Continúe con la actividad N° 3. ● Caso 3: Desde la sección Contáctanos Continúe con la actividad N° 4. Una vez que se elija la modalidad, el cliente realiza el procedimiento correspondiente.	● Cliente	300
2	Ingresar desde la sección ¿Qué quieres hacer?	Se ingresa a la web Claro Perú. Se va a la sección ¿Qué quieres hacer? se da clic en la opción Agendar una cita. Aparecerá la interfaz de inicio de la web agenda tu cita.	● Cliente	1200
3	Ingresar desde la sección ¿Necesitas ayuda?	Se ingresa a la web Claro Perú y se da clic en la barra de opciones. Nos dirigimos a la sección ¿Necesitas Ayuda? se da clic en la opción Agenda tu cita. Aparecerá la interfaz de inicio de la web Agenda tu cita.	● Cliente	1200
4	Ingresar desde la sección Contáctanos	Se ingresa a la web Claro Perú y se da clic en la barra de opciones. En la opción de Contáctanos, en la sección ¿Necesitas ayuda? da clic en el botón Canales de atención para ir a la página correspondiente. Una vez dentro de esa página nos dirigimos hasta la sección Centros de Atención disponibles y se da clic en el botón Agenda Aquí. Aparecerá la interfaz de inicio de la web Agenda tu Cita.	● Cliente	1200






Nombre	Agenda tu Cita Manual Cliente
Objetivo	Agendar una cita
Alcance	Abarca desde el acceso a la web hasta el servicio brindado
Proceso	PM2 Gestión de Atención al Cliente
Código	PM2.1
Versión	0.1

Nro.	Actividad	Descripción	Puesto	Tiempo en segundos
5	Clasificar el tipo de atención	<p>El cliente elige el tipo de atención , entre:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Caso 1: ¿Cómo agendo una cita con un asesor remoto? Continúe con la actividad N° 6. ● Caso 2: ¿Cómo agendo una cita con un asesor presencial? Continúe con la actividad N° 7. ● Caso 3: ¿Cómo cancelo una cita? Continúe con la actividad N° 8. <p>Una vez identificado el caso, el cliente realiza el procedimiento correspondiente.</p>	● Cliente	300
6	Agendar cita con un asesor remoto	<p>Una vez dentro de la interfaz de inicio de la web Agenda tu Cita, se ingresa el número del documento de identidad.</p> <p>Se acepta los términos y condiciones para el tratamiento de datos personales.</p> <p>Se ingresa los datos solicitados para comenzar con el agendamiento.</p> <p>Una vez completados los datos aparecerá la lista de transacciones de acuerdo al tipo de atención.</p> <p>Se selecciona la transacción que se desea realizar.</p> <p>Si la transacción puede ser atendida de manera remota aparecerá el mensaje indicando el agendamiento en el CAC remoto.</p> <p>Se podrá modificar y escoger el día de la atención.</p> <p>Se escoge el día y la hora que se desea.</p> <p>Luego aparecerá un mensaje con el detalle de la cita y se le dará clic en el botón de confirmar para registrar la cita.</p> <p>Se confirma la atención remota y se recibirá un mensaje en el correo con la confirmación de la cita.</p>	● Cliente	1800

Nombre	Agenda tu Cita Manual Cliente
Objetivo	Agendar una cita
Alcance	Abarca desde el acceso a la web hasta el servicio brindado
Proceso	PM2 Gestión de Atención al Cliente
Código	PM2.1
Versión	0.1

Nro.	Actividad	Descripción	Puesto	Tiempo en segundos
7	Agendar cita con un asesor presencial	<p>Una vez dentro de la interfaz de inicio de la web Agenda tu Cita, se ingresa el número del documento de identidad.</p> <p>Se acepta los términos y condiciones para el tratamiento de datos personales.</p> <p>Se ingresa los datos solicitados para comenzar con el agendamiento.</p> <p>Una vez completados los datos aparecerá la lista de transacciones de acuerdo al tipo de atención.</p> <p>Se selecciona la transacción que se desea realizar.</p> <p>Se mostrará una lista de las regiones para la atención presencial.</p> <p>Se escoge la región y el CAC disponible para la atención.</p> <p>Se escoge el día y la hora.</p> <p>Aparecerá un mensaje con el detalle de la cita el cual debemos confirmar haciendo clic en el botón para registrar la cita.</p> <p>Finalmente se confirma la atención presencial y el cliente recibirá un correo con el mensaje de confirmación de la cita.</p> <p>Al llegar al CAC el día de la cita el cliente debe de contar con el correo de confirmación como constancia.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Cliente 	1800
8	Cancelar una cita	<p>Se ingresa a la web de Agenda tu Cita y se ingresa el número de documento de identidad.</p> <p>Aparecerá un mensaje indicando que el cliente ya tiene una reserva en curso la cual puede cancelar haciendo clic en el botón Cancelar Cita.</p> <p>Finalmente saldrá un mensaje para confirmar si se desea cancelar la cita.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Cliente 	1800
9	Responder preguntas frecuentes	<p>En caso los clientes realicen alguna de las preguntas frecuentes, se tiene una respuesta para cada una de ellas de acuerdo al manual.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Asesor 	1800
			TIEMPO PROMEDIO EN MINUTOS	160

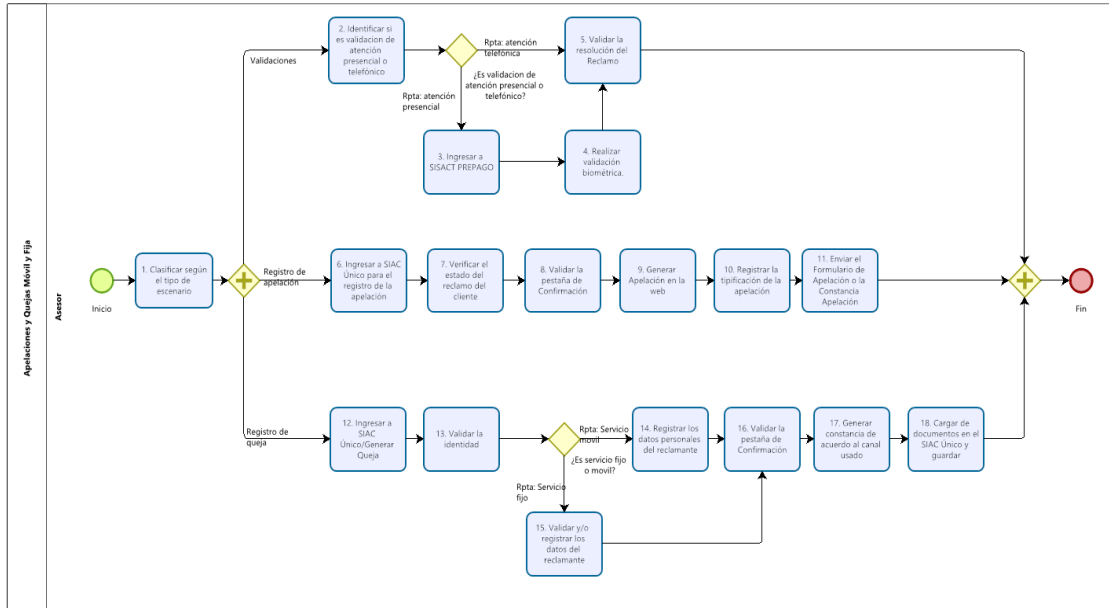
Diagrama de análisis del procedimiento de Agenda tu Cita Manual Cliente

	Descripción de actividades	OP	TRSN	CTR	ESP	ALM	T.P (Seg.)	Recursos
								
1	Elegir la modalidad para agendar cita	X					300	Recursos Humanos: 01 personal
2	Ingresar desde la sección ¿Qué quieres hacer?	X					1200	Recursos Humanos: 01 personal
3	Ingresar desde la sección ¿Necesitas ayuda?	X					1200	Recursos Humanos: 01 personal
4	Ingresar desde la sección Contáctanos	X					1200	Recursos Humanos: 01 personal
5	Clasificar el tipo de atención	X					300	Recursos Humanos: 01 personal
6	Agendar cita con un asesor remoto			X			1800	Recursos Humanos: 01 personal
7	Agendar cita con un asesor presencial			X			1800	Recursos Humanos: 01 personal
8	Cancelar una cita			X			1800	Recursos Humanos: 01 personal
9	Responder preguntas frecuentes	X					1800	Recursos Humanos: 01 personal
TOTAL (segundos)		6	0	3	0	0	9600	
TOTAL (minutos)		6	0	3	0	0	160	

Procedimiento Apelaciones y Quejas Móvil y Fija

Figura N° 33

Diagrama del Procedimiento de Apelaciones y Quejas Móvil y Fija



Ficha de procedimiento de Apelaciones y Quejas Móvil y Fija

Nombre	Apelaciones y Quejas Móvil y Fija
Objetivo	Registro del caso de apelaciones y quejas móvil y fija
Alcance	Abarca desde el registro del caso hasta el servicio brindado.
Proceso	PM2 Gestión de Atención al Cliente
Código	PM2.2
Versión	0.1

Nro.	Actividad	Descripción	Puesto	Tiempo en segundos
1	Clasificar según el tipo de escenario	<p>Se identifica según el tipo de escenario:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Caso 1: Validaciones Continúe con la actividad N° 2 hasta la actividad N° 5 ● Caso 2: Registro de apelación Continúe con la actividad N° 6 hasta la actividad N° 11 ● Caso 3: Registro de queja Continúe con la actividad N° 12 <p>Una vez identificado el caso, el asesor realiza el procedimiento correspondiente</p>	● Asesor	300

Nombre	Apelaciones y Quejas Móvil y Fija
Objetivo	Registro del caso de apelaciones y quejas móvil y fija
Alcance	Abarca desde el registro del caso hasta el servicio brindado.
Proceso	PM2 Gestión de Atención al Cliente
Código	PM2.2
Versión	0.1

Nro.	Actividad	Descripción	Puesto	Tiempo en segundos
2	Identificar si es validación de atención presencial o telefónico	El Asesor identifica si es validación de atención presencial o telefónico El asesor debe validar la resolución del Reclamo, brindando la información y evaluar el inconveniente que el cliente señale, antes de registrar la Apelación. ¿Es validación de atención presencial o telefónico? ● Rpta: atención presencial Continúe con la actividad N° 3 hasta la actividad N° 4 ● Rpta: atención telefónica Continúe con la actividad N° 5	● Asesor	1800
3	Ingresar a SISACT PREPAGO	Antes de Registrar un recurso de Apelación Móvil y Fijo es obligatorio realizar la validación biométrica según corresponda. Ingresar a: SISACT PREPAGO >> Consulta >> Consulta Validación Biométrica.	● Asesor	300
4	Realizar validación biométrica.	Registrar los datos que solicita el aplicativo y realizar la validación biométrica. Seleccionar el "Tipo de Documento": DNI. En el campo N° De Documento: Digitar el número de Documento (DNI). En el campo "N° de Teléfono" es importante indicar la línea o servicio fijo sobre la cual se generará la apelación, ya que el sistema registrará una tipificación automática con el resultado de la validación. En el campo "Tipo de Operación" se debe seleccionar "Reclamo".	● Asesor	480
5	Validar la resolución del Reclamo	El Asesor debe validar la resolución del Reclamo, brindando la información y evaluar el inconveniente que el cliente señale, antes de registrar la Apelación o queja y luego debe ser comunicado al cliente.	● Asesor	360

Nombre	Apelaciones y Quejas Móvil y Fija
Objetivo	Registro del caso de apelaciones y quejas móvil y fija
Alcance	Abarca desde el registro del caso hasta el servicio brindado.
Proceso	PM2 Gestión de Atención al Cliente
Código	PM2.2
Versión	0.1

Nro.	Actividad	Descripción	Puesto	Tiempo en segundos
6	Ingresar a SIAC Único para el registro de la apelación	Ingresar a SIAC Único para el registro de la apelación en Gestión de Casos "Búsqueda de Casos > Nro. de Reclamo, dar Clic en Buscar. En caso no tenga el número de reclamo en SIAC Único ingrese el número del servicio del cliente y seleccione el botón de interacción luego selecciona la pestaña "Problema" se desplegará el historial de las interacciones, buscar el N° de reclamo de cliente.	● Asesor	2400
7	Verificar el estado del reclamo del cliente	Se podrá verificar el estado del reclamo del cliente. Aparecerá el formulario de Apelación para realizar el registro de los datos del cliente, el contenido referido del detalle de la apelación y obtener la conformidad del reclamante, y agregar (CT+NOMBRE CALL+USUARIO+SN xxxx), todo en letra Mayúscula con los signos () +, para dejar la evidencia del ingreso de la apelación y continuar con el registro.	● Asesor	300
8	Validar la pestaña de Confirmación	Para los servicios fijos, solicita que se registre los datos personales del reclamante para el registro de la apelación se continua. Valida la pestaña de Confirmación donde se mostrará todos los datos personales registrados en el formulario de Apelación.	● Asesor	420
9	Generar Apelación en la web	La web procede a generar la Apelación. Constancia, se realiza el procedimiento de acuerdo al canal usado. Para Finalizar la generación de la apelación, llegará un correo de confirmación con la constancia como adjunto, donde podrá conocer el estado de su apelación por la web.	● Asesor	360

Nombre	Apelaciones y Quejas Móvil y Fija
Objetivo	Registro del caso de apelaciones y quejas móvil y fija
Alcance	Abarca desde el registro del caso hasta el servicio brindado.
Proceso	PM2 Gestión de Atención al Cliente
Código	PM2.2
Versión	0.1

Nro.	Actividad	Descripción	Puesto	Tiempo en segundos
10	Registrar la tipificación de la apelación	Registrar la tipificación, cuando se registra la apelación. Atención Presencial, Carga de documentos en SIAC Único: Ingresar al número del caso del reclamo e ir a la opción "Buscar", elige la opción de "cargar documentos" (para adjuntar documentos) dar "Examinar" y finalmente dar "Guardar".	● Asesor	420
11	Enviar el Formulario de Apelación o la Constancia Apelación	El asesor presencial deberá enviar el Formulario de Apelación o la Constancia Apelación al buzón docsegundainstancia@claro.com.pe, así como también adjuntar los documentos presentados por el cliente.	● Asesor	360
12	Ingresar a SIAC Único/Generar Queja	Para Registrar una Queja asociada a un reclamo, Se deberá ingresar a SIAC Único seleccionar Gestión de Casos à "Búsqueda de Casos > Nro. de Reclamo, dar Clic en Buscar. En caso no tenga el N° de Reclamo, en SIAC Único, ingresar el N° del servicio del cliente y seleccionar el botón de interacción, selecciona la pestaña "Problema" se desplegará el historial de las interacciones, busca el N° de reclamo de cliente. Para registrar una Queja no asociada a un reclamo deberá ingresar a la web de reclamos. Para registrar una queja Asociada a un reclamo, se debe seleccionar Generar Queja, la cual direcciona a la web de reclamos. Aparece el formulario de Queja para el registro de la queja del cliente y se completa todos los datos solicitados, como tipo de cliente, se selecciona el tipo de documento e ingresa el número, se coloca la fecha de emisión del documento, luego saldrá Queja Asociada a un Reclamo, Ingresar el número de reclamo o Queja No asociada a un reclamo, se valida el CAPTCHA y se da clic en el botón continuar.	● Asesor	420






Nombre	Apelaciones y Quejas Móvil y Fija
Objetivo	Registro del caso de apelaciones y quejas móvil y fija
Alcance	Abarca desde el registro del caso hasta el servicio brindado.
Proceso	PM2 Gestión de Atención al Cliente
Código	PM2.2
Versión	0.1

Nro.	Actividad	Descripción	Puesto	Tiempo en segundos
13	Validar la identidad	Validación de Identidad, se responde las preguntas para validar la identidad, de ser correctas las respuestas se continua con el proceso. Se elige el tipo de queja, queja asociada a un reclamo o queja no asociada un reclamo y se procede con el procediendo para cada una dependiendo si es telefónico o presencial. ¿Es servicio fijo o móvil? <ul style="list-style-type: none"> ● Rpta: Servicio móvil Continúe con la actividad N° 14 y la actividad N° 16 hacia adelante ● Rpta: Servicio fijo Continúe con la actividad N° 15 y la actividad N° 16 hacia adelante 	<ul style="list-style-type: none"> ● Asesor 	180
14	Registrar los datos personales del reclamante	Para los servicios fijos, solicita que se registre los datos personales del reclamante para el registro de la Queja.	<ul style="list-style-type: none"> ● Asesor 	120
15	Validar y/o registrar los datos del reclamante	Para el servicio Móvil, validamos y/o registramos los datos (correo, dirección, teléfono de contacto) del reclamante para el registro de la queja.	<ul style="list-style-type: none"> ● Asesor 	240
16	Validar la pestaña de Confirmación	Validamos la pestaña de Confirmación donde se mostrará todos los datos personales registrados en el formulario de queja. La web procederá a generar la queja.	<ul style="list-style-type: none"> ● Asesor 	360
17	Generar constancia de acuerdo al canal usado	Se procede a generar la constancia de acuerdo al canal usado, presencial o telefónico.	<ul style="list-style-type: none"> ● Asesor 	240

Nombre	Apelaciones y Quejas Móvil y Fija
Objetivo	Registro del caso de apelaciones y quejas móvil y fija
Alcance	Abarca desde el registro del caso hasta el servicio brindado.
Proceso	PM2 Gestión de Atención al Cliente
Código	PM2.2
Versión	0.1

Nro.	Actividad	Descripción	Puesto	Tiempo en segundos
18	Cargar de documentos en el SIAC Único y guardar	Para Finalizar la generación de la queja llegará un correo de confirmación con la constancia como adjunto, donde podrá conocer el estado de su queja por la web y se registra la tipificación de la queja. Para atención Presencial se hace la carga de documentos en el SIAC Único, se ingresará al número del caso del reclamo e ir a la opción "Buscar", elige la opción de "cargar documentos" (para adjuntar documentos) dar "Examinar" y se da clic en "Guardar".	• Asesor	600
TIEMPO PROMEDIO EN MINUTOS				161

Diagrama de análisis del procedimiento de Apelaciones y Quejas Móvil y Fija

	Descripción de actividades	OP	TRSN	CTR	ESP	ALM	T.P (Seg.)	Recursos
								
1	Clasificar según el tipo de escenario	X					300	Recursos Humanos: 01 personal
2	Identificar si es validación de atención presencial o telefónico			X			1800	Recursos Humanos: 01 personal
3	Ingresar a SISACT PREPAGO	X					300	Recursos Humanos: 01 personal
4	Realizar validación biométrica.			X			480	Recursos Humanos: 01 personal
5	Validar la resolución del Reclamo			X			360	Recursos Humanos: 01 personal

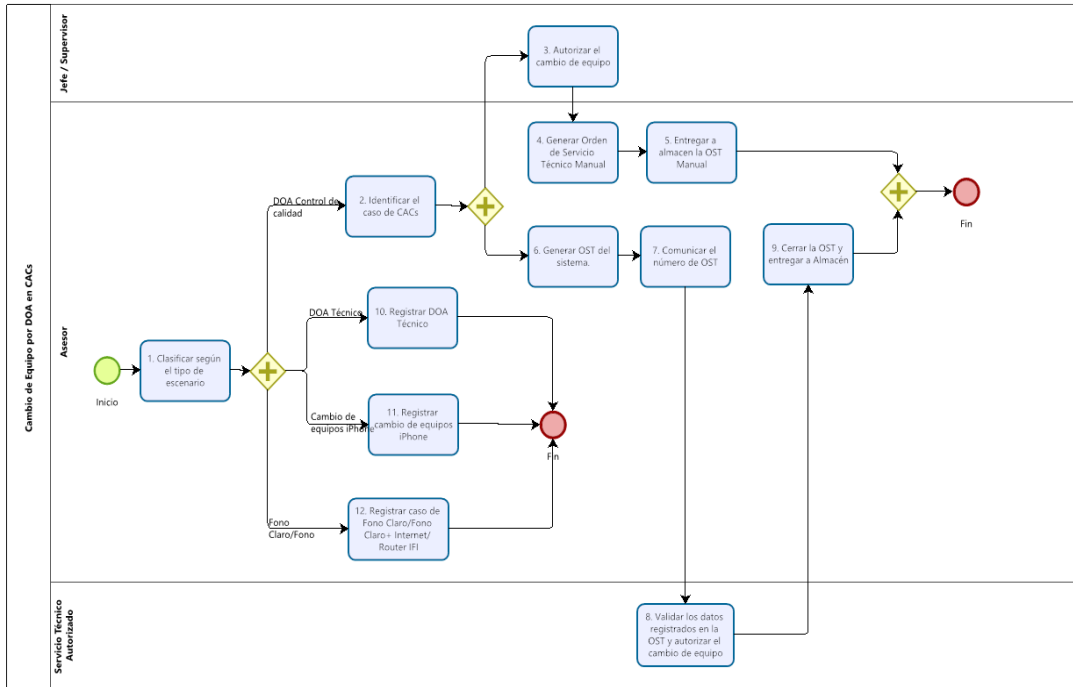
	Descripción de actividades	OP	TRSN	CTR	ESP	ALM	T.P (Seg.)	Recursos
								
6	Ingresar a SIAC Único para el registro de la apelación	X					2400	Recursos Humanos: 01 personal
7	Verificar el estado del reclamo del cliente			X			300	Recursos Humanos: 01 personal
8	Validar la pestaña de Confirmación			X			420	Recursos Humanos: 01 personal
9	Generar Apelación en la web	X					360	Recursos Humanos: 01 personal
10	Registrar la tipificación de la apelación	X					420	Recursos Humanos: 01 personal
11	Enviar el Formulario de Apelación o la Constancia Apelación	X					360	Recursos Humanos: 01 personal
12	Ingresar a SIAC Único/Generar Queja	X					420	Recursos Humanos: 01 personal
13	Validar la identidad			X			180	Recursos Humanos: 01 personal
14	Registrar los datos personales del reclamante	X					120	Recursos Humanos: 01 personal
15	Validar y/o registrar los datos del reclamante			X			240	Recursos Humanos: 01 personal
16	Validar la pestaña de Confirmación			X			360	Recursos Humanos: 01 personal
17	Generar constancia de acuerdo al canal usado	X					240	Recursos Humanos: 01 personal
18	Cargar de documentos en el SIAC Único y guardar	X					600	Recursos Humanos: 01 personal
TOTAL (segundos)		10	0	8	0	0	9660	
TOTAL (minutos)		10	0	8	0	0	161	

Procedimiento Cambios de Equipo

Procedimiento Cambio de Equipo por DOA en CACs

Figura N° 34

Diagrama del Procedimiento Cambio de Equipo por DOA en CACs



Ficha de procedimiento de Cambio de Equipo por DOA en CACs

Nombre	Cambio de Equipo por DOA en CACs
Objetivo	Registrar el caso de cambio de equipo por DOA en CACs
Alcance	Abarca desde el registro del caso hasta el servicio brindado.
Proceso	PM2.3 Cambios de Equipo
Código	PM2.3.1
Versión	0.1

Nro	Actividad	Descripción	Puesto	Tiempo en segundos
1	Clasificar según el tipo de escenario	Se identifica según el tipo de escenario , entre: <ul style="list-style-type: none"> ● Caso 1: DOA Control de calidad Continúe con la actividad N° 2 hasta la actividad N° 9 ● Caso 2: DOA Técnico Continúe con la actividad N° 10 ● Caso 3: Cambio de equipos iPhone Continúe con la actividad N° 11 ● Caso 3: Fono Claro/Fono Claro+ Internet/ Router IFI Continúe con la actividad N° 12. Una vez identificado el caso, el asesor realiza el procedimiento correspondiente.	● Asesor	300
2	Identificar el caso de CACs	Para este procedimiento se requiere la firma del cliente en la OST. <ul style="list-style-type: none"> ● En caso de CACs sin Servicio Técnico Autorizado: Continúe con la actividad N° 3 hasta la actividad N° 5 ● En caso de CACs con Servicio Técnico Autorizado: Continúe con la actividad N° 6 hasta la actividad N° 9 	● Asesor	2400
3	Autorizar el cambio de equipo	El Jefe / Supervisor debe autorizar el cambio de equipo, a través de un Correo Electrónico, especificando los detalles del equipo a devolver.	● Jefe / Supervisor	540
4	Generar Orden de Servicio Técnico Manual	El asesor deberá generar una Orden de Servicio Técnico Manual que se encuentra en el Portal de Conocimiento, en ella se deben completar los datos del cliente y el equipo. En la sección “Defectos Reportados por el Cliente” deberá detallar las condiciones estéticas y/o componentes faltantes del pack.	● Asesor	360

Nombre	Cambio de Equipo por DOA en CACs
Objetivo	Registrar el caso de cambio de equipo por DOA en CACs
Alcance	Abarca desde el registro del caso hasta el servicio brindado.
Proceso	PM2.3 Cambios de Equipo
Código	PM2.3.1
Versión	0.1

Nro	Actividad	Descripción	Puesto	Tiempo en segundos
5	Entregar a almacén la OST Manual	Se Genera la tipificación, según corresponda, y coloca el número de Interacción en la OST manual. Variación/VARIACIÓN – SERVICIO TÉCNICO/DOA/, en caso de realizar el DOA en CAC/ no se deriva a ninguna cola. Una vez completa la información la OST Manual deberá ser entregada al Almacén junto al correo de autorización impreso y el pack devuelto por el cliente.	● Asesor	420
6	Generar OST del sistema.	En caso de CACs con Servicio Técnico Autorizado: El Asesor deberá generar una Orden de Servicio Técnico (OST) de sistema. En el campo “Defectos del Equipo” deberá elegir QC-Estético QC-Faltante o QC - Técnica, según corresponda.	● Asesor	300
7	Comunicar el número de OST	El Asesor comunica al personal del Servicio Técnico Autorizado el número de OST para que sea atendida con prioridad.	● Asesor	540
8	Validar los datos registrados en la OST y autorizar el cambio de equipo	El Servicio Técnico Autorizado validará que el equipo no cuenta con daños estéticos y/o componentes faltantes adicionales a los registrados en la OST y procederá a autorizar el cambio de equipo (DOA). En este escenario el asesor enviará un correo electrónico al Jefe/Supervisor, indicando el motivo del DOA. Con la respuesta de conformidad al correo electrónico enviado, realizar la tipificación según corresponda. Variación/VARIACIÓN – SERVICIO TÉCNICO/DOA/, en caso de realizar el DOA en CAC no se deriva a ninguna cola.	● Servicio Técnico Autorizado	450
9	Cerrar la OST y entregar a Almacén	Posterior a esta validación el Asesor deberá cerrar la OST y entregarla al Almacén junto con el pack devuelto por el cliente.	● Asesor	600

Nombre	Cambio de Equipo por DOA en CACs
Objetivo	Registrar el caso de cambio de equipo por DOA en CACs
Alcance	Abarca desde el registro del caso hasta el servicio brindado.
Proceso	PM2.3 Cambios de Equipo
Código	PM2.3.1
Versión	0.1

Nro	Actividad	Descripción	Puesto	Tiempo en segundos
10	Registrar DOA Técnico	Seda en los casos que se registre el incidente dentro de los 30 días posteriores a la compra. Se verifica el tipo de compra: Equipo Comprado al Contado o Equipo Comprado en Cuotas (Masivos y Corporativos) y se genera una tipificación con la descripción de DOA Técnico: Variación / Variación – Servicio Técnico / DOA / DOA – Técnico 30 días.	● Asesor	1800
11	Registrar cambio de equipos iPhone	Se da en los casos de DOA Control de Calidad y DOA Técnico. Se tiene en cuenta que el DOA Control de Calidad (durante el proceso de venta), se atenderá con un Pack de Venta. Para el caso de DOA Técnico, el Asesor debe consultar al Almacén del CAC si se cuenta con stock; en caso no se cuenta con stock, deberá revisar la Base de Traslado Equipos OSTs Pendientes de Cambio enviada por el área de Servicio Técnico a los Jefes / Supervisores de CACs. En caso la base indique “No hay Stock / Ofrecer otro modelo-marca” para la OST en consulta, el asesor deberá realizar el cambio por un Pack de Venta.	● Asesor	1800
12	Registrar caso de Fono Claro/Fono Claro+ Internet/ Router IFI	<ul style="list-style-type: none"> ● Fono Claro: Generar adicionalmente una TG de Chip en el aplicativo PVU, según lo indicado en el Procedimiento Reposición de Chip. ● Internet Fijo Inalámbrico IFI: Generar adicionalmente una TG de Chip en SISACT, según lo indicado en el Procedimiento Reposición de Chip. Considerar que un chip de IFI solo funciona en el primer equipo que se coloque, por lo tanto no funcionará y quedará inhabilitado si se coloca en otro equipo, debiendo generar una reposición de Chip. 	● Asesor	1800
TIEMPO PROMEDIO EN MINUTOS				189

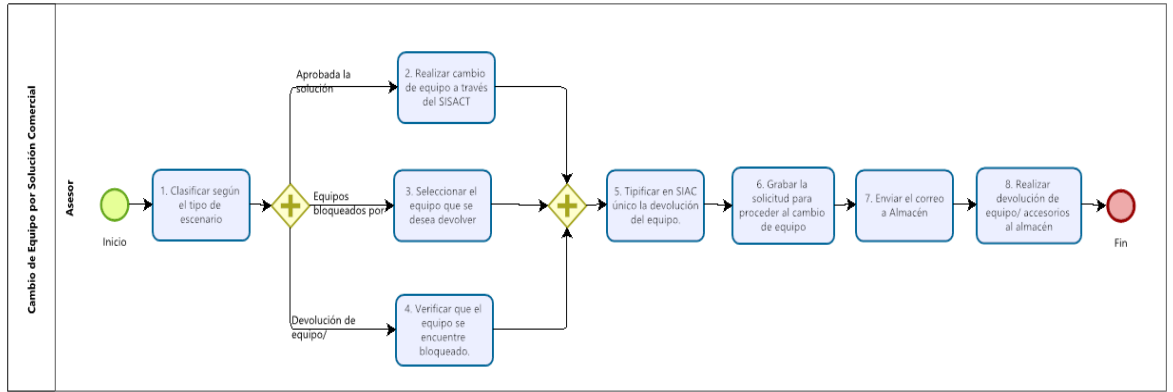
Diagrama de análisis del procedimiento de Cambio de Equipo por DOA en CACs

	Descripción de actividades	OP	TRSN	CTR	ESP	ALM	T.P (Seg.)	Recursos
								
1	Clasificar según el tipo de escenario	X					300	Recursos Humanos: 01 personal
2	Identificar el caso de CACs	X					2400	Recursos Humanos: 01 personal
3	Autorizar el cambio de equipo			X			540	Recursos Humanos: 01 personal
4	Generar Orden de Servicio Técnico Manual			X			360	Recursos Humanos: 01 personal
5	Entregar a almacén la OST Manual	X					420	Recursos Humanos: 01 personal
6	Generar OST del sistema.			X			300	Recursos Humanos: 01 personal
7	Comunicar el número de OST	X					540	Recursos Humanos: 01 personal
8	Validar los datos registrados en la OST y autorizar el cambio de equipo			X			450	Recursos Humanos: 01 personal
9	Cerrar la OST y entregar a Almacén	X					600	Recursos Humanos: 01 personal
10	Registrar DOA Técnico	X					1800	Recursos Humanos: 01 personal
11	Registrar cambio de equipos iPhone	X					1800	Recursos Humanos: 01 personal
12	Registrar caso de Fono Claro/Fono Claro+ Internet/ Router IFI	X					1800	Recursos Humanos: 01 personal
TOTAL (segundos)		8	0	4	0	0	11310	
TOTAL (minutos)		8	0	4	0	0	189	

Procedimiento Cambio de Equipo por Solución Comercial

Figura N° 35

Diagrama del Procedimiento de Cambio de Equipo por Solución Comercial



Powered by bizagi Modeler

Ficha de procedimiento de Cambio de Equipo por Solución Comercial

Nombre	Cambio de Equipo por Solución Comercial
Objetivo	Registrar caso de cambio de equipo por solución comercial
Alcance	Abarca desde el registro del caso de cambio de equipo hasta el servicio brindado.
Proceso	PM2.3 Cambios de Equipo
Código	PM2.3.2
Versión	0.1






Nro.	Actividad	Descripción	Puesto	Tiempo en segundos
1	Clasificar según el tipo de escenario	Se identifica según el tipo de escenario , entre: <ul style="list-style-type: none"> • Caso 1: Aprobada la solución comercial Continúe con la actividad N° 2. • Caso 2: Equipos bloqueados por Osiptel Continúe con la actividad N° 3. • Caso 3: Devolución de equipo/ accesorios al almacén Continúe con la actividad N° 4. Una vez identificado el caso, el asesor realiza el procedimiento correspondiente.	<ul style="list-style-type: none"> • Asesor 	300

Nombre	Cambio de Equipo por Solución Comercial
Objetivo	Registrar caso de cambio de equipo por solución comercial
Alcance	Abarca desde el registro del caso de cambio de equipo hasta el servicio brindado.
Proceso	PM2.3 Cambios de Equipo
Código	PM2.3.2
Versión	0.1

Nro.	Actividad	Descripción	Puesto	Tiempo en segundos
2	Realizar cambio de equipo a través del SISACT	Realizar el cambio de equipo a través del SISACT /Postventa /Devolución de acuerdo a lo indicado en la ficha vinculada: “Cambio y Devolución de Equipo”.	● Asesor	1800
3	Seleccionar el equipo que se desea devolver	En el sistema SISACT se debe seleccionar el equipo que se desea devolver asociado a la Solución Comercial y seleccionar el Motivo de Devolución que corresponda. Finalmente, el cliente la opción del canje de su equipo entre, cambio de equipo por el mismo modelo o un modelo equivalente o cambio de equipo por otro modelo.	● Asesor	600
4	Verificar que el equipo se encuentre bloqueado.	Al momento de la entrega del nuevo equipo el asesor debe verificar que el equipo se encuentre bloqueado.	● Asesor	1800
5	Tipificar en SIAC único la devolución del equipo.	El asesor debe tipificar en SIAC único antes de generar la devolución del equipo.	● Asesor	300
6	Grabar la solicitud para proceder al cambio de equipo	En SISACT colocar el N° de Interacción generada en SIAC Único en el recuadro – Número de reclamo/resolución. Se grabará la solicitud para proceder al cambio de equipo en el SISACT.	● Asesor	450
7	Enviar el correo a Almacén	Para finalizar enviar el correo a Almacén para que procedan a la entrega de equipo a cliente, con la autorización de Jefe/Supervisor.	● Asesor	540
8	Realizar devolución de equipo/ accesorios al almacén	Entregar al Almacén del CAC el pack del equipo original, con todos los accesorios que le fueron entregados. Se debe adjuntar el Correo de Autorización impreso. En el caso de cambio de equipo por Sim Lock debe devolver equipo y batería.	● Asesor	1200
TIEMPO PROMEDIO EN MINUTOS				117

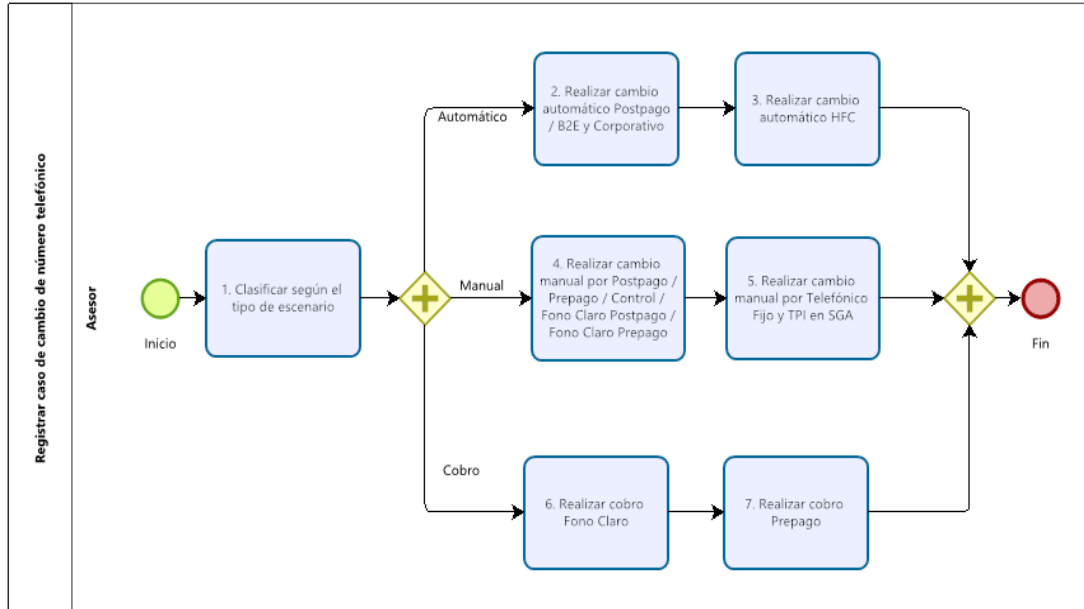
Diagrama de análisis del procedimiento de Cambio de Equipo por Solución

Comercial

	Descripción de actividades	OP	TRSN	CTR	ESP	ALM	T.P (Seg.)	Recursos
								
1	Clasificar según el tipo de escenario	X					300	Recursos Humanos: 01 personal
2	Realizar cambio de equipo a través del SISACT	X					1800	Recursos Humanos: 01 personal
3	Seleccionar el equipo que se desea devolver	X					600	Recursos Humanos: 01 personal
4	Verificar que el equipo se encuentre bloqueado.			X			1800	Recursos Humanos: 01 personal
5	Tipificar en SIAC único la devolución del equipo.	X					300	Recursos Humanos: 01 personal
6	Grabar la solicitud para proceder al cambio de equipo	X					450	Recursos Humanos: 01 personal
7	Enviar el correo a Almacén		X				540	Recursos Humanos: 01 personal
8	Realizar devolución de equipo/ accesorios al almacén	X					1200	Recursos Humanos: 01 personal
TOTAL (segundos)		6	1	1	0	0	6990	
TOTAL (minutos)		6	1	1	0	0	117	

Procedimiento Cambio de Número Telefónico

Figura N° 36
Diagrama del Procedimiento de Cambio de Número Telefónico



Powered by
bizagi
 Modeler

Ficha de procedimiento de Cambio de Número Telefónico

Nombre	Cambio de Número Telefónico
Objetivo	Registrar caso de cambio de número telefónico
Alcance	Abarca desde el registro del caso de cambio de número telefónico hasta el servicio brindado
Proceso	PM2 Gestión de Atención al Cliente
Código	PM2.4
Versión	0.1

Nro.	Actividad	Descripción	Puesto	Tiempo en segundos
1	Clasificar según el tipo de escenario	Se identifica según el tipo de escenario , entre: ● Caso 1: Automático Continúe con la actividad N° 2 y 3. ● Caso 2: Manual Continúe con la actividad N° 4 y 5. ● Caso 3: Cobro Continúe con la actividad N° 6 y 7. Una vez identificado el caso, el asesor realiza el procedimiento correspondiente.	● Asesor	300






Nombre	Cambio de Número Telefónico
Objetivo	Registrar caso de cambio de número telefónico
Alcance	Abarca desde el registro del caso de cambio de número telefónico hasta el servicio brindado
Proceso	PM2 Gestión de Atención al Cliente
Código	PM2.4
Versión	0.1

Nro.	Actividad	Descripción	Puesto	Tiempo en segundos
2	Realizar cambio automático Postpago / B2E y Corporativo	<p>Ir a SIAC ÚNICO > Transacciones por Servicio > Cambio / Traslado de número. Clic en “GUARDAR” cuando el cliente se encuentre seguro de realizar el cambio, luego el aplicativo mostrar el nuevo número.</p> <p>En los casos donde no se haya Fidelizado al cliente en Líneas Prepago Móvil y TFI Prepago, el asesor front debe realizar el débito desde la tipificación: VARIACIÓN – AJUSTE/RECARGA MANUAL- CAMBIO DE NÚMERO.</p> <p>En los casos donde no se haya Fidelizado al cliente en Líneas Prepago Móvil y TFI Prepago, el asesor front debe realizar el débito desde la tipificación: VARIACIÓN – AJUSTE/RECARGA MANUAL- CAMBIO DE NÚMERO.</p>	● Asesor	1800
3	Realizar cambio automático HFC	Ir a SIAC ÚNICO > Transacciones por Servicio > Cambio de número.	● Asesor	600
4	Realizar cambio manual por Postpago / Prepago / Control / Fono Claro Postpago / Fono Claro Prepago	El asesor debe realizar la Tipificación en SIAC ÚNICO: Variación - Estado de la Línea/Cliente - Cambio/Traslado de Número por caso.	● Asesor	600

Nombre	Cambio de Número Telefónico
Objetivo	Registrar caso de cambio de número telefónico
Alcance	Abarca desde el registro del caso de cambio de número telefónico hasta el servicio brindado
Proceso	PM2 Gestión de Atención al Cliente
Código	PM2.4
Versión	0.1

Nro.	Actividad	Descripción	Puesto	Tiempo en segundos
5	Realizar cambio manual por Telefónico Fijo y TPI en SGA	Ir a SGA -> Módulo de Atención al Cliente>Menú -> Reportes>Opción -> Consulta Histórica del Cliente. Botón “Buscar” -> Utilizar los filtros de búsqueda por Código de Cliente/DNI /Nombres y Apellidos. Pestaña “Servicios Contratados” -> Seleccionar el servicio de Telefonía 3Play (Control o Abierto) o el Servicio TPI. Opción “Generar Incidencia” -> Esta opción permitirá seleccionar el tipo de caso. Seleccionar el “Tipo de Incidencia” -> SOLICITUD - Cliente. Seleccionar el “Tipo de Caso” -> CAMBIO DE NÚMERO. Ingresar a la pestaña Contactos / Derivación -> Registrar los datos de la plantilla. Ingresar al botón “...” -> Derivar a “Back Office ATC Fija” al usuario de “Alejandra correa”. Grabar la Solicitud.	● Asesor	1800
6	Realizar cobro Fono Claro	En SIAC ÚNICO: Variación - Variación - Ajuste - Recarga Manual - Cambio de número, y se completa la plantilla indicada en la sección “Reglas de Atención”.	● Asesor	1200
7	Realizar cobro Prepago	En SIAC ÚNICO se rellena los datos solicitados y finalmente se da clic en guardar.	● Asesor	600
			TIEMPO PROMEDIO EN MINUTOS	115

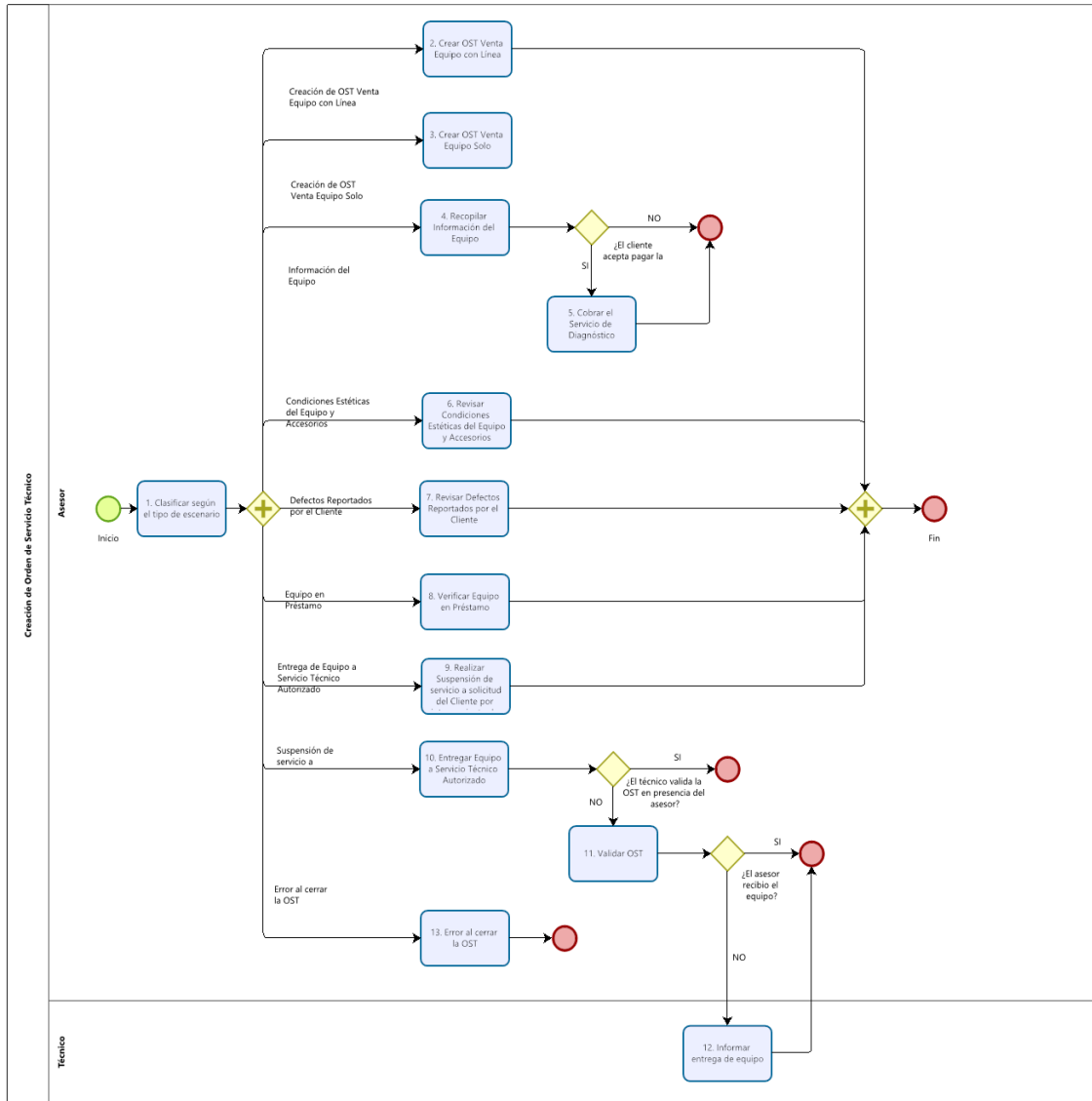
Diagrama de análisis del procedimiento de Cambio de Número Telefónico

	Descripción de actividades	OP	TRSN	CTR	ESP	ALM	T.P (Seg.)	Recursos
								
1	Clasificar según el tipo de escenario	X					300	Recursos Humanos: 01 personal
2	Realizar cambio automático Postpago / B2E y Corporativo	X					1800	Recursos Humanos: 01 personal
3	Realizar cambio automático HFC	X					600	Recursos Humanos: 01 personal
4	Realizar cambio manual por Postpago / Prepago / Control / Fono Claro Postpago / Fono Claro Prepago	X					600	Recursos Humanos: 01 personal
5	Realizar cambio manual por Telefónico Fijo y TPI en SGA	X					1800	Recursos Humanos: 01 personal
6	Realizar cobro Fono Claro			X			1200	Recursos Humanos: 01 personal
7	Realizar cobro Prepago			X			600	Recursos Humanos: 01 personal
TOTAL (segundos)		5	0	2	0	0	6900	
TOTAL (minutos)		5	0	2	0	0	115	

Procedimiento Creación de Orden de Servicio Técnico

Figura N° 37

Diagrama del Procedimiento de Creación de Orden de Servicio Técnico



Ficha de procedimiento de Creación de Orden de Servicio Técnico

Nombre	Creación de Orden de Servicio Técnico
Objetivo	Registrar el caso de creación de orden de servicio técnico
Alcance	Abarca desde el registro del caso creación de orden de servicio técnico hasta el servicio brindado.
Proceso	PM2 Gestión de Atención al Cliente
Código	PM2.4
Versión	0.1

Nro.	Actividad	Descripción	Puesto	Tiempo en segundos
1	Clasificar según el tipo de escenario	<p>Se identifica según el tipo de escenario , entre:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Caso 1: Creación de OST Venta Equipo con Línea Continúe con la actividad N° 2. ● Caso 2: Creación de OST Venta Equipo Solo Continúe con la actividad N° 3. ● Caso 3: Información del Equipo Continúe con la actividad N° 4 y 5. ● Caso 4: Condiciones Estéticas del Equipo y Accesorios Continúe con la actividad N° 6. ● Caso 5: Defectos Reportados por el Cliente Continúe con la actividad N° 7. ● Caso 6: Equipo en Préstamo Continúe con la actividad N° 8. ● Caso 7: Suspensión de servicio a solicitud del Cliente por internamiento de equipo Continúe con la actividad N° 9. ● Caso 8: Entrega de Equipo a Servicio Técnico Autorizado Continúe con la actividad N° 10. ● Caso 9: Error al cerrar la OST Continúe con la actividad N° 13. <p>Una vez identificado el caso, el asesor realiza el procedimiento correspondiente.</p>	● Asesor	600
2	Crear OST Venta Equipo con Línea	El asesor debe rellenar todos los datos solicitados del titular, como contacto, teléfono de referencia, celular de referencia, email, departamento, provincia, distrito y dirección.	● Asesor	600

Nombre	Creación de Orden de Servicio Técnico
Objetivo	Registrar el caso de creación de orden de servicio técnico
Alcance	Abarca desde el registro del caso creación de orden de servicio técnico hasta el servicio brindado.
Proceso	PM2 Gestión de Atención al Cliente
Código	PM2.4
Versión	0.1

Nro.	Actividad	Descripción	Puesto	Tiempo en segundos
3	Crear OST Venta Equipo Solo	Se ingresará con las líneas DEMO, para la venta de Equipo Solo; y como excepción, los equipos que cuenten con la línea desactivan (dentro del año de garantía) y no cuente con líneas de claro. En la ventana emergente se deben rellenar todos los datos solicitados.	● Asesor	1200
4	Recopilar Información del Equipo	El asesor debe completar los datos que se le solicitan del equipo. ¿El cliente acepta pagar la garantía de uso del equipo? ● SI: Continúe con la actividad N° 5 hacia adelante ● NO: Fin del procedimiento	● Asesor	600
5	Cobrar el Servicio de Diagnóstico	Se define la modalidad de pago: Si es Prepago o si es Servicio Postpago. Se realiza el cobro mediante Caja o Cargo al servicio (este solo aplica para líneas postpago).	● Asesor	1200
6	Revisar Condiciones Estéticas del Equipo y Accesorios	Aquí el asesor revisa las condiciones del equipo y de los accesorios que ingresan junto al equipo y hace la descripción de los valores de daño.	● Asesor	1800
7	Revisar Defectos Reportados por el Cliente	El asesor selecciona los daños reportados por el cliente para que el técnico valide la falla, rellena el campo observaciones en caso no esté el daño especificado en las opciones.	● Asesor	1800
8	Verificar Equipo en Préstamo	Si se entrega un equipo de préstamo el asesor debe seleccionar el equipo de préstamo: Seleccionar el botón “Lupa”, el cual listará los equipos disponibles para préstamo. Al seleccionar el equipo se autocompletará el precio de reposición y la Marca-Modelo. Se detalla Las condiciones estéticas del equipo.	● Asesor	1200






Nombre	Creación de Orden de Servicio Técnico
Objetivo	Registrar el caso de creación de orden de servicio técnico
Alcance	Abarca desde el registro del caso creación de orden de servicio técnico hasta el servicio brindado.
Proceso	PM2 Gestión de Atención al Cliente
Código	PM2.4
Versión	0.1

Nro.	Actividad	Descripción	Puesto	Tiempo en segundos
9	Realizar Suspensión de servicio a solicitud del Cliente por internamiento de equipo	El asesor realiza la suspensión en caso el equipo se quede en Servicio Técnico (ST) por más de un día y el cliente solicite la suspensión del servicio. En caso no pueda registrar la fecha y hora de recojo se debe realizar este procedimiento de manera manual.	<ul style="list-style-type: none"> Asesor 	1200
10	Entregar Equipo a Servicio Técnico Autorizado	Una vez entregado el equipo el técnico entregará el formato "Cargo de Entrega y Recepción de Equipos de Clientes", el asesor completará la información solicitada y también el técnico completará sus datos. ¿El técnico valida la OST en presencia del asesor? <ul style="list-style-type: none"> SI: Fin del procedimiento NO: Continúe con la actividad N° 11 	<ul style="list-style-type: none"> Asesor 	1200
11	Validar OST	De retirarse el asesor antes de la verificación, el CAC asume la responsabilidad por cualquier daño que no esté registrado en la OST. De ser el caso el técnico deberá comunicar mediante correo al asesor con copia al Jefe. ¿El asesor recibió el equipo? <ul style="list-style-type: none"> SI: Fin del procedimiento NO: Continúe con la actividad N° 12 	<ul style="list-style-type: none"> Asesor 	1200
12	Informar entrega de equipo	En caso el asesor el Asesor entregue el equipo al cierre de CAC, el técnico deberá informar al siguiente día luego de la apertura del CAC. Para ello debe hacer un inventario antes de retirarse y a su regreso hacer otro inventario, validar si se ingresó equipos en su ausencia, e informar mediante correo al Jefe/supervisor. Informará en caso haya irregularidades de lo contrario el STA asume la responsabilidad.	<ul style="list-style-type: none"> Técnico 	1200

Nombre	Creación de Orden de Servicio Técnico
Objetivo	Registrar el caso de creación de orden de servicio técnico
Alcance	Abarca desde el registro del caso creación de orden de servicio técnico hasta el servicio brindado.
Proceso	PM2 Gestión de Atención al Cliente
Código	PM2.4
Versión	0.1

Nro.	Actividad	Descripción	Puesto	Tiempo en segundos
13	Error al cerrar la OST	La OST se cierra indicando el motivo de cierre en el campo "Información para el Cierre". De no ser el caso y se cierra por error de Asesor esto es considerado error operativo. Si el STA se equivoca en el diagnóstico que registra en la OST, debe asumir su responsabilidad y proceder al cierre de la OST, previa autorización del área de Servicio Técnico.	• Asesor	1200
TIEMPO PROMEDIO EN MINUTOS				250

Diagrama de análisis del procedimiento de Creación de Orden de Servicio Técnico

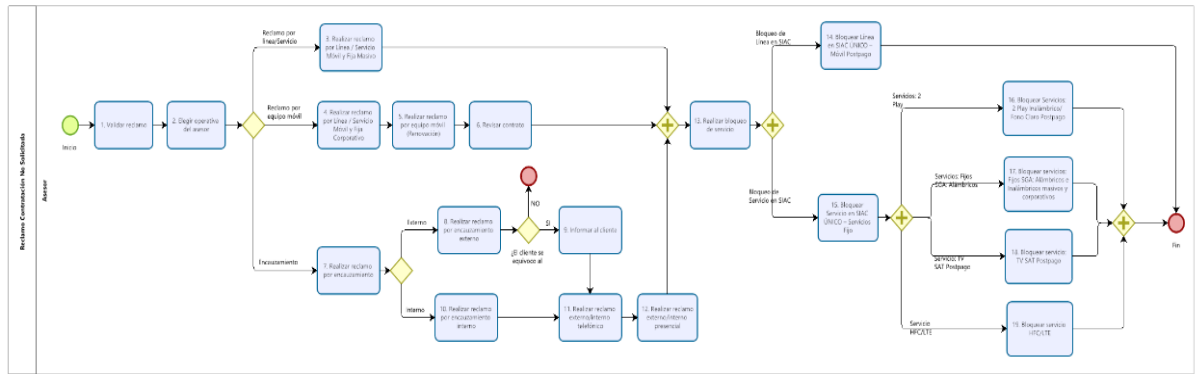
	Descripción de actividades	OP	TRSN	CTR	ESP	ALM	T.P (Seg.)	Recursos
								
1	Clasificar según el tipo de escenario	X					600	Recursos Humanos: 01 personal
2	Crear OST Venta Equipo con Línea	X					600	Recursos Humanos: 01 personal
3	Crear OST Venta Equipo Solo	X					1200	Recursos Humanos: 01 personal
4	Recopilar Información del Equipo	X					600	Recursos Humanos: 01 personal
5	Cobrar el Servicio de Diagnóstico	X					1200	Recursos Humanos: 01 personal
6	Revisar Condiciones Estéticas del Equipo y Accesorios	X					1800	Recursos Humanos: 01 personal

7	Revisar Defectos Reportados por el Cliente	X					1800	Recursos Humanos: 01 personal
8	Verificar Equipo en Préstamo			X			1200	Recursos Humanos: 01 personal
9	Realizar Suspensión de servicio a solicitud del Cliente por internamiento de equipo	X					1200	Recursos Humanos: 01 personal
10	Entregar Equipo a Servicio Técnico Autorizado	X					1200	Recursos Humanos: 01 personal
11	Validar OST			X			1200	Recursos Humanos: 01 personal
12	Informar entrega de equipo	X					1200	Recursos Humanos: 01 personal
13	Error al cerrar la OST	X					1200	Recursos Humanos: 01 personal
TOTAL (segundos)		11	0	2	0	0	15000	
TOTAL (minutos)		11	0	2	0	0	250	

Procedimiento Reclamo Reclamos y Soluciones

Procedimiento Reclamo Contratación No Solicitada

Figura N° 38
Diagrama del Procedimiento de Reclamo Contratación No Solicitada



Ficha de procedimiento de Reclamo Contratación No Solicitada

Nombre	Reclamo Contratación No Solicitada
Objetivo	Registrar el caso de Reclamo contratación no solicitada
Alcance	Abarca desde el registro del caso de Reclamo contratación no solicitada hasta el servicio brindado.
Proceso	PM2.6 Reclamos y Soluciones
Código	PM2.6.1
Versión	0.1

Nro.	Actividad	Descripción	Puesto	Tiempo en segundos
1	Validar reclamo	El asesor validará la fecha de activación de la línea/ Servicio y si ésta compra corresponde al titular del Reclamante. Verificará si existe una renovación de equipo en SIAC y SISACT y revisará el historial de tipificaciones/ interacciones relacionadas a la venta/ Renovación o Transacción observada por el cliente.	● Asesor	1200
2	Elegir operativa del asesor	Se identifica según el tipo de operativa , entre: <ul style="list-style-type: none"> ● Caso 1: Reclamo por línea/Servicio móvil y fija Continúe con la actividad N° 3. ● Caso 2: Reclamo por equipo móvil (Renovación) Continúe con la actividad N° 4 hasta la 6. ● Caso 3: Encauzamiento Continúe con la actividad N° 7 Una vez identificado el caso, el asesor realiza el procedimiento correspondiente.	● Asesor	900
3	Realizar reclamo por Línea / Servicio Móvil y Fija Masivo	De NO encontrarse sujeta a un contrato de equipo, el asesor genera el reclamo por la Materia de Contratación No Solicitada desde la WEB del Asesor (SIAC Único). Cuando aparezca el mensaje dar clic en entendido, se colocará la fecha de emisión del DNI del titular de la línea y se ingresará el detalle del reclamo del cliente.	● Asesor	1200
4	Realizar reclamo por Línea / Servicio Móvil y Fija Corporativo	Para los clientes corporativos el asesor debe rellenar la plantilla solicitada con todos los datos que esta le solicite.	● Asesor	900

Nombre	Reclamo Contratación No Solicitada
Objetivo	Registrar el caso de Reclamo contratación no solicitada
Alcance	Abarca desde el registro del caso de Reclamo contratación no solicitada hasta el servicio brindado.
Proceso	PM2.6 Reclamos y Soluciones
Código	PM2.6.1
Versión	0.1

Nro.	Actividad	Descripción	Puesto	Tiempo en segundos
5	Realizar reclamo por equipo móvil (Renovación)	Si cliente desconoce la Renovación del equipo que se encuentra asociada a su línea el asesor ingresará el reclamo por la Materia de Contratación No Solicitada desde la WEB del Asesor (SIAC Único). Cuando aparezca el mensaje dar clic en entendido y se colocara la fecha de emisión del DNI del titular de la línea.	● Asesor	1200
6	Revisar contrato	Si la línea se encuentra asociado a un contrato en cuotas deberá seguir la operativa de Cobro en Cuotas. El Asesor debe reconfirmar con el cliente el ingreso del reclamo e indicar su respuesta en el registro.	● Asesor	1200
7	Realizar reclamo por encauzamiento	Se identifica según el tipo de encauzamiento, entre: <ul style="list-style-type: none"> ● Caso 1: Externo Continúe con la actividad N° 8,9 y 11. ● Caso 2: Interno Continúe con la actividad N° 10 y 11. Una vez identificado el caso, el asesor realiza el procedimiento correspondiente.	● Asesor	900
8	Realizar reclamo por encauzamiento externo	Se aplica cuando el cliente genera su Reclamo a través de la página web www.claro.com.pe. ¿El cliente se equivocó al ingresar reclamo? <ul style="list-style-type: none"> ● SI: Continúe con la actividad N° 9. ● NO: Fin del procedimiento. 	● Asesor	900
9	Informar al cliente	El asesor telefónico debe informar al cliente que debe apersonarse a un CAC para la atención de su solicitud. No realiza mayor gestión. El asesor del CAC debe registrar esta observación en las notas de este Reclamo. Si el cliente desea desbloquear su línea y equipo, se revisa la ficha de Desbloqueo de Línea y Equipo escenario Desbloqueo de línea por Desconocimiento.	● Asesor	1200

Nombre	Reclamo Contratación No Solicitada
Objetivo	Registrar el caso de Reclamo contratación no solicitada
Alcance	Abarca desde el registro del caso de Reclamo contratación no solicitada hasta el servicio brindado.
Proceso	PM2.6 Reclamos y Soluciones
Código	PM2.6.1
Versión	0.1

Nro.	Actividad	Descripción	Puesto	Tiempo en segundos
10	Realizar reclamo por encauzamiento interno	Cuando el reclamo es ingresado por el canal presencial o telefónico y el asesor registra por error la materia de Contratación No Solicitada. Antes de las 24 horas El Asesor se da cuenta o verifica que ha ingresado una materia que no corresponde, debe registrar esta observación en las notas del Reclamo. Si el cliente desea desbloquear su línea y equipo, revisar la ficha de Desbloqueo de Línea y Equipo escenario Desbloqueo de línea por Desconocimiento.	● Asesor	1200
11	Realizar reclamo externo/interno telefónico	En caso ya hayan transcurrido más de 24 horas del bloqueo el Asesor debe informar al cliente que se ha aplicado el proceso de Bloqueo de Equipo correspondiente a la Materia de Contratación No solicitada; no obstante, puede realizar la solicitud de Desbloqueo de equipo de manera presencial.	● Asesor	900
12	Realizar reclamo externo/interno presencial	El Asesor le informará al cliente que, para realizar el Desbloqueo de equipo, tiene que solicitar el cuestionamiento del bloqueo de equipo a Osiptel. El Asesor debe validar que, en el detalle de Reclamo generado, el argumento del Reclamo, no corresponda a la de Contratación no Solicitada. Finalmente, para admitir y ejecutar el desbloqueo de la línea y equipo de cliente de manera inmediata, debe comprobarse que en la descripción del Reclamo el cliente sí ha desconocido el equipo bloqueado, de lo contrario no se podría realizar el Desbloqueo de equipo de línea y equipo.	● Asesor	900

Nombre	Reclamo Contratación No Solicitada
Objetivo	Registrar el caso de Reclamo contratación no solicitada
Alcance	Abarca desde el registro del caso de Reclamo contratación no solicitada hasta el servicio brindado.
Proceso	PM2.6 Reclamos y Soluciones
Código	PM2.6.1
Versión	0.1

Nro.	Actividad	Descripción	Puesto	Tiempo en segundos
13	Realizar bloqueo de servicio	Se identifica según el tipo de línea o servicio , entre: <ul style="list-style-type: none"> ● Caso 1: Bloqueo de Línea en SIAC ÚNICO – Móvil Postpago Continúe con la actividad N° 14. ● Caso 2: Bloqueo de Servicio en SIAC ÚNICO – Servicios Fijo Continúe con la actividad N° 15. Una vez identificado el caso, el asesor realiza el procedimiento correspondiente.	● Asesor	900
14	Bloquear Línea en SIAC ÚNICO – Móvil Postpago	El asesor ingresa a SIAC ÚNICO / Transacciones por Servicio/ Bloqueo/Desbloqueo de línea y Equipo / Bloqueo. En la ventana Bloqueo de Línea & Equipo Postpago, dar check en Bloqueo de Línea y en el desplegable Tipo de Bloqueo: seleccionar “Desconocimiento”, para evitar que la línea siga realizando consumos. Agregar Notas en la tipificación, validar el teléfono de referencia, finalmente clic en Bloquear. Una vez bloqueado el servicio la línea tendrá asignado el siguiente tickler BLOQ_ DSC. Si la línea se encuentra Desactiva y el sistema no permite realizar el bloqueo por el motivo “Desconocimiento”, no será necesario ingresar el tickler de bloqueo por Desconocimiento.	● Asesor	1200

Nombre	Reclamo Contratación No Solicitada
Objetivo	Registrar el caso de Reclamo contratación no solicitada
Alcance	Abarca desde el registro del caso de Reclamo contratación no solicitada hasta el servicio brindado.
Proceso	PM2.6 Reclamos y Soluciones
Código	PM2.6.1
Versión	0.1

Nro.	Actividad	Descripción	Puesto	Tiempo en segundos
15	Bloquear Servicio en SIAC ÚNICO – Servicios Fijo	<p>Se identifica según el tipo de línea o servicio, entre:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Caso 1: Servicios: 2 Play Inalámbrico/ Fono Claro Postpago Continúe con la actividad N° 16. ● Caso 2: Servicios: Fijos SGA: Alámbricos e Inalámbricos masivos y corporativos Continúe con la actividad N° 17. ● Caso 3: Servicio: TV SAT Postpago Continúe con la actividad N° 18 ● Caso 4: Servicio HFC/LTE Continúe con la actividad N° 19. <p>Una vez identificado el caso, el asesor realiza el procedimiento correspondiente.</p>	● Asesor	900
16	Bloquear Servicios: 2 Play Inalámbrico/ Fono Claro Postpago	<p>El asesor ingresa a SIAC ÚNICO / Transacciones por Servicio/ Bloqueo/Desbloqueo de línea y Equipo / Bloqueo. En la ventana Bloqueo de Línea & Equipo Postpago, dar check en Bloqueo de Línea y en el desplegable Tipo de Bloqueo: seleccionar “Desconocimiento”, para evitar que la línea siga realizando consumos. Agregar Notas en la tipificación, validar el teléfono de referencia, finalmente clic en Bloquear. Si la línea se encuentra Desactiva no será necesario ingresar el tickler de bloqueo por Desconocimiento.</p>	● Asesor	1200






Nombre	Reclamo Contratación No Solicitada
Objetivo	Registrar el caso de Reclamo contratación no solicitada
Alcance	Abarca desde el registro del caso de Reclamo contratación no solicitada hasta el servicio brindado.
Proceso	PM2.6 Reclamos y Soluciones
Código	PM2.6.1
Versión	0.1

Nro.	Actividad	Descripción	Puesto	Tiempo en segundos
17	Bloquear servicios: Fijos SGA: Alámbricos e Inalámbricos masivos y corporativos	Para generar la SOT de Suspensión Temporal del Servicio 3Play: se realiza lo siguiente: SGA luego SGA Ventas, en Menú luego Transacciones, en Opción luego a Solicitudes de OT luego Generar Solicitud de OT. Finalmente se rellenarán los campos solicitados. Se grabará la SOT y se genera el Número de SOT. Clic derecho en la ventana blanca, Seleccionar "Insertar", Se abre una Sub ventana de Opciones, Presionar el botón SID, SID (F9), presionar F9 y seleccionar haciendo doble clic sobre uno de los servicios principales, Botón "Agregar", El primer servicio seleccionado queda registrado, Repetir el proceso para los demás servicios haciendo nuevamente clic derecho en la ventana blanca, Presionar botón "Cambiar de Estado", Hacer doble clic sobre la opción "Aprobado", Presionar el botón "Salir".	● Asesor	1200
18	Bloquear servicio: TV SAT Postpago	En SIAC ÚNICO, Transacciones por Servicio / Suspensión/Reactivación de Servicio, se selecciona la opción "Suspensión en Línea", elige el "Motivo": Desconocimiento, En Notas: Indicar que se está suspendiendo el servicio porque el cliente desconoce el servicio. Luego deberá dar clic en "Suspensión". Finalmente, el sistema brindará un "Código de Suspensión" y se realizará la tipificación automática.	● Asesor	1200

Nombre	Reclamo Contratación No Solicitada
Objetivo	Registrar el caso de Reclamo contratación no solicitada
Alcance	Abarca desde el registro del caso de Reclamo contratación no solicitada hasta el servicio brindado.
Proceso	PM2.6 Reclamos y Soluciones
Código	PM2.6.1
Versión	0.1

Nro.	Actividad	Descripción	Puesto	Tiempo en segundos
19	Bloquear servicio HFC/LTE	Si el servicio se encuentra Activo, se procederá a bloquear el servicio en: SIAC ÚNICO /Transacción por Servicio/ Suspensión / Reconexión a Solicitud de Cliente. En el campo "Importe a Pagar" aparecerá la deuda del cliente cuando se reconecte el servicio, también aparecerá un check box donde se deberá seleccionar la opción "Por Retención" y no realizarle ningún cobro al cliente. En Notas: Indicar que se está suspendiendo el servicio porque el cliente desconoce el servicio. Colocar como plazo de reconexión – 60 días calendario contados posteriores al día de la suspensión. Luego deberá dar clic en GUARDAR.	• Asesor	1200
TIEMPO PROMEDIO EN MINUTOS				340

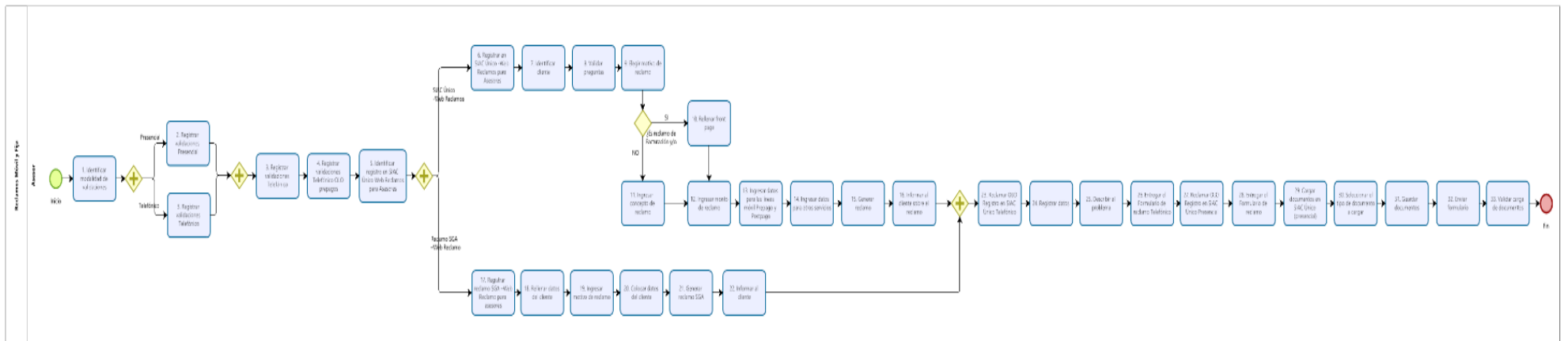
Diagrama de análisis del procedimiento de Reclamo Contratación No Solicitada

	Descripción de actividades	OP	TRSN	CTR	ESP	ALM	T.P (Seg.)	Recursos
								
1	Validar reclamo			X			1200	Recursos Humanos: 01 personal
2	Elegir operativa del asesor	X					900	Recursos Humanos: 01 personal
3	Realizar reclamo por Línea / Servicio Móvil y Fija Masivo	X					1200	Recursos Humanos: 01 personal
4	Realizar reclamo por Línea / Servicio Móvil y Fija Corporativo	X					900	Recursos Humanos: 01 personal
5	Realizar reclamo por equipo móvil (Renovación)	X					1200	Recursos Humanos: 01 personal

	Descripción de actividades	OP	TRSN	CTR	ESP	ALM	T.P (Seg.)	Recursos
								
6	Revisar contrato			X			1200	Recursos Humanos: 01 personal
7	Realizar reclamo por encauzamiento	X					900	Recursos Humanos: 01 personal
8	Realizar reclamo por encauzamiento externo	X					900	Recursos Humanos: 01 personal
9	Informar al cliente	X					1200	Recursos Humanos: 01 personal
10	Realizar reclamo por encauzamiento interno	X					1200	Recursos Humanos: 01 personal
11	Realizar reclamo externo/interno telefónico	X					900	Recursos Humanos: 01 personal
12	Realizar reclamo externo/interno presencial	X					900	Recursos Humanos: 01 personal
13	Realizar bloqueo de servicio	X					900	Recursos Humanos: 01 personal
14	Bloquear Línea en SIAC ÚNICO – Móvil Postpago	X					1200	Recursos Humanos: 01 personal
15	Bloquear Servicio en SIAC ÚNICO – Servicios Fijo	X					900	Recursos Humanos: 01 personal
16	Bloquear Servicios: 2 Play Inalámbrico/ Fono Claro Postpago	X					1200	Recursos Humanos: 01 personal
17	Bloquear servicios: Fijos SGA: Alámbricos e Inalámbricos masivos y corporativos	X					1200	Recursos Humanos: 01 personal
18	Bloquear servicio: TV SAT Postpago	X					1200	Recursos Humanos: 01 personal
19	Bloquear servicio HFC/LTE	X					1200	Recursos Humanos: 01 personal
TOTAL (segundos)		17	0	2	0	0	20400	
TOTAL (minutos)		17	0	2	0	0	340	

Procedimiento Reclamos Móvil y Fija

Figura N° 39
Diagrama del Procedimiento de Reclamos Móvil y Fija



Ficha de procedimiento de Reclamos Móvil y Fija

Nombre	Reclamos Móvil y Fija
Objetivo	Registrar el caso de Reclamos Móvil y Fija
Alcance	Abarca desde el registro del caso Reclamos Móvil y Fija hasta el servicio brindado.
Proceso	PM2.6 Reclamos y Soluciones
Código	PM2.6.2
Versión	0.1

Nro.	Actividad	Descripción	Puesto	Tiempo en segundos
1	Identificar modalidad de validaciones	Se identifica según la modalidad, entre: <ul style="list-style-type: none"> ● Caso 1: Presencial Continúe con la actividad N° 2. ● Caso 2: Telefónico Continúe con la actividad N° 3. Una vez identificado el caso, el asesor realiza el procedimiento correspondiente.	● Asesor	600
2	Registrar validaciones Presencial	Ingresar a SISACT PREPAGO >> Consulta >> Consulta Validación Biométrica y se deberán registrar los datos que solicita el aplicativo y realizar la validación biométrica. Aparecerá un pop up, para realizar la Validación Biométrica, el Titular, RR. LL o Tercero deberá colocar su huella en el lector para proceder con la validación.	● Asesor	1200
3	Registrar validaciones Telefónico	El asesor al registrar el reclamo del cliente por la web de reclamos, el sistema de manera automática le solicitará las preguntas para la validación de identidad (son 4 preguntas aleatorias). El cliente debe responder 2 preguntas, para poder continuar con el registro del reclamo.	● Asesor	1200
4	Registrar validaciones Telefónico OLO prepagos	El reclamo se registra por el Siac Único y se debe realizar las preguntas de seguridad. El cliente debe responder 2 preguntas, para poder continuar con el registro del reclamo de lo contrario no se procederá a realizar el reclamo y se tendrá que hacer de manera presencial.	● Asesor	600

Nombre	Reclamos Móvil y Fija
Objetivo	Registrar el caso de Reclamos Móvil y Fija
Alcance	Abarca desde el registro del caso Reclamos Móvil y Fija hasta el servicio brindado.
Proceso	PM2.6 Reclamos y Soluciones
Código	PM2.6.2
Versión	0.1

Nro.	Actividad	Descripción	Puesto	Tiempo en segundos
5	Identificar registro en SIAC Único Web Reclamos para Asesores	Se identifica según la modalidad , entre: <ul style="list-style-type: none"> ● Caso 1: SIAC Único -Web Reclamos para Asesores Continúe con la actividad N° 6 hasta la 16. ● Caso 2: Reclamo SGA –Web Reclamo para asesores Continúe con la actividad N° 17 hasta la 22. Una vez identificado el caso, el asesor realiza el procedimiento correspondiente.	● Asesor	600
6	Registrar en SIAC Único - Web Reclamos para Asesores	Si el Jefe/ Supervisor a cargo ya envió el registro del reclamo a la cola de atención de reclamos. El asesor Ingresará a SIAC UNICO (Consultar Número) > “Reclamo” (Toolbar) y aparecerá una pantalla al inicio del registro.	● Asesor	600
7	Identificar cliente	Para servicios Móviles solicitará colocar la fecha de emisión del DNI del titular de la línea y para servicios Fijo solicitará colocar la fecha de emisión del DNI del titular o Usuario de la línea.	● Asesor	600
8	Validar preguntas	Realiza las preguntas para la validación de identidad. El cliente debe responder 2 preguntas de Validación de Identidad y dar continuar con el registro del reclamo (móvil o fijo) .	● Asesor	900
9	Elegir motivo de reclamo	Se elegirá el motivo del reclamo y el problema que aqueja al cliente. Cada motivo de reclamo desplegará en el campo Problema una lista diferente. Una vez realizado ello se habilitará el botón Continuar. ¿Es reclamo de Facturación y/o Cobro de Servicio? <ul style="list-style-type: none"> ● SI: Continúe con la actividad N° 10 hacia adelante. ● NO: Continúe con la actividad N° 11 hacia adelante. 	● Asesor	900

Nombre	Reclamos Móvil y Fija
Objetivo	Registrar el caso de Reclamos Móvil y Fija
Alcance	Abarca desde el registro del caso Reclamos Móvil y Fija hasta el servicio brindado.
Proceso	PM2.6 Reclamos y Soluciones
Código	PM2.6.2
Versión	0.1

Nro.	Actividad	Descripción	Puesto	Tiempo en segundos
10	Rellenar front page	Se habilitará un front page, donde se debe de elegir el documento a reclamar. Una vez seleccionado, debemos de ingresar la fecha de emisión del número de recibo asociado y automáticamente aparecerá el número de recibo.	● Asesor	900
11	Ingresar concepto de reclamo	Aparecerán los conceptos a reclamar, debemos de marcar el check para que se habilite el cuadro del monto a reclamar. Rellenamos el cuadro "Detalle del reclamo", "Descartes Realizados", "Conclusiones" e ingresamos el código del supervisor aprobador y se habilitará el botón continuar	● Asesor	900
12	Ingresar monto de reclamo	En caso el monto reclamado sea mayor al monto facturado, entonces el sistema nos mostrar un mensaje de advertencia. Si se quiere agregar otro recibo, solo debemos de hacer clic en ¿Desea agregar otro documento? y automáticamente se generará otro combo con los datos a llenar del siguiente recibo. De no ser necesario, hacemos clic en el botón continuar.	● Asesor	900
13	Ingresar datos para las líneas móvil Prepago y Postpago	Se precargarán los datos del cliente tal como se muestra en el print. Podemos llenar el campo "Teléfono de Contacto" y podemos editar el correo donde le llegará la respuesta a su reclamo (si fuera el caso), solo hacemos clic en el botón con forma de lápiz y aparecerá una ventana con el campo a modificar. Una vez realizado ello, hacemos clic en "Guardar" y luego con "Continuar".	● Asesor	1200
14	Ingresar datos para otros servicios	El asesor debe llenar manualmente la información solicitada	● Asesor	1200
15	Generar reclamo	Aparecerá una pantalla de confirmación con todo lo que hemos registrado. Hacemos clic en continuar y se procederá a generar el reclamo. A continuación, se indicará el correlativo de reclamo.	● Asesor	900

Nombre	Reclamos Móvil y Fija
Objetivo	Registrar el caso de Reclamos Móvil y Fija
Alcance	Abarca desde el registro del caso Reclamos Móvil y Fija hasta el servicio brindado.
Proceso	PM2.6 Reclamos y Soluciones
Código	PM2.6.2
Versión	0.1

Nro.	Actividad	Descripción	Puesto	Tiempo en segundos
16	Informar al cliente sobre el reclamo	Se informa al cliente que se han enviado un correo y un SMS al móvil (de Claro) que se hayan registrado, los cuales les permitirá conocer el estado de su reclamo en la WEB. Fin del Procedimiento	● Asesor	600
17	Registrar reclamo SGA – Web Reclamo para asesores	Si el Jefe/ Supervisor a cargo ya envió el registro del reclamo a la cola de atención de reclamos, el asesor deberá registrar ingresando a SIAC Único. En la opción ir a Reclamos SGA y No Clientes > Reclamos > “Registro Reclamo SGA” y una vez salga el mensaje daremos clic en "Entiendo".	● Asesor	600
18	Rellenar datos del cliente	El asesor registrara los datos de cliente y la fecha de emisión del DNI del titular, Usuario o RR LL de la línea.	● Asesor	900
19	Ingresar motivo de reclamo	El asesor elegirá el motivo del reclamo y el problema que aqueja al cliente. Una vez realizado ello se habilitará el botón Continuar. En el Registro de Reclamo llenamos: “Detalle del reclamo”, “Descartes Realizados”, “Conclusiones” e ingresamos el código del supervisor aprobador y se habilitará el botón continuar.	● Asesor	1200
20	Colocar datos del cliente	Colocar los datos completos del cliente, teléfono de contacto móvil y otro teléfono de contacto opcional, correo electrónico y dirección de cliente y hacer clic en el botón continuar.	● Asesor	900
21	Generar reclamo SGA	Aparecerá una pantalla de confirmación con todo lo que hemos registrado. Hacemos clic en confirmar y se procederá a generar el reclamo, luego se indicará el correlativo de reclamo.	● Asesor	900
22	Informar al cliente	El asesor Informa al cliente que se han enviado un correo y un SMS al móvil (de Claro) que se hayan registrado, los cuales les permitirá conocer el estado de su reclamo en la WEB.	● Asesor	900






Nombre	Reclamos Móvil y Fija
Objetivo	Registrar el caso de Reclamos Móvil y Fija
Alcance	Abarca desde el registro del caso Reclamos Móvil y Fija hasta el servicio brindado.
Proceso	PM2.6 Reclamos y Soluciones
Código	PM2.6.2
Versión	0.1






Nro.	Actividad	Descripción	Puesto	Tiempo en segundos
23	Reclamar OLO Registro en SIAC Único Telefónico	El Jefe y/o Supervisor del Canal presencial y/o telefónico a cargo, debe certificar el correcto registro del Reclamo. Posterior a ello deberá analizar el Reclamo antes de ser enviado al área interna de atención. (Reclamos). Se registra por SIAC Único, ingresar el N° de OLO e ir a la opción Reclamos	● Asesor	1200
24	Registrar datos	En el formulario del reclamo, se deberá registrar los datos para generar el reclamo y derivarlo a la cola de Atención de Reclamos. En caso el cliente desee que el reclamo se le notifique de manera presencial se deberá dar un check "Usuario no desea recibir respuesta por correo electrónico." Se debe ingresar un número Móvil o Fijo de referencia como dato obligatorio.	● Asesor	1200
25	Describir el problema	Describir lo señalado por el cliente en el campo "Descripción del Problema". Se deberá validar y confirmar la información proporcionada por el cliente referente al detalle del Reclamo. El asesor debe analizar el motivo del Reclamo a ingresar, por ello las conclusiones deben ser consignadas en notas del CASO que es registrado en el SIAC ÚNICO.	● Asesor	1200
26	Entregar el Formulario de reclamo Telefónico	Brindar el número de Reclamo al Cliente (Reclamante) y demás información obligatoria. Se registra el S/N de la llamada en las notas del reclamo	● Asesor	600
27	Reclamar OLO Registro en SIAC Único Presencial	Contar y registrar el número de hojas en el ítem Cantidad de Folios, en caso el reclamante adjunte alguna documentación que quiera anexar. Si el cliente no presenta algún documento físico, poner 0. Seleccionar el Jefe/Supervisor Aprobador, para ello dar clic en los (3 puntos), buscar el usuario del Jefe/Supervisor que aprueba el Reclamo. Registrar las conclusiones del Reclamo.	● Asesor	1200

Nombre	Reclamos Móvil y Fija
Objetivo	Registrar el caso de Reclamos Móvil y Fija
Alcance	Abarca desde el registro del caso Reclamos Móvil y Fija hasta el servicio brindado.
Proceso	PM2.6 Reclamos y Soluciones
Código	PM2.6.2
Versión	0.1

Nro.	Actividad	Descripción	Puesto	Tiempo en segundos
28	Entregar el Formulario de reclamo	Se graba el caso seleccionando ► Botón Guardar. Entregar el Formulario de reclamo e indicar N° reclamo: Revisar: Constancia Formulario de Reclamos.	● Asesor	1200
29	Cargar documentos en SIAC Único (presencial)	Para cargar los documentos se deberá: Elegir la opción de “cargar documentos” (para adjuntar documentos).	● Asesor	600
30	Seleccionar el tipo de documento a cargar	Seleccionar el tipo de documento a cargar y en la opción “examinar”, buscar el archivo a adjuntar, luego seleccionar Guardar. Todo Formulario que se sube tiene que estar firmado por el cliente.	● Asesor	1200
31	Guardar documentos	Al dar Guardar saldrá un mensaje: “listado de archivo a cargar”. Luego seleccionar Aceptar	● Asesor	900
32	Enviar formulario	el Asesor deberá enviar el Formulario de Reclamo, Apelación o Queja al buzón docreclamos@claro.com.pe, así como también los documentos presentados por el cliente. Es obligatorio adjuntar el print de la carga de los documentos en el ONBASE.	● Asesor	900
33	Validar carga de documentos	Se selecciona “Consultar Documentos.” y aparecerá la cantidad de documentos cargados.	● Asesor	900
TIEMPO PROMEDIO EN MINUTOS				505

Diagrama de análisis del procedimiento de Reclamos Móvil y Fija

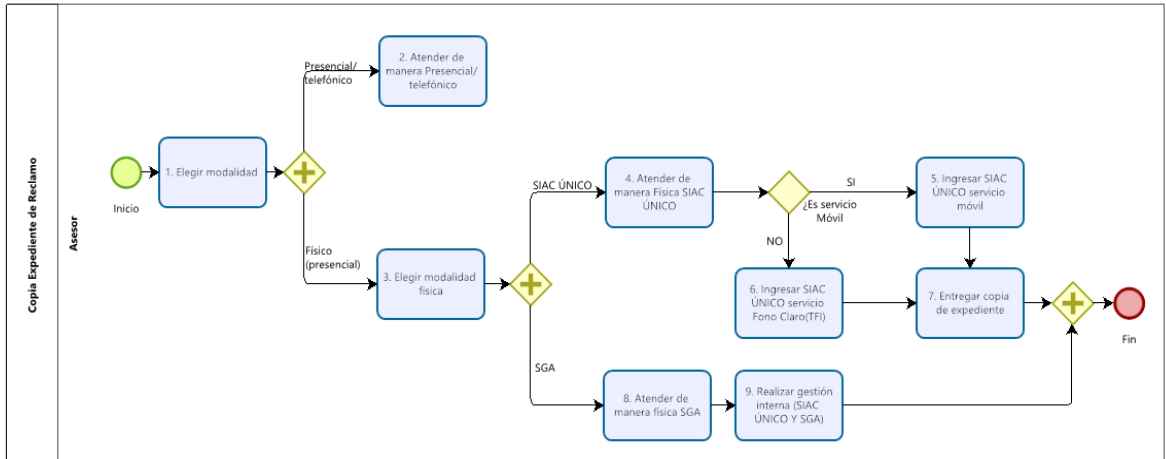
	Descripción de actividades	OP	TRSN	CTR	ESP	ALM	T.P (Seg.)	Recursos
								
1	Identificar modalidad de validaciones	X					600	Recursos Humanos: 01 personal
2	Registrar validaciones Presencial	X					1200	Recursos Humanos: 01 personal
3	Registrar validaciones Telefónico	X					1200	Recursos Humanos: 01 personal
4	Registrar validaciones Telefónico OLO prepagos	X					600	Recursos Humanos: 01 personal
5	Identificar registro en SIAC Único Web Reclamos para Asesores	X					600	Recursos Humanos: 01 personal
6	Registrar en SIAC Único -Web Reclamos para Asesores	X					600	Recursos Humanos: 01 personal
7	Identificar cliente			X			600	Recursos Humanos: 01 personal
8	Validar preguntas	X					900	Recursos Humanos: 01 personal
9	Elegir motivo de reclamo	X					900	Recursos Humanos: 01 personal
10	Rellenar front page	X					900	Recursos Humanos: 01 personal
11	Ingresar concepto de reclamo	X					900	Recursos Humanos: 01 personal
12	Ingresar monto de reclamo	X					900	Recursos Humanos: 01 personal
13	Ingresar datos para las líneas móvil Prepago y Postpago	X					1200	Recursos Humanos: 01 personal
14	Ingresar datos para otros servicios	X					1200	Recursos Humanos: 01 personal
15	Generar reclamo	X					900	Recursos Humanos: 01 personal
16	Informar al cliente sobre el reclamo	X					600	Recursos Humanos: 01 personal
17	Registrar reclamo SGA –Web Reclamo para asesores	X					600	Recursos Humanos: 01 personal
18	Rellenar datos del cliente	X					900	Recursos Humanos: 01 personal

	Descripción de actividades	OP	TRSN	CTR	ESP	ALM	T.P (Seg.)	Recursos
								
19	Ingresar motivo de reclamo	X					1200	Recursos Humanos: 01 personal
20	Colocar datos del cliente	X					900	Recursos Humanos: 01 personal
21	Generar reclamo SGA	X					900	Recursos Humanos: 01 personal
22	Informar al cliente	X					900	Recursos Humanos: 01 personal
23	Reclamar OLO Registro en SIAC Único Telefónico	X					1200	Recursos Humanos: 01 personal
24	Registrar datos			X			1200	Recursos Humanos: 01 personal
25	Describir el problema	X					1200	Recursos Humanos: 01 personal
26	Entregar el Formulario de reclamo Telefónico	X					600	Recursos Humanos: 01 personal
27	Reclamar OLO Registro en SIAC Único Presencial	X					1200	Recursos Humanos: 01 personal
28	Entregar el Formulario de reclamo	X					1200	Recursos Humanos: 01 personal
29	Cargar documentos en SIAC Único (presencial)	X					600	Recursos Humanos: 01 personal
30	Seleccionar el tipo de documento a cargar	X					1200	Recursos Humanos: 01 personal
31	Guardar documentos	X					900	Recursos Humanos: 01 personal
32	Enviar formulario		X				900	Recursos Humanos: 01 personal
33	Validar carga de documentos			X			900	Recursos Humanos: 01 personal
TOTAL (segundos)		29	1	3	0	0	30300	
TOTAL (minutos)		29	1	3	0	0	505	

Procedimiento Copia Expediente de Reclamo

Figura N° 40

Diagrama del Procedimiento de Copia Expediente de Reclamo



Powered by bizagi Modeler

Ficha de procedimiento de Copia Expediente de Reclamo

Nombre	Copia Expediente de Reclamo
Objetivo	Registrar el caso de Copia de expediente de reclamo
Alcance	Abarca desde el registro del caso Copia de expediente de reclamo hasta el servicio brindado.
Proceso	PM2.6 Reclamos y Soluciones
Código	PM2.6.3
Versión	0.1

Nro.	Actividad	Descripción	Puesto	Tiempo en segundos
1	Elegir modalidad	Se identifica según la modalidad, entre: <ul style="list-style-type: none"> ● Caso 1: Presencial/ telefónico Continúe con la actividad N° 2. ● Caso 2: Físico (presencial) Continúe con la actividad N° 3. Una vez identificado el caso, el asesor realiza el procedimiento correspondiente.	● Asesor	600






Nombre	Copia Expediente de Reclamo
Objetivo	Registrar el caso de Copia de expediente de reclamo
Alcance	Abarca desde el registro del caso Copia de expediente de reclamo hasta el servicio brindado.
Proceso	PM2.6 Reclamos y Soluciones
Código	PM2.6.3
Versión	0.1






Nro.	Actividad	Descripción	Puesto	Tiempo en segundos
2	Atender de manera Presencial/ telefónico	Si cliente acepta obtener la información de su expediente de reclamo desde la web de claro, Deberá generar las credenciales de acceso. Registrará una tipificación informativa en SIAC ÚNICO dependiendo si es MÓVIL / FIJO: Postpago/Prepago/ DTH POST o Fijo: HFC/LTE/IFI.	● Asesor	1200
3	Elegir modalidad física	Se identifica según la modalidad, entre: <ul style="list-style-type: none"> ● Caso 1: SIAC ÚNICO Continúe con la actividad N° 4 hasta la 7 y la actividad 9. ● Caso 2: SGA Continúe con la actividad N° 8 y 9. Una vez identificado el caso, el asesor realiza el procedimiento correspondiente.	● Asesor	600
4	Atender de manera Física SIAC ÚNICO	En caso el cliente solicite la copia del expediente de reclamo física, el asesor realiza el procedimiento. ¿Es servicio Móvil Prepago/Postpago, TV SAT, 2 Play, Fono Claro, 3PLAY, LTE, IFI? <ul style="list-style-type: none"> ● SI: Continúe con la actividad N° 5 y 7. ● NO: Continúe con la actividad N° 6 y 7. 	● Asesor	600
5	Ingresar SIAC ÚNICO servicio móvil	El asesor ingresa a Variación / Variación – Servicios / Copia Expediente Reclamo.	● Asesor	600
6	Ingresar SIAC ÚNICO servicio Fono Claro (TFI)	El asesor ingresa a Variación / Variación / Copia Expediente Reclamo.	● Asesor	600
7	Entregar copia de expediente	Para ambos casos, se entrega una copia simple o copia certificada y se completa la plantilla indicada en “Reglas de Atención” Dar clic en el botón guardar. El caso será derivado por defecto a la cola de Atención de Reclamos.	● Asesor	1200

Nombre	Copia Expediente de Reclamo
Objetivo	Registrar el caso de Copia de expediente de reclamo
Alcance	Abarca desde el registro del caso Copia de expediente de reclamo hasta el servicio brindado.
Proceso	PM2.6 Reclamos y Soluciones
Código	PM2.6.3
Versión	0.1

Nro.	Actividad	Descripción	Puesto	Tiempo en segundos
8	Atender de manera física SGA	El asesor ingresa a SGA/ Módulo de Atención al Cliente/Menú /Reportes/ Consulta Histórica del Cliente y realizar la búsqueda. Luego, a Pestaña/Servicios Contratados (seleccionar servicio) / Seleccionar Tipo de Servicio (donde se gestionó el reclamo). Luego ir a “Generar Incidencia”, seleccionar Tipo de Incidencia: Solicitud – Cliente / Check en Tipo de Caso seleccionar/Copia de Expediente Reclamo/“Canal ingreso. Ingresar a la pestaña Contactos /Derivación y rellenar los datos solicitados. Seleccionar Forma de Envío y derivar a la cola “Atención al Cliente – Reclamos –LIMA, usuario: Magaly Gonzales C14205. Finalmente dar clic en grabar.	• Asesor	1800
9	Realizar gestión interna (SIAC ÚNICO Y SGA)	El El Jefe/Supervisor informa mediante correo al área de reclamos sobre la solicitud del expediente, debe adjuntar la solicitud del cliente. Luego debe informar al cliente el recojo de su expediente. Finalmente realizar la tipificación en SIAC ÚNICO dependiendo si es Prepago / Fijo Prepago, POSTPAGO/HFC/LTE/IFI/TV SAT POSTPAGO/FIJO POST/2 Play / Fono Claro o SGA.	• Asesor	1800
TIEMPO PROMEDIO EN MINUTOS				150

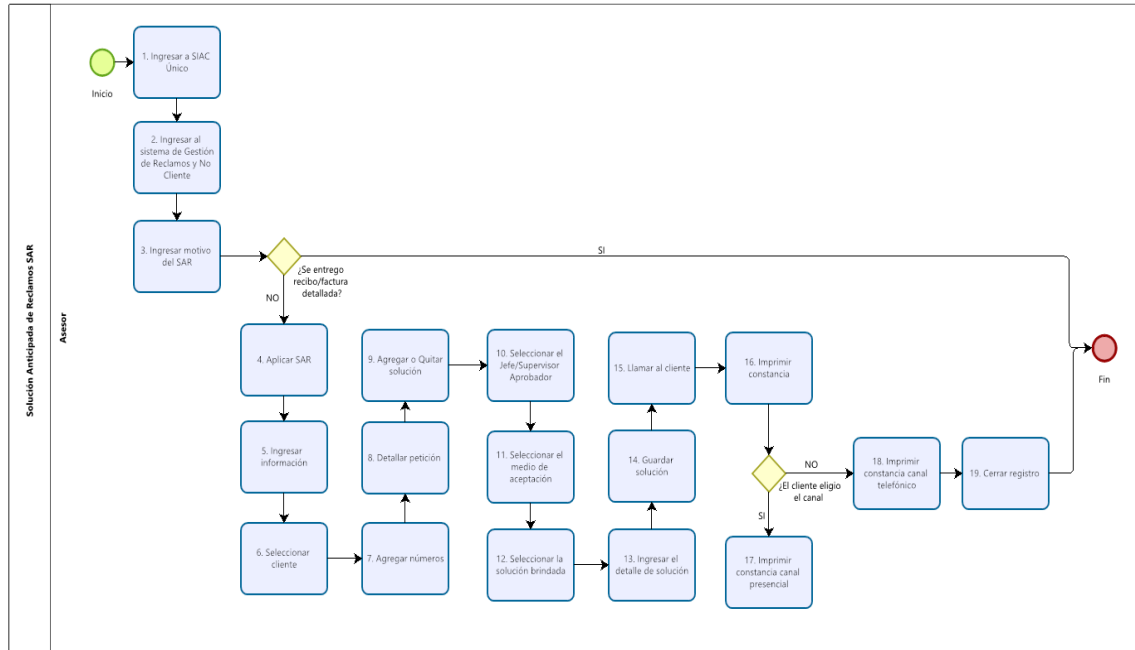
Diagrama de análisis del procedimiento de Copia Expediente de Reclamo

	Descripción de actividades	OP	TRSN	CTR	ESP	ALM	T.P (Seg.)	Recursos
								
1	Elegir modalidad	X					600	Recursos Humanos: 01 personal

	Descripción de actividades	OP	TRSN	CTR	ESP	ALM	T.P (Seg.)	Recursos
								
2	Atender de manera Presencial/ telefónico	X					1200	Recursos Humanos: 01 personal
3	Elegir modalidad física	X					600	Recursos Humanos: 01 personal
4	Atender de manera Física SIAC ÚNICO	X					600	Recursos Humanos: 01 personal
5	Ingresar SIAC ÚNICO servicio móvil	X					600	Recursos Humanos: 01 personal
6	Ingresar SIAC ÚNICO servicio Fono Claro (TFI)	X					600	Recursos Humanos: 01 personal
7	Entregar copia de expediente	X					1200	Recursos Humanos: 01 personal
8	Atender de manera física SGA	X					1800	Recursos Humanos: 01 personal
9	Realizar gestión interna (SIAC ÚNICO Y SGA)			X			1800	Recursos Humanos: 01 personal
TOTAL (segundos)		8	0	1	0	0	9000	
TOTAL (minutos)		8	0	1	0	0	150	

Procedimiento Solución Anticipada de Reclamos SAR

Figura N° 41
Diagrama del Procedimiento de Solución Anticipada de Reclamos SAR



Ficha de procedimiento de Solución Anticipada de Reclamos SAR

Nombre	Solución Anticipada de Reclamos SAR
Objetivo	Solucionar de manera anticipada los reclamos de los clientes.
Alcance	Abarca desde el ingreso al SIAC Único hasta grabar el registro SAR
Proceso	PM2.6 Reclamos y Soluciones
Código	PM2.6.4
Versión	0.1

Nro.	Actividad	Descripción	Puesto	Tiempo en segundos
1	Ingresar a SIAC Único	El asesor ingresa a SIAC Único, luego a Interacción y elige el botón SAR donde ingresa los datos del cliente.	• Asesor	300

Nombre	Solución Anticipada de Reclamos SAR
Objetivo	Solucionar de manera anticipada los reclamos de los clientes.
Alcance	Abarca desde el ingreso al SIAC Único hasta grabar el registro SAR
Proceso	PM2.6 Reclamos y Soluciones
Código	PM2.6.4
Versión	0.1

Nro.	Actividad	Descripción	Puesto	Tiempo en segundos
2	Ingresar al sistema de Gestión de Reclamos y No Cliente	El asesor ingresar al Sistema de Gestión de Reclamos y No Cliente luego a Solución Anticipada, Páginas/ Reclamos/ SIACREC_SAR.aspx e ingresa el código SGA y lo valida.	● Asesor	900
3	Ingresar motivo del SAR	Se configura en el registro SAR las materias de reclamo (sub clase) en la cuales se puede aplicar SAR en línea o programando su ejecución. ¿Se entregó recibo/factura detallada? ● SI: Fin del procedimiento ● NO: Continúe con la actividad N° 4.	● Asesor	1200
4	Aplicar SAR	Se aplicará SAR cuando se otorgue en línea el duplicado del recibo y/o documento que objeta el cliente. En las notas del registro del SAR se deberá incluir los datos que solicite la plantilla para saber exactamente la raíz del problema y el área de Distribución de Recibos pueda realizar las auditorías internas con el proveedor.	● Asesor	1200
5	Ingresar información	Automáticamente se carga la información de los Datos Asesor: Código – Apellidos – Nombres - CAC	● Asesor	600
6	Seleccionar cliente	Seleccionar quién presentó la disconformidad/ problema, según el tipo de servicio del cliente: Móvil o Fijo. En ambos casos si se trata de un Usuario o Representante legal, se registrar sus nombres/apellidos y selecciona el tipo de documento e ingresa el N° de documento.	● Asesor	900
7	Agregar números	Dar “clic” en la opción “Agregar Teléfonos / Servicios” - en caso se trate de más de una línea asociada a una misma cuenta.	● Asesor	900






Nombre	Solución Anticipada de Reclamos SAR
Objetivo	Solucionar de manera anticipada los reclamos de los clientes.
Alcance	Abarca desde el ingreso al SIAC Único hasta grabar el registro SAR
Proceso	PM2.6 Reclamos y Soluciones
Código	PM2.6.4
Versión	0.1

Nro.	Actividad	Descripción	Puesto	Tiempo en segundos
8	Detallar petición	El asesor detalla la petición específica del cliente en el campo de "Solicitud". El llenado de este campo es obligatorio.	● Asesor	1200
9	Agregar o Quitar solución	En caso existe algún error el asesor agrega o quita solución de todas las interacciones con las cuales se ha dado solución al problema del cliente. Las opciones de Agregar o Quitar se encontrarán en el campo "Soluciones otorgadas".	● Asesor	1200
10	Seleccionar el Jefe/Supervisor Aprobador	Dar clic en los (3puntos), buscar el usuario del jefe/supervisor que aprueba el SAR.	● Asesor	900
11	Seleccionar el medio de aceptación	El asesor selecciona el medio de aceptación que puede ser Audio o Constancia.	● Asesor	600
12	Seleccionar la solución brindada	El asesor selecciona la opción que mejor se ajuste a la solución	● Asesor	900
13	Ingresar el detalle de solución	El asesor detalla la solución de lo ofrecido en el campo "Notas". Para el canal telefónico colocar SN de la llamada en el campo notas.	● Asesor	900
14	Guardar solución	Dar clic en el botón Guardar. Se mostrará el siguiente mensaje "Se Registró correctamente"	● Asesor	900
15	Llamar al cliente	Luego de guardar el registro SAR se cerrará la ventana automáticamente. Ingresar al botón Ver todas las interacciones para brindar al cliente el número de SAR, es necesario indicar el número correlativo de SAR al cliente en la llamada.	● Asesor	900
16	Imprimir constancia	Se entrega la constancia dependiendo del medio que elija el cliente. ¿El cliente eligió el canal presencial? ● SI: Continúe con la actividad N° 17. ● NO: Continúe con la actividad N° 18.	● Asesor	900

Nombre	Solución Anticipada de Reclamos SAR
Objetivo	Solucionar de manera anticipada los reclamos de los clientes.
Alcance	Abarca desde el ingreso al SIAC Único hasta grabar el registro SAR
Proceso	PM2.6 Reclamos y Soluciones
Código	PM2.6.4
Versión	0.1

Nro.	Actividad	Descripción	Puesto	Tiempo en segundos
17	Imprimir constancia canal presencial	Se deberá Ir al Botón “Cargar Documentos” para adjuntar la constancia SAR. Tener en cuenta que existe dos opciones: (1) Constancia de Ejecución SAR y (2) Constancia SAR, en la primera (1) adjuntar la variación o nota de crédito que se haya aplicado como solución anticipada y en la segunda (2) la constancia SAR firmada por el cliente.	● Asesor	1200
18	Imprimir constancia canal telefónico	En la llamada el asesor deberá indicar el número correlativo de SAR. No será necesario adjuntar la llamada.	● Asesor	1200
19	Cerrar registro	Dar clic en el Botón “Cerrar”, se mostrará un campo “Notas” donde se ingresará algún comentario, e ir a la opción Guardar”. Saldrá el siguiente mensaje “Proceso Culminado Satisfactoriamente. Todo registro de SAR debe ser grabado con el estado “Cerrado” independientemente de que las acciones ofrecidas estén programadas o ya se hayan ejecutado.	● Asesor	1200
TIEMPO PROMEDIO EN MINUTOS				300

Diagrama de análisis del procedimiento de Solución Anticipada de Reclamos SAR

	Descripción de actividades	OP	TRSN	CTR	ESP	ALM	T.P (Seg.)	Recursos
								
1	Ingresar a SIAC Único	X					300	Recursos Humanos: 01 personal

	Descripción de actividades	OP	TRSN	CTR	ESP	ALM	T.P (Seg.)	Recursos
								
2	Ingresar al sistema de Gestión de Reclamos y No Cliente	X					900	Recursos Humanos: 01 personal
3	Ingresar motivo del SAR	X					1200	Recursos Humanos: 01 personal
4	Aplicar SAR			X			1200	Recursos Humanos: 01 personal
5	Ingresar información	X					600	Recursos Humanos: 01 personal
6	Seleccionar cliente	X					900	Recursos Humanos: 01 personal
7	Agregar números	X					900	Recursos Humanos: 01 personal
8	Detallar petición	X					1200	Recursos Humanos: 01 personal
9	Agregar o Quitar solución	X					1200	Recursos Humanos: 01 personal
10	Seleccionar el Jefe/Supervisor Aprobador	X					900	Recursos Humanos: 01 personal
11	Seleccionar el medio de aceptación	X					600	Recursos Humanos: 01 personal
12	Seleccionar la solución brindada	X					900	Recursos Humanos: 01 personal
13	Ingresar el detalle de solución	X					900	Recursos Humanos: 01 personal
14	Guardar solución	X					900	Recursos Humanos: 01 personal
15	Llamar al cliente	X					900	Recursos Humanos: 01 personal
16	Imprimir constancia			X			900	Recursos Humanos: 01 personal
17	Imprimir constancia canal presencial			X			1200	Recursos Humanos: 01 personal

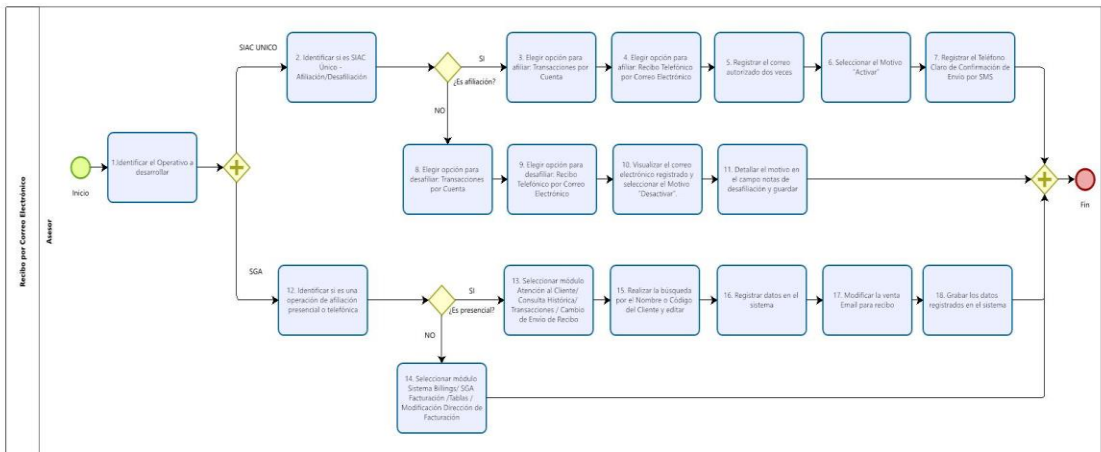
	Descripción de actividades	OP	TRSN	CTR	ESP	ALM	T.P (Seg.)	Recursos
		●	➔	■	⌒	▼		
18	Imprimir constancia canal telefónico			X			1200	Recursos Humanos: 01 personal
19	Cerrar registro	X					1200	Recursos Humanos: 01 personal
TOTAL (segundos)		15	0	3	0	0	18000	
TOTAL (minutos)		15	0	3	0	0	300	

4.2.3.3 Proceso misional 3 Facturación

Procedimiento Recibo por Correo Electrónico

Figura N° 42

Diagrama del Procedimiento de Recibo por Correo Electrónico



Ficha de procedimiento de Recibo por Correo Electrónico

Nombre	Recibo por Correo Electrónico
Objetivo	Afiliar, Modificar y/o desafiliar los correos electrónicos a través de los cuales se emite el recibo
Alcance	Abarca desde la identificación del Operativo a desarrollar hasta grabar los datos registrados en el sistema.
Proceso	PM3 Facturación
Código	PM3.1
Versión	0.1

Nro.	Actividad	Descripción	Puesto	Tiempo en segundos
1	Identificar el Operativo a desarrollar	El Asesor identifica la operación a Desarrollar <ul style="list-style-type: none"> ● CASO 1: SIAC UNICO Continúe con la actividad N° 2 hasta la actividad N° 11 ● CASO 2: SGA Continúe con la actividad N° 12 	● Asesor	150
2	Identificar si es SIAC Único - Afiliación/Desafiliación	El Asesor identifica si realizara la actividad de afiliación o desafiliación. ¿Es afiliación? <ul style="list-style-type: none"> ● SI: Continúe con la actividad N° 3 hasta la actividad N° 7 ● NO: Continúe con la actividad N° 8 hasta la actividad N° 11 	● Asesor	150
3	Elegir opción para afiliar: Transacciones por Cuenta	El Asesor afilia a los clientes Corporativos a través del SIAC ÚNICO, eligiendo la opción Transacciones por Cuenta	● Asesor	150
4	Elegir opción para afiliar: Recibo Telefónico por Correo Electrónico	Luego el Asesor elige la opción recibo Telefónico por Correo Electrónico	● Asesor	150
5	Registrar el correo autorizado dos veces	El Asesor registra el correo autorizado dos veces, en el campo "Email Autorizado" y "Confirmación Email".	● Asesor	300
6	Seleccionar el Motivo "Activar"	Luego, el Asesor deberá seleccionar el Motivo "Activar"	● Asesor	150






Nombre	Recibo por Correo Electrónico
Objetivo	Afiliar, Modificar y/o desafiliar los correos electrónicos a través de los cuales se emite el recibo
Alcance	Abarca desde la identificación del Operativo a desarrollar hasta grabar los datos registrados en el sistema.
Proceso	PM3 Facturación
Código	PM3.1
Versión	0.1






Nro.	Actividad	Descripción	Puesto	Tiempo en segundos
7	Registrar el Teléfono Claro de Confirmación de Envío por SMS	Luego el Asesor ingresa el móvil Claro del Cliente. Si el cliente no tiene móvil Claro se deberá registrar (9 ceros). Considerar que al ingresar estos 9 ceros le llegará un mensaje de confirmación a su correo electrónico. En el campo Notas, agregar alguna observación Finalmente, hacer clic en el botón → “Guardar”.	● Asesor	400
8	Elegir opción para desafiliar: Transacciones por Cuenta	El Asesor elige la opción para desafiliar: Transacciones por Cuenta	● Asesor	200
9	Elegir opción para desafiliar: Recibo Telefónico por Correo Electrónico	El Asesor elige la opción para desafiliar: Recibo Telefónico por Correo Electrónico	● Asesor	200
10	Visualizar el correo electrónico registrado y seleccionar el Motivo “Desactivar”.	El Asesor visualiza el correo electrónico registrado y seleccionar el Motivo “Desactivar”.	● Asesor	200
11	Detallar el motivo en el campo notas de desafiliación y guardar	Luego el Asesor en el campo notas detallar el motivo de la desafiliación y hace clic en el botón “Guardar”. En caso de que el canal de desafiliación sea presencial el Asesor tendrá que imprimir la constancia y hará firmar al cliente, para luego entregarle una copia	● Asesor	600

Nombre	Recibo por Correo Electrónico
Objetivo	Afiliar, Modificar y/o desafiliar los correos electrónicos a través de los cuales se emite el recibo
Alcance	Abarca desde la identificación del Operativo a desarrollar hasta grabar los datos registrados en el sistema.
Proceso	PM3 Facturación
Código	PM3.1
Versión	0.1

Nro.	Actividad	Descripción	Puesto	Tiempo en segundos
12	Identificar si es una operación de afiliación presencial o telefónica	El Asesor identifica si es un servicio presencial o telefónico ¿Es presencial? ● SI: Continúe con la actividad N°13 y N° 15 ● NO: Continúe con la actividad N°14 y N° 15	● Asesor	150
13	Seleccionar módulo Atención al Cliente/ Consulta Histórica/ Transacciones / Cambio de Envío de Recibo	El Asesor ingresa al SGA Módulo Atención al Cliente, Consulta Histórica, Transacciones y Cambio de Envío de Recibo	● Asesor	150
14	Seleccionar módulo Sistema Billings/ SGA Facturación /Tablas / Modificación Dirección de Facturación	El Asesor ingresa al SGA Módulo Sistema Billings, SGA Facturación, Tablas y Modificación Dirección de Facturación	● Asesor	150
15	Realizar la búsqueda por el Nombre o Código del Cliente y editar	Luego el Asesor realiza la búsqueda por el Nombre o Código del Cliente y hacer clic en el Botón “Buscar” y luego clic en “Editar”	● Asesor	150
16	Registrar datos en el sistema	El Asesor registra lo siguiente: ● Tipo de Envío: Electrónico. ● Nombre del Receptor: Ingresar el nombre del Cliente. ● Correo (F9): Presionar F9.	● Asesor	300
17	Modificar la venta Email para recibo	El Asesor visualizar el sistema la venta Email activo para recibo electrónico, y hará clic en modificar	● Asesor	150
18	Grabar los datos registrados en el sistema	El Asesor ira a Archivo, Nuevo, Registrar Correo del Cliente y finalmente presionar F2 para grabar o ir a la opción Archivo, Grabar	● Asesor	150
TIEMPO PROMEDIO EN MINUTOS				64

Diagrama de análisis del procedimiento de Recibo por Correo Electrónico

	Descripción de actividades	OP	TRSN	CTR	ESP	ALM	T.P (Seg.)	Recursos
								
1	Identificar el Operativo a desarrollar			X			150	Recursos Humanos: 01 personal
2	Identificar si es SIAC Único - Afiliación/Desafiliación	X					150	Recursos Humanos: 01 personal Útiles de Oficina lapicero hojas bond
3	Elegir opción para afiliar: Transacciones por Cuenta	X					150	Recursos Humanos: 01 personal Útiles de Oficina lapicero cuaderno de notas hojas bond
4	Elegir opción para afiliar: Recibo Telefónico por Correo Electrónico	X					150	Recursos Humanos: 01 personal Útiles de Oficina lapicero cuaderno de notas hojas bond
5	Registrar el correo autorizado dos veces	X					300	Recursos Humanos: 01 personal Útiles de Oficina lapicero cuaderno de notas hojas bond
6	Seleccionar el Motivo "Activar"	X					150	Recursos Humanos: 01 personal Útiles de Oficina lapicero cuaderno de notas hojas bond

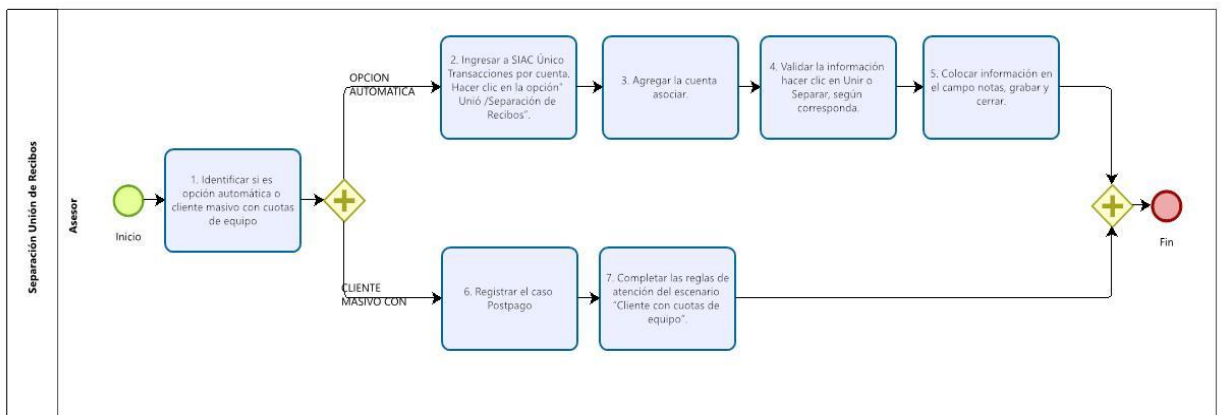
	Descripción de actividades	OP	TRSN	CTR	ESP	ALM	T.P (Seg.)	Recursos
								
7	Registrar el Teléfono Claro de Confirmación de Envío por SMS	X					400	Recursos Humanos: 01 personal Útiles de Oficina lapicero cuaderno de notas hojas bond
8	Elegir opción para desafiliar: Transacciones por Cuenta	X					200	Recursos Humanos: 01 personal Útiles de Oficina lapicero cuaderno de notas hojas bond
9	Elegir opción para desafiliar: Recibo Telefónico por Correo Electrónico	X					200	Recursos Humanos: 01 personal Útiles de Oficina lapicero cuaderno de notas hojas bond
10	Visualizar el correo electrónico registrado y seleccionar el Motivo "Desactivar".	X					200	Recursos Humanos: 01 personal Útiles de Oficina lapicero cuaderno de notas hojas bond
11	Detallar el motivo en el campo notas de desafiliación y guardar	X					600	Recursos Humanos: 01 personal Útiles de Oficina lapicero cuaderno de notas hojas bond
12	Identificar si es una operación de afiliación presencial o telefónica	X					150	Recursos Humanos: 01 personal Útiles de Oficina lapicero cuaderno de notas hojas bond

	Descripción de actividades	OP	TRSN	CTR	ESP	ALM	T.P (Seg.)	Recursos
		●	➔	▬	⌒	▼		
13	Seleccionar módulo Atención al Cliente/ Consulta Histórica/ Transacciones / Cambio de Envío de Recibo	X					150	Recursos Humanos: 01 personal
14	Seleccionar módulo Sistema Billings/ SGA Facturación /Tablas / Modificación Dirección de Facturación	X					150	Recursos Humanos: 01 personal
15	Realizar la búsqueda por el Nombre o Código del Cliente y editar	X					150	Recursos Humanos: 01 personal Útiles de Oficina lapicero cuaderno de notas hojas bond
16	Registrar datos en el sistema			X			300	Recursos Humanos: 01 personal Útiles de Oficina lapicero cuaderno de notas
17	Modificar la venta Email para recibo	X					150	Recursos Humanos: 01 personal
18	Grabar los datos registrados en el sistema	X					150	Recursos Humanos: 01 personal
TOTAL (segundos)		16	0	2	0	0	3850	
TOTAL (minutos)		16	0	2	0	0	64	

Procedimiento Separación Unión de Recibos

Figura N° 43

Diagrama del Procedimiento de Separación Unión de recibos



Ficha de procedimiento de Separación Unión de Recibos






Nombre	Separación Unión de Recibos
Objetivo	Unir o separa el recibo a una cuenta de correo en el SIAC
Alcance	Abarca desde la identificación de la operación (automática o cliente masivo con cuotas de equipo) hasta completar las reglas de atención del escenario “Cliente con cuotas de equipo”.
Proceso	PM3 Facturación
Código	PM3.2
Versión	0.1

Nro.	Actividad	Descripción	Puesto	Tiempo en segundos
1	Identificar si es opción automática o cliente masivo con cuotas de equipo	El Asesor identifica la operación a Desarrollar ● CASO 1: OPCION AUTOMATICA Continúe con la actividad N° 2 hasta la actividad N° 5 ● CASO 2: CLIENTE MASIVO CON CUOTAS DE EQUIPO Continúe con la actividad N° 6 hasta la actividad N° 7	● Asesor	90
2	Ingresar a SIAC Único / Transacciones por cuenta. Hacer clic en la opción” Unión /Separación de Recibos”.	El canal telefónico debe validar en SIAC Único / Estado de Cuenta si el cliente tiene cuotas de equipo, de ser así, se debe derivar al cliente a un centro de atención Presencial. Si el cliente no tiene cuotas de Equipo el Asesor ingresar a SIAC Único, Transacciones por cuenta y hace clic en la opción” Unión y/o Separación de Recibos”.	● Asesor	90
3	Agregar la cuenta asociar.	El Asesor en la sección cuentas a Unir o Cuentas a separar, hacer clic en el botón para agregar la cuenta asociar.	● Asesor	150

Nombre	Separación Unión de Recibos
Objetivo	Unir o separa el recibo a una cuenta de correo en el SIAC
Alcance	Abarca desde la identificación de la operación (automática o cliente masivo con cuotas de equipo) hasta completar las reglas de atención del escenario “Cliente con cuotas de equipo”.
Proceso	PM3 Facturación
Código	PM3.2
Versión	0.1

Nro.	Actividad	Descripción	Puesto	Tiempo en segundos
4	Validar la información hacer clic en Unir o Separar, según corresponda.	El Asesor valida la información, hace clic en Unir o Separar, según corresponda, y en la siguiente pantalla deberá: •Seleccionar las casillas de las cuentas a unir o separar •Se visualizará el teléfono, contrato y plan de las líneas en cada cuenta En la relación de líneas de cada cuenta se deberá seleccionar las líneas a unir o separar, para ello debe seleccionar la línea y hacer clic en los botones > / <. Validada las líneas, clic en Procesar.	• Asesor	240
5	Colocar información en el campo notas, grabar y cerrar.	El Asesor debe colocar información resaltante o autorizaciones previas, en el campo Nota y finalmente hacer clic en grabar y cerrar.	• Asesor	400
6	Registrar el caso Postpago	El Asesor debe registrar el caso Postpago – Variación - Variación - Estado de la línea/cliente – Separación/Unión de Recibos – Manual y seleccionar el cuarto nivel: Por reglas en el sistema.	• Asesor	300
7	Completar las reglas de atención del escenario “Cliente con cuotas de equipo”.	Luego el Asesor debe completar las reglas de atención del escenario “Cliente con cuotas de equipo”.	• Asesor	300
			TIEMPO PROMEDIO EN MINUTOS	26

Diagrama de análisis del procedimiento de Separación Unión de Recibos

	Descripción de actividades	OP	TRSN	CTR	ESP	ALM	T.P (Seg.)	Recursos
								
1	Identificar si es opción automática o cliente masivo con cuotas de equipo			X			90	Recursos Humanos: 01 personal
2	Ingresar a SIAC Único / Transacciones por cuenta. Hacer clic en la opción” Unión /Separación de Recibos”.	X					90	Recursos Humanos: 01 personal Útiles de Oficina lapicero hojas bond
3	Agregar la cuenta asociar.	X					150	Recursos Humanos: 01 personal Útiles de Oficina lapicero cuaderno de notas hojas bond
4	Validar la información hacer clic en Unir o Separar, según corresponda.			X			240	Recursos Humanos: 01 personal Útiles de Oficina lapicero cuaderno de notas hojas bond
5	Colocar información en el campo notas, grabar y cerrar.	X					400	Recursos Humanos: 01 personal Útiles de Oficina lapicero cuaderno de notas hojas bond
6	Registrar el caso Postpago	X					300	Recursos Humanos: 01 personal Útiles de Oficina lapicero cuaderno de notas hojas bond

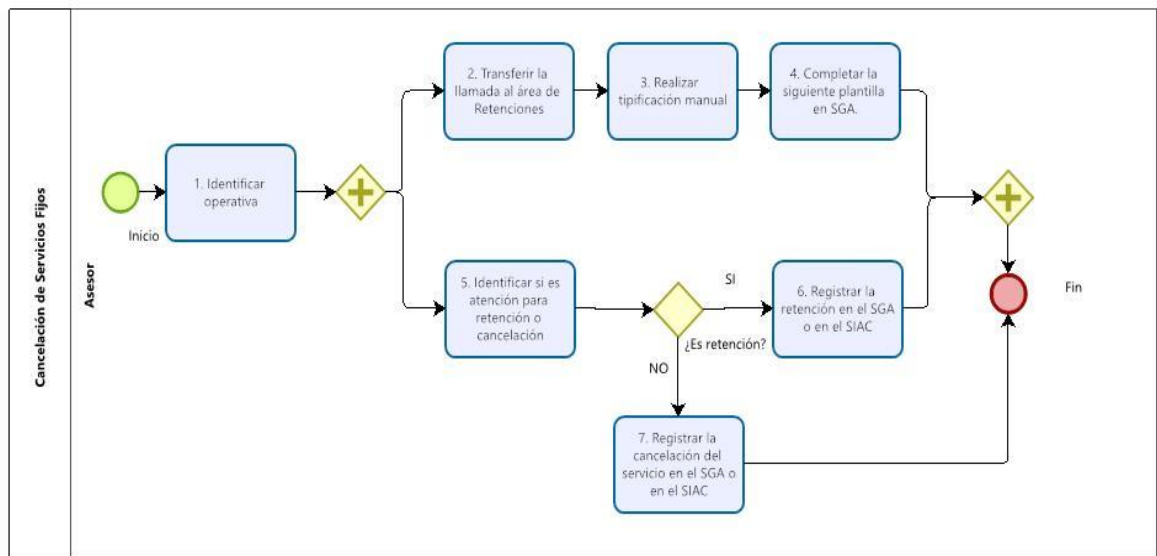
Descripción de actividades	OP	TRSN	CTR	ESP	ALM	T.P (Seg.)	Recursos
	●	➔	▬	⬮	▼		
7 Completar las reglas de atención del escenario “Cliente con cuotas de equipo”.	X					300	Recursos Humanos: 01 personal Útiles de Oficina lapicero cuaderno de notas hojas bond
TOTAL (segundos)	5	0	2	0	0	1570	
TOTAL (minutos)	5	0	2	0	0	26	

4.2.3.4 Proceso misional 4 retenciones y cancelaciones

Procedimiento de Cancelación de Servicios Fijos

Figura N° 44

Diagrama del Procedimiento de Cancelación de Servicios Fijos



Ficha del procedimiento Cancelación de Servicios Fijos

Nombre	Cancelación de Servicios Fijos
Objetivo	Retener o cancelar algunos de los servicios fijos que brinda la empresa de telecomunicaciones
Alcance	Abarca desde la identificación del tipo de operación hasta registrar la retención o cancelación del servicio en el SGA o en el SIAC
Proceso	PM4 Retenciones y Cancelaciones
Código	PM4.1
Versión	0.1

Nro.	Actividad	Descripción	Puesto	Tiempo en segundos
1	Identificar operativa	El Asesor identifica la operativa <ul style="list-style-type: none"> ● CASO 1: ATENCIÓN TELEFÓNICA Continúe con la actividad N° 2 hasta la actividad N° 4 ● CASO 2: ATENCIÓN PRESENCIAL Continúe con la actividad N° 5 hasta la actividad N° 7 	<ul style="list-style-type: none"> ● Asesor telefónico 	300
2	Transferir la llamada al área de Retenciones	El asesor telefónico no programa ninguna cancelación, esta solicitud lo realizará el área de Retenciones Masivas Fija, por lo tanto, deberá transferir la llamada al área de Retenciones	<ul style="list-style-type: none"> ● Asesor telefónico 	600
3	Realizar tipificación manual	Cuando el Asesor transfiere la llamada al área de Retenciones, deberá realizar la siguiente tipificación manual. <ul style="list-style-type: none"> ● Cancelación Parcial ● Cancelación Total 	<ul style="list-style-type: none"> ● Asesor telefónico 	1200
4	Completar la siguiente plantilla en SGA.	El Asesor debe completara la siguiente plantilla en SGA. <ul style="list-style-type: none"> ● Nombre del Titular: ● SGA Proyecto / Contrato SIAC Único: ● Tipo de solicitud (Total/Parcial): De presentarse escenarios donde no se pueda transferir o el cliente se comunica fuera del horario temporal de atención, se deberá solicitar al cliente que se vuelva a comunicar	<ul style="list-style-type: none"> ● Asesor telefónico 	1500
5	Identificar si es atención para retención o cancelación	El Asesor identifica la operativa ¿Es retención? <ul style="list-style-type: none"> ● SI: Continúe con la actividad N° 6 ● NO: Continúe con la actividad N° 7 	<ul style="list-style-type: none"> ● Asesor presencial 	300

Nombre	Cancelación de Servicios Fijos
Objetivo	Retener o cancelar algunos de los servicios fijos que brinda la empresa de telecomunicaciones
Alcance	Abarca desde la identificación del tipo de operación hasta registrar la retención o cancelación del servicio en el SGA o en el SIAC
Proceso	PM4 Retenciones y Cancelaciones
Código	PM4.1
Versión	0.1

Nro.	Actividad	Descripción	Puesto	Tiempo en segundos
6	Registrar la retención en el SGA o en el SIAC	<p>Aplica para los servicios Masivos: TV SAT/LTE/ IFI /3play/ FTTH / Fono Claro Postpago/ TPI GSM.</p> <p>Aplica para los servicios Corporativos No Carterizados: TV SAT/LTE/ IFI /3play/ FTTH / Fono Claro Postpago/ TPI GSM Corporativos No Carterizados</p> <p>Aplica para los servicios Masivo y Corporativo No Carterizado : 3Play, FTTH,IFI LTE, TPI GSM, Fono Claro y TV SAT Postpago</p> <p>Si el cliente fue Retenido, el Asesor registra la RETENCION en SGA o en le SIAC, dependiendo del servicio</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Asesor presencial 	2400
7	Registrar la cancelación del servicio en el SGA o en el SIAC	<p>Aplica para los servicios Masivos y No Carterizados: TV SAT/LTE/ IFI /3play/ FTTH / Fono Claro Postpago/ TPI GSM</p> <p>Aplica para los servicios Masivos y No Carterizados : TV SAT/LTE/ IFI /3play/ FTTH / Fono Claro Postpago/ TPI GSM.</p> <p>Aplica para los servicios Masivos y Corporativos No Carterizados : TV SAT/LTE/ IFI /3play/ FTTH / Fono Claro Postpago/ TPI GSM.</p> <p>Si el cliente no fue Retenido, el Asesor registra la CANCELACION en el SGA o en el SIAC, dependiendo del servicio</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Asesor presencial 	2400
			TIEMPO PROMEDIO EN MINUTOS	145

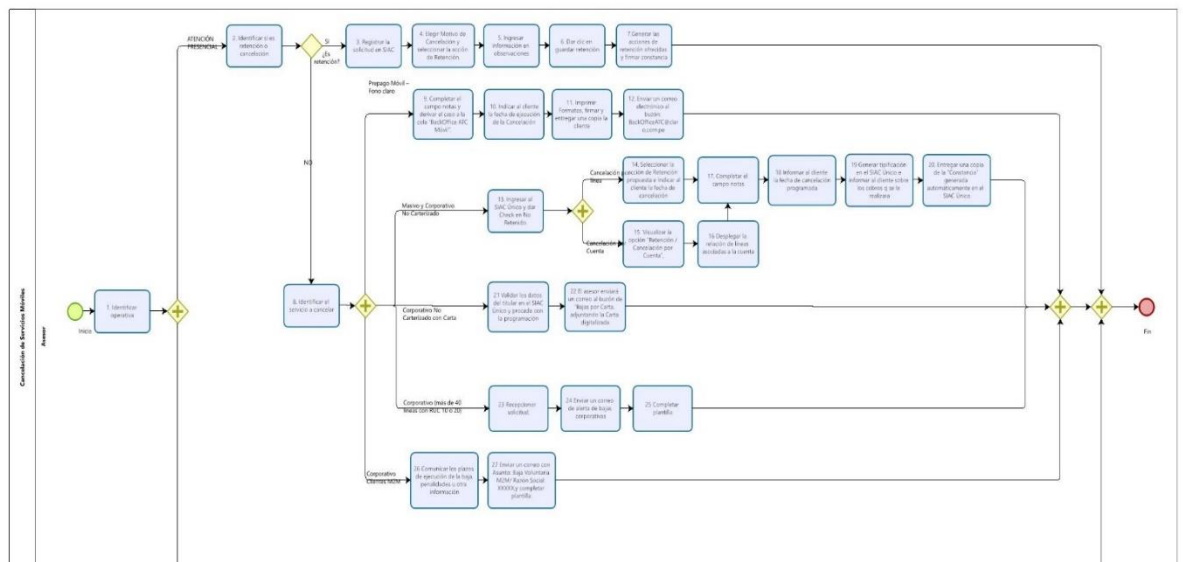
Diagrama de análisis del procedimiento Cancelación de Servicios Fijos

Descripción de actividades	OP	TRSN	CTR	ESP	ALM	T.P (Seg.)	Recursos
	●	➔	▭	▮	▼		
1 Identificar operativa			X			300	Recursos Humanos: 01 personal
2 Transferir la llamada al área de Retenciones	X					600	Recursos Humanos: 01 personal Útiles de Oficina lapicero cuaderno de notas hojas bond
3 Realizar tipificación manual	X					1200	Recursos Humanos: 01 personal Útiles de Oficina lapicero cuaderno hojas bond
4 Completar la siguiente plantilla en SGA.	X					1500	Recursos Humanos: 01 personal
5 Identificar si es atención para retención o cancelación	X					300	Recursos Humanos: 01 personal
6 Registrar la retención en el SGA o en el SIAC	X					2400	Recursos Humanos: 01 personal
7 Registrar la cancelación del servicio en el SGA o en el SIAC	X					2400	Recursos Humanos: 01 personal
TOTAL (segundos)	6	0	1	0	0	8700	
TOTAL (minutos)	6	0	1	0	0	145	

Procedimiento Cancelación de Servicios Móviles

Figura N° 45

Diagrama del Procedimiento de Cancelación de servicios móviles



Ficha del procedimiento Cancelación de Servicios Móviles

Nombre	Cancelación de Servicios Móviles
Objetivo	Retener o cancelar algunos de los servicios móviles que brinda la empresa de telecomunicaciones
Alcance	Abarca desde la identificación del tipo de operación hasta registrar la retención o cancelación del servicio.
Proceso	PM4 Retenciones y Cancelaciones
Código	PM4.2
Versión	0.1

Nro.	Actividad	Descripción	Puesto	Tiempo en segundos
1	Identificar operativa	El Asesor identifica la operativa • CASO 1: ATENCIÓN PRESENCIAL Continúe con la actividad N° 2 hasta la actividad N° 27 • CASO 2: ATENCIÓN TELEFONICA POSTPAGO Continúe con la actividad N° 28 hasta la actividad N° 30	• Asesor presencial	150
2	Identificar si es retención o cancelación	El Asesor identifica si retención o cancelación ¿Es retención? • SI: Continúe con la actividad N° 3 hasta la actividad N° 7 • NO: Continúe con la actividad N° 8 hasta la actividad N° 27	• Asesor presencial	150
3	Registrar la solicitud en SIAC	Si es para retención Masivo y Corporativo No Carterizado, el Asesor registra la solicitud en SIAC Único → Transacciones por Servicio → Retención/ Cancelación	• Asesor presencial	600

Nombre	Cancelación de Servicios Móviles
Objetivo	Retener o cancelar algunos de los servicios móviles que brinda la empresa de telecomunicaciones
Alcance	Abarca desde la identificación del tipo de operación hasta registrar la retención o cancelación del servicio.
Proceso	PM4 Retenciones y Cancelaciones
Código	PM4.2
Versión	0.1

Nro.	Actividad	Descripción	Puesto	Tiempo en segundos
4	Elegir Motivo de Cancelación y seleccionar la acción de Retención.	El Asesor elige el Motivo de Cancelación y da Check en Retenido para luego seleccionar la acción de Retención.	● Asesor presencial	600
5	Ingresar información en observaciones	Luego el Asesor ingresa la siguiente plantilla en el campo Observaciones: <ul style="list-style-type: none"> •Motivo de Cancelación: •Acciones de Retención: •Número de Referencia: •Monto del IMR: (Si se ofrecieron acciones de retención que se sumen al IMR): •Cliente Acepta/ No acepta: 	● Asesor presencial	600
6	Dar clic en guardar retención	Dar clic en guardar. Se generará de manera automática la tipificación: Postpago/Variación / Cancelación de Línea.	● Asesor presencial	60
7	Generar las acciones de retención ofrecidas y firmar constancia	Finalmente, el Asesor genera las acciones de retención ofrecidas, firma la "Constancia" que genera automáticamente SIAC Único, y debe entregar una copia al cliente y la otra quedará como constancia de la gestión realizada para su posterior envío a Iron Mountain, según el flujo descrito en el procedimiento Gestión de Loteo en CACs y CAC Externos. <i>Fin del Procedimiento</i>	● Asesor presencial	900

Nombre	Cancelación de Servicios Móviles
Objetivo	Retener o cancelar algunos de los servicios móviles que brinda la empresa de telecomunicaciones
Alcance	Abarca desde la identificación del tipo de operación hasta registrar la retención o cancelación del servicio.
Proceso	PM4 Retenciones y Cancelaciones
Código	PM4.2
Versión	0.1

Nro.	Actividad	Descripción	Puesto	Tiempo en segundos
8	Identificar el servicio a cancelar	<p>El Asesor identifica el servicio a cancelar</p> <ul style="list-style-type: none"> ● CASO 1: Prepago Móvil – Fono claro Continúe con la actividad N° 9 hasta la actividad N° 12 ● CASO 2: Masivo y Corporativo No Carterizado Continúe con la actividad N° 13 hasta la actividad N° 20 ● CASO 3: Corporativo No Carterizado con Carta Continúe con la actividad N° 21 y N° 22 ● CASO 4: Corporativo (más de 40 líneas con RUC 10 o 20) Continúe con la actividad N° 23 hasta la actividad N° 25 ● CASO 5: Corporativo Clientes M2M Continúe con la actividad N° 26 hasta la actividad N° 27 	● Asesor presencial	60
9	Completar el campo notas y derivar el caso a la cola "BackOffice ATC Móvil".	<p>El Asesor completa la plantilla automática en el campo notas y derivar el caso a la cola "BackOffice ATC Móvil".</p> <p>Si la línea cuenta con "Saldo principal", se recomienda al cliente que debe consumir el saldo antes de la fecha de cancelación. En caso el cliente manifieste que desea la devolución de este saldo, se deberá generar caso de extorno, en paralelo a la solicitud de cancelación, seguir el procedimiento Devolución de Saldo a Favor.</p>	● Asesor presencial	300

Nombre	Cancelación de Servicios Móviles
Objetivo	Retener o cancelar algunos de los servicios móviles que brinda la empresa de telecomunicaciones
Alcance	Abarca desde la identificación del tipo de operación hasta registrar la retención o cancelación del servicio.
Proceso	PM4 Retenciones y Cancelaciones
Código	PM4.2
Versión	0.1

Nro.	Actividad	Descripción	Puesto	Tiempo en segundos
10	Indicar al cliente la fecha de ejecución de la Cancelación	EL Asesor indica al cliente la fecha de ejecución de la Cancelación e informa sobre el servicio de locución en caso lo solicite.	● Asesor presencial	150
11	Imprimir Formatos, firmar y entregar una copia la cliente	El Asesor imprime el Formato CB 22 Cancelación de Servicio, que se encuentra Formato de venta/Postventa, adicionalmente deberá imprimir también el Excel Detalle de líneas a cancelar que contiene el consolidado de las líneas que se está cancelando Sellar/firmar ambos documentos y entregar una copia al cliente como Constancia de la Gestión realizada. El original (constancia y consolidado de líneas) deberá ser enviado para su loteo Gestión de Loteo en CACs y CAC Externos.	● Asesor presencial	1200
12	Enviar un correo electrónico al buzón: BackOfficeATC@claro.com.pe	Luego envía un correo electrónico al buzón: BackOffice móvil BackOfficeATC@claro.com.pe con el "Asunto: Cancelación Prepago Mayor a 10 líneas", incluirá el número en el que se registró la cancelación y adjuntará el Excel con el detalle de la línea que el cliente desea cancelar. El BackOffice atenderá dicha solicitud. <i>Fin 1 del procedimiento</i>	● Asesor presencial	600

Nombre	Cancelación de Servicios Móviles
Objetivo	Retener o cancelar algunos de los servicios móviles que brinda la empresa de telecomunicaciones
Alcance	Abarca desde la identificación del tipo de operación hasta registrar la retención o cancelación del servicio.
Proceso	PM4 Retenciones y Cancelaciones
Código	PM4.2
Versión	0.1

Nro.	Actividad	Descripción	Puesto	Tiempo en segundos
13	Ingresar al SIAC Único y dar Check en No Retenido.	El Asesor ingresar a SIAC Único → Transacciones por Servicio → Retención/ Cancelación. Seleccionar el motivo de la cancelación y dar Check en No Retenido. Asimismo el Asesor identifica lo siguiente <ul style="list-style-type: none"> ● CASO 1: Cancelación por línea Continúe con la actividad N° 14 y N° 17 hacia adelante ● CASO 2: Cancelación por Cuenta Continúe con la actividad N° 15, 16 y N° 17 hacia adelante 	<ul style="list-style-type: none"> ● Asesor presencial 	300
14	Seleccionar la acción de Retención propuesta e Indicar al cliente la fecha de cancelación	El Asesor selecciona la acción de Retención propuesta, visualiza la fecha de cancelación (programación automática, pero se podrá modificar la fecha en caso el cliente lo solicite). Indicar al cliente la fecha de cancelación: dd/mm/aaaa.	<ul style="list-style-type: none"> ● Asesor presencial 	150
15	Visualizar la opción “Retención / Cancelación por Cuenta”,	Se visualizará la opción “Retención / Cancelación por Cuenta”, se deberá seleccionar: <ul style="list-style-type: none"> ● Aplica a todos los Nro. de Servicio (cuando la cancelación aplica a todas las líneas) ● Aplica a algunos Nro. de Servicio (cuando solo desea cancelar algunas líneas) 	<ul style="list-style-type: none"> ● Asesor presencial 	150
16	Desplegar la relación de líneas asociadas a la cuenta	Se desplegará la relación de líneas asociadas a la cuenta; el asesor seleccionará la opción según lo solicitado por el cliente.	<ul style="list-style-type: none"> ● Asesor presencial 	150

Nombre	Cancelación de Servicios Móviles
Objetivo	Retener o cancelar algunos de los servicios móviles que brinda la empresa de telecomunicaciones
Alcance	Abarca desde la identificación del tipo de operación hasta registrar la retención o cancelación del servicio.
Proceso	PM4 Retenciones y Cancelaciones
Código	PM4.2
Versión	0.1

Nro.	Actividad	Descripción	Puesto	Tiempo en segundos
17	Completar el campo notas	El Asesor coloca en el campo Notas (el motivo de la cancelación), hace clic en agregar y después en Guardar.	● Asesor presencial	300
18	Informar al cliente la fecha de cancelación programada	El Asesor procede a informar al cliente la fecha de cancelación programada (se deberá contabilizar 5 días útiles).	● Asesor presencial	300
19	Generar tipificación en el SIAC Único e informar al cliente sobre los cobros que se le realizara	El Asesor no deberá generar caso de manera manual, el SIAC Único genera la tipificación: Postpago / Variación / Cancelación de Línea, debido que transacción es de manera automática. Informar al cliente que los cobros por CODE en masivo se reflejarán en su siguiente recibo.	● Asesor presencial	600
20	Entregar una copia de la "Constancia" generada automáticamente en el SIAC Único	El cliente firmará la "Constancia" que genera automáticamente SIAC Único. Y El Asesor le entregará una copia al cliente y la otra quedará como constancia de la gestión realizada para su posterior envío a Iron Mountain. Fin del Procedimiento	● Asesor presencial	1200
21	Validar los datos del titular en el SIAC Único y procede con la programación	Se acerca el Courier con Carta de Cancelación de líneas para solicitar la baja del servicio. El Asesor revisa el documento de Identificación de Personas autorizadas, para validar los documentos presentados y recibe la solicitud, valida la información de los datos de titular, en el SIAC Único y procede con la programación según operativa.	● Asesor presencial	900

Nombre	Cancelación de Servicios Móviles
Objetivo	Retener o cancelar algunos de los servicios móviles que brinda la empresa de telecomunicaciones
Alcance	Abarca desde la identificación del tipo de operación hasta registrar la retención o cancelación del servicio.
Proceso	PM4 Retenciones y Cancelaciones
Código	PM4.2
Versión	0.1

Nro.	Actividad	Descripción	Puesto	Tiempo en segundos
22	El asesor enviará un correo al buzón de “Bajas por Carta, adjuntando la Carta digitalizada	<p>El asesor enviará un correo al buzón de “Bajas por Carta (bajasporcarta@claro.com.pe)” adjuntando la Carta digitalizada, con el asunto: Cancelación de servicio por Carta con los siguientes datos:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● RUC de la Empresa: ● Nombre del RRL: ● Nro. de Documento de Identidad: ● Línea(s) a cancelar: ● Fecha de cancelación: dd/mm/aaaa ● Número de referencia móvil 1: ● Número de referencia móvil 2: ● Número de referencia fijo: ● Correo electrónico: ● Motivo de cancelación: ● Observaciones: (Monto de PCS, CODE, u otros). <p>Fin del Procedimiento</p>	● Asesor presencial	900
23	Recepcionar solicitud.	Si el Centro de Atención Presencial (CAC) recibe una solicitud de baja (cliente con más de 40 líneas con RUC 10 o 20), se debe gestionar primero recepcionando la solicitud.	● Asesor presencial	300
24	Enviar un correo de alerta de bajas corporativas	<p>El Asesor envía un correo a los siguientes destinatarios:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Buzón: Alertabajascorporativas@claro.com.pe ● Poner en copia a los: jefes y Supervisores del CAC que está realizando la gestión. 	● Asesor presencial	900

Nombre	Cancelación de Servicios Móviles
Objetivo	Retener o cancelar algunos de los servicios móviles que brinda la empresa de telecomunicaciones
Alcance	Abarca desde la identificación del tipo de operación hasta registrar la retención o cancelación del servicio.
Proceso	PM4 Retenciones y Cancelaciones
Código	PM4.2
Versión	0.1

Nro.	Actividad	Descripción	Puesto	Tiempo en segundos
25	Completar plantilla	<p>Luego el Asesor deberá completar la siguiente Plantilla</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Motivo de la solicitud: ● Datos de la Empresa: ● Datos del RRLL: ● Líneas a Cancelar: ● Teléfonos de referencia: <p>Con la información enviada por correo, el buzón validará en un plazo máximo de atención de 48 horas si la Empresa pertenece al Segmento Carterizado y procederán con la negociación de la retención; caso contrario responderán al canal para que el CAC proceda con la solicitud de baja del cliente. Para este último caso, el Asesor de CAC será responsable del seguimiento de esta solicitud, hasta la Ejecución de la Baja de cliente.</p> <p>Fin del Procedimiento</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● Asesor presencial 	2100
26	Comunicar los plazos de ejecución de la baja, penalidades u otra información	<p>El Asesor procede con la programación según operativa.</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Comunicar los plazos de ejecución de la baja, penalidades u otra información si fuera necesario <p>No aplica acciones de retención para este servicio.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● Asesor presencial 	600






Nombre	Cancelación de Servicios Móviles
Objetivo	Retener o cancelar algunos de los servicios móviles que brinda la empresa de telecomunicaciones
Alcance	Abarca desde la identificación del tipo de operación hasta registrar la retención o cancelación del servicio.
Proceso	PM4 Retenciones y Cancelaciones
Código	PM4.2
Versión	0.1






Nro.	Actividad	Descripción	Puesto	Tiempo en segundos
27	Enviar un correo con Asunto: Baja Voluntaria M2M/ Razón Social: XXXXX, y completar plantilla:	<p>Si cliente indica cancelar y es mayor a 99 líneas, El Asesor deberá enviar un correo a: Alejandro Del Rio adelrio@claro.com.pe y Antonio Choy achoy@claro.com.pe con Asunto: Baja Voluntaria M2M/ Razón Social: XXXXX y con la siguiente plantilla:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● RUC de la Empresa: ● Nombre del RRLL: ● Nro. de Documento de Identidad: ● Línea(s) a cancelar: ● Fecha de cancelación: dd/mm/aaaa ● Número de referencia móvil 1: ● Número de referencia móvil 2: ● Número de referencia fijo: ● Correo electrónico: ● Motivo de cancelación: ● Observaciones: (Monto de PCS, CODE, u otros). <p>Fin del Procedimiento</p>	● Asesor presencial	900
28	Transferir llamada al área de retenciones	<p>El Asesor deberá transferir la llamada al área de retenciones, considerando, que la transferencia se realizara al usuario o Titular de la Línea</p> <p>Durante el periodo de Emergencia, las transferencias no concretadas serán derivadas al área de Retenciones mediante un caso. Para ello, se le debe informar al cliente: "El especialista lo contactara en un plazo de 48 horas, a su N° de celular o N° fijo. Se solicita estar atento a la llamada, para que se comuniquen con usted y se culmine con el registro de su solicitud".</p>	● Asesor telefónico	600






Nombre	Cancelación de Servicios Móviles
Objetivo	Retener o cancelar algunos de los servicios móviles que brinda la empresa de telecomunicaciones
Alcance	Abarca desde la identificación del tipo de operación hasta registrar la retención o cancelación del servicio.
Proceso	PM4 Retenciones y Cancelaciones
Código	PM4.2
Versión	0.1






Nro.	Actividad	Descripción	Puesto	Tiempo en segundos
29	Generar el caso y derivarla al área de Retenciones.	El Asesor evalúa que si no hay agentes disponibles, para realizar la transferencia, espera aproximadamente 30 segundos, si no se logra la contactabilidad, se debe generar el caso y derivarla al área de Retenciones.	• Asesor telefónico	150
30	Realizar transferencia al anexo Fidelización y Retención	La transferencia al anexo Fidelización y Retención se podrá realizar en el siguiente horario: <ul style="list-style-type: none"> • Clientes Masivos (incluye B2E): lunes a Domingo de 8:00 am a 10:00 pm • Clientes Corporativos (No Carterizado): De Lunes a Domingo de 8:00 am a 10:00 pm 	• Asesor telefónico	1580
TIEMPO PROMEDIO EN MINUTOS				291

Diagrama de análisis del procedimiento de Cancelación de Servicios Móviles

	Descripción de actividades	OP	TRSN	CTR	ESP	ALM	T.P (Seg.)	Recursos
								
1	Identificar operativa			X			150	Recursos Humanos: 01 personal

	Descripción de actividades	OP	TRSN	CTR	ESP	ALM	T.P (Seg.)	Recursos
								
2	Identificar si es retención o cancelación	X					150	Recursos Humanos: 01 personal Útiles de Oficina lapicero hojas bond
3	Registrar la solicitud en SIAC	X					600	Recursos Humanos: 01 personal Útiles de Oficina lapicero cuaderno de notas hojas bond
4	Elegir Motivo de Cancelación y seleccionar la acción de Retención.	X					600	Recursos Humanos: 01 personal
5	Ingresar información en observaciones	X					600	Recursos Humanos: 01 personal Útiles de Oficina lapicero hojas bond
6	Dar clic en guardar retención	X					60	Recursos Humanos: 01 personal
7	Generar las acciones de retención ofrecidas y firmar constancia	X					900	Recursos Humanos: 01 personal Útiles de Oficina lapicero hojas bond
8	Identificar el servicio a cancelar	X					60	Recursos Humanos: 01 personal
9	Completar el campo notas y derivar el caso a la cola "BackOffice ATC Móvil".	X					300	Recursos Humanos: 01 personal Útiles de Oficina lapicero hojas bond
10	Indicar al cliente la fecha de ejecución de la Cancelación	X					150	Recursos Humanos: 01 personal Útiles de Oficina lapicero hojas bond

	Descripción de actividades	OP	TRSN	CTR	ESP	ALM	T.P (Seg.)	Recursos
								
11	Imprimir Formatos, firmar y entregar una copia la cliente	X					1200	Recursos Humanos: 01 personal Útiles de Oficina lapicero hojas bond
12	Enviar un correo electrónico al buzón: BackOfficeATC@claro.com.pe	X					600	Recursos Humanos: 01 personal
13	Ingresar al SIAC Único y dar Check en No Retenido.	X					300	Recursos Humanos: 01 personal
14	Seleccionar la acción de Retención propuesta e Indicar al cliente la fecha de cancelación	X					150	Recursos Humanos: 01 personal Útiles de Oficina lapicero hojas bond
15	Visualizar la opción “Retención / Cancelación por Cuenta”,	X					150	Recursos Humanos: 01 personal
16	Desplegar la relación de líneas asociadas a la cuenta	X					150	Recursos Humanos: 01 personal
17	Completar el campo notas	X					300	Recursos Humanos: 01 personal Útiles de Oficina lapicero hojas bond
18	Informar al cliente la fecha de cancelación programada	X					300	Recursos Humanos: 01 personal Útiles de Oficina lapicero hojas bond
19	Generar tipificación en el SIAC Único e informar al cliente sobre los cobros q se le realizara	X					600	Recursos Humanos: 01 personal Útiles de Oficina lapicero hojas bond

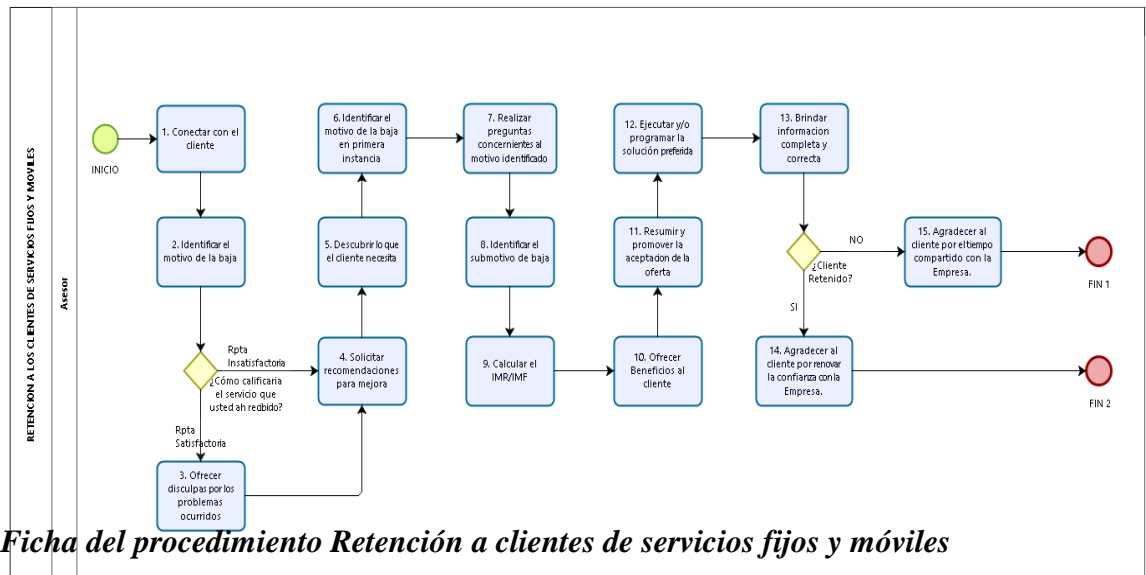
	Descripción de actividades	OP	TRSN	CTR	ESP	ALM	T.P (Seg.)	Recursos
								
20	Entregar una copia de la “Constancia” generada automáticamente en el SIAC Único	X					1200	Recursos Humanos: 01 personal Útiles de Oficina lapicero hojas bond
21	Validar los datos del titular en el SIAC Único y procede con la programación			X			900	Recursos Humanos: 01 personal Útiles de Oficina lapicero cuaderno de notas hojas bond
22	El asesor enviará un correo al buzón de “Bajas por Carta, adjuntando la Carta digitalizada	X					900	Recursos Humanos: 01 personal
23	Recepcionar solicitud.	X					300	Recursos Humanos: 01 personal Útiles de Oficina lapicero cuaderno de notas hojas bond
24	Enviar un correo de alerta de bajas corporativas	X					900	Recursos Humanos: 01 personal
25	Completar plantilla	X					2100	Recursos Humanos: 01 personal Útiles de Oficina lapicero hojas bond
26	Comunicar los plazos de ejecución de la baja, penalidades u otra información	X					600	Recursos Humanos: 01 personal Útiles de Oficina lapicero hojas bond
27	Enviar un correo con Asunto: Baja Voluntaria M2M/ Razón Social: XXXXX,y completar plantilla:	X					900	Recursos Humanos: 01 personal Útiles de Oficina lapicero hojas bond

	Descripción de actividades	OP	TRSN	CTR	ESP	ALM	T.P (Seg.)	Recursos
		●	➔	■	⬇	▼		
28	Transferir llamada al área de retenciones	X					600	Recursos Humanos: 01 personal
29	Generar el caso y derivarla al área de Retenciones.	X					150	Recursos Humanos: 01 personal Útiles de Oficina lapicero hojas bond
30	Realizar transferencia al anexo Fidelización y Retención	X					1580	Recursos Humanos: 01 personal Útiles de Oficina lapicero hojas bond
TOTAL (segundos)		28	0	2	0	0	17450	
TOTAL (minutos)		28	0	2	0	0	291	

Procedimiento Retención a los clientes de servicios fijos y móviles

Figura N° 46

Diagrama del Procedimiento Retención a los clientes de servicios fijos y móviles



Ficha del procedimiento Retención a clientes de servicios fijos y móviles

Nombre	Retención a clientes de servicios fijos y móviles
Objetivo	Retener al cliente a través de la aplicación de diversas estrategias.
Alcance	Abarca desde que el Operador o Asesor contacta con el cliente hasta que le agradece al cliente por renovar la confianza con la Empresa o por el tiempo compartido.
Proceso	PM4 Retenciones y Cancelaciones
Código	PM.4.3
Versión	0.1

Nro.	Actividad	Descripción	Puesto	Tiempo en segundos
1	Conectar con el cliente	El Asesor debe presentarse ante el cliente, mantener una conversación amable, manejar una voz clara y agradable, saber escuchar y mantener una actitud positiva	Asesor	150
2	Identificar el motivo de la baja	El Asesor debe identificar el motivo de la baja preguntando lo siguiente: ¿Cómo calificaría el servicio que usted ha recibido? • Rpta Insatisfactoria: Continúe con la actividad N° 4 • Rpta Satisfactoria: Continúe con la actividad N° 3 y 4	Asesor	150
3	Ofrecer disculpas por los problemas ocurridos	El Asesor debe ofrecer disculpas por los problemas que el cliente ha tenido con la Empresa, debe solicitar más detalles y ofrecerle alguna solución al problema o inconveniente.	Asesor	150
4	Solicitar recomendaciones para mejora	El Asesor debe comunicar al cliente que es grato saber que con claro logro recibió el servicio que esperaba. Aun así, debe solicitar alguna recomendación para que la empresa pueda mejorar su servicio.	Asesor	120
5	Descubrir lo que el cliente necesita	El Asesor debe ser amable y descubrir lo que el cliente necesita	Asesor	180
6	Identificar el motivo de la baja en primera instancia	El Asesor debe identificar el motivo de la solicitud de la baja entre las siguientes opciones: uso, viaje, experiencia, facturación, cobertura de voz, cobertura de datos, competencia, contenido del plan, equipo, cliente negocio	Asesor	180






Nombre	Retención a clientes de servicios fijos y móviles
Objetivo	Retener al cliente a través de la aplicación de diversas estrategias.
Alcance	Abarca desde que el Operador o Asesor contacta con el cliente hasta que le agradece al cliente por renovar la confianza con la Empresa o por el tiempo compartido.
Proceso	PM4 Retenciones y Cancelaciones
Código	PM.4.3
Versión	0.1






Nro.	Actividad	Descripción	Puesto	Tiempo en segundos
7	Realizar preguntas concernientes al motivo identificado	El Asesor debe realizar todas las preguntas concernientes al motivo identificado de la solicitud de baja del cliente	Asesor	240
8	Identificar el submotivo de baja	El Asesor debe identificar el submotivo de la baja entre las siguientes opciones: Falta de Liquidez/Económico, Inconformidad por cobro servicios, Inconformidad por cobro de adicionales, Cobro de Reintegro/Penalidad y cuotas de equipo	Asesor	150
9	Calcular el IMR/IMF	El Asesor, procede a calcular Importe Máximo de Retención y el Importe Máximo de Financiamiento	Asesor	120
10	Ofrecer Beneficios al cliente	El Asesor, explica al cliente lo siguiente: el bono de retención, le brinda una explicación sobre los recibos y cobros realizados, le sugiere un cambio de plan de acorde a su necesidad, le sugiere un cambio de ciclo de facturación, le ofrece una exoneración por reconexión, Ofrece bono duplica tus GB, entre otros aspectos	Asesor	300
11	Resumir y promover la aceptación de la oferta	Una vez brindada las explicaciones pertinentes, el Operador u Asesor resume y promueve la aceptación de la oferta para el cliente.	Asesor	120
12	Ejecutar y/o programar la solución preferida	El Asesor, ejecuta y/o programa la solución ofrecida al cliente.	Asesor	120






Nombre	Retención a clientes de servicios fijos y móviles
Objetivo	Retener al cliente a través de la aplicación de diversas estrategias.
Alcance	Abarca desde que el Operador o Asesor contacta con el cliente hasta que le agradece al cliente por renovar la confianza con la Empresa o por el tiempo compartido.
Proceso	PM4 Retenciones y Cancelaciones
Código	PM.4.3
Versión	0.1

Nro.	Actividad	Descripción	Puesto	Tiempo en segundos
13	Brindar información completa y correcta	El Asesor, debe asegurarse en brindar información completa y correcta al cliente, así como resolver las dudas y consultas adicionales a la insatisfacción inicial, también debe asegurarse de que la información haya sido comprendida por el cliente. ¿Cliente Retenido? • Si: Continúe con la actividad N° 14 • NO: Continúe con la actividad N° 15	Asesor	150
14	Agradecer al cliente por renovar la confianza con la Empresa.	El Asesor, debe dar las gracias por que el cliente decidió renovar su confianza con la Empresa	Asesor	60
15	Agradecer al cliente por el tiempo compartido con la Empresa.	El Asesor, debe dar, debe dar las gracias por el tiempo compartido entre el cliente y la Empresa y debe recalcar que en caso de que decida volver la Empresa lo estar esperando.	Asesor	60
TIEMPO PROMEDIO EN MINUTOS				38

Diagrama de análisis del procedimiento Retención a clientes de servicios fijos y móviles

	Descripción de actividades	OP	TRSN	CTR	ESP	ALM	T.P (Seg.)	Recursos
								
1	Conectar con el cliente	X					150	Recursos Humanos: 01 personal

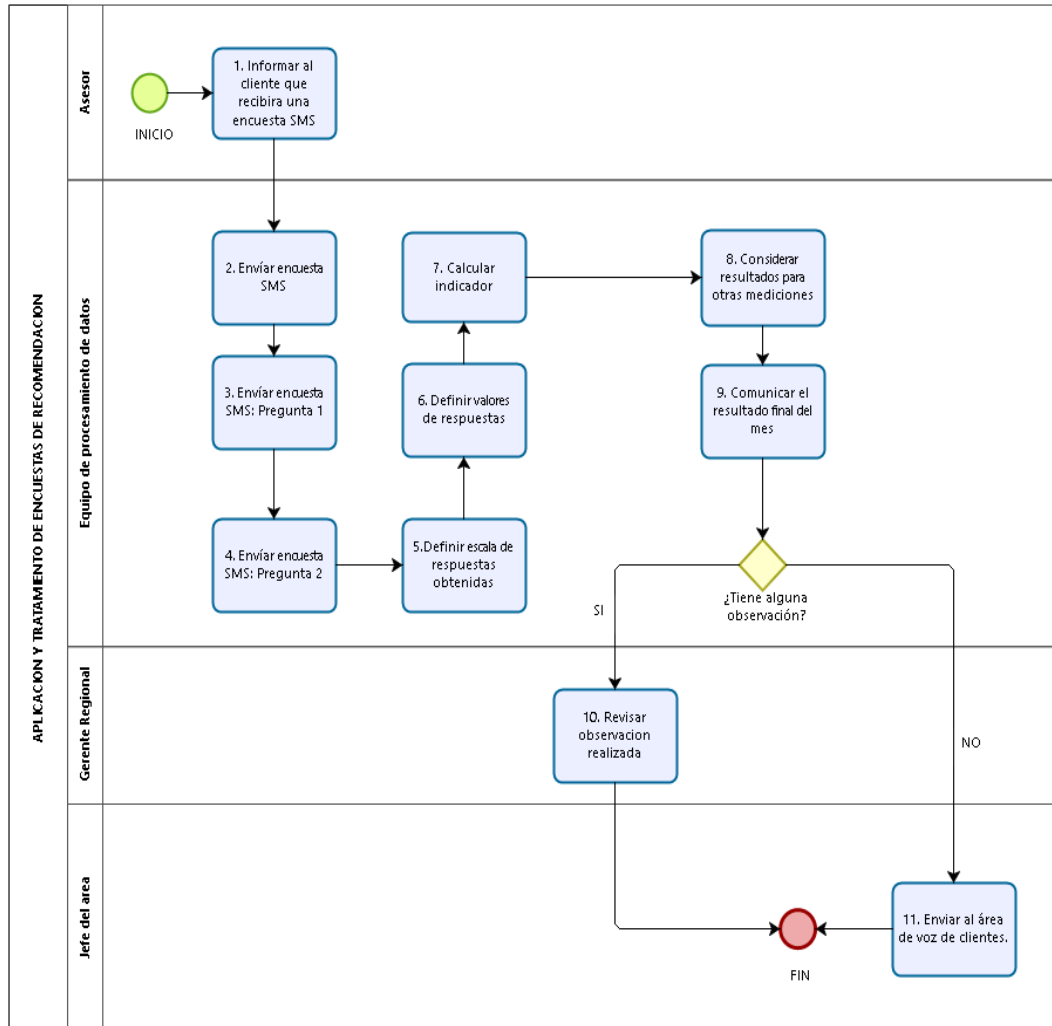
	Descripción de actividades	OP	TRSN	CTR	ESP	ALM	T.P (Seg.)	Recursos
								
2	Identificar el motivo de la baja	X					150	Recursos Humanos: 01 personal Útiles de Oficina lapicero hojas bond
3	Ofrecer disculpas por los problemas ocurridos	X					150	Recursos Humanos: 01 personal Útiles de Oficina lapicero cuaderno de notas hojas bond
4	Solicitar recomendaciones para mejora	X					120	Recursos Humanos: 01 personal Útiles de Oficina lapicero hojas bond
5	Descubrir lo que el cliente necesita	X					180	Recursos Humanos: 01 personal
6	Identificar el motivo de la baja en primera instancia	X					180	Recursos Humanos: 01 personal
7	Realizar preguntas concernientes al motivo identificado	X					240	Recursos Humanos: 01 personal Útiles de Oficina lapicero hojas bond
8	Identificar el submotivo de baja	X					150	Recursos Humanos: 01 personal
9	Calcular el IMR/IMF	X					120	Recursos Humanos: 01 personal Útiles de Oficina lapicero hojas bond
10	Ofrecer Beneficios al cliente	X					300	Recursos Humanos: 01 personal
11	Resumir y promover la aceptación de la oferta	X					120	Recursos Humanos: 01 personal

	Descripción de actividades	OP	TRSN	CTR	ESP	ALM	T.P (Seg.)	Recursos
								
12	Ejecutar y/o programar la solución preferida	X					120	Recursos Humanos: 01 personal Útiles de Oficina lapicero cuaderno de notas hojas bond
13	Brindar información completa y correcta	X					150	Recursos Humanos: 01 personal
14	Agradecer al cliente por renovar la confianza con la Empresa.	X					60	Recursos Humanos: 01 personal
15	Agradecer al cliente por el tiempo compartido con la Empresa.	X					60	Recursos Humanos: 01 personal
TOTAL (segundos)		15	0	0	0	0	2250	
TOTAL (minutos)		15	0	0	0	0	38	

Procedimiento de Aplicación y tratamiento de encuestas de recomendación

Figura N° 47

Diagrama del procedimiento de Aplicación y tratamiento de encuestas de recomendación



Ficha de procedimiento Aplicación y tratamiento de encuestas de recomendación

Nombre	Aplicación y tratamiento de encuestas de recomendación
Objetivo	Medir el servicio brindado por los Asesores a fin de considerarlas en otras mediciones para reconocimiento.
Alcance	Abarca desde que se informa al cliente que recibirá una encuesta SMS hasta el tratamiento de las respuestas y escalamiento de posibles observaciones
Proceso	PM4 Retenciones y Cancelaciones
Código	PM.4.4
Versión	0.1

Nro.	Actividad	Descripción	Puesto	Tiempo en segundos
1	Informar al cliente que recibirá una encuesta SMS	El asesor de atención presencial o remota, antes de culminar la atención, debe informar al cliente que va a recibir una encuesta SMS donde podrá calificar la atención recibida,	Asesor	150
2	Enviar encuesta SMS	Las encuestas SMS se pueden enviar después de los siguientes eventos: <ul style="list-style-type: none"> • Luego del registro directo (con user proc. "USRSIACP") manual o automático de una tipificación en una línea Prepago o Postpago (SIAC Único). • Luego de registrarse una venta: alta nueva, portabilidad o chip de reposición desde SISACT. Las encuestas SMS son enviadas desde el número corto 129. 	Equipo de procesamiento de datos	60
3	Enviar encuesta SMS: Pregunta 1	El envío de la pregunta 1 de la encuesta SMS se realiza en un mínimo de 60 minutos y máximo de 90 minutos luego de haber registrado la atención. Esta primera pregunta será personalizada, es decir contendrá el primer nombre y apellido del asesor (nombre corto) que registró la atención. El cliente tendrá un plazo máximo de 2 días calendarios posteriores al registro de la atención para contestar la pregunta 1 (no se contabiliza el día del registro), luego del plazo la encuesta SMS se cancela y podrá recibir nuevas encuestas. Pregunta 1 - NPS Asesor "En escala de 0-10 donde 10 es la nota más alta y 0 la más baja ¿Qué tanto recomendaría la atención de (nombre del asesor) recibida en claro?"	Equipo de procesamiento de datos	1350

Nombre	Aplicación y tratamiento de encuestas de recomendación
Objetivo	Medir el servicio brindado por los Asesores a fin de considerarlas en otras mediciones para reconocimiento.
Alcance	Abarca desde que se informa al cliente que recibirá una encuesta SMS hasta el tratamiento de las respuestas y escalamiento de posibles observaciones
Proceso	PM4 Retenciones y Cancelaciones
Código	PM.4.4
Versión	0.1

Nro.	Actividad	Descripción	Puesto	Tiempo en segundos
4	Enviar encuesta SMS: Pregunta 2	<p>La pregunta 2 se enviará automáticamente luego de que el cliente conteste la pregunta 1. El cliente también tendrá un plazo máximo de 2 días calendarios para contestar la pregunta 2 (no se contabiliza el día del registro), luego de este plazo la pregunta 2 será cancelada. También se cancelará la pregunta 2 cuando aún esté pendiente de respuesta y se registre una nueva atención en donde se enviará una nueva pregunta 1. Las respuestas a las encuestas SMS son gratuitas, es decir no genera costo en la línea del cliente.</p> <p>Pregunta 2 - TNPS: “Basado en su último contacto ¿Qué tanto recomendaría la atención de CLARO a un familiar o amigo? donde 10 es nota más alta y 0 la más baja”</p>	Equipo de procesamiento de datos	4320
5	Definir escala de respuestas obtenidas	Para el tratamiento de las encuestas la metodología de evaluación, trabaja con una escala de respuesta: del 0 al 10.	Equipo de procesamiento de datos	720
6	Definir valores de respuestas	<p>Para el tratamiento de las encuestas la metodología de evaluación, trabaja con los siguientes valores de respuestas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Detractores: respuesta del 0 al 6 o Neutros • Pasivos: respuesta 7 y 8 • Promotores: respuestas 9 y 10 	Equipo de procesamiento de datos	720
7	Calcular indicador	Para el tratamiento de las encuestas la metodología de evaluación, calcula el indicador restando los promotores menos los detractores y ese resultado se divide entre el total de respuestas.	Equipo de procesamiento de datos	720

Nombre	Aplicación y tratamiento de encuestas de recomendación
Objetivo	Medir el servicio brindado por los Asesores a fin de considerarlas en otras mediciones para reconocimiento.
Alcance	Abarca desde que se informa al cliente que recibirá una encuesta SMS hasta el tratamiento de las respuestas y escalamiento de posibles observaciones
Proceso	PM4 Retenciones y Cancelaciones
Código	PM.4.4
Versión	0.1

Nro.	Actividad	Descripción	Puesto	Tiempo en segundos
8	Considerar resultados para otras mediciones	Resultados de la medición NPS Asesor: El resultado de la pregunta 1 (NPS Asesor) de la encuesta SMS de CACs es tomado en cuenta para las siguientes mediciones: <ul style="list-style-type: none"> • Gestión de Desempeño • Indicadores mensuales • Comisiones • Asesor del Mes 	Equipo de procesamiento de datos	380
9	Comunicar el resultado final del mes	El resultado final del mes se comunicará a través del buzón de voz de clientes presenciales a más tardar el séptimo día hábil del mes siguiente. Las respuestas que brinden los clientes a las preguntas de las encuestas no están sujetas a modificación u observación, tengan estas respuestas calificaciones positivas o negativas. ¿Tiene alguna observación? <ul style="list-style-type: none"> • SI: Continúe con la actividad N° 10 • NO: Fin del procedimiento 	Equipo de procesamiento de datos	240
10	Revisar observación realizada	De tener alguna observación/consulta puntual por alguna encuesta, deberá ser escalado, para su revisión, a los Gerentes Regionales. ¿Validaron observación? <ul style="list-style-type: none"> • SI: Continúe con la actividad N° 11 • NO: Fin del procedimiento 	Gerente Regional	380
11	Enviar al área de voz de clientes.	Las observaciones validadas por los Gerentes Regionales son enviadas al área de voz de clientes.	Jefe del área	120
TIEMPO PROMEDIO EN MINUTOS				153

Diagrama de análisis del procedimiento de Aplicación y tratamiento de encuestas de recomendación

	Descripción de actividades	OP	TRSN	CTR	ESP	ALM	T.P (Seg.)	Recursos
1	Informar al cliente que recibirá una encuesta SMS	X					150	Recursos Humanos: 01 personal
2	Enviar encuesta SMS	X					60	Recursos Humanos: 03 personales
3	Enviar encuesta SMS: Pregunta 1	X					1350	Recursos Humanos: 03 personales
4	Enviar encuesta SMS: Pregunta 2	X					4320	Recursos Humanos: 03 personales
5	Definir escala de respuestas obtenidas	X					720	Recursos Humanos: 03 personales Útiles de Oficina lapicero hojas bond
6	Definir valores de respuestas	X					720	Recursos Humanos: 03 personales Útiles de Oficina lapicero hojas bond
7	Calcular indicador			X			720	Recursos Humanos: 03 personales Útiles de Oficina lapicero hojas bond
8	Considerar resultados para otras mediciones	X					380	Recursos Humanos: 03 personales
9	Comunicar el resultado final del mes	X					240	Recursos Humanos: 03 personales Útiles de Oficina lapicero hojas bond
10	Revisar observación realizada	X					380	Recursos Humanos: 01 personal
11	Enviar al área de voz de clientes.	X					120	Recursos Humanos: 01 personal Útiles de Oficina lapicero hojas bond
TOTAL (segundos)		10	0	1	0	0	9160	
TOTAL (minutos)		10	0	1	0	0	153	

4.3 Rediseño

4.3.1 Rediseño del mapa de procesos



4.3.2 Rediseño de los procesos

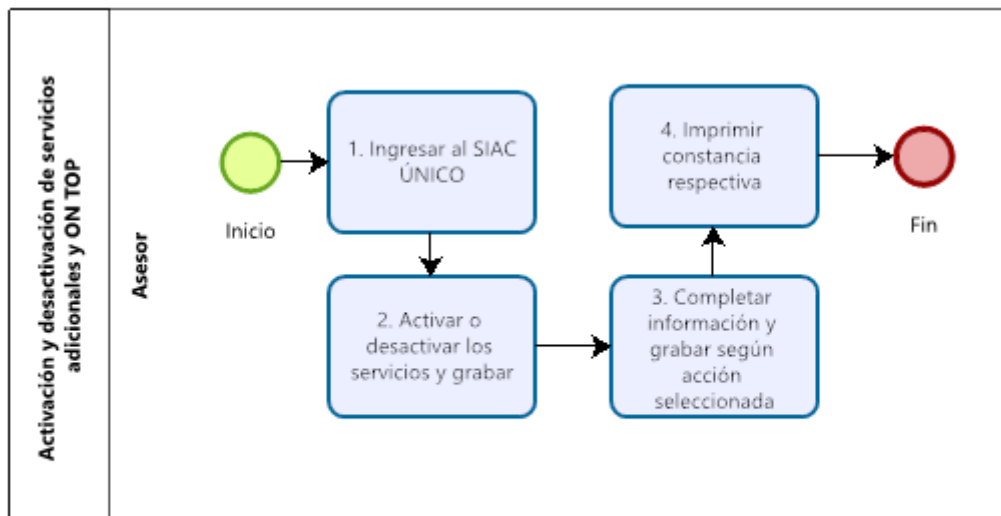
4.3.2.1 Rediseño del proceso misional 1 gestión de ventas de servicios móviles y equipos

Rediseño del Procedimiento Activación y Desactivación de Servicios Adicionales y

ON TOP

Figura N° 48

Rediseño del diagrama del Procedimiento Activación y Desactivación de Servicios Adicionales y ON TOP



Powered by
bizagi
 Modeler

Ficha del rediseño del procedimiento Activación y desactivación de servicios adicionales y ON TOP






Nombre	Activación y desactivación de servicios adicionales y ON TOP
Objetivo	Activar y desactivar los servicios adicionales y ON TOP a pedido del cliente.
Alcance	Abarca desde el ingreso al SIAC ÚNICO hasta la impresión de la constancia.
Proceso	PM1.1 Activación y Desactivación de Servicios
Código	PM1.1.1
Versión	0.1

Nro.	Actividad	Descripción	Puesto	Tiempo en segundos
1	Ingresar al SIAC ÚNICO	El asesor ingresa a SIAC ÚNICO y luego a transacción del servicio para poder hacer la activación o desactivación de servicios.	• Asesor	240

Nombre	Activación y desactivación de servicios adicionales y ON TOP
Objetivo	Activar y desactivar los servicios adicionales y ON TOP a pedido del cliente.
Alcance	Abarca desde el ingreso al SIAC ÚNICO hasta la impresión de la constancia.
Proceso	PM1.1 Activación y Desactivación de Servicios
Código	PM1.1.1
Versión	0.1

Nro.	Actividad	Descripción	Puesto	Tiempo en segundos
2	Activar o desactivar los servicios y grabar	El asesor selecciona el servicio a realizar de acuerdo al pedido del cliente. El asesor realiza la activación o desactivación de los servicios en línea, pero si desea también puede realizarlo a futuro, para ello debe dar Check en programar. El asesor graba el procedimiento realizado, programa activación o desactivación.	• Asesor	360
3	Completar información y grabar según acción seleccionada	Una vez programado el servicio el asesor visualiza la fecha de ejecución. El asesor completa la información solicitada en el campo de notas y graba de acuerdo a la opción seleccionada.	• Asesor	300
4	Imprimir constancia respectiva	Una vez culminado todos los procedimientos el asesor procede a imprimir la constancia respectiva.	• Asesor	240
TIEMPO PROMEDIO EN MINUTOS				19

Diagrama de análisis del rediseño del procedimiento Activación y desactivación de servicios adicionales y ON TOP

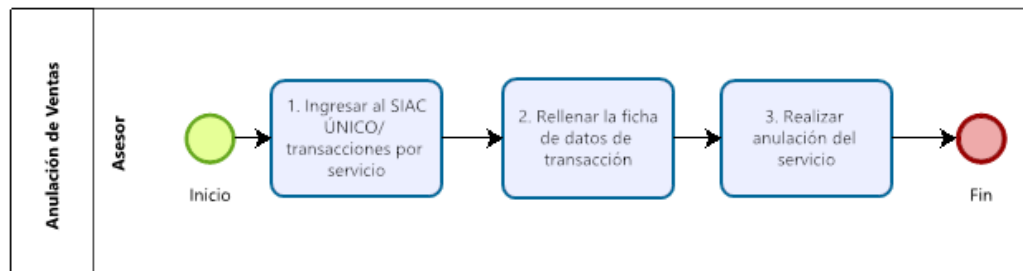
	Descripción de actividades	OP	TRSN	CTR	ESP	ALM	T.P (Seg.)	Recursos
								
1	Ingresar al SIAC ÚNICO	X					240	Recursos Humanos: 01 personal

Descripción de actividades	OP	TRSN	CTR	ESP	ALM	T.P (Seg.)	Recursos
	●	➔	■	⬇	▼		
2 Activar o desactivar los servicios y grabar	X					360	Recursos Humanos: 01 personal
3 Completar información y grabar según acción seleccionada	X					300	Recursos Humanos: 01 personal
4 Imprimir constancia respectiva			X			240	Recursos Humanos: 01 personal Útiles de Oficina lapicero hojas bond
TOTAL (segundos)	3	0	1	0	0	1140	
TOTAL (minutos)	3	0	1	0	0	19	

Rediseño del Procedimiento Anulación de Ventas

Figura N° 49

Rediseño del diagrama del Procedimiento Anulación de Ventas

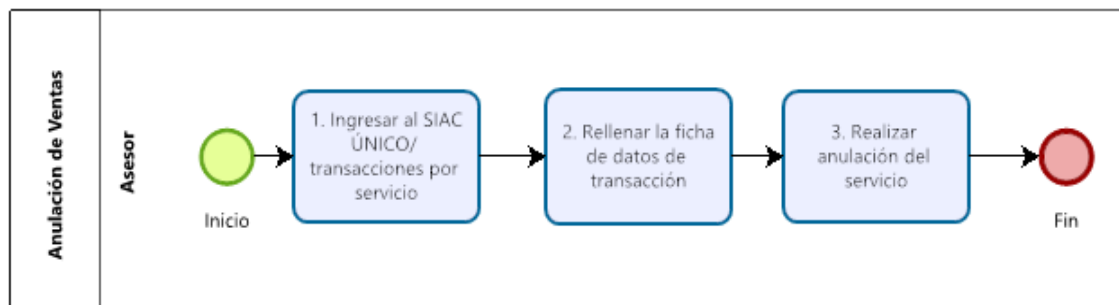


Ficha del rediseño del procedimiento Anulación de Ventas

Nombre	Anulación de Ventas
Objetivo	Realizar el procedimiento para la anulación de ventas.
Alcance	Abarca desde el ingreso al SIAC ÚNICO hasta la anulación de la venta.
Proceso	PM1.1 Activación y Desactivación de Servicios
Código	PM1.1.2
Versión	0.1

Nro.	Actividad	Descripción	Puesto	Tiempo en segundos
1	Ingresar al SIAC ÚNICO/ transacciones por servicio	El asesor debe ingresar al SIAC ÚNICO y colocar el número de cliente. El asesor ingresa a la opción de transacciones por servicio	• Asesor	300
2	Rellenar la ficha de datos de transacción	Luego, el asesor ingresa a retención y cancelación. El asesor rellena la ficha de datos de transacción con el motivo de cancelación.	• Asesor	900
3	Realizar anulación del servicio	El asesor registra "venta sin concretar" y luego en acción elige la opción de "información" para luego rellena en notas el motivo de la venta sin concretar. El asesor programa la fecha actual y realiza la anulación, el cual debe darse en un plazo máximo de 24 horas.	• Asesor	600
TIEMPO PROMEDIO EN MINUTOS				30

Diagrama de análisis del rediseño del procedimiento Anulación de Ventas








Ficha del rediseño del procedimiento Anulación de Ventas

Nombre	Anulación de Ventas
Objetivo	Realizar el procedimiento para la anulación de ventas.
Alcance	Abarca desde el ingreso al SIAC ÚNICO hasta la anulación de la venta.
Proceso	PM1.1 Activación y Desactivación de Servicios
Código	PM1.1.2
Versión	0.1

Nro.	Actividad	Descripción	Puesto	Tiempo en segundos
1	Ingresar al SIAC ÚNICO/ transacciones por servicio	El asesor debe ingresar al SIAC ÚNICO y colocar el número de cliente. El asesor ingresa a la opción de transacciones por servicio	• Asesor	300
2	Rellenar la ficha de datos de transacción	Luego, el asesor ingresa a retención y cancelación. El asesor rellena la ficha de datos de transacción con el motivo de cancelación.	• Asesor	900
3	Realizar anulación del servicio	El asesor registra "venta sin concretar" y luego en acción elige la opción de "información" para luego rellenar en notas el motivo de la venta sin concretar. El asesor programa la fecha actual y realiza la anulación, el cual debe darse en un plazo máximo de 24 horas.	• Asesor	600
TIEMPO PROMEDIO EN MINUTOS				30

Diagrama de análisis del rediseño del procedimiento Anulación de Ventas

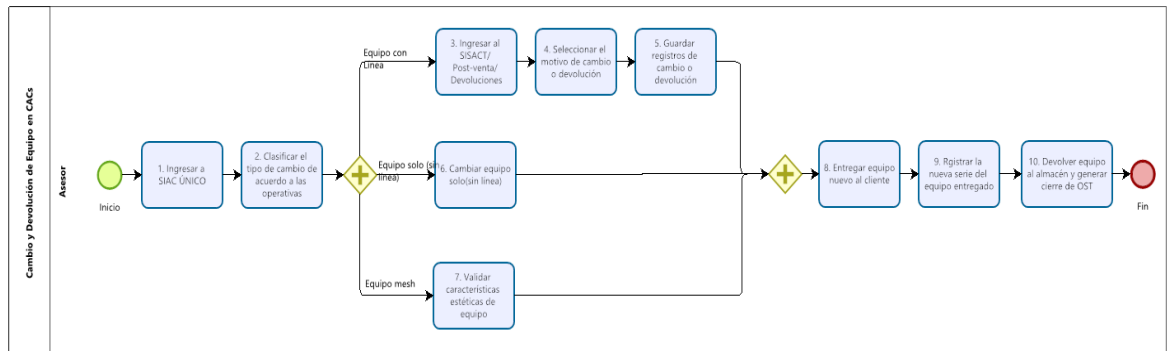
	Descripción de actividades	OP	TRSN	CTR	ESP	ALM	T.P (Seg.)	Recursos
								
1	Ingresar al SIAC ÚNICO	X					300	Recursos Humanos: 01 personal

	Descripción de actividades	OP	TRSN	CTR	ESP	ALM	T.P (Seg.)	Recursos
		●	➔	■	⬇	▼		
2	Ingresar a transacciones por servicio	X					900	Recursos Humanos: 01 personal
3	Ingresar a retención y cancelación.	X					600	Recursos Humanos: 01 personal Útiles de Oficina lapicero hojas bond
TOTAL (segundos)		3	0	0	0	0	1800	
TOTAL (minutos)		3	0	0	0	0	30	

Rediseño del Procedimiento Cambio y Devolución de Equipo en CACs

Figura N° 50

Rediseño del diagrama del Procedimiento Cambio y Devolución de Equipo en CACs



Ficha del rediseño del procedimiento Cambio y Devolución de Equipo en CACs

Nombre	Cambio y Devolución de Equipo en CACs
Objetivo	Realizar el cambio del equipo de acuerdo a la solicitud del cliente.
Alcance	Abarca desde el registro del caso de solicitud del usuario hasta el servicio brindado.
Proceso	PM1.2 Cambio y Devolución de Equipo y Accesorios
Código	PM1.2.1
Versión	0.1

Nro.	Actividad	Descripción	Puesto	Tiempo en segundos
1	Ingresar a SIAC ÚNICO	El asesor ingresa al SIAC Único y verifica si el equipo fue adquirido en cuotas, luego valida en Consulta de OST si el equipo tuvo cambio de Tarjeta Lógica o fue cambio a Nivel fabricante, por último, revisa si las condiciones estéticas del equipo y accesorios recibidos coinciden con lo registrado en la OST.	• Asesor	120
2	Clasificar el tipo de cambio de acuerdo a las operativas	El asesor clasifica la atención, dependiendo del tipo de equipo y determina la operativa a seguir. • Caso 1: Equipo con Línea Continúe con la actividad N° 3 hasta la actividad N° 5 y luego de la actividad N° 8 hasta la actividad N° 10 • Caso 2: Equipo solo (sin línea) Continúe con la actividad N° 6 y luego de la actividad N° 8 hasta la actividad N° 10 • Caso 3: Equipo mesh Continúe con la actividad N° 7 y luego de la actividad N° 8 hasta la actividad N° 10 El asesor luego de clasificar el tipo de operativa a seguir procede con los pasos del mismo.	• Asesor	240
3	Ingresar al SISACT/ Post-venta/ Devoluciones	El asesor ingresa al SISACT/ Post-venta/ Devoluciones y realiza la búsqueda del cliente a través de las opciones que le presentan y realiza el procedimiento de la devolución. Luego en el campo de "listado de compras realizadas por clientes" se selecciona el campo Número de Doc. de referencia para el equipo a devolver y en datos generales nos detallara toda la información del cliente.	• Asesor	360


Nombre	Cambio y Devolución de Equipo en CACs
Objetivo	Realizar el cambio del equipo de acuerdo a la solicitud del cliente.
Alcance	Abarca desde el registro del caso de solicitud del usuario hasta el servicio brindado.
Proceso	PM1.2 Cambio y Devolución de Equipo y Accesorios
Código	PM1.2.1
Versión	0.1

Nro.	Actividad	Descripción	Puesto	Tiempo en segundos
4	Seleccionar el motivo de cambio o devolución	En el campo "Datos de Venta" saldrá un listado por Motivo de Devolución, el asesor debe seleccionar el motivo dependiendo del motivo se presentan dos notas: NOTA 1: Si se elige los motivos especificados en nota 1, es obligatorio colocar el número de OST ya que se realizara una validación interna del nivel de reparación y estado de OST(en caso no se coloque este dato se solicitará la clave del jefe o supervisor para continuar.) NOTA 2: de elegir como motivo de devolución SC-INDECOPI o SC-OSIPTEL aparecerá un recuadro para ingresar el número de reclamo o resolución, se elige en detalle de venta el equipo que se va a realizar el cambio.	● Asesor	360
5	Guardar registros de cambio o devolución	Para el cambio del equipo, el asesor, en la opción Tipo de Operación en Canje de equipo se selecciona una de las dos modalidades de cambio, luego de ello se selecciona el modelo del equipo y la serie. Finalmente se selecciona el botón de grabar.	● Asesor	240
6	Cambiar equipo solo (sin línea)	El Asesor deberá generar un caso de manual para el canje (devolución) de equipo con la siguiente tipificación: Variación operativa – Interna /Entrega Manual de Equipo, llenar los datos de la plantilla, derivar la cola de Logística.	● Asesor	600
7	Validar características estéticas de equipo	Para realizar el cambio de equipo, el cliente debe comunicarse con el canal telefónico 123, la cual le derivará al área de Atención Tecnológica Fija para los descartes básicos. Luego el asesor validara las características estéticas de equipo: físicamente no debe presentar golpes o rajaduras para que se proceda al cambio de equipo y Generara un caso de manual para el canje (devolución) de equipo.	● Asesor	480

Nombre	Cambio y Devolución de Equipo en CACs
Objetivo	Realizar el cambio del equipo de acuerdo a la solicitud del cliente.
Alcance	Abarca desde el registro del caso de solicitud del usuario hasta el servicio brindado.
Proceso	PM1.2 Cambio y Devolución de Equipo y Accesorios
Código	PM1.2.1
Versión	0.1

Nro.	Actividad	Descripción	Puesto	Tiempo en segundos
8	Entregar equipo nuevo al cliente	Una vez almacén recepcione el equipo se continuará con el proceso hasta que el asesor entregue el equipo nuevo al cliente	● Asesor	1800
9	Registrar la nueva serie del equipo entregado	Luego el Asesor procede a registrar una tipificación donde registrara a nueva serie del equipo entregado en el servicio fijo del cliente.	● Asesor	480
10	Devolver equipo al almacén y generar cierre de OST	El asesor verifica que el equipo averiado debe encontrarse en buenas condiciones estéticas y clasificar si el cambio es por SeedStock o por un Pack de Venta. Sólo por excepción, en caso el cliente no cuente con los accesorios completos, solo será obligatorio que devuelva el equipo averiado, batería y cargador. Si el Pack fue adquirido con alguna promoción y se le hizo entrega al cliente de algún regalo, éste no debe ser devuelto y en almacén CAC deben realizar la modificación del código, para equipos TFI (Fono Claro Prepago) / IFI (Postpago) se genera adicionalmente una TG de Chip. Finalmente el asesor rellena en el campo "Comentarios" que se está procediendo con el Cambio de Equipo y en "Información para el Cierre" registra el IMEI, marca y modelo del nuevo equipo, verifica también si se entregó un equipo en préstamo y registra si devuelve el equipo prestado, el motivo y su estado.	● Asesor	1800
			TIEMPO PROMEDIO EN MINUTOS	108

Diagrama de análisis del rediseño del procedimiento Cambio y Devolución de Equipo en CACs

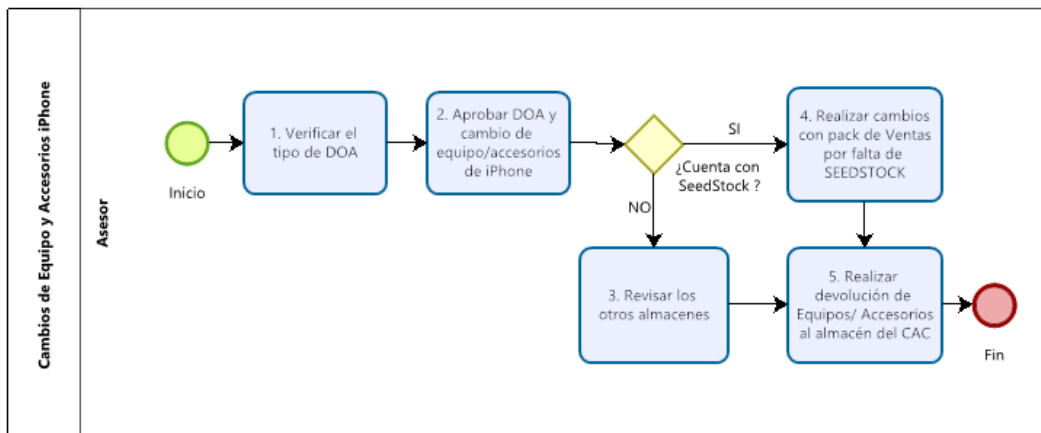
	Descripción de actividades	OP	TRSN	CTR	ESP	ALM	T.P (Seg.)	Recursos
								
1	Ingresar a SIAC ÚNICO	X					120	Recursos Humanos: 01 personal
2	Clasificar el tipo de cambio de acuerdo a las operativas	X					240	Recursos Humanos: 01 personal Útiles de Oficina lapicero hojas bond
3	Ingresar al SISACT/ Post-venta/ Devoluciones	X					360	Recursos Humanos: 01 personal
4	Seleccionar el motivo de cambio o devolución	X					360	Recursos Humanos: 01 personal Útiles de Oficina lapicero hojas bond
5	Guardar registros de cambio o devolución	X					240	Recursos Humanos: 01 personal Útiles de Oficina lapicero hojas bond
6	Cambiar equipo solo (sin línea)	X					600	Recursos Humanos: 01 personal
7	Validar características estéticas de equipo			X			480	Recursos Humanos: 01 personal Útiles de Oficina lapicero hojas bond
8	Entregar equipo nuevo al cliente	X					1800	Recursos Humanos: 01 personal
9	Registrar la nueva serie del equipo entregado			X			480	Recursos Humanos: 01 personal Útiles de Oficina lapicero hojas bond

Descripción de actividades	OP	TRSN	CTR	ESP	ALM	T.P (Seg.)	Recursos
	●	➔	■	◐	▼		
10 Devolver equipo al almacén y generar cierre de OST	X					1800	Recursos Humanos: 01 personal Útiles de Oficina lapicero hojas bond
TOTAL (segundos)	8	0	2	0	0	6480	
TOTAL (minutos)	8	0	2	0	0	108	

Rediseño del Procedimiento Cambios de Equipo y Accesorios iPhone

Figura N° 51

Rediseño del diagrama del Procedimiento Cambios de Equipo y Accesorios iPhone



Ficha del rediseño del procedimiento Cambios de Equipo y Accesorios iPhone

Nombre	Cambios de Equipo y Accesorios iPhone
Objetivo	Cambiar los equipos y/o accesorios de acuerdo al pedido del cliente.
Alcance	Abarca desde la aprobación para DOA y cambio de equipo hasta devolución de equipos/accesorios al almacén del CAC.
Proceso	PM1.2 Cambio y Devolución de Equipo y Accesorios
Código	PM1.2.2
Versión	0.1






Nro.	Actividad	Descripción	Puesto	Tiempo en segundos
1	Verificar el tipo de DOA	El asesor verifica el tipo de DOA, DOA Control de Calidad, DOA Técnico o Cambio de equipo. En caso de DOA Control de Calidad lo aprueba el jefe/supervisor y se da por tres motivos: por pieza faltante, falla estética o falla técnica; en cualquiera de estos casos el asesor valida el caso y registra una OST para luego en entregar el equipo al STA para que valide que no tenga signos de uso ni daños estéticos adicionales,	<ul style="list-style-type: none"> Asesor 	900
2	Aprobar DOA y cambio de equipo/accesorios de iPhone	Posteriormente el Jefe/Supervisor debe enviar un correo al analista de Servicio Técnico de la región que corresponda, informando sobre lo sucedido y luego de ello se debe generar una "Orden de Servicio Técnico" (OST) para que el STA valide la falla. En caso de DOA Técnico y Cambio de equipo es el STA quien aprueba el cambio y sigue el mismo procedimiento. En caso existan OSTs con diagnóstico de Cambio de Equipo autorizado por el STA, el almacén del Centro de Atención deberá indicar si cuenta con SeedStock disponible para el cambio, de no haber stock se valida la base de traslados de SeedStock. ¿Cuenta con SeedStock? <ul style="list-style-type: none"> NO: Continúe con la actividad N° 3 hasta la actividad N° 5 SI: Continúe con la actividad N° 4 y N° 5 	<ul style="list-style-type: none"> Asesor 	1800
3	Revisar los otros almacenes	El área de Servicio Técnico valida el stock del Almacén que requiere el cambio de equipo y de no encontrar equipos disponibles se revisara los otros almacenes hasta encontrar uno.	<ul style="list-style-type: none"> Asesor 	1800






Nombre	Cambios de Equipo y Accesorios iPhone
Objetivo	Cambiar los equipos y/o accesorios de acuerdo al pedido del cliente.
Alcance	Abarca desde la aprobación para DOA y cambio de equipo hasta devolución de equipos/accesorios al almacén del CAC.
Proceso	PM1.2 Cambio y Devolución de Equipo y Accesorios
Código	PM1.2.2
Versión	0.1

Nro.	Actividad	Descripción	Puesto	Tiempo en segundos
4	Realizar cambios con pack de Ventas por falta de SEEDSTOCK	Al tener el equipo disponible en otro Almacén, el área de Servicio Técnico gestiona –de manera interna – con el área de Logística, el traslado del equipo disponible con ayuda de un motorizado. En casos donde el traslado se gestione entre CACs de Lima, el motorizado entregará el equipo al almacén con el VoBo de Jefe/Supervisor máximo al día siguiente útil desde la creación del pedido de traslado.	● Asesor	1800
5	Realizar devolución de Equipos/ Accesorios al almacén del CAC	Una vez culminado todo el proceso se entrega a Almacén la OST impresa en Estado: Cerrada y el equipo y/o accesorios averiados cumpliendo con la condición especificada. Luego se entrega al Almacén una copia del documento del canje. De no cumplir con lo antes mencionado no se procede a realizar el cambio de equipo.	● Asesor	1800
TIEMPO PROMEDIO EN MINUTOS				135

Diagrama de análisis del rediseño del procedimiento Cambios de Equipo y

Accesorios iPhone

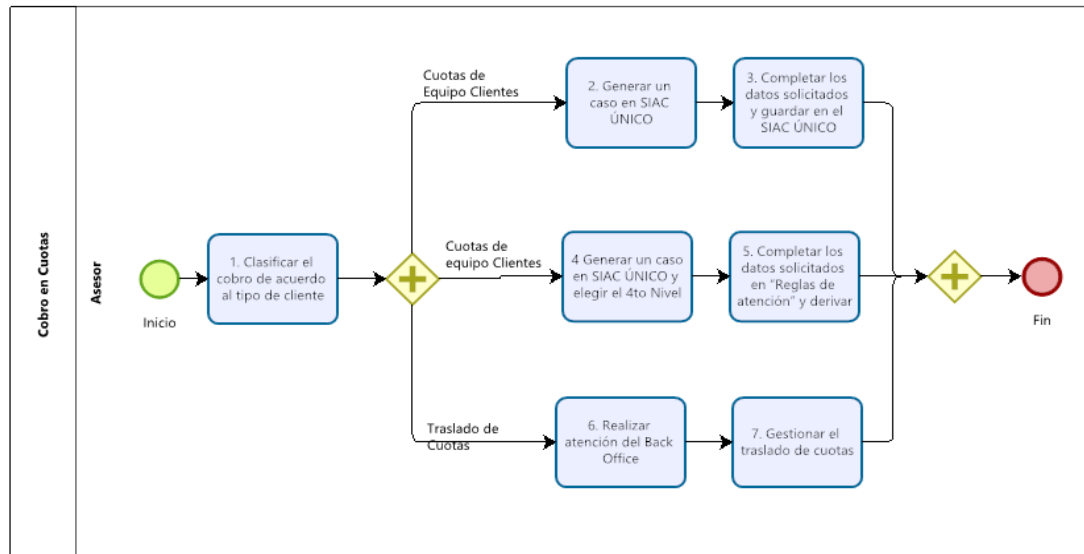
	Descripción de actividades	OP	TRSN	CTR	ESP	ALM	T.P (Seg.)	Recursos
								
1	Verificar el tipo de DOA			X			900	Recursos Humanos: 01 personal

Descripción de actividades	OP	TRSN	CTR	ESP	ALM	T.P (Seg.)	Recursos
							
2 Aprobar DOA y cambio de equipo/accesorios de iPhone	X					1800	Recursos Humanos: 01 personal Útiles de Oficina lapicero hojas bond
3 Revisar los otros almacenes			X			1800	Recursos Humanos: 01 personal Útiles de Oficina lapicero hojas bond
4 Realizar cambios con pack de Ventas por falta de SEEDSTOCK	X					1800	Recursos Humanos: 01 personal Útiles de Oficina lapicero hojas bond
5 Realizar devolución de Equipos/ Accesorios al almacén del CAC	X					1800	Recursos Humanos: 01 personal Útiles de Oficina lapicero hojas bond
TOTAL (segundos)	3	0	2	0	0	8100	
TOTAL (minutos)	3	0	2	0	0	135	

Rediseño del Procedimiento Cobro en Cuotas

Figura N° 52

Rediseño del diagrama del Procedimiento Cobro en Cuotas



Powered by
bizagi
Modeler

Ficha del rediseño del procedimiento Cobro en Cuotas






Nombre	Cobro en Cuotas
Objetivo	Regularizar los cobros a petición de los clientes.
Alcance	Abarca desde la solicitud de usuario hasta el servicio brindado.
Proceso	PM1 Gestión de ventas de Servicios Móviles y Equipos
Código	PM1.3
Versión	0.1

Nro.	Actividad	Descripción	Puesto	Tiempo en segundos
1	Clasificar el cobro de acuerdo al tipo de cliente	<p>El asesor clasifica el tipo de cobro de acuerdo al tipo de cliente</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Caso 1: Cuotas de Equipo Clientes Masivos - Anulación y Cobro Continúe con la actividad N° 2 hasta la actividad N° 3 ● Caso 2: Cuotas de equipo Clientes Corporativos Continúe con la actividad N° 4 hasta la actividad N° 5 ● Caso 3: Traslado de Cuotas Continúe con la actividad N° 6 y N° 7 <p>Una vez identificado el caso, el asesor realiza el procedimiento correspondiente.</p>	● Asesor	120

Nombre	Cobro en Cuotas
Objetivo	Regularizar los cobros a petición de los clientes.
Alcance	Abarca desde la solicitud de usuario hasta el servicio brindado.
Proceso	PM1 Gestión de ventas de Servicios Móviles y Equipos
Código	PM1.3
Versión	0.1

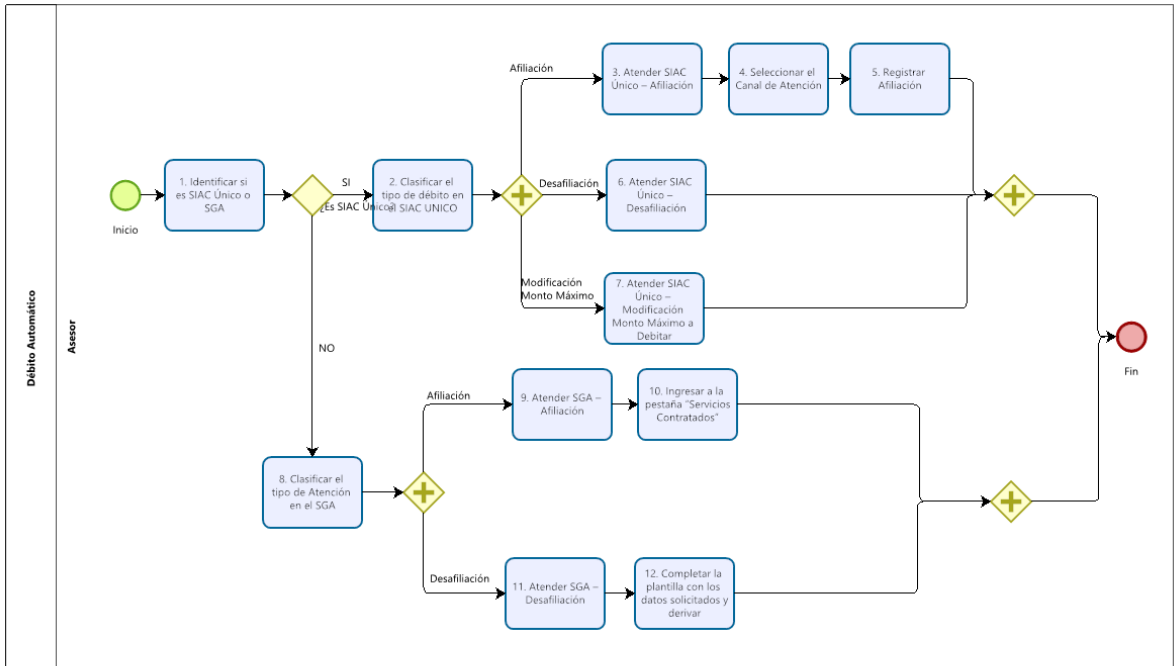
Nro.	Actividad	Descripción	Puesto	Tiempo en segundos
2	Generar un caso en SIAC ÚNICO	El asesor debe generar un caso en SIAC ÚNICO dando clic en interacción y seleccionara: Variación > Variación – Facturación / Cobranzas > Regularización de cuotas, debe elegir en el en el 4to nivel (Servicio afectado) el motivo de acuerdo a la distribución de escenarios (anulación o cobro).	● Asesor	360
3	Completar los datos solicitados y guardar en el SIAC ÚNICO	Luego de ello debe completar los datos solicitados en “Reglas de atención” y derivar el caso a la cola “Cobranzas”, para su atención. Finalmente dar clic en guardar para que el caso quede registrado.	● Asesor	360
4	Generar un caso en SIAC ÚNICO y elegir el 4to Nivel	El asesor debe generar un caso en SIAC ÚNICO para luego Elegir el 4to Nivel	● Asesor	360
5	Completar los datos solicitados en “Reglas de atención” y derivar	EL Usuario completa los datos solicitados en “Reglas de atención”, El cual corresponde al 4to Nivel. Finalmente derivar el caso a la cola “Facturación Postpago”.	● Asesor	360
6	Realizar atención del Back Office	Se da en el caso que el cliente tenga cuotas de equipo que se gestionan mediante un caso manual derivado al Back Office.	● Asesor	360
7	Gestionar el traslado de cuotas	Luego de la atención del Back Office de la solicitud postventa requerida por el cliente, ésta área gestionará el traslado de cuotas mediante un caso derivado al área de Cobranzas (el canal de atención no deberá generar el caso a Cobranzas para el Traslado de Cuotas).	● Asesor	240
TIEMPO PROMEDIO EN MINUTOS				36

Diagrama de análisis del rediseño del procedimiento Cobro en Cuotas

	Descripción de actividades	OP	TRSN	CTR	ESP	ALM	T.P (Seg.)	Recursos
								
1	Clasificar el cobro de acuerdo al tipo de cliente			X			120	Recursos Humanos: 01 personal Útiles de Oficina lapicero hojas bond
2	Generar un caso en SIAC ÚNICO	X					360	Recursos Humanos: 01 personal Útiles de Oficina lapicero hojas bond
3	Completar los datos solicitados y guardar en el SIAC ÚNICO	X					360	Recursos Humanos: 01 personal Útiles de Oficina lapicero hojas bond
4	Generar un caso en SIAC ÚNICO y elegir el 4to Nivel	X					360	Recursos Humanos: 01 personal
5	Completar los datos solicitados en “Reglas de atención” y derivar	X					360	Recursos Humanos: 01 personal Útiles de Oficina lapicero hojas bond
6	Realizar atención del Back Office	X					360	Recursos Humanos: 01 personal Útiles de Oficina lapicero hojas bond
7	Gestionar el traslado de cuotas	X					240	Recursos Humanos: 01 personal Útiles de Oficina lapicero hojas bond
TOTAL (segundos)		6	0	1	0	0	2160	
TOTAL (minutos)		6	0	1	0	0	36	

Rediseño del Procedimiento Débito Automático

Figura N° 53
Rediseño del diagrama del Procedimiento Débito Automático



Powered by
bizagi
Modeler

Ficha del rediseño del procedimiento Débito Automático

Nombre	Débito Automático
Objetivo	Afiliarse al débito automático.
Alcance	Abarca desde la afiliación hasta el servicio brindado.
Proceso	PM1Gestión de ventas de Servicios Móviles y Equipos
Código	PM1.4
Versión	0.1

Nro.	Actividad	Descripción	Puesto	Tiempo en segundos
1	Identificar si es SIAC Único o SGA	El asesor identifica lo siguiente: ¿Es SIAC Único? <ul style="list-style-type: none"> ● SI: Continúe con la actividad N° 2 hasta la actividad N° 7 ● NO: Continúe con la actividad N° 8 hasta la actividad N° 12 	● Asesor	180

Nombre	Débito Automático
Objetivo	Afiliarse al débito automático.
Alcance	Abarca desde la afiliación hasta el servicio brindado.
Proceso	PM1Gestión de ventas de Servicios Móviles y Equipos
Código	PM1.4
Versión	0.1

Nro.	Actividad	Descripción	Puesto	Tiempo en segundos
2	Clasificar el tipo de débito en el SIAC UNICO	El asesor clasifica el tipo de débito, entre: SIAC Único: <ul style="list-style-type: none"> ● Caso 1: Afiliación Continúe con la actividad N° 3 hasta la actividad N° 5 ● Caso 2: Desafiliación Continúe con la actividad N° 6 ● Caso 3: Modificación Monto Máximo a Debitar Continúe con la actividad N° 7 	● Asesor	240
3	Atender SIAC Único – Afiliación	El asesor debe ingresar al filtro de búsqueda para cada servicio (Móvil y Fijo) / Transacciones por Cuenta / Afiliación Débito Automático NP, en esa sección visualizará “Datos de la transacción” donde muestra la información del servicio y del titular, luego se consulta los datos de la tarjeta de crédito o cuenta bancaria que se va a registrar.	● Asesor	240
4	Seleccionar el Canal de Atención	En origen de la solicitud por defecto estará marcada la opción "CLARO", el asesor debe seleccionar el Canal de Atención en el que se presenta la solicitud y seleccionar la entidad financiera a la cual pertenece la cuenta bancaria, en caso de que la tarjeta tenga el logo de VISA se debe elegir la a opción Tarjeta VISA e ingresar los 16 dígitos de la tarjeta.	● Asesor	240
5	Registrar Afiliación	Procede a elegir el medio por el cual será notificada la persona una vez realizada el débito automático y finalmente da clic en “Registrar Afiliación”. <i>Fin 1 del Procedimiento</i>	● Asesor	240


Nombre	Débito Automático
Objetivo	Afiliarse al débito automático.
Alcance	Abarca desde la afiliación hasta el servicio brindado.
Proceso	PM1Gestión de ventas de Servicios Móviles y Equipos
Código	PM1.4
Versión	0.1

Nro.	Actividad	Descripción	Puesto	Tiempo en segundos
6	Atender SIAC Único – Desafiliación	El asesor debe ingresar la línea o código de servicio / Transacciones por Cuenta / Desafiliación Débito Automático NP, donde se visualizará la información sobre el BANCO (cuenta bancaria) o TC afiliada y deberá registrar Estado, Motivo de rechazo y Notas. Finalmente dará clic al Botón “Desafiliar”. <i>Fin 2 del Procedimiento</i>	● Asesor	240
7	Atender SIAC Único – Modificación Monto Máximo a Debitar	En el caso de que se realice de una Cuenta Bancaria afiliada el asesor realiza la desafiliación y luego una nueva Afiliación. Y en caso de una Tarjeta de Crédito afiliada, el asesor genera un caso en Variación / Variación – Servicios / Débito Automático Cambio Monto Máximo y completa la plantilla precargada en el campo Notas y deriva a la Cola “Recaudación Postpago”. <i>Fin 3 del Procedimiento</i>	● Asesor	240
8	Clasificar el tipo de Atención en el SGA	El asesor clasifica el tipo de débito, entre: SGA: ● Caso 1: Afiliación Continúe con la actividad N° 9 y N° 10 ● Caso 2: Desafiliación Continúe con la actividad N° 11 y N° 12	● Asesor	300
9	Atender SGA – Afiliación	Aquí el asesor Ingresa a SGA / Sistema CRM / SGA Atención al Cliente / Reporte y selecciona “Consulta Histórica” y buscar al Cliente	● Asesor	240

Nombre	Débito Automático
Objetivo	Afiliarse al débito automático.
Alcance	Abarca desde la afiliación hasta el servicio brindado.
Proceso	PM1Gestión de ventas de Servicios Móviles y Equipos
Código	PM1.4
Versión	0.1

Nro.	Actividad	Descripción	Puesto	Tiempo en segundos
10	Ingresar a la pestaña "Servicios Contratados" y validar los datos	Luego ingresar a la pestaña "Servicios Contratados" y seleccionar el Botón "Generar Incidencia", dentro de ello Seleccionara el Tipo de Incidencia "Solicitud – Cliente", ingresara a Opción "Tipo de Caso" y seleccionara el Caso de Atención "Débito Automático". Luego de ello ingresara a "Contactos/Derivación" y seleccionara el Tipo de Solicitud: Afiliación a Débito Automático, para completar la plantilla con todos los datos solicitados. Por último, en la Opción "Derivación" / "... " seleccionara el Departamento "Recaudación - LIMA" / Guillermo Flores y validara los datos registrados y seleccionara el botón "Grabar". Fin del Procedimiento	● Asesor	240
11	Atender SGA – Desafiliación	Este caso el asesor ingresa a "Servicios Contratados", selecciona el Botón "Generar Incidencia" y el Tipo de Incidencia "Solicitud – Cliente".	● Asesor	240
12	Completar la plantilla con los datos solicitados y derivar	Luego selecciona la Opción "Tipo de Caso" y selecciona el Caso de Atención "Débito Automático" Para luego seleccionar "Contactos/Derivación" y el Tipo de Solicitud: Desafiliación a Débito Automático y completara la plantilla con los datos solicitados. Una vez rellenado todos los datos ingresara a la Opción "Derivación" / "... " y seleccionara el Departamento "Recaudación - LIMA" / Guillermo Flores. Finalmente, clic en el Botón "Grabar" y el Área de Recaudación cierra las Solicitudes generadas Fin del Procedimiento	● Asesor	180
			TIEMPO PROMEDIO EN MINUTOS	47

Diagrama de análisis del rediseño del procedimiento Débito Automático

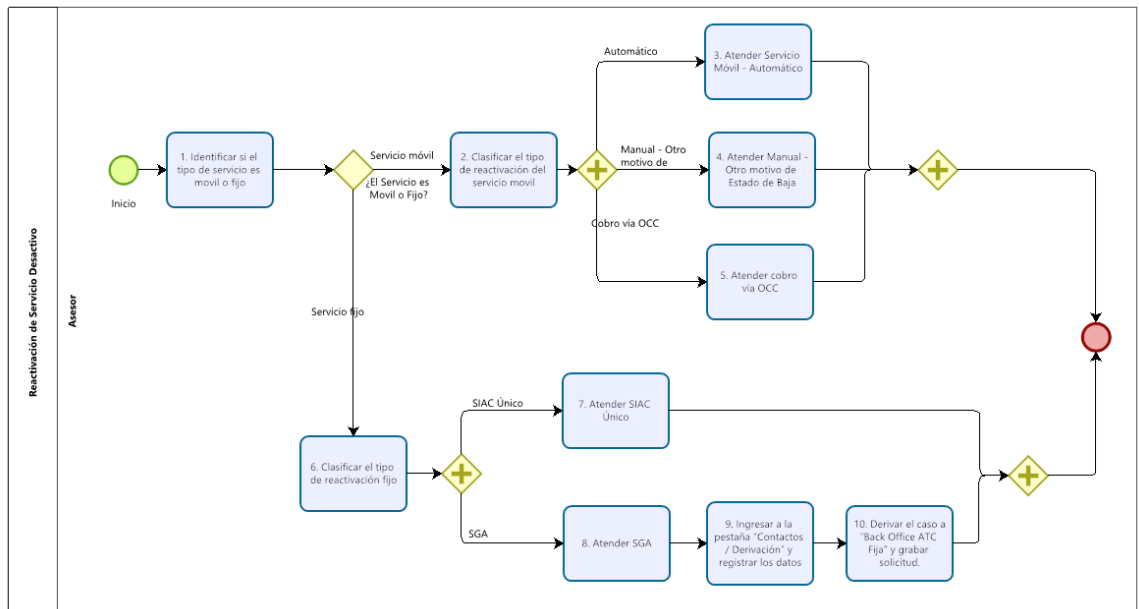
	Descripción de actividades	OP	TRSN	CTR	ESP	ALM	T.P (Seg.)	Recursos
								
1	Identificar si es SIAC Único o SGA	X					180	Recursos Humanos: 01 personal
2	Clasificar el tipo de débito en el SIAC UNICO			X			240	Recursos Humanos: 01 personal Útiles de Oficina lapicero hojas bond
3	Atender SIAC Único – Afiliación	X					240	Recursos Humanos: 01 personal Útiles de Oficina lapicero hojas bond
4	Seleccionar el Canal de Atención			X			240	Recursos Humanos: 01 personal
5	Registrar Afiliación	X					240	Recursos Humanos: 01 personal Útiles de Oficina lapicero hojas bond
6	Atender SIAC Único – Desafiliación	X					240	Recursos Humanos: 01 personal
7	Atender SIAC Único – Modificación Monto Máximo a Debitar	X					240	Recursos Humanos: 01 personal Útiles de Oficina lapicero hojas bond
8	Clasificar el tipo de Atención en el SGA	X					300	Recursos Humanos: 01 personal
9	Atender SGA – Afiliación	X					240	Recursos Humanos: 01 personal Útiles de Oficina lapicero hojas bond

	Descripción de actividades	OP	TRSN	CTR	ESP	ALM	T.P (Seg.)	Recursos
		●	➔	■	⬮	▼		
10	Ingresar a la pestaña “Servicios Contratados” y validar los datos	X					240	Recursos Humanos: 01 personal Útiles de Oficina lapicero hojas bond
11	Atender SGA – Desafiliación	X					240	Recursos Humanos: 01 personal
12	Completar la plantilla con los datos solicitados y derivar	X					180	Recursos Humanos: 01 personal
TOTAL (segundos)		10	0	2	0	0	2820	
TOTAL (minutos)		10	0	2	0	0	47	

Rediseño del Procedimiento Reactivación de Servicio Desactivo

Figura N° 54

Rediseño del diagrama del Procedimiento Reactivación de Servicio Desactivo



Ficha del rediseño del procedimiento Reactivación de Servicio Desactivo

Nombre	Reactivación de Servicio Desactivo
Objetivo	Registrar el caso de Reactivación de Servicio Desactivo.
Alcance	Abarca desde el registro del caso a solicitud del usuario hasta el servicio brindado.
Proceso	PM1Gestión de ventas de Servicios Móviles y Equipos
Código	PM1.5
Versión	0.1

Nro.	Actividad	Descripción	Puesto	Tiempo en segundos
1	Identificar si el tipo de servicio es móvil o fijo	El asesor identifica el servicio: ¿El Servicio es Móvil o Fijo? <ul style="list-style-type: none"> ● Servicio móvil: Continúe con la actividad N° 2 hasta la actividad N° 5 ● Servicio fijo: Continúe con la actividad N° 6 hasta la actividad N° 10 	● Asesor	240
2	Clasificar el tipo de reactivación del servicio móvil	El asesor clasifica el tipo de reactivación, entre: Servicio móvil: <ul style="list-style-type: none"> ● Caso 1: Automático Continúe con la actividad N° 3 ● Caso 2: Manual - Otro motivo de Estado de Baja Continúe con la actividad N° 4 ● Caso 3: Cobro vía OCC Continúe con la actividad N° 5 	● Asesor	360
3	Atender Servicio Móvil - Automático	Si el Estado de la Baja del servicio a Reactivar fue a solicitud del cliente, el asesor ingresa a SIAC ÚNICO / Colocar línea /Transacciones por Servicio, opción "Reactivación de línea", se visualizarán los datos del cliente y servicio, donde se selecciona Datos del plan y Límites de consumo. Luego el asesor visualizará los datos del SIM (ICCID) y la fecha de programación (último día del ciclo de facturación). Una vez visualizado los datos, el Asesor finalmente dará click en grabar/cerrar.	● Asesor	240
4	Atender Manual - Otro motivo de Estado de Baja	El Asesor ingresa al aplicativo SIAC Único / Interacciones y se genera la tipificación: Variación / Variación - Estado de la línea / Cliente / y Reactivación de línea-Manual en servicio afectado El Asesor deberá elegir uno de los motivos (Baja por Morosidad o Baja a Solicitud). Completa la plantilla ingresada en Notas y deriva el caso a la cola de "BackOffice ATC Móvil". Finalmente, clic en Guardar.	● Asesor	360

Nombre	Reactivación de Servicio Desactivo
Objetivo	Registrar el caso de Reactivación de Servicio Desactivo.
Alcance	Abarca desde el registro del caso a solicitud del usuario hasta el servicio brindado.
Proceso	PM1Gestión de ventas de Servicios Móviles y Equipos
Código	PM1.5
Versión	0.1






Nro.	Actividad	Descripción	Puesto	Tiempo en segundos
5	Atender cobro vía OCC	Este caso aplica para líneas Corporativas / B2E El asesor debe ingresar a SIAC Único / Transacción por Cuenta / Ajuste OCC Atención Cliente, en el campo Datos de la Transacción, opción Concepto: seleccionar Reactivación. Tipo, debe visualizarse cobro e ingresar de manera manual el Monto sin IGV: 25.21 En el campo Notas el Asesor registrar el motivo y el N° Caso generado por la reactivación. Finalmente, clic en Guardar.	● Asesor	360
6	Clasificar el tipo de reactivación fijo	El asesor clasifica el tipo de reactivación, entre: ● Caso 1: SIAC Único Continúe con la actividad N° 7 ● Caso 2: SGA Continúe con la actividad N° 8 hasta la actividad N° 10	● Asesor	300
7	Atender SIAC Único	De ser el caso del Manual: HFC/LTE/TV SAT Postpago El asesor debe ingresar al aplicativo SIAC ÚNICO / Interacciones, generar la tipificación: Variación - Estado del servicio/Cliente - Reactivación de Servicio Desactivo – Manual. Luego elegir el Servicio Afectado para así completar la plantilla indicada en la sección “Reglas de Atención” con los datos solicitados. Finalmente el Asesor deriva el caso a la cola de “Back Office ATC Fija” y le da clic en Guardar.	● Asesor	300
8	Atender SGA	Para el caso: HFC / TV SAT Playas el asesor genera el Tipo de Incidencia, SOLICITUD-Cliente luego Tipo de Caso (tipificación), Reactivación del servicio.	● Asesor	360
9	Ingresar a la pestaña “Contactos / Derivación” y registrar los datos	El Asesor ingresara a la pestaña “Contactos / Derivación” y registrara en la plantilla los datos solicitados. Ingresara al botón “...”	● Asesor	240






Nombre	Reactivación de Servicio Desactivo
Objetivo	Registrar el caso de Reactivación de Servicio Desactivo.
Alcance	Abarca desde el registro del caso a solicitud del usuario hasta el servicio brindado.
Proceso	PM1Gestión de ventas de Servicios Móviles y Equipos
Código	PM1.5
Versión	0.1

Nro.	Actividad	Descripción	Puesto	Tiempo en segundos
10	Derivar el caso a "Back Office ATC Fija" y grabar solicitud.	El Asesor derivar el caso a "Back Office ATC Fija" al usuario de "Alexandra Correa" y finalmente graba la solicitud.	• Asesor	240
TIEMPO PROMEDIO EN MINUTOS				50

Diagrama de análisis del rediseño del procedimiento Reactivación de Servicio

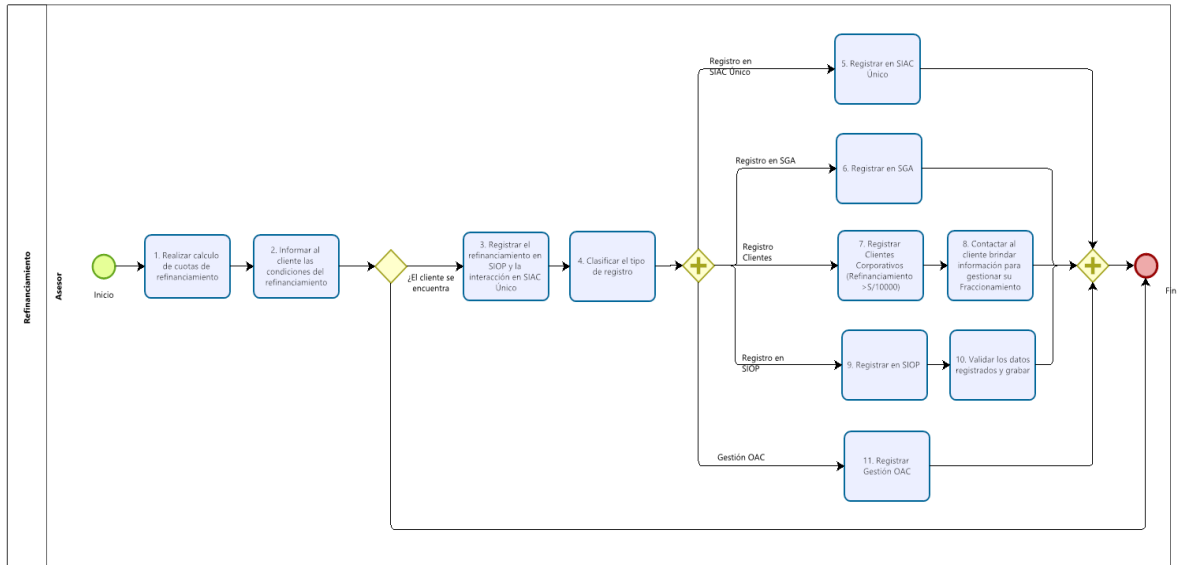
Desactivo

	Descripción de actividades	OP	TRSN	CTR	ESP	ALM	T.P (Seg.)	Recursos
								
1	Identificar si el tipo de servicio es móvil o fijo			X			240	Recursos Humanos: 01 personal
2	Clasificar el tipo de reactivación del servicio móvil			X			360	Recursos Humanos: 01 personal Útiles de Oficina lapicero hojas bond
3	Atender Servicio Móvil - Automático	X					240	Recursos Humanos: 01 personal Útiles de Oficina lapicero hojas bond

	Descripción de actividades	OP	TRSN	CTR	ESP	ALM	T.P (Seg.)	Recursos
								
4	Atender Manual - Otro motivo de Estado de Baja	X					360	Recursos Humanos: 01 personal Útiles de Oficina lapicero hojas bond
5	Atender cobro vía OCC	X					360	Recursos Humanos: 01 personal Útiles de Oficina lapicero hojas bond
6	Clasificar el tipo de reactivación fijo			X			300	Recursos Humanos: 01 personal
7	Atender SIAC Único	X					300	Recursos Humanos: 01 personal Útiles de Oficina lapicero hojas bond
8	Atender SGA	X					360	Recursos Humanos: 01 personal Útiles de Oficina lapicero hojas bond
9	Ingresar a la pestaña “Contactos / Derivación” y registrar los datos	X					240	Recursos Humanos: 01 personal Útiles de Oficina lapicero hojas bond
10	Derivar el caso a “Back Office ATC Fija” y grabar solicitud.	X					240	Recursos Humanos: 01 personal Útiles de Oficina lapicero hojas bond
TOTAL (segundos)		7	0	3	0	0	3000	
TOTAL (minutos)		7	0	3	0	0	50	

Rediseño del Procedimiento Refinanciamiento

Figura N° 55
Rediseño del diagrama del Procedimiento Refinanciamiento



Ficha del rediseño del procedimiento Refinanciamiento

Nombre	Refinanciamiento
Objetivo	Registro del caso de refinanciamiento.
Alcance	Abarca desde el cálculo de cuotas hasta el servicio brindado.
Proceso	PM1Gestión de ventas de Servicios Móviles y Equipos
Código	PM1.6
Versión	0.1

Nro.	Actividad	Descripción	Puesto	Tiempo en segundos
1	Realizar cálculo de cuotas de refinanciamiento	El asesor ingresa a refinanciamiento cálculo de cuotas, escoge el Tipo de Documento [DNI/CE o RUC], registra el ciclo, la deuda total y selecciona el Nivel de Aprobación [Activo / Corte Parcial / Desactivo], hace clic en “Calcular” y visualiza en automático la cuota inicial. Si el cliente desea realizar un pago mayor se puede modificar. Coloca el Nro. de cuotas, clic en “Simular Cuotas” y se mostrará los datos del refinanciamiento (cuotas, montos, fecha de vencimiento, entre otros datos).	• Asesor	900

Nombre	Refinanciamiento
Objetivo	Registro del caso de refinanciamiento.
Alcance	Abarca desde el cálculo de cuotas hasta el servicio brindado.
Proceso	PM1Gestión de ventas de Servicios Móviles y Equipos
Código	PM1.6
Versión	0.1

Nro.	Actividad	Descripción	Puesto	Tiempo en segundos
2	Informar al cliente las condiciones del refinanciamiento	El Asesor informa al cliente las condiciones del refinanciamiento. ¿El cliente se encuentra conforme? ● SI: Continúe con la actividad N° 3 hasta la actividad N° 11 ● NO: Fin del Procedimiento	● Asesor	240
3	Registrar el refinanciamiento en SIOP y la interacción en SIAC Único	Si se encuentra conforme procede a registrar el refinanciamiento en SIOP y la interacción en SIAC Único. Finalmente brindar Speech de Refinanciamiento.	● Asesor	360
4	Clasificar el tipo de registro	Se identifica el tipo de registro a realizar. ● Caso 1: Registro en SIAC Único Continúe con la actividad N° 5. ● Caso 2: Registro en SGA Continúe con la actividad N° 6 ● Caso 3: Registro Clientes Corporativos (Refinanciamiento >S/10000) Continúe con la actividad N° 7 y N° 8 ● Caso 4: Registro en SIOP Continúe con la actividad N° 9 y N° 10 ● Caso 5: Gestión OAC Continúe con la actividad N° 11 Una vez identificado el caso, el asesor realiza el procedimiento correspondiente.	● Asesor	240
5	Registrar en SIAC Único	Se genera la interacción: Variación / Variación – Facturación / Cobranzas / Refinanciamiento y en el campo notas, copiar la plantilla de Reglas de atención y cronograma de pagos.	● Asesor	240






Nombre	Refinanciamiento
Objetivo	Registro del caso de refinanciamiento.
Alcance	Abarca desde el cálculo de cuotas hasta el servicio brindado.
Proceso	PM1Gestión de ventas de Servicios Móviles y Equipos
Código	PM1.6
Versión	0.1

Nro.	Actividad	Descripción	Puesto	Tiempo en segundos
6	Registrar en SGA	El asesor genera un caso ingresando a Sistema CRM / Módulo de Atención al Cliente / Menú / Reportes / Consulta Histórica del Cliente Luego utiliza los filtros de búsqueda por Código de Cliente / DNI / Nombres, Apellidos y clic en Buscar, abrir Servicios Contratados / Generar Incidencia, en Tipo de Incidencia seleccionar: Solicitud - Cliente - Refinanciamiento. En la cabecera Contactos / Derivación, completa los datos según lo indicado en el Portal de Conocimiento.	● Asesor	240
7	Registrar Clientes Corporativos (Refinanciamiento >S/10000)	El asesor genera un caso en SIAC Único con la tipificación Variación / Variación – Facturación / Cobranzas / Corporativo - Gestión de Cobranzas No Carterizado / Fraccionamiento Mayor a 10000 soles y completa la plantilla indicada en Reglas de Atención y la deriva a la cola de Cobranzas Corporativas.	● Asesor	360
8	Contactar al cliente brindar información para gestionar su Fraccionamiento	Posteriormente el área de Cobranzas Corporativas contactará al cliente en 1 día útil y le brindará la información y requisitos para gestionar su Fraccionamiento.	● Área de Cobranzas	360
9	Registrar en SIOP	El asesor ingresa al Sistema de Operaciones – SIOP, da clic en Transacciones / Financiamiento / Ingreso de Financiamiento, en Código de Cliente ingresar el Documento de Identidad y clic en Buscar ahí visualizará la ventana “Búsqueda de Cliente” y hará clic en CTRL+ F para realizar la búsqueda del ID o documento de identidad del cliente. Seleccionar el ítem que corresponda, clic en Aceptar y se cargarán los datos del cliente	● Asesor	240

Nombre	Refinanciamiento
Objetivo	Registro del caso de refinanciamiento.
Alcance	Abarca desde el cálculo de cuotas hasta el servicio brindado.
Proceso	PM1Gestión de ventas de Servicios Móviles y Equipos
Código	PM1.6
Versión	0.1

Nro.	Actividad	Descripción	Puesto	Tiempo en segundos
10	Validar los datos registrados y grabar	En la etiqueta Monto de Deuda hará clic en el icono del Lápiz y aparecerán listados los recibos pendientes de pago, donde seleccionara los recibos a financiar y clic en aceptar para poder completar los datos que nos va a solicitar y luego se valida los datos registrados, de realizar cambios se hace clic en Limpiar y finalmente clic en Grabar.	● Asesor	360
11	Registrar Gestión OAC	En casos de que la línea presenta Bloqueo/Corte de servicio, el Jefe/Supervisor debe realizar las siguientes acciones en OAC: reactivar el servicio de la línea, exonerar a la línea de las gestiones de cobranzas por 2 días calendarios y exonerar del Cobro por Reconexión. En el caso de Refinanciamiento con Corte Parcial, debe realizar el bloqueo por Refinanciamiento desde OAC.	● Asesor	240
TIEMPO PROMEDIO EN MINUTOS				63

Diagrama de análisis del rediseño del procedimiento Refinanciamiento

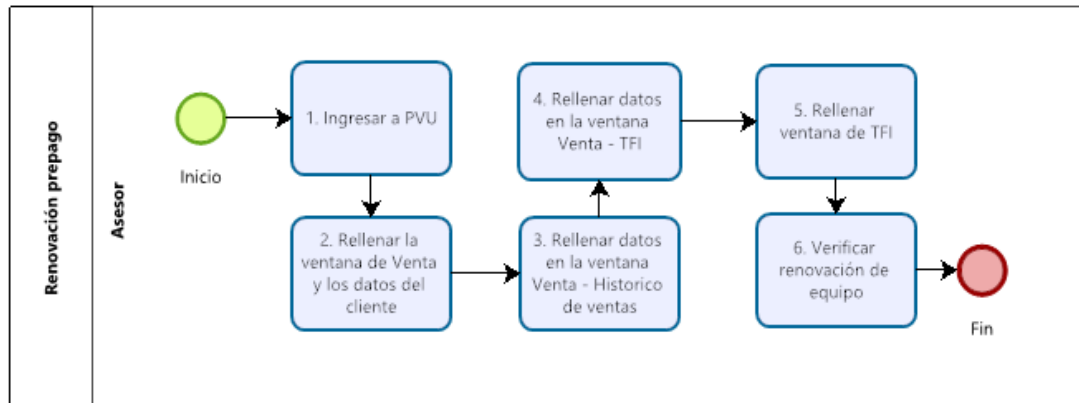
	Descripción de actividades	OP	TRSN	CTR	ESP	ALM	T.P (Seg.)	Recursos
								
1	Realizar cálculo de cuotas de refinanciamiento	X					900	Recursos Humanos: 01 personal Útiles de Oficina lapicero hojas bond
2	Informar al cliente las condiciones del refinanciamiento	X					240	Recursos Humanos: 01 personal

	Descripción de actividades	OP	TRSN	CTR	ESP	ALM	T.P (Seg.)	Recursos
								
3	Registrar el refinanciamiento en SIOP y la interacción en SIAC Único	X					360	Recursos Humanos: 01 personal Útiles de Oficina lapicero hojas bond
4	Clasificar el tipo de registro			X			240	Recursos Humanos: 01 personal
5	Registrar en SIAC Único	X					240	Recursos Humanos: 01 personal Útiles de Oficina lapicero hojas bond
6	Registrar en SGA	X					240	Recursos Humanos: 01 personal
7	Registrar Clientes Corporativos (Refinanciamiento >S/10000)	X					360	Recursos Humanos: 01 personal Útiles de Oficina lapicero hojas bond
8	Contactar al cliente brindar información para gestionar su Fraccionamiento	X					360	Recursos Humanos: 01 personal
9	Registrar en SIOP	X					240	Recursos Humanos: 01 personal Útiles de Oficina lapicero hojas bond
10	Validar los datos registrados y grabar	X					360	Recursos Humanos: 01 personal Útiles de Oficina lapicero hojas bond
11	Registrar Gestión OAC	X					240	Recursos Humanos: 01 personal Útiles de Oficina lapicero hojas bond
TOTAL (segundos)		10	0	1	0	0	3780	
TOTAL (minutos)		10	0	1	0	0	63	

Rediseño del Procedimiento Renovación Prepago

Figura N° 56

Rediseño del diagrama del Procedimiento Renovación Prepago



Powered by
bizagi
Modeler

Ficha del rediseño del procedimiento Renovación Prepago




Nombre	Renovación prepaga
Objetivo	Renovar el equipo prepago a pedido del cliente.
Alcance	Abarca desde el ingreso al portal de ventas único hasta el registro de tipificación manual en SIAC Único.
Proceso	PM1.7 Servicios prepago
Código	PM1.7.1
Versión	0.1

Nro.	Actividad	Descripción	Puesto	Tiempo en segundos
1	Ingresar a PVU	El asesor ingresa al PVU, luego a ventas y realiza la búsqueda del cliente ingresando su documento de identidad y el tipo de cliente.	<ul style="list-style-type: none"> Asesor 	240
2	Rellenar la ventana de Venta y los datos del cliente	El asesor selecciona el tipo de venta, luego TFI y en tipo de operación selecciona renovación. El asesor debe rellenar los datos solicitados en la parte de dirección legal del cliente y luego seleccionar el botón de confirmar.	<ul style="list-style-type: none"> Asesor 	240

Nombre	Renovación prepaga
Objetivo	Renovar el equipo prepago a pedido del cliente.
Alcance	Abarca desde el ingreso al portal de ventas único hasta el registro de tipificación manual en SIAC Único.
Proceso	PM1.7 Servicios prepago
Código	PM1.7.1
Versión	0.1

Nro.	Actividad	Descripción	Puesto	Tiempo en segundos
3	Rellenar datos en la ventana Venta - Histórico de ventas	El asesor debe seleccionar el botón "nuevo" en la parte de ventas- histórico de ventas, luego procederá a ingresar el número de teléfono que se va a renovar y finalmente grabara la información.	● Asesor	480
4	Rellenar datos en la ventana Venta - TFI	En esta ventana el asesor ingresa el código comercial donde rellena el código "C" del asesor a cargo de la renovación, luego en tipo de renovación selecciona Renovación Normal y Plan Prepago TFI. El asesor selecciona en detalle de venta el chip que se va a renovar y continua con el proceso seleccionando el botón de continuar.	● Asesor	480
5	Rellenar ventana de TFI	En esta ventana el asesor debe detallar la venta ingresando el artículo y serie a renovar, luego debe seleccionar en campaña, lista de precios, plan tarifario y ver NP vigente.	● Asesor	540
6	Verificar renovación de equipo	El asesor verifica que el monto a pagar sea el correcto y procede a seleccionar el botón de grabar. Una vez culminado todos los procedimientos el asesor verifica la renovación de equipo ingresando al Registro de Tipificación Manual en SIAC Único: Fono Claro, Variación/ Variación/ Renovación de Equipo.	● Asesor	480
TIEMPO PROMEDIO EN MINUTOS				41

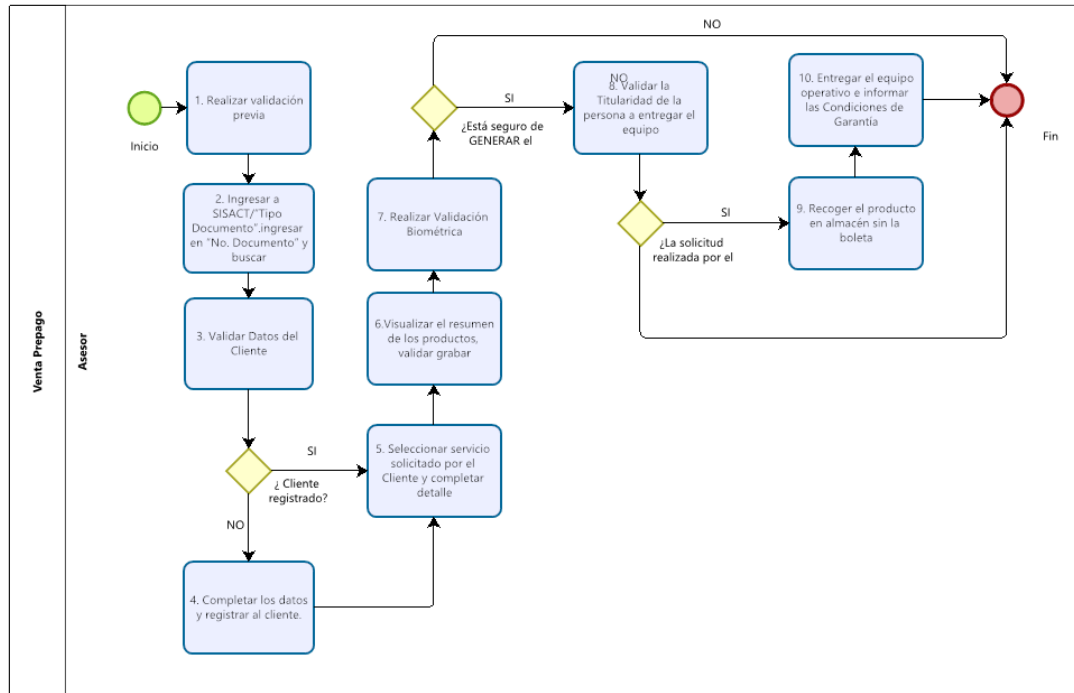
Diagrama de análisis del rediseño del procedimiento Renovación Prepago

	Descripción de actividades	OP	TRSN	CTR	ESP	ALM	T.P (Seg.)	Recursos
								
1	Ingresar a PVU	X					240	Recursos Humanos: 01 personal
2	Rellenar la ventana de Venta y los datos del cliente	X					240	Recursos Humanos: 01 personal
3	Rellenar datos en la ventana Venta - Histórico de ventas	X					480	Recursos Humanos: 01 personal Útiles de Oficina lapicero hojas bond
4	Rellenar datos en la ventana Venta - TFI	X					480	Recursos Humanos: 01 personal
5	Rellenar ventana de TFI	X					540	Recursos Humanos: 01 personal
6	Verificar renovación de equipo			X			480	Recursos Humanos: 01 personal Útiles de Oficina lapicero hojas bond
TOTAL (segundos)		5	0	1	0	0	2460	
TOTAL (minutos)		5	0	1	0	0	41	

Rediseño del Procedimiento Venta Pre pago

Figura N° 57

Rediseño del diagrama del Procedimiento Venta Pre pago



Ficha del rediseño del procedimiento Venta Prepago

Nombre	Venta Prepago
Objetivo	Registrar el caso de venta prepago
Alcance	Abarca desde el registro del caso de venta prepago hasta el servicio brindado.
Proceso	PM1.7 Servicios prepago
Código	PM1.7.2
Versión	0.1

Nro.	Actividad	Descripción	Puesto	Tiempo en segundos
1	Realizar validación previa	Se da en casos que el cliente haya comprado más de 20 equipos Prepago en los últimos 30 días y desee adquirir más, el AS deberá enviar un correo informativo a su Jefe inmediato, con copia a su Gerencia Regional, con la plantilla requerida. El asesor deberá ingresar a SISACT Prepago, pestaña activación / SISACT Prepago.	● Asesor	360

Nombre	Venta Prepago
Objetivo	Registrar el caso de venta prepago
Alcance	Abarca desde el registro del caso de venta prepago hasta el servicio brindado.
Proceso	PM1.7 Servicios prepago
Código	PM1.7.2
Versión	0.1

Nro.	Actividad	Descripción	Puesto	Tiempo en segundos
2	Ingresar a SISACT/ "Tipo Documento". Ingresar en "No. Documento" y buscar	En la pantalla Validación de Cliente, selecciona el "Tipo Documento" e ingresa en "No. Documento" (DNI, CE, RUC o Pasaporte) del usuario. Dar clic en "Buscar". Aparecerá un mensaje informativo de alerta: "Cliente ha excedido las 10 líneas permitidas, debe firmar la "Declaración Jurada de Uso del Servicio", dar clic en ACEPTAR.	● Asesor	300
3	Validar Datos del Cliente	En el campo "Datos del Cliente" se visualizará los Nombres, Apellidos y la fecha de nacimiento del Cliente, luego dar clic en "Validar". ¿Cliente registrado? ● NO: Continúe con la actividad N° 4 y N° 5 ● SI: Continúe con la actividad N° 5	● Asesor	360
4	Completar los datos y registrar al cliente.	En caso el Cliente no se encuentre registrado, se mostrará la siguiente pantalla "Cliente no encontrado" ¿Está seguro de REGISTRAR al Cliente?, dar clic en "Aceptar" y completar todos los campos y registrara al cliente.	● Asesor	360
5	Seleccionar servicio solicitado por el Cliente y completar detalle	En Tipo de Operación, el Asesor selecciona en el desplegable lo solicitado por el Cliente (PREPAGO TUN/INTERNET PREPAGO/TFI/INTERNET OLO), en la opción Tipo de Operación , seleccionar (Chip/PACK), en el campo "Venta", selecciona la Serie Chip (ICCID), Descripción y Serie de Equipo -IMEI, selecciona Campaña, Lista de Precios, Plan Tarifario (IFI) y Promociones, verifica el precio correcto según la promoción vigente, selecciona el Departamento, Provincia / Distrito y CPF donde se utilizará el servicio, clic en Agregar.	● Asesor	540
6	Visualizar el resumen de los productos, validar grabar	Luego de ello se visualizará el resumen de los productos y finalmente se valida que los datos sean correctos y se graba	● Asesor	240






Nombre	Venta Prepago
Objetivo	Registrar el caso de venta prepago
Alcance	Abarca desde el registro del caso de venta prepago hasta el servicio brindado.
Proceso	PM1.7 Servicios prepago
Código	PM1.7.2
Versión	0.1





Nro.	Actividad	Descripción	Puesto	Tiempo en segundos
7	Realizar Validación Biométrica	Luego el Asesor presiona el botón "Grabar" aparecerá una nueva opción en una ventana Pop Up donde se realizará la Validación Biométrica del Cliente, una vez este sea exitoso se mostrará un pop up del contrato para ser consultado al cliente. En caso el cliente elija Aceptar se mostrará la pregunta: ¿Está seguro de GENERAR el pedido? <ul style="list-style-type: none"> ● SI: Continúe con la actividad N° 8 hacia adelante ● NO: Fin del procedimiento 	● Asesor	600
8	Validar la Titularidad de la persona a entregar el equipo	Si está seguro de GENERAR el pedido. Aparecerá una ventana en la que indique: "Tu pedido ha sido generado satisfactoriamente". La línea se activa automáticamente y se envían 9 SMS informativos a la línea del cliente, caso contrario se cierra la ventana y se termina el flujo. El asesor ingresa al SISACT Prepago/Consulta / Consulta SISACT Prepago, en la ventana /Consulta de Números, ingresar la serie (ICCID o IMEI) según corresponda, da clic en consultar y figurara la información solicitada: Cód. Material, Descripción del Material y Nro. de Línea. Aquí el asesor valida la Titularidad contrastando el Nombre registrado en el Comprobante de Pago con el Documento de Identidad en físico de la persona a entregar el equipo. ¿La solicitud realizada por el cliente implica que el asesor deba de acercarse a almacén? <ul style="list-style-type: none"> ● SI: Continúe con la actividad N° 9 hacia adelante ● NO: Fin del procedimiento 	● Asesor	900

Nombre	Venta Prepago
Objetivo	Registrar el caso de venta prepago
Alcance	Abarca desde el registro del caso de venta prepago hasta el servicio brindado.
Proceso	PM1.7 Servicios prepago
Código	PM1.7.2
Versión	0.1

Nro.	Actividad	Descripción	Puesto	Tiempo en segundos
9	Recoger el producto en almacén sin la boleta	Si la solicitud realizada por el cliente implica que el asesor deba de acercarse a almacén para recoger el producto, este recojo debe darse sin necesidad de que el cliente le entregue la boleta de pago al asesor. El asesor debe acercarse a almacén sin la boleta para recoger el producto.	• Asesor	900
10	Entregar el equipo operativo e informar las Condiciones de Garantía	Entrega el equipo encendido y operativo, y explica los accesorios que contienen el pack, informa las Condiciones de Garantía del equipo.	• Asesor	900
TIEMPO PROMEDIO EN MINUTOS				91

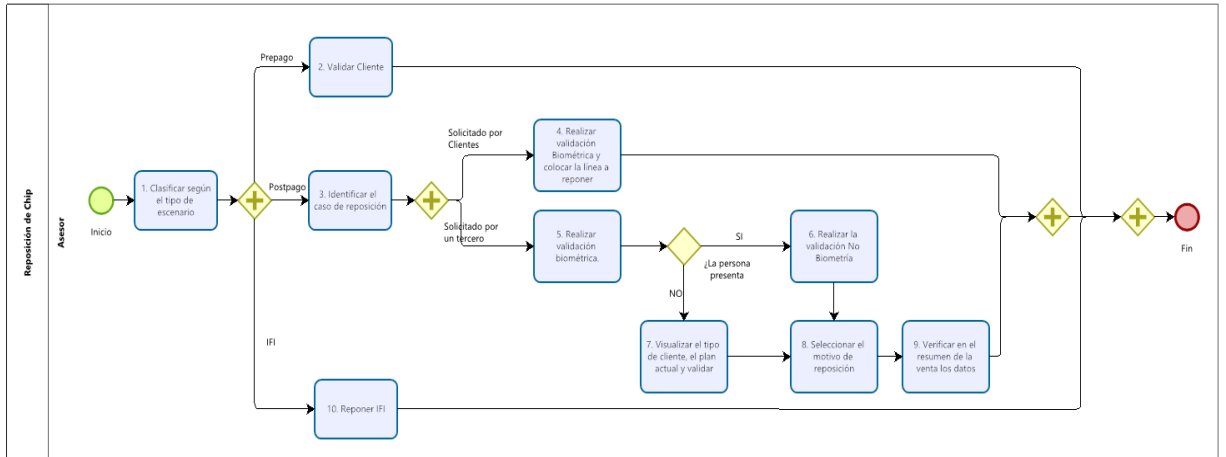
Diagrama de análisis del rediseño del procedimiento Venta Prepago

	Descripción de actividades	OP	TRSN	CTR	ESP	ALM	T.P (Seg.)	Recursos
								
1	Realizar validación previa			X			360	Recursos Humanos: 01 personal Útiles de Oficina lapicero hojas bond
2	Ingresar a SISACT/"Tipo Documento". Ingresar en "No. Documento" y buscar	X					300	Recursos Humanos: 01 personal Útiles de Oficina lapicero hojas bond

Descripción de actividades	OP	TRSN	CTR	ESP	ALM	T.P (Seg.)	Recursos
							
3 Validar Datos del Cliente			X			360	Recursos Humanos: 01 personal Útiles de Oficina lapicero hojas bond
4 Completar los datos y registrar al cliente.	X					360	Recursos Humanos: 01 personal
5 Seleccionar servicio solicitado por el Cliente y completar detalle	X					540	Recursos Humanos: 01 personal Útiles de Oficina lapicero hojas bond
6 Visualizar el resumen de los productos, validar y grabar	X					240	Recursos Humanos: 01 personal
7 Realizar Validación Biométrica	X					600	Recursos Humanos: 01 personal Útiles de Oficina lapicero hojas bond
8 Validar la Titularidad de la persona a entregar el equipo	X					900	Recursos Humanos: 01 personal
9 Recoger el producto en almacén sin la boleta	X					900	Recursos Humanos: 01 personal Útiles de Oficina lapicero hojas bond
10 Entregar el equipo operativo e informar las Condiciones de Garantía	X					900	Recursos Humanos: 01 personal Útiles de Oficina lapicero hojas bond
TOTAL (segundos)	8	0	2	0	0	5460	
TOTAL (minutos)	8	0	2	0	0	91	

Rediseño del Procedimiento Reposición de Chip

Figura N° 58
Rediseño del diagrama del Procedimiento Reposición de Chip



Ficha del rediseño del procedimiento Reposición de Chip

Nombre	Reposición de Chip
Objetivo	Registrar el caso de reposición de Chip
Alcance	Abarca desde el registro del caso de reposición de chip hasta el servicio brindado.
Proceso	PM1
Código	PM1.8
Versión	0.1

Nro.	Actividad	Descripción	Puesto	Tiempo en segundos
1	Clasificar según el tipo de escenario	Se identifica según el tipo de línea. <ul style="list-style-type: none"> ● Caso 1: Prepago Continúe con la actividad N° 2 ● Caso 2: Postpago Continúe con la actividad N° 3 hasta la actividad N° 9 ● Caso 3: IFI Continúe con la actividad N° 10 Una vez identificado el caso, el asesor realiza el procedimiento correspondiente.	● Asesor	240



Nombre	Reposición de Chip
Objetivo	Registrar el caso de reposición de Chip
Alcance	Abarca desde el registro del caso de reposición de chip hasta el servicio brindado.
Proceso	PM1
Código	PM1.8
Versión	0.1

Nro.	Actividad	Descripción	Puesto	Tiempo en segundos
2	Validar Cliente, seleccionara motivo y registrar	El asesor debe ingresar a SISACT Prepago / opción Post-venta / Renovación/Reposición. En la sección "Validación del Cliente" debe seleccionar: Tipo Documento y Tipo de Venta, luego hacer clic en Buscar, ahí visualizará los datos del Cliente. En la sección Detalle de venta, el Asesor seleccionara el Motivo de reposición. En la siguiente sección, seleccionará Código / Serie SIM, Campaña y Lista de Precios y Plan Tarifario luego de ello hará Clic en Grabar.	• Asesor	600
3	Identificar el caso de reposición	Se ingresa SISACT Postpago / opción Post-venta / Reposición Postpago chip y se identifica el caso • Caso 1: Solicitado por Clientes Corporativos y persona Jurídica Continúe con la actividad N° 4 • Caso 2: Solicitado por un tercero autorizado con carta poder Continúe con la actividad N° 5 hasta la actividad N° 9	• Asesor	600
4	Realizar validación Biométrica y colocar la línea a reponer	En el caso de Clientes Corporativos y persona Jurídica, se realiza la validación Biométrica (Validación manual desde SISACT Prepago) y elegir el Tipo de Operación: Carta Poder y continua con el flujo de Reposición, Luego selecciona el tipo de Documento y registra el número. Coloca la línea a reponer y clic en Buscar.	• Asesor	300
5	Realizar validación biométrica.	En caso sea solicitado por un tercero autorizado con carta poder, debe pasar validación biométrica. Ver Identificación de personas autorizadas ¿La persona presenta Incapacidad Física o existe Fallas de conexión a RENIEC? • SI: Continúe con la actividad N° 6 y N°8 • NO: Continúe con la actividad N° 7 y N°8	• Asesor	300
6	Realizar la validación No Biometría	Si, la persona presenta Incapacidad Física o existe Fallas de conexión a RENIEC se continua con la No Biometría.	• Asesor	360

Nombre	Reposición de Chip
Objetivo	Registrar el caso de reposición de Chip
Alcance	Abarca desde el registro del caso de reposición de chip hasta el servicio brindado.
Proceso	PM1
Código	PM1.8
Versión	0.1

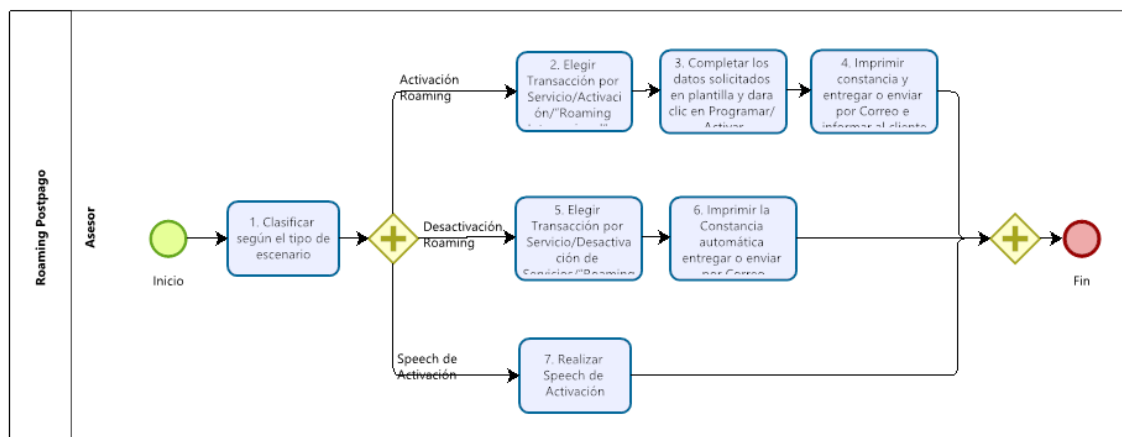
Nro.	Actividad	Descripción	Puesto	Tiempo en segundos
7	Visualizar el tipo de cliente, el plan actual y validar	El asesor visualizará el tipo de cliente, así como el Nombre/Razón Social, en la sección Datos de plan de Línea, visualizará el plan actual, tecnología del servicio y HLR, luego dará clic en Validar.	● Asesor	240
8	Seleccionar el motivo de reposición	En Datos de la venta, seleccionara el motivo de reposición y verificara los datos mostrados, en la siguiente sección, seleccionara de acuerdo a la opción que corresponda. Dara clic en Agregar a la lista.	● Asesor	480
9	Verificar en el resumen de la venta los datos	Verificar en el resumen de la venta que los datos sean correctos, y dará clic en Finalizar. Si al momento de realizar la venta NO selecciona la opción de “Desea pagar en su próxima factura”, procederá con la venta normal sin generar ningún cobro en la facturación de la línea. Por último, clic en finalizar y Aceptar.	● Asesor	360
10	Reponer IFI	El asesor ingresa a SISACT Postpago / opción Post-venta / Reposición Postpago chip, Tipo de documento, e ingresa el número, en Datos generales de la línea: Tipo de Cliente / Nombre Razón Social, en Datos del plan de la línea: Plan Actual Plan Actual /HLR/Tecnología, en Datos de la venta rellena los datos solicitados y también Tarjeta SIM Card internet fijo, luego código de material / Serie chip (ICCID) / Cantidad / Campaña / Lista de Precios /Plan Tarifario/ Precio. Por último, detalle de la reposición y Finalizar.	● Asesor	360
			TIEMPO PROMEDIO EN MINUTOS	64

Diagrama de análisis del rediseño del procedimiento Reposición de Chip

	Descripción de actividades	OP	TRSN	CTR	ESP	ALM	T.P (Seg.)	Recursos
								
1	Clasificar según el tipo de escenario	X					240	Recursos Humanos: 01 personal Útiles de Oficina lapicero hojas bond
2	Validar Cliente, seleccionara motivo y registrar			X			600	Recursos Humanos: 01 personal Útiles de Oficina lapicero hojas bond
3	Identificar el caso de reposición	X					600	Recursos Humanos: 01 personal Útiles de Oficina lapicero hojas bond
4	Realizar validación Biométrica y colocar la línea a reponer			X			300	Recursos Humanos: 01 personal
5	Realizar validación biométrica.			X			300	Recursos Humanos: 01 personal
6	Realizar la validación No Biométría	X					360	Recursos Humanos: 01 personal
7	Visualizar el tipo de cliente, el plan actual y validar	X					240	Recursos Humanos: 01 personal
8	Seleccionar el motivo de reposición	X					480	Recursos Humanos: 01 personal
9	Verificar en el resumen de la venta los datos			X			360	Recursos Humanos: 01 personal Útiles de Oficina lapicero hojas bond
10	Reponer IFI	X					360	Recursos Humanos: 01 personal
TOTAL (segundos)		6	0	4	0	0	3840	
TOTAL (minutos)		6	0	4	0	0	64	

Rediseño del Procedimiento Roaming Postpago

Figura N° 59
Rediseño del diagrama del Procedimiento Roaming Postpago



Powered by
bizagi
Modeler

Ficha del rediseño del procedimiento Roaming Postpago

Nombre	Roaming Postpago
Objetivo	Registrar el caso de Roaming Postpago
Alcance	Abarca desde el registro del caso de roaming Postpago hasta el servicio brindado.
Proceso	PM1.9 Servicios Postpago
Código	PM1.9.1
Versión	0.1

Nro.	Actividad	Descripción	Puesto	Tiempo en segundos
1	Clasificar según el tipo de escenario	<p>Se identifica según el tipo de escenario.</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Caso 1: Activación Roaming Continúe con la actividad N° 2 hasta la actividad N° 4 ● Caso 2: Desactivación Roaming Continúe con la actividad N° 5 hasta la actividad N° 6 ● Caso 3: Speech de Activación Continúe con la actividad N° 7 <p>Una vez identificado el caso, el asesor realiza el procedimiento correspondiente.</p>	● Asesor	300






Nombre	Roaming Postpago
Objetivo	Registrar el caso de Roaming Postpago
Alcance	Abarca desde el registro del caso de roaming Postpago hasta el servicio brindado.
Proceso	PM1.9 Servicios Postpago
Código	PM1.9.1
Versión	0.1

Nro.	Actividad	Descripción	Puesto	Tiempo en segundos
2	Elegir Transacción por Servicio/Activación/ "Roaming Internacional" y activar	El asesor elige Transacción por Servicio/ Activación/Desactivación de Servicios. Luego seleccionara "Roaming Internacional", preguntara al cliente el plazo de activación del servicio, según su respuesta elegirá el tipo de plazo.	● Asesor	900
3	Completar los datos solicitados en plantilla y dará clic en Programar/ Activar	En el campo Notas, completara los datos solicitados en plantilla y dará clic en Programar/Activar según corresponda.	● Asesor	480
4	Imprimir constancia y entregar o enviar por Correo e informar al cliente	El Asesor imprimirá la constancia y en caso la atención sea vía CC dará check en la opción "Enviar por Correo" e ingresara el correo del Cliente. Finalmente informar al cliente que recibirá un sms de bienvenida al servicio.	● Asesor	480
5	Elegir Transacción por Servicio/Desactivación de Servicios/ "Roaming Internacional" y "Desactivar".	El asesor elegirá Transacción por Servicio/ Activación/ Desactivación de Servicios. Seleccionará "Roaming Internacional" y dará clic en el Botón "Desactivar". Finalmente, clic en Guardar.	● Asesor	900
6	Imprimir la Constancia automática entregar o enviar por Correo	Imprimir la Constancia automática que emite SIAC Único, en caso la atención sea vía CC dará check en la opción "Enviar por Correo" e ingresara el correo del Cliente.	● Asesor	600
7	Realizar Speech de Activación	Aquí el asesor debe rellenar un documento dependiendo del tipo de RUC del cliente, puede ser RUC 10 o RUC 20.	● Asesor	900

Nombre	Roaming Postpago
Objetivo	Registrar el caso de Roaming Postpago
Alcance	Abarca desde el registro del caso de roaming Postpago hasta el servicio brindado.
Proceso	PM1.9 Servicios Postpago
Código	PM1.9.1
Versión	0.1

Nro.	Actividad	Descripción	Puesto	Tiempo en segundos
			TIEMPO PROMEDIO EN MINUTOS	76

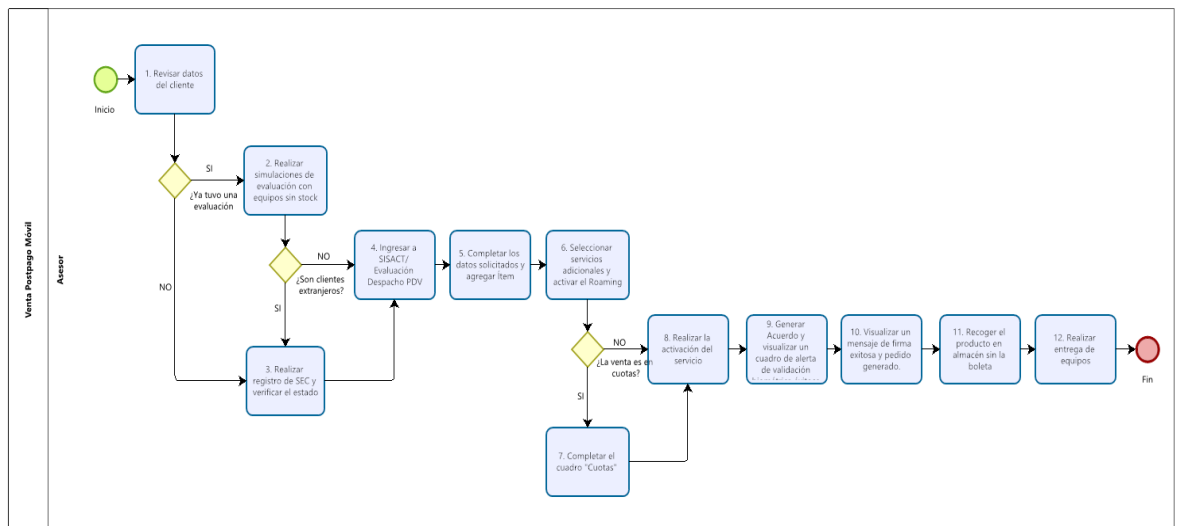
Diagrama de análisis del rediseño del procedimiento Roaming Postpago

	Descripción de actividades	OP	TRSN	CTR	ESP	ALM	T.P (Seg.)	Recursos
								
1	Clasificar según el tipo de escenario			X			300	Recursos Humanos: 01 personal Útiles de Oficina lapicero hojas bond
2	Elegir Transacción por Servicio/Activación	X					900	Recursos Humanos: 01 personal Útiles de Oficina lapicero hojas bond
3	Seleccionar “Roaming Internacional” y activar	X					900	Recursos Humanos: 01 personal Útiles de Oficina lapicero hojas bond
4	Completar los datos solicitados en plantilla y dará clic en Programar/Activar	X					900	Recursos Humanos: 01 personal Útiles de Oficina lapicero hojas bond

	Descripción de actividades	OP	TRSN	CTR	ESP	ALM	T.P (Seg.)	Recursos
		●	➔	▬	▮	▾		
5	Imprimir constancia y entregar o enviar por Correo	X					900	Recursos Humanos: 01 personal Útiles de Oficina lapicero hojas bond
6	Informar al cliente que recibirá un SMS de bienvenida al servicio.	X					300	Recursos Humanos: 01 personal
7	Elegir Transacción por Servicio/Desactivación de Servicios.	X					1800	Recursos Humanos: 01 personal
TOTAL (segundos)		6	0	1	0	0	6000	
TOTAL (minutos)		6	0	1	0	0	100	

Rediseño del Procedimiento Venta Postpago Móvil

Figura N° 60
Rediseño del diagrama del Procedimiento Venta Postpago Móvil



Ficha del rediseño del procedimiento Venta Postpago Móvil

Nombre	Venta Postpago Móvil
Objetivo	Registrar el caso de Venta postpago móvil.
Alcance	Abarca desde el registro del caso venta postpago móvil hasta el servicio brindado.
Proceso	PM1.9 Servicios Postpago
Código	PM1.9.2
Versión	0.1

Nro.	Actividad	Descripción	Puesto	Tiempo en segundos
1	Revisar datos del cliente	Aquí el asesor revisa los datos del cliente como el documento de identificación, ¿Ya tuvo una evaluación aprobada? ● SI: Continúe con la actividad N° 2 hacia adelante ● NO: Continúe con la actividad N° 3	● Asesor	360
2	Realizar simulaciones de evaluación con equipos sin stock	Si ya tuvo una anterior evaluación aprobada, realiza simulaciones de evaluación con equipos sin stock los cuales deben visualizarse en color gris, de contratar un cargo fijo igual o mayor a s/129 se debe colocar los nombres de los padres, ¿Son clientes extranjeros? ● SI: Continúe con la actividad N° 3 hasta la actividad N° 4 ● NO: Continúe con la actividad N° 4 hacia adelante	● Asesor	480
3	Realizar registro de SEC y verificar el estado	De realizarse la evaluación a un cliente extranjero SISACT solicitará adjuntar el documento de identidad, luego se grabará la evaluación y adjuntará el documento. Finalmente se verifica el Estado de la SEC vía SISACT / Consulta / Consulta SEC, ingresando el Nro. de SEC o el Documento de Identidad del Cliente.	● Asesor	540
4	Ingresar a SISACT/ Evaluación Despacho PDV	El asesor debe ingresar a SISACT/ Evaluación Despacho PDV. Seleccionar e Ingresar el Tipo y Número de Documento, Fecha de Nacimiento del Cliente. En caso el solicitante sea un tercero autorizado con carta poder se deberá activar el check "Carta Poder". Clic en "Validación Claro" y se rellanara los datos solicitados.	● Asesor	480

Nombre	Venta Postpago Móvil
Objetivo	Registrar el caso de Venta postpago móvil.
Alcance	Abarca desde el registro del caso venta postpago móvil hasta el servicio brindado.
Proceso	PM1.9 Servicios Postpago
Código	PM1.9.2
Versión	0.1

Nro.	Actividad	Descripción	Puesto	Tiempo en segundos
5	Completar los datos solicitados y agregar Ítem	El Asesor completa los datos solicitados, y hace clic en “Ingresar Condiciones de Venta”, en el campo Condiciones de Venta, seleccionar: el tipo de Operación, oferta, modalidad de Venta, Caso especial / Grupo producto, según corresponda, revisa el LC Disponible Móvil (límite de Crédito). Luego hace clic en Agregar Ítem, esta opción le permite seleccionar: campaña, plazo y plan.	● Asesor	300
6	Seleccionar servicios adicionales y activar el Roaming	En la opción Servicios Adicionales-Serv, seleccionar servicios adicionales, todos aquellos que tengan (*) no podrán ser retirados/modificados ya que son servicios base del plan. Para activar el Roaming, se deberá seleccionar su contratación y el plazo. Selecciona el Equipo solicitado por el Cliente. ¿La venta es en cuotas? ● SI: Continúe con la actividad N° 7 y N° 8 ● NO: Continúe con la actividad N° 8 hacia adelante	● Asesor	300
7	Completar el cuadro “Cuotas”	En caso la venta sea en cuotas se debe rellenar el cuadro que aparece al seleccionar el botón "Cuotas". Luego hace “clic” en el botón “Agregar Carrito”, el cual permitirá visualizar automáticamente otras ofertas en plan y equipos a brindarle al cliente. Así mismo podrá realizar comparaciones de costos y modelos de equipos con el plan seleccionado, dando clic en el botón “Ver otras opciones de equipos”.	● Asesor	480






Nombre	Venta Postpago Móvil
Objetivo	Registrar el caso de Venta postpago móvil.
Alcance	Abarca desde el registro del caso venta postpago móvil hasta el servicio brindado.
Proceso	PM1.9 Servicios Postpago
Código	PM1.9.2
Versión	0.1






Nro.	Actividad	Descripción	Puesto	Tiempo en segundos
8	Realizar la activación del servicio	Al seleccionar el equipo propuesto automáticamente, cambiará toda la selección realizada inicialmente y se podrá visualizar en la parte de Resumen Compras, ahí se mostrará el detalle del nuevo equipo seleccionado. De cumplir con los requisitos el cliente puede realizar la activación del servicio Claro siguiendo los pasos determinados. Se visualiza la opción de afiliación al débito automático, esta afiliación registra al titular de la línea.	● Asesor	300
9	Generar Acuerdo y visualizar un cuadro de alerta de validación biométrica exitosa.	El asesor continua con la venta inmediatamente después de aprobada la SEC o ingresando a SISACT / Activación / Venta Express Seleccionar el tipo de documento, ingresar el nro. de documento del Cliente En el campo tipo de operación, por default se mostrará "Venta Normal/Alta", hace clic en Buscar. Finalmente hace clic en "Generar Acuerdo" y se mostrará un cuadro de alerta indicando que la validación biométrica se realizó con éxito. Seleccionar la opción "Aceptar."	● Asesor	480
10	Visualizar un mensaje de firma exitosa y pedido generado.	Posteriormente se visualiza los documentos a firmar, puede ser firma digital en caso de que el cliente cuente con un correo electrónico caso contrario se puede modificar el correo. Finalmente se mostrarán todos los documentos con código QR y aparecerá un mensaje de que la firma fue exitosa y el pedido se habrá generado.	● Asesor	180
11	Recoger el producto en almacén sin la boleta	Si la solicitud realizada por el cliente implica que el asesor deba de acercarse a almacén para recoger el producto, este recojo debe darse sin necesidad de que el cliente le entregue la boleta de pago al asesor. El asesor debe acercarse a almacén sin la boleta para recoger el producto.	● Asesor	900

Nombre	Venta Postpago Móvil
Objetivo	Registrar el caso de Venta postpago móvil.
Alcance	Abarca desde el registro del caso venta postpago móvil hasta el servicio brindado.
Proceso	PM1.9 Servicios Postpago
Código	PM1.9.2
Versión	0.1

Nro.	Actividad	Descripción	Puesto	Tiempo en segundos
12	Realizar entrega de equipos	El asesor entrega el equipo encendido y operativo y explica los accesorios que contienen el pack. Informa las Condiciones de Garantía del equipo.	• Asesor	540
TIEMPO PROMEDIO EN MINUTOS				89

Diagrama de análisis del rediseño del procedimiento Venta Postpago Móvil

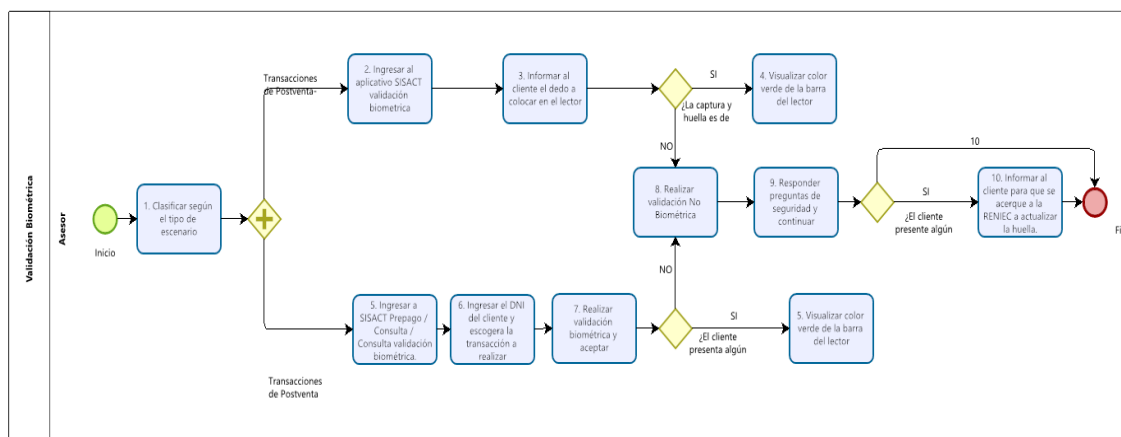
	Descripción de actividades	OP	TRSN	CTR	ESP	ALM	T.P (Seg.)	Recursos
								
1	Revisar datos del cliente			X			360	Recursos Humanos: 01 personal
2	Realizar simulaciones de evaluación con equipos sin stock	X					480	Recursos Humanos: 01 personal Útiles de Oficina lapicero hojas bond
3	Realizar registro de SEC y verificar el estado	X					540	Recursos Humanos: 01 personal Útiles de Oficina lapicero hojas bond
4	Ingresar a SISACT/ Evaluación Despacho PDV	X					480	Recursos Humanos: 01 personal

Descripción de actividades	OP	TRSN	CTR	ESP	ALM	T.P (Seg.)	Recursos
							
5 Completar los datos solicitados y agregar Ítem	X					300	Recursos Humanos: 01 personal Útiles de Oficina lapicero hojas bond
6 Seleccionar servicios adicionales y activar el Roaming	X					300	Recursos Humanos: 01 personal
7 Completar el cuadro "Cuotas"	X					480	Recursos Humanos: 01 personal Útiles de Oficina lapicero hojas bond
8 Realizar la activación del servicio	X					300	Recursos Humanos: 01 personal
9 Generar Acuerdo y visualizar un cuadro de alerta de validación biométrica exitosa.	X					480	Recursos Humanos: 01 personal Útiles de Oficina lapicero hojas bond
10 Visualizar un mensaje de firma exitosa y pedido generado.	X					180	Recursos Humanos: 01 personal Útiles de Oficina lapicero hojas bond
11 Recoger el producto en almacén sin la boleta	X					900	Recursos Humanos: 01 personal Útiles de Oficina lapicero hojas bond
12 Realizar entrega de equipos	X					540	Recursos Humanos: 01 personal Útiles de Oficina lapicero hojas bond
TOTAL (segundos)	11	0	1	0	0	5340	
TOTAL (minutos)	11	0	1	0	0	89	

Rediseño del Procedimiento Validación Biométrica

Figura N° 61

Rediseño del diagrama del Procedimiento Validación Biométrica



Powered by
bizagi
Móvil

Ficha del rediseño del procedimiento Validación Biométrica

Nombre	Validación Biométrica
Objetivo	Registrar el caso de validación biométrica
Alcance	Abarca desde el registro del caso de validación biométrica hasta el servicio brindado.
Proceso	PM1 Gestión de ventas de Servicios Móviles y Equipos
Código	PM1.10
Versión	0.1

Nro.	Actividad	Descripción	Puesto	Tiempo en segundos
1	Clasificar según el tipo de escenario	<p>Se identifica según el tipo de escenario.</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Caso 1: Transacciones de Postventa-SISACT/ SIAC ÚNICO Continúe con la actividad N° 2 hasta la actividad N° 4 y de la actividad N° 7 hasta la actividad N° 10 ● Caso 2: Transacciones de Postventa en SISACT PREPAGO Continúe con la actividad N° 5 hasta la actividad N° 10 <p>Una vez identificado el caso, el asesor realiza el procedimiento correspondiente.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● Asesor 	240

Nombre	Validación Biométrica
Objetivo	Registrar el caso de validación biométrica
Alcance	Abarca desde el registro del caso de validación biométrica hasta el servicio brindado.
Proceso	PM1 Gestión de ventas de Servicios Móviles y Equipos
Código	PM1.10
Versión	0.1

Nro.	Actividad	Descripción	Puesto	Tiempo en segundos
2	Ingresar al aplicativo SISACT validación biométrica	El Asesor ingresa al aplicativo SISACT, en la opción de validación biométrica se visualizará un mensaje donde deberá dar clic en Ver detalle. Luego al Asesor, se mostrará la imagen de las manos, resaltando los dedos que deben ser capturados en la validación.	● Asesor	360
3	Informar al cliente el dedo a colocar en el lector	Se cerrará la ventana e informará al cliente el dedo a colocar en el lector según lo indicado en el mensaje. ¿La captura y huella es de buena calidad? ● SI: Continúe con la actividad N° 4 ● NO: Continúe con la actividad N° 8 hasta la actividad N° 10	● Asesor	420
4	Visualizar color verde de la barra del lector	Si la captura y huella es de buena calidad la barra se mostrará en color verde y se procederá a continuar con el flujo de transacción. Fin del Procedimiento	● Asesor	120
5	Ingresar a SISACT Prepago / Consulta / Consulta validación biométrica,	El asesor ingresara a SISACT Prepago / Consulta / Consulta validación biométrica,	● Asesor	360
6	Ingresar el DNI del cliente y escogerá la transacción a realizar	Luego el asesor, ingresará el DNI del cliente y escogerá la transacción a realizar	● Asesor	360
7	Realizar validación biométrica y aceptar	El Asesor realizará la validación biométrica y dará clic en aceptar. Se deberá realizar la validación biométrica y/o no biométrica según el escenario presentado ¿El cliente presenta algún problema con la RENIEC que no permita pasar la validación biométrica? ● SI: Continúe con la actividad N° 8 y N° 9 ● NO: Fin del Procedimiento	● Asesor	360

Nombre	Validación Biométrica
Objetivo	Registrar el caso de validación biométrica
Alcance	Abarca desde el registro del caso de validación biométrica hasta el servicio brindado.
Proceso	PM1 Gestión de ventas de Servicios Móviles y Equipos
Código	PM1.10
Versión	0.1

Nro.	Actividad	Descripción	Puesto	Tiempo en segundos
8	Realizar validación No Biométrica	Se da cuando existe una falla en la conexión de RENIEC, cuando el cliente presenta discapacidad física o cuando el Jefe/Supervisor lo autoriza en la gestión que el sistema pida realizar la validación biométrica. El asesor validar los datos DNI físico / Nombres del cliente y selecciona el Check del recuadro de incapacidad física donde eligen el motivo por el cual se realiza este tipo de validación	● Asesor	480
9	Responder preguntas de seguridad y continuar	Luego al Asesor se le habilitará una venta emergente con 3 preguntas de seguridad las cuales se debe responder, dará clic en continuar y de ser las respuestas correctas se seguirá con el flujo de transacción. ¿El cliente presente algún problema con la RENIEC que no le permita pasar la validación? ● SI: Continúe con la actividad N° 10 ● NO: Fin del Procedimiento	● Asesor	360
10	Informar al cliente para que se acerque a la RENIEC a actualizar la huella.	En caso el cliente presente algún problema con la RENIEC que no permita pasar la validación biométrica, se debe informar al cliente para que se acerque a la RENIEC a actualizar la huella. Fin del Procedimiento	● Asesor	240
			TIEMPO PROMEDIO EN MINUTOS	55

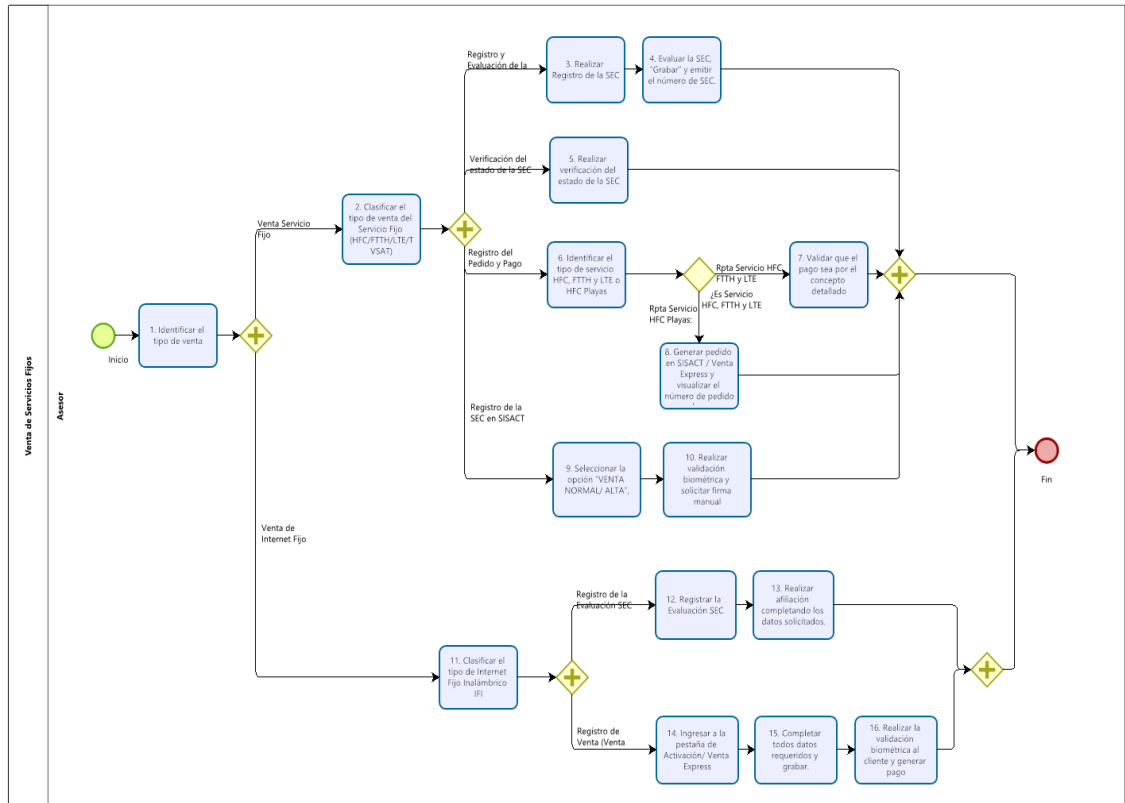
Diagrama de análisis del rediseño del procedimiento Validación Biométrica

	Descripción de actividades	OP	TRSN	CTR	ESP	ALM	T.P (Seg.)	Recursos
								
1	Clasificar según el tipo de escenario			X			240	Recursos Humanos: 01 personal
2	Ingresar al aplicativo SISACT validación biométrica			X			360	Recursos Humanos: 01 personal Útiles de Oficina lapicero hojas bond
3	Informar al cliente el dedo a colocar en el lector	X					420	Recursos Humanos: 01 personal
4	Visualizar color verde de la barra del lector	X					120	Recursos Humanos: 01 personal
5	Ingresar a SISACT Prepago / Consulta / Consulta validación biométrica,	X					360	Recursos Humanos: 01 personal
6	Ingresar el DNI del cliente y escogerá la transacción a realizar	X					360	Recursos Humanos: 01 personal
7	Realizar validación biométrica y aceptar			X			360	Recursos Humanos: 01 personal Útiles de Oficina lapicero hojas bond
8	Realizar validación No Biométrica	X					480	Recursos Humanos: 01 personal
9	Responder preguntas de seguridad y continuar	X					360	Recursos Humanos: 01 personal
10	Informar al cliente para que se acerque a la RENIEC a actualizar la huella.	X					240	Recursos Humanos: 01 personal Útiles de Oficina lapicero hojas bond
TOTAL (segundos)		7	0	3	0	0	3300	
TOTAL (minutos)		7	0	3	0	0	55	

Rediseño del Procedimiento Venta de Servicios Fijos

Figura N° 62

Rediseño del diagrama del Procedimiento Venta de Servicios Fijos



Ficha del rediseño del procedimiento Venta de Servicios Fijos

Nombre	Venta de Servicios Fijos
Objetivo	Registrar el caso de Venta de Servicios Fijos
Alcance	Abarca desde el registro del caso venta de servicios fijos hasta el servicio brindado.
Proceso	PM1 Gestión de ventas de Servicios Móviles y Equipos
Código	PM1.11
Versión	0.1

Nro.	Actividad	Descripción	Puesto	Tiempo en segundos
1	Identificar el tipo de venta	El asesor identifica el tipo de venta, entre: <ul style="list-style-type: none"> ● Caso 1: Venta Servicio Fijo (HFC/FTTH/LTE/TVSAT) Continúe con la actividad N° 2 hasta la actividad N° 10 ● Caso 2: Venta de Internet Fijo Inalámbrico IFI Continúe con la actividad N° 11 hasta la actividad N° 16 	● Asesor	300
2	Clasificar el tipo de venta del Servicio Fijo (HFC/FTTH/LTE/TVSAT)	El asesor clasifica el tipo de venta del Servicio Fijo (HFC/FTTH/LTE/TVSAT) entre: <ul style="list-style-type: none"> ● Caso 1: Registro y Evaluación de la SEC Continúe con la actividad N° 3 y N° 4 ● Caso 2: Verificación del estado de la SEC Continúe con la actividad N° 5 ● Caso 3: Registro del Pedido y Pago de Instalación en CAC Continúe con la actividad N° 6 hasta la actividad N° 8 ● Caso 4: Registro de la SEC en SISACT Continúe con la actividad N° 9 y N° 10 	● Asesor	240
3	Realizar Registro de la SEC	El asesor ingresa a SISACT / Evaluación / Evaluación Despacho PDV, ingresa el Tipo y Número de Documento luego clic en "Validación Claro". Para casos con Carnet de Extranjería considerar los tres "0" previos en el registro del número.	● Asesor	360

Nombre	Venta de Servicios Fijos
Objetivo	Registrar el caso de Venta de Servicios Fijos
Alcance	Abarca desde el registro del caso venta de servicios fijos hasta el servicio brindado.
Proceso	PM1 Gestión de ventas de Servicios Móviles y Equipos
Código	PM1.11
Versión	0.1

Nro.	Actividad	Descripción	Puesto	Tiempo en segundos
4	Evaluar la SEC, "Grabar" y emitir el número de SEC.	Luego de haber llenado todos los campos solicitados por SISACT, el Asesor deberá hacer clic en el ícono "Agregar al Carrito" para proceder a evaluar la SEC, luego se mostrará una plantilla del "Resumen de Compras". De ser correcto el detalle del paquete adquirido le dará clic en grabar de lo contrario podrá editarlo. En el campo "Resultado Evaluación", el asesor podrá validar el resultado de la evaluación realizada al Cliente. El costo de la instalación se podrá validar en el Resumen de Compras de la SEC. si se aprueba al cliente de manera inmediata el sistema consultará a través de una alerta indicando si los datos del cliente son correctos, de no ser así el sistema derivará la SEC al área de Créditos para su validación. Se deberá hacer clic en "Grabar", el sistema emitirá finalmente el número de SEC.	● Asesor	360
5	Realizar verificación del estado de la SEC	El asesor verifica que la SEC se encuentre aprobada en SISACT / Consulta / Consulta SEC, ingresando el Número de la Evaluación o el Tipo y Número del Documento de Identidad del Cliente.	● Asesor	480
6	Identificar el tipo de servicio HFC, FTTH y LTE o HFC Playas	El asesor identifica el tipo de venta ¿Es Servicio HFC, FTTH y LTE o Servicio HFC Playas? ● Rpta Servicio HFC, FTTH y LTE: Continúe con la actividad N° 7 ● Rpta Servicio HFC Playas: Continúe con la actividad N° 8	● Asesor	300

Nombre	Venta de Servicios Fijos
Objetivo	Registrar el caso de Venta de Servicios Fijos
Alcance	Abarca desde el registro del caso venta de servicios fijos hasta el servicio brindado.
Proceso	PM1 Gestión de ventas de Servicios Móviles y Equipos
Código	PM1.11
Versión	0.1

Nro.	Actividad	Descripción	Puesto	Tiempo en segundos
7	Validar que el pago sea por el concepto detallado	<p>El asesor coloca el N° Documento del cliente y en tipo de operación selecciona Ventas Varias. En agrupación de materiales: Servicios de Venta; en Campaña: Pago Inicial de Instalación; Descripción de Material: HFC y FTTH: Instalaciones Decos HFC y LTE: Traslado Interno y Externo de Equipos; Lista de Precios: Pago Inicial de Instalación, completar el correo electrónico, para que le llegue la boleta electrónica del pago, clic en aceptar ítem</p> <p>Al lado izquierdo saldrá el monto configurado de la cuota inicial de instalación, de acuerdo a la oferta comercial. Para finalizar clic en generar pedido, y el sistema mostrará un número de pedido con el cual deberá realizar el pago en caja. El asesor deberá validar que el pago sea por el concepto colocado en descripción de material de acuerdo al servicio elegido (HFC, FTTH y LTE) cuando se generó el pedido.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Asesor 	480

Nombre	Venta de Servicios Fijos
Objetivo	Registrar el caso de Venta de Servicios Fijos
Alcance	Abarca desde el registro del caso venta de servicios fijos hasta el servicio brindado.
Proceso	PM1 Gestión de ventas de Servicios Móviles y Equipos
Código	PM1.11
Versión	0.1

Nro.	Actividad	Descripción	Puesto	Tiempo en segundos
8	Generar pedido en SISACT / Venta Express y visualizar el número de pedido para el pago en caja.	Una vez generada la SEC y esta se encuentre aprobada el asesor deberá generar el pedido en SISACT / Venta Express. Colocará el N° Documento del cliente y en tipo de operación seleccionar Ventas Varias, en agrupación de materiales: Servicios de Venta, en campaña: Pago Inicial de Instalación - PLAYAS, Luego el Asesor en descripción de Material: instalaciones Decos HFC, en lista de Precios: Pago Inicial de Instalación, se completa el correo electrónico, para que le llegue la boleta electrónica del pago y clic en aceptar ítem. Para finalizar clic en generar pedido, y el sistema mostrará un número de pedido con el cual deberá realizar el pago en caja.	● Asesor	480

Nombre	Venta de Servicios Fijos
Objetivo	Registrar el caso de Venta de Servicios Fijos
Alcance	Abarca desde el registro del caso venta de servicios fijos hasta el servicio brindado.
Proceso	PM1 Gestión de ventas de Servicios Móviles y Equipos
Código	PM1.11
Versión	0.1

Nro.	Actividad	Descripción	Puesto	Tiempo en segundos
9	Seleccionar la opción "VENTA NORMAL/ ALTA",	<p>El asesor ingresa a la opción de Activación Venta Express, Tipo de Documento: DNI, Carnet de Extranjería o pasaporte, Tipo de Operación: Se deberá seleccionar la opción "VENTA NORMAL/ ALTA", hacer clic en el botón "Buscar", para seleccionar el número de SEC con la cual se registra la venta, se visualizará la información del Cliente (Nro. SEC, fecha de registro, Tipo Documento, Nro. Documento, Nombre/ Razón Social, oficina venta y tipo venta).</p> <p>En Datos del plan el sistema mostrará de acuerdo a la Oferta Comercial vigente: Producto y Plan/ Paquete. En telefonía. En el panel "Pre suscribir", se podrá preseleccionar el operador para el servicio de LDI, además podrá activar la suscripción a la guía de abonados habilitando el Check en "Publicar", se deberá hacer clic en el botón "Ingrese Direcciones", donde podrá replicar la misma dirección del Cliente como la Dirección del Domicilio o la Dirección de Facturación, haciendo clic en el Check "Copiar Dirección". Se deberá registrar 2 números telefónicos de contacto del Cliente: Fijo y Móvil.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Asesor 	480

Nombre	Venta de Servicios Fijos
Objetivo	Registrar el caso de Venta de Servicios Fijos
Alcance	Abarca desde el registro del caso venta de servicios fijos hasta el servicio brindado.
Proceso	PM1 Gestión de ventas de Servicios Móviles y Equipos
Código	PM1.11
Versión	0.1

Nro.	Actividad	Descripción	Puesto	Tiempo en segundos
10	Realizar validación biométrica y solicitar firma manual	<p>Luego se deberá dar clic en "Generar Acuerdo", el SISACT mostrará el siguiente mensaje: "Esta seguro de generar el Acuerdo? Aceptar / Cancelar", se procederá a hacer clic en "Aceptar" para generar el acuerdo. De haber algún error en los formatos o estén incompletos, se deberá completar el llenado o utilizar los formatos manuales.</p> <p>Es responsabilidad del asesor tener los contratos completos y sean los correctos. En las ventas donde esté integrada la validación biométrica, se deberá realizar según lo indicado en la ficha de Validación biométrica. Luego le daremos clic al botón Aceptar donde se visualizará un mensaje que se ha realizado la validación biométrica correctamente. A continuación según el tipo de servicio vendido se elegirá firma manual (TVSAT, LTE, TFI) o digital (HFC/FTTH).</p>	<ul style="list-style-type: none"> Asesor 	480
11	Clasificar el tipo de Internet Fijo Inalámbrico IFI	<p>El asesor clasifica el tipo de venta de Internet Fijo Inalámbrico IFI entre:</p> <ul style="list-style-type: none"> Caso 1: Registro de la Evaluación SEC Continúe con la actividad N° 12 y N° 13 Caso 2: Registro de Venta (Venta Express) Continúe con la actividad N° 14 hasta a actividad N° 16 <p>Una vez identificado el caso, el asesor realiza el procedimiento correspondiente.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Asesor 	360






Nombre	Venta de Servicios Fijos
Objetivo	Registrar el caso de Venta de Servicios Fijos
Alcance	Abarca desde el registro del caso venta de servicios fijos hasta el servicio brindado.
Proceso	PM1 Gestión de ventas de Servicios Móviles y Equipos
Código	PM1.11
Versión	0.1






Nro.	Actividad	Descripción	Puesto	Tiempo en segundos
12	Registrar la Evaluación SEC	El asesor ingresa el N° Documento de Identidad y da clic en Validación Claro. Clic en ingresar condiciones de Venta y completa la siguiente información Tipo de Operación: Venta Normal/ Alta, Oferta: Masivo, Modalidad: Contrato / Code y selecciona el servicio Internet Inalámbrico, Clic en agregar ítem.	● Asesor	480
13	Realizar afiliación completando los datos solicitados.	Se completa los datos de la venta con los datos solicitados y se da clic en carrito. Luego nos mostrarlas secciones resumen de compras, resultado evaluación, en caso de estar aprobado y el cliente acepte las condiciones de venta, se deberá dar Clic en Grabar. Luego nos mostrará una ventana emergente de Afiliación al Débito Automático, en caso el cliente acepte, se deberá continuar con la afiliación completando los datos solicitados. De lo contrario dar clic en cancelar.	● Asesor	240
14	Ingresar a la pestaña de Activación/ Venta Express	El asesor ingresa a la pestaña de Activación/ Venta Express, completa el N° de Documento y Tipo de operación Venta Normal / Alta y clic en buscar. Selecciona la serie chip (ICCID), la serie equipo (IMEI) que se vaya a vender y Seleccionar la lista de precios "INTERNET FIJO CONTADO".	● Asesor	240




Nombre	Venta de Servicios Fijos
Objetivo	Registrar el caso de Venta de Servicios Fijos
Alcance	Abarca desde el registro del caso venta de servicios fijos hasta el servicio brindado.
Proceso	PM1 Gestión de ventas de Servicios Móviles y Equipos
Código	PM1.11
Versión	0.1

Nro.	Actividad	Descripción	Puesto	Tiempo en segundos
15	Completar todos datos requeridos y grabar.	Ingresar la dirección del cliente, incluyendo la dirección de facturación para que reciba los estados de cuenta. Una vez completado todos datos requeridos clic en grabar. Selecciona el centro poblado, donde usará el servicio el cliente. Clic en agregar ítem. Al lado izquierdo nos mostrará el precio que tiene que pagar el cliente.	● Asesor	300
16	Realizar la validación biométrica al cliente y generar pago	Para finalizar clic en "Generar Acuerdo" y realizar la validación biométrica al cliente. Luego de generar el pago, ir a la opción de documento	● Asesor	240
TIEMPO PROMEDIO EN MINUTOS				97

Diagrama de análisis del rediseño del procedimiento Venta de Servicios Fijos

	Descripción de actividades	OP	TRSN	CTR	ESP	ALM	T.P (Seg.)	Recursos
								
1	Identificar el tipo de venta			X			300	Recursos Humanos: 01 personal
2	Clasificar el tipo de venta del Servicio Fijo (HFC/FTTH/LTE/TVSAT)			X			240	Recursos Humanos: 01 personal Útiles de Oficina lapicero hojas bond

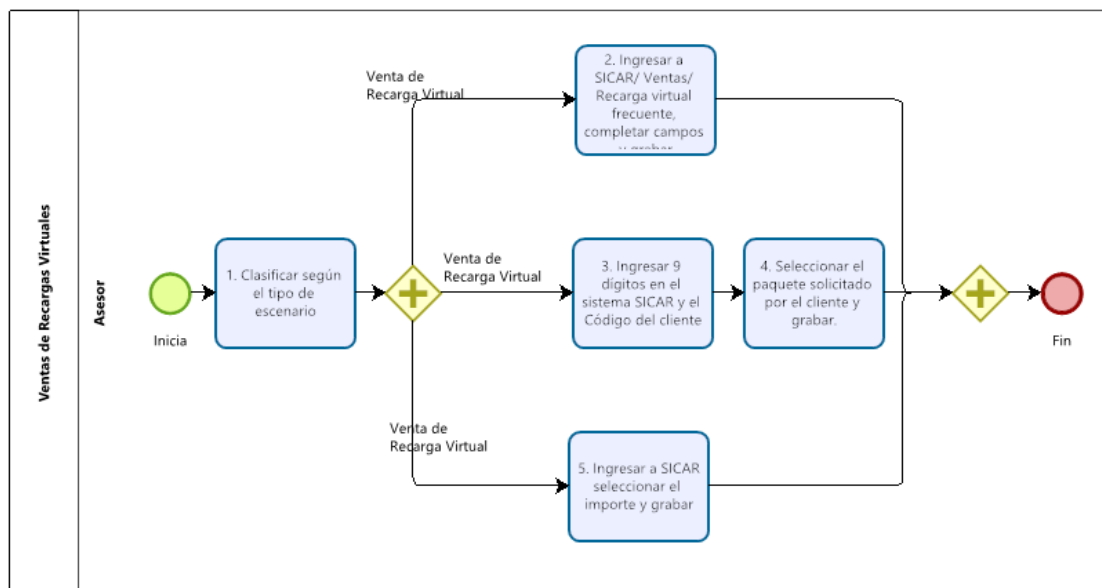
	Descripción de actividades	OP	TRSN	CTR	ESP	ALM	T.P (Seg.)	Recursos
								
3	Realizar Registro de la SEC	X					360	Recursos Humanos: 01 personal Útiles de Oficina lapicero hojas bond
4	Evaluar la SEC, “Grabar” y emitir el número de SEC.			X			360	Recursos Humanos: 01 personal Útiles de Oficina lapicero hojas bond
5	Realizar verificación del estado de la SEC	X					480	Recursos Humanos: 01 personal
6	Identificar el tipo de servicio HFC, FTTH y LTE o HFC Playas	X					300	Recursos Humanos: 01 personal
7	Validar que el pago sea por el concepto detallado			X			480	Recursos Humanos: 01 personal Útiles de Oficina lapicero hojas bond
8	Generar pedido en SISACT / Venta Express y visualizar el número de pedido para el pago en caja.	X					480	Recursos Humanos: 01 personal Útiles de Oficina lapicero hojas bond
9	Seleccionar la opción “VENTA NORMAL/ALTA”,	X					480	Recursos Humanos: 01 personal Útiles de Oficina lapicero hojas bond
10	Realizar validación biométrica y solicitar firma manual	X					480	Recursos Humanos: 01 personal Útiles de Oficina lapicero hojas bond

	Descripción de actividades	OP	TRSN	CTR	ESP	ALM	T.P (Seg.)	Recursos
								
11	Clasificar el tipo de Internet Fijo Inalámbrico IFI	X					360	Recursos Humanos: 01 personal Útiles de Oficina lapicero hojas bond
12	Registrar la Evaluación SEC	X					480	Recursos Humanos: 01 personal
13	Realizar afiliación completando los datos solicitados.	X					240	Recursos Humanos: 01 personal Útiles de Oficina lapicero hojas bond
14	Ingresar a la pestaña de Activación/ Venta Express	X					240	Recursos Humanos: 01 personal
15	Completar todos datos requeridos y grabar.	X					300	Recursos Humanos: 01 personal Útiles de Oficina lapicero hojas bond
16	Realizar la validación biométrica al cliente y generar pago			X			240	Recursos Humanos: 01 personal Útiles de Oficina lapicero hojas bond
TOTAL (segundos)		11	0	5	0	0	5820	
TOTAL (minutos)		11	0	5	0	0	97	

Rediseño del Procedimiento Ventas de Recargas Virtuales

Figura N° 63

Rediseño del diagrama del Procedimiento Ventas de Recargas Virtuales



Ficha del rediseño del procedimiento Ventas de Recargas Virtuales

Nombre	Ventas de Recargas Virtuales
Objetivo	Registrar el caso de ventas de recargas virtuales
Alcance	Abarca desde el registro del caso de ventas de recargas virtuales hasta el servicio brindado.
Proceso	PM1 Gestión de ventas de Servicios Móviles y Equipos
Código	PM1.12
Versión	0.1

Nro.	Actividad	Descripción	Puesto	Tiempo en segundos
1	Clasificar según el tipo de escenario	<p>Se identifica según el tipo de escenario.</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Caso 1: Venta de Recarga Virtual frecuente - Claro Continúe con la actividad N° 2 ● Caso 2: Venta de Recarga Virtual frecuente - OLO Continúe con la actividad N° 3 y N° 4 ● Caso 3: Venta de Recarga Virtual con RUC y/o de importes específicos - Claro Continúe con la actividad N° 5 <p>Una vez identificado el caso, el asesor realiza el procedimiento correspondiente.</p>	● Asesor	300






Nombre	Ventas de Recargas Virtuales
Objetivo	Registrar el caso de ventas de recargas virtuales
Alcance	Abarca desde el registro del caso de ventas de recargas virtuales hasta el servicio brindado.
Proceso	PM1 Gestión de ventas de Servicios Móviles y Equipos
Código	PM1.12
Versión	0.1

Nro.	Actividad	Descripción	Puesto	Tiempo en segundos
2	Ingresar a SICAR/ Ventas/ Recarga virtual frecuente, completar campos y grabar	El asesor ingresa a SICAR/ Ventas/ Recarga virtual frecuente. En la sección "Recarga Virtual" se mostrará el campo "Nro. de Doc. identidad" el cual tendrá por defecto un código genérico que no puede ser modificado. En "Datos de la venta" se mostrará el campo "Importe a recargar", deberá seleccionar el importe de la recarga a realizar (3, 5, 10, 15, 20, 30, 35, 40, 60, 100). Finalmente ingresa el "N° de Teléfono móvil o Fono claro Prepago y seleccionar el botón "Grabar".	● Asesor	900
3	Ingresar 9 dígitos en el sistema SICAR y el Código del cliente	Para clientes antiguos OLO, para realizar una recarga en el sistema SICAR, será necesario ingresar 9 dígitos. Para lo cual, el asesor deberá anteponer con el número "8" los dígitos faltantes. Ingresa a SICAR/ Ventas/ Recarga virtual frecuente. En la sección "Recarga Virtual" se mostrará el campo "Nro. de Doc. identidad" el cual tendrá por defecto un código genérico que no puede ser modificado. Ingresa el Código del cliente (Número de Servicio) en formato de 9 dígitos. Hace clic en cualquier lugar fuera del recuadro "Nro. de Teléfono" para que el sistema pueda cargar automáticamente las recargas OLO, según la oferta vigente.	● Asesor	360
4	Seleccionar el paquete solicitado por el cliente y grabar.	Selecciona el paquete solicitado por el cliente y selecciona el botón grabar. Se continua con el flujo regular de atención considerando que el proceso de pago es similar a cualquier recarga Claro.	● Asesor	360

Nombre	Ventas de Recargas Virtuales
Objetivo	Registrar el caso de ventas de recargas virtuales
Alcance	Abarca desde el registro del caso de ventas de recargas virtuales hasta el servicio brindado.
Proceso	PM1 Gestión de ventas de Servicios Móviles y Equipos
Código	PM1.12
Versión	0.1

Nro.	Actividad	Descripción	Puesto	Tiempo en segundos
5	Ingresar a SICAR seleccionar el importe y grabar	El asesor ingresa a SICAR/ Ventas/ Venta Rápida. En “Nuevo Artículo” se mostrará el campo “Cód. de Artículo” y debe seleccionar “SERVICIO RECARGA VIRTUAL”. En “Cantidad” debe ingresar el importe de la recarga, luego elegir: campaña, lista de Precios y plan Tarifario. Finalmente hacer clic en “Agregar-Grabar”.	• Asesor	360
TIEMPO PROMEDIO EN MINUTOS				38

Diagrama de análisis del rediseño del procedimiento Ventas de Recargas Virtuales

	Descripción de actividades	OP	TRSN	CTR	ESP	ALM	T.P (Seg.)	Recursos
								
1	Clasificar según el tipo de escenario			X			300	Recursos Humanos: 01 personal
2	Ingresar a SICAR/ Ventas/ Recarga virtual frecuente, completar campos y grabar	X					900	Recursos Humanos: 01 personal Útiles de Oficina: lapicero hojas bond
3	Ingresar 9 dígitos en el sistema SICAR y el Código del cliente	X					360	Recursos Humanos: 01 personal
4	Seleccionar el paquete solicitado por el cliente y grabar.	X					360	Recursos Humanos: 01 personal

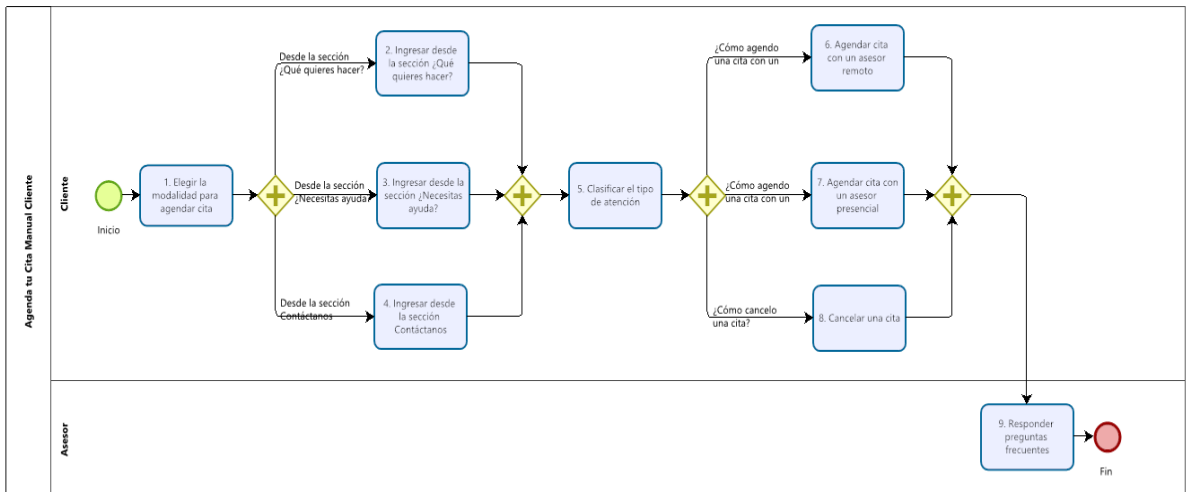
Descripción de actividades	OP	TRSN	CTR	ESP	ALM	T.P (Seg.)	Recursos
	●	➔	■	⌒	▼		
5 Ingresar a SICAR seleccionar el importe y grabar	X					360	Recursos Humanos: 01 personal Útiles de Oficina lapicero hojas bond
TOTAL (segundos)	4	0	1	0	0	2280	
TOTAL (minutos)	4	0	1	0	0	38	

4.3.2.2 Rediseño del proceso misional 2 gestión de atención al cliente

Rediseño del Procedimiento Agenda tu Cita Manual Cliente

Figura N° 64

Rediseño del diagrama del Procedimiento Agenda tu Cita Manual Cliente



Ficha del rediseño del procedimiento Agenda tu Cita Manual Cliente

Nombre	Agenda tu Cita Manual Cliente
Objetivo	Agendar una cita
Alcance	Abarca desde el acceso a la web hasta el servicio brindado
Proceso	PM2 Gestión de Atención al Cliente
Código	PM2.1
Versión	0.1

Nro.	Actividad	Descripción	Puesto	Tiempo en segundos
1	Elegir la modalidad para agendar cita	El cliente elige la modalidad de ingreso a la web , entre: <ul style="list-style-type: none"> ● Caso 1: Desde la sección ¿Qué quieres hacer? Continúe con la actividad N° 2. ● Caso 2: Desde la sección ¿Necesitas ayuda? Continúe con la actividad N° 3. ● Caso 3: Desde la sección Contáctanos Continúe con la actividad N° 4. Una vez que se elija la modalidad, el cliente realiza el procedimiento correspondiente.	● Cliente	240
2	Ingresar desde la sección ¿Qué quieres hacer?	Se ingresa a la web Claro Perú. Se va a la sección ¿Qué quieres hacer? se da clic en la opción Agendar una cita. Aparecerá la interfaz de inicio de la web agenda tu cita.	● Cliente	360
3	Ingresar desde la sección ¿Necesitas ayuda?	Se ingresa a la web Claro Perú y se da clic en la barra de opciones. Nos dirigimos a la sección ¿Necesitas Ayuda? se da clic en la opción Agenda tu cita. Aparecerá la interfaz de inicio de la web Agenda tu cita.	● Cliente	420
4	Ingresar desde la sección Contáctanos	Se ingresa a la web Claro Perú y se da clic en la barra de opciones. En la opción de Contáctanos, en la sección ¿Necesitas ayuda? da clic en el botón Canales de atención para ir a la página correspondiente. Una vez dentro de esa página nos dirigimos hasta la sección Centros de Atención disponibles y se da clic en el botón Agenda Aquí. Aparecerá la interfaz de inicio de la web Agenda tu Cita.	● Cliente	240






Nombre	Agenda tu Cita Manual Cliente
Objetivo	Agendar una cita
Alcance	Abarca desde el acceso a la web hasta el servicio brindado
Proceso	PM2 Gestión de Atención al Cliente
Código	PM2.1
Versión	0.1

Nro.	Actividad	Descripción	Puesto	Tiempo en segundos
5	Clasificar el tipo de atención	<p>El cliente elige el tipo de atención , entre:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Caso 1: ¿Cómo agendo una cita con un asesor remoto? Continúe con la actividad N° 6. ● Caso 2: ¿Cómo agendo una cita con un asesor presencial? Continúe con la actividad N° 7. ● Caso 3: ¿Cómo cancelo una cita? Continúe con la actividad N° 8. <p>Una vez identificado el caso, el cliente realiza el procedimiento correspondiente.</p>	● Cliente	360
6	Agendar cita con un asesor remoto	<p>Una vez dentro de la interfaz de inicio de la web Agenda tu Cita, se ingresa el número del documento de identidad.</p> <p>Se acepta los términos y condiciones para el tratamiento de datos personales.</p> <p>Se ingresa los datos solicitados para comenzar con el agendamiento.</p> <p>Una vez completados los datos aparecerá la lista de transacciones de acuerdo al tipo de atención.</p> <p>Se selecciona la transacción que se desea realizar.</p> <p>Si la transacción puede ser atendida de manera remota aparecerá el mensaje indicando el agendamiento en el CAC remoto.</p> <p>Se podrá modificar y escoger el día de la atención.</p> <p>Se escoge el día y la hora que se desea.</p> <p>Luego aparecerá un mensaje con el detalle de la cita y se le dará clic en el botón de confirmar para registrar la cita.</p> <p>Se confirma la atención remota y se recibirá un mensaje en el correo con la confirmación de la cita.</p>	● Cliente	300

Nombre	Agenda tu Cita Manual Cliente
Objetivo	Agendar una cita
Alcance	Abarca desde el acceso a la web hasta el servicio brindado
Proceso	PM2 Gestión de Atención al Cliente
Código	PM2.1
Versión	0.1

Nro.	Actividad	Descripción	Puesto	Tiempo en segundos
7	Agendar cita con un asesor presencial	<p>Una vez dentro de la interfaz de inicio de la web Agenda tu Cita, se ingresa el número del documento de identidad.</p> <p>Se acepta los términos y condiciones para el tratamiento de datos personales.</p> <p>Se ingresa los datos solicitados para comenzar con el agendamiento.</p> <p>Una vez completados los datos aparecerá la lista de transacciones de acuerdo al tipo de atención.</p> <p>Se selecciona la transacción que se desea realizar.</p> <p>Se mostrará una lista de las regiones para la atención presencial.</p> <p>Se escoge la región y el CAC disponible para la atención.</p> <p>Se escoge el día y la hora.</p> <p>Aparecerá un mensaje con el detalle de la cita el cual debemos confirmar haciendo clic en el botón para registrar la cita.</p> <p>Finalmente se confirma la atención presencial y el cliente recibirá un correo con el mensaje de confirmación de la cita.</p> <p>Al llegar al CAC el día de la cita el cliente debe de contar con el correo de confirmación como constancia.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Cliente 	300
8	Cancelar una cita	<p>Se ingresa a la web de Agenda tu Cita y se ingresa el número de documento de identidad.</p> <p>Aparecerá un mensaje indicando que el cliente ya tiene una reserva en curso la cual puede cancelar haciendo clic en el botón Cancelar Cita.</p> <p>Finalmente saldrá un mensaje para confirmar si se desea cancelar la cita.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Cliente 	480
9	Responder preguntas frecuentes	<p>En caso los clientes realicen alguna de las preguntas frecuentes, se tiene una respuesta para cada una de ellas de acuerdo al manual.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Asesor 	480
			TIEMPO PROMEDIO EN MINUTOS	53

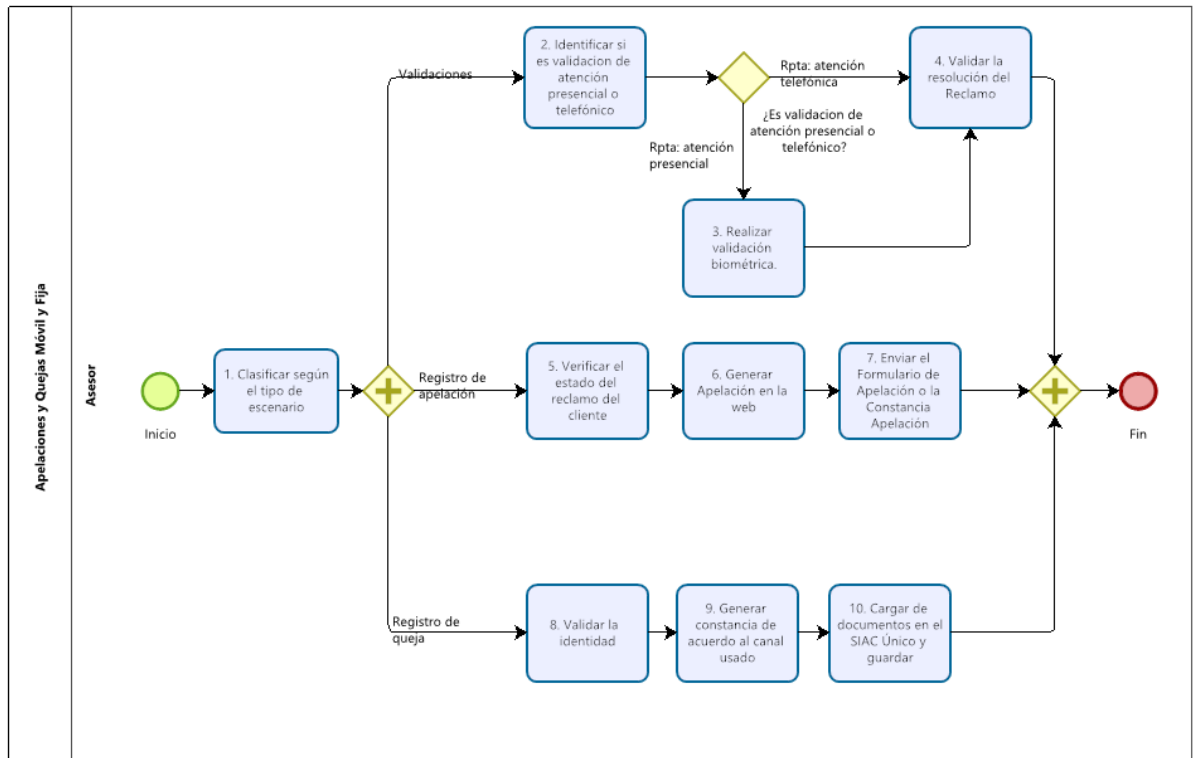
Diagrama de análisis del rediseño del procedimiento Agenda tu Cita Manual Cliente

	Descripción de actividades	OP	TRSN	CTR	ESP	ALM	T.P (Seg.)	Recursos
								
1	Elegir la modalidad para agendar cita	X					240	Recursos Humanos: 01 personal
2	Ingresar desde la sección ¿Qué quieres hacer?	X					360	Recursos Humanos: 01 personal
3	Ingresar desde la sección ¿Necesitas ayuda?	X					420	Recursos Humanos: 01 personal
4	Ingresar desde la sección Contáctanos	X					240	Recursos Humanos: 01 personal
5	Clasificar el tipo de atención	X					360	Recursos Humanos: 01 personal
6	Agendar cita con un asesor remoto			X			300	Recursos Humanos: 01 personal
7	Agendar cita con un asesor presencial			X			300	Recursos Humanos: 01 personal
8	Cancelar una cita			X			480	Recursos Humanos: 01 personal
9	Responder preguntas frecuentes	X					480	Recursos Humanos: 01 personal
TOTAL (segundos)		6	0	3	0	0	3180	
TOTAL (minutos)		6	0	3	0	0	53	

Rediseño del Procedimiento Apelaciones y Quejas Móvil y Fija

Figura N° 65

Rediseño del diagrama del Procedimiento Apelaciones y Quejas Móvil y Fija



Ficha del rediseño del procedimiento Apelaciones y Quejas Móvil y Fija

Nombre	Apelaciones y Quejas Móvil y Fija
Objetivo	Registro del caso de apelaciones y quejas móvil y fija
Alcance	Abarca desde el registro del caso hasta el servicio brindado.
Proceso	PM2 Gestión de Atención al Cliente
Código	PM2.2
Versión	0.1

Nro.	Actividad	Descripción	Puesto	Tiempo en segundos
1	Clasificar según el tipo de escenario	Se identifica según el tipo de escenario: <ul style="list-style-type: none"> ● Caso 1: Validaciones Continúe con la actividad N° 2 hasta la actividad N° 4 ● Caso 2: Registro de apelación Continúe con la actividad N° 5 hasta la actividad N° 7 ● Caso 3: Registro de queja Continúe con la actividad N° 8 Una vez identificado el caso, el asesor realiza el procedimiento correspondiente	● Asesor	240
2	Identificar si es validación de atención presencial o telefónico	El Asesor identifica si es validación de atención presencial o telefónico El asesor debe validar la resolución del Reclamo, brindando la información y evaluar el inconveniente que el cliente señale, antes de registrar la Apelación. ¿Es validación de atención presencial o telefónico? <ul style="list-style-type: none"> ● Rpta: atención presencial Continúe con la actividad N° 3 ● Rpta: atención telefónica Continúe con la actividad N° 4 	● Asesor	240
3	Realizar validación biométrica.	Antes de Registrar un recurso de Apelación Móvil y Fijo es obligatorio realizar la validación biométrica según corresponda. Ingresar a: SISACT PREPAGO >> Consulta >> Consulta Validación Biométrica. Registrar los datos que solicita el aplicativo y realizar la validación biométrica. Seleccionar el "Tipo de Documento": DNI. En el campo N° De Documento: Digitar el número de Documento (DNI). En el campo "N° de Teléfono" es importante indicar la línea o servicio fijo sobre la cual se generará la apelación, ya que el sistema registrará una tipificación automática con el resultado de la validación. En el campo "Tipo de Operación" se debe seleccionar "Reclamo".	● Asesor	300

Nombre	Apelaciones y Quejas Móvil y Fija
Objetivo	Registro del caso de apelaciones y quejas móvil y fija
Alcance	Abarca desde el registro del caso hasta el servicio brindado.
Proceso	PM2 Gestión de Atención al Cliente
Código	PM2.2
Versión	0.1

Nro.	Actividad	Descripción	Puesto	Tiempo en segundos
4	Validar la resolución del Reclamo	El Asesor debe validar la resolución del Reclamo, brindando la información y evaluar el inconveniente que el cliente señale, antes de registrar la Apelación o queja y luego debe ser comunicado al cliente.	● Asesor	360
5	Verificar el estado del reclamo del cliente	Ingresar a SIAC Único para el registro de la apelación en Gestión de Casos “Búsqueda de Casos > Nro. de Reclamo, dar Clic en Buscar. En caso no tenga el número de reclamo en SIAC Único ingrese el número del servicio del cliente y seleccione el botón de interacción luego selecciona la pestaña “Problema” se desplegará el historial de las interacciones, buscar el N° de reclamo de cliente. Se podrá verificar el estado del reclamo del cliente. Aparecerá el formulario de Apelación para realizar el registro de los datos del cliente, el contenido referido del detalle de la apelación y obtener la conformidad del reclamante, y agregar (CT+NOMBRE CALL+USUARIO+SN xxxx), todo en letra Mayúscula con los signos () +, para dejar la evidencia del ingreso de la apelación y continuar con el registro.	● Asesor	300
6	Generar Apelación en la web	Para los servicios fijos, solicita que se registre los datos personales del reclamante para el registro de la apelación y se continua. Valida la pestaña de Confirmación donde se mostrará todos los datos personales registrados en el formulario de Apelación. La web procede a generar la Apelación. Constancia, se realiza el procedimiento de acuerdo al canal usado. Para Finalizar la generación de la apelación, llegará un correo de confirmación con la constancia como adjunto, donde podrá conocer el estado de su apelación por la web. Registrar la tipificación, cuando se registra la apelación. Atención Presencial, Carga de documentos en SIAC Único: Ingresar al número del caso del reclamo e ir a la opción “Buscar”, elige la opción de “cargar documentos” (para adjuntar documentos) dar “Examinar” y finalmente dar “Guardar”.	● Asesor	360

Nombre	Apelaciones y Quejas Móvil y Fija
Objetivo	Registro del caso de apelaciones y quejas móvil y fija
Alcance	Abarca desde el registro del caso hasta el servicio brindado.
Proceso	PM2 Gestión de Atención al Cliente
Código	PM2.2
Versión	0.1


Nro.	Actividad	Descripción	Puesto	Tiempo en segundos
7	Enviar el Formulario de Apelación o la Constancia Apelación	El asesor presencial deberá enviar el Formulario de Apelación o la Constancia Apelación al buzón docsegundainstancia@claro.com.pe, así como también adjuntar los documentos presentados por el cliente.	● Asesor	360
8	Validar la identidad	<p>Para Registrar una Queja asociada a un reclamo, Se deberá ingresar a SIAC Único seleccionar Gestión de Casos à “Búsqueda de Casos > Nro. de Reclamo, dar Clic en Buscar. En caso no tenga el N° de Reclamo, en SIAC Único, ingresar el N° del servicio del cliente y seleccionar el botón de interacción, selecciona la pestaña “Problema” se desplegará el historial de las interacciones, busca el N° de reclamo de cliente. Para registrar una Queja no asociada a un reclamo deberá ingresar a la web de reclamos. Para registrar una queja Asociada a un reclamo, se debe seleccionar Generar Queja, la cual direcciona a la web de reclamos.</p> <p>Aparece el formulario de Queja para el registro de la queja del cliente y se completa todos los datos solicitados, como tipo de cliente, se selecciona el tipo de documento e ingresa el número, se coloca la fecha de emisión del documento, luego saldrá Queja Asociada a un Reclamo, Ingresar el número de reclamo o Queja No asociada a un reclamo, se valida el CAPTCHA y se da clic en el botón continuar.</p> <p>Validación de Identidad, se responde las preguntas para validar la identidad, de ser correctas las respuestas se continua con el proceso.</p> <p>Se elige el tipo de queja, queja asociada a un reclamo o queja no asociada un reclamo y se procede con el procediendo para cada una dependiendo si es telefónico o presencial.</p>	● Asesor	180

Nombre	Apelaciones y Quejas Móvil y Fija
Objetivo	Registro del caso de apelaciones y quejas móvil y fija
Alcance	Abarca desde el registro del caso hasta el servicio brindado.
Proceso	PM2 Gestión de Atención al Cliente
Código	PM2.2
Versión	0.1

Nro.	Actividad	Descripción	Puesto	Tiempo en segundos
9	Generar constancia de acuerdo al canal usado	Para los servicios fijos, solicita que se registre los datos personales del reclamante para el registro de la Queja. Para el servicio Móvil, validamos y/o registramos los datos (correo, dirección, teléfono de contacto) del reclamante para el registro de la queja. Validamos la pestaña de Confirmación donde se mostrará todos los datos personales registrados en el formulario de queja. La web procederá a generar la queja. Se procede a generar la constancia de acuerdo al canal usado, presencial o telefónico.	• Asesor	240
10	Cargar de documentos en el SIAC Único y guardar	Para Finalizar la generación de la queja llegará un correo de confirmación con la constancia como adjunto, donde podrá conocer el estado de su queja por la web y se registra la tipificación de la queja. Para atención Presencial se hace la carga de documentos en el SIAC Único, se ingresa al número del caso del reclamo e ir a la opción "Buscar", elige la opción de "cargar documentos" (para adjuntar documentos) dar "Examinar" y se da clic en "Guardar".	• Asesor	300
			TIEMPO PROMEDIO EN MINUTOS	48

Diagrama de análisis del rediseño del procedimiento Apelaciones y Quejas Móvil y

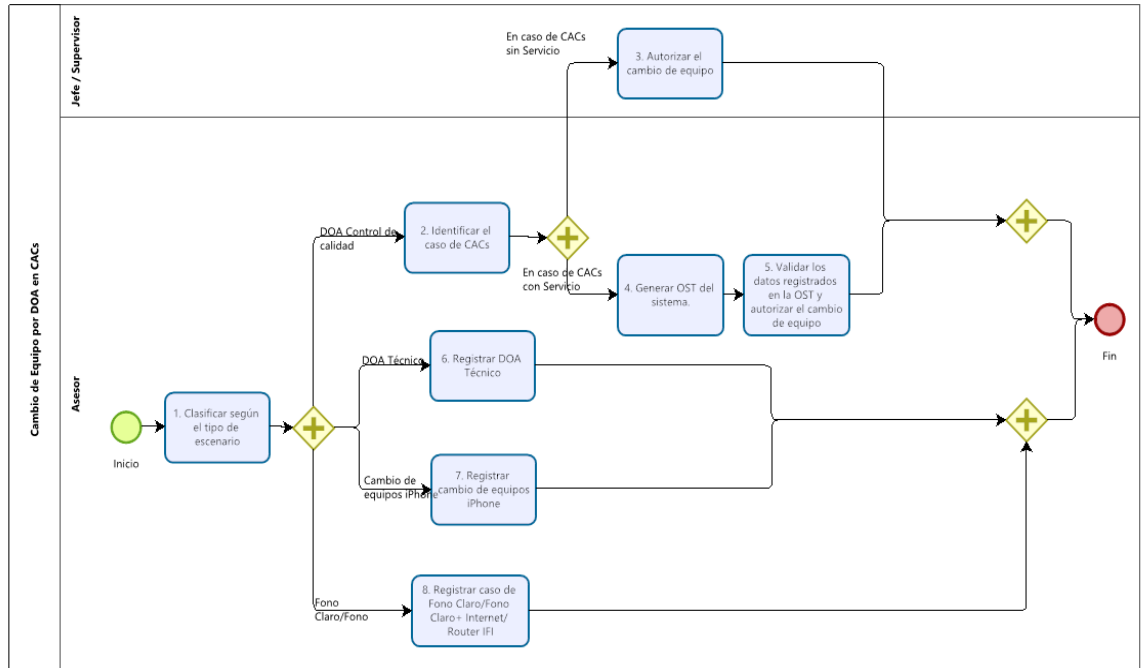
Fija

	Descripción de actividades	OP	TRSN	CTR	ESP	ALM	T.P (Seg.)	Recursos
								
1	Clasificar según el tipo de escenario	X					240	Recursos Humanos: 01 personal
2	Identificar si es validación de atención presencial o telefónico	X					240	Recursos Humanos: 01 personal
3	Realizar validación biométrica.			X			300	Recursos Humanos: 01 personal
4	Validar la resolución del Reclamo			X			360	Recursos Humanos: 01 personal
5	Verificar el estado del reclamo del cliente			X			300	Recursos Humanos: 01 personal
6	Generar Apelación en la web	X					360	Recursos Humanos: 01 personal
7	Enviar el Formulario de Apelación o la Constancia Apelación	X					360	Recursos Humanos: 01 personal
8	Validar la identidad			X			180	Recursos Humanos: 01 personal
9	Generar constancia de acuerdo al canal usado	X					240	Recursos Humanos: 01 personal
10	Cargar de documentos en el SIAC Único y guardar	X					300	Recursos Humanos: 01 personal
TOTAL (segundos)		6	0	4	0	0	2880	
TOTAL (minutos)		6	0	4	0	0	48	

Rediseño del Procedimiento Cambio de Equipo por DOA en CACs

Figura N° 66

Rediseño del diagrama del Procedimiento Cambio de Equipo por DOA en CACs



Ficha del rediseño del procedimiento Cambio de Equipo por DOA en CACs

Nombre	Cambio de Equipo por DOA en CACs
Objetivo	Registrar el caso de cambio de equipo por DOA en CACs
Alcance	Abarca desde el registro del caso hasta el servicio brindado.
Proceso	PM2.3 Cambios de Equipo
Código	PM2.3.1
Versión	0.1

Nro.	Actividad	Descripción	Puesto	Tiempo en segundos
1	Clasificar según el tipo de escenario	Se identifica según el tipo de escenario , entre: <ul style="list-style-type: none"> ● Caso 1: DOA Control de calidad Continúe con la actividad N° 2 hasta la actividad N° 5 ● Caso 2: DOA Técnico Continúe con la actividad N° 6 ● Caso 3: Cambio de equipos iPhone Continúe con la actividad N° 7 ● Caso 3: Fono Claro/Fono Claro+ Internet/ Router IFI Continúe con la actividad N° 8 Una vez identificado el caso, el asesor realiza el procedimiento correspondiente.	● Asesor	300
2	Identificar el caso de CACs	Para este procedimiento se requiere la firma del cliente en la OST. <ul style="list-style-type: none"> ● En caso de CACs sin Servicio Técnico Autorizado: Continúe con la actividad N° 3 ● En caso de CACs con Servicio Técnico Autorizado: Continúe con la actividad N° 4 y la actividad N° 5 	● Asesor	600
3	Autorizar el cambio de equipo	El Jefe / Supervisor debe autorizar el cambio de equipo, a través de un Correo Electrónico, especificando los detalles del equipo a devolver. El asesor deberá generar una Orden de Servicio Técnico Manual que se encuentra en el Portal de Conocimiento, en ella se deben completar los datos del cliente y el equipo. En la sección “Defectos Reportados por el Cliente” deberá detallar las condiciones estéticas y/o componentes faltantes del pack. Se Genera la tipificación, según corresponda, y coloca el número de Interacción en la OST manual. Variación/VARIACIÓN – SERVICIO TÉCNICO/DOA/, en caso de realizar el DOA en CAC/ no se deriva a ninguna cola. Una vez completa la información la OST Manual deberá ser entregada al Almacén junto al correo de autorización impreso y el pack devuelto por el cliente.	● Jefe / Supervisor	360






Nombre	Cambio de Equipo por DOA en CACs
Objetivo	Registrar el caso de cambio de equipo por DOA en CACs
Alcance	Abarca desde el registro del caso hasta el servicio brindado.
Proceso	PM2.3 Cambios de Equipo
Código	PM2.3.1
Versión	0.1

Nro.	Actividad	Descripción	Puesto	Tiempo en segundos
4	Generar OST del sistema.	En caso de CACs con Servicio Técnico Autorizado: El Asesor deberá generar una Orden de Servicio Técnico (OST) de sistema. En el campo "Defectos del Equipo" deberá elegir QC-Estético QC-Faltante o QC - Técnica, según corresponda. El Asesor comunica al personal del Servicio Técnico Autorizado el número de OST para que sea atendida con prioridad.	● Asesor	300
5	Validar los datos registrados en la OST y autorizar el cambio de equipo	El Servicio Técnico Autorizado validará que el equipo no cuenta con daños estéticos y/o componentes faltantes adicionales a los registrados en la OST y procederá a autorizar el cambio de equipo (DOA). En este escenario el asesor enviará un correo electrónico al Jefe/Supervisor, indicando el motivo del DOA. Con la respuesta de conformidad al correo electrónico enviado, realizar la tipificación según corresponda. Variación/VARIACIÓN – SERVICIO TÉCNICO/DOA/, en caso de realizar el DOA en CAC no se deriva a ninguna cola. Posterior a esta validación el Asesor deberá cerrar la OST y entregarla al Almacén junto con el pack devuelto por el cliente.	● Servicio Técnico Autorizado	450
6	Registrar DOA Técnico	Seda en los casos que se registre el incidente dentro de los 30 días posteriores a la compra. Se verifica el tipo de compra: Equipo Comprado al Contado o Equipo Comprado en Cuotas (Masivos y Corporativos) y se genera una tipificación con la descripción de DOA Técnico: Variación / Variación – Servicio Técnico / DOA / DOA – Técnico 30 días.	● Asesor	600

Nombre	Cambio de Equipo por DOA en CACs
Objetivo	Registrar el caso de cambio de equipo por DOA en CACs
Alcance	Abarca desde el registro del caso hasta el servicio brindado.
Proceso	PM2.3 Cambios de Equipo
Código	PM2.3.1
Versión	0.1

Nro.	Actividad	Descripción	Puesto	Tiempo en segundos
7	Registrar cambio de equipos iPhone	Se da en los casos de DOA Control de Calidad y DOA Técnico. Se tiene en cuenta que el DOA Control de Calidad (durante el proceso de venta), se atenderá con un Pack de Venta. Para el caso de DOA Técnico, el Asesor debe consultar al Almacén del CAC si se cuenta con stock; en caso no se cuente con stock, deberá revisar la Base de Traslado Equipos OSTs Pendientes de Cambio enviada por el área de Servicio Técnico a los Jefes / Supervisores de CACs. En caso la base indique "No hay Stock / Ofrecer otro modelo-marca" para la OST en consulta, el asesor deberá realizar el cambio por un Pack de Venta.	● Asesor	480
8	Registrar caso de Fono Claro/Fono Claro+ Internet/ Router IFI	● Fono Claro: Generar adicionalmente una TG de Chip en el aplicativo PVU, según lo indicado en el Procedimiento Reposición de Chip. ● Internet Fijo Inalámbrico IFI: Generar adicionalmente una TG de Chip en SISACT, según lo indicado en el Procedimiento Reposición de Chip. Considerar que un chip de IFI solo funciona en el primer equipo que se coloque, por lo tanto, no funcionará y quedará inhabilitado si se coloca en otro equipo, debiendo generar una reposición de Chip.	● Asesor	480
			TIEMPO PROMEDIO EN MINUTOS	60

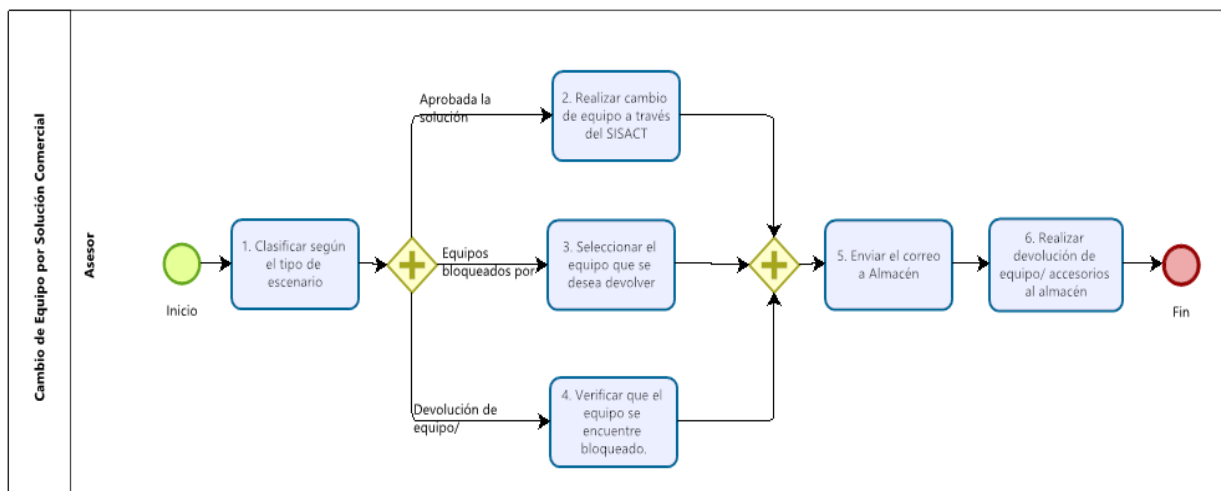
Diagrama de análisis del rediseño del procedimiento Cambio de Equipo por DOA en CACs

	Descripción de actividades	OP	TRSN	CTR	ESP	ALM	T.P (Seg.)	Recursos
								
1	Clasificar según el tipo de escenario	X					300	Recursos Humanos: 01 personal
2	Identificar el caso de CACs	X					600	Recursos Humanos: 01 personal
3	Autorizar el cambio de equipo			X			360	Recursos Humanos: 01 personal
4	Generar OST del sistema.			X			300	Recursos Humanos: 01 personal
5	Validar los datos registrados en la OST y autorizar el cambio de equipo			X			450	Recursos Humanos: 01 personal
6	Registrar DOA Técnico	X					600	Recursos Humanos: 01 personal
7	Registrar cambio de equipos iPhone	X					480	Recursos Humanos: 01 personal
8	Registrar caso de Fono Claro/Fono Claro+ Internet/ Router IFI	X					480	Recursos Humanos: 01 personal
TOTAL (segundos)		5	0	3	0	0	3570	
TOTAL (minutos)		5	0	3	0	0	60	

Rediseño del Procedimiento Cambio de Equipo por Solución Comercial

Figura N° 67

Rediseño del diagrama del Procedimiento Cambio de Equipo por Solución Comercial



Ficha del rediseño del procedimiento Cambio de Equipo por Solución Comercial

Nombre	Cambio de Equipo por Solución Comercial
Objetivo	Registrar caso de cambio de equipo por solución comercial
Alcance	Abarca desde el registro del caso de cambio de equipo hasta el servicio brindado.
Proceso	PM2.3 Cambios de Equipo
Código	PM2.3.2
Versión	0.1






Nro.	Actividad	Descripción	Puesto	Tiempo en segundos
1	Clasificar según el tipo de escenario	<p>Se identifica según el tipo de escenario , entre:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Caso 1: Aprobada la solución comercial Continúe con la actividad N° 2. ● Caso 2: Equipos bloqueados por Osiptel Continúe con la actividad N° 3. ● Caso 3: Devolución de equipo/ accesorios al almacén Continúe con la actividad N° 4. <p>Una vez identificado el caso, el asesor realiza el procedimiento correspondiente.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● Asesor 	300

Nombre	Cambio de Equipo por Solución Comercial
Objetivo	Registrar caso de cambio de equipo por solución comercial
Alcance	Abarca desde el registro del caso de cambio de equipo hasta el servicio brindado.
Proceso	PM2.3 Cambios de Equipo
Código	PM2.3.2
Versión	0.1

Nro.	Actividad	Descripción	Puesto	Tiempo en segundos
2	Realizar cambio de equipo a través del SISACT	Realizar el cambio de equipo a través del SISACT /Postventa /Devolución de acuerdo a lo indicado en la ficha vinculada: “Cambio y Devolución de Equipo”.	● Asesor	480
3	Seleccionar el equipo que se desea devolver	En el sistema SISACT se debe seleccionar el equipo que se desea devolver asociado a la Solución Comercial y seleccionar el Motivo de Devolución que corresponda. Finalmente, el cliente la opción del canje de su equipo entre, cambio de equipo por el mismo modelo o un modelo equivalente o cambio de equipo por otro modelo.	● Asesor	540
4	Verificar que el equipo se encuentre bloqueado.	Al momento de la entrega del nuevo equipo el asesor debe verificar que el equipo se encuentre bloqueado. El asesor debe tipificar en SIAC único antes de generar la devolución del equipo. En SISACT colocar el N° de Interacción generada en SIAC Único en el recuadro – Número de reclamo/resolución. Se grabará la solicitud para proceder al cambio de equipo en el SISACT.	● Asesor	480
5	Enviar el correo a Almacén	Para finalizar enviar el correo a Almacén para que procedan a la entrega de equipo a cliente, con la autorización de Jefe/Supervisor.	● Asesor	360
6	Realizar devolución de equipo/ accesorios al almacén	Entregar al Almacén del CAC el pack del equipo original, con todos los accesorios que le fueron entregados. Se debe adjuntar el Correo de Autorización impreso. En el caso de cambio de equipo por Sim Lock debe devolver equipo y batería.	● Asesor	360
			TIEMPO PROMEDIO EN MINUTOS	42

Diagrama de análisis del rediseño del procedimiento Cambio de Equipo por

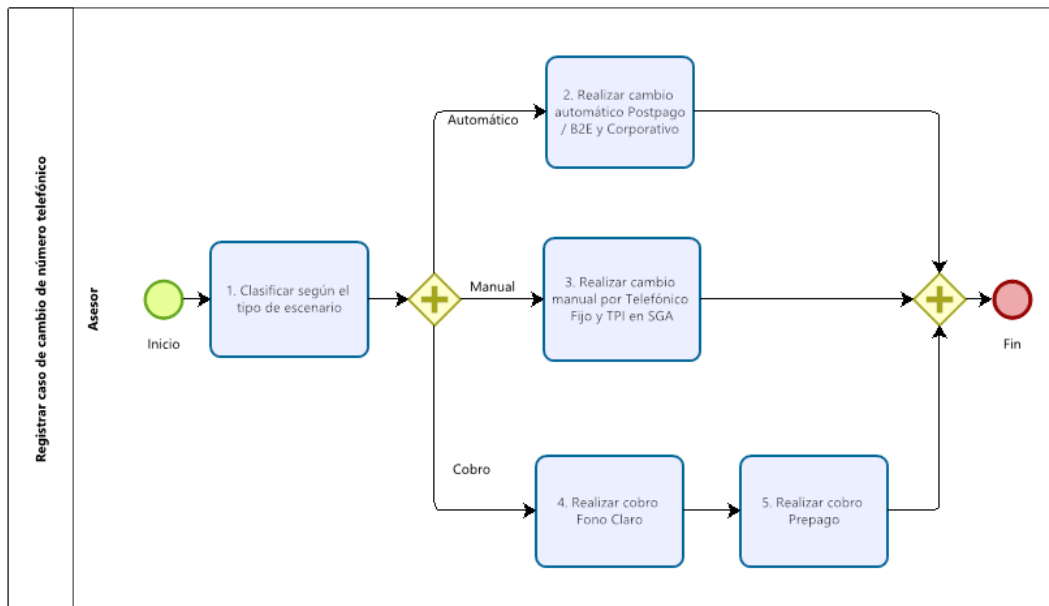
Solución Comercial

	Descripción de actividades	OP	TRSN	CTR	ESP	ALM	T.P (Seg.)	Recursos
								
1	Clasificar según el tipo de escenario	X					300	Recursos Humanos: 01 personal
2	Realizar cambio de equipo a través del SISACT	X					480	Recursos Humanos: 01 personal
3	Seleccionar el equipo que se desea devolver	X					540	Recursos Humanos: 01 personal
4	Verificar que el equipo se encuentre bloqueado.			X			480	Recursos Humanos: 01 personal
5	Enviar el correo a Almacén		X				360	Recursos Humanos: 01 personal
6	Realizar devolución de equipo/ accesorios al almacén	X					360	Recursos Humanos: 01 personal
TOTAL (segundos)		4	1	1	0	0	2520	
TOTAL (minutos)		4	1	1	0	0	42	

Rediseño del Procedimiento Cambio de Número Telefónico

Figura N° 68

Rediseño del diagrama del Procedimiento Cambio de Número Telefónico



Ficha del rediseño del procedimiento Cambio de Número Telefónico

Nombre	Cambio de Número Telefónico
Objetivo	Registrar caso de cambio de número telefónico
Alcance	Abarca desde el registro del caso de cambio de número telefónico hasta el servicio brindado
Proceso	PM2 Gestión de Atención al Cliente
Código	PM2.4
Versión	0.1

Nro.	Actividad	Descripción	Puesto	Tiempo en segundos
1	Clasificar según el tipo de escenario	<p>Se identifica según el tipo de escenario , entre:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Caso 1: Automático Continúe con la actividad N° 2 ● Caso 2: Manual Continúe con la actividad N° 3 ● Caso 3: Cobro Continúe con la actividad N° 4 y 5. <p>Una vez identificado el caso, el asesor realiza el procedimiento correspondiente.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● Asesor 	300






Nombre	Cambio de Número Telefónico
Objetivo	Registrar caso de cambio de número telefónico
Alcance	Abarca desde el registro del caso de cambio de número telefónico hasta el servicio brindado
Proceso	PM2 Gestión de Atención al Cliente
Código	PM2.4
Versión	0.1

Nro.	Actividad	Descripción	Puesto	Tiempo en segundos
2	Realizar cambio automático Postpago / B2E y Corporativo	<p>Ir a SIAC ÚNICO > Transacciones por Servicio > Cambio / Traslado de número. Clic en “GUARDAR” cuando el cliente se encuentre seguro de realizar el cambio, luego el aplicativo mostrar el nuevo número.</p> <p>En los casos donde no se haya Fidelizado al cliente en Líneas Prepago Móvil y TFI Prepago, el asesor front debe realizar el débito desde la tipificación: VARIACIÓN – AJUSTE/RECARGA MANUAL-CAMBIO DE NÚMERO.</p> <p>En los casos donde no se haya Fidelizado al cliente en Líneas Prepago Móvil y TFI Prepago, el asesor front debe realizar el débito desde la tipificación: VARIACIÓN – AJUSTE/RECARGA MANUAL-CAMBIO DE NÚMERO.</p> <p>Ir a SIAC ÚNICO > Transacciones por Servicio > Cambio de número.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Asesor 	540

Nombre	Cambio de Número Telefónico
Objetivo	Registrar caso de cambio de número telefónico
Alcance	Abarca desde el registro del caso de cambio de número telefónico hasta el servicio brindado
Proceso	PM2 Gestión de Atención al Cliente
Código	PM2.4
Versión	0.1

Nro.	Actividad	Descripción	Puesto	Tiempo en segundos
3	Realizar cambio manual por Telefónico Fijo y TPI en SGA	<p>Ir a SGA -> Módulo de Atención al Cliente>Menú -> Reportes>Opción -> Consulta Histórica del Cliente.</p> <p>Botón “Buscar” -> Utilizar los filtros de búsqueda por CódigoEl asesor debe realizar la Tipificación en SIAC ÚNICO: Variación - Estado de la Línea/Cliente - Cambio/Traslado de Número por caso. de Cliente/DNI /Nombres y Apellidos.</p> <p>Pestaña “Servicios Contratados” -> Seleccionar el servicio de Telefonía 3Play (Control o Abierto) o el Servicio TPI.</p> <p>Opción “Generar Incidencia” -> Esta opción permitirá seleccionar el tipo de caso.</p> <p>Seleccionar el “Tipo de Incidencia” -> SOLICITUD - Cliente.</p> <p>Seleccionar el “Tipo de Caso” -> CAMBIO DE NÚMERO.</p> <p>Ingresar a la pestaña Contactos / Derivación -> Registrar los datos de la plantilla.</p> <p>Ingresar al botón “...” -> Derivar a “Back Office ATC Fija” al usuario de “Alejandra correa”.</p> <p>Grabar la Solicitud.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Asesor 	480
4	Realizar cobro Fono Claro	En SIAC ÚNICO: Variación - Variación - Ajuste - Recarga Manual - Cambio de número, y se completa la plantilla indicada en la sección “Reglas de Atención”.	<ul style="list-style-type: none"> Asesor 	540
5	Realizar cobro Prepago	En SIAC ÚNICO se rellena los datos solicitados y finalmente se da clic en guardar.	<ul style="list-style-type: none"> Asesor 	480
TIEMPO PROMEDIO EN MINUTOS				39

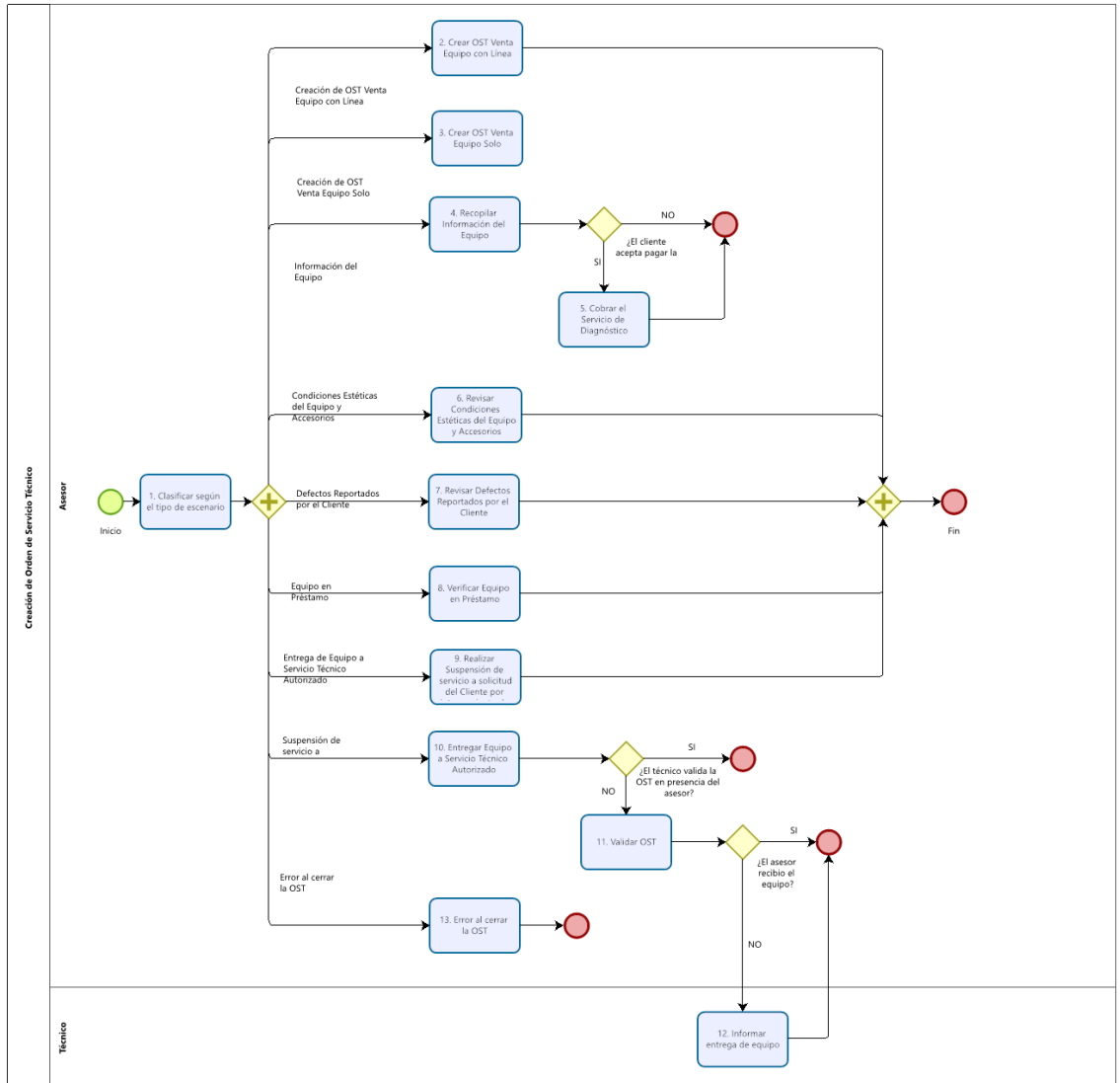
Diagrama de análisis del rediseño del procedimiento Cambio de Número Telefónico

	Descripción de actividades	OP	TRSN	CTR	ESP	ALM	T.P (Seg.)	Recursos
								
1	Clasificar según el tipo de escenario	X					300	Recursos Humanos: 01 personal
2	Realizar cambio automático Postpago / B2E y Corporativo	X					540	Recursos Humanos: 01 personal
3	Realizar cambio manual por Telefónico Fijo y TPI en SGA	X					480	Recursos Humanos: 01 personal
4	Realizar cobro Fono Claro			X			540	Recursos Humanos: 01 personal
5	Realizar cobro Prepago			X			480	Recursos Humanos: 01 personal
TOTAL (segundos)		3	0	2	0	0	2340	
TOTAL (minutos)		3	0	2	0	0	39	

Rediseño del Procedimiento Creación de Orden de Servicio Técnico

Figura N° 69

Rediseño del diagrama del Procedimiento Creación de Orden de Servicio Técnico



Ficha del rediseño del procedimiento Creación de Orden de Servicio Técnico

Nombre	Creación de Orden de Servicio Técnico
Objetivo	Registrar el caso de creación de orden de servicio técnico
Alcance	Abarca desde el registro del caso creación de orden de servicio técnico hasta el servicio brindado.
Proceso	PM2 Gestión de Atención al Cliente
Código	PM2.4
Versión	0.1

Nro.	Actividad	Descripción	Puesto	Tiempo en segundos
1	Clasificar según el tipo de escenario	<p>Se identifica según el tipo de escenario , entre:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Caso 1: Creación de OST Venta Equipo con Línea Continúe con la actividad N° 2. ● Caso 2: Creación de OST Venta Equipo Solo Continúe con la actividad N° 3. ● Caso 3: Información del Equipo Continúe con la actividad N° 4 y 5. ● Caso 4: Condiciones Estéticas del Equipo y Accesorios Continúe con la actividad N° 6. ● Caso 5: Defectos Reportados por el Cliente Continúe con la actividad N° 7. ● Caso 6: Equipo en Préstamo Continúe con la actividad N° 8. ● Caso 7: Suspensión de servicio a solicitud del Cliente por internamiento de equipo Continúe con la actividad N° 9. ● Caso 8: Entrega de Equipo a Servicio Técnico Autorizado Continúe con la actividad N° 10. ● Caso 9: Error al cerrar la OST Continúe con la actividad N° 13. <p>Una vez identificado el caso, el asesor realiza el procedimiento correspondiente.</p>	● Asesor	120
2	Crear OST Venta Equipo con Línea	El asesor debe rellenar todos los datos solicitados del titular, como contacto, teléfono de referencia, celular de referencia, email, departamento, provincia, distrito y dirección.	● Asesor	480
3	Crear OST Venta Equipo Solo	Se ingresará con las líneas DEMO, para la venta de Equipo Solo; y como excepción, los equipos que cuenten con la línea desactivan, (dentro del año de garantía) y no cuente con líneas de claro. En la ventana emergente se deben rellenar todos los datos solicitados.	● Asesor	420

Nombre	Creación de Orden de Servicio Técnico
Objetivo	Registrar el caso de creación de orden de servicio técnico
Alcance	Abarca desde el registro del caso creación de orden de servicio técnico hasta el servicio brindado.
Proceso	PM2 Gestión de Atención al Cliente
Código	PM2.4
Versión	0.1

Nro.	Actividad	Descripción	Puesto	Tiempo en segundos
4	Recopilar Información del Equipo	El asesor debe completar los datos que se le solicitan del equipo. ¿El cliente acepta pagar la garantía de uso del equipo? ● SI: Continúe con la actividad N° 5 hacia adelante ● NO: Fin del procedimiento	● Asesor	540
5	Cobrar el Servicio de Diagnóstico	Se define la modalidad de pago: Si es Prepago o si es Servicio Postpago. Se realiza el cobro mediante Caja o Cargo al servicio (este solo aplica para líneas postpago).	● Asesor	540
6	Revisar Condiciones Estéticas del Equipo y Accesorios	Aquí el asesor revisa las condiciones del equipo y de los accesorios que ingresan junto al equipo y hace la descripción de los valores de daño.	● Asesor	480
7	Revisar Defectos Reportados por el Cliente	El asesor selecciona los daños reportados por el cliente para que el técnico valide la falla, rellena el campo observaciones en caso no esté el daño especificado en las opciones.	● Asesor	360
8	Verificar Equipo en Préstamo	Si se entrega un equipo de préstamo el asesor debe seleccionar el equipo de préstamo: Seleccionar el botón "Lupa", el cual listará los equipos disponibles para préstamo. Al seleccionar el equipo se autocompletará el precio de reposición y la Marca-Modelo. Se detalla Las condiciones estéticas del equipo.	● Asesor	360
9	Realizar Suspensión de servicio a solicitud del Cliente por internamiento de equipo	El asesor realiza la suspensión en caso el equipo se quede en Servicio Técnico (ST) por más de un día y el cliente solicite la suspensión del servicio. En caso no pueda registrar la fecha y hora de recojo se debe realizar este procedimiento de manera manual.	● Asesor	360

Nombre	Creación de Orden de Servicio Técnico
Objetivo	Registrar el caso de creación de orden de servicio técnico
Alcance	Abarca desde el registro del caso creación de orden de servicio técnico hasta el servicio brindado.
Proceso	PM2 Gestión de Atención al Cliente
Código	PM2.4
Versión	0.1

Nro.	Actividad	Descripción	Puesto	Tiempo en segundos
10	Entregar Equipo a Servicio Técnico Autorizado	Una vez entregado el equipo el técnico entregará el formato “Cargo de Entrega y Recepción de Equipos de Clientes”, el asesor completará la información solicitada y también el técnico completará sus datos. ¿El técnico valida la OST en presencia del asesor? <ul style="list-style-type: none"> ● SI: Fin del procedimiento ● NO: Continúe con la actividad N° 11 	<ul style="list-style-type: none"> ● Asesor 	480
11	Validar OST	De retirarse el asesor antes de la verificación, el CAC asume la responsabilidad por cualquier daño que no esté registrado en la OST. De ser el caso el técnico deberá comunicar mediante correo al asesor con copia al jefe. ¿El asesor recibió el equipo? <ul style="list-style-type: none"> ● SI: Fin del procedimiento ● NO: Continúe con la actividad N° 12 	<ul style="list-style-type: none"> ● Asesor 	240
12	Informar entrega de equipo	En caso el asesor el Asesor entregue el equipo al cierre de CAC, el técnico deberá informar al siguiente día luego de la apertura del CAC. Para ello debe hacer un inventario antes de retirarse y a su regreso hacer otro inventario, validar si se ingresó equipos en su ausencia, e informar mediante correo al jefe/supervisor. Informará en caso haya irregularidades de lo contrario el STA asume la responsabilidad.	<ul style="list-style-type: none"> ● Técnico 	240
13	Error al cerrar la OST	La OST se cierra indicando el motivo de cierre en el campo “Información para el Cierre”. De no ser el caso y se cierra por error de Asesor esto es considerado error operativo. Si el STA se equivoca en el diagnóstico que registra en la OST, debe asumir su responsabilidad y proceder al cierre de la OST, previa autorización del área de Servicio Técnico.	<ul style="list-style-type: none"> ● Asesor 	240
TIEMPO PROMEDIO EN MINUTOS				81

Diagrama de análisis del rediseño del procedimiento Creación de Orden de Servicio

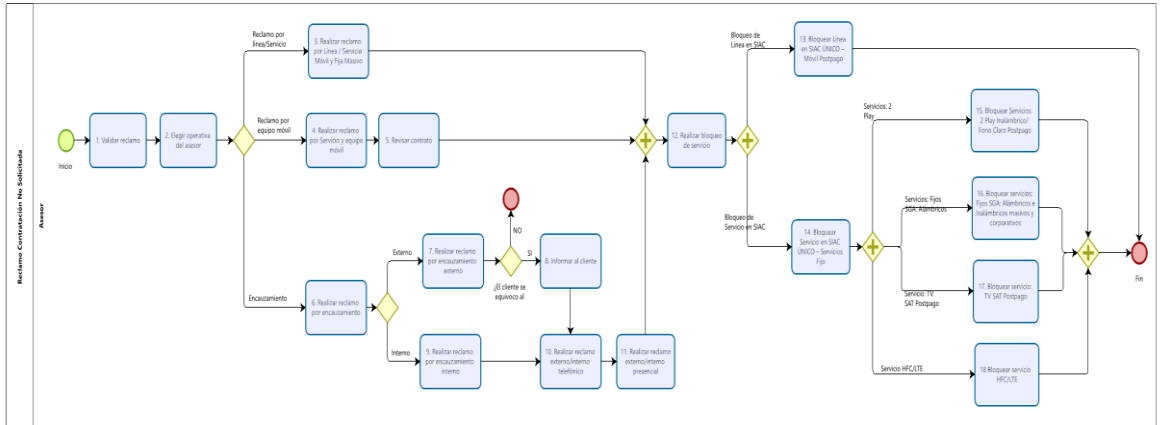
Técnico

	Descripción de actividades	OP	TRSN	CTR	ESP	ALM	T.P (Seg.)	Recursos
								
1	Clasificar según el tipo de escenario	X					120	Recursos Humanos: 01 personal
2	Crear OST Venta Equipo con Línea	X					480	Recursos Humanos: 01 personal
3	Crear OST Venta Equipo Solo	X					420	Recursos Humanos: 01 personal
4	Recopilar Información del Equipo	X					540	Recursos Humanos: 01 personal
5	Cobrar el Servicio de Diagnóstico	X					540	Recursos Humanos: 01 personal
6	Revisar Condiciones Estéticas del Equipo y Accesorios	X					480	Recursos Humanos: 01 personal
7	Revisar Defectos Reportados por el Cliente	X					360	Recursos Humanos: 01 personal
8	Verificar Equipo en Préstamo			X			360	Recursos Humanos: 01 personal
9	Realizar Suspensión de servicio a solicitud del Cliente por internamiento de equipo	X					360	Recursos Humanos: 01 personal
10	Entregar Equipo a Servicio Técnico Autorizado	X					480	Recursos Humanos: 01 personal
11	Validar OST			X			240	Recursos Humanos: 01 personal
12	Informar entrega de equipo	X					240	Recursos Humanos: 01 personal
13	Error al cerrar la OST	X					240	Recursos Humanos: 01 personal
TOTAL (segundos)		11	0	2	0	0	4860	
TOTAL (minutos)		11	0	2	0	0	81	

Rediseño del Procedimiento Reclamo Contratación No Solicitada

Figura N° 70

Rediseño del diagrama del Procedimiento Reclamo Contratación No Solicitada



Ficha del rediseño del procedimiento Reclamo Contratación No Solicitada

Nombre	Reclamo Contratación No Solicitada
Objetivo	Registrar el caso de Reclamo contratación no solicitada
Alcance	Abarca desde el registro del caso de Reclamo contratación no solicitada hasta el servicio brindado.
Proceso	PM2.6 Reclamos y Soluciones
Código	PM2.6.1
Versión	0.1

Nro.	Actividad	Descripción	Puesto	Tiempo en segundos
1	Validar reclamo	El asesor validará la fecha de activación de la línea/ Servicio y si ésta compra corresponde al titular del Reclamante. Verificará si existe una renovación de equipo en SIAC y SISACT y revisará el historial de tipificaciones/ interacciones relacionadas a la venta/ Renovación o Transacción observada por el cliente.	<ul style="list-style-type: none"> Asesor 	120

Nombre	Reclamo Contratación No Solicitada
Objetivo	Registrar el caso de Reclamo contratación no solicitada
Alcance	Abarca desde el registro del caso de Reclamo contratación no solicitada hasta el servicio brindado.
Proceso	PM2.6 Reclamos y Soluciones
Código	PM2.6.1
Versión	0.1

Nro.	Actividad	Descripción	Puesto	Tiempo en segundos
2	Elegir operativa del asesor	Se identifica según el tipo de operativa , entre: <ul style="list-style-type: none"> ● Caso 1: Reclamo por línea/Servicio móvil y fija Continúe con la actividad N° 3. ● Caso 2: Reclamo por equipo móvil (Renovación) Continúe con la actividad N° 4 y 5. ● Caso 3: Encauzamiento Continúe con la actividad N° 6 Una vez identificado el caso, el asesor realiza el procedimiento correspondiente.	● Asesor	120
3	Realizar reclamo por Línea / Servicio Móvil y Fija Masivo	De NO encontrarse sujeta a un contrato de equipo, el asesor genera el reclamo por la Materia de Contratación No Solicitada desde la WEB del Asesor (SIAC Único). Cuando aparezca el mensaje dar clic en entendido, se colocará la fecha de emisión del DNI del titular de la línea y se ingresará el detalle del reclamo del cliente.	● Asesor	240
4	Realizar reclamo por Servicio y equipo móvil	Para los clientes corporativos el asesor debe rellenar la plantilla solicitada con todos los datos que esta le solicite. Si cliente desconoce la Renovación del equipo que se encuentra asociada a su línea el asesor ingresará el reclamo por la Materia de Contratación No Solicitada desde la WEB del Asesor (SIAC Único). Cuando aparezca el mensaje dar clic en entendido y se colocara la fecha de emisión del DNI del titular de la línea.	● Asesor	120
5	Revisar contrato	Si la línea se encuentra asociado a un contrato en cuotas deberá seguir la operativa de Cobro en Cuotas. El Asesor debe reconfirmar con el cliente el ingreso del reclamo e indicar su respuesta en el registro.	● Asesor	240

Nombre	Reclamo Contratación No Solicitada
Objetivo	Registrar el caso de Reclamo contratación no solicitada
Alcance	Abarca desde el registro del caso de Reclamo contratación no solicitada hasta el servicio brindado.
Proceso	PM2.6 Reclamos y Soluciones
Código	PM2.6.1
Versión	0.1

Nro.	Actividad	Descripción	Puesto	Tiempo en segundos
6	Realizar reclamo por encauzamiento	Se identifica según el tipo de encauzamiento, entre: <ul style="list-style-type: none"> ● Caso 1: Externo Continúe con la actividad N° 7,8 y 9. ● Caso 2: Interno Continúe con la actividad N° 9y 10 Una vez identificado el caso, el asesor realiza el procedimiento correspondiente.	● Asesor	120
7	Realizar reclamo por encauzamiento externo	Se aplica cuando el cliente genera su Reclamo a través de la página web www.claro.com.pe . ¿El cliente se equivocó al ingresar reclamo? <ul style="list-style-type: none"> ● SI: Continúe con la actividad N° 8. ● NO: Fin del procedimiento. 	● Asesor	120
8	Informar al cliente	El asesor telefónico debe informar al cliente que debe apersonarse a un CAC para la atención de su solicitud. No realiza mayor gestión. El asesor del CAC debe registrar esta observación en las notas de este Reclamo. Si el cliente desea desbloquear su línea y equipo, se revisa la ficha de Desbloqueo de Línea y Equipo escenario Desbloqueo de línea por Desconocimiento.	● Asesor	240
9	Realizar reclamo por encauzamiento interno	Cuando el reclamo es ingresado por el canal presencial o telefónico y el asesor registra por error la materia de Contratación No Solicitada. Antes de las 24 horas El Asesor se da cuenta o verifica que ha ingresado una materia que no corresponde, debe registrar esta observación en las notas del Reclamo. Si el cliente desea desbloquear su línea y equipo, revisar la ficha de Desbloqueo de Línea y Equipo escenario Desbloqueo de línea por Desconocimiento.	● Asesor	240

Nombre	Reclamo Contratación No Solicitada
Objetivo	Registrar el caso de Reclamo contratación no solicitada
Alcance	Abarca desde el registro del caso de Reclamo contratación no solicitada hasta el servicio brindado.
Proceso	PM2.6 Reclamos y Soluciones
Código	PM2.6.1
Versión	0.1

Nro.	Actividad	Descripción	Puesto	Tiempo en segundos
10	Realizar reclamo externo/interno telefónico	En caso ya hayan transcurrido más de 24 horas del bloqueo el Asesor debe informar al cliente que se ha aplicado el proceso de Bloqueo de Equipo correspondiente a la Materia de Contratación No solicitada; no obstante, puede realizar la solicitud de Desbloqueo de equipo de manera presencial.	• Asesor	360
11	Realizar reclamo externo/interno presencial	El Asesor le informará al cliente que, para realizar el Desbloqueo de equipo, tiene que solicitar el cuestionamiento del bloqueo de equipo a Osiptel. El Asesor debe validar que, en el detalle de Reclamo generado, el argumento del Reclamo, no corresponda a la de Contratación no Solicitada. Finalmente, para admitir y ejecutar el desbloqueo de la línea y equipo de cliente de manera inmediata, debe comprobarse que en la descripción del Reclamo el cliente sí ha desconocido el equipo bloqueado, de lo contrario no se podría realizar el Desbloqueo de equipo de línea y equipo.	• Asesor	240
12	Realizar bloqueo de servicio	Se identifica según el tipo de leía o servicio, entre: <ul style="list-style-type: none"> • Caso 1: Bloqueo de Línea en SIAC ÚNICO – Móvil Postpago Continúe con la actividad N° 13 • Caso 2: Bloqueo de Servicio en SIAC ÚNICO – Servicios Fijo Continúe con la actividad N° 14 Una vez identificado el caso, el asesor realiza el procedimiento correspondiente.	• Asesor	360

Nombre	Reclamo Contratación No Solicitada
Objetivo	Registrar el caso de Reclamo contratación no solicitada
Alcance	Abarca desde el registro del caso de Reclamo contratación no solicitada hasta el servicio brindado.
Proceso	PM2.6 Reclamos y Soluciones
Código	PM2.6.1
Versión	0.1

Nro.	Actividad	Descripción	Puesto	Tiempo en segundos
13	Bloquear Línea en SIAC ÚNICO – Móvil Postpago	El asesor ingresa a SIAC ÚNICO / Transacciones por Servicio/ Bloqueo/Desbloqueo de línea y Equipo / Bloqueo. En la ventana Bloqueo de Línea & Equipo Postpago, dar check en Bloqueo de Línea y en el desplegable Tipo de Bloqueo: seleccionar “Desconocimiento”, para evitar que la línea siga realizando consumos. Agregar Notas en la tipificación, validar el teléfono de referencia, finalmente clic en Bloquear. Una vez bloqueado el servicio la línea tendrá asignado el siguiente tickler BLOQ_ DSC. Si la línea se encuentra Desactiva y el sistema no permite realizar el bloqueo por el motivo “Desconocimiento”, no será necesario ingresar el tickler de bloqueo por Desconocimiento.	● Asesor	240
14	Bloquear Servicio en SIAC ÚNICO – Servicios Fijo	Se identifica según el tipo de línea o servicio, entre: <ul style="list-style-type: none"> ● Caso 1: Servicios: 2 Play Inalámbrico/ Fono Claro Postpago Continúe con la actividad N° 15. ● Caso 2: Servicios: Fijos SGA: Alámbricos e Inalámbricos masivos y corporativos Continúe con la actividad N° 16. ● Caso 3: Servicio: TV SAT Postpago Continúe con la actividad N° 17 ● Caso 4: Servicio HFC/LTE Continúe con la actividad N° 18. Una vez identificado el caso, el asesor realiza el procedimiento correspondiente.	● Asesor	180






Nombre	Reclamo Contratación No Solicitada
Objetivo	Registrar el caso de Reclamo contratación no solicitada
Alcance	Abarca desde el registro del caso de Reclamo contratación no solicitada hasta el servicio brindado.
Proceso	PM2.6 Reclamos y Soluciones
Código	PM2.6.1
Versión	0.1

Nro.	Actividad	Descripción	Puesto	Tiempo en segundos
15	Bloquear Servicios: 2 Play Inalámbrico/ Fono Claro Postpago	El asesor ingresa a SIAC ÚNICO / Transacciones por Servicio/ Bloqueo/Desbloqueo de línea y Equipo / Bloqueo. En la ventana Bloqueo de Línea & Equipo Postpago, dar check en Bloqueo de Línea y en el desplegable Tipo de Bloqueo: seleccionar “Desconocimiento”, para evitar que la línea siga realizando consumos. Agregar Notas en la tipificación, validar el teléfono de referencia, finalmente clic en Bloquear. Si la línea se encuentra Desactiva no será necesario ingresar el tickler de bloqueo por Desconocimiento.	● Asesor	240
16	Bloquear servicios: Fijos SGA: Alámbricos e Inalámbricos masivos y corporativos	Para generar la SOT de Suspensión Temporal del Servicio 3Play: se realiza lo siguiente: SGA luego SGA Ventas, en Menú luego Transacciones, en Opción luego a Solicitudes de OT luego Generar Solicitud de OT. Finalmente se rellenarán los campos solicitados. Se grabará la SOT y se genera el Número de SOT. Clic derecho en la ventana blanca, Seleccionar “Insertar”, Se abre una Sub ventana de Opciones, Presionar el botón SID, SID (F9), presionar F9 y seleccionar haciendo doble clic sobre uno de los servicios principales, Botón “Agregar”, El primer servicio seleccionado queda registrado, Repetir el proceso para los demás servicios haciendo nuevamente clic derecho en la ventana blanca, Presionar botón “Cambiar de Estado”, Hacer doble clic sobre la opción “Aprobado”, Presionar el botón “Salir”.	● Asesor	90
17	Bloquear servicio: TV SAT Postpago	En SIAC ÚNICO, Transacciones por Servicio / Suspensión/Reactivación de Servicio, se selecciona la opción “Suspensión en Línea”, elige el “Motivo”: Desconocimiento, En Notas: Indicar que se está suspendiendo el servicio porque el cliente desconoce el servicio. Luego deberá dar clic en “Suspensión”. Finalmente, el sistema brindará un “Código de Suspensión” y se realizará la tipificación automática.	● Asesor	180

Nombre	Reclamo Contratación No Solicitada
Objetivo	Registrar el caso de Reclamo contratación no solicitada
Alcance	Abarca desde el registro del caso de Reclamo contratación no solicitada hasta el servicio brindado.
Proceso	PM2.6 Reclamos y Soluciones
Código	PM2.6.1
Versión	0.1

Nro.	Actividad	Descripción	Puesto	Tiempo en segundos
18	Bloquear servicio HFC/LTE	Si el servicio se encuentra Activo, se procederá a bloquear el servicio en: SIAC ÚNICO /Transacción por Servicio/ Suspensión / Reconexión a Solicitud de Cliente. En el campo “Importe a Pagar” aparecerá la deuda del cliente cuando se reconecte el servicio, también aparecerá un check box donde se deberá seleccionar la opción “Por Retención” y no realizarle ningún cobro al cliente. En Notas: Indicar que se está suspendiendo el servicio porque el cliente desconoce el servicio. Colocar como plazo de reconexión – 60 días calendario contados posteriores al día de la suspensión. Luego deberá dar clic en GUARDAR.	• Asesor	120
TIEMPO PROMEDIO EN MINUTOS				60

Diagrama de análisis del rediseño del procedimiento Reclamo Contratación No Solicitada

	Descripción de actividades	OP	TRSN	CTR	ESP	ALM	T.P (Seg.)	Recursos
								
1	Validar reclamo			X			120	Recursos Humanos: 01 personal
2	Elegir operativa del asesor	X					120	Recursos Humanos: 01 personal
3	Realizar reclamo por Línea / Servicio Móvil y Fija Masivo	X					240	Recursos Humanos: 01 personal
4	Realizar reclamo por Servicio y equipo móvil	X					120	Recursos Humanos: 01 personal

	Descripción de actividades	OP	TRSN	CTR	ESP	ALM	T.P (Seg.)	Recursos
								
5	Revisar contrato			X			240	Recursos Humanos: 01 personal
6	Realizar reclamo por encauzamiento	X					120	Recursos Humanos: 01 personal
7	Realizar reclamo por encauzamiento externo	X					120	Recursos Humanos: 01 personal
8	Informar al cliente	X					240	Recursos Humanos: 01 personal
9	Realizar reclamo por encauzamiento interno	X					240	Recursos Humanos: 01 personal
10	Realizar reclamo externo/interno telefónico	X					360	Recursos Humanos: 01 personal
11	Realizar reclamo externo/interno presencial	X					240	Recursos Humanos: 01 personal
12	Realizar bloqueo de servicio	X					360	Recursos Humanos: 01 personal
13	Bloquear Línea en SIAC ÚNICO – Móvil Postpago	X					240	Recursos Humanos: 01 personal
14	Bloquear Servicio en SIAC ÚNICO – Servicios Fijo	X		X			180	Recursos Humanos: 01 personal
15	Bloquear Servicios: 2 Play Inalámbrico/ Fono Claro Postpago	X					240	Recursos Humanos: 01 personal
16	Bloquear servicios: Fijos SGA: Alámbricos e Inalámbricos masivos y corporativos	X					90	Recursos Humanos: 01 personal
17	Bloquear servicio: TV SAT Postpago	X					180	Recursos Humanos: 01 personal
18	Bloquear servicio HFC/LTE	X					120	Recursos Humanos: 01 personal
TOTAL (segundos)		16	0	2	0	0	3570	
TOTAL (minutos)		16	0	2	0	0	60	

Nombre	Reclamos Móvil y Fija
Objetivo	Registrar el caso de Reclamos Móvil y Fija
Alcance	Abarca desde el registro del caso Reclamos Móvil y Fija hasta el servicio brindado.
Proceso	PM2.6 Reclamos y Soluciones
Código	PM2.6.2
Versión	0.1

Nro.	Actividad	Descripción	Puesto	Tiempo en segundos
3	Registrar validaciones Telefónico	El asesor al registrar el reclamo del cliente por la web de reclamos, el sistema de manera automática le solicitará las preguntas para la validación de identidad (son 4 preguntas aleatorias). El cliente debe responder 2 preguntas, para poder continuar con el registro del reclamo.	● Asesor	120
4	Registrar validaciones Telefónico OLO prepagos	El reclamo se registra por el Siac Único y se debe realizar las preguntas de seguridad. El cliente debe responder 2 preguntas, para poder continuar con el registro del reclamo de lo contrario no se procederá a realizar el reclamo y se tendrá que hacer de manera presencial.	● Asesor	120
5	Identificar registro en SIAC Único Web Reclamos para Asesores	Se identifica según la modalidad, entre: <ul style="list-style-type: none"> ● Caso 1: SIAC Único -Web Reclamos para Asesores Continúe con la actividad N° 6 hasta la 16. ● Caso 2: Reclamo SGA –Web Reclamo para asesores Continúe con la actividad N° 17 hasta la 22. Una vez identificado el caso, el asesor realiza el procedimiento correspondiente.	● Asesor	240
6	Registrar en SIAC Único - Web Reclamos para Asesores	Si el Jefe/ Supervisor a cargo ya envió el registro del reclamo a la cola de atención de reclamos. El asesor Ingresará a SIAC UNICO (Consultar Número) > “Reclamo” (Toolbar) y aparecerá una pantalla al inicio del registro.	● Asesor	120
7	Identificar cliente	Para servicios Móviles solicitará colocar la fecha de emisión del DNI del titular de la línea y para servicios Fijo solicitará colocar la fecha de emisión del DNI del titular o Usuario de la línea.	● Asesor	120
8	Validar preguntas	Realiza las preguntas para la validación de identidad. El cliente debe responder 2 preguntas de Validación de Identidad y dar continuar con el registro del reclamo (móvil o fijo).	● Asesor	240

Nombre	Reclamos Móvil y Fija
Objetivo	Registrar el caso de Reclamos Móvil y Fija
Alcance	Abarca desde el registro del caso Reclamos Móvil y Fija hasta el servicio brindado.
Proceso	PM2.6 Reclamos y Soluciones
Código	PM2.6.2
Versión	0.1

Nro.	Actividad	Descripción	Puesto	Tiempo en segundos
9	Elegir motivo de reclamo	Se elegirá el motivo del reclamo y el problema que aqueja al cliente. Cada motivo de reclamo desplegará en el campo Problema una lista diferente. Una vez realizado ello se habilitará el botón Continuar. ¿Es reclamo de Facturación y/o Cobro de Servicio? <ul style="list-style-type: none"> ● SI: Continúe con la actividad N° 10 hacia adelante. ● NO: Continúe con la actividad N° 11 hacia adelante. 	● Asesor	120
10	Rellenar front page	Se habilitará un front page, donde se debe de elegir el documento a reclamar. Una vez seleccionado, debemos de ingresar la fecha de emisión del número de recibo asociado y automáticamente aparecerá el número de recibo.	● Asesor	240
11	Ingresar concepto de reclamo	Aparecerán los conceptos a reclamar, debemos de marcar el check para que se habilite el cuadro del monto a reclamar. Rellenamos el cuadro “Detalle del reclamo”, “Descartes Realizados”, “Conclusiones” e ingresamos el código del supervisor aprobador y se habilitará el botón continuar	● Asesor	240
12	Ingresar monto de reclamo	En caso el monto reclamado sea mayor al monto facturado, entonces el sistema nos mostrar un mensaje de advertencia. Si se quiere agregar otro recibo, solo debemos de hacer clic en ¿Desea agregar otro documento? y automáticamente se generará otro combo con los datos a llenar del siguiente recibo. De no ser necesario, hacemos clic en el botón continuar.	● Asesor	120

Nombre	Reclamos Móvil y Fija
Objetivo	Registrar el caso de Reclamos Móvil y Fija
Alcance	Abarca desde el registro del caso Reclamos Móvil y Fija hasta el servicio brindado.
Proceso	PM2.6 Reclamos y Soluciones
Código	PM2.6.2
Versión	0.1

Nro.	Actividad	Descripción	Puesto	Tiempo en segundos
13	Ingresar datos para las líneas móvil Prepago y Postpago	Se precargarán los datos del cliente tal como se muestra en el print. Podemos llenar el campo "Teléfono de Contacto" y podemos editar el correo donde le llegará la respuesta a su reclamo (si fuera el caso), solo hacemos clic en el botón con forma de lápiz y aparecerá una ventana con el campo a modificar. Una vez realizado ello, hacemos clic en "Guardar" y luego con "Continuar".	● Asesor	120
14	Ingresar datos para otros servicios	El asesor debe llenar manualmente la información solicitada	● Asesor	120
15	Generar reclamo	Aparecerá una pantalla de confirmación con todo lo que hemos registrado. Hacemos clic en continuar y se procederá a generar el reclamo. A continuación, se indicará el correlativo de reclamo.	● Asesor	120
16	Informar al cliente sobre el reclamo	Se informa al cliente que se han enviado un correo y un SMS al móvil (de Claro) que se hayan registrado, los cuales les permitirá conocer el estado de su reclamo en la WEB. Fin del Procedimiento	● Asesor	120
17	Registrar reclamo SGA – Web Reclamo para asesores	Si el jefe/ Supervisor a cargo ya envió el registro del reclamo a la cola de atención de reclamos, el asesor deberá registrar ingresando a SIAC Único. En la opción ir a Reclamos SGA y No Clientes > Reclamos > "Registro Reclamo SGA" y una vez salga el mensaje daremos clic en "Entiendo".	● Asesor	240
18	Rellenar datos del cliente	El asesor registrara los datos de cliente y la fecha de emisión del DNI del titular, Usuario o RR LL de la línea.	● Asesor	120

Nombre	Reclamos Móvil y Fija
Objetivo	Registrar el caso de Reclamos Móvil y Fija
Alcance	Abarca desde el registro del caso Reclamos Móvil y Fija hasta el servicio brindado.
Proceso	PM2.6 Reclamos y Soluciones
Código	PM2.6.2
Versión	0.1

Nro.	Actividad	Descripción	Puesto	Tiempo en segundos
19	Ingresar motivo de reclamo	El asesor elegirá el motivo del reclamo y el problema que aqueja al cliente. Una vez realizado ello se habilitará el botón Continuar. En el Registro de Reclamo llenamos: “Detalle del reclamo”, “Descartes Realizados”, “Conclusiones” e ingresamos el código del supervisor aprobador y se habilitará el botón continuar.	● Asesor	120
20	Colocar datos del cliente	Colocar los datos completos del cliente, teléfono de contacto móvil y otro teléfono de contacto opcional, correo electrónico y dirección de cliente y hacer clic en el botón continuar.	● Asesor	240
21	Generar reclamo SGA	Aparecerá una pantalla de confirmación con todo lo que hemos registrado. Hacemos clic en confirmar y se procederá a generar el reclamo, luego se indicará el correlativo de reclamo.	● Asesor	120
22	Informar al cliente	El asesor Informa al cliente que se han enviado un correo y un SMS al móvil (de Claro) que se hayan registrado, los cuales les permitirá conocer el estado de su reclamo en la WEB.	● Asesor	120
23	Reclamar OLO Registro en SIAC Único Telefónico	El jefe y/o Supervisor del Canal presencial y/o telefónico a cargo, debe certificar el correcto registro del Reclamo. Posterior a ello deberá analizar el Reclamo antes de ser enviado al área interna de atención. (Reclamos). Se registra por SIAC Único, ingresar el N° de OLO e ir a la opción Reclamos	● Asesor	120
24	Registrar datos	En el formulario del reclamo, se deberá registrar los datos para generar el reclamo y derivarlo a la cola de Atención de Reclamos. En caso el cliente desee que el reclamo se le notifique de manera presencial se deberá dar un check “Usuario no desea recibir respuesta por correo electrónico.” Se debe ingresar un número Móvil o Fijo de referencia como dato obligatorio.	● Asesor	240






Nombre	Reclamos Móvil y Fija
Objetivo	Registrar el caso de Reclamos Móvil y Fija
Alcance	Abarca desde el registro del caso Reclamos Móvil y Fija hasta el servicio brindado.
Proceso	PM2.6 Reclamos y Soluciones
Código	PM2.6.2
Versión	0.1






Nro.	Actividad	Descripción	Puesto	Tiempo en segundos
25	Describir el problema	Describir lo señalado por el cliente en el campo "Descripción del Problema". Se deberá validar y confirmar la información proporcionada por el cliente referente al detalle del Reclamo. El asesor debe analizar el motivo del Reclamo a ingresar, por ello las conclusiones deben ser consignadas en notas del CASO que es registrado en el SIAC ÚNICO.	● Asesor	120
26	Entregar el Formulario de reclamo Telefónico	Brindar el número de Reclamo al Cliente (Reclamante) y demás información obligatoria. Se registra el S/N de la llamada en las notas del reclamo	● Asesor	240
27	Reclamar OLO Registro en SIAC Único Presencial	Contar y registrar el número de hojas en el ítem Cantidad de Folios, en caso el reclamante adjunte alguna documentación que quiera anexar. Si el cliente no presenta algún documento físico, poner 0. Seleccionar el jefe/Supervisor Aprobador, para ello dar clic en los (3 puntos), buscar el usuario del Jefe/Supervisor que aprueba el Reclamo. Registrar las conclusiones del Reclamo.	● Asesor	240
28	Entregar el Formulario de reclamo	Se graba el caso seleccionando ► Botón Guardar. Entregar el Formulario de reclamo e indicar N° reclamo: Revisar: Constancia Formulario de Reclamos.	● Asesor	240
29	Cargar documentos en SIAC Único (presencial)	Para cargar los documentos se deberá: Elegir la opción de "cargar documentos" (para adjuntar documentos).	● Asesor	120
30	Seleccionar el tipo de documento a cargar	Seleccionar el tipo de documento a cargar y en la opción "examinar", buscar el archivo a adjuntar, luego seleccionar Guardar. Todo Formulario que se sube tiene que estar firmado por el cliente.	● Asesor	120
31	Guardar documentos	Al dar Guardar saldrá un mensaje: "listado de archivo a cargar". Luego seleccionar Aceptar	● Asesor	120

Nombre	Reclamos Móvil y Fija
Objetivo	Registrar el caso de Reclamos Móvil y Fija
Alcance	Abarca desde el registro del caso Reclamos Móvil y Fija hasta el servicio brindado.
Proceso	PM2.6 Reclamos y Soluciones
Código	PM2.6.2
Versión	0.1

Nro.	Actividad	Descripción	Puesto	Tiempo en segundos
32	Enviar formulario	el Asesor deberá enviar el Formulario de Reclamo, Apelación o Queja al buzón docreclamos@claro.com.pe, así como también los documentos presentados por el cliente. Es obligatorio adjuntar el print de la carga de los documentos en el ONBASE.	• Asesor	60
33	Validar carga de documentos	Se selecciona “Consultar Documentos.” y aparecerá la cantidad de documentos cargados.	• Asesor	120
TIEMPO PROMEDIO EN MINUTOS				85

Diagrama de análisis del rediseño del procedimiento Reclamos Móvil y Fija

	Descripción de actividades	OP	TRSN	CTR	ESP	ALM	T.P (Seg.)	Recursos
								
1	Identificar modalidad de validaciones	X					120	Recursos Humanos: 01 personal Útiles de Oficina lapicero hojas bond
	Registrar validaciones Presencial	X					120	
	Registrar validaciones Telefónico	X					120	
	Registrar validaciones Telefónico OLO prepagos	X					120	
	Identificar registro en SIAC Único Web Reclamos para Asesores	X					240	
	Registrar en SIAC Único -Web Reclamos para Asesores	X					120	
	Identificar cliente			X			120	

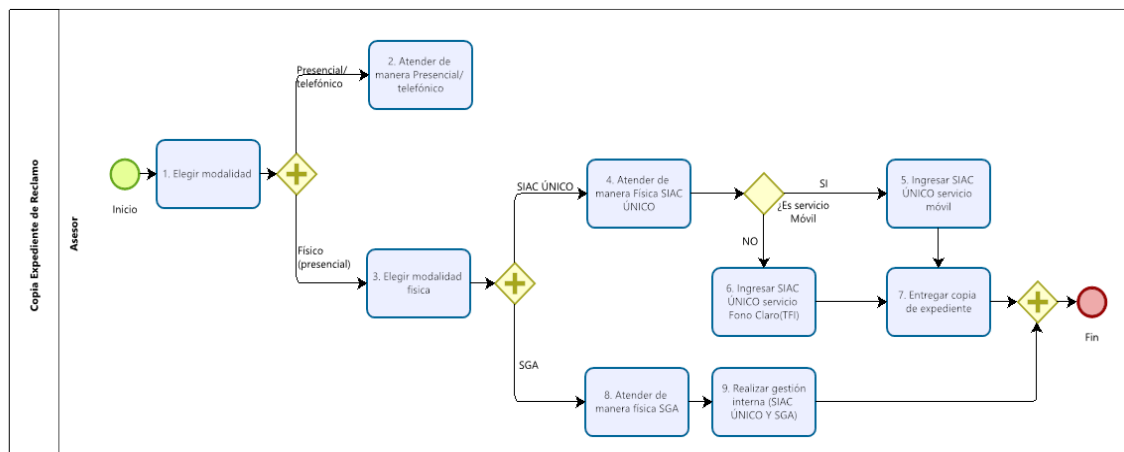
Descripción de actividades	OP	TRSN	CTR	ESP	ALM	T.P (Seg.)	Recursos
							
Validar preguntas	X					240	
Elegir motivo de reclamo	X					120	
Rellenar front page	X					240	
Ingresar concepto de reclamo	X					240	
Ingresar monto de reclamo	X					120	
Ingresar datos para las líneas móvil Prepago y Postpago	X					120	
Ingresar datos para otros servicios	X					120	
Generar reclamo	X					120	
Informar al cliente sobre el reclamo	X					120	
Registrar reclamo SGA –Web Reclamo para asesores	X					240	
Rellenar datos del cliente	X					120	
Ingresar motivo de reclamo	X					120	
Colocar datos del cliente	X					240	
Generar reclamo SGA	X					120	
Informar al cliente	X					120	
Reclamar OLO Registro en SIAC Único Telefónico	X					120	
Registrar datos			X			240	
Describir el problema	X					120	
Entregar el Formulario de reclamo Telefónico	X					240	
Reclamar OLO Registro en SIAC Único Presencial	X					240	
Entregar el Formulario de reclamo	X					240	
Cargar documentos en SIAC Único (presencial)	X					120	
2 Seleccionar el tipo de documento a cargar	X					120	Recursos Humanos: 01 personal
3 Guardar documentos	X					120	Recursos Humanos: 01 personal Útiles de Oficina lapicero hojas bond
4 Enviar formulario		X				60	Recursos Humanos: 01 personal

Descripción de actividades	OP	TRSN	CTR	ESP	ALM	T.P (Seg.)	Recursos
	●	➔	■	⬇	▼		
5 Validar carga de documentos			X			120	Recursos Humanos: 01 personal Útiles de Oficina lapicero hojas bond
TOTAL (segundos)	29	1	3	0	0	5100	
TOTAL (minutos)	29	1	3	0	0	85	

Rediseño del Procedimiento Copia Expediente de Reclamo

Figura N° 72

Rediseño del diagrama del Procedimiento Copia Expediente de Reclamo



Ficha del rediseño del procedimiento Copia Expediente de Reclamo






Nombre	Copia Expediente de Reclamo
Objetivo	Registrar el caso de Copia de expediente de reclamo
Alcance	Abarca desde el registro del caso Copia de expediente de reclamo hasta el servicio brindado.
Proceso	PM2.6 Reclamos y Soluciones
Código	PM2.6.3
Versión	0.1

Nro.	Actividad	Descripción	Puesto	Tiempo en segundos
1	Elegir modalidad	Se identifica según la modalidad, entre: <ul style="list-style-type: none"> ● Caso 1: Presencial/ telefónico Continúe con la actividad N° 2. ● Caso 2: Físico (presencial) Continúe con la actividad N° 3. Una vez identificado el caso, el asesor realiza el procedimiento correspondiente.	● Asesor	300
2	Atender de manera Presencial/ telefónico	Si cliente acepta obtener la información de su expediente de reclamo desde la web de claro, Deberá generar las credenciales de acceso. Registrará una tipificación informativa en SIAC ÚNICO dependiendo si es MÓVIL / FIJO: Postpago/Prepago/ DTH POST o Fijo: HFC/LTE/IFI.	● Asesor	360
3	Elegir modalidad física	Se identifica según la modalidad, entre: <ul style="list-style-type: none"> ● Caso 1: SIAC ÚNICO Continúe con la actividad N° 4 hasta la 7 y la actividad 9. ● Caso 2: SGA Continúe con la actividad N° 8 y 9. Una vez identificado el caso, el asesor realiza el procedimiento correspondiente.	● Asesor	240
4	Atender de manera Física SIAC ÚNICO	En caso el cliente solicite la copia del expediente de reclamo física, el asesor realiza el procedimiento. ¿Es servicio Móvil Prepago/Postpago, TV SAT, 2 Play, Fono Claro, 3PLAY, LTE, ¿IFI? <ul style="list-style-type: none"> ● SI: Continúe con la actividad N° 5 y 7. ● NO: Continúe con la actividad N° 6 y 7. 	● Asesor	360
5	Ingresar SIAC ÚNICO servicio móvil	El asesor ingresa a Variación / Variación – Servicios / Copia Expediente Reclamo.	● Asesor	240
6	Ingresar SIAC ÚNICO servicio Fono Claro (TFI)	El asesor ingresa a Variación / Variación / Copia Expediente Reclamo.	● Asesor	360

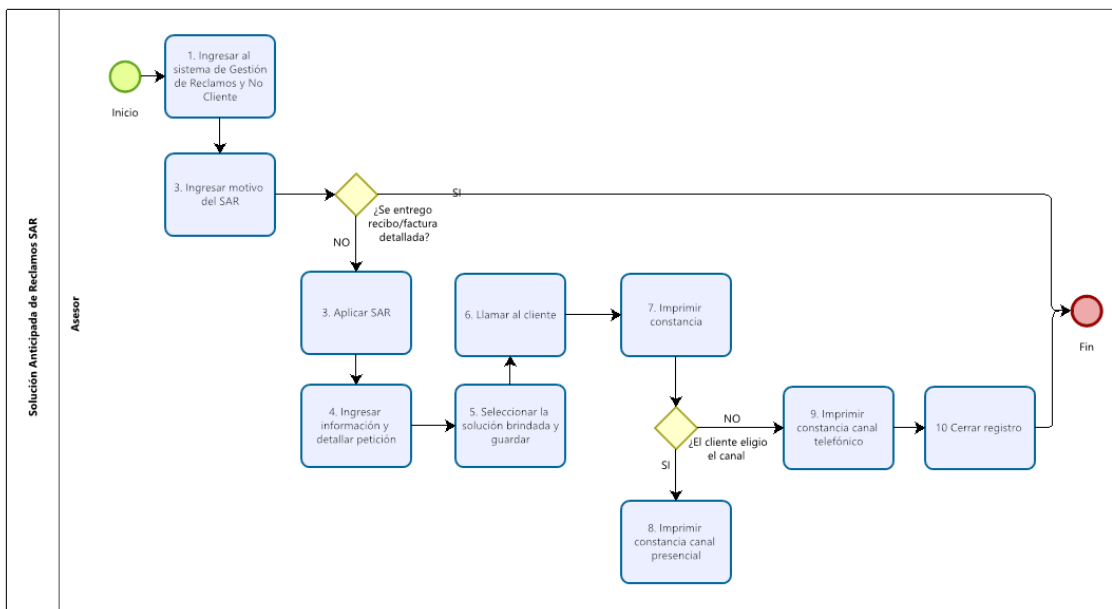
Nombre	Copia Expediente de Reclamo
Objetivo	Registrar el caso de Copia de expediente de reclamo
Alcance	Abarca desde el registro del caso Copia de expediente de reclamo hasta el servicio brindado.
Proceso	PM2.6 Reclamos y Soluciones
Código	PM2.6.3
Versión	0.1

Nro.	Actividad	Descripción	Puesto	Tiempo en segundos
7	Entregar copia de expediente	Para ambos casos, se entrega una copia simple o copia certificada y se completa la plantilla indicada en “Reglas de Atención” Dar clic en el botón guardar. El caso será derivado por defecto a la cola de Atención de Reclamos.	• Asesor	420
8	Atender de manera física SGA	El asesor ingresa a SGA/ Módulo de Atención al Cliente/Menú /Reportes/ Consulta Histórica del Cliente y realizar la búsqueda. Luego, a Pestaña/Servicios Contratados (seleccionar servicio) / Seleccionar Tipo de Servicio (donde se gestionó el reclamo). Luego ir a “Generar Incidencia”, seleccionar Tipo de Incidencia: Solicitud – Cliente / Check en Tipo de Caso seleccionar/Copia de Expediente Reclamo/“Canal ingreso. Ingresar a la pestaña Contactos /Derivación y rellenar los datos solicitados. Seleccionar Forma de Envío y derivar a la cola “Atención al Cliente – Reclamos –LIMA, usuario: Magaly Gonzales C14205. Finalmente dar clic en grabar.	• Asesor	360
9	Realizar gestión interna (SIAC ÚNICO Y SGA)	El Jefe/Supervisor informa mediante correo al área de reclamos sobre la solicitud del expediente, debe adjuntar la solicitud del cliente. Luego debe informar al cliente el recojo de su expediente. Finalmente realizar la tipificación en SIAC ÚNICO dependiendo si es Prepago / Fijo Prepago, POSTPAGO/HFC/LTE/IFI/TV SAT POSTPAGO/FIJO POST/2 Play / Fono Claro o SGA.	• Asesor	360
TIEMPO PROMEDIO EN MINUTOS				50

Diagrama de análisis del rediseño del procedimiento Copia Expediente de Reclamo

	Descripción de actividades	OP	TRSN	CTR	ESP	ALM	T.P (Seg.)	Recursos
								
1	Elegir modalidad	X					300	Recursos Humanos: 01 personal
2	Atender de manera Presencial/ telefónico	X					360	Recursos Humanos: 01 personal
3	Elegir modalidad física	X					240	Recursos Humanos: 01 personal
4	Atender de manera Física SIAC ÚNICO	X					360	Recursos Humanos: 01 personal
5	Ingresar SIAC ÚNICO servicio móvil	X					240	Recursos Humanos: 01 personal
6	Ingresar SIAC ÚNICO servicio Fono Claro (TFI)	X					360	Recursos Humanos: 01 personal
7	Entregar copia de expediente	X					420	Recursos Humanos: 01 personal
8	Atender de manera física SGA	X					360	Recursos Humanos: 01 personal
9	Realizar gestión interna (SIAC ÚNICO Y SGA)			X			360	Recursos Humanos: 01 personal
TOTAL (segundos)		8	0	1	0	0	3000	
TOTAL (minutos)		8	0	1	0	0	50	

Rediseño del Procedimiento Solución Anticipada de Reclamos SAR

Figura N° 73*Rediseño del diagrama del Procedimiento Solución Anticipada de Reclamos SAR*Powered by
bizagi
Modeler***Ficha del rediseño del procedimiento Solución Anticipada de Reclamos SAR***

Nombre	Solución Anticipada de Reclamos SAR
Objetivo	Solucionar de manera anticipada los reclamos de los clientes.
Alcance	Abarca desde el ingreso al SIAC Único hasta grabar el registro SAR
Proceso	PM2.6 Reclamos y Soluciones
Código	PM2.6.4
Versión	0.1

Nro.	Actividad	Descripción	Puesto	Tiempo en segundos
1	Ingresar al sistema de Gestión de Reclamos y No Cliente	El asesor ingresa a SIAC Único, luego a Interacción y elige el botón SAR donde ingresa los datos del cliente. El asesor ingresa al Sistema de Gestión de Reclamos y No Cliente luego a Solución Anticipada, Páginas/ Reclamos/ SIACREC_SAR.aspx e ingresa el código SGA y lo valida.	• Asesor	240

Nombre	Solución Anticipada de Reclamos SAR
Objetivo	Solucionar de manera anticipada los reclamos de los clientes.
Alcance	Abarca desde el ingreso al SIAC Único hasta grabar el registro SAR
Proceso	PM2.6 Reclamos y Soluciones
Código	PM2.6.4
Versión	0.1

Nro.	Actividad	Descripción	Puesto	Tiempo en segundos
2	Ingresar motivo del SAR	Se configura en el registro SAR las materias de reclamo (sub clase) en la cuales se puede aplicar SAR en línea o programando su ejecución. ¿Se entregó recibo/factura detallada? <ul style="list-style-type: none"> ● SI: Fin del procedimiento ● NO: Continúe con la actividad N° 3 	<ul style="list-style-type: none"> ● Asesor 	360
3	Aplicar SAR	Se aplicará SAR cuando se otorgue en línea el duplicado del recibo y/o documento que objeta el cliente. En las notas del registro del SAR se deberá incluir los datos que solicite la plantilla para saber exactamente la raíz del problema y el área de Distribución de Recibos pueda realizar las auditorías internas con el proveedor.	<ul style="list-style-type: none"> ● Asesor 	240
4	Ingresar información y detallar petición	Automáticamente se carga la información de los Datos Asesor: Código – Apellidos – Nombres - CAC Seleccionar quién presentó la disconformidad/ problema, según el tipo de servicio del cliente: Móvil o Fijo. En ambos casos si se trata de un Usuario o Representante legal, se registrar sus nombres/apellidos y selecciona el tipo de documento e ingresa el N° de documento. Dar “clic” en la opción “Agregar Teléfonos / Servicios” - en caso se trate de más de una línea asociada a una misma cuenta. El asesor detalla la petición específica del cliente en el campo de “Solicitud”. El llenado de este campo es obligatorio. En caso existe algún error el asesor agrega o quita solución de todas las interacciones con las cuales se ha dado solución al problema del cliente. Las opciones de Agregar o Quitar se encontrarán en el campo “Soluciones otorgadas”	<ul style="list-style-type: none"> ● Asesor 	300






Nombre	Solución Anticipada de Reclamos SAR
Objetivo	Solucionar de manera anticipada los reclamos de los clientes.
Alcance	Abarca desde el ingreso al SIAC Único hasta grabar el registro SAR
Proceso	PM2.6 Reclamos y Soluciones
Código	PM2.6.4
Versión	0.1

Nro.	Actividad	Descripción	Puesto	Tiempo en segundos
5	Seleccionar la solución brindada y guardar	Dar clic en los (3puntos), buscar el usuario del jefe/supervisor que aprueba el SAR. El asesor selecciona el medio de aceptación que puede ser Audio o Constancia. El asesor selecciona la opción que mejor se ajuste a la solución El asesor detalla la solución de lo ofrecido en el campo "Notas". Para el canal telefónico colocar SN de la llamada en el campo notas. Dar clic en el botón Guardar. Se mostrará el siguiente mensaje "Se Registró correctamente"	● Asesor	360
6	Llamar al cliente	Luego de guardar el registro SAR se cerrará la ventana automáticamente. Ingresar al botón Ver todas las interacciones para brindar al cliente el número de SAR, es necesario indicar el número correlativo de SAR al cliente en la llamada.	● Asesor	360
7	Imprimir constancia	Se entrega la constancia dependiendo del medio que elija el cliente. ¿El cliente eligió el canal presencial? ● SI: Continúe con la actividad N° 8 ● NO: Continúe con la actividad N° 9	● Asesor	360
8	Imprimir constancia canal presencial	Se deberá Ir al Botón "Cargar Documentos" para adjuntar la constancia SAR. Tener en cuenta que existe dos opciones: (1) Constancia de Ejecución SAR y (2) Constancia SAR, en la primera (1) adjuntar la variación o nota de crédito que se haya aplicado como solución anticipada y en la segunda (2) la constancia SAR firmada por el cliente.	● Asesor	360
9	Imprimir constancia canal telefónico	En la llamada el asesor deberá indicar el número correlativo de SAR. No será necesario adjuntar la llamada.	● Asesor	240

Nombre	Solución Anticipada de Reclamos SAR
Objetivo	Solucionar de manera anticipada los reclamos de los clientes.
Alcance	Abarca desde el ingreso al SIAC Único hasta grabar el registro SAR
Proceso	PM2.6 Reclamos y Soluciones
Código	PM2.6.4
Versión	0.1

Nro.	Actividad	Descripción	Puesto	Tiempo en segundos
10	Cerrar registro	Dar clic en el Botón “Cerrar”, se mostrará un campo “Notas” donde se ingresará algún comentario, e ir a la opción Guardar”. Saldrá el siguiente mensaje “Proceso Culminado Satisfactoriamente. Todo registro de SAR debe ser grabado con el estado “Cerrado” independientemente de que las acciones ofrecidas estén programadas o ya se hayan ejecutado.	• Asesor	120
TIEMPO PROMEDIO EN MINUTOS				49

Diagrama de análisis del rediseño del procedimiento Solución Anticipada de Reclamos SAR

	Descripción de actividades	OP	TRSN	CTR	ESP	ALM	T.P (Seg.)	Recursos
								
1	Ingresar al sistema de Gestión de Reclamos y No Cliente	X					240	Recursos Humanos: 01 personal
2	Ingresar motivo del SAR	X					360	Recursos Humanos: 01 personal
3	Aplicar SAR			X			240	Recursos Humanos: 01 personal
4	Ingresar información y detallar petición	X					300	Recursos Humanos: 01 personal
5	Seleccionar la solución brindada y guardar	X					360	Recursos Humanos: 01 personal

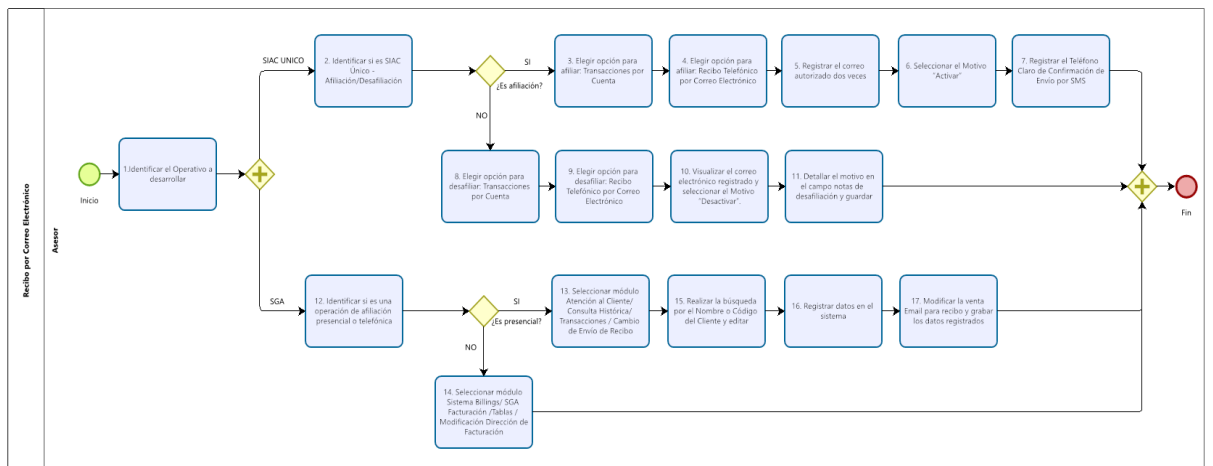
Descripción de actividades	OP	TRSN	CTR	ESP	ALM	T.P (Seg.)	Recursos
	●	➔	■	⬇	▼		
6 Llamar al cliente	X					360	Recursos Humanos: 01 personal
7 Imprimir constancia			X			360	Recursos Humanos: 01 personal
8 Imprimir constancia canal presencial			X			360	Recursos Humanos: 01 personal
9 Imprimir constancia canal telefónico			X			240	Recursos Humanos: 01 personal
10 Cerrar registro	X					120	Recursos Humanos: 01 personal
TOTAL (segundos)	6	0	4	0	0	2940	
TOTAL (minutos)	6	0	4	0	0	49	

4.3.2.3 Rediseño del proceso misional 3 Facturación

Rediseño del Procedimiento Recibo por Correo Electrónico

Figura N° 74

Rediseño del diagrama del Procedimiento Recibo por Correo Electrónico



Ficha del rediseño del procedimiento Recibo por Correo Electrónico

Nombre	Recibo por Correo Electrónico
Objetivo	Afiliar, Modificar y/o desafiliar los correos electrónicos a través de los cuales se emite el recibo
Alcance	Abarca desde la identificación del Operativo a desarrollar hasta grabar los datos registrados en el sistema.
Proceso	PM3 Facturación
Código	PM3.1
Versión	0.1

Nro.	Actividad	Descripción	Puesto	Tiempo en segundos
1	Identificar el Operativo a desarrollar	El Asesor identifica la operación a Desarrollar <ul style="list-style-type: none"> ● CASO 1: SIAC UNICO Continúe con la actividad N° 2 hasta la actividad N° 11 ● CASO 2: SGA Continúe con la actividad N° 12 	● Asesor	150
2	Identificar si es SIAC Único - Afiliación/Desafiliación	El Asesor identifica si realizara la actividad de afiliación o desafiliación. ¿Es afiliación? <ul style="list-style-type: none"> ● SI: Continúe con la actividad N° 3 hasta la actividad N° 7 ● NO: Continúe con la actividad N° 8 hasta la actividad N° 11 	● Asesor	150
3	Elegir opción para afiliar: Transacciones por Cuenta	El Asesor afilia a los clientes Corporativos a través del SIAC ÚNICO, eligiendo la opción Transacciones por Cuenta	● Asesor	150
4	Elegir opción para afiliar: Recibo Telefónico por Correo Electrónico	Luego el Asesor elige la opción recibo Telefónico por Correo Electrónico	● Asesor	150
5	Registrar el correo autorizado dos veces	El Asesor registra el correo autorizado dos veces, en el campo "Email Autorizado" y "Confirmación Email".	● Asesor	180
6	Seleccionar el Motivo "Activar"	Luego, el Asesor deberá seleccionar el Motivo "Activar"	● Asesor	150






Nombre	Recibo por Correo Electrónico
Objetivo	Afiliar, Modificar y/o desafiliar los correos electrónicos a través de los cuales se emite el recibo
Alcance	Abarca desde la identificación del Operativo a desarrollar hasta grabar los datos registrados en el sistema.
Proceso	PM3 Facturación
Código	PM3.1
Versión	0.1






Nro.	Actividad	Descripción	Puesto	Tiempo en segundos
7	Registrar el Teléfono Claro de Confirmación de Envío por SMS	Luego el Asesor ingresa el móvil Claro del Cliente. Si el cliente no tiene móvil Claro se deberá registrar (9 ceros). Considerar que al ingresar estos 9 ceros le llegará un mensaje de confirmación a su correo electrónico. En el campo Notas, agregar alguna observación Finalmente, hacer clic en el botón → “Guardar”.	● Asesor	180
8	Elegir opción para desafiliar: Transacciones por Cuenta	El Asesor elige la opción para desafiliar: Transacciones por Cuenta	● Asesor	180
9	Elegir opción para desafiliar: Recibo Telefónico por Correo Electrónico	El Asesor elige la opción para desafiliar: Recibo Telefónico por Correo Electrónico	● Asesor	180
10	Visualizar el correo electrónico registrado y seleccionar el Motivo “Desactivar”.	El Asesor visualiza el correo electrónico registrado y seleccionar el Motivo “Desactivar”.	● Asesor	180
11	Detallar el motivo en el campo notas de desafiliación y guardar	Luego el Asesor en el campo notas detallar el motivo de la desafiliación y hace clic en el botón “Guardar”. En caso de que el canal de desafiliación sea presencial el Asesor tendrá que imprimir la constancia y hará firmar al cliente, para luego entregarle una copia	● Asesor	180
12	Identificar si es una operación de afiliación presencial o telefónica	El Asesor identifica si es un servicio presencial o telefónico ¿Es presencial? ● SI: Continúe con la actividad N°13 y N° 15 ● NO: Continúe con la actividad N°14 y N° 15	● Asesor	150

Nombre	Recibo por Correo Electrónico
Objetivo	Afiliar, Modificar y/o desafiliar los correos electrónicos a través de los cuales se emite el recibo
Alcance	Abarca desde la identificación del Operativo a desarrollar hasta grabar los datos registrados en el sistema.
Proceso	PM3 Facturación
Código	PM3.1
Versión	0.1

Nro.	Actividad	Descripción	Puesto	Tiempo en segundos
13	Seleccionar módulo Atención al Cliente/ Consulta Histórica/ Transacciones / Cambio de Envío de Recibo	El Asesor ingresa al SGA Módulo Atención al Cliente, Consulta Histórica, Transacciones y Cambio de Envío de Recibo	● Asesor	150
14	Seleccionar módulo Sistema Billings/ SGA Facturación /Tablas / Modificación Dirección de Facturación	El Asesor ingresa al SGA Módulo Sistema Billings, SGA Facturación, Tablas y Modificación Dirección de Facturación	● Asesor	150
15	Realizar la búsqueda por el Nombre o Código del Cliente y editar	Luego el Asesor realiza la búsqueda por el Nombre o Código del Cliente y hacer clic en el Botón “Buscar” y luego clic en “Editar”	● Asesor	150
16	Registrar datos en el sistema	El Asesor registra lo siguiente: <ul style="list-style-type: none"> ● Tipo de Envío: Electrónico. ● Nombre del Receptor: Ingresar el nombre del Cliente. ● Correo (F9): Presionar F9. 	● Asesor	150
17	Modificar la venta Email para recibo y grabar los datos registrados	El Asesor visualizar el sistema la venta Email activo para recibo electrónico, y hará clic en modificar El Asesor ira a Archivo, Nuevo, Registrar Correo del Cliente y finalmente presionar F2 para grabar o ir a la opción Archivo, Grabar	● Asesor	150
TIEMPO PROMEDIO EN MINUTOS				46

Diagrama de análisis del rediseño del procedimiento Recibo por Correo Electrónico

	Descripción de actividades	OP	TRSN	CTR	ESP	ALM	T.P (Seg.)	Recursos
								
1	Identificar el Operativo a desarrollar			X			150	Recursos Humanos: 01 personal
2	Identificar si es SIAC Único - Afiliación/Desafiliación	X					150	Recursos Humanos: 01 personal Útiles de Oficina lapicero hojas bond
3	Elegir opción para afiliar: Transacciones por Cuenta	X					150	Recursos Humanos: 01 personal Útiles de Oficina lapicero cuaderno de notas hojas bond
4	Elegir opción para afiliar: Recibo Telefónico por Correo Electrónico	X					150	Recursos Humanos: 01 personal Útiles de Oficina lapicero cuaderno de notas hojas bond
5	Registrar el correo autorizado dos veces	X					180	Recursos Humanos: 01 personal Útiles de Oficina lapicero cuaderno de notas hojas bond
6	Seleccionar el Motivo "Activar"	X					150	Recursos Humanos: 01 personal Útiles de Oficina lapicero cuaderno de notas hojas bond
7	Registrar el Teléfono Claro de Confirmación de Envío por SMS	X					180	Recursos Humanos: 01 personal Útiles de Oficina lapicero cuaderno de

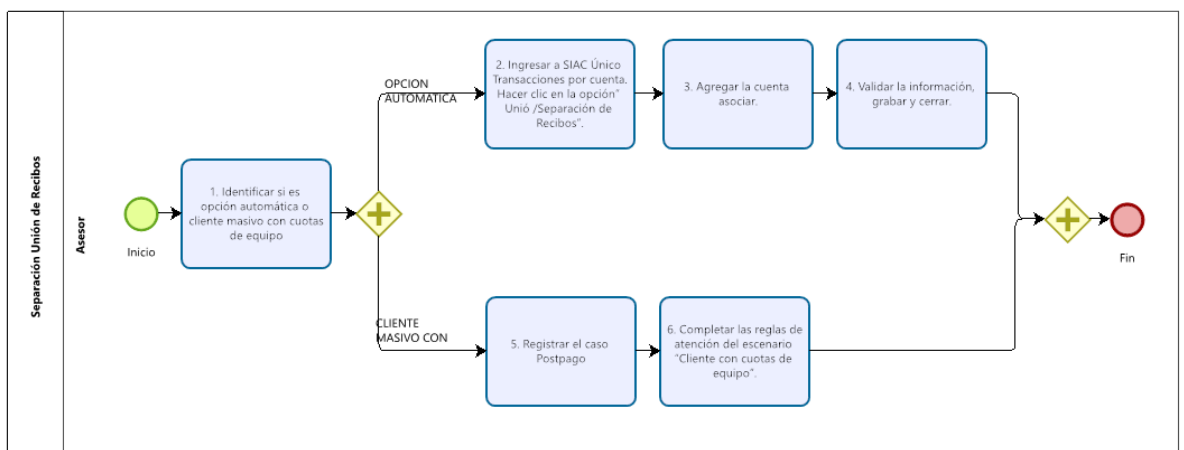
	Descripción de actividades	OP	TRSN	CTR	ESP	ALM	T.P (Seg.)	Recursos
								
								notas hojas bond
8	Elegir opción para desafiliar: Transacciones por Cuenta	X					180	Recursos Humanos: 01 personal Útiles de Oficina lapicero cuaderno de notas hojas bond
9	Elegir opción para desafiliar: Recibo Telefónico por Correo Electrónico	X					180	Recursos Humanos: 01 personal Útiles de Oficina lapicero cuaderno de notas hojas bond
10	Visualizar el correo electrónico registrado y seleccionar el Motivo "Desactivar".	X					180	Recursos Humanos: 01 personal Útiles de Oficina lapicero cuaderno de notas hojas bond
11	Detallar el motivo en el campo notas de desafiliación y guardar	X					180	Recursos Humanos: 01 personal Útiles de Oficina lapicero cuaderno de notas hojas bond
12	Identificar si es una operación de afiliación presencial o telefónica	X					150	Recursos Humanos: 01 personal Útiles de Oficina lapicero cuaderno de notas hojas bond
13	Seleccionar módulo Atención al Cliente/ Consulta Histórica/ Transacciones / Cambio de Envío de Recibo	X					150	Recursos Humanos: 01 personal

Descripción de actividades	OP	TRSN	CTR	ESP	ALM	T.P (Seg.)	Recursos
	●	➔	▬	⌒	▼		
14 Seleccionar módulo Sistema Billings/ SGA Facturación /Tablas / Modificación Dirección de Facturación	X					150	Recursos Humanos: 01 personal
15 Realizar la búsqueda por el Nombre o Código del Cliente y editar	X					150	Recursos Humanos: 01 personal Útiles de Oficina lapicero cuaderno de notas hojas bond
16 Registrar datos en el sistema			X			150	Recursos Humanos: 01 personal Útiles de Oficina lapicero cuaderno de notas
17 Modificar la venta Email para recibo y grabar los datos registrados	X					150	Recursos Humanos: 01 personal
TOTAL (segundos)	14	0	2	0	0	2730	
TOTAL (minutos)	14	0	2	0	0	46	

Rediseño del Procedimiento Separación Unión de Recibos

Figura N° 75

Rediseño del diagrama del Procedimiento Separación Unión de Recibos



Ficha del rediseño del procedimiento Separación Unión de Recibos






Nombre	Separación Unión de Recibos
Objetivo	Unir o separa el recibo a una cuenta de correo en el SIAC
Alcance	Abarca desde la identificación de la operación (automática o cliente masivo con cuotas de equipo) hasta completar las reglas de atención del escenario “Cliente con cuotas de equipo”.
Proceso	PM3 Facturación
Código	PM3.2
Versión	0.1

Nro.	Actividad	Descripción	Puesto	Tiempo en segundos
1	Identificar si es opción automática o cliente masivo con cuotas de equipo	El Asesor identifica la operación a Desarrollar ● CASO 1: OPCION AUTOMATICA Continúe con la actividad N° 2 hasta la actividad N° 4 ● CASO 2: CLIENTE MASIVO CON CUOTAS DE EQUIPO Continúe con la actividad N° 5 hasta la actividad N° 7	● Asesor	90
2	Ingresar a SIAC Único / Transacciones por cuenta. Hacer clic en la opción” Unión /Separación de Recibos”.	El canal telefónico debe validar en SIAC Único / Estado de Cuenta si el cliente tiene cuotas de equipo, de ser así, se debe derivar al cliente a un centro de atención Presencial. Si el cliente no tiene cuotas de Equipo el Asesor ingresar a SIAC Único, Transacciones por cuenta y hace clic en la opción” Unión y/o Separación de Recibos”.	● Asesor	90
3	Agregar la cuenta asociar.	El Asesor en la sección cuentas a Unir o Cuentas a separar, hacer clic en el botón para agregar la cuenta asociar.	● Asesor	150

Nombre	Separación Unión de Recibos
Objetivo	Unir o separa el recibo a una cuenta de correo en el SIAC
Alcance	Abarca desde la identificación de la operación (automática o cliente masivo con cuotas de equipo) hasta completar las reglas de atención del escenario “Cliente con cuotas de equipo”.
Proceso	PM3 Facturación
Código	PM3.2
Versión	0.1

Nro.	Actividad	Descripción	Puesto	Tiempo en segundos
4	Validar la información, grabar y cerrar.	El Asesor valida la información, hace clic en Unir o Separar, según corresponda, y en la siguiente pantalla deberá: <ul style="list-style-type: none"> •Seleccionar las casillas de las cuentas a unir o separar •Se visualizará el teléfono, contrato y plan de las líneas en cada cuenta En la relación de líneas de cada cuenta se deberá seleccionar las líneas a unir o separar, para ello debe seleccionar la línea y hacer clic en los botones > / <. Validada las líneas, clic en Procesar. El Asesor debe colocar información resaltante o autorizaciones previas, en el campo Nota y finalmente hacer clic en grabar y cerrar.	• Asesor	240
5	Registrar el caso Postpago	El Asesor debe registrar el caso Postpago – Variación - Variación - Estado de la línea/cliente – Separación/Unión de Recibos – Manual y seleccionar el cuarto nivel: Por reglas en el sistema.	• Asesor	300
6	Completar las reglas de atención del escenario “Cliente con cuotas de equipo”.	Luego el Asesor debe completar las reglas de atención del escenario “Cliente con cuotas de equipo”.	• Asesor	180
			TIEMPO PROMEDIO EN MINUTOS	18

Diagrama de análisis del rediseño del procedimiento Separación Unión de Recibos

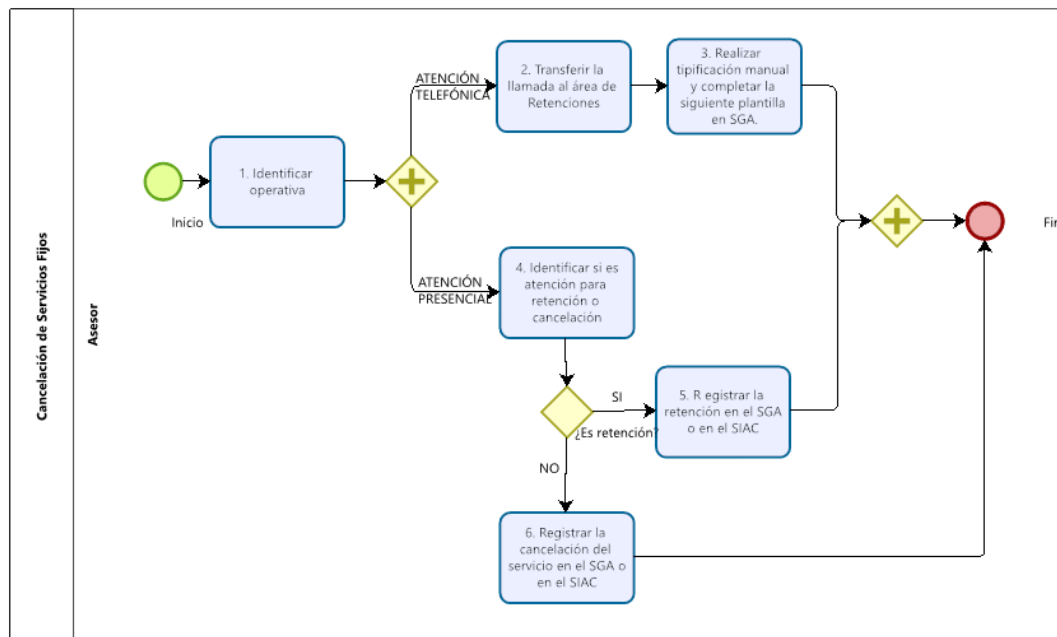
	Descripción de actividades	OP	TRSN	CTR	ESP	ALM	T.P (Seg.)	Recursos
								
1	Identificar si es opción automática o cliente masivo con cuotas de equipo			X			90	Recursos Humanos: 01 personal
2	Ingresar a SIAC Único / Transacciones por cuenta. Hacer clic en la opción” Unión /Separación de Recibos”.	X					90	Recursos Humanos: 01 personal Útiles de Oficina lapicero hojas bond
3	Agregar la cuenta asociar.	X					150	Recursos Humanos: 01 personal Útiles de Oficina lapicero cuaderno de notas hojas bond
4	Validar la información, grabar y cerrar.			X			240	Recursos Humanos: 01 personal Útiles de Oficina lapicero cuaderno de notas hojas bond
5	Registrar el caso Postpago	X					300	Recursos Humanos: 01 personal Útiles de Oficina lapicero cuaderno de notas hojas bond
6	Completar las reglas de atención del escenario “Cliente con cuotas de equipo”.	X					180	Recursos Humanos: 01 personal Útiles de Oficina lapicero cuaderno de notas hojas bond
TOTAL (segundos)		4	0	2	0	0	1050	
TOTAL (minutos)		4	0	2	0	0	18	

4.3.2.4 Rediseño del proceso misional 4 retenciones y cancelaciones

Rediseño del Procedimiento Cancelación de Servicios Fijos

Figura N° 76

Rediseño del diagrama del Procedimiento Cancelación de Servicios Fijos



Ficha del rediseño del procedimiento Cancelación de Servicios Fijos






Nombre	Cancelación de Servicios Fijos
Objetivo	Retener o cancelar algunos de los servicios fijos que brinda la empresa de telecomunicaciones
Alcance	Abarca desde la identificación del tipo de operación hasta registrar la retención o cancelación del servicio en el SGA o en el SIAC
Proceso	PM4 Retenciones y Cancelaciones
Código	PM4.1
Versión	0.1

Nro.	Actividad	Descripción	Puesto	Tiempo en segundos
1	Identificar operativa	El Asesor identifica la operativa <ul style="list-style-type: none"> ● CASO 1: ATENCIÓN TELEFÓNICA Continúe con la actividad N° 2 hasta la actividad N° 3 ● CASO 2: ATENCIÓN PRESENCIAL Continúe con la actividad N° 4 hasta la actividad N° 6 	<ul style="list-style-type: none"> ● Asesor telefónico 	90
2	Transferir la llamada al área de Retenciones	El asesor telefónico no programa ninguna cancelación, esta solicitud lo realizará el área de Retenciones Masivas Fija, por lo tanto, deberá transferir la llamada al área de Retenciones	<ul style="list-style-type: none"> ● Asesor telefónico 	600
3	Realizar tipificación manual y completar la siguiente plantilla en SGA.	Cuando el Asesor transfiere la llamada al área de Retenciones, deberá realizar la siguiente tipificación manual. <ul style="list-style-type: none"> ● Cancelación Parcial ● Cancelación Total El Asesor debe completara la siguiente plantilla en SGA. <ul style="list-style-type: none"> ● Nombre del Titular: ● SGA Proyecto / Contrato SIAC Único: ● Tipo de solicitud (Total/Parcial): De presentarse escenarios donde no se pueda transferir o el cliente se comunica fuera del horario temporal de atención, se deberá solicitar al cliente que se vuelva a comunicar	<ul style="list-style-type: none"> ● Asesor telefónico 	300
4	Identificar si es atención para retención o cancelación	El Asesor identifica la operativa ¿Es retención? <ul style="list-style-type: none"> ● SI: Continúe con la actividad N° 5 ● NO: Continúe con la actividad N° 	<ul style="list-style-type: none"> ● Asesor presencial 	300

Nombre	Cancelación de Servicios Fijos
Objetivo	Retener o cancelar algunos de los servicios fijos que brinda la empresa de telecomunicaciones
Alcance	Abarca desde la identificación del tipo de operación hasta registrar la retención o cancelación del servicio en el SGA o en el SIAC
Proceso	PM4 Retenciones y Cancelaciones
Código	PM4.1
Versión	0.1

Nro.	Actividad	Descripción	Puesto	Tiempo en segundos
5	Registrar la retención en el SGA o en el SIAC	<p>Aplica para los servicios Masivos: TV SAT/LTE/ IFI /3play/ FTTH / Fono Claro Postpago/ TPI GSM.</p> <p>Aplica para los servicios Corporativos No Carterizados: TV SAT/LTE/ IFI /3play/ FTTH / Fono Claro Postpago/ TPI GSM</p> <p>Corporativos No Carterizados</p> <p>Aplica para los servicios Masivo y Corporativo No Carterizado: 3Play, FTTH, IFI LTE, TPI GSM, Fono Claro y TV SAT Postpago</p> <p>Si el cliente fue Retenido, el Asesor registra la RETENCION en SGA o en le SIAC, dependiendo del servicio</p>	<ul style="list-style-type: none"> Asesor presencial 	600
6	Registrar la cancelación del servicio en el SGA o en el SIAC	<p>Aplica para los servicios Masivos y No Carterizados : TV SAT/LTE/ IFI /3play/ FTTH / Fono Claro Postpago/ TPI GSM</p> <p>Aplica para los servicios Masivos y No Carterizados : TV SAT/LTE/ IFI /3play/ FTTH / Fono Claro Postpago/ TPI GSM.</p> <p>Aplica para los servicios Masivos y Corporativos No Carterizados : TV SAT/LTE/ IFI /3play/ FTTH / Fono Claro Postpago/ TPI GSM.</p> <p>Si el cliente no fue Retenido, el Asesor registra la CANCELACION en el SGA o en el SIAC, dependiendo del servicio</p>	<ul style="list-style-type: none"> Asesor presencial 	600
			TIEMPO PROMEDIO EN MINUTOS	42

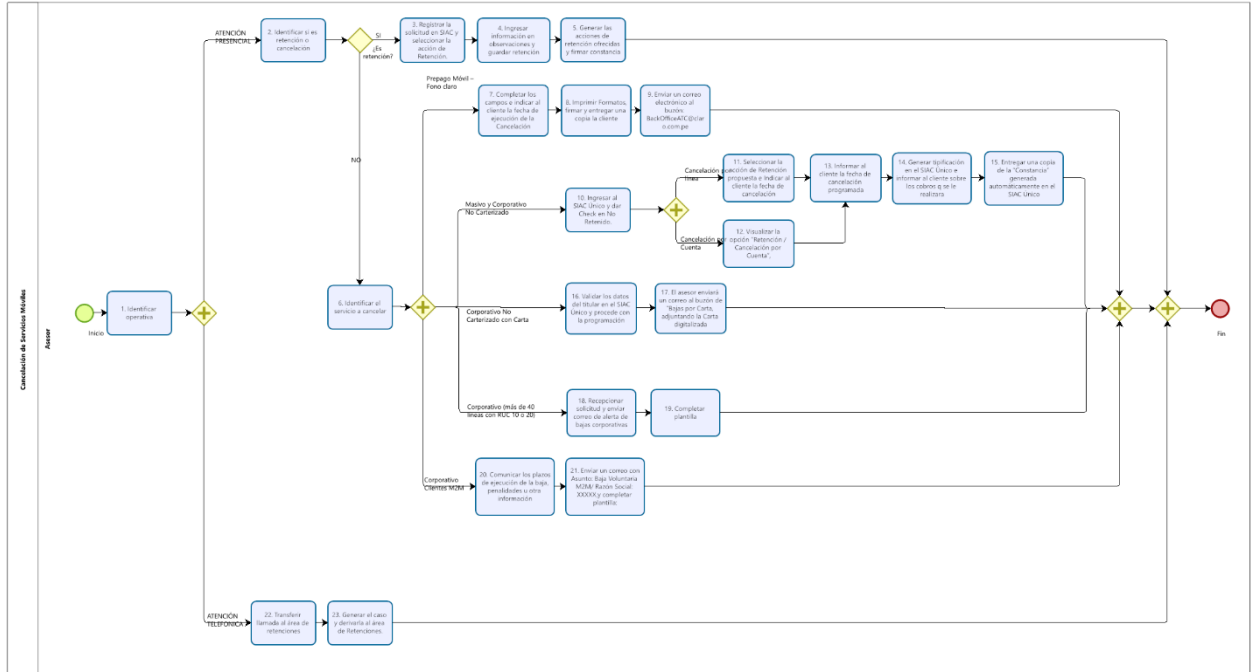
Diagrama de análisis del rediseño del procedimiento Cancelación de Servicios Fijos

	Descripción de actividades	OP	TRSN	CTR	ESP	ALM	T.P (Seg.)	Recursos
								
1	Identificar operativa			X			90	Recursos Humanos: 01 personal
2	Transferir la llamada al área de Retenciones	X					600	Recursos Humanos: 01 personal Útiles de Oficina lapicero cuaderno de notas hojas bond
3	Realizar tipificación manual y completar la siguiente plantilla en SGA.	X					300	Recursos Humanos: 01 personal Útiles de Oficina lapicero cuaderno de notas hojas bond
4	Identificar si es atención para retención o cancelación	X					300	Recursos Humanos: 01 personal
5	Registrar la retención en el SGA o en el SIAC	X					600	Recursos Humanos: 01 personal
6	Registrar la cancelación del servicio en el SGA o en el SIAC	X					600	Recursos Humanos: 01 personal
TOTAL (segundos)		5	1	0	0	0	2490	
TOTAL (minutos)		5	1	0	0	0	42	

Rediseño del Procedimiento Cancelación de Servicios Móviles

Figura N° 77

Rediseño del diagrama del Procedimiento Cancelación de Servicios Móviles



Ficha del rediseño del procedimiento Cancelación de Servicios Móviles

Nombre	Cancelación de Servicios Móviles
Objetivo	Retener o cancelar algunos de los servicios móviles que brinda la empresa de telecomunicaciones
Alcance	Abarca desde la identificación del tipo de operación hasta registrar la retención o cancelación del servicio.
Proceso	PM4 Retenciones y Cancelaciones
Código	PM4.2
Versión	0.1

Nro.	Actividad	Descripción	Puesto	Tiempo en segundos
1	Identificar operativa	El Asesor identifica la operativa ● CASO 1: ATENCIÓN PRESENCIAL Continúe con la actividad N° 2 hasta la actividad N° 21 ● CASO 2: ATENCIÓN TELEFONICA POSTPAGO Continúe con la actividad N° 22 hasta la actividad N° 23	● Asesor presencial	150

Nombre	Cancelación de Servicios Móviles
Objetivo	Retener o cancelar algunos de los servicios móviles que brinda la empresa de telecomunicaciones
Alcance	Abarca desde la identificación del tipo de operación hasta registrar la retención o cancelación del servicio.
Proceso	PM4 Retenciones y Cancelaciones
Código	PM4.2
Versión	0.1

Nro.	Actividad	Descripción	Puesto	Tiempo en segundos
2	Identificar si es retención o cancelación	El Asesor identifica si es retención o cancelación ¿Es retención? • SI: Continúe con la actividad N° 3 hasta la actividad N° 5 • NO: Continúe con la actividad N° 6 hasta la actividad N° 21	• Asesor presencial	150
3	Registrar la solicitud en SIAC y seleccionar la acción de Retención.	Si es para retención Masivo y Corporativo No Carterizado, el Asesor registra la solicitud en SIAC Único → Transacciones por Servicio → Retención/ Cancelación El Asesor elige el Motivo de Cancelación y da Check en Retenido para luego seleccionar la acción de Retención.	• Asesor presencial	300
4	Ingresar información en observaciones y guardar retención	Luego el Asesor ingresa la siguiente plantilla en el campo Observaciones: •Motivo de Cancelación: •Acciones de Retención: •Número de Referencia: •Monto del IMR: (Si se ofrecieron acciones de retención que se sumen al IMR): •Cliente Acepta/ No acepta: Dar clic en guardar. Se generará de manera automática la tipificación: Postpago/Variación / Cancelación de Línea.	• Asesor presencial	240

Nombre	Cancelación de Servicios Móviles
Objetivo	Retener o cancelar algunos de los servicios móviles que brinda la empresa de telecomunicaciones
Alcance	Abarca desde la identificación del tipo de operación hasta registrar la retención o cancelación del servicio.
Proceso	PM4 Retenciones y Cancelaciones
Código	PM4.2
Versión	0.1

Nro.	Actividad	Descripción	Puesto	Tiempo en segundos
5	Generar las acciones de retención ofrecidas y firmar constancia	Finalmente, el Asesor genera las acciones de retención ofrecidas, firma la “Constancia” que genera automáticamente SIAC Único, y debe entregar una copia al cliente y la otra quedará como constancia de la gestión realizada para su posterior envío a Iron Mountain, según el flujo descrito en el procedimiento Gestión de Loteo en CACs y CAC Externos.	● Asesor presencial	360
6	Identificar el servicio a cancelar	El Asesor identifica el servicio a cancelar ● CASO 1: Prepago Móvil – Fono claro Continúe con la actividad N° 7 hasta la actividad N° 9 ● CASO 2: Masivo y Corporativo No Carterizado Continúe con la actividad N° 10 hasta la actividad N° 15 ● CASO 3: Corporativo No Carterizado con Carta Continúe con la actividad N° 16 y N° 17 ● CASO 4: Corporativo (más de 40 líneas con RUC 10 o 20) Continúe con la actividad N° 18 hasta la actividad N° 19 ● CASO 5: Corporativo Clientes M2M Continúe con la actividad N° 20 hasta la actividad N° 21	● Asesor presencial	60

Nombre	Cancelación de Servicios Móviles
Objetivo	Retener o cancelar algunos de los servicios móviles que brinda la empresa de telecomunicaciones
Alcance	Abarca desde la identificación del tipo de operación hasta registrar la retención o cancelación del servicio.
Proceso	PM4 Retenciones y Cancelaciones
Código	PM4.2
Versión	0.1

Nro.	Actividad	Descripción	Puesto	Tiempo en segundos
7	Completar los campos e indicar al cliente la fecha de ejecución de la Cancelación	<p>El Asesor completa la plantilla automática en el campo notas y derivar el caso a la cola "BackOffice ATC Móvil".</p> <p>Si la línea cuenta con "Saldo principal", se recomienda al cliente que debe consumir el saldo antes de la fecha de cancelación. En caso el cliente manifieste que desea la devolución de este saldo, se deberá generar caso de extorno, en paralelo a la solicitud de cancelación, seguir el procedimiento Devolución de Saldo a Favor.</p> <p>EL Asesor indica al cliente la fecha de ejecución de la Cancelación e informa sobre el servicio de locución en caso lo solicite.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● Asesor presencial 	240
8	Imprimir Formatos, firmar y entregar una copia la cliente	<p>El Asesor imprime el Formato CB 22 Cancelación de Servicio, que se encuentra Formato de venta/Postventa, adicionalmente deberá imprimir también el Excel Detalle de líneas a cancelar que contiene el consolidado de las líneas que se está cancelando Sellar/firmar ambos documentos y entregar una copia al cliente como Constancia de la Gestión realizada. El original (constancia y consolidado de líneas) deberá ser enviado para su loteo Gestión de Loteo en CACs y CAC Externos.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● Asesor presencial 	360

Nombre	Cancelación de Servicios Móviles
Objetivo	Retener o cancelar algunos de los servicios móviles que brinda la empresa de telecomunicaciones
Alcance	Abarca desde la identificación del tipo de operación hasta registrar la retención o cancelación del servicio.
Proceso	PM4 Retenciones y Cancelaciones
Código	PM4.2
Versión	0.1

Nro.	Actividad	Descripción	Puesto	Tiempo en segundos
9	Enviar un correo electrónico al buzón: BackOfficeATC@claro.com.pe	Luego envía un correo electrónico al buzón: BackOffice móvil BackOfficeATC@claro.com.pe con el "Asunto: Cancelación Prepago Mayor a 10 líneas", incluirá el número en el que se registró la cancelación y adjuntará el Excel con el detalle de la línea que el cliente desea cancelar. El BackOffice atenderá dicha solicitud. Fin 1 del procedimiento	● Asesor presencial	480
10	Ingresar al SIAC Único y dar Check en No Retenido.	El Asesor ingresar a SIAC Único → Transacciones por Servicio → Retención/ Cancelación. Seleccionar el motivo de la cancelación y dar Check en No Retenido. Asimismo el Asesor identifica lo siguiente ● CASO 1: Cancelación por línea Continúe con la actividad N° 11 y N° 13 hacia adelante ● CASO 2: Cancelación por Cuenta Continúe con la actividad N° 12 y N° 13 hacia adelante	● Asesor presencial	240
11	Seleccionar la acción de Retención propuesta e Indicar al cliente la fecha de cancelación	El Asesor selecciona la acción de Retención propuesta, visualiza la fecha de cancelación (programación automática, pero se podrá modificar la fecha en caso el cliente lo solicite). Indicar al cliente la fecha de cancelación: dd/mm/aaaa.	● Asesor presencial	180

Nombre	Cancelación de Servicios Móviles
Objetivo	Retener o cancelar algunos de los servicios móviles que brinda la empresa de telecomunicaciones
Alcance	Abarca desde la identificación del tipo de operación hasta registrar la retención o cancelación del servicio.
Proceso	PM4 Retenciones y Cancelaciones
Código	PM4.2
Versión	0.1

Nro.	Actividad	Descripción	Puesto	Tiempo en segundos
12	Visualizar la opción "Retención / Cancelación por Cuenta",	Se visualizará la opción "Retención / Cancelación por Cuenta", se deberá seleccionar: <ul style="list-style-type: none"> ● Aplica a todos los Nro. de Servicio (cuando la cancelación aplica a todas las líneas) ● Aplica a algunos Nro. de Servicio (cuando solo desea cancelar algunas líneas) Luego se desplegará la relación de líneas asociadas a la cuenta; el asesor seleccionará la opción según lo solicitado por el cliente.	● Asesor presencial	180
13	Informar al cliente la fecha de cancelación programada	El Asesor coloca en el campo Notas (el motivo de la cancelación), hace clic en agregar y después en Guardar. El Asesor procede a informar al cliente la fecha de cancelación programada (se deberá contabilizar 5 días útiles).	● Asesor presencial	300
14	Generar tipificación en el SIAC Único e informar al cliente sobre los cobros que se le realizara	El Asesor no deberá generar caso de manera manual, el SIAC Único genera la tipificación: Postpago / Variación / Cancelación de Línea, debido que transacción es de manera automática. Informar al cliente que los cobros por CODE en masivo se reflejarán en su siguiente recibo.	● Asesor presencial	480
15	Entregar una copia de la "Constancia" generada automáticamente en el SIAC Único	El cliente firmará la "Constancia" que genera automáticamente SIAC Único. Y El Asesor le entregará una copia al cliente y la otra quedará como constancia de la gestión realizada para su posterior envío a Iron Mountain. Fin 2 del Procedimiento	● Asesor presencial	480

Nombre	Cancelación de Servicios Móviles
Objetivo	Retener o cancelar algunos de los servicios móviles que brinda la empresa de telecomunicaciones
Alcance	Abarca desde la identificación del tipo de operación hasta registrar la retención o cancelación del servicio.
Proceso	PM4 Retenciones y Cancelaciones
Código	PM4.2
Versión	0.1

Nro.	Actividad	Descripción	Puesto	Tiempo en segundos
16	Validar los datos del titular en el SIAC Único y procede con la programación	Se acerca el Courier con Carta de Cancelación de líneas para solicitar la baja del servicio. El Asesor revisa el documento de Identificación de Personas autorizadas, para validar los documentos presentados y recibe la solicitud, valida la información de los datos de titular, en el SIAC Único y procede con la programación según operativa.	● Asesor presencial	300
17	El asesor enviará un correo al buzón de "Bajas por Carta, adjuntando la Carta digitalizada	El asesor enviará un correo al buzón de "Bajas por Carta (bajasporcarta@claro.com.pe)" adjuntando la Carta digitalizada, con el asunto: Cancelación de servicio por Carta con los siguientes datos: <ul style="list-style-type: none"> ● RUC de la Empresa: ● Nombre del RRLL: ● Nro. de Documento de Identidad: ● Línea(s) a cancelar: ● Fecha de cancelación: dd/mm/aaaa ● Número de referencia móvil 1: ● Número de referencia móvil 2: ● Número de referencia fijo: ● Correo electrónico: ● Motivo de cancelación: ● Observaciones: (Monto de PCS, CODE, u otros). Fin 3 del Procedimiento	● Asesor presencial	480

Nombre	Cancelación de Servicios Móviles
Objetivo	Retener o cancelar algunos de los servicios móviles que brinda la empresa de telecomunicaciones
Alcance	Abarca desde la identificación del tipo de operación hasta registrar la retención o cancelación del servicio.
Proceso	PM4 Retenciones y Cancelaciones
Código	PM4.2
Versión	0.1

Nro.	Actividad	Descripción	Puesto	Tiempo en segundos
18	Recepcionar solicitud y enviar correo de alerta de bajas corporativas	Si el Centro de Atención Presencial (CAC) recibe una solicitud de baja (cliente con más de 40 líneas con RUC 10 o 20), se debe gestionar primero recepcionando la solicitud. El Asesor envía un correo a los siguientes destinatarios: <ul style="list-style-type: none"> ● Buzón: Alertabajascorporativas@claro.com.pe ● Poner en copia a los: Jefes y Supervisores del CAC que está realizando la gestión. 	<ul style="list-style-type: none"> ● Asesor presencial 	300
19	Completar plantilla	Luego el Asesor deberá completar la siguiente Plantilla <ul style="list-style-type: none"> ● Motivo de la solicitud: ● Datos de la Empresa: ● Datos del RRLL: ● Líneas a Cancelar: ● Teléfonos de referencia: Con la información enviada por correo, el buzón validará en un plazo máximo de atención de 48 horas si la Empresa pertenece al Segmento Carterizado y procederán con la negociación de la retención; caso contrario responderán al canal para que el CAC proceda con la solicitud de baja del cliente. Para este último caso, el Asesor de CAC será responsable del seguimiento de esta solicitud, hasta la Ejecución de la Baja de cliente. <p>Fin 4 del Procedimiento</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● Asesor presencial 	480

Nombre	Cancelación de Servicios Móviles
Objetivo	Retener o cancelar algunos de los servicios móviles que brinda la empresa de telecomunicaciones
Alcance	Abarca desde la identificación del tipo de operación hasta registrar la retención o cancelación del servicio.
Proceso	PM4 Retenciones y Cancelaciones
Código	PM4.2
Versión	0.1






Nro.	Actividad	Descripción	Puesto	Tiempo en segundos
20	Comunicar los plazos de ejecución de la baja, penalidades u otra información	El Asesor procede con la programación según operativa. <ul style="list-style-type: none"> ● Comunicar los plazos de ejecución de la baja, penalidades u otra información si fuera necesario No aplica acciones de retención para este servicio.	<ul style="list-style-type: none"> ● Asesor presencial 	240
21	Enviar un correo con Asunto: Baja Voluntaria M2M/ Razón Social: XXXXX, y completar plantilla:	Si cliente indica cancelar y es mayor a 99 líneas, El Asesor deberá enviar un correo a: Alejandro Del Rio adelrio@claro.com.pe y Antonio Choy achoy@claro.com.pe con Asunto: Baja Voluntaria M2M/ Razón Social: XXXXX y con la siguiente plantilla: <ul style="list-style-type: none"> ● RUC de la Empresa: ● Nombre del RRLL: ● Nro. de Documento de Identidad: ● Línea(s) a cancelar: ● Fecha de cancelación: dd/mm/aaaa ● Número de referencia móvil 1: ● Número de referencia móvil 2: ● Número de referencia fijo: ● Correo electrónico: ● Motivo de cancelación: ● Observaciones: (Monto de PCS, CODE, u otros). Fin del Procedimiento	<ul style="list-style-type: none"> ● Asesor presencial 	300






Nombre	Cancelación de Servicios Móviles
Objetivo	Retener o cancelar algunos de los servicios móviles que brinda la empresa de telecomunicaciones
Alcance	Abarca desde la identificación del tipo de operación hasta registrar la retención o cancelación del servicio.
Proceso	PM4 Retenciones y Cancelaciones
Código	PM4.2
Versión	0.1






Nro.	Actividad	Descripción	Puesto	Tiempo en segundos
22	Transferir llamada al área de retenciones	El Asesor deberá transferir la llamada al área de retenciones, considerando, que la transferencia se realizara al usuario o Titular de la Línea Durante el periodo de Emergencia, las transferencias no concretadas serán derivadas al área de Retenciones mediante un caso. Para ello, se le debe informar al cliente: “El especialista lo contactara en un plazo de 48 horas, a su N° de celular o N° fijo. Se solicita estar atento a la llamada, para que se comuniquen con usted y se culmine con el registro de su solicitud”.	● Asesor telefónico	300
23	Generar el caso y derivarla al área de Retenciones.	El Asesor evalúa que, si no hay agentes disponibles, para realizar la transferencia, espera aproximadamente 30 segundos, si no se logra la contactabilidad, se debe generar el caso y derivarla al área de Retenciones.	● Asesor telefónico	180
TIEMPO PROMEDIO EN MINUTOS				113

Diagrama de análisis del rediseño del procedimiento Cancelación de Servicios

Móviles

	Descripción de actividades	OP	TRSN	CTR	ESP	ALM	T.P (Seg.)	Recursos
								
1	Identificar operativa			X			150	Recursos Humanos: 01 personal
2	Identificar si es retención o cancelación	X					150	Recursos Humanos: 01 personal Útiles de Oficina lapicero hojas bond
3	Registrar la solicitud en SIAC y seleccionar la acción de Retención.	X					300	Recursos Humanos: 01 personal Útiles de Oficina lapicero cuaderno de notas hojas bond
4	Ingresar información en observaciones y guardar retención	X					240	Recursos Humanos: 01 personal
5	Generar las acciones de retención ofrecidas y firmar constancia	X					360	Recursos Humanos: 01 personal Útiles de Oficina lapicero hojas bond
6	Identificar el servicio a cancelar	X					60	Recursos Humanos: 01 personal
7	Completar los campos e indicar al cliente la fecha de ejecución de la Cancelación	X					240	Recursos Humanos: 01 personal Útiles de Oficina lapicero hojas bond
8	Imprimir Formatos, firmar y entregar una copia la cliente	X					360	Recursos Humanos: 01 personal Útiles de Oficina lapicero hojas bond
9	Enviar un correo electrónico al buzón: BackOfficeATC@claro.com.pe	X					480	Recursos Humanos: 01 personal Útiles de Oficina lapicero hojas bond

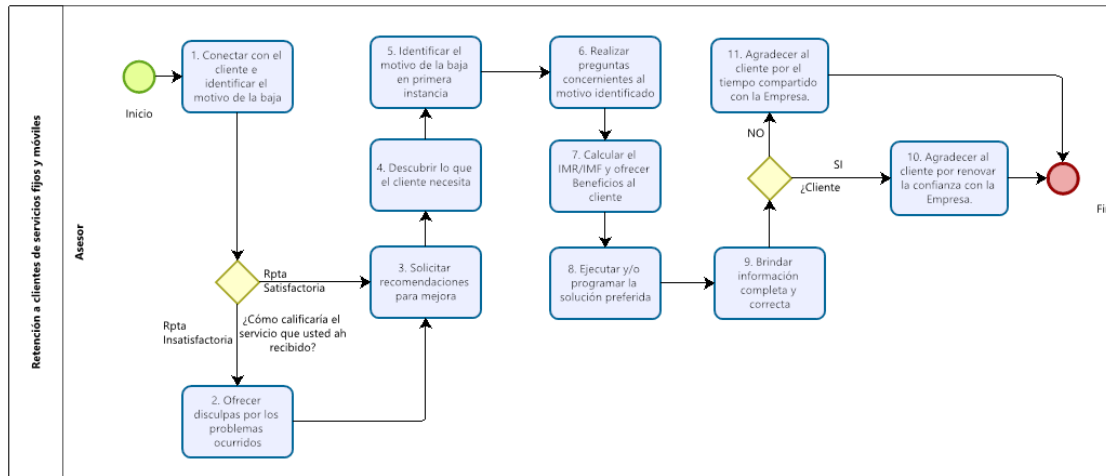
	Descripción de actividades	OP	TRSN	CTR	ESP	ALM	T.P (Seg.)	Recursos
								
10	Ingresar al SIAC Único y dar Check en No Retenido.	X					240	Recursos Humanos: 01 personal Útiles de Oficina lapicero hojas bond
11	Seleccionar la acción de Retención propuesta e Indicar al cliente la fecha de cancelación	X					180	Recursos Humanos: 01 personal Útiles de Oficina lapicero hojas bond
12	Visualizar la opción “Retención / Cancelación por Cuenta”,	X					180	Recursos Humanos: 01 personal
13	Informar al cliente la fecha de cancelación programada	X					300	Recursos Humanos: 01 personal
14	Generar tipificación en el SIAC Único e informar al cliente sobre los cobros q se le realizara	X					480	Recursos Humanos: 01 personal Útiles de Oficina lapicero hojas bond
15	Entregar una copia de la “Constancia” generada automáticamente en el SIAC Único	X					480	Recursos Humanos: 01 personal Útiles de Oficina lapicero hojas bond
16	Validar los datos del titular en el SIAC Único y procede con la programación			X			300	Recursos Humanos: 01 personal Útiles de Oficina lapicero hojas bond
17	El asesor enviará un correo al buzón de “Bajas por Carta, adjuntando la Carta digitalizada	X					480	Recursos Humanos: 01 personal Útiles de Oficina lapicero hojas bond

	Descripción de actividades	OP	TRSN	CTR	ESP	ALM	T.P (Seg.)	Recursos
								
18	Recepcionar solicitud y enviar correo de alerta de bajas corporativas	X					300	Recursos Humanos: 01 personal Útiles de Oficina lapicero hojas bond
19	Completar plantilla	X					480	Recursos Humanos: 01 personal Útiles de Oficina lapicero hojas bond
20	Comunicar los plazos de ejecución de la baja, penalidades u otra información	X					240	Recursos Humanos: 01 personal Útiles de Oficina lapicero hojas bond
21	Enviar un correo con Asunto: Baja Voluntaria M2M/ Razón Social: XXXXX,y completar plantilla:	X					300	Recursos Humanos: 01 personal Útiles de Oficina lapicero cuaderno de notas hojas bond
22	Transferir llamada al área de retenciones	X					300	Recursos Humanos: 01 personal
23	Generar el caso y derivarla al área de Retenciones.						180	Recursos Humanos: 01 personal Útiles de Oficina lapicero cuaderno de notas hojas bond
TOTAL (segundos)		21	0	2	0	0	6780	
TOTAL (minutos)		21	0	2	0	0	113	

Rediseño del Procedimiento Retención de clientes de servicios fijos y móviles

Figura N° 78

Rediseño del diagrama del Procedimiento Retención de clientes de servicios fijos y móviles



Ficha del rediseño del procedimiento Retención de clientes de servicios fijos y móviles

Nombre	Retención a clientes de servicios fijos y móviles
Objetivo	Retener al cliente a través de la aplicación de diversas estrategias.
Alcance	Abarca desde que el Operador o Asesor contacta con el cliente hasta que le agradece al cliente por renovar la confianza con la Empresa o por el tiempo compartido.
Proceso	PM4 Retenciones y Cancelaciones
Código	PM.4.3
Versión	0.1

Nro.	Actividad	Descripción	Puesto	Tiempo en segundos
1	Conectar con el cliente e identificar el motivo de la baja	<p>El Asesor debe presentarse ante el cliente, mantener una conversación amable, manejar una voz clara y agradable, saber escuchar y mantener una actitud positiva</p> <p>El Asesor debe identificar el motivo de la baja preguntando lo siguiente: ¿Cómo calificaría el servicio que usted ha recibido?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Rpta Insatisfactoria: Continúe con la actividad N° 3 • Rpta Satisfactoria: Continúe con la actividad N° 2 y 3 	Asesor	150

Nombre	Retención a clientes de servicios fijos y móviles
Objetivo	Retener al cliente a través de la aplicación de diversas estrategias.
Alcance	Abarca desde que el Operador o Asesor contacta con el cliente hasta que le agradece al cliente por renovar la confianza con la Empresa o por el tiempo compartido.
Proceso	PM4 Retenciones y Cancelaciones
Código	PM.4.3
Versión	0.1

Nro.	Actividad	Descripción	Puesto	Tiempo en segundos
2	Ofrecer disculpas por los problemas ocurridos	El Asesor debe ofrecer disculpas por los problemas que el cliente ha tenido con la Empresa, debe solicitar más detalles y ofrecerle alguna solución al problema o inconveniente.	Asesor	150
3	Solicitar recomendaciones para mejora	El Asesor debe comunicar al cliente que es grato saber que con claro logro recibió el servicio que esperaba. Aun así, debe solicitar alguna recomendación para que la empresa pueda mejorar su servicio.	Asesor	120
4	Descubrir lo que el cliente necesita	El Asesor debe ser amable y descubrir lo que el cliente necesita	Asesor	180
5	Identificar el motivo de la baja en primera instancia	El Asesor debe identificar el motivo de la solicitud de la baja entre las siguientes opciones: uso, viaje, experiencia, facturación, cobertura de voz, cobertura de datos, competencia, contenido del plan, equipo, cliente negocio	Asesor	180
6	Realizar preguntas concernientes al motivo identificado	El Asesor debe realizar todas las preguntas concernientes al motivo identificado de la solicitud de baja del cliente El Asesor debe identificar el submotivo de la baja entre las siguientes opciones: Falta de Liquidez/Económico, Inconformidad por cobro servicios, Inconformidad por cobro de adicionales, Cobro de Reintegro/Penalidad y cuotas de equipo	Asesor	240






Nombre	Retención a clientes de servicios fijos y móviles
Objetivo	Retener al cliente a través de la aplicación de diversas estrategias.
Alcance	Abarca desde que el Operador o Asesor contacta con el cliente hasta que le agradece al cliente por renovar la confianza con la Empresa o por el tiempo compartido.
Proceso	PM4 Retenciones y Cancelaciones
Código	PM.4.3
Versión	0.1






Nro.	Actividad	Descripción	Puesto	Tiempo en segundos
7	Calcular el IMR/IMF y ofrecer Beneficios al cliente	El Asesor, procede a calcular Importe Máximo de Retención y el Importe Máximo de Financiamiento El Asesor, explica al cliente lo siguiente: el bono de retención, le brinda una explicación sobre los recibos y cobros realizados, le sugiere un cambio de plan de acorde a su necesidad, le sugiere un cambio de ciclo de facturación, le ofrece una exoneración por reconexión, Ofrece bono duplica tus GB, entre otros aspectos	Asesor	120
8	Ejecutar y/o programar la solución preferida	Una vez brindada las explicaciones pertinentes, el Operador u Asesor resume y promueve la aceptación de la oferta para el cliente. El Asesor, ejecuta y/o programa la solución ofrecida al cliente.	Asesor	120
9	Brindar información completa y correcta	El Asesor, debe asegurarse en brindar información completa y correcta al cliente, así como resolver las dudas y consultas adicionales a la insatisfacción inicial, también debe asegurarse de que la información haya sido comprendida por el cliente. ¿Cliente Retenido? • Si: Continúe con la actividad N° 10 • NO: Continúe con la actividad N° 11	Asesor	150
10	Agradecer al cliente por renovar la confianza con la Empresa.	El Asesor, debe dar las gracias por que el cliente decidió renovar su confianza con la Empresa	Asesor	60

Nombre	Retención a clientes de servicios fijos y móviles
Objetivo	Retener al cliente a través de la aplicación de diversas estrategias.
Alcance	Abarca desde que el Operador o Asesor contacta con el cliente hasta que le agradece al cliente por renovar la confianza con la Empresa o por el tiempo compartido.
Proceso	PM4 Retenciones y Cancelaciones
Código	PM.4.3
Versión	0.1

Nro.	Actividad	Descripción	Puesto	Tiempo en segundos
11	Agradecer al cliente por el tiempo compartido con la Empresa.	El Asesor, debe dar, debe dar las gracias por el tiempo compartido entre el cliente y la Empresa y debe recalcar que en caso de que decida volver la Empresa lo estar esperando.	Asesor	60
TIEMPO PROMEDIO EN MINUTOS				26

Diagrama de análisis del rediseño del procedimiento Retención de clientes de servicios fijos y móviles

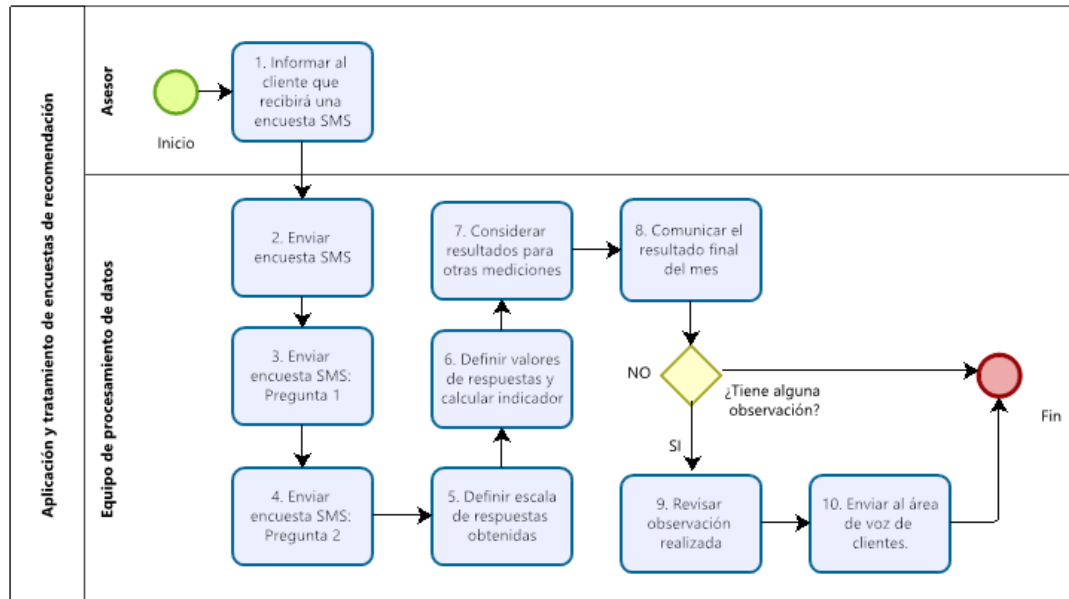
	Descripción de actividades	OP	TRSN	CTR	ESP	ALM	T.P (Seg.)	Recursos
								
1	Conectar con el cliente e identificar el motivo de la baja	X					150	Recursos Humanos: 01 personal Útiles de Oficina lapicero hojas bond
2	Ofrecer disculpas por los problemas ocurridos	X					150	Recursos Humanos: 01 personal Útiles de Oficina lapicero hojas bond

	Descripción de actividades	OP	TRSN	CTR	ESP	ALM	T.P (Seg.)	Recursos
								
3	Solicitar recomendaciones para mejora	X					120	Recursos Humanos: 01 personal Útiles de Oficina lapicero cuaderno de notas hojas bond
4	Descubrir lo que el cliente necesita	X					180	Recursos Humanos: 01 personal Útiles de Oficina lapicero hojas bond
5	Identificar el motivo de la baja en primera instancia	X					180	Recursos Humanos: 01 personal
6	Realizar preguntas concernientes al motivo identificado	X					240	Recursos Humanos: 01 personal
7	Calcular el IMR/IMF y ofrecer Beneficios al cliente	X					120	Recursos Humanos: 01 personal Útiles de Oficina lapicero hojas bond
8	Ejecutar y/o programar la solución preferida	X					120	Recursos Humanos: 01 personal Útiles de Oficina lapicero hojas bond
9	Brindar información completa y correcta	X					150	Recursos Humanos: 01 personal Útiles de Oficina lapicero hojas bond
10	Agradecer al cliente por renovar la confianza con la Empresa.	X					60	Recursos Humanos: 01 personal
11	Agradecer al cliente por el tiempo compartido con la Empresa.	X					60	Recursos Humanos: 01 personal
TOTAL (segundos)		11	0	0	0	0	1530	
TOTAL (minutos)		11	0	0	0	0	26	

Rediseño del Procedimiento Aplicación y tratamiento de encuestas de recomendación

Figura N° 79

Rediseño del diagrama del Procedimiento Aplicación y tratamiento de encuestas de recomendación



Ficha del rediseño del procedimiento Aplicación y tratamiento de encuestas de recomendación

Nombre	Aplicación y tratamiento de encuestas de recomendación
Objetivo	Medir el servicio brindado por los Asesores a fin de considerarlas en otras mediciones para reconocimiento.
Alcance	Abarca desde que se informa al cliente que recibirá una encuesta SMS hasta el tratamiento de las respuestas y escalamiento de posibles observaciones
Proceso	PM4 Retenciones y Cancelaciones
Código	PM.4.4
Versión	0.1

Nro.	Actividad	Descripción	Puesto	Tiempo en segundos
1	Informar al cliente que recibirá una encuesta SMS	El asesor de atención presencial o remota, antes de culminar la atención, debe informar al cliente que va a recibir una encuesta SMS donde podrá calificar la atención recibida,	Asesor	150
2	Enviar encuesta SMS	Las encuestas SMS se pueden enviar después de los siguientes eventos: <ul style="list-style-type: none"> • Luego del registro directo (con user proc. "USRSIACP") manual o automático de una tipificación en una línea Prepago o Postpago (SIAC Único). • Luego de registrarse una venta: alta nueva, portabilidad o chip de reposición desde SISACT. Las encuestas SMS son enviadas desde el número corto 129.	Equipo de procesamiento de datos	60
3	Enviar encuesta SMS: Pregunta 1	El envío de la pregunta 1 de la encuesta SMS se realiza en un mínimo de 60 minutos y máximo de 90 minutos luego de haber registrado la atención. Esta primera pregunta será personalizada, es decir contendrá el primer nombre y apellido del asesor (nombre corto) que registró la atención. El cliente tendrá un plazo máximo de 2 días calendarios posteriores al registro de la atención para contestar la pregunta 1 (no se contabiliza el día del registro), luego del plazo la encuesta SMS se cancela y podrá recibir nuevas encuestas. Pregunta 1 - NPS Asesor "En escala de 0-10 donde 10 es la nota más alta y 0 la más baja ¿Qué tanto recomendaría la atención de (nombre del asesor) recibida en claro?"	Equipo de procesamiento de datos	1350






Nombre	Aplicación y tratamiento de encuestas de recomendación
Objetivo	Medir el servicio brindado por los Asesores a fin de considerarlas en otras mediciones para reconocimiento.
Alcance	Abarca desde que se informa al cliente que recibirá una encuesta SMS hasta el tratamiento de las respuestas y escalamiento de posibles observaciones
Proceso	PM4 Retenciones y Cancelaciones
Código	PM.4.4
Versión	0.1

Nro.	Actividad	Descripción	Puesto	Tiempo en segundos
4	Enviar encuesta SMS: Pregunta 2	<p>La pregunta 2 se enviará automáticamente luego de que el cliente conteste la pregunta 1. El cliente también tendrá un plazo máximo de 2 días calendarios para contestar la pregunta 2 (no se contabiliza el día del registro), luego de este plazo la pregunta 2 será cancelada. También se cancelará la pregunta 2 cuando aún esté pendiente de respuesta y se registre una nueva atención en donde se enviará una nueva pregunta 1. Las respuestas a las encuestas SMS son gratuitas, es decir no genera costo en la línea del cliente.</p> <p>Pregunta 2 - TNPS: “Basado en su último contacto ¿Qué tanto recomendaría la atención de CLARO a un familiar o amigo? donde 10 es nota más alta y 0 la más baja”</p>	Equipo de procesamiento de datos	1350
5	Definir escala de respuestas obtenidas	Para el tratamiento de las encuestas la metodología de evaluación, trabaja con una escala de respuesta: del 0 al 10.	Equipo de procesamiento de datos	360
6	Definir valores de respuestas y calcular indicador	<p>Para el tratamiento de las encuestas la metodología de evaluación, trabaja con los siguientes valores de respuestas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Detractores: respuesta del 0 al 6 o Neutros • Pasivos: respuesta 7 y 8 • Promotores: respuestas 9 y 10 <p>Para el tratamiento de las encuestas la metodología de evaluación, calcula el indicador restando los promotores menos los detractores y ese resultado se divide entre el total de respuestas.</p>	Equipo de procesamiento de datos	360

Nombre	Aplicación y tratamiento de encuestas de recomendación
Objetivo	Medir el servicio brindado por los Asesores a fin de considerarlas en otras mediciones para reconocimiento.
Alcance	Abarca desde que se informa al cliente que recibirá una encuesta SMS hasta el tratamiento de las respuestas y escalamiento de posibles observaciones
Proceso	PM4 Retenciones y Cancelaciones
Código	PM.4.4
Versión	0.1

Nro.	Actividad	Descripción	Puesto	Tiempo en segundos
7	Considerar resultados para otras mediciones	Resultados de la medición NPS Asesor: El resultado de la pregunta 1 (NPS Asesor) de la encuesta SMS de CACs es tomado en cuenta para las siguientes mediciones: <ul style="list-style-type: none"> • Gestión de Desempeño • Indicadores mensuales • Comisiones • Asesor del Mes 	Equipo de procesamiento de datos	360
8	Comunicar el resultado final del mes	El resultado final del mes se comunicará a través del buzón de voz de clientes presenciales a más tardar el séptimo día hábil del mes siguiente. Las respuestas que brinden los clientes a las preguntas de las encuestas no están sujetas a modificación u observación, tengan estas respuestas calificaciones positivas o negativas. ¿Tiene alguna observación? <ul style="list-style-type: none"> • SI: Continúe con la actividad N° 9 • NO: Fin del procedimiento 	Equipo de procesamiento de datos	240
9	Revisar observación realizada	De tener alguna observación/consulta puntual por alguna encuesta, deberá ser escalado, para su revisión, a los Gerentes Regionales. ¿Validaron observación? <ul style="list-style-type: none"> • SI: Continúe con la actividad N° 11 • NO: Fin del procedimiento 	Gerente Regional	360
10	Enviar al área de voz de clientes.	Las observaciones validadas por los Gerentes Regionales son enviadas al área de voz de clientes.	Jefe del área	120
TIEMPO PROMEDIO EN MINUTOS				79

Diagrama de análisis del rediseño del procedimiento Aplicación y tratamiento de encuestas de recomendación

	Descripcion de actividades	OP	TRSN	CTR	ESP	ALM	T.P (Seg.)	Recursos
								
1	Informar al cliente que recibirá una encuesta SMS	X					150	Recursos Humanos: 01 personal Útiles de Oficina lapicero hojas bond
2	Enviar encuesta SMS	X					60	Recursos Humanos: 03 personales
3	Enviar encuesta SMS: Pregunta 1	X					1350	Recursos Humanos: 03 personales
4	Enviar encuesta SMS: Pregunta 2	X					1350	Recursos Humanos: 03 personales
5	Definir escala de respuestas obtenidas	X					360	Recursos Humanos: 03 personal Útiles de Oficina lapicero hojas bond
6	Definir valores de respuestas y calcular indicador	X					360	Recursos Humanos: 03 personal Útiles de Oficina lapicero hojas bond
7	Considerar resultados para otras mediciones	X					360	Recursos Humanos: 03 personal Útiles de Oficina lapicero hojas bond
8	Comunicar el resultado final del mes	X					240	Recursos Humanos: 03 personal Útiles de Oficina lapicero hojas bond
9	Revisar observación realizada	X					360	Recursos Humanos: 01 personal
10	Enviar al área de voz de clientes.	X					120	Recursos Humanos: 01 personal Útiles de Oficina lapicero hojas bond
TOTAL (segundos)		10	0	0	0	0	4710	
TOTAL (minutos)		10	0	0	0	0	79	

4.3.3 Integración o automatización de procesos

PROCESOS MISIONALES	Nº de Actividades Iniciales	Nº de Actividades Rediseño	Mejora de actividades	Actividades
PM1.1.1 Activación y desactivación de servicios adicionales y ON TOP	7	4	Se integró la actividad 2, 3 y 4 en la 2. Se integró la actividad 5 y 6 en la 3.	Act. 2 Activar o desactivar los servicios y grabar. Act. 3 Activar o desactivar los servicios y grabar
PM1.1.2 Anulación de Ventas	6	3	Se integró la actividad 1 y 2 en la 1. Se integró la actividad 3 y 4 en la 2. Se integró la actividad 5 y 6 en la 3.	Act. 1 Ingresar al SIAC ÚNICO/ transacciones por servicio. Act. 2 Rellenar la ficha de datos de transacción. Act. 3 Realizar anulación del servicio.
PM1.2.1 Cambio y Devolución de Equipo en CACs	11	10	Se integró la actividad 10 y 11 en la 10.	Act. 10 Devolver equipo al almacén y generar cierre de OST
PM1.2.2 Cambios de Equipo y Accesorios iPhone	6	5	Se integró la actividad 2 y 3 en la 2.	Act. 2 aprobar DOA y cambio de equipo/accesorios de iPhone.
PM1.3 Cobro en Cuotas	9	7	Se integró la actividad 3 y 4 en la 3. Se integró la actividad 6 y 7 en la 5.	Act. 3 completar los datos solicitados y guardar en el SIAC ÚNICO. Act. 5 Completar los datos solicitados en “Reglas de atención” y derivar.
PM1.4 Débito Automático	17	12	Se integró la actividad 5 y 6 en la 5. Se integró la actividad 11, 12 y 13 en la 10. Se integró la actividad 15, 16 y 17 en la 12.	Act. 5 Registrar Afiliación. Act. 10 Ingresar a la pestaña “Servicios Contratados” y validar los datos. Act. 12 Completar la plantilla con los datos solicitados y derivar.

PROCESOS MISIONALES	N° de Actividades Iniciales	N° de Actividades Rediseño	Mejora de actividades	Actividades
PM1.5 Reactivación de Servicio Desactivo	17	10	Se integró la actividad 3, 4 y 5 en la 3. Se integró la actividad 6, 7 y 8 en la 4. Se integró la actividad 9 y 10 en la 5. Se integró la actividad 12, 13 y 14 en la 7.	Act. 3 Atender Servicio Móvil - Automático. Act. 4 Atender Manual - Otro motivo de Estado de Baja. Act. 5 Atender cobro vía OCC. Act. 7 Atender SIAC Único.
PM1.6 Refinanciamiento	13	11	Se integró la actividad 6, 7 y 8 en la 6.	Act. 6 Registrar en SGA
PM1.7.1 Renovación prepago	9	6	Se integró la actividad 2 y 3 en la 2. Se integró la actividad 5 y 6 en la 4. Se integró la actividad 8 y 9 en la 6.	Act. 2 Rellenar la ventana de Venta y los datos del cliente. Act. 4 Rellenar datos en la ventana Venta - TFI. Act. 6 Verificar renovación de equipo.
PM1.7.2 Venta Prepago	13	10	Se integró la actividad 2 y 3 en la 2. Se integró la actividad 9, 10 y 11 en la 8.	Act. 2 Ingresar a SISACT/ "Tipo Documento".ingresar en "No. Act. 8 Validar la Titularidad de la persona a entregar el equipo.
PM1.8 Reposición de Chip	12	10	Se integró la actividad 2 y 3 en la 2. Se integró la actividad 5 y 6 en la 4.	Act. 2 Validar Cliente, seleccionar motivo y registrar. Act. 4 Realizar validación Biométrica y colocar la línea a reponer.

PROCESOS MISIONALES	N° de Actividades Iniciales	N° de Actividades Rediseño	Mejora de actividades	Actividades
PM1.9.1 Roaming Postpago	10	7	Se integró la actividad 2 y 3 en la 2. Se integró la actividad 5 y 6 en la 4. Se integró la actividad 7 y 8 en la 5.	Act. 2 Elegir Transacción por Servicio/Activación/ "Roaming. Act. 4 Imprimir constancia y entregar o enviar por Correo e informar al cliente. Act. 5 Elegir Transacción por Servicio/ Desactivación de Servicios/"Roaming Internacional" y "Desactivar"
PM1.9.2 Venta Postpago Móvil	15	12	Se integró la actividad 3 y 4 en la 3. Se integró la actividad 10 y 11 en la 9. Se integró la actividad 12 y 13 en la 10.	Act. 3 Realizar registro de SEC y verificar el estado. Act. 9 Generar Acuerdo y visualizar un cuadro de alerta de validación biométrica exitosa. Act. 10 Visualizar un mensaje de firma exitosa y pedido generado.
PM1.10 Validación Biométrica	12	10	Se integró la actividad 2 y 3 en la 2. Se integró la actividad 9 y 10 en la 8.	Act. 2 Visualizar un mensaje de firma exitosa y pedido generado. Act. 8 Realizar validación No Biométrica.
PM1.11 Venta de Servicios Fijos	29	16	Se integró la actividad 4, 5, 6, 7, 8, 9 y 10 en la 4. Se integró la actividad 13 y 14 en la 7. Se integró la actividad 15 y 16 en la 8. Se integró la actividad 17, 18 y 19 en la 9. Se	Act. 4 Evaluar la SEC, "Grabar" y emitir el número de SEC. Act. 7 Validar que el pago sea por el concepto detallado. Act. 8 Generar pedido en SISACT / Venta Express y visualizar el número de pedido para el pago en caja. Act. 9 Seleccionar la opción "VENTA NORMAL/ ALTA". Act. 13 Realizar afiliación completando los datos solicitados. Act. 14 Ingresar a la pestaña de Activación/ Venta

PROCESOS MISIONALES	N° de Actividades Iniciales	N° de Actividades Rediseño	Mejora de actividades	Actividades
			integró la actividad 23 y 24 en la 13. Se integró la actividad 25 y 26 a la 14. Se integró la actividad 27 y 28 en la 15.	Express. Act. 15 Completar todos datos requeridos y grabar.
PM1.12 Ventas de Recargas Virtuales	10	5	Se integró la actividad 2, 3, 4 y 5 en la 2. Se integró la actividad 6 y 7 en la 3. Se integró la actividad 9 y 10 en la 5.	Act. 2 Ingresar a SICAR/ Ventas/ Recarga virtual frecuente, completar campos y grabar. Act. 3 Ingresar 9 dígitos en el sistema SICAR y el Código del cliente. Act. 5 Ingresar a SICAR seleccionar el importe y grabar.
PM2.1 Agenda tu Cita Manual Cliente	9	9	Se mantienen las actividades porque todos agregan valor al proceso pero se reduce el tiempo en el rediseño.	
PM2.2 Apelaciones y Quejas Móvil y Fija	18	10	Se integró la actividad 3 y 4 en la 3. Se integró la actividad 6 y 7 en la 5. Se integró la actividad 8, 9 y 10 en la 6. Se	Act. 3 Realizar validación biométrica. Act. 5 Verificar el estado del reclamo del cliente. Act. 6 Generar Apelación en la web. Act 8 Validar la identidad. Act. 9 Generar constancia de acuerdo al canal usado.

PROCESOS MISIONALES	N° de Actividades Iniciales	N° de Actividades Rediseño	Mejora de actividades	Actividades
			integró la actividad 12 y 13 en la 8. Se integró la actividad 14, 15, 16 y 17 en la 9.	
PM2.3.1 Cambio de Equipo por DOA en CACs	12	8	Se integró la actividad 3, 4 y 5 en la 3. Se integró la actividad 6 y 7 en la 4. Se integró la actividad 8 y 9 en la 5.	Act. 3 Autorizar el cambio de equipo. Act. 4 Generar OST del sistema. Act. 5 Validar los datos registrados en la OST y autorizar el cambio de equipo.
PM2.3.2 Cambio de Equipo por Solución Comercial	8	6	Se integró la actividad 4, 5 y 6 en la 4.	Act. 4 Verificar que el equipo se encuentre bloqueado.
PM2.4 Cambio de Número Telefónico	7	5	Se integró la actividad 2 y 3 en la 2. Se eliminó la actividad 4.	Act. 2 Realizar cambio automático Postpago / B2E y Corporativo.
PM2.4 Creación de Orden de Servicio Técnico	13	13	Se mantienen las actividades porque todos agregan valor al proceso, pero se reduce el tiempo en el rediseño.	
PM2.6.1 Reclamo Contratación No Solicitada	19	18	Se integró la actividad 4 y 5 en la 4.	Act. 4 Realizar reclamo por Servicio y equipo móvil.

PROCESOS MISIONALES	N° de Actividades Iniciales	N° de Actividades Rediseño	Mejora de actividades	Actividades
PM2.6.2 Reclamos Móvil y Fija	33	33	Se mantienen las actividades porque todos agregan valor al proceso, pero se reduce el tiempo en el rediseño.	
PM2.6.3 Copia Expediente de Reclamo	9	9	Se mantienen las actividades porque todos agregan valor al proceso, pero se reduce el tiempo en el rediseño.	
PM2.6.4 Solución Anticipada de Reclamos SAR	19	10	Se integró la actividad 1 y 2 en la 1. Se integró la actividad 5, 6, 7, 8 y 9 en la 4. Se integró la actividad 10, 11, 12, 13 y 14 en la 5.	Act. 1 Ingresar al sistema de Gestión de Reclamos y No Cliente. Act. 4 Ingresar información y detallar petición. Act. 5 Seleccionar la solución brindada y guardar.
PM3.1 Recibo por Correo Electrónico	18	17	Se integró la actividad 17 y 18 en la 17.	Act. 17 Modificar la venta Email para recibo y grabar los datos registrados
PM3.2 Separación Unión de Recibos	7	6	Se integró la actividad 4 y 5 en la 4.	Act. 4 Validar la información, grabar y cerrar.

PROCESOS MISIONALES	N° de Actividades Iniciales	N° de Actividades Rediseño	Mejora de actividades	Actividades
PM4.1 Cancelación de Servicios Fijos	7	6	Se integró la actividad 3 y 4 en la 3.	Act. 3 Realizar tipificación manual y completar la siguiente plantilla en SGA.
PM4.2 Cancelación de Servicios Móviles	30	23	Se integró la actividad 3 y 4 en la 3. Se integró la actividad 5 y 6 en la 4. Se integró la actividad 9 y 10 en la 7. Se integró la actividad 16 y 15 en la 12. Se integró la actividad 23 y 24 en la 18. Se eliminó la actividad 30.	Act. 3 Registrar la solicitud en SIAC y seleccionar la acción de Retención. Act. 4 Ingresar información en observaciones y guardar retención. Act. 7 Completar los campos e indicar al cliente la fecha de ejecución de la Cancelación. Act. 12 Visualizar la opción “Retención / Cancelación por Cuenta”. Act. 18 Recepcionar solicitud y enviar correo de alerta de bajas corporativas
PM.4.3 Retención a clientes de servicios fijos y móviles	15	11	Se integró la actividad 1 y 2 en la 1. Se integró la actividad 7 y 8 en la 6. Se integró la actividad 9,10 y 11 en la 7.	Act. 1 Conectar con el cliente e identificar el motivo de la baja. Act. 6 Realizar preguntas concernientes al motivo identificado. Act. 7 Calcular el IMR/IMF y ofrecer Beneficios al cliente.
PM.4.4 Aplicación y tratamiento de encuestas de recomendación	11	10	Se integró la actividad 6 y 7 en la 6.	Act. 6 Definir valores de respuestas y calcular indicador.
Mejora de actividades y tareas	431	332	23% de actividades y tareas reducidas	

4.4 Evaluación del modelo de gestión

4.4.1 Evaluación de la eficacia de los procesos

Tabla 17

Eficacia Inicial y Final de los Procesos

PROCESOS MISIONALES (NIVEL 2)	DIAGNÓSTICO			REDISEÑO			
	Nº de Actividades	Tiempo en Minutos	Numero de Procesos por Día	Nº de Actividades	Tiempo en Minutos	Numero de Procesos por Día	Eficacia (Procesos alcanzados/Procesos Previstos)
PM1.1.1 Activación y Desactivación de Servicios Adicionales y ON TOP	7	52	9	4	19	25	274%
PM1.1.2 Anulación de Ventas	6	50	10	3	30	16	167%
PM1.2.1 Cambio y Devolución de Equipo en CACs	11	240	2	10	108	4	222%
PM1.2.2 Cambios de Equipo y Accesorios iPhone	6	240	2	5	135	4	178%
PM1.7.1 Renovación Prepago	9	85	6	6	41	12	207%
PM1.7.2 Venta Prepago	13	315	2	10	91	5	346%
PM1.9.1 Roaming Postpago	10	155	3	7	76	6	204%
PM1.9.2 Venta Postpago Móvil	15	359	1	12	89	5	403%
PM2.3.1 Cambio de Equipo por DOA en CACs	12	189	3	8	60	8	315%

PROCESOS MISIONALES (NIVEL 2)	DIAGNÓSTICO			REDISEÑO			
	Nº de Actividades	Tiempo en Minutos	Número de Procesos por Día	Nº de Actividades	Tiempo en Minutos	Número de Procesos por Día	Eficacia (Procesos alcanzados/Procesos Previstos)
PM2.3.2 Cambio de Equipo por Solución Comercial	8	117	4	6	42	11	279%
PM2.6.1 Reclamo Contratación No Solicitada	19	340	1	18	60	8	567%
PM2.6.2 Reclamos Móvil y Fija	33	505	1	33	85	6	594%
PM2.6.3 Copia Expediente de Reclamo	9	150	3	9	50	10	300%
PM2.6.4 Solución Anticipada de Reclamos SAR	19	300	2	10	49	10	612%
							333%

En la Tabla 17 se puede evidenciar una mejora global del 333% respecto al inicial, es decir se han incrementado el número de atenciones para todos los indicadores debido a que se redujo los tiempos de los procedimientos. Esto indica que el número de atenciones se incrementaría lo cual llevaría a tener más probabilidades de vender. Asimismo, el tiempo de atención reducido generara otra expectativa al cliente siendo un causal para su satisfacción.

El mismo hecho de haber reducido los tiempos se estaría optimizando el uso del recurso humano, generando un incremento de la productividad, de la misma manera se incrementaría el número de atenciones para las retenciones, o en todo caso se

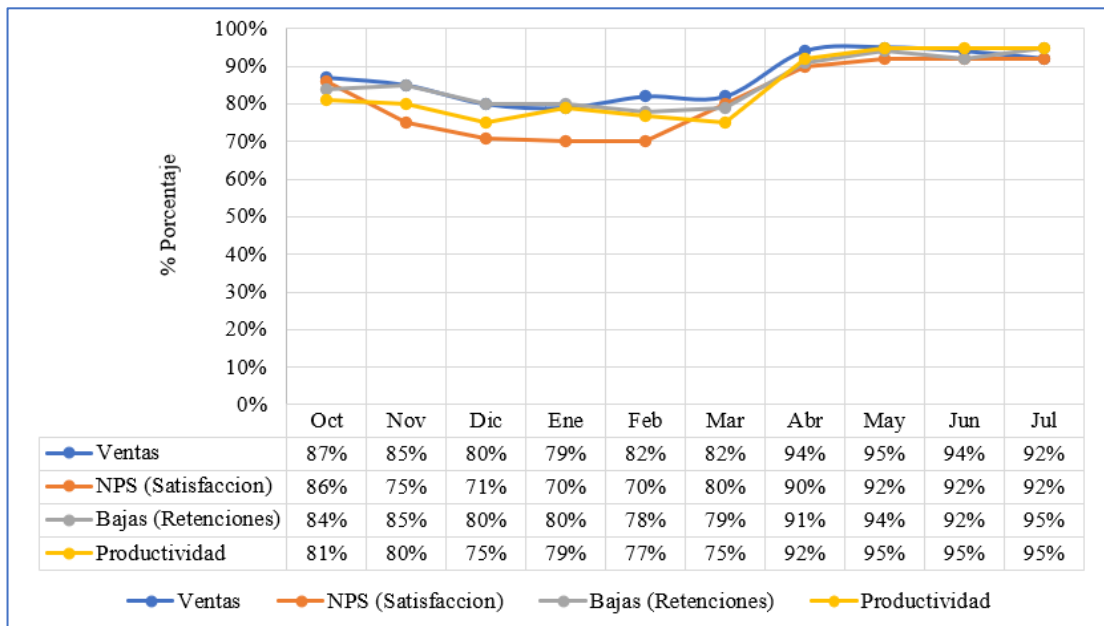
incrementa la disponibilidad de tiempo para la atención de los clientes que soliciten hacen las cancelaciones de sus servicios.

4.4.2 Evaluación de los indicadores

Tabla 18

Porcentaje de mejora de los indicadores de evaluación

Año	Mes	Ventas			NPS (Satisfacción)			Bajas (Retenciones)			Productividad		
		Cantidad	% Cumplimien	%C	Cantidad Prom	% Cumplimien	%C	Cantidad Bajas	% Cumplimiento	%C	Cientes Atendidos	% Cumplimiento	%C
2020	Oct	1320	87%		146	86%		79	84%		5055	81%	
	Nov	1322	85%		131	75%		78	85%		5142	80%	
	Dic	1275	80%	83%	127	71%	75%	71	80%	81%	4966	75%	78%
2021	Ene	1291	79%		128	70%		69	80%		5387	79%	
	Feb	1373	82%		131	70%		65	78%		5408	77%	
	Mar	1408	82%		154	80%		64	79%		5426	75%	
	Abr	1402	94%		162	90%		51	91%		5763	92%	
	May	1459	95%	94%	171	92%	92%	51	94%	93%	6129	95%	94%
	Jun	1487	94%		176	92%		49	92%		6313	95%	
	Jul	1499	92%		181	92%		49	95%		6503	95%	
Variación en promedio de Mejora			11%		16%		12%		16%				



Análisis e interpretación:

En la tabla 18 se puede evidenciar un punto de inflexión con respecto al porcentaje de cumplimiento de las metas partir de abril del 2021, debido a la implementación de la metodología propuesta. Este cambio en los indicadores que globalmente están por encima del 11% determina lo importante que es operar bajo un enfoque de procesos.

4.4.3 Evaluación de la percepción del Modelo de Gestión – Postest

4.4.3.1 Media y moda

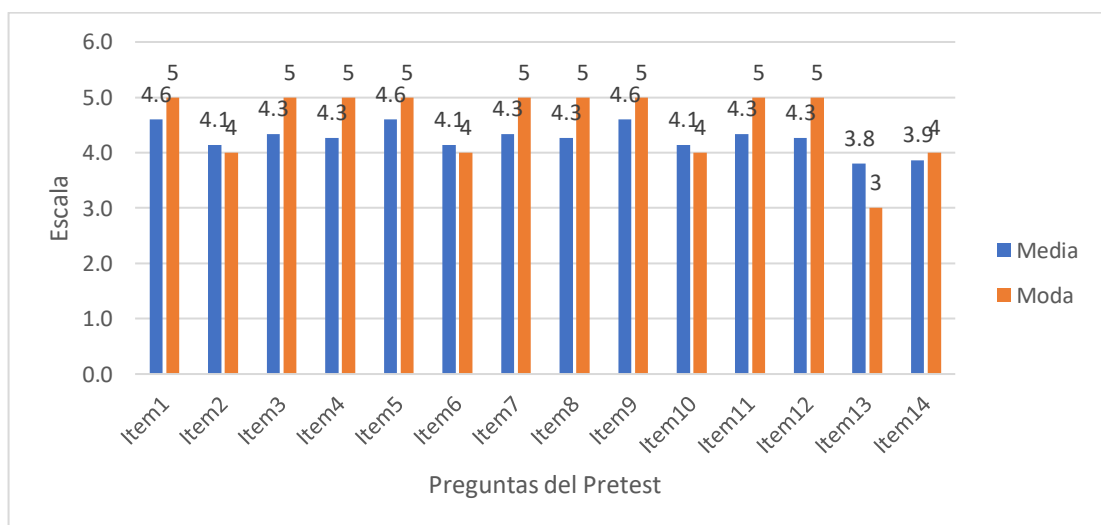
Tabla 19

Media y Moda de los resultados de la aplicación del postest.

Items	Media	Moda
Item1	4.6	5
Item2	4.1	4
Item3	4.3	5
Item4	4.3	5
Item5	4.6	5
Item6	4.1	4
Item7	4.3	5
Item8	4.3	5
Item9	4.6	5
Item10	4.1	4
Item11	4.3	5
Item12	4.3	5
Item13	3.8	3
Item14	3.9	4
Promedio	4.3	

Figura N° 80

Media y Moda de los resultados de la aplicación del pretest.



Análisis e interpretación:

En la gráfica 19 y figura 80, se evidencia el comportamiento de las media y modas, determinándose, según media, que en su mayoría los trabajadores tienden a manifestar con estar entre “De acuerdo” y de “totalmente de acuerdo” con la metodología de gestión, hay una mínima proporción de trabajadores que tienen ciertas dudas en cuando al sistema. En cuanto a la moda, hay trabajadores en una mayor proporción que están de “Totalmente de acuerdo” con el nuevo sistema.

4.4.3.1 Figuras de frecuencias y distribución de la aplicación del pretest

Tabla 20

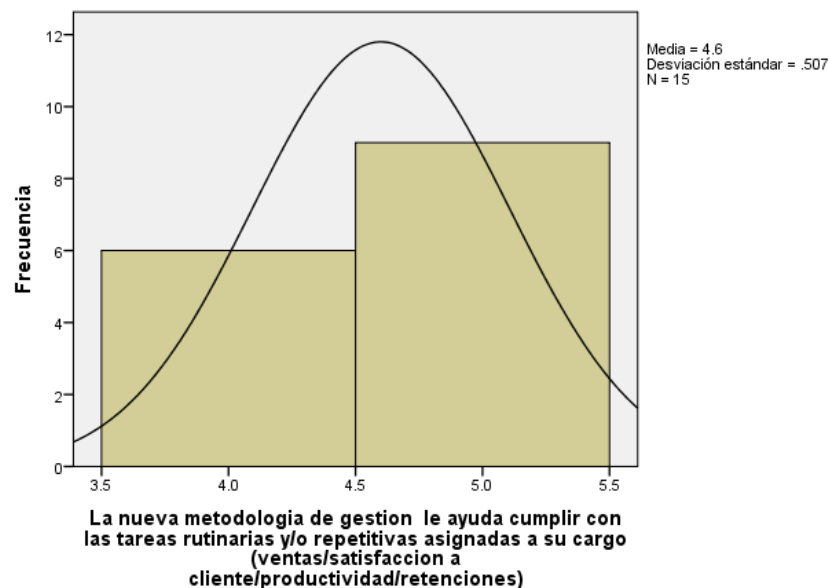
La nueva metodología de gestión le ayuda cumplir con las tareas rutinarias y/o repetitivas asignadas a su cargo (ventas/ satisfacción de cliente/ productividad /retenciones)

Escala	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Acuerdo	6	40.0	40.0	40.0
Totalmente de Acuerdo	9	60.0	60.0	100.0
Total	15	100.0	100.0	

Figura N° 81

La nueva metodología de gestión le ayuda cumplir con las tareas rutinarias y/o

repetitivas asignadas a su cargo (ventas/ satisfacción de cliente/ productividad /retenciones)



Análisis e interpretación:

En la Tabla 20 y figura 81, se evidencia que del 100% de trabajadores, 100% de trabajadores está de acuerdo con la nueva metodología, ya que les ayuda a concretar sus tareas y actividades rutinarias, hace que el trabajo sea más efectivo.

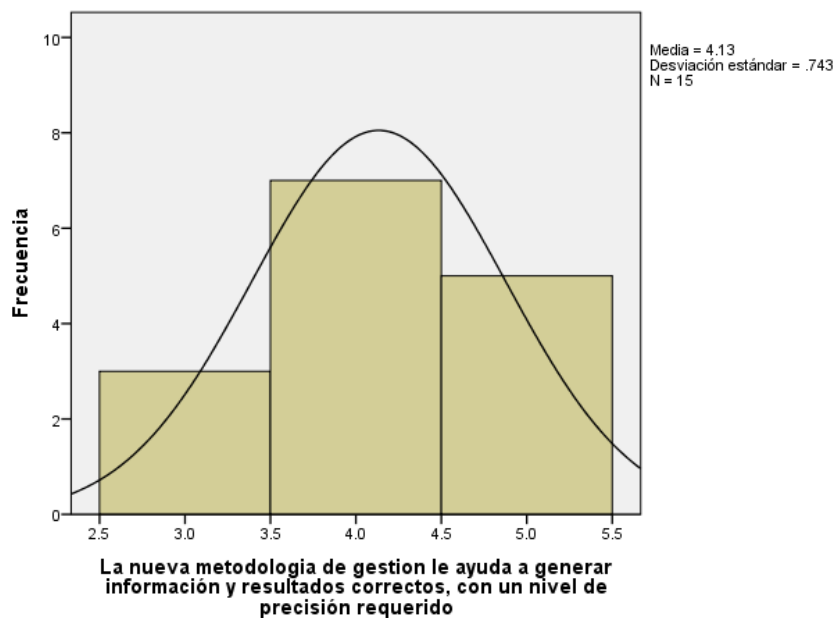
Tabla 21

La nueva metodología de gestión le ayuda a generar información y resultados correctos, con un nivel de precisión requerido

Escala	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Indiferente	3	20.0	20.0	20.0
Acuerdo	7	46.7	46.7	66.7
Totalmente de Acuerdo	5	33.3	33.3	100.0
Total	15	100.0	100.0	

Figura N° 82

La nueva metodología de gestión le ayuda a generar información y resultados correctos, con un nivel de precisión requerido



Análisis e interpretación:

En la Tabla 21 y figura 82, se evidencia que del 100% de trabajadores, el 80% manifiesta que se encuentra satisfecho con los resultados de información que se genera, ya que les ayudan a organizar la metodología de la información, y tiene controles que evitan errores.

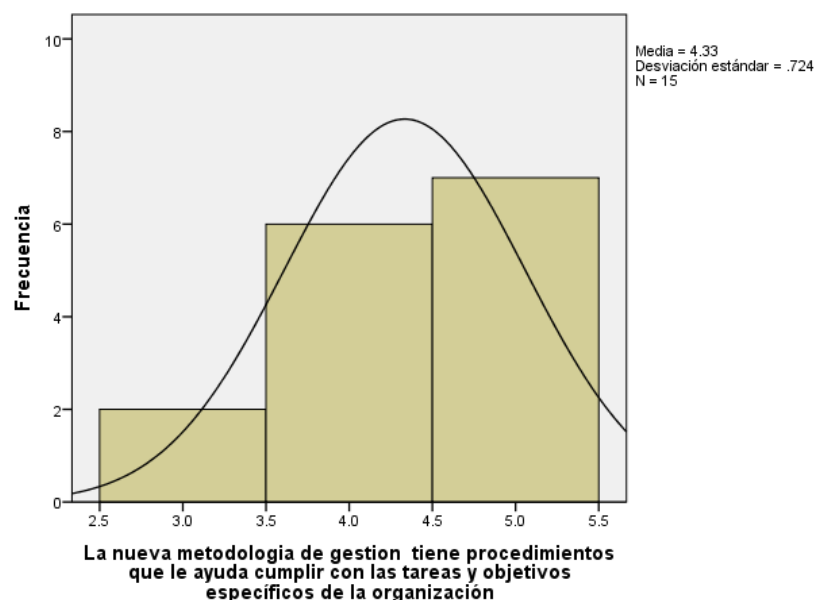
Tabla 22

La nueva metodología de gestión tiene procedimientos que le ayudan a cumplir con las tareas y objetivos específicos de la organización

Escala	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Indiferente	2	13.3	13.3	13.3
Acuerdo	6	40.0	40.0	53.3
Totalmente de Acuerdo	7	46.7	46.7	100.0
Total	15	100.0	100.0	

Figura N° 83

La nueva metodología de gestión tiene procedimientos que le ayuda cumplir con las tareas y objetivos específicos de la organización



Análisis e interpretación:

En la Tabla 22 y figura 83, se evidencia que del 100% de trabajadores, el 86.7% manifiestan estar de acuerdo y totalmente de acuerdo en que la nueva metodología de gestión tiene los procedimientos que ayudan a cumplir con las tareas y objetivos específicos de la organización.

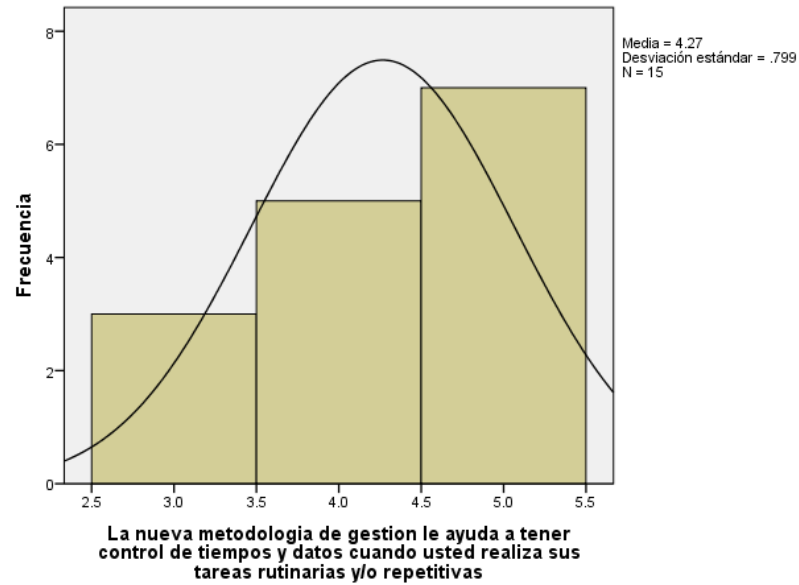
Tabla 23

La nueva metodología de gestión le ayuda a tener control de tiempos y datos cuando usted realiza sus tareas rutinarias y/o repetitivas

Escala	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Indiferente	3	20.0	20.0	20.0
Acuerdo	5	33.3	33.3	53.3
Totalmente de Acuerdo	7	46.7	46.7	100.0
Total	15	100.0	100.0	

Figura N° 84

La nueva metodología de gestión le ayuda a tener control de tiempos y datos cuando usted realiza sus tareas rutinarias y/o repetitivas



Análisis e interpretación:

En la tabla 23 y figura 84, se evidencia que del 100% de trabajadores, el 80.0% manifiestan estar de acuerdo y totalmente de acuerdo en que la nueva metodología de gestión ayuda a tener control de tiempos y datos al momento de realizar sus tareas rutinarias y/o repetitivas.

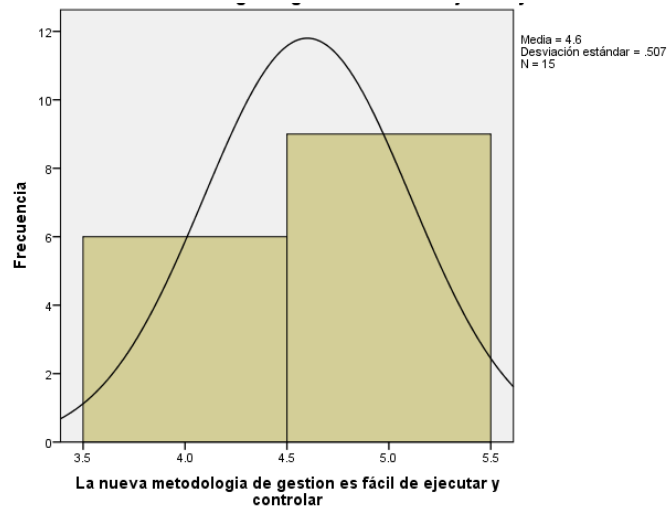
Tabla 24

La nueva metodología de gestión es fácil de ejecutar y controlar

Escala	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Acuerdo	6	40.0	40.0	40.0
Totalmente de Acuerdo	9	60.0	60.0	100.0
Total	15	100.0	100.0	

Figura N° 85

La nueva metodología de gestión es fácil de ejecutar y controlar



Análisis e interpretación:

En la tabla 24 y figura 85, se evidencia que del 100% de trabajadores, el 100% manifiestan estar de acuerdo y totalmente de acuerdo en que la nueva metodología de gestión es más fácil de ejecutar y controlar.

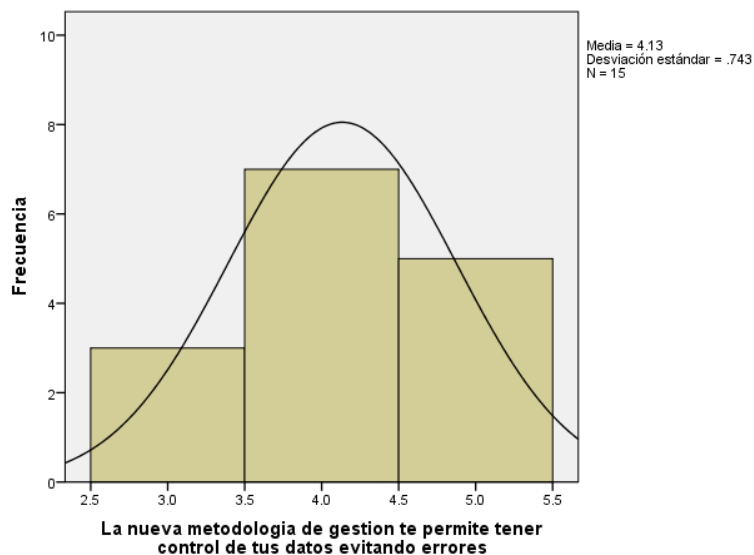
Tabla 25

La nueva metodología de gestión te permite tener control de tus datos evitando errores

Escala	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Indiferente	3	20.0	20.0	20.0
Acuerdo	7	46.7	46.7	66.7
Totalmente de Acuerdo	5	33.3	33.3	100.0
Total	15	100.0	100.0	

Figura N° 86

La nueva metodología de gestión te permite tener control de tus datos evitando errores



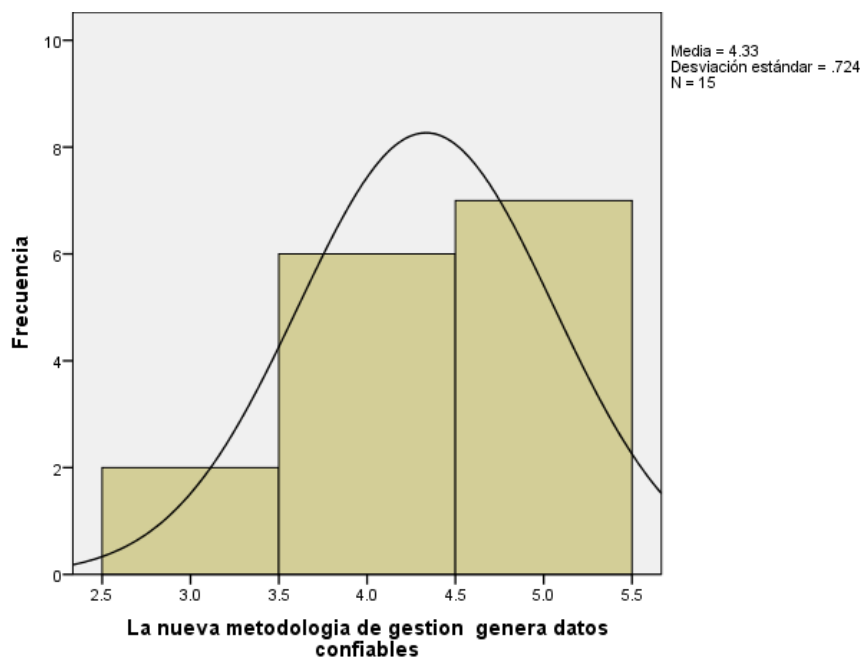
Análisis e interpretación:

En la tabla 25 y figura 86, se evidencia que del 100% de trabajadores, el 80.0% manifiestan estar de acuerdo y totalmente de acuerdo en que la nueva metodología de gestión permite tener control de los datos evitando así los errores.

Tabla 26

La nueva metodología de gestión genera datos confiables

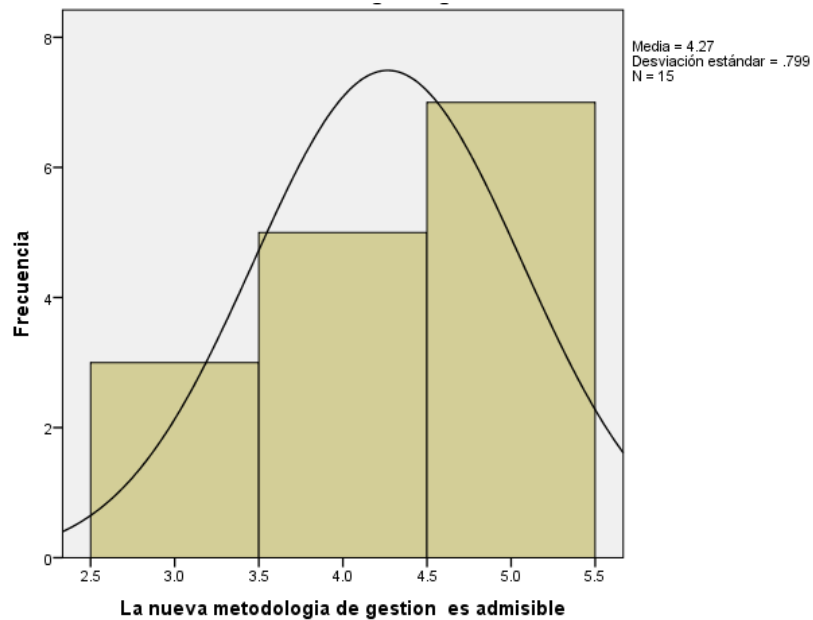
Escala	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Indiferente	2	13.3	13.3	13.3
Acuerdo	6	40.0	40.0	53.3
Totalmente de Acuerdo	7	46.7	46.7	100.0
Total	15	100.0	100.0	

Figura N° 87*La nueva metodología de gestión genera datos confiables***Análisis e interpretación:**

En la tabla 26 y figura 87, se evidencia que del 100% de trabajadores, el 86.7% manifiestan estar de acuerdo y totalmente de acuerdo en que la nueva metodología de gestión genera datos confiables.

Tabla 27*La nueva metodología de gestión es admisible*

Escala	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Indiferente	3	20.0	20.0	20.0
Acuerdo	5	33.3	33.3	53.3
Totalmente de Acuerdo	7	46.7	46.7	100.0
Total	15	100.0	100.0	

Figura N° 88*La nueva metodología de gestión es admisible***Análisis e interpretación:**

En la tabla 27 y figura 88, se evidencia que del 100% de trabajadores, el 80.0% manifiestan estar de acuerdo y totalmente de acuerdo en que la nueva metodología de gestión es admisible.

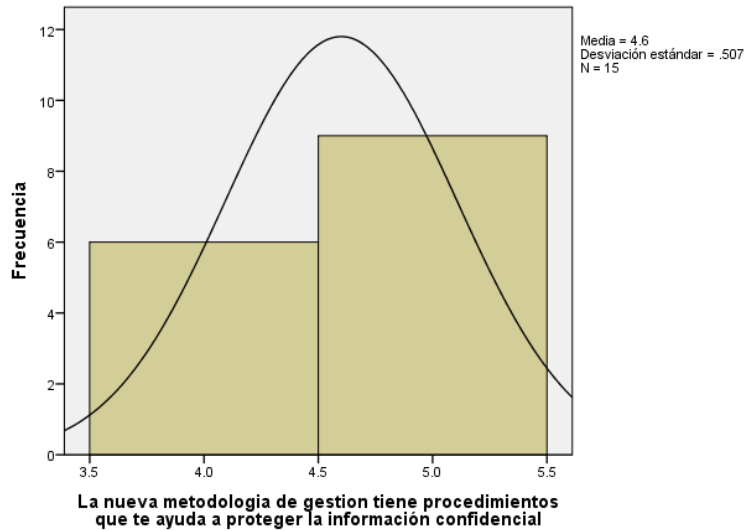
Tabla 28

La nueva metodología de gestión tiene procedimientos que te ayuda a proteger la información confidencial

Escala	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Acuerdo	6	40.0	40.0	40.0
Totalmente de Acuerdo	9	60.0	60.0	100.0
Total	15	100.0	100.0	

Figura N° 89

La nueva metodología de gestión tiene procedimientos que te ayuda a proteger la información confidencial



Análisis e interpretación:

En la tabla 28 y figura 89, se evidencia que del 100% de trabajadores, el 100% manifiestan estar de acuerdo y totalmente de acuerdo en que la nueva metodología de gestión tiene procedimientos que ayudan a proteger la información confidencial.

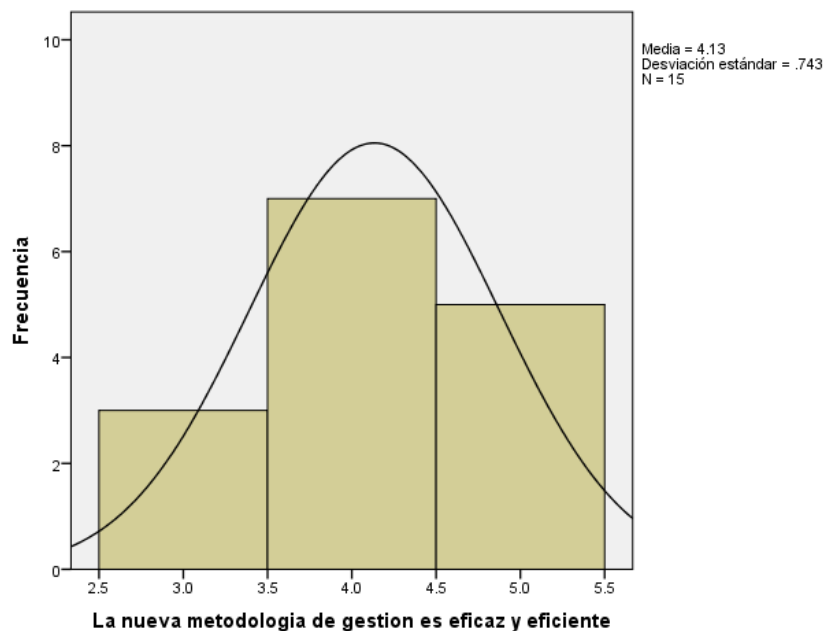
Tabla 29

La nueva metodología de gestión es eficaz y eficiente

Escala	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Indiferente	3	20.0	20.0	20.0
Acuerdo	7	46.7	46.7	66.7
Totalmente de Acuerdo	5	33.3	33.3	100.0
Total	15	100.0	100.0	

Figura N° 90

La nueva metodología de gestión es eficaz y eficiente



Análisis e interpretación:

En la Tabla 29 y figura 90, se evidencia que del 100% de trabajadores, el 80.0% manifiestan estar de acuerdo y totalmente de acuerdo en que la nueva metodología de gestión es eficaz y eficiente.

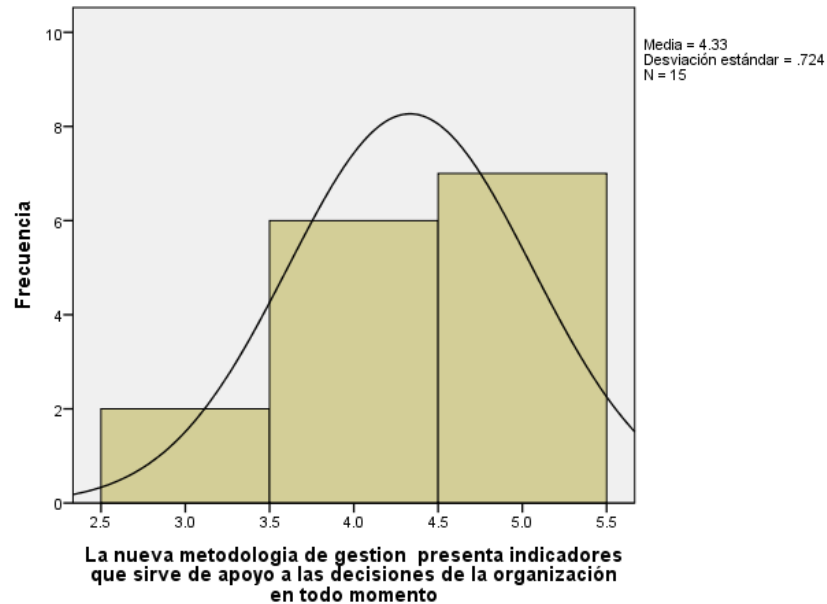
Tabla 30

La nueva metodología de gestión presenta indicadores que sirve de apoyo a las decisiones de la organización en todo momento

Escala	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Indiferente	2	13.3	13.3	13.3
Acuerdo	6	40.0	40.0	53.3
Totalmente de Acuerdo	7	46.7	46.7	100.0
Total	15	100.0	100.0	

Figura N° 91

La nueva metodología de gestión presenta indicadores que sirve de apoyo a las decisiones de la organización en todo momento



Análisis e interpretación:

En la Tabla 30 y figura 91, se evidencia que del 100% de trabajadores, el 86.7% manifiestan estar de acuerdo y totalmente de acuerdo en que la nueva metodología de gestión presenta indicadores que sirve de apoyo a las decisiones de la organización en todo momento.

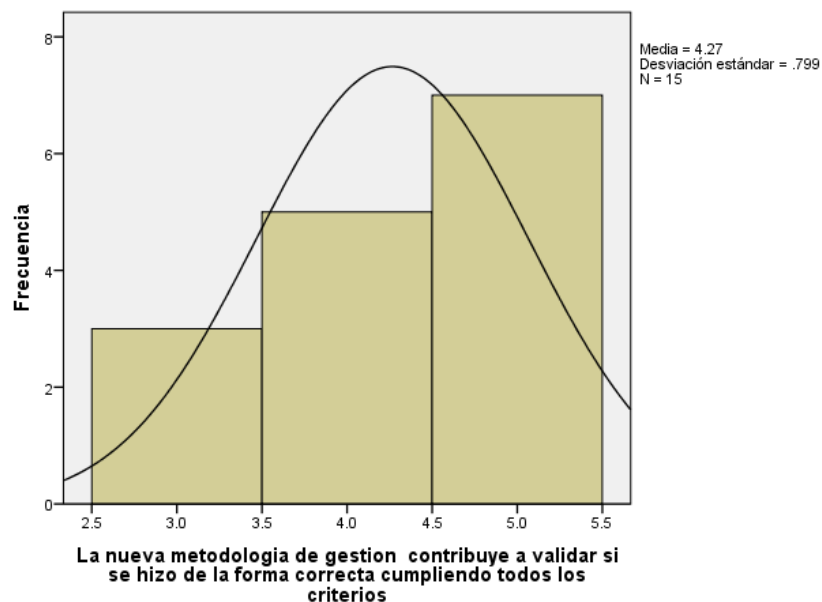
Tabla 31

La nueva metodología de gestión contribuye a validar si se hizo de la forma correcta cumpliendo todos los criterios

Escala	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Indiferente	3	20.0	20.0	20.0
Acuerdo	5	33.3	33.3	53.3
Totalmente de Acuerdo	7	46.7	46.7	100.0
Total	15	100.0	100.0	

Figura N° 92

La nueva metodología de gestión contribuye a validar si se hizo de la forma correcta cumpliendo todos los criterios

**Análisis e interpretación:**

En la Tabla 31 y figura 92, se evidencia que del 100% de trabajadores, el 80.0% manifiestan estar de acuerdo y totalmente de acuerdo en que la nueva metodología de gestión contribuye a validar si se hizo de forma correcta cumpliendo todos los criterios.

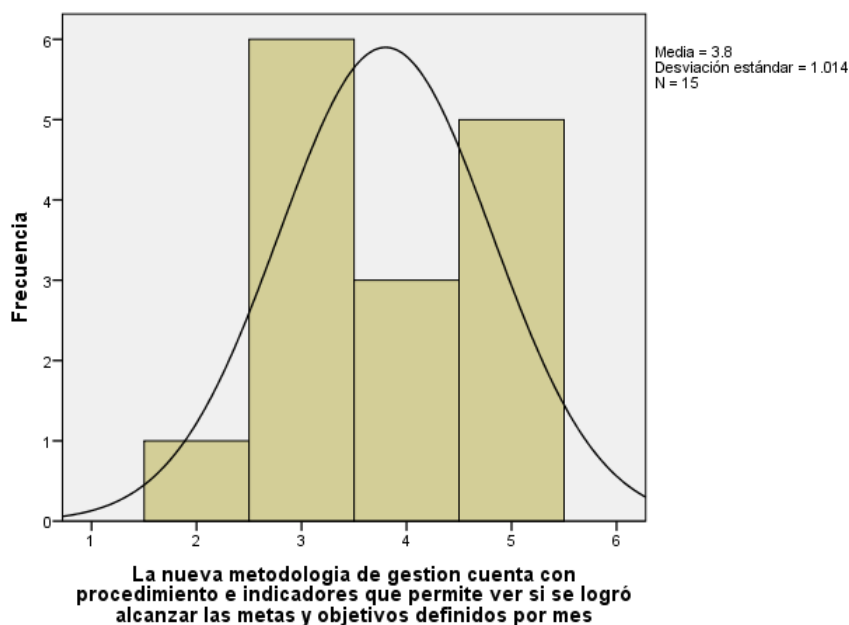
Tabla 32

La nueva metodología de gestión cuenta con procedimiento e indicadores que permite ver si se logró alcanzar las metas y objetivos definidos por mes

Escala	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Desacuerdo	1	6.7	6.7	6.7
Indiferente	6	40.0	40.0	46.7
Acuerdo	3	20.0	20.0	66.7
Totalmente de Acuerdo	5	33.3	33.3	100.0
Total	15	100.0	100.0	

Figura N° 93

La nueva metodología de gestión cuenta con procedimiento e indicadores que permite ver si se logró alcanzar las metas y objetivos definidos por mes



Análisis e interpretación:

En la Tabla 32 y figura 93, se evidencia que del 100% de trabajadores, el 86.7% manifiestan estar de acuerdo y totalmente de acuerdo en que la nueva metodología de gestión cuenta con los procedimientos e indicadores que permiten ver si se logra alcanzar las metas y objetivos definidos por mes.

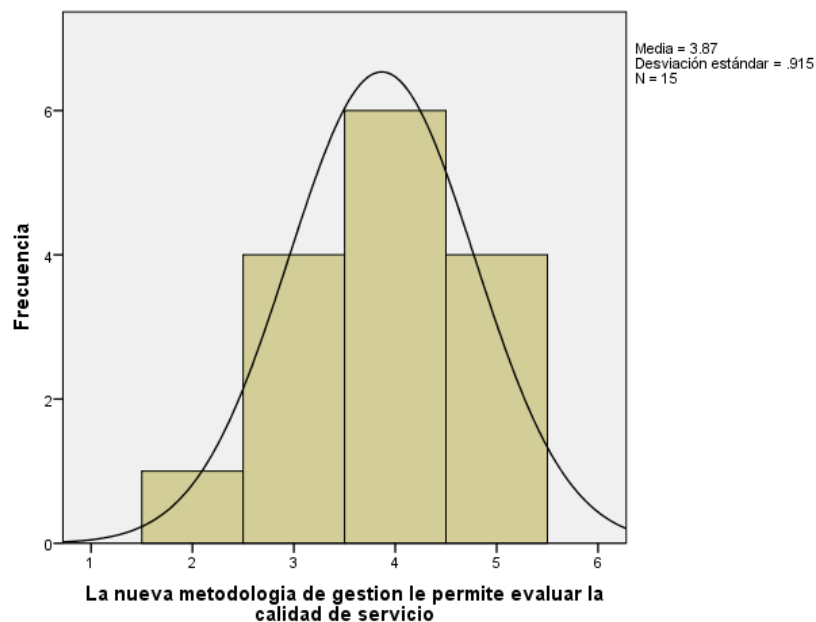
Tabla 33

La nueva metodología de gestión le permite evaluar la calidad de servicio

Escala	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Desacuerdo	1	6.7	6.7	6.7
Indiferente	4	26.7	26.7	33.3
Acuerdo	6	40.0	40.0	73.3
Totalmente de Acuerdo	4	26.7	26.7	100.0
Total	15	100.0	100.0	

Figura N° 94

La nueva metodología de gestión le permite evaluar la calidad de servicio



Análisis e interpretación:

En la Tabla 33 y figura 94, se evidencia que del 100% de trabajadores, el 66.7% manifiestan estar de acuerdo y totalmente de acuerdo en que la nueva metodología de gestión permite evaluar la calidad de servicio que se brinda.

4.5 Contrastación de hipótesis

4.5.1 Prueba de normalidad

Hi: Los datos analizados no siguen una Distribución Normal

Ho: Los datos analizados siguen una Distribución Normal

Nota:

Si $p > 0.05$ Aceptamos la Hipótesis Nula

Si $p < 0.05$ Rechazamos la Hipótesis Nula de manera Significativa

KOLMOGOROV – SMIRNOV	SHAPIRO – WILKS
Para muestra grandes ($n \geq 30$)	Cuando la muestra es pequeña ($n < 30$)

Tabla 34*Pruebas de normalidad*

	Kolmogórov-Smirnov			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Pre prueba	.278	15	.111	.791	15	.033
Pos prueba	.256	15	.185	.786	15	.029

Interpretación

En la Tabla 34 se evidencia las pruebas paramétricas de Kolmogórov-Smirnov y Shapiro-Wilk, debido a que la muestra está conformada por 15 unidades muestrales se opta por la prueba de Shapiro-Wilk en el cual se evidencia una significancia menor a 0.05 para ambas variables, por la cual se concluye que los datos tienen un comportamiento no paramétrico. Por lo cual se usará la prueba de Wilcoxon para hacer en análisis de diferencia de medias.

4.5.2 Prueba de la hipótesis general

Hi: El diseño de una metodología de gestión mejora los indicadores en la empresa Claro, Pucallpa 2021

Ho: El diseño de una metodología de gestión no mejora los indicadores en la empresa Claro, Pucallpa 2021.

4.5.2.1 Prueba de Wilcoxon**Tabla 35***Medias de la preprueba y posprueba*

Pruebas		Media	N	Desviación estándar	Media de error estándar
Par 1	Preprueba	3.147	15	.2661	.0687
	Posprueba	4.260	15	.4323	.1116

Tabla 36

Prueba de Wilcoxon de muestras emparejadas no paramétricas

Posprueba - Preprueba	N	Rango promedio	Suma de rangos
Rangos negativos	0 ^a	.00	.00
Rangos positivos	15 ^b	8.00	120.00
Empates	0 ^c		
Total	15		

Estadísticos de Prueba ^a	Posprueba - Preprueba
Z	-3.409 ^b
Sig. asintótica (bilateral)	.001

a. Prueba de rangos con signo de Wilcoxon

b. Se basa en rangos negativos.

En la Tabla 36 se evidencia que el valor de significancia del Pre y Pos test de la percepción en cuanto a mejora de los indicadores por parte de los trabajadores es menor que a 0.05 (margen de error permitido), por ello se determina que existe diferencia estadísticamente significativa entre el Pre test y Pos test de la mejora de los indicadores; por tal, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna: “El diseño de una metodología de gestión mejora los indicadores en la empresa Claro, Pucallpa 2021”; indicándonos que el Modelo de Gestión tuvo un efecto positivo en la mejora de los indicadores de la organización.

CAPITULO V. DISCUSIÓN

En la presente investigación que tuvo como objetivo diseñar la metodología de gestión para la mejora de indicadores en la empresa Claro Pucallpa 2021, de hipótesis “El diseño de una metodología de gestión mejora los indicadores en la empresa Claro, Pucallpa 2021” donde se llegó a contrastar dicha hipótesis mediante la implementación de la metodología de gestión, mediante la prueba de Wilcoxon de la comparación de los resultados de la aplicación pre y post del cuestionario que mide percepción por parte de los trabajadores en cuanto a la mejora de los indicadores, las pruebas paramétricas de Kolmogorov-Smirnova y Shapiro-Wilk evidencio una significancia menor que 0.05, lo que indica que existe una diferencia de medias entre los resultados de la pre y post prueba, por lo cual se acepta la hipótesis de investigación. El diseño de la metodología de gestión basado en procesos es bastante efectiva en cuanto a la mejora de procedimientos, Dichos resultados tienen coherencia con los resultados de investigación de Tejena Velásquez (2014), donde como parte de su investigación basada en procesos logro identificar que el principal problema en la gestión de Admisión y de atención al usuario es la base de datos y la preparación y cuidado directos de los pacientes, procesos que han sido mejorados mediante un sistema de gestión basado en procesos, donde se desarrolló componentes como flujogramas, diagramas SIPOC, procedimientos, manuales, indicadores, registros, entre otros componentes. Asimismo, los resultados son coherentes a la investigación de Carranza Vilahur, Valverde Vírhuez, y Vera Ipenza (2016), donde mediante la implementación

de gestión por procesos logro identificar ciertas deficiencias significativas en sus procesos académicos y de investigación lo cuales fueron reorganizados.

Por otro lado, se asemeja al estudio local de Soto Cueva y Timoteo Cori (2018), donde se diseñó mejora de procesos para optimizar los servicios e la Sub Dirección de Minería y Asuntos Ambientales, donde se analizaron los procesos y se elaboró el ciclo de PHVA de los procesos identificados mejorando los flujogramas segundo las fichas de procedimiento y por ultimo las fichas de procesos y como parte de su mejora se diseñó una Plataforma Virtual para agilizar los trámites administrativos minimizando el tiempo y reduciendo las largas colas y horas de espera por parte del usuario.

CONCLUSIONES

Se diseñó la metodología de gestión para la mejora de indicadores en la empresa Claro, Pucallpa 2021, determinándose una mejora operativa global de 333% en los tiempos administrativos y por ende incrementando el número de atención a los clientes para los indicadores de ventas, satisfacción de clientes, productividad y retenciones. Asimismo, según los resultados de satisfacción por parte de los trabajadores se ha evidenciado una mejora significativa entre los resultados de la pre y post prueba de satisfacción, contrastado con la prueba de Wilcoxon.

Se realizó el diagnóstico de sistema de gestión actual de la empresa Claro, Pucallpa 2021, mediante la aplicación de una encuesta a todos los trabajadores vinculantes a los procesos de ventas, reclamos, retenciones, entre otros indicadores, evidenciándose una satisfacción de 3.1 tendiente a 3, que según la escala de Likert determina una percepción de indiferente lo cual indujo hacer un levantamiento de procesos para conocer la realidad de las actividades y tareas.

Se diseñaron los procesos del sistema de gestión actual de la empresa Claro, Pucallpa 2021, en base a levantamiento documental y entrevista, donde se identificaron 3 macroprocesos 3 procesos estratégicos, 4 procesos misionales donde se diseñó 24 procedimientos y 14 actividades, y 5 procesos de apoyo, como también se determinó los cálculos de los tiempos y número de actividades por día para tener como base frente a la mejora que se implanto.

Se rediseñaron los procesos del sistema de gestión actual de la empresa Claro, Pucallpa 2021, donde se hizo la integración o automatización de procesos reduciéndose en 23% entre actividades y tareas.

Se validó la metodología de gestión para la mejora de indicadores en la empresa Claro, Pucallpa 2021, mediante el cálculo de la eficacia previa y la eficacia luego de la aplicación de los procesos integrados o automatizados, determinándose una mejora significativa de 333% en cuanto al número de actividades por día, asimismo se validó mediante la percepción pre y post de los trabajadores determinando una aceptación a los procesos rediseñados. Los indicadores de ventas (11%), satisfacción de clientes (16%), retenciones (12%) y productividad (16%) tuvieron un ascenso superior al 11% en promedio respecto a los anteriores porcentajes.

RECOMENDACIONES

- Promover una cultura de organización de la información en base a procesos con fin de garantizar su efectividad en el tiempo.
- Aplicar nuevas metodologías de identificación de oportunidades de mejora en los procesos de la organización e identificar nuevos indicadores influyentes en la calidad de servicio y rentabilidad.
- Capacitar y sensibilizar de forma periódica la aplicación de los procesos rediseñados a todos los trabajadores vinculados con los procesos misionales.
- Realizar estudios posteriores a los demás macroprocesos con la finalidad de optimizar su operación y consecuentemente la satisfacción de los trabajadores.
- Implementar tecnologías en actividades repetitivos que se frecuentan en operar para garantizar la pertinencia de la información.
- Hacer la evaluación de forma periódica para determina su efectividad en el tiempo y seguir con la mejora continua.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Alonso Torres, C. (08 de Abril de 2014). *Orientaciones para implementar una gestión basada en procesos*. Obtenido de SciELO Cuba:
<http://scielo.sld.cu/pdf/rii/v35n2/rii05214.pdf>
- Arias, O. (2016). *El proyecto de investigación*. 6ta ed. Editorial Episteme.
- Balseca Chisaguano, E. A. (2014). *Evaluación de calidad de productos software en empresas de desarrollo de software aplicando la norma ISO/IEC 25000*.
Quito: Escuela Politecnica Nacional.
- Bravo Carrasco, J. (2009). *Gestión de procesos*. Santiago de Chile: EDITORIAL EVOLUCIÓN S.A.
- Calisto Tarazona, V., & Damian Aguirre, T. (2020). *Desarrollo de la Gestion por procesos para mejorar la gestion en la Red de Salud de Huamalies*. Huanuco: Universidad Nacional Hermilio Valdizan.
- Carranza Vilahur, L., Valverde Vírhuez, J., & Vera Ipenza, J. (2016).
Implementacion de la gestion por procesos en la escuela militar de Chorrillos Coronel Francisco Bolognesi (Emch CFB). Lima: Universidad del Pacifico.
- Carrasco, S. (2007). *Metodología de la Investigación Científica*. Lima: Edit. San Marcos.

- Castillo Cornelio, J. O. (2017). *Impacto de los software implementados por los practicantes de la FIIS – UNAS en la provincia de Leoncio Prado, periodo 2012 - 2016*. Tingo Maria: Universidad Nacional Agraria De La Selva.
- Condori, H. (2012). *Un modelo de evaluación de factores críticos de éxito en la implementación de la seguridad en sistemas de Información para determinar su influencia en la intención del usuario*. Lima: Universidad Mayor De San Marcos.
- Díaz Piraquive F. N., *Gestión de procesos de negocio BPM (Business Process Management), TICs y crecimiento empresarial. ¿Qué es BPM y cómo se articula con el crecimiento empresarial?* Revista Universidad & Empresa, pp. 151-154, 2008.
- Echeverría, J. (2008). *Arquitectura y urbanismo*. Universidad de Texas.
- Granja Heredia, L. G. (2019). *Evaluación expost al proyecto de implemetación del sistema informatico integral multifinlitarario en el gobierno autónomop descentralizado municipal del cantón Riobamba* . Riobamba: Escuela Superior Politécnica De Chimborazo.
- Harrington, J. H. (1997). *Mejoramiento de los procesos de la empresa*. México: Mc. Graw Hill Interamericana.
- Hernandez Palma, H. G., Martinez Sierra, D., & Cardona Arbelaez, D. (2015). *Enfoque basado en procesos como estrategia de dirección para las empresas de transformación. Saber, ciencia y libertad*, 141-150.

Hernandez Sampieri, R. (2006). *Metodología de la Investigación*. Mexico: Mc Graw Hill.

Hernandez Sampieri, R. (2014). *Metodología De La Investigación*. Mexico: Mc Graw Hill.

Hernandez Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, M. d. (2014). *Metodología de la Investigación* (6 ed.). México: McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V. Universidad Florencio del Castillo: <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>

Hitpass, B. (2014). *Business Process Management Fundamentos y conceptos de implementación*. Santiago de Chile: BHH Ltda.

Irawan, H., y Syah, I. (2017). *Evaluación de la implementación del sistema de información de planificación de recursos empresariales (ERP) con el modelo de DeLone y McLean*. New York: International Conference on Information and Communication Technology .

Ketterer, C. (2019). Diseño de un sistema de Gestión por procesos para la empresa GlobalMed SpA. Universidad de Concepción. Repositorio de la Facultad de Ingeniería: Tesis_Disenio_de_un_sistema_de_Gestion.pdf (udec.cl)

López, J. (1999). *Proceso de investigación*. Caracas, Venezuela: Panapo.

Lusthaus, C., Adrien, M.-H., Anderson, G., Carden, F., & Plinio, G. (15 de Octubre de 2002). *Evaluación Organizacional*. Banco Interamericano de Desarrollo:

<https://publications.iadb.org/publications/spanish/document/Evaluaci%C3%B3n-organizacional-Marco-para-mejorar-el-desempe%C3%B1o.pdf>

Mallar, M. A. (1 de Junio de 2010). *Revista Científica Visión del Futuro*. Obtenido de Redalyc: <https://www.redalyc.org/pdf/3579/357935475004.pdf>

Mariño Navarrete, H. (2001). *Gerencia de Procesos*. Bogotá: Alfaomega.

Martel Avila, L. (2017). *Diseño de un sistema de gestión basado en procesos para contribuir a la eficacia de los macroprocesos mesionales de la Dirección Regional de Salud - Huanuco*. Huanuco: Universidad Nacional Hermilio Valdizan.

Medina León, A., Hernández Nariño, A., Nogueira Rivera, D., & Comas Rodríguez, R. (2019). *Procedimiento para la gestión por procesos: Métodos y herramientas de apoyo*. *Revista Chilena de Ingeniería*, 27(2), 328–342.
<https://search.proquest.com/docview/2283390578/BCD88FA5A4B24042PQ/2?accountid=36937>

Mogrovejo Chion, R. J. (2013). *Evaluación y análisis de un modelo de calidad en uso del portal web de la bolsa de trabajo de la Pontificia Universidad Católica del Perú basado en la norma ISO/IEC 25000 y familia*. Lima: Pontificia Universidad Católica Del Perú.

Montoya Agudelo, C. A. (2007). *Mejoramiento continuo aplicado a bibliotecas especializadas de instituciones públicas dirigidas por personal idóneo. (Tesis para Maestría)*. Universidad Nacional de Misiones, Argentina.

Norma ISO 9000:2000 . (2000). *NORMA INTERNACIONAL Sistemas de gestión de la calidad - Conceptos y vocabulario*. Obtenido de itvalledelguadiana.edu:

<http://www.itvalledelguadiana.edu.mx/ftp/Normas%20ISO/ISO%209000-2000%20Sistemas%20de%20Gesti%C3%B3n%20de%20la%20Calidad.pdf>

Norma ISO 9000:2005(es). (2005). *Sistemas de gestión de la calidad —*

Fundamentos y vocabulario. Obtenido de ISO:

<https://www.iso.org/obp/ui/es/#iso:std:iso:9000:ed-3:v1:es>

PCM. (2013). *Metodología para la implementación de la Gestión por procesos en las entidades de la Administración Pública en el Marco del D.S. N° 004-*. Lima: Secretaria General.

PCM. (27 de Diciembre de 2018). *RSGP-N-006-2018-PCM-SGP Norma Técnica*

"Implementación de la gestión por procesos en las entidades de la administración pública". Obtenido de Secretaria de Gestión Pública:

<https://sgp.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2015/03/RSGP-N-006-2018-PCM-SGP.pdf>

Presidencia del Consejo de Ministros. (2015). *Metodología_de_GXP Documento Orientador*. Obtenido de La Secretaría de Gestión Pública:

<https://sgp.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2015/03/.pdf>

Rojas Moya, J. L. (Abril de 2003). *Gestión por procesos y atención del usuario en los establecimientos del sistema nacional de salud*. Obtenido de books.google:

https://books.google.com.pe/books?id=vy9fOeJ0FccC&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false

Rosales Canduelas, T., y Tucto Vara, S. (2017). *Diseño de un modelo basado en gestión de procesos para mejorar la eficiencia del servicio en el área de admisión de Centro de Atención Primaria III Metropolitana EsSalud Huanuco*. Huanuco: Universidad Nacional Hermilio Valdizan.

Soto Cueva, M., y Timoteo Cori., J. (2018). *Diseño de mejora de los procesos para optimizar los servicios en la Sub Dirección de Minería y Asuntos Ambientales Mineros de la Dirección Regional de Energía, Minas e Hidrocarburos de Huánuco-2018*. HUÁNUCO: UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN.

Tamayo y Tamayo. (2000). *El proceso de investigación científica*. México.: Editorial Limaza.

Tejena Velásquez, R. (2014). *Modelo de Gestión por Procesos para el Área de Pediatría del Hospital Regional de Portoviejo*. Portoviejo. Portoviejo.

Villegas Ortega, J. H. (2010). *Un Modelo de evaluación de los atributos críticos de éxito de los sistemas de información en el desempeño individual, cooperativo y organizacional*. Lima: Universidad Mayor de San Marcos.

ANEXOS

Anexo 01. Matriz de consistencia

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Variables / Dimensiones	Tipo y Diseño de Investigación	Población y Muestra
General	General	General	independiente		
¿Cuál será el diseño de la metodología de gestión para la mejora de indicadores en la empresa Claro, Pucallpa 2021?	Diseñar la metodología de gestión para la mejora de indicadores en la empresa Claro, Pucallpa 2021	Hi: El diseño de una metodología de gestión mejora los indicadores en la empresa Claro, Pucallpa 2021 Ho: El diseño de una metodología de gestión no mejora los indicadores en la empresa Claro, Pucallpa 2021.	Metodología de gestión Diagnostico Diseño de procesos Rediseño de procesos	Enfoque: Cuantitativo Tipo: Aplicada Nivel: Descriptivo explicativo	Población: La población está conformada por los 15 trabajadores de la oficina CLARO Pucallpa 2021. Muestra: tipo censal 15 trabajadores de la oficina CLARO
Específicos	Específicos	Específicos	Dependiente		
<ul style="list-style-type: none"> ¿Cuál es el diagnóstico del sistema de gestión actual de la empresa Claro, Pucallpa 2021? ¿Cuál es el diseño de los procesos del sistema de gestión actual de la empresa Claro, Pucallpa 	<ul style="list-style-type: none"> Realizar el diagnóstico de sistema de gestión actual de la empresa Claro, Pucallpa 2021 Diseñar los procesos del sistema de gestión actual de la empresa Claro, Pucallpa 		Mejora de indicadores Venta. Satisfacción del cliente. Productividad. Retenciones	Diseño de investigación: Cuasi Experimental 1	

<p>2021?</p> <ul style="list-style-type: none"> • ¿Cuál es el rediseño de los procesos de la metodología de gestión para la mejora de indicadores en la empresa Claro, Pucallpa 2021? • ¿Cuál es el resultado de la validación de la metodología de gestión para la mejora de indicadores en la empresa Claro, Pucallpa 2021? 	<p>2021</p> <ul style="list-style-type: none"> • Rediseñar los procesos de la metodología de gestión para la mejora de indicadores en la empresa Claro, Pucallpa 2021 • Validar la metodología de gestión para la mejora de indicadores en la empresa Claro, Pucallpa 2021. 				<p>Pucallpa 2021.</p>
---	---	--	--	--	-----------------------

Anexo 02. Consentimiento informado

Título de la investigación: “DISEÑO DE UNA METODOLOGÍA DE GESTIÓN PARA LA MEJORA DE INDICADORES EN LA EMPRESA CLARO, PUCALLPA 2021”

Objetivo: Diseñar la metodología de gestión para la mejora de indicadores en la empresa Claro, Pucallpa 2021.

INVESTIGADOR: Jemner Alvino Victorio

- **Consentimiento / Participación voluntaria**

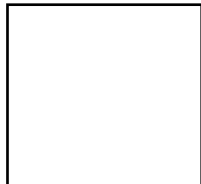
He leído o me ha sido leída la información proporcionada.

He tenido la oportunidad de preguntar dudas sobre ello y se me ha respondido satisfactoriamente. Consiento voluntariamente participar en este estudio y entiendo que tengo el derecho de retirarme en cualquier momento de la intervención sin que me afecte de ninguna manera.

- **Firmas de consentimiento**

Firma del o la participante

Firma del investigador responsable



Huella digital si el caso lo amerita

Huánuco, ... de del 2021.

Hoja de instrucciones para la evaluación

CATEGORÍA	CALIFICACIÓN	INDICADOR
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir, debe ser incluido	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión
	2. Bajo nivel	El ítem tiene una alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide este
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que están midiendo	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión
	2. Bajo nivel	El ítem tiene una relación tangencial con la dimensión
	3. Moderado nivel	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que está midiendo
	4. Alto nivel	El ítem tiene relación lógica con la dimensión
SUFICIENCIA Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de esta.	1. No cumple con el criterio	Los ítems no son suficientes para medir la dimensión
	2. Bajo nivel	Los ítems miden algún aspecto de la dimensión, pero no corresponden con la dimensión total
	3. Moderado nivel	Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión completamente
	4. Alto nivel	Los ítems son suficientes
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, sus sintácticas y semánticas son adecuadas	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro
	2. Bajo nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras que utilizan de acuerdo a su significado o por la ordenación de los mismos
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos términos de ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada

Anexo 04. Instrumentos

CUESTIONARIO

PERCEPCION DEL SISTEMA DE GESTIÓN - PRETEST

Señor trabajador, con autorización de la empresa CLARO – PUCALLPA y en el marco de una investigación que ayudara a mejorar la gestión de los indicadores de la oficina. Se le solicita que con la objetividad y honestidad que el caso amerita, responda las siguientes preguntas; las respuestas serán analizadas de manera conjunta.

1	2	3	4	5
Totalmente en Desacuerdo	Desacuerdo	Indiferente	Acuerdo	Totalmente de Acuerdo

N°	Items	1	2	3	4	5
1	<i>El sistema actual le ayuda cumplir con las tareas rutinarias y/o repetitivas asignadas a su cargo (ventas/satisfacción a cliente/productividad/retenciones)</i>					
2	<i>El sistema actual le ayuda a generar información y resultados correctos, con un nivel de precisión requerido</i>					
3	<i>El sistema actual tiene procedimientos que le ayuda cumplir con las tareas y objetivos específicos de la organización</i>					
4	<i>El sistema actual le ayuda a tener control de tiempos y datos cuando usted realiza sus tareas rutinarias y/o repetitivas</i>					
5	<i>El sistema actual es fácil de ejecutar y controlar</i>					
6	<i>El sistema actual te permite tener control de tus datos evitando errores</i>					
7	<i>El sistema actual genera datos confiables</i>					
8	<i>El sistema actual es admisible</i>					
9	<i>El sistema actual tiene procedimientos que te ayuda a proteger la información confidencial</i>					
10	<i>El sistema actual es eficaz y eficiente</i>					
11	<i>El sistema actual presenta indicadores que sirve de apoyo a las decisiones de la organización en todo momento</i>					
12	<i>El sistema actual contribuye a validar si se hizo de la forma correcta cumpliendo todos los criterios</i>					
13	<i>El sistema actual cuenta con procedimiento e indicadores que permite ver si se logró alcanzar las metas y objetivos definidos por mes</i>					
14	<i>El sistema actual permite evaluar la calidad de servicio</i>					

PERCEPCION DEL SISTEMA DE GESTIÓN - POSTEST

Señor trabajador, con autorización de la empresa CLARO – PUCALLPA y en el marco de una investigación que ayudara a mejorar la gestión de los indicadores de la oficina. Se le solicita que con la objetividad y honestidad que el caso amerita, responda las siguientes preguntas; las respuestas serán analizadas de manera conjunta.

1		2		3		4		5		
Totalmente en Desacuerdo		Desacuerdo		Indiferente		Acuerdo		Totalmente de Acuerdo		
N°	Items					1	2	3	4	5
1	<i>La nueva metodología de gestión le ayuda cumplir con las tareas rutinarias y/o repetitivas asignadas a su cargo (ventas/satisfacción a cliente/productividad/retenciones)</i>									
2	<i>La nueva metodología de gestión le ayuda a generar información y resultados correctos, con un nivel de precisión requerido</i>									
3	<i>La nueva metodología de gestión tiene procedimientos que le ayuda cumplir con las tareas y objetivos específicos de la organización</i>									
4	<i>La nueva metodología de gestión le ayuda a tener control de tiempos y datos cuando usted realiza sus tareas rutinarias y/o repetitivas</i>									
5	<i>La nueva metodología de gestión es fácil de ejecutar y controlar</i>									
6	<i>La nueva metodología de gestión te permite tener control de tus datos evitando errores</i>									
7	<i>La nueva metodología de gestión genera datos confiables</i>									
8	<i>La nueva metodología de gestión es admisible</i>									
9	<i>La nueva metodología de gestión tiene procedimientos que te ayuda a proteger la información confidencial</i>									
10	<i>La nueva metodología de gestión es eficaz y eficiente</i>									
11	<i>La nueva metodología de gestión presenta indicadores que sirve de apoyo a las decisiones de la organización en todo momento</i>									
12	<i>La nueva metodología de gestión contribuye a validar si se hizo de la forma correcta cumpliendo todos los criterios</i>									
13	<i>La nueva metodología de gestión cuenta con procedimiento e indicadores que permite ver si se logró alcanzar las metas y objetivos definidos por mes</i>									
14	<i>La nueva metodología de gestión permite evaluar la calidad de servicio</i>									



"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"
UNIVERSIDAD NACIONAL "HERMILIO VALDIZÁN" HUÁNUCO – PERÚ
FACULTAD DE INGENIERÍA INDUSTRIAL Y DE SISTEMAS



RESOLUCIÓN Nº 0038-2022-UNHEVAL/FIIS-D/V.
 Huánuco, 24 de enero de 2022.

CONSIDERANDO:

Que con Resolución Nº 077-2020-UNHEVAL-CEU, del 11.DIC.2020, se PROCLAMA Y ACREDITA a partir del 14 de diciembre de 2020 hasta el 13 de diciembre de 2024, al **Dr. MARCO ANTONIO VILLAVICENCIO CABRERA** como Decano de la Facultad de Ingeniería Industrial y de Sistemas, de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán de Huánuco;

Que con Oficio Nº 42-2022-UNHEVAL/PROFI-C, de fecha 21 de enero de 2022, la Coordinadora del PROFI, manifiesta que, en atención a los documentos, remite la solicitud digital y el ejemplar de tesis de bachilleres, quienes estudiaron en el Programa de Fortalecimiento en Investigación PROFI correspondiente al Ciclo Académico 2021-I, con la finalidad de obtener el título profesional de la Escuela Profesional de Ingeniería Industrial. Solicitando se fije fecha y hora, en base a los Art. 46° y 47° del Reglamento del Programa;

Que visto el expediente, en mérito al Art. 46° y 47° del Reglamento del PROFI, mi Despacho considera procedente emitir una Resolución designando los Jurados Examinadores de tesis de los Bachilleres de la EP de Ingeniería Industrial – PROFI 2021-I, y fijar fecha, hora y lugar para la sustentación pública virtual, debiendo el Presidente del Jurado hacer conocer el Link respectivo;

BACHILLER	TÍTULO DE LA TESIS	JURADOS	DIA/HORA/LUGAR
✓ JEMNER ALVINO VICTORIO	DISEÑO DE UNA METODOLOGÍA DE GESTIÓN PARA LA MEJORA DE INDICADORES EN LA EMPRESA CLARO, PUCALLPA 2021.	Dra. Guadalupe Ramírez Reyes PRESIDENTE Mg. Jorge Chávez Estrada SECRETARIO Dr. Rosario Vargas Roncal VOCAL	Día: sábado 29.ENE.2022 Hora: 11:00 am LUGAR: Sustentación Virtual

Que estando a las atribuciones conferidas al Decano de la Facultad de Ingeniería Industrial y de Sistemas, por la Ley Universitaria Nº 30220, Estatuto Universitario y Resolución Nº 077-2020-UNHEVAL-CEU;

SE RESUELVE:

1° **DESIGNAR** Jurados Examinadores de tesis de Bachilleres de la EP de Ingeniería Industrial – PROFI 2021 - I, en mérito al Art. 46° y 47° del Reglamento del PROFI y fijar fecha, hora y lugar para la sustentación pública virtual, por lo manifestado en los considerandos de la presente Resolución:

BACHILLER	TÍTULO DE LA TESIS	JURADOS	DIA/HORA/LUGAR
✓ JEMNER ALVINO VICTORIO	DISEÑO DE UNA METODOLOGÍA DE GESTIÓN PARA LA MEJORA DE INDICADORES EN LA EMPRESA CLARO, PUCALLPA 2021.	Dra. Guadalupe Ramírez Reyes PRESIDENTE Mg. Jorge Chávez Estrada SECRETARIO Dr. Rosario Vargas Roncal VOCAL	Día: sábado 29.ENE.2022 Hora: 11:00 am LUGAR: Sustentación Virtual

2° **DAR A CONOCER** a los órganos internos y a los interesados.

Regístrese, comuníquese y archívese



Dr. Marco Villavicencio Cabrera
DECANO FIIS

c.c.:PROFI/Jurados/Interesados/Archivo.



**ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO DE INGENIERO
INDUSTRIAL - PROFI**

En Huánuco, a los 29 días del mes de enero del 2022, siendo las 11:00 horas de acuerdo al Reglamento del Programa de Fortalecimiento en Investigación PROFI de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán, Capítulo XII DE LA SUSTENTACIÓN DE LA TESIS, Art. 48° al 52°, se procedió a la evaluación de la sustentación de la tesis virtual, titulado: **DISEÑO DE UNA METODOLOGÍA DE GESTIÓN PARA LA MEJORA DE INDICADORES EN LA EMPRESA CLARO, PUCALLPA 2021.**; presentado por el Bachiller en Ingeniería Industrial: **JEMNER ALVINO VICTORIO.**

Este evento se realizó vía Cisco Webex de la Facultad de Ingeniería Industrial y de Sistemas de la UNHEVAL, ante los miembros del Jurado Calificador, integrado por los siguientes catedráticos:

PRESIDENTE: Dra. GUADALUPE RAMÍREZ REYES.

SECRETARIO: Mg. JORGE CHAVEZ ESTRADA


VOCAL: Dr. ROSARIO VARGAS RONCAL

Finalizado el acto de sustentación, se procedió a la calificación conforme al Artículo 51° y 52° del Reglamento del Programa de Fortalecimiento en Investigación PROFI, obteniéndose el siguiente resultado. **Nota: 19** (Diecinueve) equivalente a la calificación de **EXCELENTE.** Quedando el bachiller en Ingeniería Industrial: **JEMNER ALVINO VICTORIO: APROBADO.**

Con lo que se dio por concluido el acto y en fe de la cual firman los miembros del jurado Calificador.


PRESIDENTE
Dra. Guadalupe Ramírez Reyes


SECRETARIO
Mg. Jorge Chávez Estrada


VOCAL
Dr. Rosario Vargas Roncal

**<UNIVERSIDAD NACIONAL “HERMILIO VALDIZÁN” DE HUÁNUCO
FACULTAD DE INGENIERÍA INDUSTRIAL Y DE SISTEMAS
CARRERA PROFESIONAL DE INGENIERÍA INDUSTRIAL**



CONSTANCIA DE APTO

De acuerdo al Reglamento General de Grados y Títulos Modificado de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán de Huánuco aprobado con Resolución del Consejo Universitario N° 1893-2021-UNHEVAL, de fecha 17 de agosto de 2021 y en atención a la Tercera Disposición Complementaria, donde estipula que los trabajos de investigación y tesis de pregrado deberán tener una similitud máxima del 30%.

Después de aplicado el Software Turnitin, se evidencia una similitud del 09% encontrándose bajo los parámetros reglamentados.

Tesis para optar el Título Profesional de Ingeniero Industrial:

"DISEÑO DE UNA METODOLOGÍA DE GESTIÓN PARA LA MEJORA DE INDICADORES EN LA EMPRESA CLARO, PUCALLPA 2021"

Tesista

Bach. Ing. Ind. Jemner Alvino Victorio

Huánuco, 03 de enero de 2022

Una firma manuscrita en tinta azul que parece decir 'Nérida Pastrana'. La firma está sobre una línea horizontal que sirve como línea de firma.

Nérida del Carmen Pastrana Díaz
Directora de Investigación - FIIS

AUTORIZACIÓN PARA PUBLICACIÓN DE TESIS ELECTRÓNICA DE PREGRADO

IDENTIFICACIÓN PERSONAL (especificar los datos de los autores de la tesis)

Apellidos y Nombres: ALVINO VICTORIO, JEMNER

DNI.: 42224872 Correo Electrónico: alvij2@gmail.com

Teléfono Casa: _____ Celular: 941700173 Oficina: _____

APELLIDOS Y NOMBRES: xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx

DNI.: _____ Correo Electrónico: _____

Teléfono Casa: _____ Celular: _____ Oficina: _____

IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Pregrado	
Facultad:	INGENIERÍA INDUSTRIAL Y DE SISTEMAS
E.P.:	INGENIERÍA INDUSTRIAL

Título Profesional obtenido:

INGENIERO INDUSTRIAL

Título de la tesis:

DISEÑO DE UNA METODOLOGÍA DE GESTIÓN PARA LA MEJORA DE INDICADORES EN LA EMPRESA CLARO, PUCALLPA 2021

Tipo de acceso que autoriza(n) el (los) autor (es):

Marcar "X"	Categoría de Acceso	Descripción de Acceso
	PÚBLICO	Es público y accesible al documento a texto completo por cualquier tipo de usuario que consulta el repositorio.
X	RESTRINGIDO	Solo permite el acceso al registro del metadato con información básica más no al texto completo.

Al elegir la opción "Público", a través de la presente autorizo o autorizamos de manera gratuita al Repositorio Institucional – UNHEVAL, a publicar la versión electrónica de esta tesis en el Portal Web repositorio.unheval.edu.pe, por un plazo indefinido, consintiendo que con dicha autorización cualquier tercero podrá acceder a dichas páginas de manera gratuita, pudiendo revisarla, imprimirla o grabarla, siempre y cuando se respete la autoría y sea citada correctamente.

En caso haya (n) marcado la opción "Restringido", por favor detallar las razones por las que se eligió este tipo de acceso:

Los datos e información que se muestra en la presente tesis son de carácter reservado y sensible, la cual podría ser mal utilizado por nuestros competidores.

Asimismo, pedimos indicar el período de tiempo en que la tesis tendría el tipo de acceso restringido:

() 1 año

() 2 años

() 3 años

(X) 4 años

Luego del período señalado por usted (es), automáticamente la tesis pasará a ser de acceso público.

Fecha de firma: 20 de abril de 2022

Firma del autor y/o autores:



JEMNER ALVINO VICTORIO

DNI 42224872