

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE INGENIERIA  
FACULTAD DE INGENIERIA INDUSTRIAL Y  
DE SISTEMAS**



**AUTOMATIZACIÓN DEL SISTEMA DE RECLAMOS DE  
FACTURACIÓN DE LOS CLIENTES DE TELEFONIA  
BÁSICA**

**INFORME DE SUFICIENCIA**

Para optar el título profesional de  
INGENIERO INDUSTRIAL

MURILLO SIFUENTES, Gisela Victoria

Lima - Perú

2002

Dedicado a mi maravillosa familia,

JULIA y MAXIMO mis padres

LIZ y SERGIO mis hermanos

JAIME mi futuro esposo

## AGRADECIMIENTOS

A mi familia por todo el apoyo brindado, a mis padres, hermanos y Jaime, por su amor y comprensión.

A todos los profesores de mi alma mater la UNI, que me brindaron tan sabias enseñanzas la cuales me permitieron culminar mi carrera profesional.

## INDICE

<b>INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>1</b>
<b>CAPITULO I. ANTECEDENTES.....</b>	<b>3</b>
1.1 LOCALIZACIÓN Y ÁMBITO DEL PROYECTO.....	4
1.2 JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA DEL PROYECTO.....	9
1.3 OBJETIVOS.....	10
1.3.1    Objetivos Generales.....	10
1.3.2    Objetivos Específicos.....	11
1.3.3    Alcances y Limitaciones.....	12
<b>CAPITULO II. DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO.....</b>	<b>13</b>
2.1 RIESGOS DEL DESARROLLO.....	15
2.2 DESARROLLO DEL PROYECTO.....	16
2.2.1    Participación en el Proyecto.....	16
2.2.2    Definición de Tareas a Automatizar.....	17
<b>CAPITULO III. UTILIDAD, EMPLEO Y/O APLICACIÓN DEL PROYECTO.....</b>	<b>20</b>
3.1 BENEFICIOS PARA EL USUARIO.....	20
3.1.1    Proceso de Análisis de Reclamos.....	20
3.1.2    Módulo de Mensajería.....	22

3.1.3	Módulo de Inspecciones.....	22
<b>CAPITULO IV. PRESUPUESTO.....</b>		<b>24</b>
4.1	RECURSOS.....	24
4.1.1	Recursos Humanos.....	24
4.1.2	Hardware Necesarios para el Desarrollo del Sistema.....	24
4.1.3	Software Necesarios para el Desarrollo del Sistema.....	24
4.1.4	Software Para la Implementación del Sistema.....	25
4.1.5	Hardware Para la Implementación del Sistema.....	25
<b>CAPITULO V. FUNCIONALIDADES DEL SISTEMA EUREKA.....</b>		<b>26</b>
5.1	PROCESO MICRO INFORMATICO PARA EL ANALISIS DE RECLAMOS...26	
5.1.1	Objetivo.....	26
5.1.2	Niveles de Decisión en el Tratamiento de Reclamos.....	26
5.1.3	Fuente de Datos.....	27
5.1.4	Datos Necesarios que debe tener cada base de datos.....	27
5.1.5	Diagrama de Análisis Microinformático de Reclamos.....	28

5.2 SISTEMA EUREKA.....	29
5.2.1 Antecedentes.....	29
5.2.2 ¿Qué es Eureka?.....	29
5.2.3 ¿Cómo Funciona?.....	29
5.2.4 ¿Qué más Hace?.....	29
5.2.5 ¿Qué más Hará?.....	30
5.3 EUREKA PARTE I.....	30
5.3.1 Antecedentes.....	30
5.3.2 ¿Qué Pruebas Ejecuta?.....	31
5.3.3 Descripción de las Pruebas.....	31
5.4 SEGMENTACIÓN DE RECLAMOS.....	34
5.4.1 Objetivos.....	34
5.4.2 Antecedentes.....	34
5.4.3 Ventajas.....	35
5.4.4 Funcionalidad.....	35
5.4.5 Requerimientos en el Sistema Eureka.....	36
5.4.6 Requerimientos del Segmento.....	36
5.5 EUREKA PARTE II.....	37
<b>CAPITULO VI. EVALUACIÓN DEL PROYECTO.....</b>	<b>40</b>
6.1 EVALUACIÓN QUALITATIVA.....	40
6.2. EVALUACIÓN CUANTITATIVA.....	41

<b>CAPITULO VII. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....</b>	<b>42</b>
<b>BIBLIOGRAFÍA.....</b>	<b>44</b>
FUENTES DE CONSULTA.....	44
GLOSARIO DE TÉRMINOS.....	45

## **ANEXOS**

ANEXO NO.1: EXPEDIENTE DE RECLAMO

ANEXO NO.2: CARTA DE RECLAMO

ANEXO NO.3: FORMULARIO DE RECLAMO

ANEXO NO.4: CARTA DE RESPUESTA EN PRIMERA INSTANCIA

ANEXO NO.5: CARTA DE RESPUESTA EN RECONSIDERACIÓN

## **DESCRIPTORES TEMÁTICOS**

- Automatización de Procesos Operativos.
- Servicio al Cliente.
- Segmentación de Mercado.
- Administración por Objetivos.
- Productividad.

## **RESUMEN**

El presente informe cuyo título es Automatización del Sistema de Reclamos de los Clientes de Telefonía Básica, consistió en desarrollar un sistema automatizado que controle la gestión de los reclamos de los clientes del servicio telefónico. Esta gestión abarca desde la asignación de los reclamos a los diferentes asesores, para que éstos los analicen, hasta la liquidación o cierre del reclamo.

La automatización de la gestión de reclamos, unificará la información de reclamos presentados en los negocios de telefonía básica de Lima y Provincias, y permitirá a los asesores atender un mayor número de reclamos, ya que se logrará mayor rapidez y precisión en el análisis de éstos. Además, se podrán hacer consultas en línea acerca del estado actual de un determinado reclamo. Como consecuencia, Telefónica podrá brindar un mejor servicio a sus clientes.

## **INTRODUCCION**

La empresa Telefónica, dedicada al negocio de las Telecomunicaciones, utiliza diferentes sistemas para su administración, como:

Sistema de Gestión Telefónica en Lima.

Sistema de Gestión Telefónica en Provincias.

Sistema Cable Mágico.

Sistema de Comunicación de Empresas.

Sistema de Telefonía Celular - Móviles

Cada sistema funciona de manera independiente; es decir, tiene su propia base de datos de clientes, maneja su propia facturación, controla los cortes y reconexiones de servicios, las averías y reparaciones, así como los reclamos presentados por los clientes.

En el caso de los reclamos, el cliente puede presentarlos de diferentes maneras: por carta, por teléfono o personalmente; en cualquiera de los casos, el reclamo es ingresado a un sistema, dependiendo del negocio al que pertenezca (hipervínculo diapositiva 1 proceso de atención de reclamos).

Los coordinadores asignan los reclamos a los asesores que tienen a su cargo; los asesores son las personas encargadas de determinar si un

reclamo es procedente o improcedente; para cumplir su función, siguen el siguiente procedimiento:

- Emiten una serie de reportes con información de: llamadas, cortes y reconexiones, estado de la cuenta corriente, equipos del cliente, historia del cambio del número de teléfono, averías y reparaciones, reclamos anteriores, datos del cliente; en base a los cuales se podrá determinar si un reclamo procede o no.
- Si fuese necesario, el asesor hace un tratamiento telefónico, que consiste en realizar llamadas para obtener determinada información, como verificar si el teléfono destino pertenece a un familiar del cliente que ha reclamado.
- Además, el asesor puede solicitar información o una inspección por parte de otras áreas de la empresa, como por ejemplo el área de mantenimiento para verificar si el cliente es víctima de robo de línea o de una avería.
- Luego de realizar el análisis correspondiente, el asesor decide si el reclamo procede total o parcialmente, o es improcedente; con este resultado, se elabora una carta de respuesta o conocido como carta de resolución para al cliente que es enviada por intermedio de una empresa courier. Cuando se obtiene un cargo firmado indicando que la carta de respuesta ha sido recibida por el cliente, el caso del reclamo se da por terminado o liquidado comercialmente.

En este proyecto se desarrollo un sistema que permitió automatizar la gestión de reclamos de facturación de los clientes de telefonía básica, en la primera parte del proyecto se trabajo los reclamos de Lima, lo cual implico la automatización de las funciones.

## **CAPITULO I**

### **ANTECEDENTES**

El cliente de una compañía de teléfonos obtiene mensualmente el recibo de pago por el servicio que se le ha brindado. Este recibo puede presentar diferentes problemas por los que el cliente puede realizar un reclamo ante al empresa por ejemplo : un alto monto en su tarifa mensual, cobro de llamadas internacionales no realizadas, registro de llamadas efectuadas durante un periodo de corte, etc.

En cualquiera de estos casos, el reclamo presentado por el cliente es asignado a un asesor, quien tiene un plazo de 30 días útiles para, en base a una investigación, definir si el reclamo procede o no. Si el reclamo procede, o no se cumple con el plazo determinado, la empresa deberá devolver al cliente la integridad del monto reclamado.

El proceso de investigación consiste en revisar diversos reportes (aproximadamente 20 reportes) con información general acerca del cliente, como detalle de llamadas, cortes y reconexiones, averías, acuerdos de pago, detalle de la factura, que ayudarán al asesor a determinar la procedencia o improcedencia de un reclamo. Si fuese necesario, el asesor realiza un tratamiento telefónico que consiste en hacer llamadas para verificar determinada información; o solicita inspecciones o informes a otras

áreas, como por ejemplo al área de mantenimiento, para saber si existe alguna avería en la línea del cliente.

Una vez realizado todo el proceso de investigación, se emite una carta de respuesta para el cliente. La carta es enviada mediante una empresa courier, y una vez que se recibe el cargo firmado por el cliente, el caso del reclamo se da por terminado.

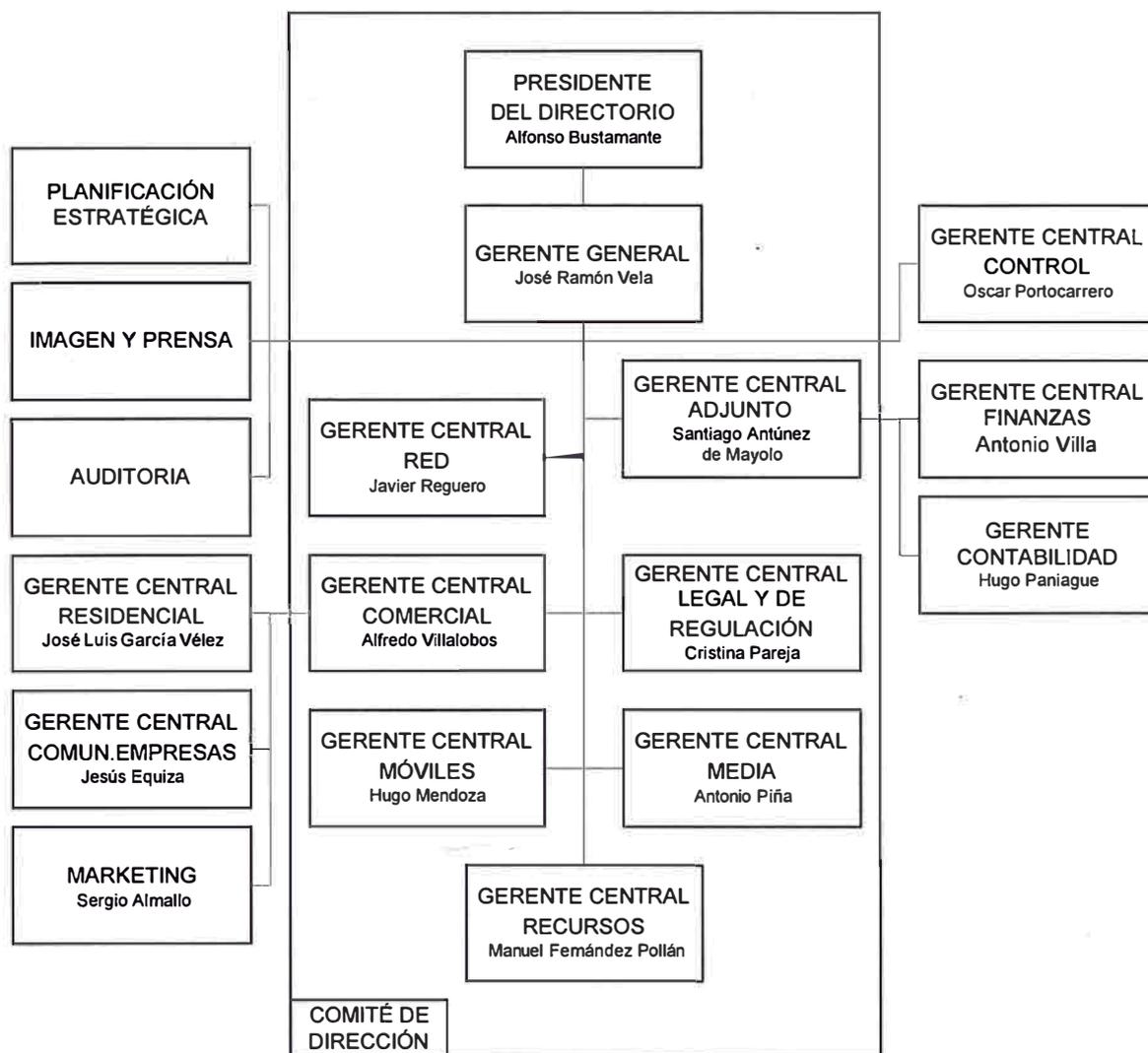
Si el cliente no estuviese conforme con el resultado obtenido, puede poner su reclamo a reconsideración presentando información adicional, en cuyo caso, el reclamo debe ser analizado nuevamente.

Este proceso de análisis de reclamos se efectuaba en forma manual desde la impresión de aproximadamente 20 reportes para la formación del expediente del reclamo, además se tenía que hacer una revisión detallada de cada uno de los datos para el análisis del reclamo, el tiempo de impresión era elevado tomaba un promedio de 20 a 30 minutos por expediente, después de dar una resolución del reclamo, tenían que ingresar al Word para escribir la carta de respuesta al cliente, donde transcribían información del expediente, como nombre del cliente, dirección, distrito.

## **1.1 LOCALIZACION Y AMBITO DEL PROYECTO**

La empresa Telefónica, que se dedica al negocio de las telecomunicaciones, y cuya misión es ***“propiciar el uso de las telecomunicaciones en el Perú a través de nuevos productos y servicios, contribuyendo con ello a consolidar nuestro liderazgo en el mercado y a elevar continuamente la competitividad de la economía local hacia niveles internacionales”***.

Actualmente la empresa cuenta con el siguiente organigrama:



Esta estructura tiene como finalidad lograr una visión compartida entre todos sus miembros, cumplir con la misión y objetivos de la empresa y generar mayores niveles de integración, comunicación y eficiencia empresarial.

Telefónica se ha planteado objetivos basados en la revisión de los productos y servicios que ofrece; para lograr el cumplimiento de dichos objetivos, empleará las siguientes estrategias:

Desarrollar una cultura corporativa orientada a la atención, cambiando el modo de relación con los clientes.

Reducir las tarifas de los diferentes servicios, para generar mayores hábitos de consumo.

Desarrollar estrategias orientadas a disminuir los riesgos asociados a los cambios en la evolución del ciclo económico, con el fin de garantizar un crecimiento sostenido en el valor de la empresa.

- Desarrollar servicios adaptados a las necesidades del mercado, tanto en calidad como en características y precios.
- Optimizar y flexibilizar la organización y los procesos operativos para la utilización eficiente de los recursos humanos y materiales.

El objeto de automatización para este proyecto fue la Gerencia Central Comercial de Telefónica, específicamente el proceso de tratamiento de un reclamo de facturación de Telefonía Fija. Se automatizaron las siguientes funciones de dicho proceso:

- Asignación de reclamos a los asesores:
  - ⇒ Configuración de los negocios y las ciudades a las que pueda acceder cada usuario. De acuerdo a esta configuración se hará la asignación de reclamos.
  - ⇒ Asignación de reclamos a los asesores, para que éstos realicen los análisis.
  - ⇒ Auto asignación, por parte de los asesores, de una determinada cantidad de reclamos.

Ejecución del análisis de un reclamo en línea o como un proceso Batch:

- ⇒ Configuración de los tipos de análisis que realizará el sistema: facturación, conmutación, errores del cliente.
- ⇒ Definición de las pruebas que se realizarán por cada análisis; por ejemplo, para facturación existen las siguientes pruebas:

detección de llamadas traslapadas, llamadas realizadas fuera del ciclo de facturación. Cada prueba llamará a un proceso, que se encargará de hacer consultas a la base de datos para determinar si los reclamos proceden o no.

- ⇒ Ejecución del proceso de análisis de reclamos, tanto en Batch como en línea. El proceso ejecutado por cada reclamo, dependerá de la configuración descrita en los 2 puntos anteriores.
- ⇒ Consulta de información de los reclamos asignados a un determinado asesor, que estén pendientes de liquidación. Se mostrará información de: reclamo, cliente, resultado detallado del proceso de análisis.
- ⇒ Modificación de los resultados obtenidos en el proceso de análisis, según criterio del asesor.
- ⇒ Liquidación de un reclamo; es decir, dar por terminado el tratamiento de un reclamo.

Control del tratamiento telefónico que se le debe dar a determinados reclamos:

- ⇒ Verificación de llamadas pendientes por reclamo.
- ⇒ Registro del resultado de las llamadas del tratamiento telefónico.
- ⇒ Ejecución del proceso de análisis por segunda vez para que tome en cuenta la información obtenida de las llamadas realizadas.

Control de las inspecciones que solicitan los asesores:

- ⇒ Configuración de las áreas de las que los asesores requerirán información: mantenimiento, cobranzas, posventa.
- ⇒ Solicitud de una inspección o un informe a una o varias áreas, registrando fecha y hora de solicitud y comentarios adicionales.
- ⇒ Para cada área que deberá proveer información a los asesores:

- Visualización de los pedidos de informes hechos por los asesores.
  - Asignación de dichos pedidos a técnicos o personas encargadas.
  - Actualización del resultado del pedido.
  - Liquidación del pedido de inspección.
- ⇒ Consulta del estado de cada solicitud realizada: si ya fue asignada y a quién, si ya fue liquidada, cuál fue el resultado.
- Control del procedimiento de mensajería:
    - ⇒ Configuración de los modelos de cartas a utilizar por el sistema. Modelos por el número de reclamos que ha efectuado el cliente, por la procedencia o improcedencia del reclamo y por el negocio al cual pertenece.
    - ⇒ Generación de las cartas de respuesta sobre la base de: formatos definidos por el usuario, datos del reclamo, datos del cliente. Además, se registrará información acerca de la carta: número de carta, fecha y hora de emisión; y el documento generado será guardado en un disco para su posterior consulta.
    - ⇒ Registro de envío de las cartas, para almacenar información como: fecha y hora de envío, empresa courier por la que se envía la carta.
    - ⇒ Impresión de cargos de las cartas a enviar.
    - ⇒ Registro de recepción de las cartas, para actualizar datos de mensajería: si la carta fue recibida por el cliente, o la razón por la que no la recibió.
  - Brindar al cliente información acerca de su reclamo:
    - ⇒ Búsqueda de un reclamo en base a diversos datos como: número de teléfono del cliente, número de inscripción, fecha en que se presentó el reclamo.
    - ⇒ Consulta de información detallada acerca del reclamo.

Procesos de escaneo de los documentos de reclamos que ya han sido liquidados y consultas de las imágenes escaneadas.

## **1.2 JUSTIFICACION E IMPORTANCIA DEL PROYECTO**

En el presente proyecto se desarrollo un sistema que permitió automatizar la gestión de reclamos de clientes del servicio telefónico.

La automatización de la gestión de reclamos, unificara la información de reclamos presentados en Lima y Provincias para la telefonía básica de la empresa (y dejando la posibilidad de ingresar los reclamos de otros negocios como Cable Mágico, Comunicaciones de Empresa), y permitirá a los asesores atender un mayor número de reclamos, ya que se logrará mayor rapidez y precisión en el análisis de éstos. Además, se podrán hacer consultas en línea acerca del estado actual de un determinado reclamo. Como consecuencia, Telefónica podrá brindar un mejor servicio a sus clientes.

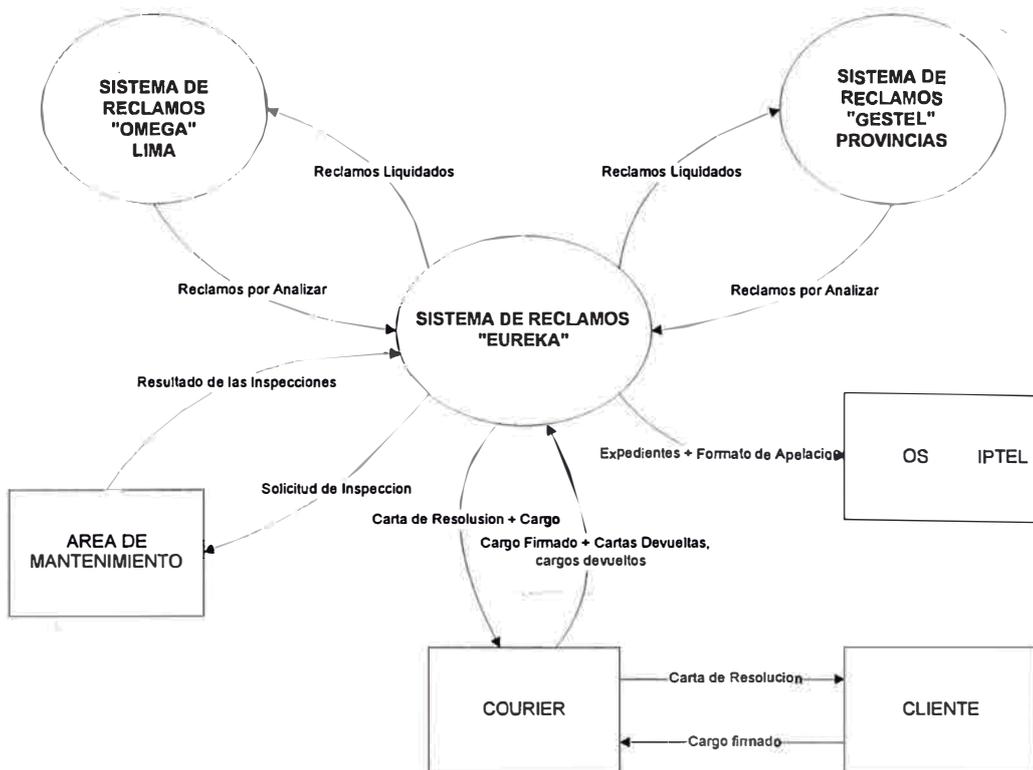
El sistema en cuestión, será de utilidad para la empresa en el cumplimiento de sus estrategias planteadas, relacionadas con:

El servicio al cliente:

- ⇒ Se logrará una mejor atención a los clientes en cuanto a sus reclamos, ya que serán analizados con mayor rapidez y precisión.
- ⇒ Los reportes del sistema permitirán detectar las áreas en las que existen más problemas, para que la empresa emprenda acciones correctivas al respecto.
- ⇒ Disminución en el tiempo de impresión de los expedientes y en la generación de la carta de respuesta al cliente.

- La optimización de procesos operativos:
  - ⇒ Se logro un incremento del 86% en la productividad de las asesoras.
  - ⇒ Se logrará la organización de la documentación que implica el tratamiento de un reclamo.

### VISION GLOBAL DEL SISTEMA



## 1.3 OBJETIVOS

### 1.3.1 Objetivos Generales

Se estableció los siguientes objetivos:

- ✓ Cambiar la imagen del cliente hacia la empresa, dándole un mejor servicio y así mismo un análisis confiable de sus reclamos.
- ✓ Reducir el tiempo de Análisis de un Reclamo, por las asesoras, incrementando su productividad en un 100% o más.

- ✓ Evaluar el origen de los reclamos, como problema en la facturación, conmutación, o el cliente, etc.
- ✓ Lograr un mejor control de las cartas enviadas a los clientes por mensajería.
- ✓ Disminuir el número de reportes impresos utilizados para el análisis, disminución del tiempo de impresión del expediente, ya no ingresar a diversas opciones del sistema central, para armar un expediente.
- ✓ Disminuir el tiempo de elaboración de la carta de respuesta del cliente, el cual debería ser generada automáticamente por el sistema, con unos modelos establecidos por negocio, tipo de respuesta ( si procede, no procede o procede parcialmente) y por el numero de reclamos que ha efectuado el cliente, evitando la repetición del texto en las cartas.
- ✓ Disminuir el tiempo de búsqueda de cartas del cliente, utilizando la tecnología de congelamiento de imágenes.
- ✓ Disminución del tiempo de respuesta en las inspecciones o informes pedidos a otras áreas para la resolución de un reclamo.

### **1.3.2 Objetivos Específicos**

Como objetivos específicos se definieron los siguientes

- ✓ Permitir la auto asignación de reclamos a los asesores, asignándose los reclamos mas antiguos.
- ✓ Permitir la ejecución del análisis de un reclamo en línea o como un proceso Batch, imprimiendo una hoja de resultado del análisis realizado por el sistema.
- ✓ Permitir el control de las inspecciones que solicitan los asesores.
- ✓ Realizar el control del procedimiento de mensajería.

- ✓ Permitir el escaneo de los documentos de reclamos que ya han sido liquidados y consultas de las imágenes escaneadas.
- ✓ Permitir la ejecución de procesos de depuración de la información de reclamos liquidados. Sólo permanecería una referencia de cada reclamo.
- ✓ Permitir la ejecución de consultas que brinden información como: estado de los reclamos, productividad de los asesores, datos del cliente, reclamos pendientes, reclamos atendidos, etc.
- ✓ Generación automática de la carta de resolución del reclamo para el cliente, con código de barras para el control de mensajería.

### **1.3.3 Alcances y Limitaciones**

- ✓ El sistema analizará los reclamos del día anterior realizados en los sistemas Lima y Provincias, pero la cancelación de dicho reclamo se deberá dar manualmente en el sistema de origen.
- ✓ El sistema efectuará las pruebas de análisis para cada reclamo pudiendo ser ellas automáticas o manuales.
- ✓ El sistema generará las cartas para los clientes y con código de barras para el control de las mismas.
- ✓ Se generarán inspecciones o informes a las diferentes áreas, las cuales darán respuesta vía el mismo sistema.
- ✓ El sistema permite un adecuado control de los usuarios y sus accesos.
- ✓ El sistema proporcionará elementos para la consulta de datos estadísticos, como por ejemplo : productividad de las asesoras, reportes de gestión.
- ✓ La liquidación de los reclamos se efectuara en los sistemas de origen en forma manual y en el sistema propuesto en forma automática, pues los sistemas donde ingresar los reclamos no se encuentran en línea.

## **CAPITULO II**

### **DESCRIPCION DEL PROYECTO**

Primero Telefónica designó al equipo de trabajo que se encargaría de diseñar e implementar el proyecto empezando por hacer el levantamiento de información y la elaboración de un cronograma de trabajo de todas las funcionalidades que debía tener el sistema de reclamos de facturación para telefonía fija.

La primera parte del proyecto el usuario decidió que se comenzaría a trabajar con los reclamos de facturación de Lima, eso quería decir que los reclamos que se ingresaban a un sistema hecho en COBOL, base de datos RDB-ORACLE, tenía que efectuarse unos programas de carga de información para el nuevo sistema.

El usuario bautizo a este sistema como **“EUREKA”**, pues el usuario quería encontrar una solución a su problema.

El usuario desde un comienzo determino que el aplicativo tenía que ser en un lenguaje visual, que tenga una interfase fácil con la herramienta del Office, el WORD para que permita generar las cartas de respuestas en formato RTF y puedan ser modificadas por la asesora para su personalización, así como también poder guardarlas en un servidor.

Coordinando con el Área de Sistemas de Telefónica ellos tenían sus estándares en lo que se refiere a sus lenguajes de programación, como las base de datos a utilizar, nos indicaron que el lenguaje con el cual se tenía

que desarrollar el sistema era el POWERBUILDER y como base de datos ORACLE.

En lo que se refiere al servidor de desarrollo fue un servidor con el sistema operativo Windows NT, se compartió con otro sistema, en dicho servidor se tenía una capacidad de disco 1 gigabyte, el cual servía para colocar la base de datos de desarrollo que servía para las pruebas unitarias del aplicativo.

El servidor de Producción era un ALPHA-DIGITAL sobre el cual se instaló el sistema operativo UNIX, con 256Mb de memoria, dos procesadores, el cual era un servidor que iba a ser designado para otro sistema de Telefónica, el caso fue que el usuario compartió parte de su presupuesto para la adquisición de este sistema, pero como todavía no se culminaba se dio la aprobación de poder instalar el sistema desarrollado por nosotros. En el caso de las licencias de la base de datos Oracle que necesitaba cada cliente, ya se había adquirido para el sistema anteriormente mencionado, por lo que se le tomó dichas licencias para el nuevo aplicativo de reclamos.

Una vez presentado el cronograma de trabajo se definió el número de personal a trabajar en el proyecto

- ✓ Un Jefe de Proyecto esta responsabilidad recayó en mi persona.
- ✓ Un analista programador en PowerBuilder.
- ✓ Un programador en PowerBuilder.
- ✓ Un programador en Cobol.

A la vez el área de sistemas de Telefónica designó un Jefe de Proyecto para coordinaciones sobre Software o Hardware que necesitara el equipo, como también la revisión del cronograma de trabajo planteado. Se acordó que todos los lunes se hiciera una revisión del avance semanal, como también escuchar las sugerencias o problemas que tuviera el equipo.

Se planteo desarrollar un sistema que automatice las funciones implicadas en la gestión de reclamos.

El sistema tendrá las siguientes características:

Las funciones que presentará el sistema son las siguientes:

- ⇒ Carga de los reclamos de facturación de telefonía fija del sistema de Lima (se encuentra desarrollado en Cobol y base de datos RDB), mediante archivos planos con toda la información necesaria para el funcionamiento del sistema, como por ejemplo: Reclamos, histórico de reclamos, averías, datos generales del cliente, facilidades técnicas, trafico de llamadas, cuenta corriente, cortes, etc.
- ⇒ Auto asignación de reclamos a los asesores.
- ⇒ Impresión de los expedientes de los reclamos en forma masiva o en forma individual.
- ⇒ Reasignación de reclamos de una asesora a otra, en el caso de enfermedad, vacaciones, cambio de personal.
- ⇒ Ejecución del análisis de un reclamo en línea o como un proceso batch.
- ⇒ Control de las inspecciones que solicitan los asesores.
- ⇒ Control del procedimiento de mensajería.
- ⇒ Procesos de escaneo de los documentos de reclamos que ya han sido liquidados y consultas de las imágenes escaneadas.
- ⇒ Consultas y reportes que brinden información de control como: estado de los reclamos, productividad de los asesores, datos del cliente, reclamos pendientes, reclamos atendidos, etc.

## **2.1 RIESGOS DE DESARROLLO**

De acuerdo a los resultados obtenidos en los análisis anteriores, se puede deducir que existe un riesgo de no poder concluir el proyecto en el tiempo establecido, debido a la poca experiencia con la que se cuenta en el manejo del sistema operativo UNIX.

Debido a la gran cantidad de información que manejará el sistema, se tiene el riesgo que la ejecución de los análisis no sea tan rápido y eficaz como se espera.

Teniendo en cuenta que no se tiene experiencia en cuanto a la tecnología de escaneo de imágenes, esta etapa podría retrasar el proyecto.

## **2.2 DESARROLLO DEL PROYECTO**

### **2.2.1 Participación en el Proyecto**

En este proyecto se participo como Asistente del Jefe de Proyecto con las funciones de elaborar el Análisis, Diseño y control del Proyecto, hasta su implementaron del sistema en el Área de Análisis de Reclamos de Telefonía Básica, conocido en Telefónica con CIAR (Centro de Investigación y Análisis de Reclamos).

Se coordino con el representante de Telefónica del Área de Sistemas todas necesidades y problemas que tenia el proyecto, como implementaron del lenguaje de programación de las maquinas del equipo de desarrollo, así como también la instalación de las licencias de la base de datos.

Reuniones de avance del proyecto con el usuario y con todos los representantes de las áreas involucradas en este sistema, presentación de los prototipos del sistema.

Análisis detallado de los requerimientos pedidos por el usuario para la entrega de dicho análisis al personal de programación.

Elaboración de informes de avance semanal del proyecto para la gerencia de sistemas de Telefónica.

Elaboración del diseño de la estructura de la base de datos.

Elaboración de los prototipos de diferentes módulos que tenia el aplicativo de reclamos, diseño de pantallas, reportes.

Coordinación con el administrador de la base de datos para creación de las tablas, la optimización de la base de datos, la carga de información de los datos de los reclamos.

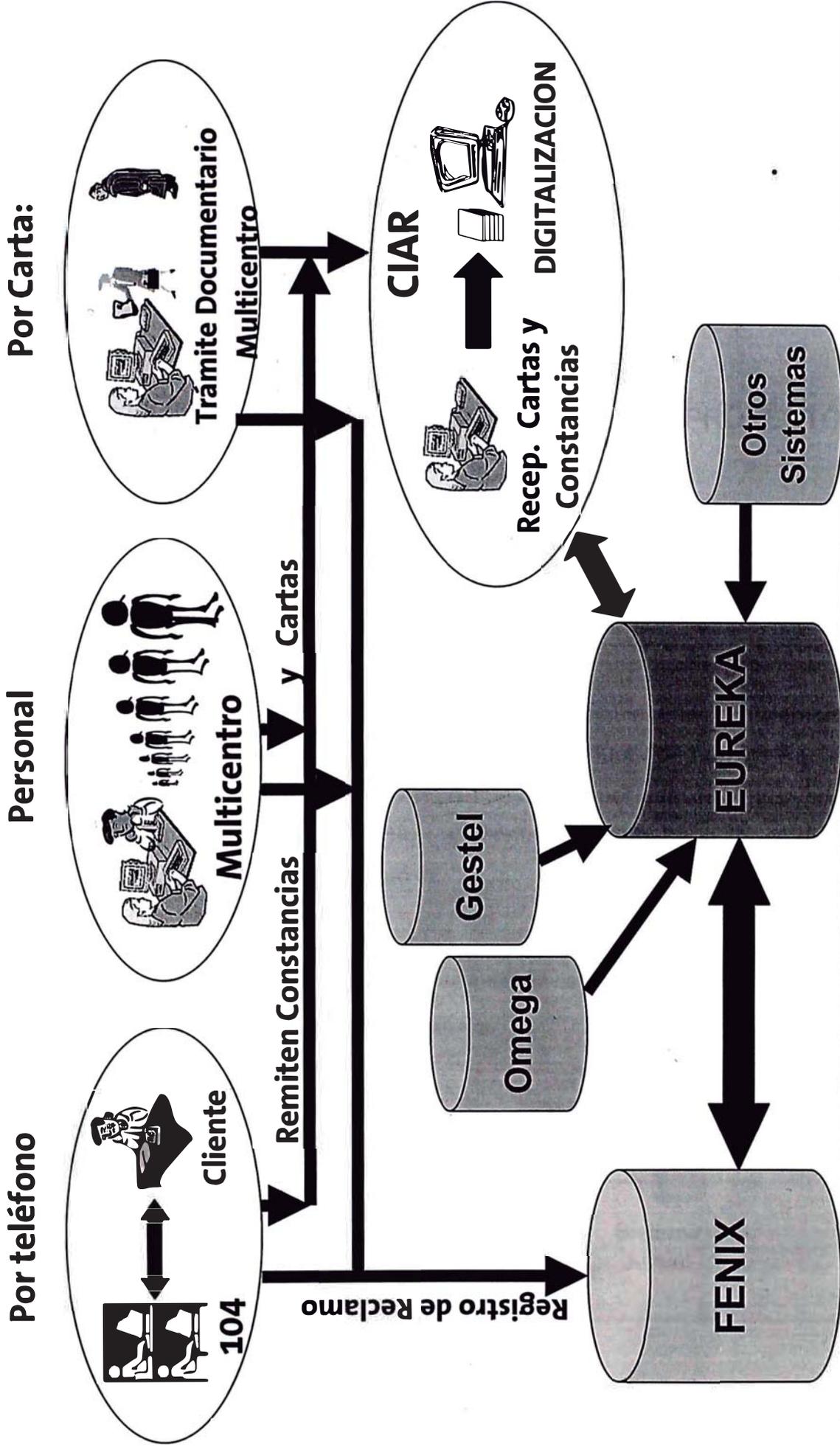
### **2.2.2 Definición de Tareas a Automatizar**

Las tareas a automatizar son las siguientes:

1. Se debe recibir el reclamo que presenta el cliente en primera instancia.
2. Se debe visualizar e imprimir el expediente del reclamo presentado.
3. Se debe recibir la solicitud de reconsideración que presenta el cliente.
4. Se debe recibir la solicitud de apelación que presenta el cliente.
5. Se debe visualizar e imprimir el formato de apelación, que se presentará a la segunda instancia.
6. Se debe recibir la solicitud de revisión que presenta el cliente.
7. Se debe visualizar e imprimir la hoja de resultado, obtenida en base al análisis de los reclamos.
8. Se debe recibir el informe de tratamiento telefónico efectuado por el asesor, para que se vuelva a realizar el análisis de un reclamo.
9. Se debe visualizar e imprimir la solicitud de inspección presentada por el asesor.
10. Se debe recibir el formato de inspección presentado por el Área de Mantenimiento.
11. Se debe visualizar e imprimir la carta de respuesta al cliente y el cargo respectivo.
12. Se debe recibir el cargo firmado por el cliente, al recepcionar la carta de respuesta de su reclamo.
13. Se debe visualizar e imprimir el reporte de llamadas trasladadas.

14. Se debe visualizar e imprimir el reporte de reclamos analizados y pendientes por asesor.
15. Se debe visualizar e imprimir el reporte de mensajería.
16. Se debe visualizar e imprimir el reporte estadístico.
17. Se debe visualizar e imprimir la imagen escaneada de la documentación de un reclamo.

# Proceso de Atención de Reclamos



## CAPITULO III

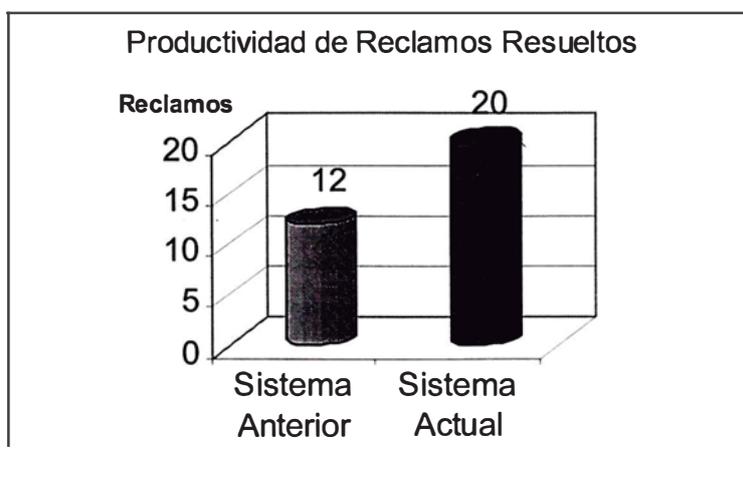
### UTILIDAD, EMPLEO Y/O APLICACIÓN DEL PROYECTO

#### 3.1 BENEFICIOS PARA EL USUARIO

En los diversos módulos que tiene el sistema se manifestaron los siguientes beneficios:

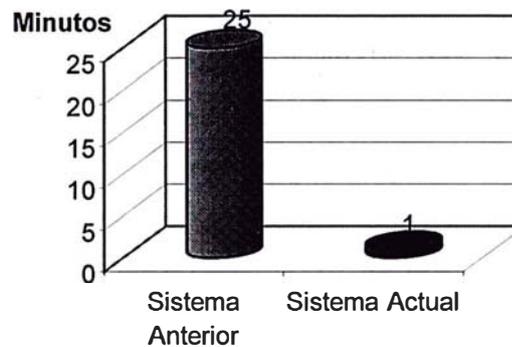
##### 3.1.1 Proceso de Análisis de Reclamos

⇒ El sistema fue implementado la primera quincena de diciembre del 2001, y a la fecha se ha elevado la productividad de los Reclamos analizados de 12 a 20 reclamos diarios por asesora, incluyendo la carta de respuesta para el cliente; es decir, hubo un incremento del 86% en productividad.



⇒ El usuario ya no tiene que ingresar a diferentes opciones del sistema del sistema para imprimir cada uno de sus medios de prueba para el análisis del reclamo. El Sistema emite un expediente completo con información tanto del reclamo como del cliente, de acuerdo al tipo de reclamo presentado. El tiempo de impresión se bajo aproximadamente de 25 minutos a 1 minuto de impresión por cada expediente.

Disminucion del Tiempo de Impresión de Expedientes



- ⇒ La asignación de reclamos a las asesoras era por número de serie telefónico, ahora el sistema le da una opción de auto asignación
- ⇒ de los reclamos más antiguos sin interesar la serie, el numero de reclamos a asignarse es un parámetro que lo define el administrador del sistema. Actualmente se asignan 25 reclamos por cada vez que ingresan a esta opción, dicha opción tiene la función de imprimir todos los reclamos
- ⇒ asignados en forma masiva. Actualmente toda asesora analiza el reclamo de cualquier serie telefónica.
- ⇒ Cada vez que el usuario ingresa al sistema, una ventana le muestra cuántos reclamos tiene asignados, y cuántos están por vencer. Así se logra evitar la procedencia de reclamos por silencio

administrativo. Los reclamos tiene 30 días útiles para ser resueltos de lo contrario caen en silencio administrativo que quiere decir que el reclamo se da como procedente.

### **3.1.2 Módulo de Mensajería**

- ⇒ Las cartas de respuesta al cliente se generan automáticamente con los datos del reclamo, también se incluyen las pruebas realizadas por sistema y con código de barras para el control de la mensajería. La carta es generada en formato .RTF el cual es guardado en el disco de un servidor Windows NT, anteriormente se tenía que hacer la carta de cliente transcribiendo su nombre, dirección, distrito, motivos del reclamos, mes y año reclamado, el nombre de la supervisora que firma la carta, actualmente el sistema le genera la carta con todos estos datos, el cual es modificado para su personalización, también se bajo el tiempo de elaboración de la carta de resolución de 5 minutos o 30 segundos.
- ⇒ El control de Mensajería incluye la impresión de cargos, además del registro de envío y recepción de cartas mediante el escaneo de códigos de barra; con ello se cierra el proceso de tratamiento de un reclamo.

### **3.1.3 Módulo de Inspecciones**

- ⇒ Por el sistema se genera el pedido de las inspecciones a las áreas de mantenimiento y se direccionarán dependiendo del número de teléfono que está reclamando. En el área de mantenimiento se visualizará la inspección pedida e imprimirá el formato de inspección con los datos del cliente y del reclamo ; se tendrá la opción de ingresar al sistema la conclusión de la inspección. Esta función se elaboro en la segunda parte del sistema.
- ⇒ Este módulo también representa una ventaja para las asesoras, pues ya no tendrán que esperar a que llegue el formato de

inspección ni hacer llamadas a los técnicos para obtener la información requerida, sino que harán las consultas mediante el sistema y podrán saber el estado de cada inspección : si ya fue asignada y a quién, cuál fue la conclusión del técnico. Se desarrollo en la segunda parte de proyecto.

## **CAPITULO IV**

### **PRESUPUESTO**

#### **4.1 RECURSOS**

Se efectuó una elaboración de los recursos necesarios para la realización del proyecto.

##### **4.1.1 Recursos Humanos**

- Jefe de Proyecto
- Analista Programador en PowerBuilder.
- Programador en PowerBuilder.
- Programador en COBOL.

##### **4.1.2 Hardware Necesarios para el Desarrollo del Sistema**

- Cuatro computadoras personales con 32MB de RAM.
- Una impresora láser, el área ya contaba con una compartida.
- Un servidor NT.
- Lectora de Código de Barras, el CIAR ya lo había adquirido anteriormente.

##### **4.1.3 Software Necesarios para el Desarrollo del Sistema**

- Cuatro licencias cliente de PowerBuilder para cada PC.
- Cuatro licencias cliente de Oracle 7.2.

- Una licencia de ERWIN para el modelamiento de la base de datos.
- Licencia de Oracle 7.2 para el servidor NT.

#### **4.1.4 Software para la Implementacion del Sistema**

- Licencia Oracle 7.3 para el Servidor Alpha.
- 35 Licencias Oracle Client 7.3.
- Una lectora de Código de Barras Marca Symbol.

#### **4.1.5 Hardware para la Implementacion del Sistema**

- Servidor Alpha-Digital, con 2 procesadores de 128 MB de RAM cada uno, Sistema operativo UNIX-DIGITAL.
- 16 Gigabytes en Disco Duro.

## CAPITULO V

### FUNCIONALIDADES DEL SISTEMA EUREKA

#### 5.1 PROCESO MICRO INFORMATICO PARA EL ANALISIS DE RECLAMOS

##### 5.1.1 Objetivo:

- Optimizar la productividad y Calidad de resolución de Reclamo por las Asesoras de Análisis, reemplazando todo proceso manual por un Sistema Microinformático y brindándoles la oportunidad de tiempo para investigar con mayor criterio cada caso que se presente.

##### 5.1.2 Niveles de Decisión en el Tratamiento de Reclamos

	Primer contacto con el Cliente	Anfitriona Telegestión 1ra Línea
	Visualización de Medios de Prueba	Asesora Comercial Telegestión 2da Línea
Formulación	Ingreso del Reclamo	
programación	Asignación a las Areas Involucradas	Asesora de Análisis "CIAR o BACK OFFICE"
Emisión	Investigación y Análisis	
Liquidación	Resolución y Liquidación Operativa	
	Revisión y Liquidación Comercial	Coordinador

### 5.1.3 Fuente de Datos



Relación de Averías de los 2 últimos meses: **A1**  
(todo abonado debe tener sus datos técnicos)



Relación de Pedidos (2 últimos meses)

Relación de Cortes y Reconexiones (2 últimos meses)



Relación de Reclamos (historico de Reclamos)

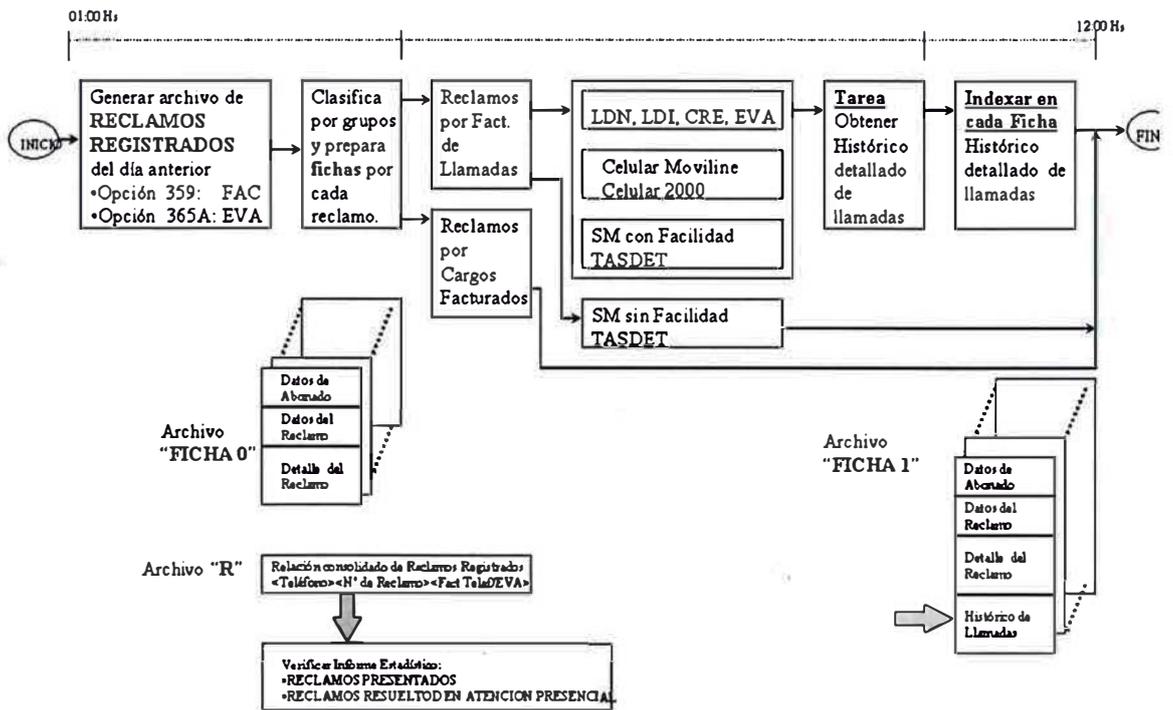
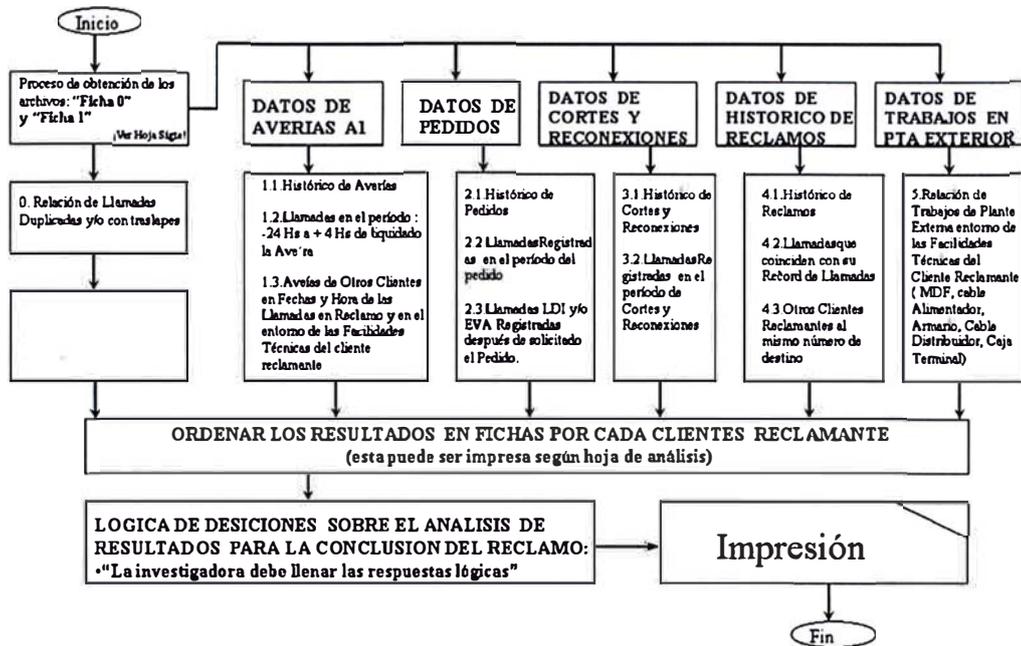


Relación de Trabajos de Planta Externa

### 5.1.4 Datos Necesarios que debe Tener Cada Base de Datos:

<p><b><u>DATOS DEL ARCHIVO OERC25R y OERC75R:</u></b></p> <p><b><u>DATOS DE ABONADO</u></b> Teléfono N° de inscripción Nombre del Cliente Dirección de Instalación Dirección Postal Código Postal Servicios que Tiene Datos Téc. (MDF, Cable, Caja Term.)</p>	<p><b><u>DATOS DE AVERIAS A1:</u></b></p> <p>Orden de Reparación Teléfono Fecha y Hora del Reclamo Fecha y Hora de la Liquidación Ubicación de la Avería Causa de la Avería Tipo de Franqueo o Liquidación MDF DSA Caja Terminal</p>	<p><b><u>DATOS DE CORTES Y RECONEXIONES</u></b></p> <p>Orden de Servicio Teléfono N° de Inscripción Fecha de Orden Fecha de Ejecución Motivo de Corte o Reconexion Usuario que registra Usuario que ejecuta</p>
<p><b><u>DATOS DEL RECLAMO</u></b> Nombre del reclamante Fecha de Recepción del Reclamo Forma (Personal, Teléfono, Carta) N° de Recibo en Reclamo Fecha de Emisión del Recibo Ciclo de Facturación Monto Reclamado Conceptos Reclamados</p> <p><b><u>DETALLE DE LAS LLAMADAS EN RECLAMO</u></b> Lugar de Destino Teléfono de Destino Fecha y Hora de la Llamada Duración de la Llamada Código de Motivos del Reclamo Nombre del Cliente de Destino</p>	<p><b><u>DATOS DE PEDIDOS</u></b></p> <p>Orden de servicio Teléfono N° de Inscripción Pedido solicitado Fecha de Orden Fecha de Ejecución Usuario que registra Usuario que ejecuta</p>	<p><b><u>DATOS DE TRABAJOS DE PLANTA EXTERNA</u></b></p> <p>N° de Orden de Trabajo Título del Trabajo Tipo de Trabajo (Mant. Preven, Mant. Correctivo, Avería masiva, etc) Dpto Zonal Dirección del Trabajo Zonas de trabajo (MDF, Cable Alimen. DSA, Cable Distrib, Caja Terminal) Fecha de Inicio Fecha de término contratista</p>

### 5.1.5 Diagrama de Análisis Microinformático de Reclamos



## **5.2 SISTEMA EUREKA**

### **5.2.1 Antecedentes**

- El Sistema actual ( Omega y Gestel) utiliza medios de Prueba que se obtienen imprimiendo varios reportes con diferentes Opciones, cuyo tiempo promedio por expediente de un reclamo es de 20 minutos.
- En el caso Particular del Sistema Omega, para imprimir los medios de pruebas se tenía que acceder por lo menos a 14 Opciones, siendo el análisis totalmente manual.
- El promedio de producción diaria fue de 12 reclamos por Asesora de Investigaciones y con el Sistema Eureka es de 20 incluido la Carta de Resolución.

### **5.2.2 ¿Qué es Eureka?**

- Es un sistema Mecanizado de Análisis de Reclamos de Facturación de la Gerencia Comercial de Telefónica del Perú.

### **5.2.3 ¿Cómo Funciona?**

- Agrupa todo los medios de prueba que sustenta el análisis e investigación de un Reclamo de Facturación, normados por la Directiva Procesal vigente.
- Ejecuta las pruebas lógicas sobre el Reclamo tomando en cuenta la información de los Sistemas Omega y Gestel.
- Emite la Carta de Resolución en función al resultado de las Pruebas Lógicas.

### **5.2.4 ¿Qué más Hace?**

- Efectúa Control de Mensajería utilizando un sistema de Código de Barras en las Cartas de Resolución y Cargos, para su emisión , Despacho y Liquidación

- Proporciona Resultado Estadístico de la Gestión de Reclamos de Telefonía Básica:
- Informe de Motivos de Reclamos Registrados
- Informe de Causas de Reclamos procedentes
- Informe de Ratios por Oficina Comercial y Áreas de Influencia de la Planta Externa.

### **5.2.5 ¿Qué más Hará?**

#### Versión 2

- Tratamiento de Reconsideraciones en Primera Instancia.
- Tratamiento de Apelaciones y Quejas en Segunda Instancia.
- Asocia al Expediente del Cliente, las Cartas escaneadas provenientes de las Oficinas Comerciales o Trámite Documentario y cargos de entrega de cartas mediante el sistema de Congelamiento de Imagen.

## **5.3 EUREKA PARTE I**

### **5.3.1 Antecedentes**

- A partir del 4 de Enero hemos iniciado nuestro análisis de Reclamos con el Sistema Eureka con una producción inicial promedio por Asesora de 12 Reclamos resueltos el Primer día, mejorando a la fecha con un promedio de 20 Reclamos Resueltos incluida la Carta de Resolución.
- A través de este Sistema se obtiene por expediente:
- Los medios de Prueba.....1 min
- Hoja de resultado de las Pruebas.....2 min
- Carta de Resolución con el Código de Barras.....2 min
- La información Obtenida del Sistema es validada durante el resto de la Jornada.

### **5.3.2 ¿Qué Pruebas Ejecuta?**

Realiza 32 pruebas de detección de errores del Recibo del Cliente Sobre Facturación de:

- Llamadas traslapadas y/o duplicadas.
- Llamadas en período de Corte o Bloqueo
- Llamadas antes de la liquidación de la Orden de Servicio o la Hoja de Ruta
- Llamadas no reconocidas por los Clientes en fechas próximas a la ejecución de trabajos en Planta externa
- Llamadas reclamadas con record anterior y de uso frecuente por el Cliente
- Cargos errados de Renta Básica, Mantenimiento, otros.

### **5.3.3 Descripción de las Pruebas:**

#### **Detección de facturación de llamadas traslapadas y/o Duplicadas. (pruebas P1 y P2)**

- Lista toda las llamadas traslapadas y/o duplicadas,
- Y analiza si es correcta o no la facturación en función de las facilidades de los abonados llamante y llamado (facilidades de Conferencia tripartita, transferencia, Llamada en espera, y si es línea troncal, línea RDSI, o pertenece a una PBX).

#### **Detección de llamadas antes de su ciclo de Facturación (prueba P3)**

- Lista toda las llamadas originadas fuera (antes) del período o Ciclo de facturación,
- luego verifica si estas llamadas fueron ya cobradas en los ciclos anteriores, caso contrario si es correcta la facturación se descontará para la emisión de un recibo especial

#### **Detección de llamadas con anterioridad a su fecha de Alta (prueba P4)**

- Lista toda las llamadas originadas antes de su fecha de Alta
- Toda llamada registrada antes de su fecha y hora de liquidación de la Orden de Servicio u Hoja de Ruta será descontado de la Factura. Asignando la responsabilidad a Conmutación y Planta externa.

#### **Detección de llamadas con tiempo de 1 minuto (prueba P5)**

- Lista toda las llamadas con tiempo de 1 minuto
- Se hace el tratamiento a los teléfonos de destino para verificar si tiene la facilidad de Memovox o correo de voz, si tiene instalado un FAX, si es un TPI. Como también verificar si el FLAG de Facturación de la Llamada está activo al leer la Cinta magnética o al chequear en el SPFILE de la Central Telefónica con tiempos mayor a 4 seg. en Provincias como a 2 seg. en Lima.

#### **Llamadas en período de Corte o Bloqueo (pruebas P6...P11)**

- Lista toda las llamadas en el período de corte por deuda, por baja final, por cambio de número y en el período de bloqueos para DDI y 808.
- Toda estas llamadas deben ser descontadas de la factura, asignando la responsabilidad al área de conmutación por haber mantenido el servicio activo del Cliente

#### **Llamadas que coinciden con números de destino observados como fraude (prueba P12)**

- Lista toda las llamadas cuyo número de destino coinciden con números observados como fraude.

- Toda estas llamadas deben ser descontadas de la factura, y ser registrado para el tratamiento de LUCHA CONTRA EL FRAUDE para seguimiento y determinación de responsabilidades.

#### **Llamadas con alto tiempo de duración >a 60 min. (prueba P13)**

- Lista toda las llamadas cuyo tiempo de duración es mayor a los 60 min.
- En este caso debemos averiguar al área de conmutación sobre incidencias de errores en la Central Telefónica.
- Comparar con el Registro SPFILE de las Central para certificar la correcta facturación de las llamadas.

#### **Detección de llamadas en el período de averías y ejecución de trabajos en la Planta Externa (pruebas P14...P22)**

- Lista toda las llamadas en el período de averías y ejecución de trabajos del plantel exterior
- Luego de un análisis y tratamiento, si estas no son responsabilidad del Cliente serán descontadas de su factura. Asignándoles la responsabilidad al Área de Mantenimiento de Red de Clientes.

#### **Llamadas en Reclamo cuyo análisis se atribuye a errores del Cliente (pruebas P23...P26)**

- Lista todas las llamadas que coincide con su histórico de llamadas.
- Lista las llamadas que el número de destino reclamado según histórico también llama al abonado reclamante

### **Evaluación del servicio local medido (prueba P27)**

- Realiza un análisis gráfico del comportamiento del Servicio local medido de los 6 últimos meses para determinar la procedencia o improcedencia del Reclamo.

### **Evaluación Facturación de Cargos mensuales (pruebas P28...P32). Analiza:**

- La Facturación de Renta mensual
- Recupero de Renta
- Cargos de mantenimiento, Suplementarios, Equipo
- Cargos por única vez (Cambio de titular, Nombre, etc)
- y Otros Cobros mensuales

## **5.4 SEGMENTACIÓN DE RECLAMOS**

### **5.4.1 Objetivos**

- Clasificación e identificación de los reclamos de acuerdo a la segmentación de los clientes brindando una investigación efectiva mediante los criterios de análisis definidos por cada Gerencia de Segmentación

### **5.4.2 Antecedentes**

- Actualmente los reclamos que se cargan al sistema Eureka, son diferenciados por el negocio al que pertenecen: Básica, LD, Comunicaciones de empresas, etc.
- Dentro de cada negocio se ha creado nuevos segmentos en el sistema el cual pertenece a los clientes VIP y SOHOS.
- Un reclamo VIP es atendido tanto en el CIAR como LD dependiendo de los conceptos que se esta reclamando.
- Actualmente se encuentran en desarrollo la atención de reclamos de los clientes SOHO en Eureka.

- Segmentos medios y masivos.

#### **5.4.3 Ventajas**

Facilitar la resolución del reclamo conociendo y comprendiendo el comportamiento de consumo de los clientes de Telefónica.

- Definición de nuevos montos para la aplicación de criterios comercial por segmentos considerando:

- El “Valor del cliente”: el ingreso neto que en promedio genera el cliente de cada segmento.
- El monto reclamado.
- Tiempo de Resolución de reclamos mas inmediatas mediante la implementación de nuevos medios de prueba en base a los criterios de análisis definidos por la gerencia de cada segmento.

#### **5.4.4 Funcionalidad**

El análisis de reclamos por segmentos permitirá la aplicación de nuevos criterios de investigación y gestión de reclamos dentro del CIAR lo cual involucra la necesidad de nuevos requerimientos en la funcionalidad del aplicativo Eureka adaptado a ese cambio:

##### Propuestas de nuevas Funcionalidades:

1. Asignación de un reclamo enrutado a un grupo específico de asesoras preparadas y conocedoras de las características del segmento y de los criterio de análisis a aplicar (Tal como se viene trabajando los reclamos VIP)
2. Configuración de criterio de análisis (nuevos medios de prueba y/o pruebas ) por cada segmento impartida por la gerencia de segmentos
3. Generación de inspección por segmento: ¿Para que reclamos dentro de segmentos (subsegmentos) se generará inspección técnica?

4. Tiempos Medios de Respuesta por segmentos: (VIP: Aprox. 5 días útiles)
5. Modelos de resoluciones por reclamos.
6. Adecuación de reportes de gestión y estadísticos considerando los segmentos.

#### **5.4.5 Requerimientos en el Sistema Eureka**

Hasta el momento se ha definido los siguientes nuevos requerimientos en el aplicativo Eureka:

##### **Requerimientos:**

1. Indicación del tipo de segmento del cliente en todo el proceso de investigación.
2. Fecha de cambio de segmentación del cliente y segmentación previa a la que perteneció.
3. Tabla de mantenimiento de usuarios para la asignación de reclamos por segmentos.
4. Tabla de mantenimiento de criterios para la configuración de criterios de análisis por segmentos.
5. Carga de información necesaria (generada por la Gerencia de cada Gerencia de Segmento) como resultante de la segmentación, con el fin de facilitar el enfoque de resolución de reclamos como medios de prueba adicional.

#### **5.4.6 Requerimientos del Segmento**

1. Cada gerencia de segmento nos proporcionará las pautas con las cuales se orientará la investigación del reclamo en todo su proceso para su segmento respectivo:
  - ✓ Criterios de análisis
  - ✓ Tiempo de resolución del reclamo
  - ✓ Modelo de cartas de Resolución

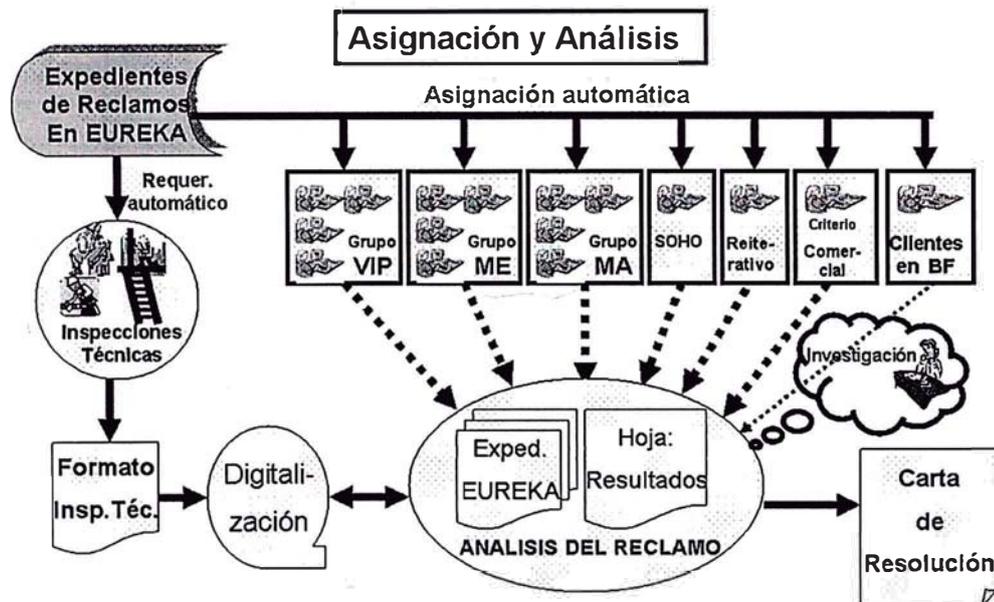
2. Cada gerencia nos brindará información , obtenida producto de la segmentación, con el fin de facilitar a nuestras asesoras la definición del resultado del reclamo.
3. La gerencia de segmentos propondrá el tipo de reportes que se les alcanzará a través del aplicativo Eureka:
  - ✓ Número de reclamos ingresados por segmentos.
  - ✓ Número de reclamos resueltos como procedentes por segmentos (indicando el monto de reclamos).
  - ✓ Reclamos pendientes de resolución por rangos de alarmas de vencimientos, etc.
4. Eureka podrá brindar a cada segmento el comportamiento del cliente en relación a sus reclamos, actualizándose esta información cada período de tiempo:
  - ✓ Ranking de reclamos por cliente en primera instancia.
  - ✓ Evolución de los reclamos.
  - ✓ Clasificación del cliente en base al comportamiento de sus reclamos:
    - ✓ Cliente altamente reiterativo (“caserito”).
    - ✓ Cliente necesita mayor información y conocimiento sobre la facturación de sus servicios.
    - ✓ Cliente víctima de robo, etc.

## **5.5 EUREKA PARTE II**

Los reclamos se registran en el sistema FENIX.

- Los Reclamos del FENIX se cargan al Sistema EUREKA
- El sistema EUREKA extrae información (medios de prueba) para cada reclamo de: FENIX, OMEGA, GESTEL y Otros sistemas.

- El sistema EUREKA realiza la administración de cada reclamo hasta la notificación al Cliente.
- Los reclamos se agrupan por Segmentos, Clientes con reclamos altamente reiterativos, Reclamos para la aplicación del Criterio Comercial y Reclamos de Clientes en Baja Final, luego se asignan automáticamente a cada analista.
- Cada grupo de trabajo tiene un comportamiento diferenciado de análisis, investigación y resultados
- Hay un requerimiento automático de inspecciones técnicas en función al resultado de las pruebas

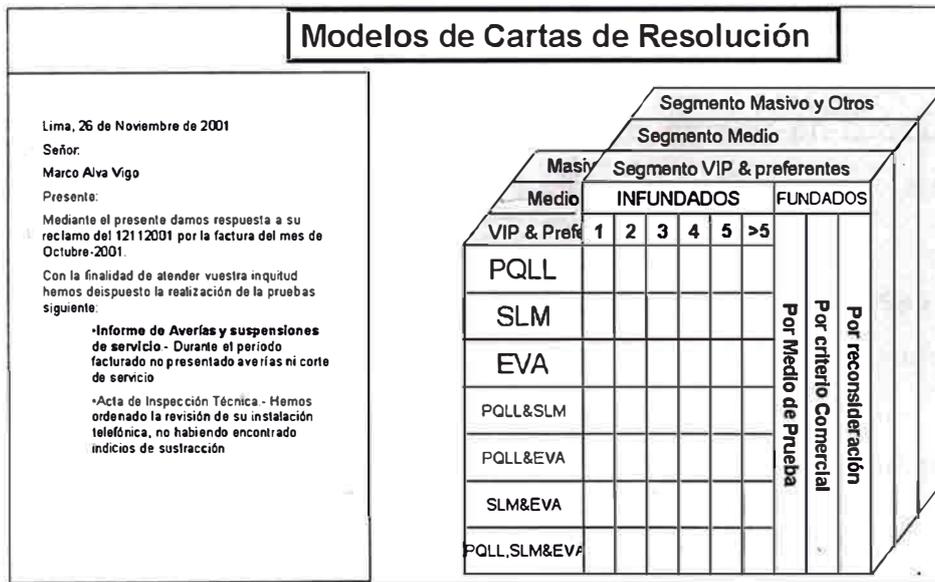


- Para cada reclamo habrá un resultado estructurado en función a las pruebas exigibles por el TRASU / OSIPTEL

### Medios de prueba para investigar



- Habrá mas de 40 modelos de resolución y obtenida en forma automática para cada segmento de Cliente



- Con la Optimización del EUREKA y el expediente virtual de reclamos, dejaremos de imprimir los expedientes del reclamo en primera instancia.
- Con la Optimización del expediente Virtual, evitaremos mantener el archivo físico.

## **CAPITULO VI**

### **EVALUACIÓN DEL PROYECTO**

#### **6.1 EVALUACIÓN QUALITATIVA**

La evaluación del proyecto se basó principalmente en la utilidad, empleo y/o aplicación del proyecto, debido a que facilitará a la empresa el cumplimiento de sus estrategias planteadas, relacionadas con:

- El servicio al cliente:
  - ⇒ Se logrará una mejor atención a los clientes en cuanto a sus reclamos, ya que serán analizados con mayor rapidez y precisión.
  - ⇒ Los reportes del sistema permitirán detectar las áreas en las que existen más problemas, para que la empresa emprenda acciones correctivas al respecto.
  - ⇒ Disminución en el tiempo de impresión de los expedientes y en la generación de la carta de respuesta al cliente.
- La optimización de procesos operativos:
  - ⇒ Se logro un incremento del 66% en la productividad de las asesoras.
  - ⇒ Se logrará la organización de la documentación que implica el tratamiento de un reclamo.

## 6.2 EVALUACIÓN CUANTITATIVA

La evaluación cuantitativa del proyecto se basó principalmente en las estrategias planteadas por Telefónica, relacionadas con el servicio al cliente y la optimización de los procesos operativos.

<b>Estrategias Planteadas por Telefónica</b>	<b>Sistema Anterior</b>	<b>Sistema Actual</b>	<b>Incremento % en Productividad</b>
<b><u>Optimización de Procesos Operativos</u></b>	25'	1'	2500%
Tiempo de impresión de los expedientes del cliente			
Nro. de reclamos atendidos por asesora por día	12	20	66%

## **CAPITULO VII**

### **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

El proyecto consistió en desarrollar un sistema automatizado que controle la gestión de los reclamos de facturación de los clientes de telefonía fija.

Para el desarrollo del proyecto, se tuvo como objeto el estudio de la empresa Telefónica del Perú S.A.A., y como objeto de automatización, al proceso de tratamiento de un reclamo de facturación de la Gerencia Central Comercial de dicha empresa. El Área Comercial o específicamente el Centro de Investigación de Atención de Reclamos (CIAR) no contaba con un sistema que controle el tratamiento de los reclamos presentados por los clientes; es decir, cuenta con sistemas de gestión telefónica donde se registran los reclamos mas no gestionarlos; por lo tanto, los asesores de reclamos realizan el proceso de tratamiento manualmente.

Mediante el sistema a desarrollado, se automatizaron las siguientes funciones:

- Asignación de reclamos a los asesores.
- Impresión del expediente
- Ejecución del análisis de un reclamo.
- Control del tratamiento telefónico que se le debe dar a determinados reclamos.
- Control de las inspecciones que solicitan los asesores.
- Control del procedimiento de mensajería.

- Consultas acerca de la información de reclamo.
- Procesos de escaneo de los documentos de reclamos que ya han sido liquidados y consultas de las imágenes escaneadas.
- Procesos de depuración de la información de reclamos liquidados. Sólo permanecería una referencia de cada reclamo.

Para el desarrollo de este proyecto se estableció los siguientes objetivos:

- Profundizar en el conocimiento de los siguientes aspectos:
  - ⇒ Proceso detallado de la gestión de un reclamo, así como en la normatividad que rige dicho proceso.
  - ⇒ Metodología Análisis y Diseño Estructurado y Orientado a Objetos.
- Realizar el análisis, diseño, programación y pruebas respectivas del sistema.
- Elaborar la documentación técnica del software, incluyendo el manual del usuario y la ayuda en línea del sistema.
- Implementar el sistema.

El sistema en cuestión, es de utilidad para Telefónica en el cumplimiento de sus estrategias planteadas, relacionadas con el servicio al cliente y la optimización de los procesos operativos.

## BIBLIOGRAFIA

### FUENTES DE CONSULTA

- ✓ Guía para la redacción de informes
- ✓ El Informe
- ✓ Colectivo de Profesores del CEIS. *“Metodología Estructurada de Análisis y Diseño de Sistemas Informáticos en Entornos Visuales (MetVisual)”*. ISPJAE, C. Habana, 1995.
- ✓ Consejo Directivo de OSIPTEL. *“Reglamento para la Solución de Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones ante el OSIPTEL”*. Lima, 1997.
  
- ✓ *Departamento de Normativa de la Gerencia Central Comercial de Telefónica del Perú S.A. “Manual de Atención de Reclamos”*. Telefónica del Perú S.A. Lima, 1997.

## GLOSARIO DE TÉRMINOS

- **Cliente** : Cliente de Telefónica del Perú, que acredita la titularidad de un servicio brindado por la empresa.
- **APA** : *Corte de Servicio a Pedido del Cliente*
- **Área de Mantenimiento** : *Área de Telefónica del Perú, encargada de realizar las inspecciones de las líneas de los clientes; cuando los asesores lo soliciten.*
- **Asesor** : Empleado de la Gerencia Central Comercial de Telefónica del Perú, encargado de realizar el análisis de los reclamos, en primera y segunda instancia.
- **CIAR** : Centro de Investigación y Atención de Reclamos.
- **Coordinador** : Empleado de la Gerencia Central Comercial de Telefónica del Perú, que tiene a su cargo a un grupo de asesores.
- **Documentación del Reclamo** : Documentos que debe presentar el cliente al realizar un reclamo. Por ejemplo : carta de reclamo, copia de documento de identidad, recibo de pago, etc. Luego, esta documentación pasará a ser parte del expediente del reclamo presentado.
- **Expediente del reclamo** : Conjunto de documentos que se manejan en la gestión de un reclamo; como: documentación del reclamo que se presenta al efectuarlo, informes utilizados en las pruebas, carta de respuesta al cliente, etc.
- **Inspección** : Revisión del estado de la línea del cliente, por parte del Área de Mantenimiento de Telefónica del Perú.

- **Liquidación de un reclamo** : Acto por el que se da por terminada la gestión de un reclamo.
- **Medios de Prueba** : Conjunto de análisis que realiza un asesor, para determinar si el reclamo efectuado por el cliente es procedente o no.
- **Oficina comercial** : Oficina de atención al cliente de Telefónica del Perú. Las oficinas están distribuidas en las diferentes zonas que maneja la empresa.
- **OSIPTEL** : Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones. Organismo público cuyas funciones son :
  - ⇒ Promover el desarrollo y mejora de la calidad y eficiencia de los servicios públicos de telecomunicaciones.
  - ⇒ Fomentar la libre competencia entre las empresas dedicadas al servicio de las telecomunicaciones.
  - ⇒ Velar por la aplicación de los sistemas de tarifas establecidos.
- **Primera instancia** : Instancia inicial de la gestión de un reclamo, a cargo del Área Comercial de Telefónica del Perú. En esta etapa se deben realizar todas las pruebas necesarias para establecer el resultado de un reclamo.
- **Reclamo en primera instancia** : Se refiere al reclamo presentado por el cliente, al Área Comercial de Telefónica del Perú.
- **Recurso de apelación** : Recurso mediante el cual, el cliente solicita una nueva revisión de su reclamo, debido a que no está de acuerdo con la resolución dada por la primera instancia, o por el recurso de reconsideración.
- **Recurso de reconsideración** : Recurso mediante el cual, el cliente solicita una nueva revisión de su reclamo, debido a que no está de acuerdo con la resolución dada por la primera instancia.
- **Recurso de revisión** : Recurso mediante el cual, el cliente solicita una nueva revisión de su reclamo, debido a que no está de acuerdo con la resolución dada por la segunda instancia.

- **Segunda instancia** : Etapa de la gestión de un reclamo, a cargo de la Oficina de Defensa al Cliente, de Telefónica del Perú; que se da cuando el cliente no está de acuerdo con lo resuelto por la primera instancia. En ella se debe verificar que lo resuelto por la primera instancia, corresponda a las pruebas e investigaciones realizadas.
- **Silencio administrativo positivo** : Hecho por el cual un reclamo se da como procedente, debido a que Telefónica del Perú no cumplió con el plazo de entrega de la resolución de un reclamo.
- **Silencio administrativo negativo** : Hecho por el cual un reclamo se da como improcedente, debido a que el TRASU no cumplió con el plazo de entrega de la resolución de un reclamo en tercera instancia.
- **Sistemas de Gestión Telefónica** : Se refiere a los sistemas de Telefónica del Perú, encargados de la venta, instalación y cobro del servicio de telefonía básica, pública y servicios especiales.
- **Tercera instancia** : Etapa a cargo del TRASU; que se da cuando el cliente no está de acuerdo con lo resuelto por la segunda instancia. En ella se debe verificar la validez y legalidad de las pruebas e investigaciones realizadas en la segunda instancia.
- **TRASU** : Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios. Es un órgano de resolución y apoyo de OSIPTEL.
- **Tratamiento Telefónico** : Consiste en analizar los números telefónicos de destino, de las llamadas pertenecientes a un reclamo. Se realiza cuando se desea verificar el tipo de servicio que tiene el teléfono destino de una llamada, o verificar si existe algún parentesco entre el cliente reclamante y el cliente del teléfono destino.
- **Zona** : Forma de agrupación de clientes de acuerdo a la serie de su número telefónico.

## **ANEXOS**

<i>Anexo No. 1 :</i>	EXPEDIENTE DEL CLIENTE
<i>Anexo No. 2</i>	CONSTANCIA DE RECLAMO
<i>Anexo No. 3</i>	CARTA DE RESPUESTA EN PRIMERA INSTANCIA
<i>Anexo No. 4</i>	CARTA DE RESPUESTA EN RECONSIDERACIÓN
<i>Anexo No. 5</i>	CARTA DE RESPUESTA EN APELACION

*Anexo No. 1*

EXPEDIENTE DEL CLIENTE

Nro.Reclamo	BRF5089322	Nro. de Insc.	3373872	Ciudad	LIMA
Abonado	MURILLO LOPEZ MAXIMO	Teléfono	5340845		

## DATOS DEL ABONADO :

Teléfono 5340845 N° de Insc 3373872 Ciudad 00990 Cod.Postal LI31  
Nombre MURILLO LOPEZ MAXIMO L.E. 08445184 RUC  
Dir. Instal AV FCO. DE LUNA PIZARRO 120 UR INGENIERIA 5 ETP. SAN MARTIN DE PORRES  
Dir. Postal AV FCO. DE LUNA PIZARRO 120 UR INGENIERIA 5 ETP. SAN MARTIN DE PORRES  
Fe.Inscrip. 16/03/1995 Puesta en servicio 16/10/1995 Ciclo 08  
Categoría RESIDENCIAL Ruta Cobranza 120  
Vip/Gran cliente No Troncal No Publicar No Bloqueo 808G Si Bloqueo 808E Si  
Memovox No Línea directa No Bloqueo DDI No Tripartita No Transf.Llamada No  
Operador LD Cod. Prefer  
Cliente Tipo Cliente  
Cod. LD Seg.Corp MEDIO  
Datos técnicos MDF LOU7 C.Allim U/08 DSA - Caja Terminal 084  
Tecnología de la central ATT Fecha de ingreso al SRDF

## EQUIPOS DEL ABONADO :

Equipo	Cantidad	Monto	Mantenimiento	Instalación
010100 ESTAC.PRIN.AUT.:RES.	1	48,96	Si	Si

DATOS DEL RECLAMO : N° RECLAMO : BRF5089322 ASESORA REG. : 1342  
Reclamante MURILLO LOPEZ MAXIMO Doc.ident. 0008445184  
Dir. notificación AV FCO. DE LUNA PIZARRO 120 UR INGENIERIA 5 ETP. LIMA 31  
F.Reclamo 31/10/2002 F.Registro 31/10/2002 Forma ESCRITO F. Vcmt. Recia 13/12/2002  
Recibo N° T667249536 Objeto del reclamo FAC Emisión 08/10/2002 Pago a cuenta 106,06  
Recibo cancelado ( ) Telef.Referencia 15340845

## CONCEPTOS DEL RECLAMO :

Concepto	Monto
LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL	139,46
<b>Monto total reclamado</b>	<b>139,46</b>

Observaciones cliente no reconoce tarifa , promocion habla lo qu

## RECIBO :

Recibo N° T667249536 Emisión 08/10/2002 Recibo Mont. Total 270,62

Secuencia	Cargo	Descripción	Cantidad	Fecha	Total	Condición
00001	00101	Renta Mensual		08/10/2002	48,96	
00002	00103	Mantenimiento		08/10/2002	2,99	
10000	00331	Servicio Medido 14 0	14	08/10/2002	1,13	
10001	00332	Servicio Medido 25 0	25	08/10/2002	1,02	
10002	02350	S.Grat.HablaLoQQLDN benef	00:00:00	08/10/2002	-0,80	
10003	02351	S.Grat.HablaLoQQLDI benef	00:00:00	08/10/2002	-194,43	
10004	03001	Locales TIM 00000005	5	08/10/2002	3,71	
20000	00401	CASCA 44750228 00 RCN	00:00:19	15/09/2002	0,60	
20001	00401	CASCA 44750228 00 RCN	00:02:40	15/09/2002	1,79	
20002	00401	CASCA 44750228 00 RCN	00:00:19	20/09/2002	0,60	
20003	00401	CASCA 44750228 00 RCN	00:09:29	20/09/2002	5,98	
20004	00401	CASCA 44750228 00 RCN	00:03:21	20/09/2002	2,39	
20005	00401	CASCA 44750228 00 RCN	00:00:16	23/09/2002	0,60	
20006	00401	CASCA 44750228 00 RCN	00:02:56	23/09/2002	1,79	
40000	00501	ECU 22233766 593R0N	00:00:03	15/09/2002	2,18	
40001	00501	ECU 22246089 593R0N	00:51:39	15/09/2002	113,31	
40002	00501	ECU 22246089 593R0N	01:03:10	22/09/2002	139,46	R
40003	00501	ECU 22246089 593R0N	00:44:08	29/09/2002	98,06	
		IGV			41,28	

## HISTÓRICO DE PEDIDOS :

Pedido	N Teléfono	Fecha	Prefijo	Estado	F lme Ejecutado	F Liquidación	Forma Pedido
11304362	5340845	16/03/1995	ALTA NUEVA	PED.LIQ.	18/10/1995	18/10/1995	Telefono
21033942	5340845	12/04/1996	BAJA DIRECTO INTERNACIONAL	PED.LIQ.	19/04/1996	12/09/1996	Telefono

Nro.Reclamo **BRF5089322** Nro. de Insc. **3373872** Ciudad **LIMA**  
Abonado **MURILLO LOPEZ MAXIMO** Teléfono **5340845**

**HISTÓRICO DE PEDIDOS :**

Pedido	N Teléfono	Fecha	Prefijo	Estado	F lme Ejecutado	F Liquidación	Forma Pedido
32727362	5340845	11/09/2001	BLOQUEO 808	PED.LIQ.	11/09/2001	11/09/2001	Carta
38965894	5340845	20/03/1999	ALTA-LLAMADA TRIPARTITA	PED.LIQ.	22/03/1999	22/03/1999	Telefono
38967384	5340845	20/03/1999	MEMOVOX	PED.LIQ.	22/03/1999	22/03/1999	Telefono
39261862	5340845	02/05/2002	ALTA DIRECTO INTERNACIONAL	PED.LIQ.	03/05/2002	03/05/2002	Telefono
42608904	5340845	14/07/1999	BAJA-SERVICIO MEMOVOX	PED.LIQ.	14/07/1999	14/07/1999	Telefono
42647934	5340845	15/07/1999	BAJA-LLAMADA TRIPARTITA	PED.LIQ.	16/07/1999	16/07/1999	Telefono

**HISTÓRICO DE NÚMERO TELEFÓNICO :**

Teléfono	ALTA		BAJA		Categoría
	Código	Fecha	Código	Fecha	
5340845	11304362	18/10/1995			00

**HISTÓRICO DE RECLAMOS :**

Reclamo	Numero Factura	Fecha emisión	Fecha reclamo	Motivo	Instancia	Estado Reclamo	Resultado	Monto Reclamado
BRF5089322	T667249536	08/10/2002	31/10/2002	cliente no reconoce tarifa , promocion habla l	Primera instancia	Liquidado totalmente	(mens No Procede	139.46
BRF5089322	T667249536	08/10/2002	18/12/2002	CLIENTE NO ESTA DE ACUERDO CON LA Apelación		Registrado en Fénix	Pend. Result.	139.46

**HISTÓRICO DE CORTES Y RECONEXIONES**

**El servicio telefónico no ha reportado cortes ni reconexiones en los años de 2002 y 2003**

**HISTÓRICO DE AVERÍAS :**

Zonal	Averia		Liquidación		Averia detectada	T. Liq.	Detalle T. Liq.	Area liq.	Observaciones
	Fecha	Hora	Fecha	Hora					
2	02/07/2001	13:05:00	02/07/2001	13:36:00	18 DA OCUPA	04 CLIENTE	04 OTROS DA=OS EN INST.INT/APT	IME	V**PRINCIPAL NF L=APTO DESCONECTADO EN ROSETA,OK SRM
2	19/11/2001	16:04:30	19/11/2001	16:58:34	18 DA OCUPA	05 APTO.ABO	04 CIRCUITO ABIERTO		V=TIMBRES R MURILLO 1 01UFTEC INDICA NO GENERA FACTIS R M
2	14/06/2002	09:35:29	14/06/2002	13:57:38	03 APTOPPAL	12 ACOMET.	06 CONEXION EN BLOCK		ERR32 4510=0005

**HISTÓRICO DEL ESTADO DE CUENTA (PAGOS Y DEUDAS) :**

Factura	Emisión	Venc./Pago	Monto	Pago Cta.	Ajustes	Cancelado	Saldo	Mora	R + A	Estado	Lugar	
T641741568	08/07/2000	02/08/2000	132,17	132,17	0,00	132,17	0,00	0,00	0,00	0,00	CANCELADO	
T642666864	08/08/2000	31/08/2000	164,04	164,04	0,00	164,04	0,00	0,00	0,00	0,00	CANCELADO	
T643599550	08/09/2000	02/10/2000	166,24	166,24	0,00	166,24	0,00	0,00	0,00	0,00	CANCELADO	
T644535600	08/10/2000	03/11/2000	187,39	187,39	0,00	187,39	0,00	0,00	0,00	0,00	CANCELADO	
T645478031	08/11/2000	30/11/2000	190,52	190,52	0,00	190,52	0,00	0,00	0,00	0,00	CANCELADO	
T646416163	08/12/2000	02/01/2001	143,26	143,26	0,00	143,26	0,00	0,00	0,00	0,00	CANCELADO	
T647353061	08/01/2001	05/02/2001	155,27	155,27	0,00	155,27	0,00	0,00	0,00	0,00	CANCELADO	
T648291887	08/02/2001	05/03/2001	145,96	145,96	0,00	145,96	0,00	0,00	0,00	0,00	CANCELADO	
T649233383	08/03/2001	30/03/2001	123,49	123,49	0,00	123,49	0,00	0,00	0,00	0,00	CANCELADO	
T650175518	08/04/2001	03/05/2001	154,75	154,75	0,00	154,75	0,00	23,60	0,00	0,00	CANCELADO	
T651118625	08/05/2001	06/06/2001	140,45	140,45	0,00	140,45	0,00	21,43	0,00	0,00	CANCELADO	
T652061658	08/06/2001	05/07/2001	131,77	131,77	0,00	131,77	0,00	20,10	0,00	0,00	CANCELADO	
T653011262	08/07/2001	31/07/2001	118,08	118,08	0,00	118,08	0,00	18,01	0,00	0,00	CANCELADO	
T653962147	08/08/2001	06/09/2001	122,61	122,61	0,00	122,61	0,00	18,71	0,00	0,00	CANCELADO	
T654926711	08/09/2001	01/10/2001	123,31	123,31	0,00	123,31	0,00	18,85	0,00	0,00	CANCELADO	
T655887196	08/10/2001	01/11/2001	158,28	158,28	0,00	158,28	0,00	24,15	0,00	0,00	CANCELADO	
T656844814	08/11/2001	01/12/2001	115,42	115,42	0,00	115,42	0,00	17,61	0,00	0,00	CANCELADO	
T657792091	08/12/2001	28/12/2001	126,02	126,02	0,00	126,02	0,00	19,22	0,00	0,00	CANCELADO	
T658740671	08/01/2002	30/01/2002	137,98	137,98	0,00	137,98	0,00	21,05	0,00	0,00	CANCELADO	
T659693405	08/02/2002	04/03/2002	144,17	144,17	0,00	144,17	0,00	22,01	0,00	0,00	CANCELADO	
T660648183	08/03/2002	27/03/2002	113,90	113,90	0,00	113,90	0,00	17,38	0,00	0,00	CANCELADO	
T661599784	08/04/2002	03/05/2002	119,51	119,51	0,00	119,51	0,00	18,24	0,00	0,00	CANCELADO	
T662544872	08/05/2002	31/05/2002	74,83	74,83	0,00	74,83	0,00	11,41	0,00	0,00	CANCELADO	
T663485764	08/06/2002	06/07/2002	178,56	178,56	0,00	178,56	0,00	27,23	0,00	0,00	CANCELADO	
T664428344	08/07/2002	06/08/2002	96,07	96,07	0,00	96,07	0,00	14,56	0,00	0,00	CANCELADO	
T665368192	08/08/2002	07/09/2002	101,98	101,98	0,00	101,98	0,00	15,39	0,00	0,00	CANCELADO	
T666307589	08/09/2002	30/09/2002	77,88	77,88	0,00	77,88	0,00	10,53	0,00	0,00	CANCELADO	
T667249536	08/10/2002	30/10/2002	270,62	106,06	0,00	106,06	164,56	41,28	0,00	0,00	REC/CTA	
			3 914,53	3 749,97	0,00	3 749,97	164,56	380,76	0,00			

**HISTÓRICO DE LLAMADAS INTERNACIONALES :**

Teléfono	Fecha	Hora	Duración	Importe	Lugar destino	Sentido	Forma llamada	Tipo llamada	Tipo cobro	Operad. comunic.	Operad. recibe	Condición
59322233766	08/05/2002	12:08:28	00:00:16	2,29	ECUADOR	Salida	Automática	Disc.Direc	Normal			FACTURABLE
59322233766	08/05/2002	21:11:14	01:28:54	204,17	ECUADOR	Salida	Automática	Disc.Direc	Normal			FACTURABLE
59322233766	12/05/2002	19:31:11	02:52:12	317,46	ECUADOR	Salida	Automática	Disc.Direc	Normal			FACTURABLE

Nro.Reclamo **BRF5089322** Nro. de Insc. **3373872** Ciudad **LIMA**  
 Abonado **MURILLO LOPEZ MAXIMO** Teléfono **5340845**

**HISTÓRICO DE LLAMADAS INTERNACIONALES :**

Teléfono	Fecha	Hora	Duración	Importe	Lugar destino	Sentido	Forma llamada	Tipo llamada	Tipo cobro	Operad. comunica	Operad. recibe	Condición
59322233766	19/05/2002	18:48:28	00:01:22	3,67	ECUADOR	Salida	Automatico	Disc	Normal			FACTURABLE
59322233766	19/05/2002	19:05:12	00:00:18	1,84	ECUADOR	Salida	Automatico	Disc	Normal			FACTURABLE
59322233766	19/05/2002	19:16:24	00:03:06	7,34	ECUADOR	Salida	Automatico	Disc	Normal			FACTURABLE
59322233766	19/05/2002	19:59:11	00:01:22	3,67	ECUADOR	Salida	Automatico	Disc	Normal			FACTURABLE
59322233766	19/05/2002	20:01:24	00:45:19	84,41	ECUADOR	Salida	Automatico	Disc	Normal			FACTURABLE
59322233768	24/05/2002	21:07:23	00:38:48	89,47	ECUADOR	Salida	Automatico	Disc	Normal			FACTURABLE
59322233766	26/05/2002	19:56:09	00:01:45	3,67	ECUADOR	Salida	Automatico	Disc	Normal			FACTURABLE
59322233766	26/05/2002	21:18:24	00:30:42	56,89	ECUADOR	Salida	Automatico	Disc	Normal			FACTURABLE
59322246089	01/06/2002	20:25:41	00:01:01	4,36	ECUADOR	Salida	Automatico	Disc	Normal			FACTURABLE
59322246089	01/06/2002	20:36:20	01:16:30	167,78	ECUADOR	Salida	Automatico	Disc	Normal			FACTURABLE
59322246089	03/06/2002	20:49:37	00:57:34	126,38	ECUADOR	Salida	Automatico	Disc	Normal			FACTURABLE
59322246089	09/06/2002	20:01:35	00:47:09	83,66	ECUADOR	Salida	Automatico	Disc	Normal			FACTURABLE
59322246089	16/06/2002	20:05:50	01:17:17	135,95	ECUADOR	Salida	Automatico	Disc	Normal			FACTURABLE
59322246089	11/07/2002	06:49:39	00:02:33	5,23	ECUADOR	Salida	Automatico	Disc	Normal			FACTURABLE
59322246089	21/07/2002	20:01:04	01:06:46	116,78	ECUADOR	Salida	Automatico	Disc	Normal			FACTURABLE
59322246089	28/07/2002	20:37:55	01:14:18	130,73	ECUADOR	Salida	Automatico	Disc	Normal			FACTURABLE

**HISTÓRICO DE LLAMADAS INTERNACIONALES : LLAMADAS EFECTUADAS DENTRO DEL CICLO DE FACTURACIÓN DEL RECLAMO**

Teléfono	Fecha	Hora	Duración	Importe	Lugar destino	Sentido	Forma llamada	Tipo llamada	Tipo cobro	Operad. comunica	Operad. recibe	Condición
59322233766	15/09/2002	20:32:42	00:00:03	2,18	ECUADOR	Salida	Automatico	Disc	Normal			FACTURABLE
59322246089	15/09/2002	20:41:20	00:51:39	113,31	ECUADOR	Salida	Automatico	Disc	Normal			FACTURABLE
59322246089	22/09/2002	19:55:46	01:03:10	139,46	ECUADOR	Salida	Automatico	Disc	Normal			FACTURABLE
59322246089	29/09/2002	20:16:20	00:44:08	98,06	ECUADOR	Salida	Automatico	Disc	Normal			FACTURABLE

	Llamadas	Minutos	Importe (S/.)
Llamadas Internacionales	4	162	353,01

Anexo No.2 : CARTA DE RECLAMO

Lima, de de

Señores

**Telefónica del Perú S.A.A.**

Presente.-

De mi consideración:

Por medio de la presente interpongo recurso de reclamación por la facturación de \_\_\_\_\_ correspondiente al recibo del mes \_\_\_\_\_, por no encontrar conforme el monto consignado en el citado recibo telefónico por los conceptos reclamados; encontrando conforme la facturación de los demás conceptos. Fundo mi reclamo en lo establecido en la Directiva Procesal N° 007-94-CD/OSIPTEL y en el Procedimiento señalado por la Empresa en la Guía Telefónica.

I

Atentamente,

Nombre completo

Documento de Identidad

*Telefónica*

**CIAR-767-P-A-{numero carta}-{anno}**

Lima, {dia\_01} de {mes} de {anno}

Señor (a):

**{nombre\_cliente}**

**{direccion\_cliente}**

**{distrito\_cliente}**

**\*{código}/{numero\_carta}\***

**Ref. : S.T. {numero telefono}**

De nuestra consideración :

Por la presente damos respuesta a su reclamo de fecha {fecha\_reclamo}; mediante el cual manifiesta su desacuerdo con el monto facturado por {cargos\_reclamo} incluido en su recibo del mes de {mes\_factura} de {anno\_factura}.

Sobre el particular le informamos que con la finalidad de verificar la información proporcionada por Ud. hemos dispuesto la realización de las pruebas pertinentes en diversas áreas de la Empresa, habiéndose llegado a comprobar que las llamadas fueron realizadas desde su servicio telefónico, descartándose la presencia de alguna avería o corte del servicio que altere el normal comportamiento de su línea telefónica.

{datos\_pruebas}

Por todo lo señalado, y dado que con las verificaciones y controles realizados no se ha encontrado la existencia de alguna irregularidad que afecte el normal uso de su servicio telefónico, le informamos que su reclamo en **Primera Instancia** ha sido considerado Improcedente.

En tal sentido, sírvase acercarse a los centros autorizados de recaudación de la empresa, a fin de cancelar el saldo pendiente de pago de su recibo, el cual deberá hacerse efectivo en un plazo no mayor de 16 días de recibida la presente.

{sugerencias}

Reiterándole nuestro Interés de seguir brindándole la mejor atención y servicio, quedamos de Ud.

Atentamente,

{nombre\_coordinadora}

**Supervisor(a) de Reclamos**

{codigo\_usuario}

*Telefonica*

**CIAR-767-R-A-{numero carta}-{anno}**

Lima, {dia} de {mes} de {anno}

Señor :

**{nombre\_cliente}**

**{direccion\_cliente}**

**{distrito\_cliente}**

**\*{código}/{numero\_carta}\***

**Ref. : S.T. {numero telefono}**

De nuestra consideración:

La presente tiene por finalidad dar respuesta a su carta de Reconsideración recepcionada el {fecha\_reclamo}, en la que nos manifiesta su disconformidad con la respuesta a su reclamo por facturación de llamadas a {cargos\_reclamo} incluidas en su recibo del mes {mes\_factura} de {anno\_factura}.

Al respecto, le informamos que hemos procedido a ampliar la investigación de su caso, verificándose la conformidad de las llamadas facturadas, las cuales fueron efectuadas desde su servicio telefónico, el día y hora indicados en su recibo.

Por lo expuesto, lamentamos comunicarle que su pedido de reconsideración ha sido resuelto como improcedente, en tal sentido nos ratificamos en nuestra comunicación CIAR-767-P-A-----1999.

Sin otro particular, hacemos propicia la ocasión para suscribirnos de usted.

Atentamente,

Jefe del Centro de Investigación y  
Atención de Reclamos  
{codigo\_usuario}

Telefonica

**GGR-1008-A-{numero carta}-{anno}-A**

Lima, {dia} de {mes} de {anno}

Señor :

**{nombre\_cliente}**

**{direccion\_cliente}**

**{distrito\_cliente}**

**\*{código}/{numero\_carta}\***

**Ref. : S.T. {numero telefono}**

De nuestra consideración

Le remitimos la presente en atención a su carta recepcionada con fecha {fecha\_reclamo}, en la cual presenta recurso de apelación por facturación de {cargos\_reclamo} en su recibo de {mes\_factura} de {anno\_factura}.

Al respecto, nos ratificamos en la resolución CIAR- \_\_\_\_\_ por lo que su reclamo por el recibo de {mes\_factura}, es improcedente en Segunda Instancia.

Agradeciéndole se sirva apersonar a su Centro Autorizado de Recaudación a fin de cancelar su deuda pendiente en un plazo no mayor de 16 días.

Cabe señalar que al vencimiento del plazo establecido, se procederá según normatividad vigente.

Sin otro particular, quedamos de usted.

Atentamente,

**Área Defensa al Cliente**

{codigo\_usuario}