



PONTIFICIA **UNIVERSIDAD CATÓLICA** DEL PERÚ

Esta obra ha sido publicada bajo la licencia Creative Commons
Reconocimiento-No comercial-Compartir bajo la misma licencia 2.5 Perú.

Para ver una copia de dicha licencia, visite
<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/2.5/pe/>



PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL PERÚ

FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERÍA



**PONTIFICIA
UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DEL PERÚ**

**ANÁLISIS, DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA
DE ADMINISTRACIÓN DE INCIDENTES EN ATENCIÓN
AL CLIENTE PARA UNA EMPRESA DE
TELECOMUNICACIONES**

Tesis para optar el Título de Ingeniero Informático, que presenta el bachiller:

Rocío Olinda Vega Bustamante

ASESOR: Ing. Jorge Alberto Berrocal Pérez-Albela

Lima, 5 de junio del 2009

RESUMEN

Las empresas de telecomunicaciones son regidas por el ente regulador, por lo que es necesario monitorear el tiempo de atención de los casos que presente el cliente y de seguir la normativa establecida. De allí que la presente tesis, elaborada en la ciudad de Lima durante el periodo 2007 y 2009, presenta el análisis, desarrollo e implementación de un sistema de administración de incidentes en Atención al Cliente para una empresa de telecomunicaciones. Para ello, la tesis se organizó en seis capítulos: (a) Capítulo 1: Marco conceptual, donde se explican: los procesos de una empresa operadora, se detallan los puntos concernientes a la atención de incidentes, y por último se define el problema; (b) Capítulo 2: Requerimientos del sistema agrupados de acuerdo a los procesos vistos en el capítulo 1; (c) Capítulo 3: Desarrollo del análisis que comprende la definición de los casos de uso y el modelo de datos, ambos agrupados por funcionalidades; (d) Capítulo 4: Diseño, donde primero se explica la arquitectura del sistema, segundo se muestran los principales prototipos de pantallas y por último se muestran los reportes; (e) Capítulo 5: Se refiere a la implementación donde se explica cómo se llevan a cabo las pruebas del sistema y la capacitación a usuarios finales; y (f) Capítulo 6: Presenta las conclusiones finales más importantes del proyecto, así como las recomendaciones y ampliaciones sugeridas.

El sistema elaborado por la presente tesis ha sido construido considerando la importancia de atender ágilmente las solicitudes y reclamos del cliente, tanto para fidelizar al cliente como para conseguir nuevas ventas.



*Para mis extraordinarios padres, por haberme dado lo
mejor de sus vidas.*

Ebi, este es el regalo que te prometí.



ÍNDICE GENERAL

| | |
|--|----|
| ÍNDICE GENERAL..... | i |
| ÍNDICE DE ILUSTRACIONES..... | v |
| INTRODUCCIÓN..... | 1 |
| OBJETIVO GENERAL..... | 2 |
| OBJETIVOS ESPECÍFICOS..... | 2 |
| ALCANCES..... | 2 |
| CAPÍTULO I: MARCO CONCEPTUAL..... | 4 |
| 1.1. TIPOS DE INCIDENTES..... | 10 |
| 1.1.1. INCIDENTE TÉCNICO..... | 10 |
| 1.1.2. AVERÍA MASIVA..... | 14 |
| 1.1.3. RECLAMO PROACTIVO..... | 17 |
| 1.1.4. INTERACCIÓN..... | 17 |
| 1.1.5. OPORTUNIDAD DE VENTA..... | 18 |
| 1.1.6. SOLICITUD DEL CLIENTE..... | 20 |
| 1.1.7. RECLAMO DE FACTURACIÓN..... | 21 |
| 1.1.8. RECLAMO ADMINISTRATIVO..... | 23 |
| 1.2. OTROS PROCESOS..... | 25 |
| 1.2.1. ESCALAMIENTO DE INCIDENCIAS..... | 26 |
| 1.2.2. RECURSOS DE SEGUNDA INSTANCIA..... | 26 |
| 1.3. DEFINICIÓN DEL PROBLEMA..... | 28 |
| 1.4. ESTADO DEL ARTE..... | 29 |
| CAPÍTULO II: REQUERIMIENTOS DEL SISTEMA..... | 32 |
| 2.1. REQUERIMIENTOS FUNCIONALES..... | 32 |
| 2.1.1. INCIDENTE TÉCNICO..... | 32 |
| 2.1.2. AVERÍA MASIVA..... | 34 |
| 2.1.3. RECLAMO PROACTIVO..... | 35 |
| 2.1.4. INTERACCIÓN..... | 37 |
| 2.1.5. OPORTUNIDAD DE VENTA..... | 37 |
| 2.1.6. SOLICITUD DEL CLIENTE..... | 39 |
| 2.1.7. RECLAMO DE FACTURACIÓN..... | 40 |
| 2.1.8. RECLAMO ADMINISTRATIVO..... | 41 |
| 2.1.9. ESCALAMIENTO DE INCIDENCIAS..... | 42 |
| 2.1.10. RECURSOS DE SEGUNDA INSTANCIA..... | 43 |
| 2.1.11. CONFIGURACIÓN DE INCIDENCIAS..... | 43 |
| 2.1.12. REPORTES..... | 45 |
| 2.2. REQUERIMIENTOS NO FUNCIONALES..... | 46 |

| | |
|--|----|
| CAPÍTULO III: ANÁLISIS | 48 |
| 3.1. ACTORES | 48 |
| 3.2. DEFINICIÓN DE CASOS DE USO | 48 |
| 3.2.1. PAQUETE DE GENERACIÓN DE INCIDENCIAS..... | 49 |
| 3.2.1.1. GENERAR INCIDENCIA (GINC) | 49 |
| 3.2.1.2. GENERAR INCIDENTE TÉCNICO (GIT)..... | 50 |
| 3.2.1.3. GENERAR AVERÍA MASIVA (GAM) | 50 |
| 3.2.1.4. GENERAR RECLAMO PROACTIVO (GRP) | 51 |
| 3.2.1.5. GENERAR INTERACCIÓN (GINT)..... | 51 |
| 3.2.1.6. GENERAR OPORTUNIDAD DE VENTA (GOV) | 51 |
| 3.2.1.7. GENERAR SOLICITUD DEL CLIENTE (GSC)..... | 52 |
| 3.2.1.8. GENERAR RECLAMO DE FACTURACIÓN (GRF)..... | 52 |
| 3.2.1.9. GENERAR RECLAMO ADMINISTRATIVO (GRA)..... | 53 |
| 3.2.1.10. MATRIZ DE TRAZABILIDAD..... | 54 |
| 3.2.2. PAQUETE DE ATENCIÓN DE INCIDENCIAS | 55 |
| 3.2.2.1. ATENDER INCIDENCIA (AINC) | 55 |
| 3.2.2.2. ATENDER INCIDENTE TÉCNICO (AIT)..... | 56 |
| 3.2.2.3. ATENDER AVERÍA MASIVA (AAV)..... | 56 |
| 3.2.2.4. ATENDER RECLAMO PROACTIVO (ARP) | 57 |
| 3.2.2.5. ATENDER OPORTUNIDAD DE VENTA (AOV) | 57 |
| 3.2.2.6. ATENDER SOLICITUD DEL CLIENTE (ASC)..... | 58 |
| 3.2.2.7. ATENDER RECLAMO DE FACTURACIÓN (ARF)..... | 58 |
| 3.2.2.8. ATENDER RECLAMO ADMINISTRATIVO (ARA)..... | 58 |
| 3.2.2.9. MATRIZ DE TRAZABILIDAD | 60 |
| 3.2.3. PAQUETE ESCALAMIENTO DE INCIDENCIA | 61 |
| 3.2.3.1. CONFIGURAR CRITERIOS DE ESCALAMIENTO (CCE) | 61 |
| 3.2.3.2. CONFIGURAR NIVELES DE ESCALAMIENTO (CNE)..... | 61 |
| 3.2.3.3. EJECUTAR ESCALAMIENTO (EE) | 62 |
| 3.2.3.4. MATRIZ DE TRAZABILIDAD | 62 |
| 3.2.4. PAQUETE RECURSO DE SEGUNDA INSTANCIA DE RECLAMO | 63 |
| 3.2.4.1. REGISTRAR RECURSO DE SEGUNDA INSTANCIA (RRSI) | 63 |
| 3.2.4.2. MATRIZ DE TRAZABILIDAD | 64 |
| 3.3. MODELO DE DATOS..... | 64 |
| 3.3.1. DIAGRAMA DE CONFIGURACIÓN DE INCIDENCIAS | 64 |
| 3.3.2. DIAGRAMA DE GENERACIÓN DE INCIDENCIAS..... | 65 |
| 3.3.3. DIAGRAMA DE ATENCIÓN DE INCIDENCIAS | 66 |
| 3.3.4. DIAGRAMA DE NOTIFICACIÓN A USUARIO | 67 |
| 3.3.5. DIAGRAMA DE BASE DEL CONOCIMIENTO | 68 |
| 3.3.6. DIAGRAMA DE REPORTE TÉCNICO..... | 68 |

| | | |
|---------------------------------|---|-----|
| 3.3.7. | DIAGRAMA DE ESCALAMIENTO DE INCIDENCIAS..... | 69 |
| 3.3.8. | DIAGRAMA DE RECURSOS DE SEGUNDA INSTANCIA..... | 70 |
| 3.3.9. | DIAGRAMA DE DERIVACIÓN AUTOMÁTICA DE INCIDENCIAS..... | 72 |
| 3.3.10. | DIAGRAMA DE ENCUESTAS DE INCIDENCIAS..... | 73 |
| CAPÍTULO IV: DISEÑO | | 74 |
| 4.1. | ARQUITECTURA | 74 |
| 4.2. | PROTOTIPOS | 75 |
| 4.2.1. | CONFIGURACIÓN DE INCIDENCIA | 76 |
| 4.2.2. | GENERACIÓN DE INCIDENCIA | 77 |
| 4.2.3. | ATENCIÓN DE INCIDENCIA | 78 |
| 4.2.4. | DERIVACIÓN AUTOMÁTICA DE INCIDENCIA | 79 |
| 4.2.5. | BASE DEL CONOCIMIENTO | 81 |
| 4.2.6. | REPORTE TÉCNICO..... | 81 |
| 4.2.7. | ESCALAMIENTO DE INCIDENCIAS..... | 83 |
| 4.2.8. | RECURSO DE SEGUNDA INSTANCIA | 84 |
| 4.3. | REPORTES..... | 86 |
| CAPÍTULO V: IMPLANTACIÓN..... | | 90 |
| 5.1. | PRUEBAS | 90 |
| 5.1.1. | EQUIPO DE PRUEBAS | 90 |
| 5.1.2. | OBJETIVOS DEL EQUIPO DE PRUEBAS..... | 90 |
| 5.1.3. | ROLES | 90 |
| 5.1.4. | REQUERIMIENTOS..... | 91 |
| 5.1.5. | ESTRATEGIA DE EJECUCIÓN DE PRUEBAS | 91 |
| 5.1.5.1. | PLANES DE PRUEBAS..... | 91 |
| 5.1.5.2. | FLUJOS DE PRUEBA..... | 92 |
| 5.1.6. | DOCUMENTOS..... | 93 |
| 5.1.7. | HERRAMIENTAS..... | 93 |
| 5.2. | CAPACITACIÓN..... | 94 |
| 5.2.1. | FASE I: PREPARACIÓN..... | 94 |
| 5.2.2. | FASE II: CAPACITACIÓN A LÍDERES DE USUARIOS | 95 |
| 5.2.3. | FASE III: CAPACITACIÓN GENERAL..... | 95 |
| CAPÍTULO VI: CONCLUSIONES..... | | 97 |
| 6.1. | CONCLUSIONES..... | 97 |
| 6.2. | RECOMENDACIONES | 98 |
| 6.3. | AMPLIACIONES..... | 98 |
| REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS..... | | 100 |
| REFERENCIAS ELECTRÓNICAS..... | | 101 |
| ANEXO 1 PLAN DE PROYECTO | | I |
| ANEXO 2 EDT..... | | II |

| | |
|---|--------|
| ANEXO 3 GANTT..... | III |
| ANEXO 4 ESPECIFICACIONES DE CASOS DE USO..... | IV |
| ANEXO 5 MODELO DE DATOS..... | XXIV |
| ANEXO 6 DICCIONARIO DE DATOS..... | XXXV |
| ANEXO 7 ROLES DEL EQUIPO DE PRUEBAS..... | LXXVI |
| ANEXO 8 CASOS DE PRUEBAS..... | LXXVII |
| ANEXO 9 CRONOGRAMA DE CAPACITACIÓN..... | LXXXIX |



ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

| | |
|--|----|
| FIGURA 1.1. Mapa de procesos ETOM..... | 8 |
| DIAGRAMA 1.1 Tipos de incidentes..... | 10 |
| DIAGRAMA 1.2. Flujo de Generación, Atención y Cierre de Reclamo Técnico..... | 14 |
| DIAGRAMA 1.3. Flujo de Generación, Atención y Cierre de Avería Masiva..... | 16 |
| DIAGRAMA 1.4. Flujo de interacción..... | 18 |
| DIAGRAMA 1.5. Flujo de Oportunidad de Venta..... | 19 |
| DIAGRAMA 1.6. Flujo de solicitud del cliente..... | 21 |
| DIAGRAMA 1.7. Flujo de reclamo de facturación..... | 23 |
| DIAGRAMA 3.1. Diagrama de casos de uso del paquete de Generación de Incidencias..... | 53 |
| DIAGRAMA 3.2. Diagrama de casos de uso del paquete de Atención de Incidencias..... | 59 |
| DIAGRAMA 3.3. Diagrama de casos de uso del paquete de Escalamiento de Incidencias..... | 62 |
| DIAGRAMA 3.4. Diagrama de caso de uso del paquete de Recurso de Segunda Instancia de Reclamo..... | 63 |
| DIAGRAMA 3.5. Diagrama de entidad - relación de Configuración de Incidencias..... | 65 |
| DIAGRAMA 3.6. Diagrama de entidad - relación de generación de incidencias..... | 66 |
| DIAGRAMA 3.7. Diagrama de entidad - relación de Atención de Incidencias..... | 67 |
| DIAGRAMA 3.8 Diagrama de entidad - relación de Notificación de Usuarios..... | 67 |
| DIAGRAMA 3.9. Diagrama de entidad - relación de Base del Conocimiento..... | 68 |
| DIAGRAMA 3.10. Diagrama de entidad - relación de Reporte Técnico..... | 69 |
| DIAGRAMA 3.11. Diagrama de entidad - relación de Escalamiento de Incidencias..... | 70 |
| DIAGRAMA 3.12. Diagrama de entidad - relación de Recursos de Segunda Instancia..... | 71 |
| DIAGRAMA 3.13. Diagrama de entidad - relación de generación de archivo para recursos de segunda instancia..... | 72 |
| DIAGRAMA 3.14. Diagrama de entidad - relación de Configuración de Derivación Automática..... | 73 |
| DIAGRAMA 3.15. Diagrama de entidad - relación de Configuración de Encuestas..... | 73 |
| DIAGRAMA 4.1. Diagrama de Arquitectura del Sistema de Gestión de Incidencia..... | 75 |
| FIGURA 4.1. Pantalla de Configuración de Incidencia..... | 77 |
| FIGURA 4.2. Pantalla de Generación de Incidencia..... | 78 |
| FIGURA 4.3. Pantalla de Listado de Incidencias Pendientes..... | 78 |
| FIGURA 4.4. Pantalla de atención de Incidencia..... | 79 |
| FIGURA 4.5. Pantalla para derivar en la atención de incidencia..... | 80 |
| FIGURA 4.6. Pantalla de configuración de derivación automática..... | 80 |
| FIGURA 4.7. Pantalla de registro de solución..... | 81 |
| FIGURA 4.8. Pantalla de Registro de Reporte Técnico por Incidente..... | 82 |
| FIGURA 4.9. Pantalla de impresión de Reporte Técnico por Incidente..... | 82 |

| | |
|---|----|
| FIGURA 4.10. Pantalla de Configuración de Criterios..... | 83 |
| FIGURA 4.11. Pantalla de Configuración de Escalamiento. | 84 |
| FIGURA 4.12. Pantalla de registro de recurso de segunda instancia. | 85 |
| FIGURA 4.13. Pantalla de registro de archivo a OSIPTEL..... | 86 |
| FIGURA 4.14. Pantalla de ticket de atención. | 87 |
| FIGURA 4.15. Pantalla de seguimiento de incidencias. | 87 |
| FIGURA 4.16. Pantalla de estadísticas de incidencias generadas por tipo de caso y cantidad de incidencias cerradas..... | 88 |
| FIGURA 4.18. Pantalla de reporte de apelaciones, reconsideraciones y quejas. | 89 |
| FIGURA 5.1. Flujo de pruebas..... | 93 |
| FIGURA 5.2. Estrategia de Capacitación..... | 94 |





INTRODUCCIÓN

Una empresa garantiza su éxito en dos puntos fundamentales: competitividad y diferenciación, pero bajo una premisa muy importante, la evaluación y aprobación de dichos puntos sólo es validada por el cliente. Es ahí donde radica la importancia prioritaria de un buen servicio al cliente y que la convierte, por ende, en una de las herramientas más eficaces y más usadas por las empresas para diferenciarse de las demás y desarrollar una ventaja competitiva sostenible en favor de sus propios intereses y los del cliente. Esto abarca una serie de actividades diseñadas para aumentar el nivel de satisfacción del cliente [SAC01].

Para la mayoría de las empresas la atención de los reclamos y solicitudes de sus clientes, representan un verdadero dolor de cabeza porque los directivos y responsables de la atención a los clientes (la llamada “línea de fuego”), no desean enfrentarse con personas que expresan su insatisfacción por la falta de calidad del servicio. Las razones para esta realidad son dos: su falta de preparación y de habilidad para el manejo de estos episodios y su total desconocimiento de las ventajas competitivas y económicas que otorga un manejo inteligente de estas situaciones aparentemente complicadas.

En las empresas exitosas, aquellas que mantienen los niveles de ventas en permanente crecimiento, los gerentes y los componentes de la línea de fuego saben que una queja o reclamo es una forma de incentivarlos a brindar una pronta atención para:

1. Identificar fallas en la atención.
2. Resolver problemas que afecten la competitividad.
3. Bajar los costos de la no calidad.
4. Reforzar la lealtad de los clientes.
5. Incrementar las ventas.
6. Superar a la competencia.

Así, en este tipo de empresas, la atención al cliente constituye uno de los pilares en las políticas, estrategias y tácticas destinadas a incrementar la calidad del servicio con el fin de lograr la identificación de los clientes para con la empresa y el consiguiente incremento de las ventas.

Sin embargo, si bien las empresas competitivas han adquirido un grado de responsabilidad importante en lo que atención al cliente se refiere, la globalización y el mercado de las telecomunicaciones de hoy en día exigen la presencia de entes reguladores externos que puedan velar por los intereses de los clientes. Dichos organismos son los encargados de normar y reglamentar el desarrollo de los procesos de atención de reclamos y solicitudes, como es el caso de OSIPTEL en el Perú.

El presente trabajo tiene por objetivo brindar una solución sistematizada en lo que a gestión de incidentes en Atención al Cliente se refiere, proveyendo al usuario interno la información y las herramientas necesarias para brindar una atención oportuna y adecuada a los reclamos, solicitudes y/o consultas, cumpliendo siempre con los requerimientos estipulados por el ente regulador pertinente.

OBJETIVO GENERAL

El trabajo de tesis que presentamos a continuación tiene como objetivo realizar el análisis, diseño e implementación de un Sistema de Administración de Incidentes en Atención al Cliente para una empresa de telecomunicaciones.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Los objetivos específicos del presente trabajo son los siguientes:

1. Utilizar el modelo eTOM para automatizar los procesos de negocio en la industria de las telecomunicaciones por ser una de las mejores prácticas para empresas de este sector.
2. Elaborar un sistema siguiendo una arquitectura Cliente / Servidor.
3. Analizar el sistema usando la metodología UML.
4. Realizar el desarrollo del software haciendo uso de la metodología DSDM (Dynamic Systems Development Method).

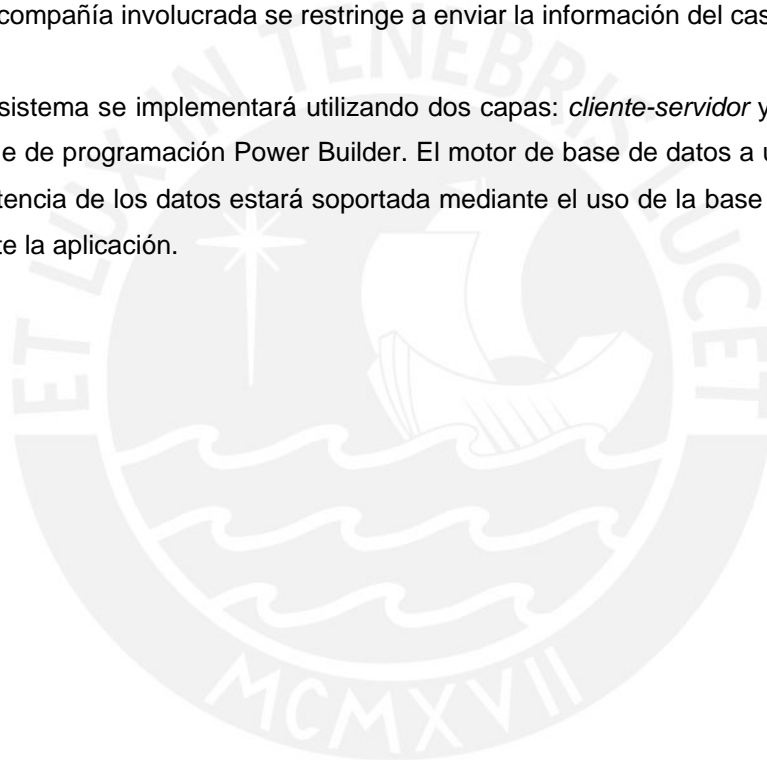
ALCANCES

El alcance de esta tesis está definido sobre los siguientes puntos:

1. Administración de Incidencias. Incluye el ciclo de vida de la incidencia y la trayectoria marcada por las áreas involucradas que formaron parte del análisis, desarrollo y solución de la situación presentada por el cliente que podría ser un reclamo, una solicitud o una consulta. Este agrupa funcionalidades como la derivación automática del incidente, notificaciones automáticas y generación de reportes técnicos.

2. Base del Conocimiento. Es el manejo sistematizado de las tipificaciones de los problemas y soluciones involucrados en las incidencias, aprovechando y obteniendo la información que se necesite en el momento preciso para que el análisis y resolución del caso sea efectivo.
3. Escalamiento de Incidencias. Notifica a las áreas correspondientes si la atención de una incidencia se efectúa dentro de los tiempos indicados por el ente regulador.
4. Recursos de Segunda Instancia, es el manejo de reclamos por concepto de servicios de telecomunicaciones después de haber reclamado en una primera instancia en la compañía respectiva, no obteniendo solución satisfactoria para el usuario. Los recursos de segunda instancia tienen un flujo particular reglamentado y manejado por el organismo regulador, donde la compañía involucrada se restringe a enviar la información del caso.

Este sistema se implementará utilizando dos capas: *cliente-servidor* y se desarrollará en el lenguaje de programación Power Builder. El motor de base de datos a usarse será Oracle. La persistencia de los datos estará soportada mediante el uso de la base de datos relacional y mediante la aplicación.



CAPÍTULO I: MARCO CONCEPTUAL

El presente capítulo describe los procesos de las empresas de telecomunicaciones, luego se detallarán los concernientes a la gestión de incidencias.

Una empresa operadora provee servicios relacionados con la comunicación a distancia. Las telecomunicaciones están relacionadas con toda emisión, recepción y transmisión a distancia de signos, señales, escritos, imágenes, sonidos y cualquier tipo de datos a través de cables, ondas radiales, satélites artificiales, medios ópticos u otros sistemas electromagnéticos [TEL01].

Actualmente las compañías operadoras ofrecen diferentes tipos de servicios como son: telefonía fija, pública y móvil, larga distancia, Internet, televisión por cable, dial-up, datos, hosting, tarjetas prepago y post pagas. Estos servicios son brindados a clientes residenciales y corporativos.

Para describir los procesos de esta industria, utilizaremos el eTOM (enhanced Telecommunication Operations Map), que se traduce como Mapa de Operaciones de Telecomunicaciones Mejorado. Este representa una guía, además del estándar más aceptado y utilizado para automatizar los procesos de negocio en la industria de las telecomunicaciones. El modelo eTOM describe el alcance completo de los procesos de negocio requeridos por un proveedor de servicios [ETOM01].

El modelo eTOM comprende procesos de Nivel 0, Nivel 1, Nivel 2 y Nivel 3. Cada nivel detalla a su vez procesos más específicos.

El gráfico del modelo eTOM (FIGURA 1.1.) consta de filas y columnas. La intersección de estas filas y columnas muestra procesos específicos. La primera fila señala la actividad de cara al cliente, por ejemplo marketing, mientras que la última fila indica la actividad de cara al proveedor además de las actividades de soporte.

De esta manera el mapa eTOM muestra la cadena de valor entera. El mapa también indica la interacción entre los procesos.

El eTOM se encuentra organizado en tres áreas de procesos:

1. Estrategia, Infraestructura y Producto. Incluye los procesos que desarrollan la estrategia y que comprometen a la empresa. Asimismo, construyen la infraestructura y desarrollan y gestionan los productos, además de la Cadena de Suministro. En el eTOM, el concepto de infraestructura comprende más que solo la infraestructura de la tecnología de la información y recursos que soporta los productos y servicios. Incluye también la infraestructura requerida para soportar los procesos funcionales, tales como la Gestión de las Relaciones con el Cliente (CRM). Estos procesos dirigen y hacen posible los procesos de Operaciones.
2. Operaciones. Es el corazón del eTOM. Comprende todos los procesos que soportan las operaciones y la gestión del cliente, así como también aquellos que hacen posible las operaciones directas con el cliente. Estos procesos incluyen los del día a día y los de soporte y alistamiento de operaciones. La vista del eTOM de las Operaciones también incluye la gestión de ventas y la gestión de las relaciones con el proveedor/aliado.
3. Gestión Empresarial. Incluye los procesos de negocio básicos requeridos para que cualquier negocio funcione, los mismos que se enfocan en los procesos del nivel de empresa, con metas y objetivos. Estos procesos tienen interfaces con casi todos los otros procesos en la empresa, ya sean operacionales, de producto o de infraestructura. Son considerados algunas veces funciones y/o procesos corporativos, tal como la Gestión Financiera, los procesos de Gestión de Recursos Humanos, etc.

El eTOM también ha definido cuatro áreas funcionales, estas son:

1. Los procesos de Mercado, Producto y Cliente. Comprenden los relacionados con la gestión de ventas y canales, gestión de mercadeo, y gestión de productos y ofertas, así como también la gestión de las Relaciones con el Cliente, el manejo de órdenes y problemas, la gestión de Acuerdos de Niveles de Servicio y la facturación.
2. Los procesos de Servicio. Contienen los referidos al desarrollo y configuración de servicios, gestión de problemas y análisis de calidad de los servicios, y tarifación.
3. Los procesos de Recursos. Incluyen los que tienen que ver con el desarrollo y la gestión de la infraestructura de la empresa, ya sea relacionada con los productos y servicios, o con el soporte de la empresa en sí.
4. Los procesos del Proveedor/Aliado. Comprenden los relacionados con la interacción entre la empresa y sus proveedores y aliados. Esto involucra tanto los procesos que gestionan la Cadena de Suministro que soporta los productos y la infraestructura, como los que soportan la interfaz de Operaciones con sus proveedores y aliados.

Los procesos de Estrategia y Compromiso, junto con los dos agrupamientos de procesos de Gestión de Ciclos de Vida, son presentados como tres agrupamientos de procesos end-to-end verticales. Los mismos se detallan a continuación:

1. Los procesos de Estrategia y Compromiso. Proveen el enfoque dentro de la empresa para que se generen tanto la estrategia de negocio específica como las capacidades para que este se realice.
2. Los procesos de Gestión del Ciclo de Vida de Infraestructura y de Gestión del Ciclo de Vida del Producto. Dirigen y soportan la provisión de productos para los clientes. Se enfocan en el cumplimiento de las expectativas del cliente, ya sea a través de las ofertas de producto, como en la infraestructura que soporta las funciones de operaciones y productos, o como los proveedores o aliados involucrados en las ofertas de empresa a los clientes.

El área de procesos de Operaciones contiene los agrupamientos verticales de los procesos directos de operaciones de Aprovisionamiento, Aseguramiento y Facturación, junto con el agrupamiento de los procesos de Soporte y Alistamiento de Operaciones. Estos se detallan a continuación:

1. Aprovisionamiento: este proceso es responsable de proveer a los clientes sus productos requeridos de manera oportuna y correcta. A través del mismo se informa a los clientes acerca del estado de su orden de compra, se asegura la terminación oportuna, así como también a un cliente satisfecho.
2. Aseguramiento: es encargado de la ejecución de las actividades proactivas y reactivas de mantenimiento, para asegurarse de que los servicios provistos a los clientes estén disponibles continuamente, y de que se mantengan los niveles satisfactorios de desempeño de los Acuerdos de Niveles de Servicio y de Calidad de Servicio.
3. Facturación: es responsable de la producción oportuna y correcta de las facturas, de la provisión de información prefacturación de uso, y de la facturación a los clientes, además del procesamiento de sus pagos y del recaudo de los mismos. Adicionalmente, maneja las consultas de los clientes sobre facturación, provee el estado de dichas consultas y se responsabiliza de resolver los problemas de facturación de una manera oportuna para la satisfacción de los clientes.
4. Soporte y Alistamiento de Operaciones: este proceso es responsable de soportar y de asegurar el alistamiento operacional en las áreas de Aprovisionamiento, Aseguramiento y Facturación.

El área de procesos de Gestión Empresarial involucra el conocimiento de las acciones y las necesidades a nivel de la Empresa, comprende la gestión del negocio y soporta el resto de la empresa. Se detallan a continuación los procesos de esta área:

1. Planeación Estratégica y Empresarial: este agrupamiento de procesos se enfoca en los procesos requeridos para desarrollar las estrategias y planes de la empresa, incluyendo la disciplina de planeación estratégica; determinan el negocio y el enfoque de la

- compañía, incluyendo los mercados objetivos, requerimientos financieros que deben ser satisfechos, así como las posibles adquisiciones que mejoren la posición financiera o de mercado de la empresa.
2. Gestión de Marcas, Investigación de Mercados y Publicidad: este agrupamiento se enfoca en los procesos de Mercadeo Corporativo. Dirige y soporta los procesos de Mercadeo en las áreas de Estrategia, Infraestructura y Producto, así como en el de Operaciones de la compañía.
 3. Gestión de la Calidad Empresarial, Planeación y Arquitectura de Procesos y Tecnología Informática: se dedica al desarrollo y mejoramiento de las arquitecturas claves para la empresa, así como a la definición de los procesos y políticas de gestión de calidad. Los procesos de planeación de la Tecnología de Información (TI) dirigen esta tecnología a través de toda la empresa, proveen las guías y políticas de la TI, la aprobación de los respectivos presupuestos, etc. Los procesos de desarrollo y gestión de la TI son gestionados en el nivel de procesos de Recursos.
 4. Investigación y Desarrollo, Adquisición de Tecnología: estos procesos realizan la investigación y el desarrollo de la tecnología dentro de la empresa, así como la evaluación de las potenciales adquisiciones tecnológicas.
 5. Gestión Financiera y de Activos: este agrupamiento se enfoca en la gestión de las finanzas y los activos de la empresa.
 6. Gestión de las Relaciones Externas y con los Accionistas: este agrupamiento de procesos se dedica a la gestión de las relaciones de la empresa con los grupos que mantienen interés en ella y con las entidades externas. Los grupos de interés incluyen accionistas, organizaciones de los empleados, etc. Las entidades externas incluyen reguladores, comunidad local, sindicatos, etc.
 7. Gestión de Recursos Humanos: provee la infraestructura de recursos humanos para la gente que la compañía usa con el propósito de cumplir sus objetivos.
 8. Gestión de Recuperación de Desastres, Seguridad y Fraude: se concentra en asegurar que la empresa pueda soportar sus operaciones, procesos, aplicaciones y comunicaciones de misión crítica, de cara a desastres, amenazas de seguridad e intentos de fraude.

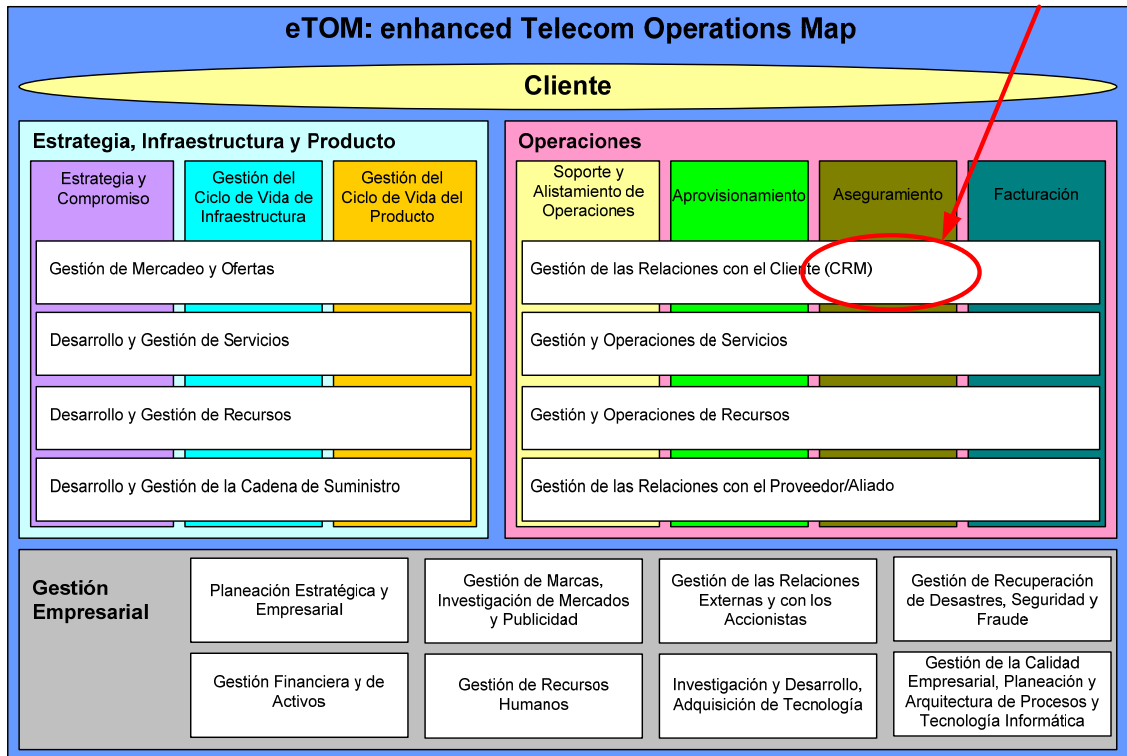


FIGURA 1.1. Mapa de procesos ETOM.

Uno de los procesos más importantes es la Gestión de las Relaciones con el Cliente (CRM). Se trata de una estrategia de negocio que sitúa al cliente en el corazón de la compañía y que permite a las empresas identificar, atraer y retener a sus clientes, además de ayudarles a incrementar la satisfacción de estos y optimizar así la rentabilidad de sus negocios [CRM01].

En el presente proyecto relacionado con la administración de incidentes nos centraremos en los procesos ubicados en el mapa de eTOM entre la Gestión de las Relaciones con el Cliente y el área de Aseguramiento.

Los referidos al Aseguramiento involucran:

- Manejo de Problemas. Este proceso es el responsable de la recepción de los reportes de problemas por parte de los clientes. Aquí se busca su resolución y se comunica al cliente sobre el estado de las actividades pertinentes. También contactan y apoyan al cliente ante la detección de cualquier problema que afecte el servicio.
- Gestión de Problemas de Servicio. Estos procesos responden inmediatamente ante problemas o fallas que afecten el servicio con el fin de minimizar sus efectos negativos en los clientes.

Los clientes pueden reportar problemas, solicitar pedidos o hacer consultas. A la interacción del cliente con la empresa operadora le denominaremos incidente. Esta puede denominarse interacción saliente, cuando la empresa se comunica con el cliente, o interacción entrante, cuando el cliente se comunica con la empresa.

En la categoría de los incidentes entrantes podemos encontrar:

- Las consultas para adquirir nuevos servicios o sobre aquellos que ya posee el cliente.
- Los reclamos por la mala calidad del servicio o por el cobro indebido del mismo.
- Las solicitudes de información, tales como los reportes de consumo.
- Las solicitudes para modificar algún servicio.

En el caso de los incidentes salientes las llamadas que se realizan a los clientes pueden ser sobre:

- Comunicaciones sobre la suspensión de su servicio a causa de morosidad.
- Encuestas sobre sus preferencias.
- Información de algún problema con su servicio o en la facturación.
- Información sobre nuevos productos o promociones.

En la generación y atención de incidentes participan diversos usuarios que cumplen diferentes roles:

1. Operador de Call Center. El Call Center es una unidad funcional dentro de la empresa diseñada para manejar grandes volúmenes de llamadas telefónicas entrantes (llamadas de Inbound), y salientes (llamadas de Outbound), desde y hacia sus clientes, con el propósito de dar soporte a las operaciones cotidianas de la empresa operadora [CALL01]. Los encargados de recibir y efectuar las llamadas a los clientes son los operadores.
2. Supervisor de Call Center. Son las personas que supervisan el trabajo de los operadores del Call Center.
3. Representante de Atención al Cliente. Es el encargado de atender al cliente en las instalaciones de la empresa.
4. Supervisor de Atención al Cliente. Son las personas que supervisan el trabajo de los representantes de Atención al Cliente.
5. Operador de Red ó NOC. El Centro de Operaciones de Red, también conocido como NOC (Network Operations Center), es el lugar donde los administradores supervisan, monitorean, soportan y resuelven las fallas en la red de servicios [NOC01].

6. Supervisor de Red o NOC. Es la persona que supervisa el trabajo de los operadores del NOC.
7. Operador de Back Office. Un back office es la parte de la empresa donde tienen lugar las tareas destinadas a gestionar la propia empresa y gracias a la cual la compañía no necesita tener contacto directo con el cliente [BO01]. En nuestro caso utilizaremos este término para referirnos a las labores del Back Office de Atención al Cliente, donde se analizan, investigan y gestionan algunos tipos de incidentes.
8. Supervisor de Back Office. Es la persona que supervisa el trabajo de los operadores de Back Office.
9. Ejecutivo de Ventas. Es la persona que ofrece y vende los productos y servicios brindados por la compañía.

1.1. TIPOS DE INCIDENTES

Los diferentes tipos de incidentes en una empresa operadora se pueden agrupar como pre-venta y post-venta, y estos a su vez en técnico y administrativo, como en el DIAGRAMA 1.1.

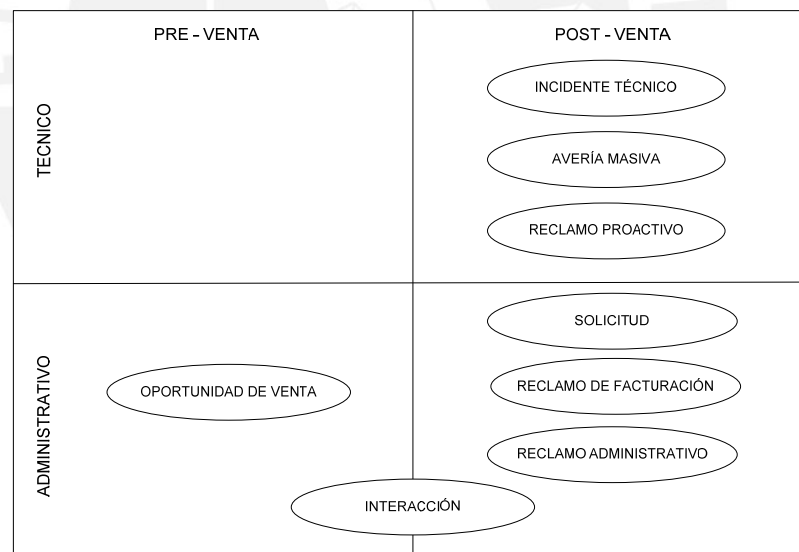


DIAGRAMA 1.1 Tipos de incidentes.

1.1.1. INCIDENTE TÉCNICO

Es un reclamo del cliente relacionado con la falta de calidad del servicio prestado por la empresa operadora. De acuerdo a la reglamentación del organismo regulador, algunos de los problemas reportados por los clientes pueden ser:

- Dificultades diversas como el inadecuado funcionamiento de la red, comunicación imperceptible, ruido, interferencia en la línea, imposibilidad para hacerse escuchar y el servicio intermitente [OSI01].
- Problemas que surgen de la prestación misma del servicio [OSI01].

El ciclo de un incidente técnico se lleva a cabo de la siguiente forma (ver el DIAGRAMA 1.2.):

1. **Registrar el reclamo del cliente.**- El cliente se contacta a través de una llamada, carta, correo electrónico u otro medio de comunicación con la empresa operadora para presentar un reclamo por algún servicio que ya tiene instalado.

El operador de Call Center o representante de Atención al Cliente registra el reclamo que presenta del cliente solicitando lo siguiente:

El tipo y el número del servicio reclamado, además del nombre de la persona que efectúa el reclamo y el motivo del mismo. De acuerdo a esta información el operador registra una breve descripción del reclamo y coloca una prioridad de atención.

Con estos datos el operador revisa si el cliente ya tiene registrado otro reclamo similar, para evitar duplicar el registro de este.

Si es necesario contar con más detalles sobre el reclamo, se le hace algunas preguntas técnicas al cliente.

Finalmente, se le brinda un número de atención para que consulte su reclamo cuando lo requiera.

2. **Analizar y resolver el incidente .-** En la atención del incidente técnico se realiza el siguiente procedimiento:

El operador de Call Center o representante de Atención al Cliente envía el reclamo al operador del Centro de Administración de Red para que lo analice y resuelva.

El operador de Red revisa el estado del servicio en reclamo y realiza pruebas.

3. **Derivar a otro grupo.**- Cuando el operador de Red encuentra que el problema del servicio lo debe solucionar otra área deriva la atención del incidente al grupo correspondiente.

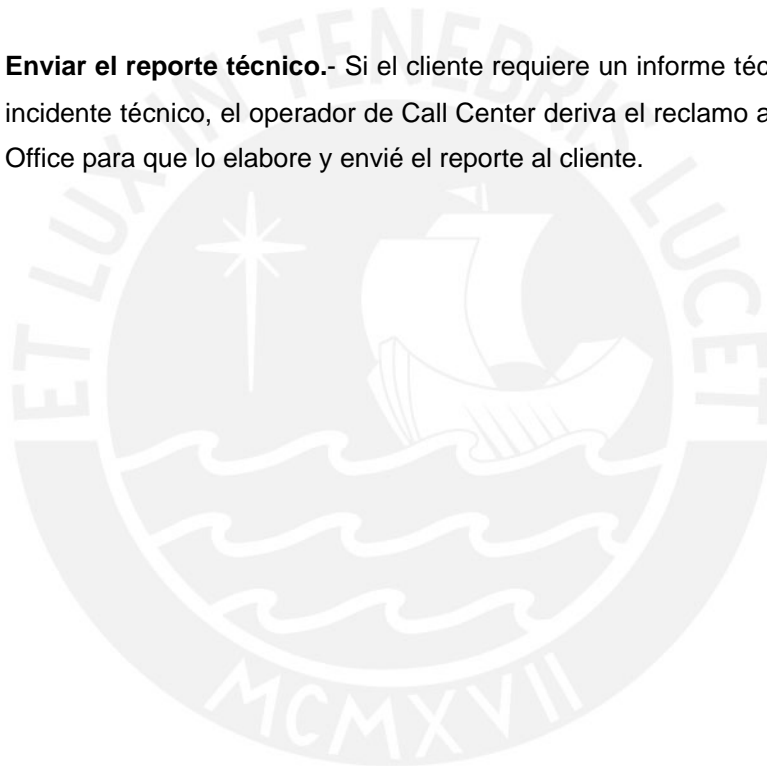
4. **Analizar y resolver (por el grupo derivado).**- El grupo al que se le asignó el incidente analiza y resuelve el problema del servicio.
5. **Interrumpir el incidente.**- Se puede interrumpir un incidente a causa de un factor externo al área responsable, el cual no permita continuar con la atención del mismo. Por ejemplo:
 - Cuando se solicita al cliente visitar el lugar donde está instalado el servicio para realizar pruebas, y este, sin embargo, autoriza el ingreso luego de algunos días. Durante este tiempo, el incidente permanece interrumpido dado que no se puede avanzar en la resolución del mismo. Este es un tipo de interrupción por acciones del cliente.
 - Cuando la solución del problema relacionado con el servicio necesita ser efectuada por un tercero. El incidente queda interrumpido hasta que el tercero informe que sus trabajos finalizaron. Este es un tipo de interrupción por acciones del proveedor.Entonces, un incidente puede ser interrumpido por acciones del cliente, del proveedor o de la empresa operadora.

Los tiempos de interrupción se registran para saber cuál fue el tiempo real de atención del reclamo.
6. **Ingresar problemas y soluciones técnicas.**- Cuando el operador de Red termina de analizar y solucionar el problema, devuelve el reclamo resuelto con la siguiente información: el problema técnico hallado, la solución técnica, la responsabilidad del problema y la fecha de solución técnica.
7. **Solucionar el reclamo a nivel técnico el reclamo.**- El operador de Red soluciona el reclamo a nivel técnico. Una vez que el incidente fue solucionado técnicamente, el operador de Red deriva el reclamo al operador de Call Center.
8. **Contactar con el cliente.**- El operador de Call Center llama al cliente a efectos de verificar que el problema haya sido solucionado.
9. **Interrumpir el incidente.**- Si el cliente no se encuentra disponible, se interrumpe el incidente hasta que el operador de Call Center logre comunicarse con éxito.
10. **Cerrar el incidente.**- Cuando logra comunicarse con el cliente, el operador de Call Center registra en el sistema toda la información brindada al cliente, así como

también la conformidad del mismo, la fecha de cierre del reclamo técnico y la evaluación del reclamo si fue fundado o no.

En caso de que no se haya solucionado el problema reportado, el operador de Call Center o representante de Atención al Cliente confirma a través de las pruebas que realice con el cliente que este persiste y lo deja detallado en el incidente. A partir del ingreso de nuevos datos que colaboren con la revisión del incidente para realizar una nueva gestión de resolución, el operador de Call Center o representante de Atención al Cliente redirecciona el incidente al área técnica correspondiente.

- 11. Enviar el reporte técnico.-** Si el cliente requiere un informe técnico por escrito del incidente técnico, el operador de Call Center deriva el reclamo al operador de Back Office para que lo elabore y envíe el reporte al cliente.



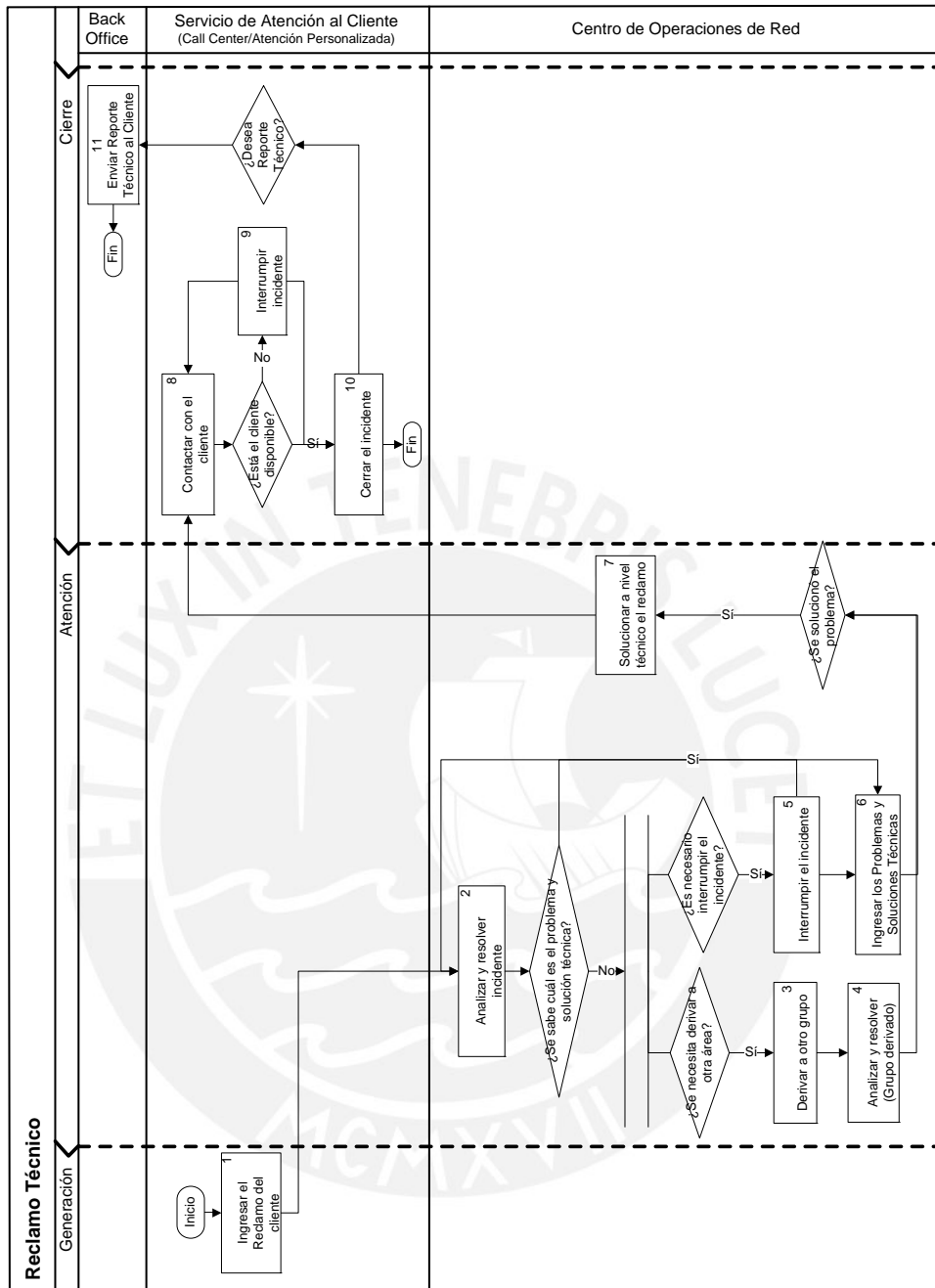


DIAGRAMA 1.2. Flujo de Generación, Atención y Cierre de Reclamo Técnico.

1.1.2. AVERÍA MASIVA

Al daño o deterioro que impide el funcionamiento de uno o varios servicios de telecomunicaciones y que afecta a gran cantidad de clientes se denomina avería masiva. El ciclo de una avería masiva se lleva a cabo de la siguiente forma (ver el DIAGRAMA 1.3.):

1. **Detectar la avería masiva.**- El operador de Red detecta que se está produciendo una avería masiva de servicios.
2. **Ingresar la avería masiva.**- El operador de Red ingresa un incidente y registra las notas referidas al caso y los servicios de los clientes asociados a la zona de la avería en caso sea factible. Antes de registrar los servicios verifica que no se haya incluido en alguna avería o reclamo abierto.
3. **Recibir el reclamo del cliente.**- El operador de Call Center o representante de Atención al Cliente recibe los reclamos de clientes por problemas con su servicio.
4. **Agregar al cliente a la avería.**- El operador de Call Center o representante de Atención al Cliente verifica si el reclamo está relacionado con una avería masiva ya informada por los encargados de Red. En caso el servicio reclamado no se encuentre incluido en la lista de los averiados, el operador de Call Center o representante de Atención al Cliente incluye el servicio. Si no está ingresada la avería se procede a registrarla y le brinda al cliente el número de ticket.
5. **Informar al cliente.**- A aquellos clientes que se han perjudicado por la avería masiva y no han presentado ningún reclamo, se les informa por medio de una llamada brindándole el número de ticket. Esta actividad la realiza el operador de Call Center.
6. **Analizar y resolver el incidente.**- Los operadores de Red analizan y resuelven el incidente. El procedimiento es parecido al de un incidente técnico, por lo cual podrían derivarse a otro grupo técnico o interrumpirse el incidente.
7. **Solucionar el reclamo a nivel técnico.**- Cuando ya solucionaron el problema ocasionado por la avería masiva, los operadores de Red cierran el incidente. La información que colocan al solucionar el incidente a nivel técnico es la siguiente:
 - El problema.
 - La solución.
 - La responsabilidad del problema.
 - La fecha de solución técnica.
8. **Contactar con el cliente.**- El operador de Red envía al de Call Center el incidente de la avería masiva solucionada a nivel técnico. Los operadores de Call Center se comunican con cada cliente para comunicarles que su servicio ha sido reestablecido.

9. Cerrar el incidente.- Si el cliente fue informado se cierra el incidente. Similar al procedimiento de incidente técnico, se devuelve el incidente de la avería al operador de Red en caso el servicio siga con problemas. También se registra la conformidad del restablecimiento del servicio por parte de cada cliente perjudicado y la fecha de cierre por cliente informado. Adicionalmente al final se registra la evaluación de la avería, para saber si fue fundada o no.

10. Enviar el reporte técnico al cliente.- En caso de que el cliente solicite el reporte técnico, el encargado del Back Office lo elabora y lo envía al cliente.

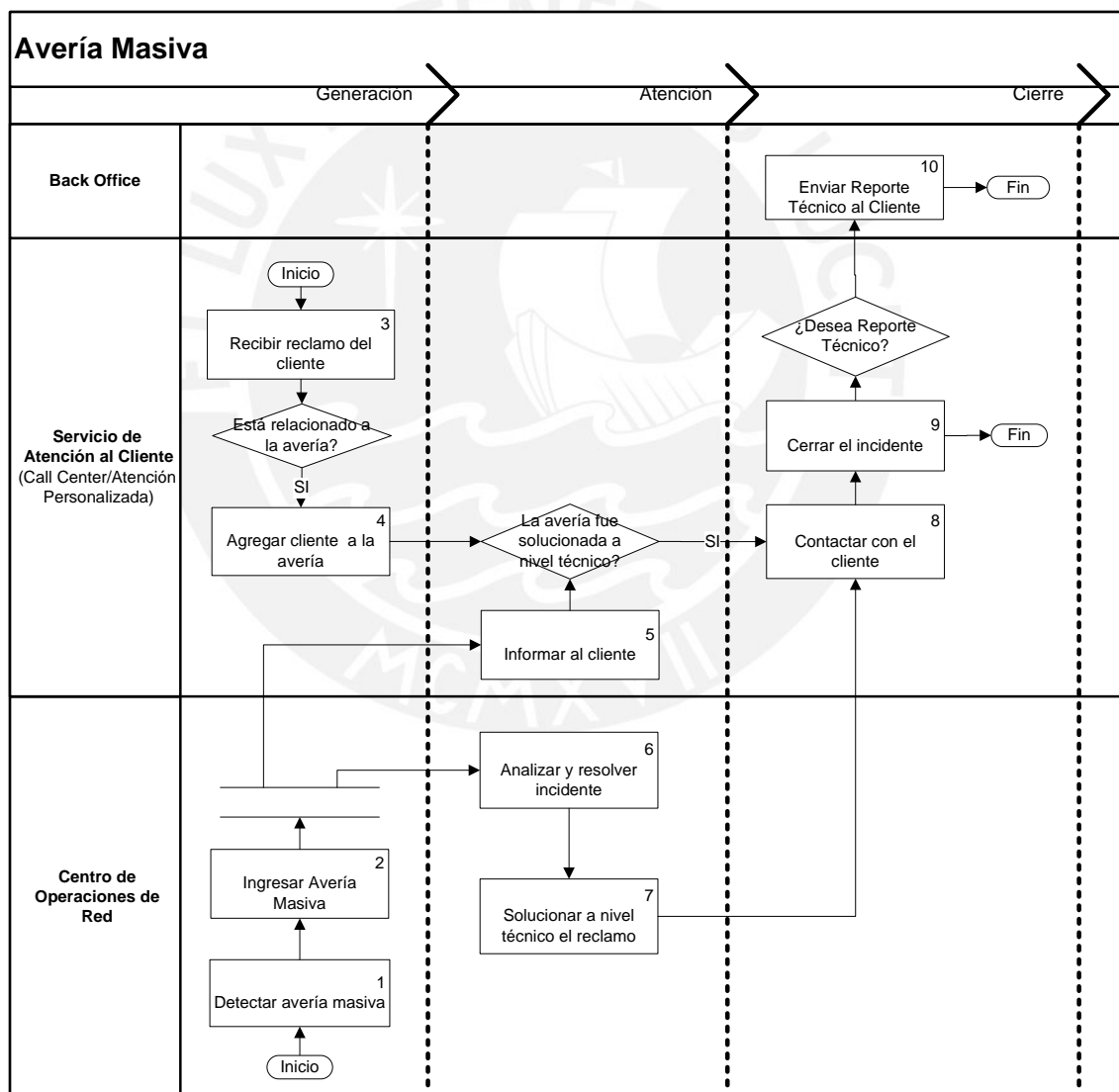


DIAGRAMA 1.3. Flujo de Generación, Atención y Cierre de Avería Masiva.

1.1.3. RECLAMO PROACTIVO

El reclamo proactivo se origina por iniciativa del operador de Call Center, de Red o del representante de Atención al Cliente, sin la intervención del cliente, cuando se ha encontrado algún problema en la calidad del servicio o la facturación.

A diferencia de la avería masiva, este reclamo no involucra a varios clientes sino sólo a uno en particular. El flujo de este incidente es parecido al del incidente técnico, excepto que este no se origina por algún reclamo del cliente.

Por ejemplo, si a un cliente se le cortó el servicio por equivocación, el operador de Red registrará un reclamo proactivo que detalle acerca del servicio afectado, además de los datos adicionales proporcionados por el sistema de gestión, de monitoreo o de la inspección del operador. En caso de contar con un acuerdo a nivel de servicio, que exija notificar la falla inmediatamente detectada, el operador de Red avisará directamente al cliente de manera paralela a la generación del ticket proactivo. Adicionalmente deberá asentar que el cliente ya fue contactado desde el área técnica. Se procederá a revisar el problema y solucionarlo, luego el operador de Call Center se comunicará con el cliente para comunicarle que su servicio ya fue restablecido.

1.1.4. INTERACCIÓN

Se trata del registro de la comunicación con un prospecto o un cliente de la empresa, realizada por el operador de Call Center o el representante de Atención al Cliente y dirigida hacia una consulta. Esta clase de incidentes no requieren ser enviadas a otra área para su análisis, dado que son consultas del cliente sobre servicios que desea adquirir o sobre los ya adquiridos, y sobre su facturación.

El flujo de la interacción es el siguiente (ver el DIAGRAMA 1.4.):

1. **Recibir comunicación del cliente.**- El cliente se comunica con la empresa para realizar una consulta o pedir información.
2. **Registrar la interacción.**- El operador de Call Center o el representante de Atención al Cliente registra al cliente o al servicio, así como el nombre del referente (cliente o contacto del cliente) que realiza la comunicación, el método de contacto, notas donde coloca lo indicado por el referente.

3. **Atender al cliente.**- El operador de Call Center o el representante de Atención al Cliente atiende la consulta del cliente brindándole la información que requiere. Se le encuesta al cliente para conocer sus preferencias.

4. **Cerrar la interacción.**- El operador de Call Center o el representante de Atención al Cliente ingresa el resultado de la comunicación con el cliente y cierra la interacción.

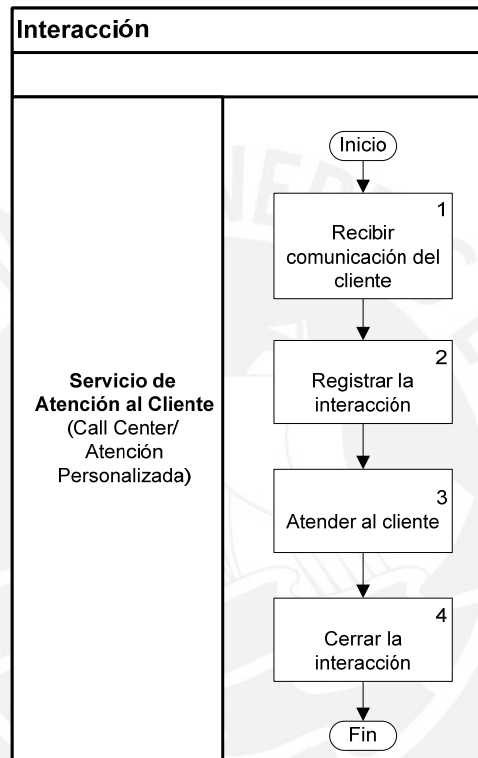


DIAGRAMA 1.4. Flujo de interacción.

1.1.5. OPORTUNIDAD DE VENTA

La oportunidad de venta es la comunicación que realiza el cliente con la intención de adquirir un servicio o cambiar el que tiene.

El flujo de la oportunidad de venta es el siguiente (ver el DIAGRAMA 1.5.):

1. **Recibir la comunicación del cliente.**- El cliente se comunica con un operador de Call Center o un representante de Atención al Cliente para realizar una consulta sobre servicios, porque desea contratar o cambiar alguno.

2. **Registrar el prospecto.**- Si el cliente no ha contratado todavía ningún servicio a la empresa, se le registra como prospecto. Para esto se le pide algunos datos básicos.

3. **Registrar la cita con el ejecutivo.**- El operador de Call Center o el representante de Atención al Cliente registra la comunicación con el cliente, tomando en cuenta los siguientes datos: el cliente o prospecto, el referente en caso de empresas o si se comunica en representación del cliente, el método de contacto, el motivo de conocimiento para saber a través de qué medio de comunicación obtuvo información de los servicios que brinda la empresa, la prioridad de atención. Adicionalmente, registra una cita con un ejecutivo de ventas para que este pueda contactarse con el cliente. Si el cliente cuenta con algún servicio de la empresa, se envía la cita a su ejecutivo, caso contrario se envía a un ejecutivo especializado en los servicios que desea informarse el cliente. En la cita también se coloca el rango de horas en que el ejecutivo puede visitar al cliente. Por último, se envía un correo electrónico al ejecutivo con la información de la cita.

4. **Registrar los resultados de la cita.**- El ejecutivo de ventas, luego de asesorar al cliente, ingresa el resultado de la comunicación con el cliente, cierra la cita, genera una orden de venta en caso el cliente esté de acuerdo con adquirir nuevos servicios y productos, por último cierra la oportunidad de venta.

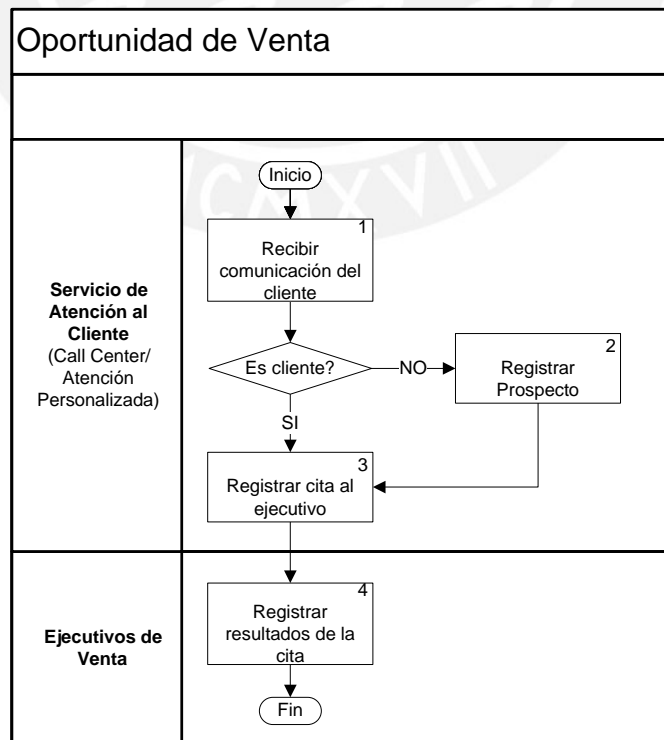


DIAGRAMA 1.5. Flujo de Oportunidad de Venta.

1.1.6. SOLICITUD DEL CLIENTE

El cliente puede realizar diversas solicitudes como:

- Cambios en su servicio: suspensión, reconexión, traslado y corte del servicio.
- Documentos de su facturación: duplicado o reenvío de su factura, reportes referidos al consumo de llamadas del cliente.
- Cambios en su facturación: cambio de titularidad del servicio, cambio de número en caso de que sea un teléfono de otra empresa, cambio de dirección de facturación, facturación por centro de costo, alta y baja de planes.

Todas estas solicitudes tienen el siguiente flujo (ver el DIAGRAMA 1.6.):

1. **Recibir la comunicación del cliente.**- El cliente se comunica con un operador de Call Center o un representante de Atención al Cliente para realizar una solicitud.
2. **Registrar la solicitud.**- El operador de Call Center o el representante de Atención al Cliente registra la solicitud con el nombre del cliente, el nombre del referente que realiza la comunicación, el(los) servicio(s) o factura si así se requiere, el motivo y la prioridad de atención. El operador de Call Center o el representante de Atención al Cliente le brinda al cliente un número de ticket con el cual puede consultar el estado de la solicitud cuando lo desee.
3. **Atender la solicitud.**- El supervisor de Back Office recibe la solicitud de acuerdo a la carga de su personal asigna el caso a uno de ellos. El encargado de Back Office recibe la solicitud, y si necesita que lo resuelvan otras áreas reenvía la solicitud. Por ejemplo, si se trata de modificar la facturación del cliente por centro de costo, la solicitud la reenvía al área de Finanzas.
4. **Contactar con el cliente.**- Luego de atendida la solicitud, el encargado de Back Office se comunica con el cliente para confirmarle que se realizó su pedido. En algunos casos, el encargado de Back Office envía correspondencia al cliente.

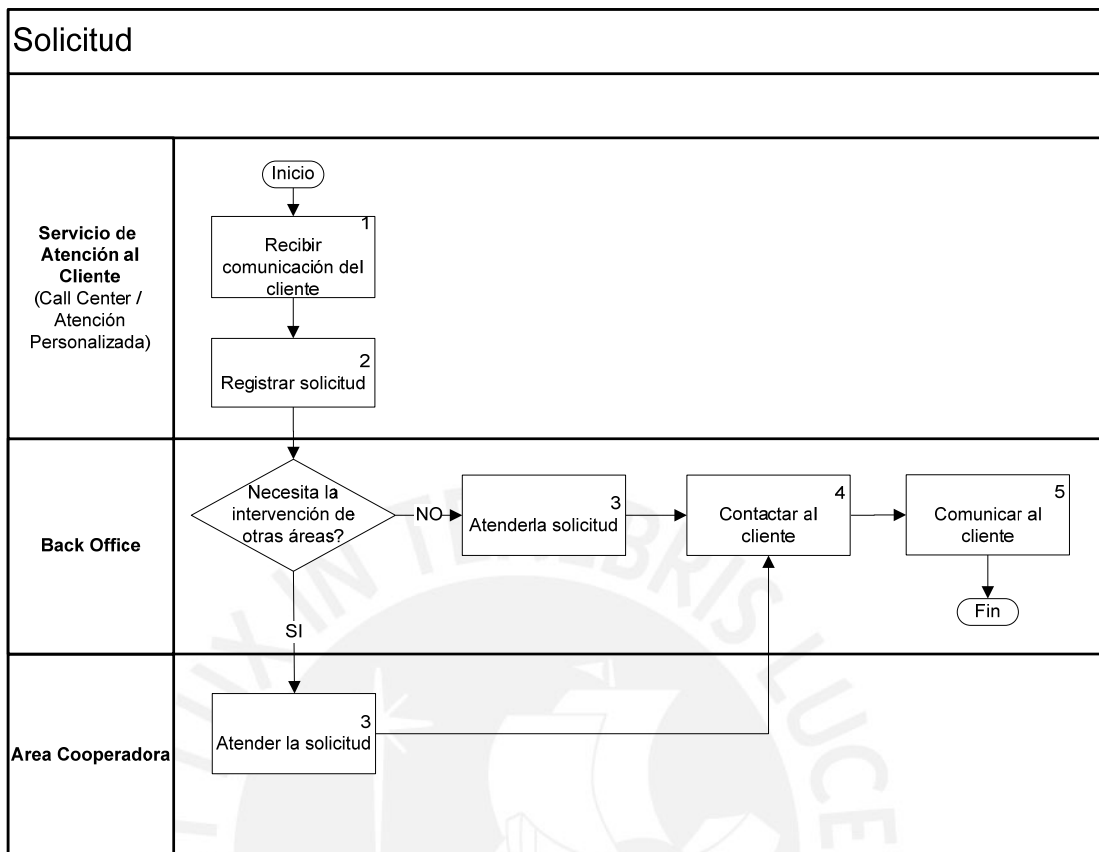


DIAGRAMA 1.6. Flujo de solicitud del cliente.

1.1.7. RECLAMO DE FACTURACIÓN

Los reclamos referidos a la facturación del cliente pueden ser de distintos tipos, tales como:

- Reclamo porque el desconocimiento de cualquiera o varios de los siguientes conceptos: duración de las llamadas, conceptos facturados, la tarifa aplicada, el título del cual se deriva el derecho de la empresa para cobrarlos.
- Reclamo por el excesivo monto facturado de los conceptos.
- Reclamo porque se facturó con fecha errónea.
- Reclamo porque se pagó la facturación, pero no se encuentra actualizado en el sistema de la empresa.
- Reclamo por el incumplimiento de la empresa en efectuar las devoluciones ordenadas a favor del cliente.

Este tipo de incidencias sigue el siguiente flujo (ver el DIAGRAMA 1.7.):

1. **Recibir la comunicación del cliente.**- El cliente se comunica con un operador de Call Center o un representante de Atención al Cliente para realizar un reclamo sobre la facturación.
2. **Registrar el reclamo.**- El operador de Call Center o el representante de Atención al Cliente registra el reclamo con los siguientes datos: el nombre del cliente, el nombre del referente que realiza la comunicación, el servicio, el tipo de reclamo de facturación, la prioridad de atención y los documentos de facturación. Si se trata de reclamos referidos a conceptos o llamadas, el operador detalla los conceptos y/o llamadas con el monto reclamado.

El operador de Call Center o el representante de Atención al Cliente le brindan al cliente un número de ticket con el cual puede consultar el estado del reclamo cuando lo desee.

Cuando se venza el plazo de pago de los documentos reclamados, los servicios no serán cortados por el proceso de Cobranzas, a causa de la falta de pago, siempre y cuando el reclamo no se cierre definitivamente.

3. **Analizar el reclamo.**- El supervisor de Back Office recibe la solicitud de acuerdo a la carga de su personal asigna el caso a uno de ellos. El encargado de Back Office analiza si el reclamo del cliente es fundado o no, para lo cual realiza las averiguaciones del caso. En los casos de reclamos por excesivos montos facturados, luego del análisis, el encargado de Back Office registrará el monto que se debe devolver al cliente.
4. **Resolver el reclamo.**- Si el incidente es fundado se procede a resolverlo. Si es necesario que otras áreas colaboren, el encargado de Back Office reenvía el caso. Por ejemplo:

Si se trata de un reclamo donde el cliente no recibió su documento de facturación, el encargado de Back Office envía el reclamo a Servicios Generales, para que reenvíe el documento.

En casos como los de reclamos por montos facturados, el área de Finanzas aprobará la nota de crédito y la emitirá para enviársela al cliente.

5. **Ingresar el problema y la solución.-** El encargado de Back Office registra el problema que fue causa del reclamo y la solución que se llevó a cabo. Esta información es útil para poder controlar los problemas recurrentes.
6. **Contactar con el cliente.-** Luego de resuelto el reclamo, el encargado de Back Office se comunica con el cliente para confirmarle si el reclamo fue fundado o no. Si el cliente no se encuentra, se registrará una interrupción por parte del cliente.
7. **Cierra el reclamo.-** El encargado de Back Office cierra el reclamo. En caso de que se haya enviado algún documento al cliente, se espera la confirmación de la recepción para proceder a cerrar definitivamente el reclamo.

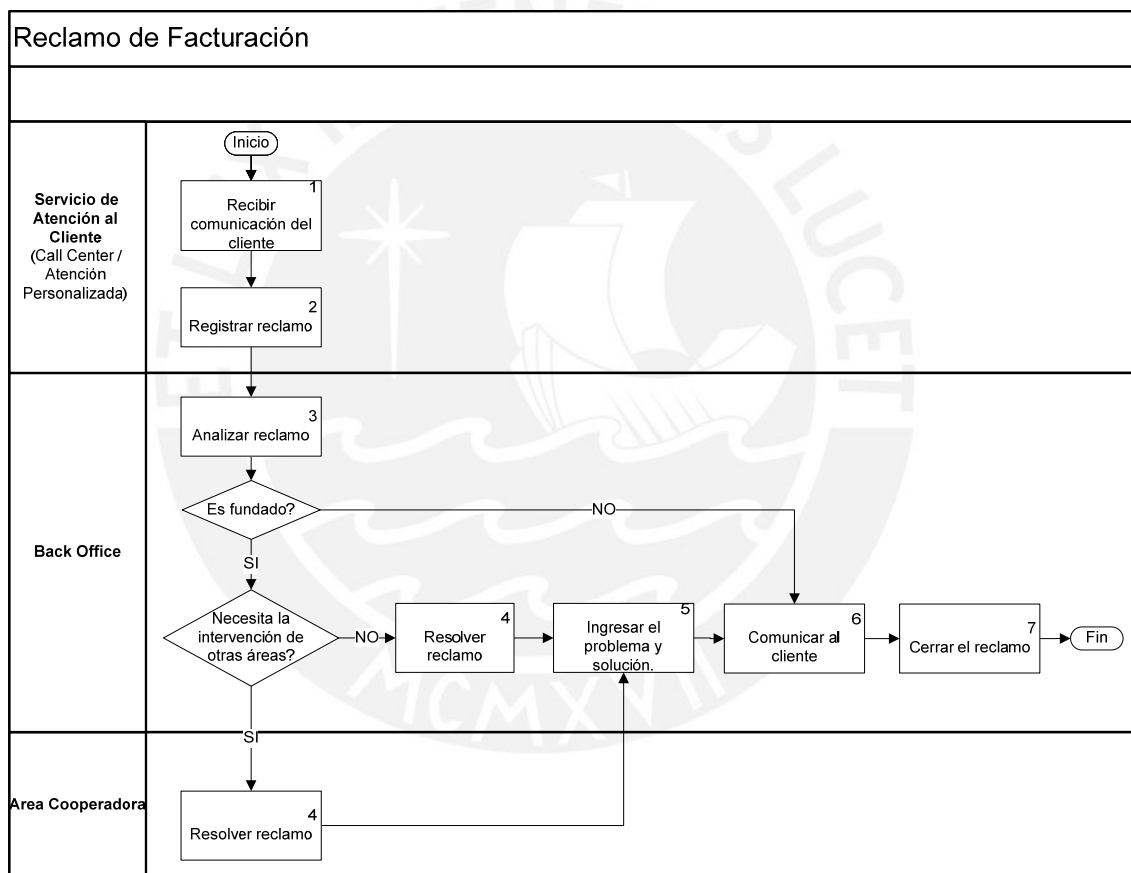


DIAGRAMA 1.7. Flujo de reclamo de facturación.

1.1.8. RECLAMO ADMINISTRATIVO

De acuerdo al organismo regulador, los reclamos administrativos pueden ser separados a través de los siguientes puntos:

1. Instalación o activación

Cuando la empresa operadora:

- No cumple con instalar o activar el Servicio al Cliente, a pesar de haberse comprometido a ello al momento de la contratación del mismo.
- Establece un plazo mayor al permitido por la normativa vigente para instalarte o activarte el servicio.
- No cumple con activar o desactivar servicios suplementarios solicitados.

2. Traslado del servicio

Cuando la empresa operadora:

- No cumple con trasladarte el servicio en la fecha en que se comprometió.
- No da respuesta a tu solicitud de traslado del servicio.
- Recibe la inconformidad por su respuesta, de parte del cliente.

3. Suspensión o corte del servicio

Cuando el servicio del cliente:

- Sufre de suspensión injustificada.
- Se corta sin tenerse en cuenta el procedimiento establecido en la normativa administrativa vigente.

4. Calidad

Cuando se dan las siguientes situaciones:

- a. El cliente no recibió su documento de facturación.
- b. Por incumplimiento de la empresa para informar verazmente al cliente sobre el servicio o sobre el estado de los reportes y reclamos que hubiera formulado.

Este tipo de incidencias sigue el mismo flujo que el reclamo de facturación (ver el DIAGRAMA 1.7.):

1. **Recibir la comunicación del cliente.**- El cliente se comunica con un operador de Call Center o un representante de Atención al Cliente para realizar un reclamo administrativo.
2. **Registrar el reclamo.**- El operador de Call Center o el representante de Atención al Cliente registra el reclamo con los siguientes datos: el nombre del cliente, el nombre del referente que realiza la comunicación, el servicio, la prioridad de atención y el tipo de reclamo administrativo. De acuerdo a este último elige los documentos de facturación.

El operador de Call Center o el representante de Atención al Cliente le brindan al cliente un número de ticket con el cual puede consultar el estado de su reclamo cuando lo desee.

Cuando se vence el plazo de pago de los documentos reclamados, los servicios no serán cortados por el proceso de cobranzas, a causa de la falta de pago, siempre que el reclamo no se haya cerrado definitivamente.

3. **Analizar el reclamo.**- El supervisor de Back Office recibe la solicitud de acuerdo a la carga de su personal asigna el caso a uno de ellos. El encargado de Back Office analiza si el reclamo del cliente es fundado o no, para lo cual hace las averiguaciones del caso.
4. **Resolver el reclamo.**- Si el caso es fundado, se procede a resolverlo. Si es necesario que otras áreas colaboren, el encargado de Back Office reenvía el reclamo.
5. **Ingresar el problema y solución.**- El encargado de Back Office registra el problema que fue causa del reclamo y la solución que se llevó a cabo. Esta información es útil para poder controlar los problemas recurrentes.
6. **Contactar con el cliente.**- Luego de resuelto el reclamo, el encargado de Back Office se comunica con el cliente para confirmarle si el reclamo fue fundado o no. Si el cliente no se encuentra, se registrará una interrupción por parte del cliente.
7. **Cierra el reclamo.**- El encargado de Back Office cierra el reclamo. En caso se haya enviado algún documento al cliente, se espera la confirmación de la recepción para proceder a cerrar definitivamente el reclamo.

1.2. OTROS PROCESOS

Luego de haber revisado los diferentes tipos de incidentes utilizados en una empresa operadora, veremos algunos procesos ligados a la interacción con la entidad reguladora.

El primero tiene que ver con el control del tiempo en el que es atendido un reclamo o solicitud del cliente. Estos deben ser atendidos en tiempos fijados por el organismo regulador. Al proceso que ayudará a monitorear el tiempo de atención de incidencias se le llama escalamiento.

El segundo comprende el manejo de aquellos reclamos que realiza el cliente por segunda vez sobre uno que ya reportó. Algunos de estos reclamos de segunda instancia son resueltos por la entidad reguladora.

1.2.1. ESCALAMIENTO DE INCIDENCIAS

El escalamiento representa el proceso diseñado para informar de manera interna en la empresa operadora acerca de la presencia de un incidente no atendido en las fechas establecidas. La vía de comunicación para realizar el escalamiento es el correo electrónico.

El organismo regulador norma por cada tipo de reclamo un determinado tiempo en el cual se deben resolver las incidencias. Según OSIPTEL, en la primera instancia rigen los siguientes plazos:

- Hasta tres (3) días útiles contados a partir del día siguiente de presentado el reclamo, para los casos de: calidad, falta de entrega del recibo o copia del mismo, o de la facturación detallada.
- Hasta cinco (5) días útiles desde el día siguiente de presentado el reclamo por fallas y calidad del servicio de arrendamiento de circuitos, no requiriendo necesariamente de resolución motivada.
- Hasta quince (15) días útiles contados a partir del día siguiente de presentado el reclamo, para el caso de: tarjetas de pago.
- Hasta treinta (30) días útiles contados a partir del día siguiente de efectuado el reclamo, para los demás casos.
- Adicionalmente, la primera instancia tiene diez (10) días útiles para notificar su resolución en el domicilio del usuario.

Si la empresa operadora no responde el reclamo dentro de los plazos establecidos, el cliente podrá presentar una Queja a OSIPTEL [OSI02].

Para poder cumplir con estos plazos, se informa con días de anticipación, de acuerdo al tipo de reclamo y el segmento al que pertenece el cliente, a los Supervisores de las diferentes áreas como Call Center, Atención al Cliente, Red o Back Office qué casos no se han solucionado. Si no se resuelven, se vuelve a informar luego de un tiempo establecido a una instancia superior dentro de las áreas involucradas.

1.2.2. RECURSOS DE SEGUNDA INSTANCIA

El procedimiento de reclamos tiene dos instancias:

- La empresa operadora es la primera instancia para la solución de los reclamos que presenten los usuarios con relación a los servicios que se les prestan [OSI03].
- El Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos (TRASU), de OSIPTEL, es la segunda y última instancia administrativa en la vía administrativa que tiene la función de revisar aquellos reclamos que el cliente considera que no fueron resueltos debidamente por la empresa operadora [OSI04].

Recurso de segunda instancia, es la formulación de un reclamo por concepto de servicios de telecomunicaciones, después de haber reclamado en una primera instancia en la compañía respectiva, y luego de no haber obtenido una solución satisfactoria para el usuario. Este puede presentar un recurso de segunda instancia por las siguientes condiciones:

- La empresa ha rechazado su reclamo.
- Disconformidad con la respuesta.
- Se ha cumplido el plazo de la respuesta y no la recibe por parte de la compañía reclamada.
- La situación reclamada no ha sido solucionada.

Los recursos de segunda instancia son los siguientes:

1. El recurso de reconsideración puede ser interpuesto por el usuario contra la resolución de primera instancia siempre que lo sustente con una nueva prueba. Será considerada si esta prueba corresponda a la empresa operadora o sea pertinente al reclamo. Este recurso será resuelto por la misma compañía que resolvió la resolución de primera instancia.
2. El recurso de apelación puede ser presentado por el usuario cuando la respuesta a su reclamo contenida en la resolución no le ha sido favorable, o si no estuviera de acuerdo con la solución del reclamo. La apelación se eleva al OSIPTEL, como segunda instancia. La información de la primera instancia es enviada al organismo regulador por la empresa operadora.
3. La queja es un recurso que presenta el usuario cuando considera que la empresa ha incumplido con el procedimiento de reclamos. Esta puede ser interpuesta en cualquier estado del procedimiento, ya sea por defectos de tramitación que suponen la paralización o infracción de los plazos establecidos, ante cualquier trasgresión normativa durante la tramitación del reclamo o por no ejecutar lo dispuesto mediante la resolución de la primera instancia. Esta es atendida por el organismo regulador.

1.3. DEFINICIÓN DEL PROBLEMA

Los procesos que interactúan con el cliente, descritos anteriormente, requieren de una asistencia personal inmediata, dado que actualmente las empresas operadoras reciben muchas comunicaciones referidas a consultas, reclamos, solicitudes, recursos de reconsideración, recursos de apelación y quejas de los clientes.

Cuando una empresa brinda un buen servicio al cliente, los estudios demuestran que este se encontrará más satisfecho y así lo demostrará con su lealtad. Ofrecer un excelente servicio al cliente puede ser la mejor forma para que una empresa se diferencie de las demás y sea más competitiva.

La rapidez es otra medida importante para volver más eficiente la atención al cliente y por ende reducir los costos operativos del centro de servicio.

Una empresa operadora en la que actualmente se lleva a cabo la atención al cliente de forma manual, es decir sin utilizar un sistema de información, no va a poder competir con las demás, puesto que su velocidad de ejecución para satisfacer las demandas del cliente van exigir mucho más tiempo. Podría contratarse el personal suficiente a fin disminuir el tiempo de atención, pero esto derivaría en un costo operacional innecesario y en algunos casos infructífero.

Ahora bien, las empresas operadoras son supervisadas por un organismo del Estado. Esta entidad reguladora (OSIPTEL), va a ser la encargada de establecer las reglas del mercado de las telecomunicaciones con el propósito de promover tanto el desarrollo del sector como la prestación eficiente de los servicios de telecomunicaciones a todos los usuarios. Todo, dentro de los lineamientos definidos por el Estado, a través de la promoción de la competencia, la inversión en el sector y su integración al ámbito internacional.

Así mismo, entre las reglas más importantes a cumplir están: el estricto control de las solicitudes y reclamos, los plazos de resolución de los casos y los recursos de segunda instancia presentados por los clientes. Aquella empresa operadora que no se enmarque dentro de lo que reglamenta OSIPTEL, será más proclive de recibir sanciones de distinto grado que en algunos casos pueden incluir cuantiosas multas económicas que la perjudiquen, generando a la vez una cuota de descrédito sobre la empresa sancionada para con sus clientes.

Por eso es que también una empresa operadora que no cuente con soluciones tecnológicas que le permitan llevar un control exacto de los casos atendidos, estará más propensa a cometer errores, que pueden devenir en multas por parte del organismo regulador.

El presente trabajo pretende solventar cada uno de los problemas expuestos aplicando las técnicas actuales de la ingeniería de software y modelos estándares como el eTOM.

1.4. ESTADO DEL ARTE

En el mercado existen sistemas de información relacionados al manejo del contacto con el cliente. Entre ellas se encuentran:

- a. Oracle Customer Care (OCC) que posee funcionalidades genéricas en el manejo de la interacción con el cliente como ingreso de notas, uso de una base del conocimiento para soluciones, escalamiento para clientes críticos, scripting basado en preguntas que debe hacer el asesor al cliente. También manejan tareas con flujos de trabajo para órdenes que requieren ser atendidas internamente y son independientes a la interacción.

Las diferencias encontradas con el presente trabajo son:

- Respecto al registro en las interacciones:
 - Al estar enfocado a reclamos de un solo producto o servicio de un cliente, en el sistema OCC resulta más tedioso el registro de averías masivas y solicitudes por varios servicios.
 - En los procesos de reclamo, la información que se puede ingresar por el sistema OCC es genérica, pues está diseñada para ser usada en cualquier empresa, por lo que no cuenta con entidades propias de telecomunicaciones, tales como los documentos de facturación y el contenido de estos (conceptos y llamadas facturadas).
 - Respecto al escalamiento de interacciones:
 - El sistema OCC solamente realiza el escalamiento para los clientes que se configuren como críticos, lo cual es una desventaja pues en primer lugar limita al escalamiento por otras variables (por ejemplo: por tipo de interacción) y en segundo lugar no permite manejar niveles de escalamiento.
 - Respecto a la regulación en empresas de telecomunicaciones, el sistema OCC no soporta los procesos de segunda instancia dado que no está dirigido a este sector de negocios.
- b. Kayako, es un sistema que ofrece una solución orientada a help desk, posee funcionalidades para facilitar el registro de tickets (por ejemplo: desde el correo

electrónico), asignación y alerta de tickets y finalmente permite el acceso a la base del conocimiento.

Las diferencias que se pueden obtener respecto al presente trabajo son las siguientes:

- Respecto al registro de los datos en el ticket
 - Kayako maneja datos genéricos como el contacto, el teléfono o el correo electrónico del usuario, una descripción corta, las notas y la prioridad de la atención. Aunque permite configurar campos libres no sería posible hacer interfase con una base de datos, así no es factible escoger los servicios o clientes, como tampoco incluir datos propios del sector de telecomunicaciones.
 - Respecto al escalamiento:
 - Kayako configura el escalamiento por varios criterios fijos del ticket, tales como: su estado, la prioridad del mismo o el departamento de procedencia. Al no estar relacionado a un cliente, no se podría configurar por características como por ejemplo tipo de cliente.
 - Al no estar dirigido al sector de telecomunicaciones, Kayako no tiene funcionalidades que ayuden a cumplir con la regulación como los procesos de segunda instancia.
- c. Entre las tesis ya elaboradas de la facultad de Ciencias e Ingeniería de la Pontificia Universidad Católica del Perú, se encontró una que trabaja sobre un tema parecido al del presente proyecto: Desarrollo e Implementación de un Proyecto CRM en una empresa de Telecomunicaciones, elaborado por Ing. Rafael Enrique García Chang, el cual pretende mejorar los procesos operativos en la atención al cliente, en las diferentes área de negocio, como Ventas, Servicios al Cliente, Inteligencia de Mercado.

La tesis del Ing. García se enfoca a unificar aplicaciones compradas para consolidar la información del cliente; la cual está conformada por sus datos y por sus transacciones con el área de Servicio al Cliente, las que se llevaban a cabo interactuando con distintos sistemas.

A partir del análisis de este trabajo previo se puede identificar las siguientes diferencias con la presente tesis:

- El planteamiento del Ing. García se enfoca a unificar sistemas, lo que implica reemplazar aplicaciones, migrar data y adecuar los procesos a la nueva forma de trabajo. Por el contrario, la presente tesis tiene por objetivo elaborar un sistema completo que satisfaga de una manera eficiente los procesos actuales.

- En el trabajo del Ing. Garcia no se menciona ninguna funcionalidad que colabore con la empresa de telecomunicaciones en el cumplimiento con las normas del organismo regulador.



CAPÍTULO II: REQUERIMIENTOS DEL SISTEMA

El presente capítulo presentará los requerimientos funcionales y no funcionales del sistema. Estos requerimientos se han agrupado en módulos basados en los procesos descritos en el capítulo anterior:

1. Incidente Técnico (IT).
2. Avería Masiva (AM).
3. Reclamo Proactivo (RP).
4. Interacción (IN).
5. Oportunidad de Venta (OV).
6. Solicitud del Cliente (SC).
7. Reclamo de Facturación (RF).
8. Reclamo Administrativo (RA).
9. Recursos de Segunda Instancia (RSI).
10. Escalamiento de Incidencias (ES).
11. Configuración de Incidencias (CI).

2.1. REQUERIMIENTOS FUNCIONALES

2.1.1. INCIDENTE TÉCNICO

Los requerimientos funcionales referidos al proceso de generación, atención y cierre del incidente técnico son los siguientes:

| Código | Descripción | Prioridad |
|--------|--|-----------|
| IT001 | <p>El sistema permitirá registrar un incidente técnico con los siguientes datos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • el canal de ingreso • el tipo de servicio • el motivo del reclamo clasificado expresado como tipo y subtipo de caso • el número del servicio • la nombre de la persona que presentó el reclamo • las observaciones | Alta |

| | | |
|-------|---|-------|
| | <ul style="list-style-type: none"> • la prioridad de atención • la descripción corta del reclamo | |
| IT002 | El sistema brindará filtros de búsqueda para hallar con facilidad el servicio que está siendo reclamado. | Alta |
| IT003 | El sistema alertará la existencia de incidentes abiertos, de acuerdo al servicio y cliente, para evitar la duplicidad de ingreso. | Alta |
| IT004 | El sistema permitirá registrar una encuesta que se le hace a la persona que reclama sobre datos técnicos en caso sea necesario, con el objetivo de contar con mayor detalle sobre el problema técnico. Esta se encontrará asociada al incidente. | Media |
| IT005 | El sistema dará el número de ticket que se entregará al cliente. La numeración será única para todo tipo de reclamos. | Alta |
| IT006 | El sistema permitirá grabar el incidente y luego modificar los datos de este en caso sea necesario antes de derivar al área técnica. | Media |
| IT007 | Al momento de grabar el incidente, este automáticamente se derivará al área técnica. | Alta |
| IT008 | Los incidentes técnicos no cerrados se mostrarán, con los datos principales, en una bandeja de incidentes pendientes. | Media |
| IT009 | El operador de Red luego de analizar podrá ingresar: <ul style="list-style-type: none"> • las observaciones • el problema técnico real • la solución técnica • la responsabilidad del problema • la fecha de solución del problema técnico | Alta |
| IT010 | Cuando el operador de Red escoja la solución técnica, luego que haya elegido el problema, el sistema mostrará solo aquellas relacionadas con este. | Media |
| IT011 | Será factible que el usuario derive al área que desee en cualquier estado del incidente, mientras no se encuentre cerrado. | Alta |
| IT012 | El usuario podrá interrumpir el incidente colocando el tipo de interrupción (por cliente, proveedor o la empresa misma). | Alta |
| IT013 | El sistema debe registrar el tiempo de interrupción para saber cuál es el tiempo real de atención del reclamo. | Alta |
| IT014 | Se podrá generar el reporte técnico con las observaciones ingresadas por el operador de red para ser enviadas al cliente. | Alta |
| IT015 | Se podrá cerrar el incidente técnico luego de que los datos obligatorios estén completos. | Alta |
| IT016 | El usuario podrá ingresar la evaluación del reclamo si fue fundado o | Alta |

| | | |
|-------|--|-------|
| | no. | |
| IT017 | El sistema tendrá accesos por perfiles para la generación y atención de incidentes técnicos. | Media |

2.1.2. AVERÍA MASIVA

Los requerimientos funcionales referidos al proceso de generación, atención y cierre de la avería masiva son los siguientes:

| Código | Descripción | Prioridad |
|--------|--|-----------|
| AM001 | El sistema permitirá registrar una avería masiva con los siguientes datos: <ul style="list-style-type: none"> • el canal de ingreso • el motivo de la avería masiva clasificado expresado como tipo y subtipo de caso • los servicios involucrados • las observaciones • la descripción corta de la avería masiva • la prioridad de atención | Alta |
| AM002 | El sistema permitirá registrar en una avería masiva varios servicios reclamados de distintos clientes. | Alta |
| AM003 | Para facilitar el ingreso, aparecerá un filtro de búsqueda que permita obtener varios servicios, los cuales podrán ser elegidos a la vez. | Alta |
| AM004 | El sistema alertará la existencia de incidentes abiertos, de acuerdo al servicio y cliente, para evitar duplicidad de ingreso. | Media |
| AM005 | El sistema brindará el número de ticket del incidente. La numeración será única para todo tipo de reclamos. | Alta |
| AM006 | Al momento de grabar el incidente, este automáticamente se derivará al área técnica. Aun así se haya derivado el incidente, los operadores de Call Center o los representantes de Atención al Cliente podrán seguir ingresando servicios a la avería masiva. | Alta |
| AM007 | Las averías masivas no cerradas se mostrarán, con los datos principales, en una bandeja de incidentes pendientes. | Alta |
| AM008 | El operador de red podrá ingresar los siguientes datos: <ul style="list-style-type: none"> • las observaciones • el problema técnico real • la solución técnica | Alta |

| | | |
|-------|---|-------|
| | <ul style="list-style-type: none"> la responsabilidad del problema la fecha de solución del problema técnico | |
| AM009 | Cuando el operador de Red escoja la solución técnica, luego que haya elegido el problema, el sistema mostrará solo aquellas relacionadas con este. | Media |
| AM010 | Será factible que el usuario derive al área que desee en cualquier estado del incidente, mientras no se encuentre cerrado. | Alta |
| AM011 | El usuario podrá interrumpir el incidente colocando el tipo de interrupción (por cliente, proveedor o la empresa misma). | Alta |
| AM012 | El sistema debe registrar el tiempo de interrupción para saber cuál es el tiempo real de atención del reclamo. | Alta |
| AM013 | Se podrá generar el reporte técnico con las observaciones ingresadas por el operador de red para ser enviadas al cliente. | Alta |
| AM014 | Se podrá cerrar el incidente técnico luego de que los datos obligatorios estén completos. | Alta |
| AM015 | El operador de Call Center o el representante de Atención al Cliente podrá guardar por cliente en qué estado se encuentra si el cliente dio su conformidad de que su servicio ha sido restablecido. | Alta |
| AM016 | El usuario podrá visualizar el estado de los clientes que estén incluidos en la avería masiva. | Media |
| AM017 | El sistema tendrá accesos por perfiles para la generación y atención de averías masivas. | Alta |

2.1.3. RECLAMO PROACTIVO

Los requerimientos funcionales referidos al proceso de generación, atención y cierre del reclamo proactivo son los siguientes:

| Código | Descripción | Prioridad |
|--------|---|-----------|
| RP001 | El sistema permitirá registrar un reclamo proactivo con los siguientes datos: <ul style="list-style-type: none"> el tipo de servicio el motivo del reclamo proactivo expresado como tipo y subtipo de caso el número del servicio las observaciones la prioridad del reclamo | Alta |

| | | |
|-------|--|-------|
| | <ul style="list-style-type: none"> la descripción corta del reclamo | |
| RP002 | El sistema permitirá registrar solo un servicio en un reclamo proactivo. | Alta |
| RP003 | El sistema brindará filtros de búsqueda para hallar con facilidad el servicio que está siendo reclamado. | Alta |
| RP004 | El sistema alertará la existencia de incidentes abiertos, de acuerdo al servicio y cliente, para evitar duplicidad de ingreso. | Alta |
| RP005 | El sistema dará el número de ticket para brindársela al cliente cuando el operador se comunique. La numeración será única para todo tipo de reclamos. | Alta |
| RP006 | El sistema permitirá grabar el incidente y luego modificar los datos antes de cambiar a un estado donde pueda ser atendido. | Media |
| RP007 | Los reclamos proactivos no cerrados se mostrarán, con los datos principales, en una bandeja de incidentes pendientes. | Alta |
| RP008 | El operador de red podrá ingresar los siguientes datos: <ul style="list-style-type: none"> las observaciones el problema técnico real la solución técnica la responsabilidad del problema la fecha de solución del problema técnico | Alta |
| RP009 | El operador de red podrá ingresar el problema y solución técnica del reclamo. | Media |
| RP010 | Cuando el operador de Red escoja la solución técnica, luego que haya elegido el problema, el sistema mostrará solo aquellas relacionadas con este. | Media |
| RP011 | Será factible derivar al área que se desee en cualquier estado del incidente, mientras no se encuentra cerrado. | Alta |
| RP012 | El usuario podrá interrumpir el incidente colocando el tipo de interrupción (por cliente, proveedor o la empresa misma). | Alta |
| RP013 | El sistema debe registrar el tiempo de interrupción para saber cuál es el tiempo real de atención del reclamo. | Alta |
| RP014 | Se podrá generar el reporte técnico con las observaciones ingresadas por el operador de red para ser enviadas al cliente. | Alta |
| RP015 | Se podrá cerrar el incidente técnico luego de que los datos obligatorios estén completos. | Alta |
| RP016 | El sistema tendrá accesos por perfiles para la generación y atención de reclamos proactivos. | Media |

2.1.4. INTERACCIÓN

Los requerimientos funcionales referidos al proceso de generación, atención y cierre de la interacción son los siguientes:

| Código | Descripción | Prioridad |
|--------|---|-----------|
| IN001 | El sistema permitirá ingresar los siguientes datos para una interacción: <ul style="list-style-type: none"> • el canal de ingreso • el tipo de servicio • el motivo de la interacción expresado como tipo y subtipo de caso • el contacto o nombre de la persona que se comunica con la empresa • el cliente asociado al contacto (si tiene algún servicio adquirido anteriormente) • las observaciones • la descripción corta de la interacción | Alta |
| IN002 | En caso exista el cliente, el sistema brindará un filtro de búsqueda para facilitar su elección. | Alta |
| IN003 | El sistema permitirá el ingreso de datos del prospecto de cliente en caso no se encuentre en la base de clientes. | Media |
| IN004 | El sistema permitirá registrar una encuesta que se le hace al cliente sobre sus preferencias. Esta se encontrará asociada al incidente ingresado. | Media |
| IN005 | Este tipo de incidente no tiene flujo, por lo que cuando se grabe se debe cerrar automáticamente. | Alta |
| IN006 | Las interacciones no se mostrarán en ninguna bandeja de pendientes. | Alta |
| IN007 | El sistema permitirá grabar la interacción y luego modificar los datos antes de cambiarla al estado cerrado. | Media |

2.1.5. OPORTUNIDAD DE VENTA

Los requerimientos funcionales referidos al proceso de generación, atención y cierre de la oportunidad de venta son los siguientes:

| Código | Descripción | Prioridad |
|--------|---|-----------|
| OV001 | El sistema permitirá ingresar los siguientes datos para una oportunidad de venta: <ul style="list-style-type: none"> • el canal de ingreso • el tipo de servicio relacionado a la oportunidad de venta • el tipo y subtipo de caso • el cliente asociado al contacto (si tiene algún servicio adquirido anteriormente) • la nombre da la persona o contacto que se comunica con la empresa • las observaciones • la prioridad de atención • la descripción corta de la oportunidad de venta | Alta |
| OV002 | El usuario podrá ingresar el prospecto si es que el cliente contactado no tiene ningún servicio contratado. | Baja |
| OV003 | En caso exista el cliente, el sistema brindará un filtro de búsqueda para facilitar su elección. | Alta |
| OV004 | El sistema alertará la existencia de incidentes abiertos, de acuerdo al servicio y cliente, para evitar duplicidad de ingreso. | Media |
| OV005 | El sistema dará el número de ticket de la oportunidad de venta. | Alta |
| OV006 | Se podrá ingresar una cita con un ejecutivo de ventas para que visite al cliente. | Alta |
| OV007 | El sistema automáticamente enviará un correo al ejecutivo. | Media |
| OV008 | Las citas del ejecutivo las podrá revisar para poderle dar seguimiento, sin importar si la oportunidad de venta esté cerrada o no. | Alta |
| OV009 | El ejecutivo podrá ingresar a la cita para consultar o actualizarla. | Alta |
| OV010 | En caso se le venda algo al cliente o prospecto, desde la oportunidad de venta se podrá ingresar el detalle de la venta. | Baja |
| OV011 | Las oportunidades de venta no cerradas se mostrarán, con los datos principales, en una bandeja de incidentes pendientes. | Alta |
| OV012 | Será factible derivar al área que se desee en cualquier estado del incidente. | Alta |

2.1.6. SOLICITUD DEL CLIENTE

Los requerimientos funcionales referidos al proceso de generación, atención y cierre de la solicitud del cliente son los siguientes:

| Código | Descripción | Prioridad |
|--------|--|-----------|
| SC001 | El usuario podrá ingresar la solicitud del cliente con los siguientes datos: <ul style="list-style-type: none"> • el canal de ingreso • el tipo de servicio • el motivo de la solicitud expresado como tipo y subtipo de caso • el(los) número(s) del(los) servicio(s) • la nombre de la persona que presentó la solicitud • las observaciones • la prioridad de atención • la descripción corta de la solicitud • el documento de facturación dependiendo del tipo de caso | Alta |
| SC002 | Para facilitar el ingreso del(los) servicio(s), el sistema brindará un filtro de búsqueda. | Alta |
| SC003 | El sistema alertará la existencia de incidentes abiertos, de acuerdo al servicio y cliente, para evitar duplicidad de ingreso. | Alta |
| SC004 | El sistema dará el número de ticket del incidente. La numeración será única para las solicitudes. | Alta |
| SC005 | Se podrá derivar manualmente a cualquier grupo de atención en cualquier estado del incidente. | Alta |
| SC006 | El sistema permitirá grabar el incidente y luego modificar los datos antes de cambiar a un estado donde pueda ser atendido. | Media |
| SC007 | El sistema asignará automáticamente la solicitud a un responsable en el área de Back Office de acuerdo a configuraciones por tipo de incidencia, tipo de caso, tipo de servicio y tipo de cliente de las solicitudes. | Alta |
| SC008 | Las solicitudes no cerradas se mostrarán, con los datos principales, en una bandeja de incidentes pendientes. | Alta |
| SC009 | Se podrá ingresar una o varias solicitudes de orden de trabajo si se requiere. Esta solicitud tendrá un flujo propio. Los tipos de solicitudes que se podrán elegir dependerán del tipo de servicio y del tipo de incidencia. | Alta |

2.1.7. RECLAMO DE FACTURACIÓN

Los requerimientos funcionales referidos al proceso de generación, atención y cierre del reclamo de facturación son los siguientes:

| Código | Descripción | Prioridad |
|--------|--|-----------|
| RF001 | <p>El usuario podrá ingresar el reclamo de facturación con los siguientes datos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • el canal de ingreso • el tipo de servicio • el servicio reclamado • el contacto o nombre de la persona que presentó el reclamo • el documento de facturación • el motivo del reclamo expresado como tipo y subtipo de caso • los conceptos reclamados del documento (depende del tipo de caso) , así como el monto reclamado por concepto • el detalle de llamadas asociadas al documento (depende del tipo de caso), así como el monto reclamado por llamada • las observaciones • la prioridad de atención • la descripción corta del reclamo | Alta |
| RF002 | Para facilitar el ingreso del servicio, el sistema brindará un filtro de búsqueda. | Alta |
| RF003 | El sistema alertará la existencia de incidentes abiertos, de acuerdo al servicio y cliente, para evitar duplicidad de ingreso. | Alta |
| RF004 | Para escoger los documentos de facturación se podrán filtrar por tipos de llamadas. | Alta |
| RF005 | Para escoger las llamadas se podrán filtrar por tipos de llamadas. | Alta |
| RF006 | Cuando se ingresen montos reclamados por concepto o por llamada se totalizará automáticamente por documento de facturación. | Alta |
| RF007 | Se podrá derivar manualmente a cualquier grupo de atención. También el sistema podrá asignar automáticamente el reclamo a un responsable en el área de Back Office de acuerdo a configuraciones por tipo de incidencia, tipo de caso y tipo de servicio. | Alta |
| RF008 | El sistema dará el número de ticket del incidente. La numeración será única para los reclamos. | Alta |

| | | |
|-------|---|-------|
| RF009 | Los reclamos de facturación no cerrados se mostrarán, con los datos principales, en una bandeja de incidentes pendientes. | Alta |
| RF010 | Si existen documentos de facturación reclamados asociados con un reclamo abierto, no se podrán cortar los servicios aludidos, tampoco se cobrará mora, a pesar de que se haya vencido el documento. | Alta |
| RF011 | Luego de análisis de los reclamos de facturación, se podrán cambiar los montos reclamados. | Alta |
| RF012 | El encargado de Back Office que resuelve el reclamo podrá ingresar el problema y solución del reclamo. Cuando se escoja el problema técnico, se mostrará solo las soluciones relacionadas con este, con el fin de agilizar la atención del reclamo. | Media |
| RF013 | Permitir el ingreso de interrupciones con los siguientes datos: tipo e intervalo de tiempo. | Media |
| RF014 | Cuando se aprueben los montos para ajustar, automáticamente se generarán notas de crédito. | Media |
| RF015 | El usuario podrá ingresar la evaluación del reclamo si fue fundado o no. | Alta |

2.1.8. RECLAMO ADMINISTRATIVO

Los requerimientos funcionales referidos al proceso de generación, atención y cierre del reclamo administrativo son los siguientes:

| Código | Descripción | Prioridad |
|--------|--|-----------|
| RA001 | El usuario podrá ingresar en el reclamo administrativo los siguientes datos: <ul style="list-style-type: none"> • el canal de ingreso • el tipo de servicio • el motivo de reclamo expresado como tipo y subtipo de caso • el contacto o persona que presentó el reclamo • el número de servicio • el documento de facturación depende del tipo de caso • las observaciones • la prioridad de atención • la descripción corta del reclamo | Alta |
| | Para facilitar el ingreso del servicio, el sistema brindará un filtro de | Alta |

| | | |
|-------|--|-------|
| RA002 | búsqueda. | |
| RA003 | El sistema alertará la existencia de incidentes abiertos, de acuerdo al servicio y cliente, para evitar duplicidad de ingreso. | Alta |
| RA004 | El sistema dará el número de ticket del incidente. La numeración será única para todo tipo de reclamos. | Alta |
| RA005 | Se podrá derivar manualmente a cualquier grupo de atención en cualquier estado del incidente. También el sistema podrá asignar automáticamente el reclamo a un responsable en el área de Back Office de acuerdo a configuraciones por tipo de incidencia, tipo de caso y tipo de servicio. | Alta |
| RA006 | Los reclamos administrativos no cerrados se mostrarán, con los datos principales, en una bandeja de incidentes pendientes. | Alta |
| RA007 | El encargado de Back Office que resuelve el reclamo podrá ingresar el problema y solución del reclamo. | Media |
| RA008 | Cuando se escoja el problema, se mostrarán sólo las soluciones relacionadas a éste, con el fin de agilizar la atención del reclamo. | Media |
| RA009 | El usuario podrá ingresar la evaluación del reclamo si fue fundado o no. | Alta |

2.1.9. ESCALAMIENTO DE INCIDENCIAS

Los requerimientos funcionales referidos al proceso de escalamiento son los siguientes:

| Código | Descripción | Prioridad |
|--------|---|-----------|
| ES001 | El usuario podrá configurar los tipos de escalamiento. | Alta |
| ES002 | El usuario podrá configurar los tipos de niveles que deben escalarse. | Alta |
| ES003 | El usuario podrá relacionar por tipos de escalamiento la cantidad de niveles de escalamiento. | Alta |
| ES004 | El usuario podrá configurar los correos internos donde se enviará la alerta de escalamiento de acuerdo al tipo y el nivel de escalamiento. | Alta |
| ES005 | El usuario podrá configurar usuarios que usan el sistema, a quienes se les enviará la alerta de escalamiento de acuerdo al tipo y el nivel de escalamiento. | Alta |
| ES006 | El usuario podrá configurar usuarios relacionados con el incidente, a quienes se les enviará la alerta de escalamiento de acuerdo al tipo y el nivel de escalamiento. | Alta |
| ES007 | El sistema automáticamente revisará diariamente los incidentes no cerrados y que no se hayan atendido en las fechas establecidas, y | Alta |

| | | |
|--|--|--|
| | enviará un correo a los usuarios correspondientes de acuerdo al nivel de escalamiento. | |
|--|--|--|

2.1.10. RECURSOS DE SEGUNDA INSTANCIA

Los requerimientos funcionales referidos al proceso referido a los recursos de segunda instancia son los siguientes:

| Código | Descripción | Prioridad |
|--------|---|-----------|
| SI001 | El usuario podrá registrar un recurso de segunda instancia asociado con un reclamo o solicitud cerrada. | Alta |
| SI002 | El usuario ingresará el tipo de recurso de segunda instancia asociado con el incidente correspondiente. | Alta |
| SI003 | El usuario podrá ingresar el flujo de estados por cada tipo de recurso de segunda instancia. | Alta |
| SI004 | En caso de apelaciones y queja, el usuario podrá agregar la siguiente información referida al incidente: fecha apelación o queja, número de carta de elevación, fecha de carta de elevación, número de folios, datos del usuario apelante, montos y motivo de apelación de los documentos de facturación e información de los medios probatorios. Esta información, el usuario podrá exportarla a un archivo Excel o CSV. | Alta |

2.1.11. CONFIGURACIÓN DE INCIDENCIAS

Los requerimientos funcionales referidos a la configuración de incidencias son los siguientes:

| Código | Descripción | Prioridad |
|--------|--|-----------|
| CI001 | El usuario configurará los tipos de incidencia. | Alta |
| CI002 | El usuario relacionará cada tipo de incidencia con un flujo de estados adecuado. | Alta |
| CI003 | El usuario relacionará cada tipo de incidencia con los estados de los servicios que irán asociados con la incidencia. | Alta |
| CI004 | El usuario relacionará cada tipo de incidencias con las áreas que tendrán permiso de generación de este tipo de incidencias. | Alta |
| CI005 | El usuario relacionará cada tipo de incidencias con los tipos de categorías y subcategorías que se podrán utilizar. | Alta |
| CI006 | El usuario configurará los tipos de categorías que se podrán utilizar en todo el sistema. | Alta |

| | | |
|-------|--|-------|
| CI007 | El usuario configurará los tipos de subcategorías que se podrán utilizar en todo el sistema. | Alta |
| CI008 | El usuario configurará los estados que se podrán utilizar en todo el sistema. | Alta |
| CI009 | El usuario configurará los tipos de severidad de las categorías. | Alta |
| CI010 | El usuario relacionará por tipo de categoría y subcategoría el tipo de severidad que le corresponde. | Alta |
| CI011 | El usuario configurará los tipos de servicio para los que puede ingresar incidencias. | Alta |
| CI012 | El usuario configurará los tipos de prioridad de los incidentes. | Alta |
| CI013 | El usuario configurará los tipos de problemas que se podrán utilizar cuando se califica sobre la causa de un incidente. | Alta |
| CI014 | El usuario configurará los tipos de soluciones que se podrán utilizar cuando se califica sobre la resolución de un incidente. | Alta |
| CI015 | El usuario relacionará por cada tipo de problema, los tipos de soluciones que podrían resolverlos. | Alta |
| CI016 | El usuario configurará los tipos de procesos con la entidad reguladora. | Alta |
| CI017 | El usuario configurará los estados que puede seguir un proceso elevado a la entidad reguladora. | Alta |
| CI018 | El usuario configurará las áreas que usarán el sistema. | Alta |
| CI019 | El usuario configurará los usuarios que tendrán acceso al sistema. | Alta |
| CI020 | El usuario configurará los accesos de usuario por área. | Alta |
| CI021 | El usuario podrá registrar configuraciones para la derivación automática de los incidentes utilizando variables configurables. Todos los incidentes que cumplan con las reglas ingresadas serán derivados automáticamente. | Media |
| CI022 | El usuario asignará las configuraciones de derivación automática a un grupo de atención destino, para derivar a este el incidente. También podrá configurarse el contenido de correo electrónico que se enviará de acuerdo al grupo de atención. | Media |
| CI023 | El usuario por cada grupo de atención y configuración de derivación automática, podrá registrar a los usuarios que pertenecen a este grupo, así como el orden como va a asignarse el incidente, un indicador de bloqueo para no asignar al usuario. Visualizará el último asignado cuando se ejecute el proceso. | Media |
| CI024 | El usuario podrá configurar las preguntas de las encuestas, podrían ser de tipo listado o texto libre. | Media |

2.1.12. REPORTE

Los requerimientos funcionales referidos a los reportes son los siguientes:

| Código | Descripción | Prioridad |
|--------|--|-----------|
| REP001 | El usuario podrá obtener un reporte con el detalle del ticket de atención donde se visualizará: la clasificación del tipo de incidencia, el número de ticket entregado al cliente, el canal de ingreso, la fecha de recepción del incidente, el tipo de caso, ciudad donde se registro el incidente. También información de cliente: el código, el nombre, dirección y distrito, contacto del cliente que generó el incidente, la observación de los detalles de la generación de la incidencia, el detalle de los servicios incluidos en el incidente y los documentos de facturación. | Media |
| REP002 | El usuario podrá tener un reporte de seguimiento de incidencias donde se pueda ver la siguiente información: tipo de incidencia, el identificador de la incidencia, el número de ticket, el tipo de servicio, el caso, la clasificación del tipo de incidencia, el cliente o los clientes afectados por el incidente y el número de servicio. Por cada seguimiento se debe visualizar: el número de secuencia, la fecha cuando se derivó el seguimiento, el tipo de secuencia si fue seguimiento o interrupción, el departamento y usuario de atención origen, el departamento y responsable al que se le derivó el caso, la observación. | Media |
| REP003 | El usuario podrá obtener un reporte de incidencias generadas por tipo de caso y cantidad de incidencias cerradas, en las estadísticas debe mostrar cantidad y porcentaje. También se debe permitir tener un Resumen de Incidencias Generadas, basado en los incidentes que se generaron en un rango de fechas, con la siguiente información: la cantidad de incidentes cerrados de este grupo, el mes de la fecha de generación de los incidentes y la cantidad de los incidentes generados. Y un Resumen de Incidencias Cerradas, basado en los incidentes que se cerraron en el mismo rango de fechas, con la siguiente información: la cantidad de incidentes generados de este grupo, el mes de la fecha de cierre de los incidentes y la cantidad de los incidentes cerrados. | Media |
| REP004 | El usuario podrá tener un reporte de estadística diaria de incidencias ingresadas por área. | Media |
| REP005 | El usuario podrá obtener un reporte de Apelaciones, | Media |

| | | |
|--|--|--|
| | Reconsideraciones y Queja con la siguiente información: el número de ticket del incidente, el nombre del cliente, la fecha de registro del recurso de segunda instancia, la fecha envío a OSIPTEL, la fecha de resolución de OSIPTEL, la respuesta o sentido del ente regulador, el representante de atención al cliente que estuvo a cargo del recurso de segunda instancia y el tipo de incidente. | |
|--|--|--|

2.2. REQUERIMIENTOS NO FUNCIONALES

Los requerimientos no funcionales son los siguientes:

| Código | Descripción | Prioridad |
|--------|--|-----------|
| RNF001 | La arquitectura del sistema será cliente servidor. | Alta |
| RNF002 | El PC cliente debe tener instalado Oracle Cliente 817 como mínimo. | Alta |
| RNF003 | El PC cliente debe tener memoria de 256 MB como mínimo. | Alta |
| RNF004 | El PC cliente debe tener espacio disponible de 400 MB de disco duro como mínimo. | Alta |
| RNF005 | Se requiere usar en el PC Cliente un sistema operativo de MS Windows 2000, XP, 2003. | Alta |

Se ha elaborado un plan de proyecto, que se muestra en el ANEXO1 PLAN DE PROYECTO, el cual contiene el cronograma de las etapas de análisis, diseño, desarrollo e implementación de los requerimientos solicitados en el presente capítulo.

Para este proyecto se seguirá la metodología DSDM (Dynamic Systems Development Method), el cual es un framework basado en las mejores prácticas. Este provee un proceso flexible que es usado para el desarrollo de nuevos sistemas, los cuales combinan el uso efectivo del conocimiento de la gente, herramientas y técnicas, como el de la elaboración de prototipos, que en conjunto permiten llevar a cabo proyectos de tiempo limitado. El framework de DSDM provee una base ideal para un proceso equitativo de desarrollo e implementación, el cual involucra al equipo, la tecnología que la soporta y los procesos que los unen, de acuerdo a la estrategia de negocio. [DSDM01]

El ciclo de vida del DSDM consta de las siguientes cinco fases:

1. Estudio de Factibilidad.
2. Estudio de Negocios.
3. Modelo de Iteración Funcional.
4. Diseño y Construcción de Iteración.
5. Implementación.

A continuación se detalla cada fase:

1. Estudio de Factibilidad. Tiene por objetivos:
 - Establecer si el desarrollo propuesto satisface la necesidad de negocio de la compañía.
 - Evaluar si el proyecto se ajusta a esta metodología de desarrollo.
 - Establecer una solución técnica al problema de negocio.
 - Obtener un estimado inicial en costos y tiempo.
2. Estudio de Negocios. Sus objetivos son:
 - Definir el alcance del proceso de negocio que será soportado con el proyecto.
 - Establecer los futuros entregables de prototipos para el desarrollo y la forma de realizar el control.
 - Priorizar los requerimientos del sistema propuesto.
 - Reevaluar los riesgos del proyecto.
3. Modelo de Iteración Funcional. Posee los siguientes objetivos:
 - Realizar demostraciones de la funcionalidad requerida usando modelos funcionales, los cuales consisten en la elaboración de prototipos y modelos estáticos como modelos de base de datos.
 - Registrar los requerimientos no funcionales, los cuales no podrán ser demostrados por prototipos.
4. Diseño y Construcción de Iteración. Tiene por objetivos:
 - Refinar los prototipos funcionales para cumplir con los requerimientos no funcionales.
 - Diseñar la aplicación para que satisfaga los requerimientos de los usuarios.
5. Implementación. Sus objetivos son:
 - Instalar el sistema en el ambiente de pruebas de los usuarios.
 - Capacitar a los usuarios.
 - Determinar los futuros requerimientos que serán desarrollados.
 - Instalar el sistema en el ambiente de producción.

CAPÍTULO III: ANÁLISIS

En el presente capítulo se detallarán los casos de uso y se asociarán con los requerimientos vistos en el capítulo anterior.

3.1. ACTORES

Los actores que participan en el sistema son los siguientes:

1. Operador de Call Center: aquel que recibe o efectúa las llamadas del cliente.
2. Supervisor de Call Center: aquel que monitorea y reporta las labores del operador de Call Center.
3. Representante de Atención al Cliente: aquel que recibe solicitudes, consultas y reclamos del cliente por medio de una visita, fax, correo electrónico o carta.
4. Supervisor de Atención al Cliente: aquel que monitorea y reporta las labores del representante de Atención al Cliente.
5. Operador de Back Office: aquel que atiende los reclamos sin tener contacto directo con los clientes.
6. Supervisor de Back Office: aquel que monitorea y reporta las labores del operador de Back Office.
7. Operador de Red o NOC: aquel que monitorea las redes por lo que podría ingresar incidentes proactivos técnicos, así como resolver problemas del cliente relacionados a la red.
8. Supervisor de Red: aquel que monitorea y reporta las labores del operador de Red.
9. Tiempo: aquel que ejecuta los procesos de escalamiento a una hora programada.
10. Ejecutivo de Ventas: aquel que ofrece y vende los servicios de la compañía.

3.2. DEFINICIÓN DE CASOS DE USO

La definición de casos de uso se ha dividido en los siguientes paquetes:

1. Generación de Incidencias: Este se basa en los requerimientos referidos a la generación de las siguientes incidencias: Incidente Técnico (IT), Avería Masiva (AM), Reclamo Proactivo (RP), Interacción (IN), Oportunidad de Venta (OV), Solicitud del Cliente (SC), Reclamo de Facturación (RF) y Reclamo Administrativo (RA).

2. Atención de Incidencias: Se basa en los requerimientos referidos a la atención de las siguientes incidencias: Incidente Técnico (IT), Avería Masiva (AM), Reclamo Proactivo (RP), Interacción (IN), Oportunidad de Venta (OV), Solicitud del Cliente (SC), Reclamo de Facturación (RF) y Reclamo Administrativo (RA).
3. Recursos de Segunda Instancia: Se apoya en los requerimientos de la sección Recursos de Segunda Instancia.
4. Escalamiento de Incidencias: Se justifica en los requerimientos de la sección de Escalamiento de Incidencias.
5. Configuración de Incidencias: Se basa en los requerimientos de la sección de Configuración de Incidencias.

3.2.1. PAQUETE DE GENERACIÓN DE INCIDENCIAS

El paquete de generación de incidencias agrupa los siguientes casos de uso como se muestra en el DIAGRAMA 3.1.:

1. Generar Incidencia (GINC).
2. Generar Incidente Técnico (GIT).
3. Generar Avería Masiva (GAM).
4. Generar Reclamo Proactivo (GRP).
5. Generar Interacción (GINT).
6. Generar Oportunidad de Venta (GOV).
7. Generar Solicitud del Cliente (GSC).
8. Generar Reclamo de Facturación (GRF).
9. Generar Reclamo Administrativo (GRA).

La generación de incidencia comprende la creación de un incidente estándar. Las características propias de cada tipo de incidente se detallan en los otros casos de uso.

3.2.1.1. GENERAR INCIDENCIA (GINC)

Descripción: Este caso de uso abarca el registro estándar de una incidencia. Esto incluye los datos básicos como: el tipo y el subtipo de incidencia de acuerdo a los permisos, el canal, la descripción, la prioridad, el tipo y subtipo de caso, la descripción y el tipo de derivación inicial.

La especificación de este caso de uso se encuentra en el ANEXO 4 - GENERAR INCIDENTE (GINC).

Actores Relacionados: Operador de Call Center, Representante de Atención al Cliente, Operador de Red.

Requerimientos Asociados: IT001, IT002, IT003, IT005, IT006, IT007, IT017, AM001, AM004, AM005, AM006, AM017, RP001, RP004, RP005, RP006, RP016, IN001, IN005, IN006, IN007, OV001, OV004, OV005, SC001, SC003, SC004, SC005, SC006, RF001, RF003, RF008, RA001, RA003, RA004, RA005,

3.2.1.2. GENERAR INCIDENTE TÉCNICO (GIT)

Descripción: En este caso de uso se describe las características propias de la generación de un incidente técnico. En este tipo de incidente solo se podrá asociar sólo un servicio de un cliente. También permitirá registrar una encuesta técnica consultada al cliente para agilizar la atención del reclamo.

La especificación de este caso de uso se encuentra en el ANEXO 4 - GENERAR INCIDENTE TECNICO (GIT).

Actores Relacionados: Operador de Call Center, Operador de Red, Representante de Atención al Cliente.

Requerimientos Asociados: IT001, IT002, IT004.

3.2.1.3. GENERAR AVERÍA MASIVA (GAM)

Descripción: En este caso se uso se describe las características propias de la generación de una avería masiva. Este tipo de incidencia permite el registro de varios servicios de clientes que sufrieron una avería.

La especificación de este caso de uso se encuentra en el ANEXO 4 - GENERAR AVERÍA MASIVA (GAM).

Actores Relacionados: Operador de Call Center, Operador de Red, Representante de Atención al Cliente.

Requerimientos Asociados: AM001, AM002, AM003.

3.2.1.4. GENERAR RECLAMO PROACTIVO (GRP)

Descripción: En este caso de uso se describe las características propias de la generación de un reclamo proactivo. En este tipo de incidente solo se podrá asociar un servicio de un cliente, además de no ser necesario asociar el contacto del cliente.

La especificación de este caso de uso se encuentra en el ANEXO 4 - GENERAR RECLAMO PROACTIVO (GRP).

Actores Relacionados: Operador de Call Center, Operador de Red, Representante de Atención al Cliente.

Requerimientos Asociados: RP001, RP002, RP003.

3.2.1.5. GENERAR INTERACCIÓN (GINT)

Descripción: En este caso de uso se describe las características propias de la generación de una interacción. En este tipo de incidente se asocia el servicio. Si el cliente no tiene un servicio activo, entonces se asocia al cliente. En caso no exista el cliente se ingresa un prospecto. También permite registrar una encuesta realizada al cliente o prospecto. Finalmente cuando el sistema graba la interacción, la registra en estado Cerrado.

La especificación de este caso de uso se encuentra en el ANEXO 4 - GENERAR INTERACCIÓN (GINT).

Actores Relacionados: Operador de Call Center, Representante de Atención al Cliente.

Requerimientos Asociados: IN001, IN002, IN003, IN004.

3.2.1.6. GENERAR OPORTUNIDAD DE VENTA (GOV)

Descripción: En este caso de uso se describe las características propias de la generación de una oportunidad de venta. En este tipo de incidente se asocia el cliente. Si no existe se crea el prospecto y se asocia al incidente. Si el cliente desea ser visitado, el usuario ingresa una cita con un ejecutivo de ventas. Al cierre de la oportunidad de venta, el sistema envía un correo electrónico al ejecutivo de ventas.

La especificación de este caso de uso se encuentra en el ANEXO 4 - GENERAR OPORTUNIDAD DE VENTA (GOV).

Actores Relacionados: Operador de Call Center, Representante de Atención al Cliente, Ejecutivo de Venta.

Requerimientos Asociados: OV001, OV002, OV003, OV006, OV007.

3.2.1.7. GENERAR SOLICITUD DEL CLIENTE (GSC)

Descripción: En este caso de uso se describe las características propias de la generación de una solicitud del cliente. En este tipo de incidente se puede asociar más de un servicio del cliente. También se le puede asociar al incidente documentos de facturación emitidos al cliente de acuerdo al tipo de caso de solicitud.

Respecto a las derivaciones, el sistema luego de grabar automáticamente asigna a un responsable de Back Office según reglas de configuración.

La especificación de este caso de uso se encuentra en el ANEXO 4 - GENERAR SOLICITUD DEL CLIENTE (GSC).

Actores Relacionados: Operador de Call Center, Representante de Atención al Cliente.

Requerimientos Asociados: SC001, SC002, SC007.

3.2.1.8. GENERAR RECLAMO DE FACTURACIÓN (GRF)

Descripción: En este caso de uso se describe las características propias de la generación de un reclamo de facturación. En este tipo de incidente se puede asociar un servicio por el cual se reclama. Se puede escoger los documentos de facturación reclamados. Por cada uno se escoge los conceptos involucrados y se ingresa el monto reclamado. Si el reclamo es por llamadas, es necesario escoger las involucradas.

Respecto a las derivaciones, el sistema luego de grabar automáticamente asigna a un responsable de Back Office según reglas de configuración.

La especificación de este caso de uso se encuentra en el ANEXO 4 - GENERAR RECLAMO DE FACTURACIÓN (GRF).

Actores Relacionados: Operador de Call Center, Representante de Atención al Cliente.

Requerimientos Asociados: RF001, RF002, RF004, RF005, RF006, RF007.

3.2.1.9. GENERAR RECLAMO ADMINISTRATIVO (GRA)

Descripción: En este caso de uso se describe las características propias de la generación de un reclamo administrativo. En este tipo de incidente se puede asociar un servicio por el cual está reclamando. Se puede escoger los documentos de facturación reclamados en algunos casos como cuando no ha recibido el cliente su recibe del mes.

Respecto a las derivaciones, el sistema luego de grabar automáticamente asigna a un responsable de Back Office según reglas de configuración.

La especificación de este caso de uso se encuentra en el ANEXO 4 - GENERAR RECLAMO ADMINISTRATIVO (GRA).

Actores Relacionados: Operador de Call Center, Representante de Atención al Cliente.

Requerimientos Asociados: RA001, RA002.

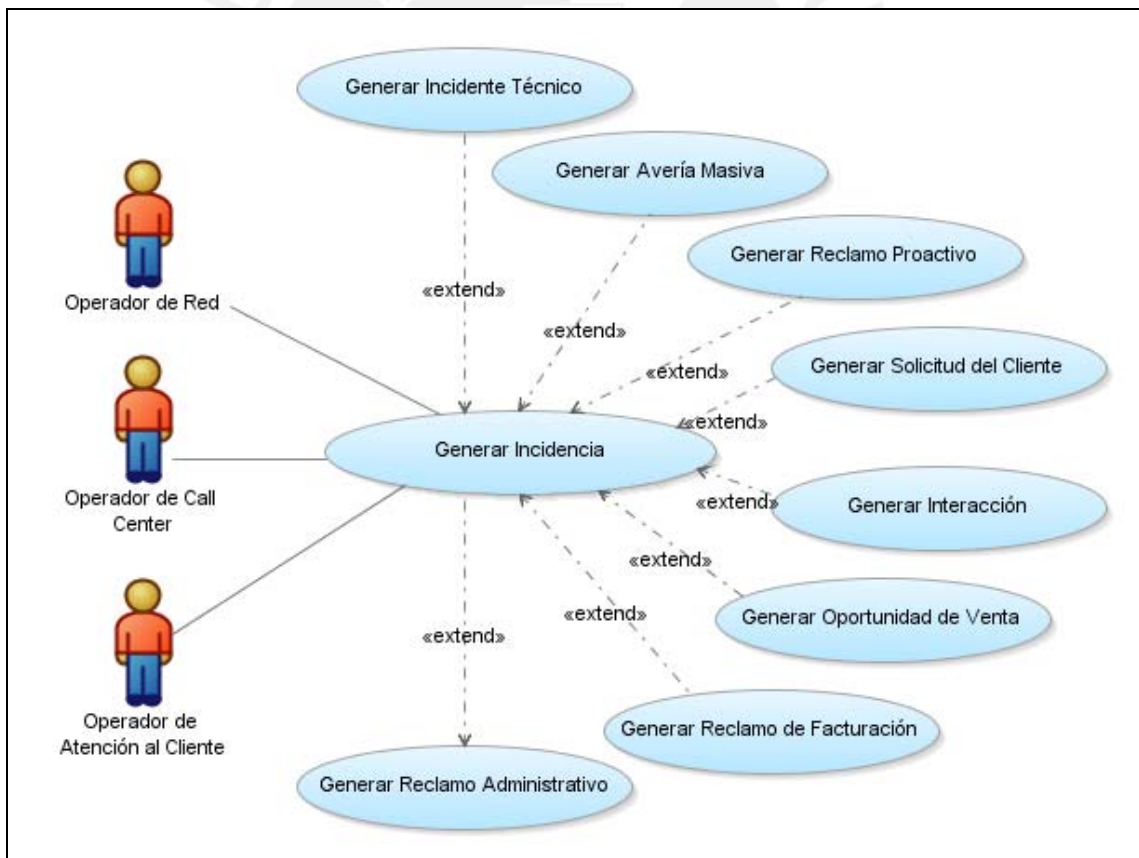


DIAGRAMA 3.1. Diagrama de casos de uso del paquete de Generación de Incidencias.

3.2.1.10. MATRIZ DE TRAZABILIDAD

Para validar si en los casos de uso se están considerando todos los requerimientos referidos a la generación de incidencia utilizaremos una matriz de trazabilidad, donde se muestran los identificadores de los casos de uso en la primera fila y en la primera columna los identificadores de los requerimientos del capítulo anterior.

| | GINC | GIT | GAM | GRP | GINT | GOV | GSC | GRF | GRA |
|-------|------|-----|-----|-----|------|-----|-----|-----|-----|
| IT001 | X | X | | | | | | | |
| IT002 | | X | | | | | | | |
| IT003 | X | | | | | | | | |
| IT004 | | X | | | | | | | |
| IT005 | X | | | | | | | | |
| IT006 | X | | | | | | | | |
| IT007 | X | | | | | | | | |
| IT017 | X | | | | | | | | |
| AM001 | X | | X | | | | | | |
| AM002 | | | X | | | | | | |
| AM003 | | | X | | | | | | |
| AM004 | X | | | | | | | | |
| AM005 | X | | | | | | | | |
| AM006 | X | | | | | | | | |
| AM017 | X | | | | | | | | |
| RP001 | X | | | X | | | | | |
| RP002 | | | | X | | | | | |
| RP003 | | | | X | | | | | |
| RP004 | X | | | | | | | | |
| RP005 | X | | | | | | | | |
| RP006 | X | | | | | | | | |
| RP016 | X | | | | | | | | |
| IN001 | X | | | | X | | | | |
| IN002 | | | | | X | | | | |
| IN003 | | | | | X | | | | |
| IN004 | | | | | X | | | | |
| IN005 | X | | | | | | | | |
| IN006 | X | | | | | | | | |
| IN007 | X | | | | | | | | |
| OV001 | X | | | | | X | | | |
| OV002 | | | | | | X | | | |
| OV003 | | | | | | X | | | |
| OV004 | X | | | | | | | | |
| OV005 | X | | | | | | | | |
| OV006 | | | | | | X | | | |
| OV007 | | | | | | X | | | |
| SC001 | X | | | | | | X | | |
| SC002 | | | | | | | X | | |
| SC003 | X | | | | | | | | |
| SC004 | X | | | | | | | | |
| SC005 | X | | | | | | | | |
| SC006 | X | | | | | | | | |
| SC007 | | | | | | | X | | |

| | GINC | GIT | GAM | GRP | GINT | GOV | GSC | GRF | GRA |
|-------|------|-----|-----|-----|------|-----|-----|-----|-----|
| RF001 | X | | | | | | | X | |
| RF002 | | | | | | | | X | |
| RF003 | X | | | | | | | | |
| RF004 | | | | | | | | X | |
| RF005 | | | | | | | | X | |
| RF006 | | | | | | | | X | |
| RF007 | | | | | | | | X | |
| RF008 | X | | | | | | | | |
| RA001 | X | | | | | | | | X |
| RA002 | | | | | | | | | X |
| RA003 | X | | | | | | | | |
| RA004 | X | | | | | | | | |
| RA005 | X | | | | | | | | |

3.2.2. PAQUETE DE ATENCIÓN DE INCIDENCIAS

El paquete de atención de incidencias agrupa los siguientes casos de uso como se muestra en el DIAGRAMA 3.2.:

1. Atender Incidencia (AINC).
2. Atender Incidente Técnico (AIT).
3. Atender Avería Masiva (AAV).
4. Atender Reclamo Proactivo (ARP).
5. Atender Oportunidad de Venta (AOV).
6. Atender Solicitud del Cliente (ASC).
7. Atender Reclamo de Facturación (ARF).
8. Atender Reclamo Administrativo (ARA).

La atención de incidencia contiene el ciclo de atención de un incidente estándar. Las características propias de cada tipo de incidente se detallan en los otros casos de uso.

3.2.2.1. ATENDER INCIDENCIA (AINC)

Descripción: Este caso de uso describe la atención estándar de una incidencia. Esta incluye el ingreso de notas para informar al cliente de cómo se realizó el seguimiento, y de notas para uso interno. También se explica la derivación manual, autoderivación o automática de acuerdo a la configuración del incidente.

La especificación de este caso de uso se encuentra en el ANEXO 4 - ATENDER INCIDENCIA (AINC).

Actores Relacionados: Operador de Call Center, Operador de Back Office, Operador de Red, Representante de Atención al Cliente.

Requerimientos Asociados: IT008, IT011, IT017, AM007, AM010, AM016, AM017, RP007, RP010, RP011, RP016, OV011, OV012, SC008, RF009, RA006.

3.2.2.2. ATENDER INCIDENTE TÉCNICO (AIT)

Descripción: Este caso de uso explica la atención propia de un incidente técnico. En este incidente se pueden ingresar interrupciones, también registrar problemas y soluciones técnicas. Cuando se termina de revisar el caso, se puede ingresar el reporte técnico que será entregado al cliente.

La especificación de este caso de uso se encuentra en el ANEXO 4 - ATENDER INCIDENTE TÉCNICO (AIT).

Actores Relacionados: Operador de Call Center, Operador de Red, Representante de Atención al Cliente.

Requerimientos Asociados: IT009, IT10, IT012, IT013, IT014, IT015, IT016.

3.2.2.3. ATENDER AVERÍA MASIVA (AAV)

Descripción: Este caso de uso explica la atención propia de una avería masiva. En este incidente se pueden ingresar interrupciones, también registrar problemas y soluciones técnicas. Cuando se termina de revisar el caso, se puede ingresar el reporte técnico que será entregado al cliente.

Los representantes de Atención al Cliente ingresan los seguimientos de la notificación al cliente referido a la solución de la avería, un campo que indique que fue cambiando el estado a "Cerrado". También puede consultar el resumen de los clientes notificados.

La especificación de este caso de uso se encuentra en el ANEXO 4 - ATENDER AVERÍA MASIVA (AAV).

Actores Relacionados: Operador de Call Center, Operador de Red, Representante de Atención al Cliente.

Requerimientos Asociados: AM008, AM009, AM011, AM012, AM013, AM014, AM015.

3.2.2.4. ATENDER RECLAMO PROACTIVO (ARP)

Descripción: Este caso de uso explica la atención propia de un reclamo proactivo. En este incidente se pueden ingresar interrupciones, también registrar problemas y soluciones técnicas. Cuando se termina de revisar el caso, se puede ingresar el reporte técnico que será entregado al cliente.

La especificación de este caso de uso se encuentra en el ANEXO 4 - ATENDER RECLAMO PROACTIVO (ARP).

Actores Relacionados: Operador de Call Center, Operador de Red, Representante de Atención al Cliente.

Requerimientos Asociados: RP008, RP009, RP012, RP013, RP014, RP015.

3.2.2.5. ATENDER OPORTUNIDAD DE VENTA (AOV)

Descripción: Este caso de uso explica la atención propia de una oportunidad de venta. En esta el consultor da mantenimiento a la cita asociada. Si se concreta una venta ingresa una orden de venta asociada con la oportunidad.

La especificación de este caso de uso se encuentra en el ANEXO 4 - ATENDER OPORTUNIDAD DE VENTA (AOV).

Actores Relacionados: Operador de Call Center, Operador de Back Office, Representante de Atención al Cliente, Ejecutivo de Venta.

Requerimientos Asociados: OV008, OV009, OV010.

3.2.2.6. ATENDER SOLICITUD DEL CLIENTE (ASC)

Descripción: Este caso de uso explica la atención propia de una solicitud del cliente. En la solicitud se puede registrar solicitudes de orden de trabajo, en donde se incluyen los servicios escogidos en el incidente.

La especificación de este caso de uso se encuentra en el ANEXO 4 - ATENDER SOLICITUD DEL CLIENTE (ASC).

Actores Relacionados: Operador de Call Center, Operador de Back Office, Representante de Atención al Cliente.

Requerimientos Asociados: SC009.

3.2.2.7. ATENDER RECLAMO DE FACTURACIÓN (ARF)

Descripción: Este caso de uso explica la atención propia de un reclamo de facturación. En el reclamo se ingresa los montos aprobados para realizar el ajuste al cliente. Con el monto total se solicita la generación de la nota de crédito. También se ingresan el problema y solución del reclamo. Contempla el registro las interrupciones en el proceso de atención. Finalmente, se ingresa la resolución del reclamo, si fue fundado o no. Al cierre del reclamo, se desbloquea al cliente del proceso de Cobranzas.

La especificación de este caso de uso se encuentra en el ANEXO 4 - ATENDER RECLAMO DE FACTURACIÓN (ARF).

Actores Relacionados: Operador de Call Center, Operador de Back Office, Representante de Atención al Cliente.

Requerimientos Asociados: RF010, RF011, RF012, RF013, RF014, RF015.

3.2.2.8. ATENDER RECLAMO ADMINISTRATIVO (ARA)

Descripción: Este caso de uso explica la atención propia de un reclamo administrativo. En el reclamo se ingresan el problema y solución del reclamo. También se ingresan el problema y solución del reclamo. Contempla el registro las interrupciones en el proceso de

atención. Finalmente se ingresa la resolución del reclamo si fue fundado o no. Al cierre del reclamo se desbloquea al cliente del proceso de cobranzas.

La especificación de este caso de uso se encuentra en el ANEXO 4 – ATENDER RECLAMO ADMINISTRATIVO (ARA).

Actores Relacionados: Operador de Call Center, Operador de Back Office, Representante de Atención al Cliente.

Requerimientos Asociados: RF007, RF008, RF009.

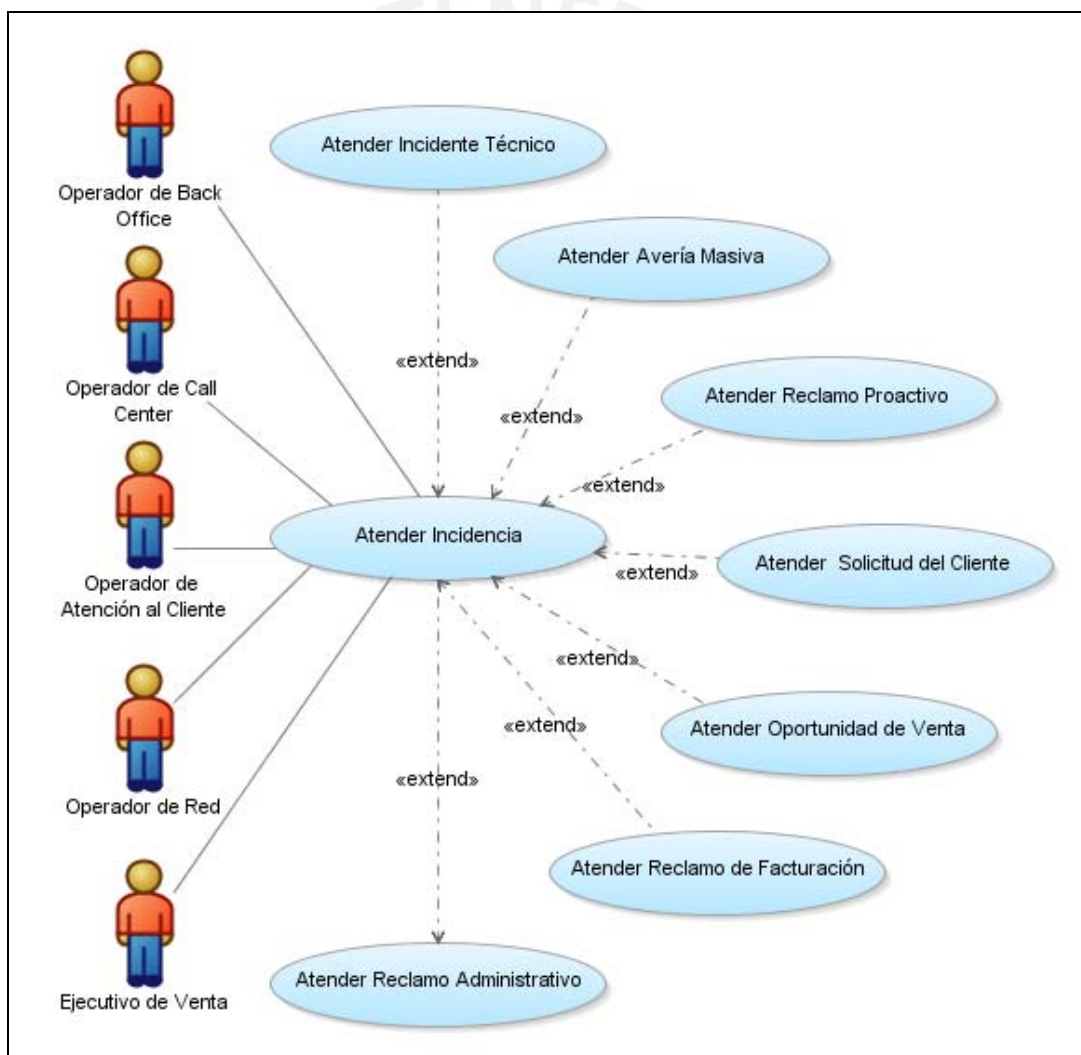


DIAGRAMA 3.2. Diagrama de casos de uso del paquete de Atención de Incidencias.

3.2.2.9. MATRIZ DE TRAZABILIDAD

Para validar si en los casos de uso se están considerando todos los requerimientos referidos a la atención de incidencia utilizaremos una matriz de trazabilidad, donde se muestran los identificadores de los casos de uso en la primera fila y en la primera columna los identificadores de los requerimientos del capítulo anterior.

| | AINC | AIT | AAM | ARP | AOV | ASC | ARF | ARA |
|-------|------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| IT008 | X | | | | | | | |
| IT009 | | X | | | | | | |
| IT010 | | X | | | | | | |
| IT011 | X | | | | | | | |
| IT012 | | X | | | | | | |
| IT013 | | X | | | | | | |
| IT014 | | X | | | | | | |
| IT015 | | X | | | | | | |
| IT016 | | X | | | | | | |
| IT017 | X | | | | | | | |
| AM007 | X | | | | | | | |
| AM008 | | | X | | | | | |
| AM009 | | | X | | | | | |
| AM010 | X | | | | | | | |
| AM011 | | | X | | | | | |
| AM012 | | | X | | | | | |
| AM013 | | | X | | | | | |
| AM014 | | | X | | | | | |
| AM015 | | | X | | | | | |
| AM016 | X | | | | | | | |
| AM017 | X | | | | | | | |
| RP007 | X | | | | | | | |
| RP008 | | | | X | | | | |
| RP009 | | | | X | | | | |
| RP010 | X | | | | | | | |
| RP011 | X | | | | | | | |
| RP012 | | | | X | | | | |
| RP013 | | | | X | | | | |
| RP014 | | | | X | | | | |
| RP015 | | | | X | | | | |
| RP016 | X | | | | | | | |
| OV008 | | | | | X | | | |
| OV009 | | | | | X | | | |
| OV010 | | | | | X | | | |
| OV011 | X | | | | | | | |
| OV012 | X | | | | | | | |
| SC008 | X | | | | | | | |
| SC009 | | | | | | X | | |
| RF009 | X | | | | | | | |
| RF010 | | | | | | | X | |
| RF011 | | | | | | | X | |
| RF012 | | | | | | | X | |
| RF013 | | | | | | | X | |
| RF014 | | | | | | | X | |
| RF015 | | | | | | | X | |
| RA006 | X | | | | | | | |
| RA007 | | | | | | | | X |
| RA008 | | | | | | | | X |
| RA009 | | | | | | | | X |

3.2.3. PAQUETE ESCALAMIENTO DE INCIDENCIA

El paquete de escalamiento agrupa los siguientes casos de uso, tal como se muestra en el DIAGRAMA 3.3.:

1. Configurar Criterios de Escalamiento (CCE).
2. Configurar Niveles de Escalamiento Asociado a Criterios (CNE).
3. Ejecutar Escalamiento (EE).

3.2.3.1. CONFIGURAR CRITERIOS DE ESCALAMIENTO (CCE)

Descripción: Este caso de uso describe la configuración de los criterios de escalamiento de incidentes. Estos criterios servirán para filtrar los incidentes que serán escalados en el proceso de ejecución de escalamiento.

La especificación de este caso de uso se encuentra en el ANEXO 4 - CONFIGURAR CRITERIOS DE ESCALAMIENTO (CRE).

Actores Relacionados: Supervisor de Call Center, Supervisor de Atención al Cliente, Supervisor de Back Office, Supervisor de Red.

Requerimientos Asociados: ES001, ES002.

3.2.3.2. CONFIGURAR NIVELES DE ESCALAMIENTO (CNE)

Descripción: Este caso de uso describe la configuración de los niveles de escalamiento relacionados con los criterios de escalamiento de incidentes. Los niveles de escalamiento vienen a ser las personas a quienes se notificarán cuando pase un determinado tiempo luego de ser registrado el incidente. Los destinatarios de las notificaciones pueden ser empleados de la empresa, fijos o variables de acuerdo al cliente o el incidente, así como personas externas a la empresa.

La especificación de este caso de uso se encuentra en el ANEXO 4 - CONFIGURAR NIVELES DE ESCALAMIENTO ASOCIADO A CRITERIOS (CNE).

Actores Relacionados: Supervisor de Call Center, Supervisor de Atención al Cliente, Supervisor de Back Office, Supervisor de Red.

Requerimientos Asociados: ES003, ES004, ES005, ES006.

3.2.3.3. EJECUTAR ESCALAMIENTO (EE)

Descripción: Este caso de uso explica la ejecución del escalamiento. Es un proceso diario que obtiene los incidentes que cumplen los criterios configurados y envía notificaciones de acuerdo a los niveles de escalamiento configurados.

La especificación de este caso de uso se encuentra en el ANEXO 4 - EJECUTAR ESCALAMIENTO (EE).

Actores Relacionados: Tiempo.

Requerimientos Asociados: ES007.

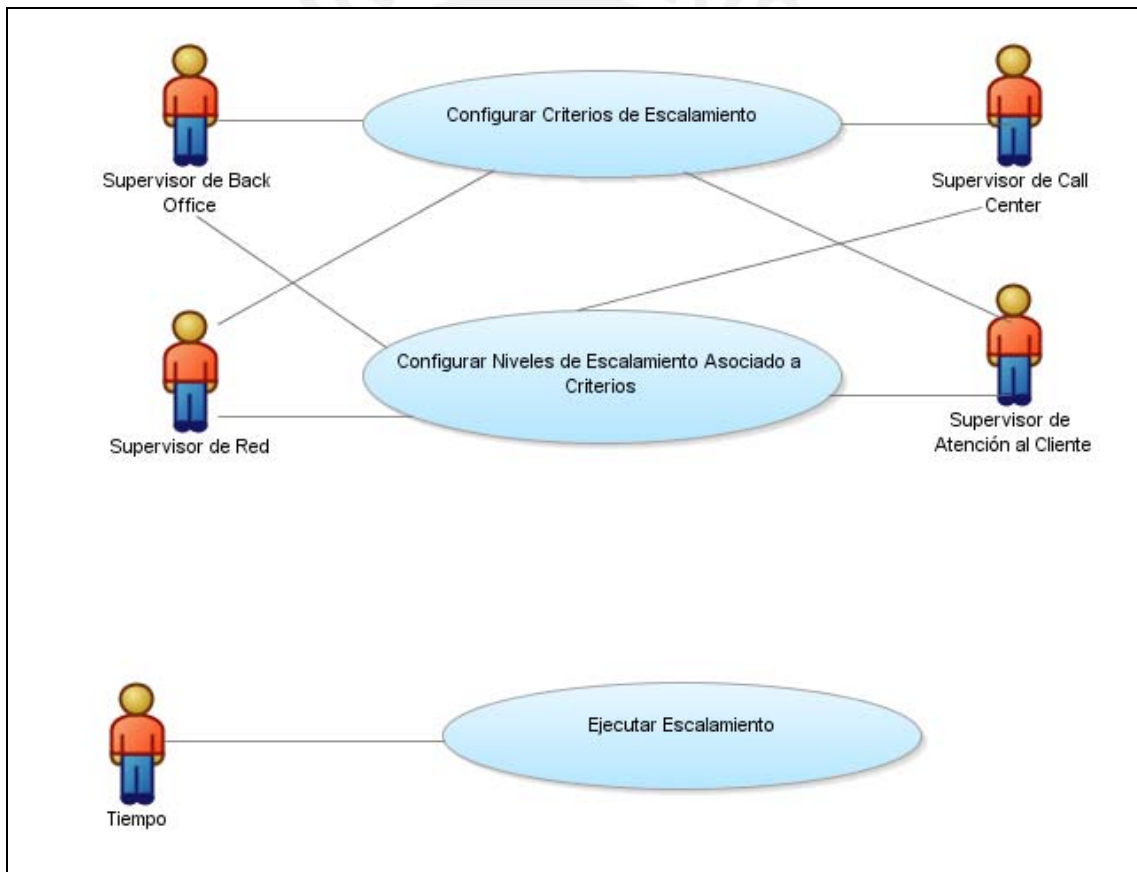


DIAGRAMA 3.3. Diagrama de casos de uso del paquete de Escalamiento de Incidencias.

3.2.3.4. MATRIZ DE TRAZABILIDAD

Para validar si en los casos de uso se están considerando todos los requerimientos referidos al escalamiento de incidencia, utilizaremos una matriz de trazabilidad, que es donde

se muestran los identificadores de los casos de uso en la primera fila y en la primera columna, los identificadores de los requerimientos del capítulo anterior.

| | CCE | CNE | EE |
|-------|-----|-----|----|
| ES001 | X | | |
| ES002 | X | | |
| ES003 | | X | |
| ES004 | | X | |
| ES005 | | X | |
| ES006 | | X | |
| ES007 | | | X |

3.2.4. PAQUETE RECURSO DE SEGUNDA INSTANCIA DE RECLAMO

El paquete de recurso de segunda instancia de reclamo contiene el siguiente caso de uso, tal como se muestra en el DIAGRAMA 3.4.:

1. Registrar Recurso de Segunda Instancia (RRSI).

3.2.4.1. REGISTRAR RECURSO DE SEGUNDA INSTANCIA (RRSI)

Descripción: Este caso de uso explica el registro de segunda instancia en un reclamo o solicitud cerrada. Los recursos que se asocian al incidente son: Apelación, Reconsideración y Queja. Por cada uno de estos recursos se puede tener un detalle de los diversos estados por los que fue pasando. En los casos de apelación y queja el sistema permite mostrar los datos de la primera instancia del incidente y poder ingresar los datos de la segunda instancia requeridos por OSIPTEL. Esta información es factible de ser exportada a un archivo Excel o CSV.

La especificación de este caso de uso se encuentra en el ANEXO 4 – 4.17 – REGISTRAR RECURSO DE SEGUNDA INSTANCIA (RRSI).

Actores Relacionados: Operador de Back Office.

Requerimientos Asociados: SI001, SI002, SI003, SI004.

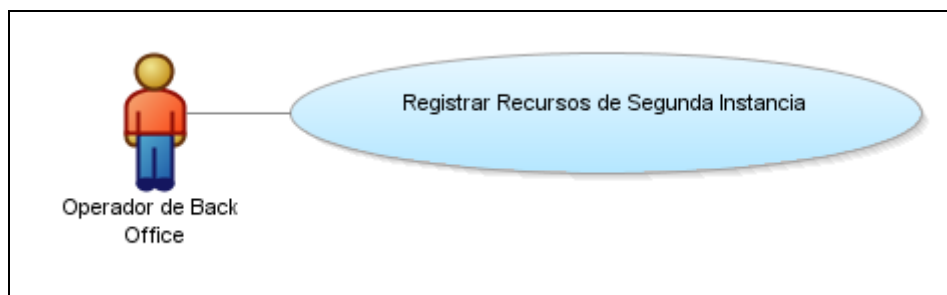


DIAGRAMA 3.4. Diagrama de caso de uso del paquete de Recurso de Segunda Instancia de Reclamo.

3.2.4.2. MATRIZ DE TRAZABILIDAD

Para validar si en los casos de uso se están considerando todos los requerimientos referidos al proceso de recurso de segunda instancia de reclamo utilizaremos una matriz de trazabilidad, donde se muestran los identificadores de los casos de uso en la primera fila y en la primera columna los identificadores de los requerimientos del capítulo anterior.

| | RRSI |
|-------|------|
| SI001 | X |
| SI002 | X |
| SI003 | X |
| SI004 | X |

3.3. MODELO DE DATOS

En esta sección se mostrará el diagrama de entidad - relación de acuerdo a la funcionalidad.

3.3.1. DIAGRAMA DE CONFIGURACIÓN DE INCIDENCIAS

En este diagrama de entidad - relación se manejan las configuraciones de los diferentes tipos de incidencias (ver DIAGRAMA 3.5.).

Las principales tablas son las siguientes: Flujo de estado, Tipo caso x tipo de servicio, Clasificación incidencia, Clasificación incidencia x área, Clasificación x tipo trabajo x producto, y Estado servicio x clasificación incidencia.

En el ANEXO 5 – MODELO DE DATOS (DIAGRAMA DE CONFIGURACIÓN DE INCIDENCIAS) se muestra el diagrama completo y la descripción de los campos de las tablas en el ANEXO 6 – DICCIONARIO DE DATOS.

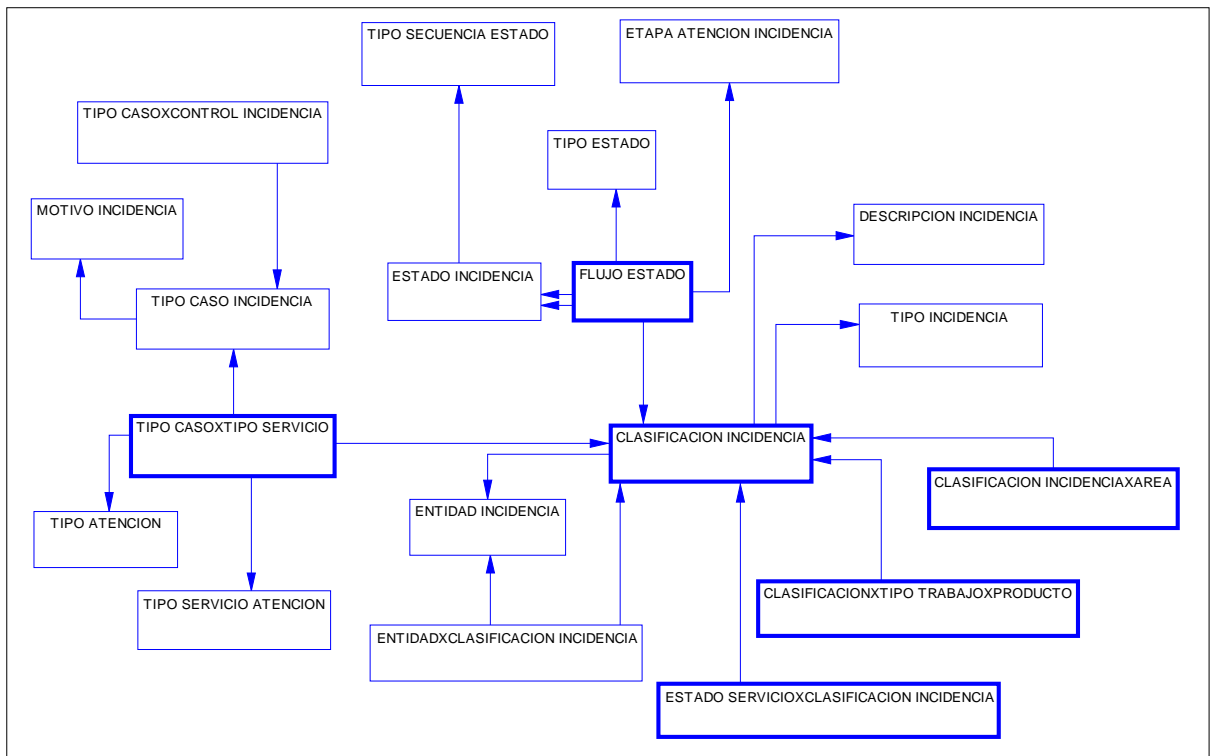


DIAGRAMA 3.5. Diagrama de entidad - relación de Configuración de Incidencias.

3.3.2. DIAGRAMA DE GENERACIÓN DE INCIDENCIAS

En este diagrama de entidad – relación se presenta el diseño para el registro de incidencias (ver DIAGRAMA 3.6.).

Las principales tablas son las siguientes: Incidencia, Secuencia x incidencia, Cliente x incidencia, Llamada x incidencia, Cliente adicional x incidencia, Adicional x incidencia, Factura x incidencia, Documento x incidencia, Factura x incidencia, Histórico Incidencia, Canal ingreso, Estado incidencia, Cliente atención, Clasificación incidencia, Tipo atención, Tipo servicio atención, y Tipo caso incidencia.

En el ANEXO 5 – MODELO DE DATOS (DIAGRAMA DE GENERACIÓN DE INCIDENCIAS) se muestra el diagrama completo y la descripción de los campos de las tablas en el ANEXO 6 – DICCIONARIO DE DATOS.

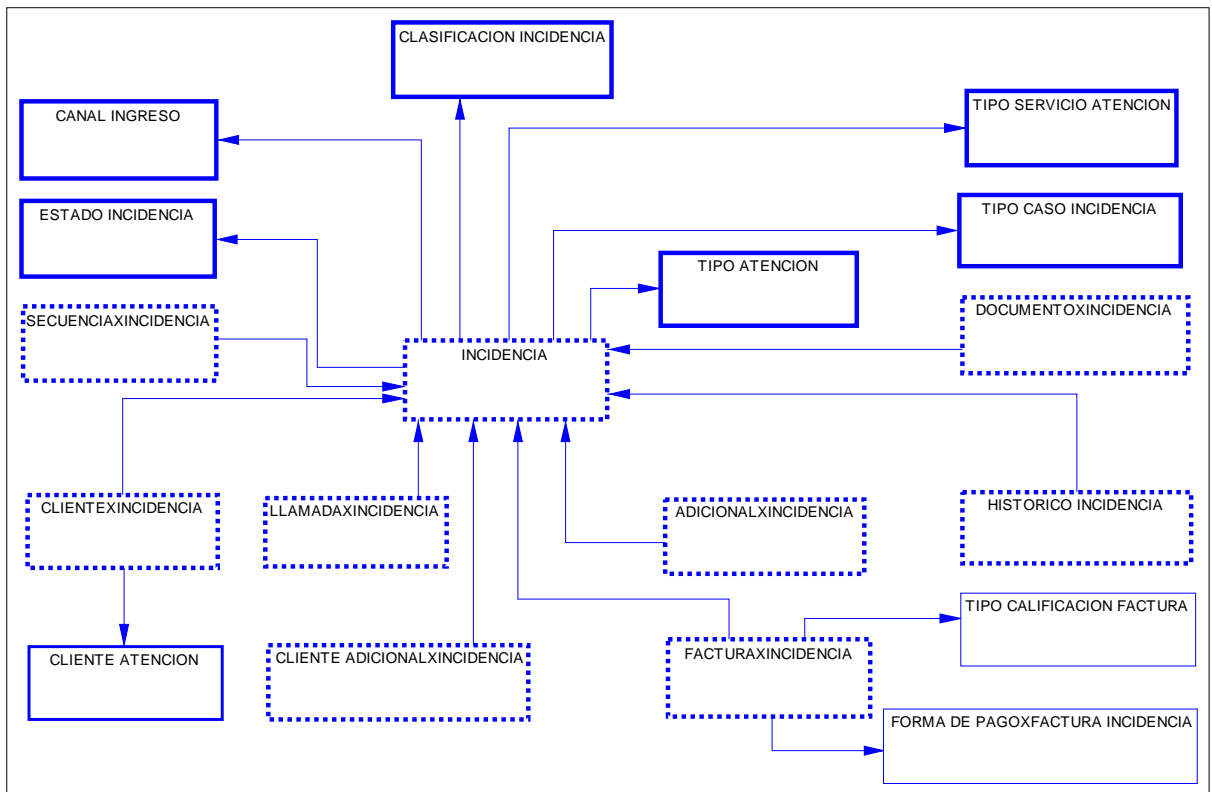


DIAGRAMA 3.6. Diagrama de entidad - relación de generación de incidencias.

3.3.3. DIAGRAMA DE ATENCIÓN DE INCIDENCIAS

En este diagrama de entidad - relación se muestra el diseño para soportar las funciones de la atención de incidencias (ver DIAGRAMA 3.7.).

Las principales tablas son las siguientes: Secuencia x incidencia, Tiempo interrupción, Detalle contacto cliente, Histórico tiempo interrupción, y Histórico secuencia x incidencia.

En el ANEXO 5 – MODELO DE DATOS (DIAGRAMA DE ATENCIÓN DE INCIDENCIAS) se muestra el diagrama completo y la descripción de los campos de las tablas en el ANEXO 6 – DICCIONARIO DE DATOS.

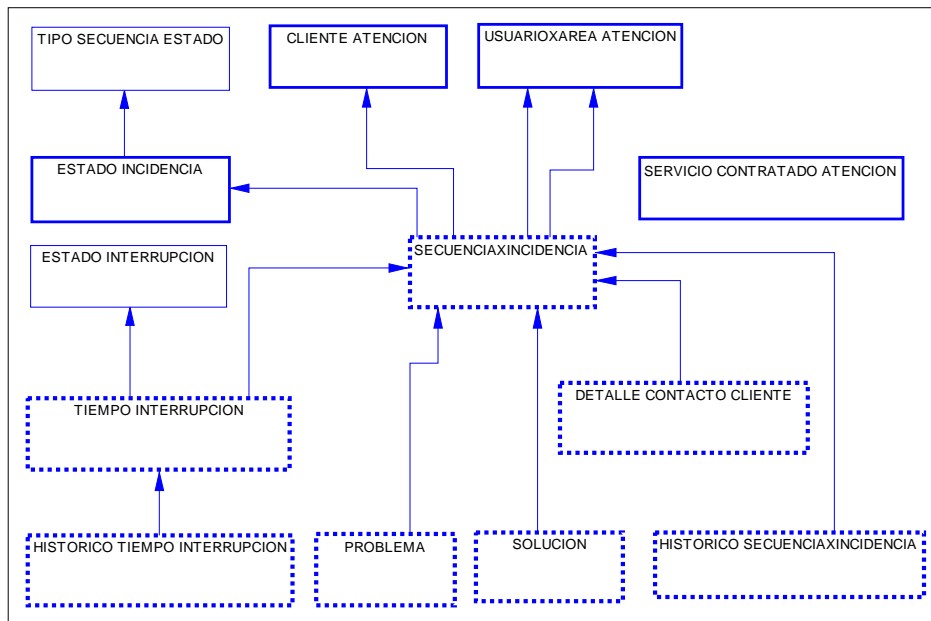


DIAGRAMA 3.7. Diagrama de entidad - relación de Atención de Incidencias.

3.3.4. DIAGRAMA DE NOTIFICACIÓN A USUARIO

En este diagrama de entidad - relación se presenta e diseño de base de datos para la funcionalidad de notificación al usuario desde la incidencia (ver DIAGRAMA 3.8.).

Las principales tablas son las siguientes: Usuarioxarea Atención y Usuarioxgrupo Atención.

En el ANEXO 5 – MODELO DE DATOS (DIAGRAMA DE NOTIFICACIÓN A USUARIO) se muestra el diagrama completo y la descripción de los campos de las tablas en el ANEXO 6 – DICCIONARIO DE DATOS.

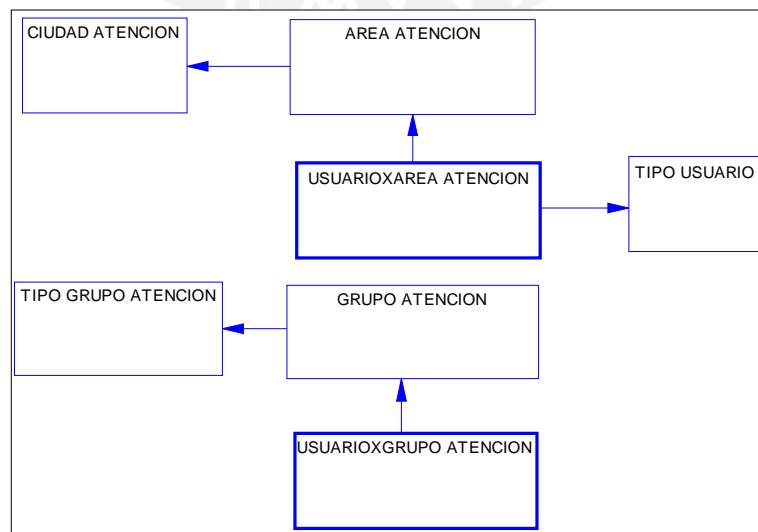


DIAGRAMA 3.8 Diagrama de entidad - relación de Notificación de Usuarios.

3.3.5. DIAGRAMA DE BASE DEL CONOCIMIENTO

En este diagrama de entidad - relación se presenta el diseño para manejar la funcionalidad de base del conocimiento, que incluye problemas y soluciones de incidencias (ver DIAGRAMA 3.9.).

Las principales tablas son las siguientes: Problema, Solución, Árbol problema, Árbol solución, Detalle x asociado, y Asociado.

En el ANEXO 5 – MODELO DE DATOS (DIAGRAMA DE BASE DEL CONOCIMIENTO) se muestra el diagrama completo y la descripción de los campos de las tablas en el ANEXO 6 – DICCIONARIO DE DATOS.

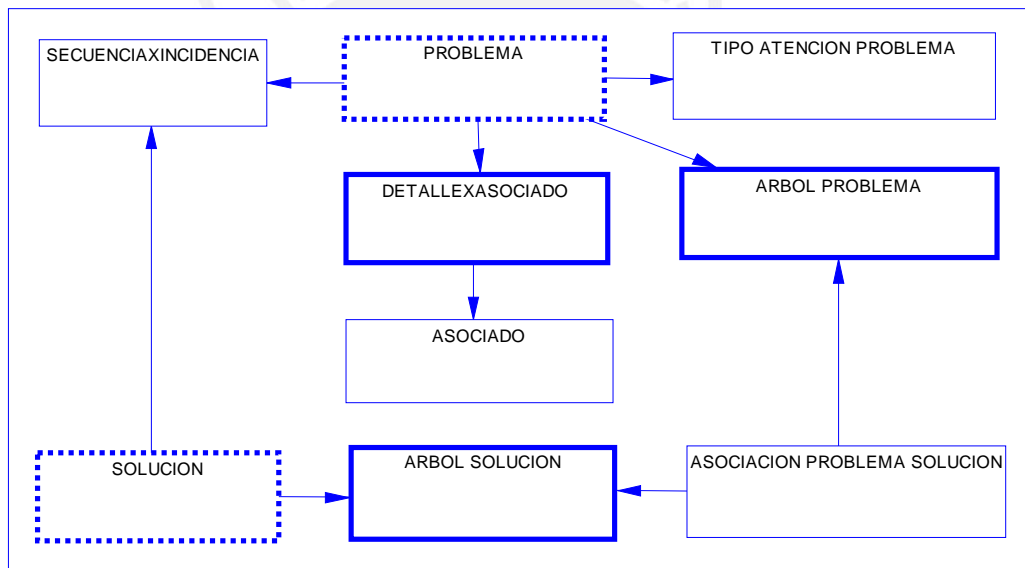


DIAGRAMA 3.9. Diagrama de entidad - relación de Base del Conocimiento.

3.3.6. DIAGRAMA DE REPORTE TÉCNICO

En este diagrama de entidad - relación se muestra el diseño elaborado para soportar la funcionalidad de reportes técnicos de incidencias (ver DIAGRAMA 3.10.).

Las principales tablas son las siguientes: Reporte Técnico, Texto x reporte técnico, Título reporte técnico, Formato reporte técnico, y Tipo reporte x clasificación incidencia.

En el ANEXO 5 – MODELO DE DATOS (DIAGRAMA DE REPORTE TÉCNICO) se muestra el diagrama completo y la descripción de los campos de las tablas en el ANEXO 6 – DICCIONARIO DE DATOS.

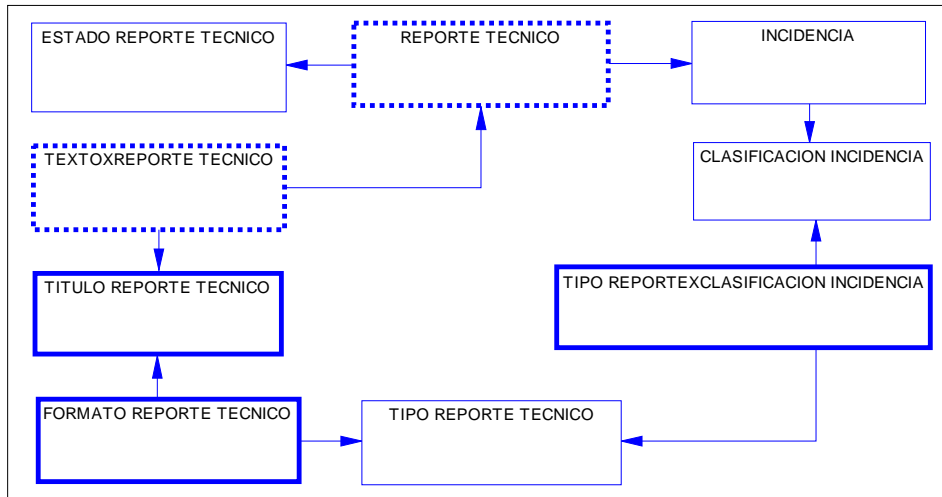


DIAGRAMA 3.10. Diagrama de entidad - relación de Reporte Técnico.

3.3.7. DIAGRAMA DE ESCALAMIENTO DE INCIDENCIAS

En este diagrama de entidad - relación se presenta el diseño de base de datos para la funcionalidad de escalamientos de incidencias (ver DIAGRAMA 3.11.).

Las principales tablas son las siguientes: Criterios, Criterios x Esc Nivel, Escalamientos y EscalamientoxNivel.

En el ANEXO 5 – MODELO DE DATOS (DIAGRAMA DE ESCALAMIENTO DE INCIDENCIAS) se muestra el diagrama completo y la descripción de los campos de las tablas en el ANEXO 6 – DICCIONARIO DE DATOS.

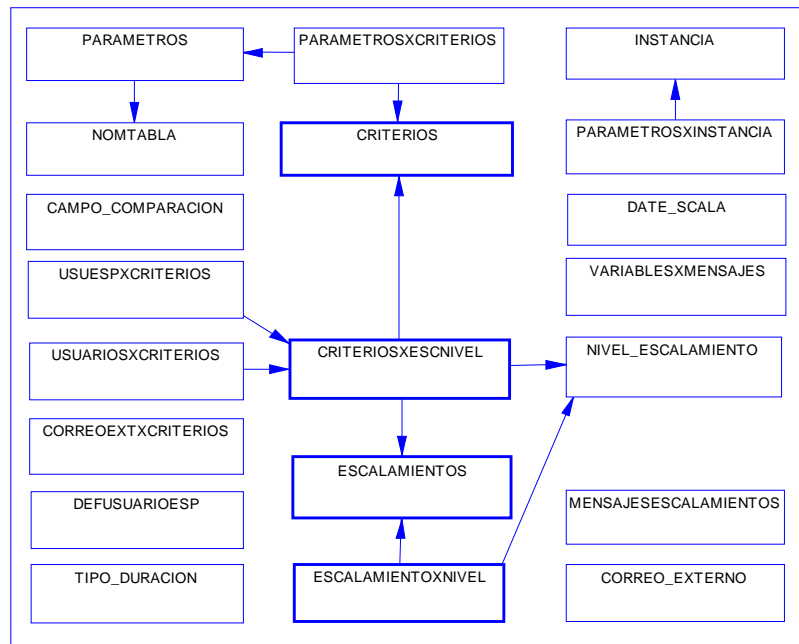


DIAGRAMA 3.11. Diagrama de entidad - relación de Escalamiento de Incidencias.

3.3.8. DIAGRAMA DE RECURSOS DE SEGUNDA INSTANCIA

Este diagrama de entidad – relación, que se muestra en el DIAGRAMA 3.12., está diseñado para soportar el registro de los recursos segunda instancia de las incidencias donde se incluye el flujo de estado de estas.

Las principales tablas son las siguientes: Proceso incidencia, Secuencia x proceso incidencia, Estado proceso incidencia, Respuesta proceso incidencia, Clasificación proceso incidencia, y Tipo proceso incidencia.

En el ANEXO 5 – MODELO DE DATOS (DIAGRAMA DE RECURSOS DE SEGUNDA INSTANCIA) se muestra el diagrama completo y la descripción de los campos de las tablas en el ANEXO 6 – DICCIONARIO DE DATOS.

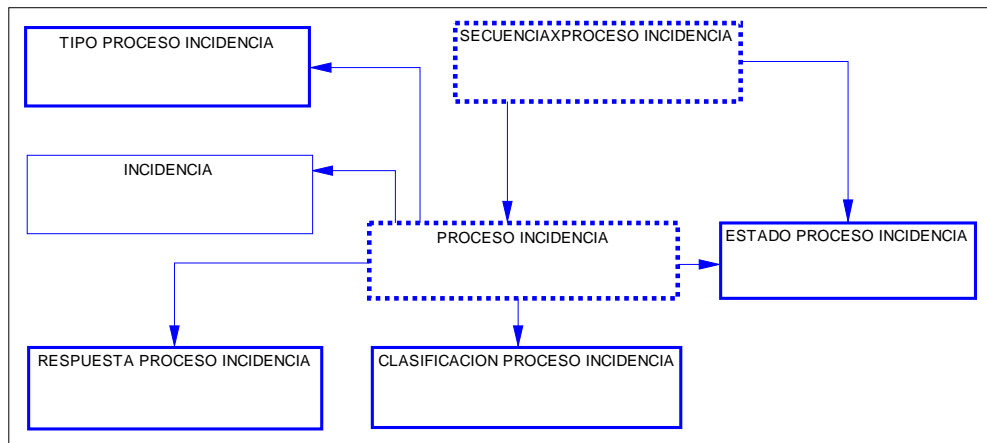


DIAGRAMA 3.12. Diagrama de entidad - relación de Recursos de Segunda Instancia.

En las apelaciones y quejas se necesita generar un archivo para OSIPTEL, esta funcionalidad es soportada por el diagrama de entidad – relación mostrado en el DIAGRAMA 3.13.

Las principales tablas son las siguientes: Archivo OSIPTEL, Resolución OSIPTEL, Caso atención OSIPTEL, Recurso OSIPTEL, Medio probatorio OSIPTEL, Documento Usuario OSIPTEL.

En el ANEXO 5 – MODELO DE DATOS (DIAGRAMA DE GENERACIÓN DE ARCHIVO PARA RECURSOS DE SEGUNDA INSTANCIA) se muestra el diagrama completo y la descripción de los campos de las tablas en el ANEXO 6 – DICCIONARIO DE DATOS.

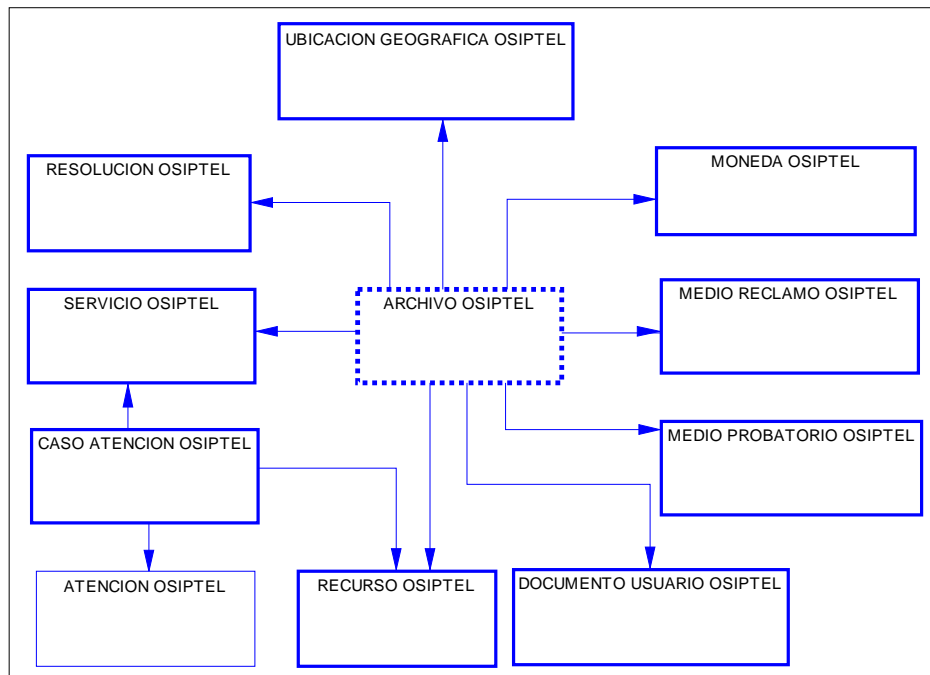


DIAGRAMA 3.13. Diagrama de entidad - relación de generación de archivo para recursos de segunda instancia.

3.3.9. DIAGRAMA DE DERIVACIÓN AUTOMÁTICA DE INCIDENCIAS

En este diagrama de entidad - relación se presenta el diseño para configurar las derivaciones automáticas de los incidentes (ver DIAGRAMA 3.14.).

Las principales tablas son las siguientes: Reglas Derivación, Regla Derivación Det, Configuración x Grupo, Usuario x Grupo Conf.

En el ANEXO 5 – MODELO DE DATOS (DIAGRAMA DE DERIVACIÓN AUTOMÁTICA DE INCIDENCIAS) se muestra el diagrama completo y la descripción de los campos de las tablas en el ANEXO 6 – DICCIONARIO DE DATOS.

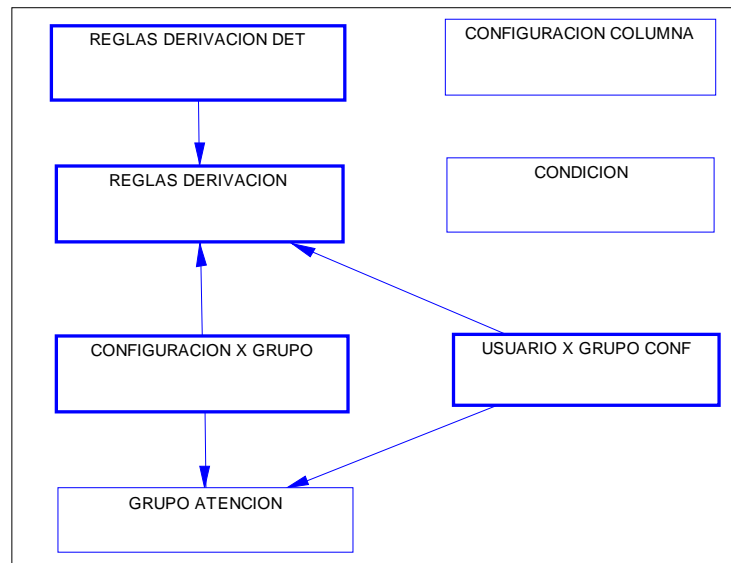


DIAGRAMA 3.14. Diagrama de entidad - relación de Configuración de Derivación Automática.

3.3.10. DIAGRAMA DE ENCUESTAS DE INCIDENCIAS

En este diagrama de entidad - relación se presenta el diseño para configurar las encuestas de los incidentes (ver DIAGRAMA 3.15.).

Las principales tablas son las siguientes: Encuesta, Campo Encuesta.

En el ANEXO 5 – MODELO DE DATOS (DIAGRAMA DE ENCUESTA DE INCIDENCIAS) se muestra el diagrama completo y la descripción de los campos de las tablas en el ANEXO 6 – DICCIONARIO DE DATOS.

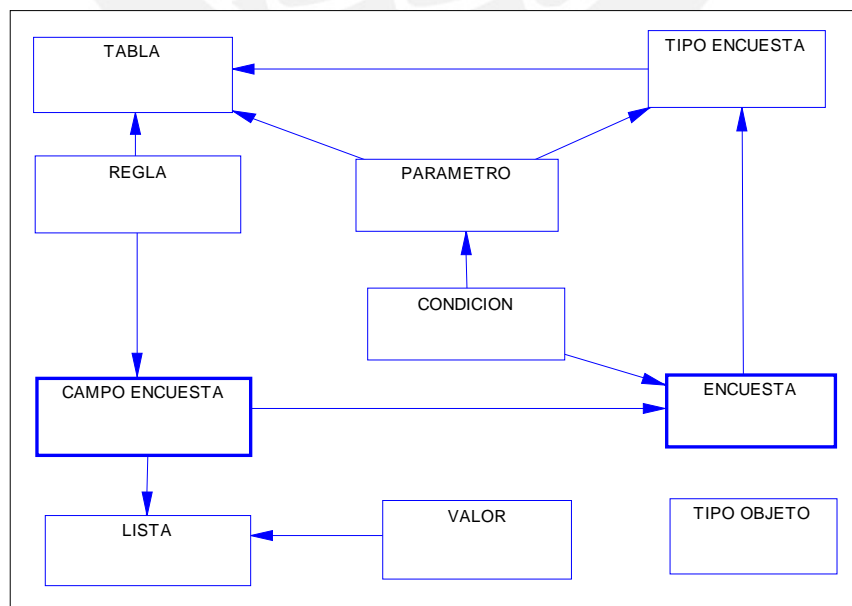


DIAGRAMA 3.15. Diagrama de entidad - relación de Configuración de Encuestas.

CAPÍTULO IV: DISEÑO

4.1. ARQUITECTURA

El sistema de gestión de incidencias se relaciona con otros sistemas como se muestra en el DIAGRAMA 4.1, basado en el análisis efectuado en el capítulo anterior. Los sistemas con los que existen interfases son los siguientes:

1. Ventas: Desde un incidente se crea un proyecto de venta. Desde Ventas se consulta incidencias en sus reportes.
2. Inteligencia de Mercados: Desde un incidente llama las siguientes interfases de Inteligencia de Mercados:
 - a. Creación, actualización y consulta de prospecto.
 - b. Creación, actualización y consulta de cliente.
 - c. Creación, actualización y consulta de contacto.
3. Facturación: Desde un incidente llama las siguientes interfases de Facturación:
 - a. Consulta de documento de facturación.
 - b. Creación de notas de crédito.Desde Facturación se consulta incidencias para realizar el proceso de generación de notas de crédito en los casos de reportes o reclamos de calidad.
4. Cobranzas: Cuando se recibe un reclamo se bloquea las cobranzas al cliente, asimismo cuando se cierra un reclamo se desbloquea.
5. Administrador de Servicios: Desde un incidente llama las siguientes interfases de Administrador de Servicios:
 - a. Consulta de servicios contratados del cliente.
 - b. Creación de solicitud de orden de servicio.

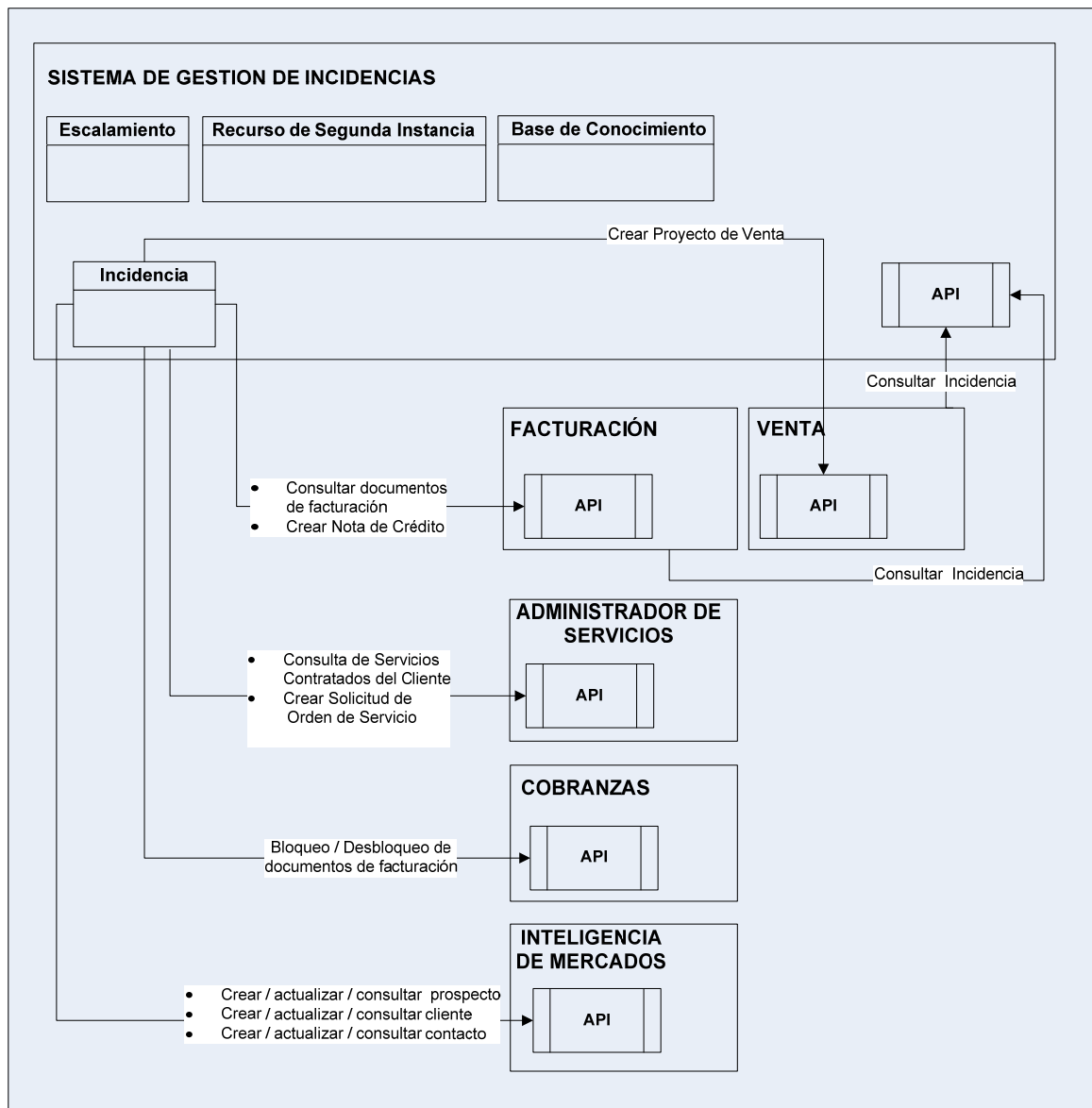


DIAGRAMA 4.1. Diagrama de Arquitectura del Sistema de Gestión de Incidencia.

4.2. PROTOTIPOS

Dado que el presente proyecto sigue la metodología de desarrollo DSDM, donde la etapa de elaboración de prototipos es fundamental, en esta sección se mostrará las principales pantallas de las funcionalidades más importantes del sistema de gestión de incidencias, basadas en el análisis del capítulo anterior.

Se ha dividido en las siguientes partes:

1. Configuración de Incidencia.
2. Generación de Incidencia.
3. Atención de Incidencia.

4. Derivación Automática de Incidencia.
5. Base del Conocimiento.
6. Reporte Técnico.
7. Escalamiento de Incidencias.
8. Recurso de Segunda Instancia.

4.2.1. CONFIGURACIÓN DE INCIDENCIA

Los diferentes flujos de proceso por tipos de incidencia se configuran en esta pantalla (ver FIGURA 4.1). Las características que definen el comportamiento de las incidencias son las siguientes:

- Asociación de uno o más clientes.
- Asociación de uno o más prospectos.
- Asociación de servicios del cliente.
- Asociación de uno o más servicios.
- Asociación de documentos de facturación.
- Asociación de llamadas sobre un documento de facturación.

Por cada tipo de incidente se podrá definir lo siguiente:

- Flujo de estados del incidente.
- Estado de servicios que se pueden elegir.
- Tipos de caso permitidos.
- Áreas de usuarios que pueden registrar el incidente.
- Tiempos por estado de un incidente, para poder cambiarlos automáticamente al vencerse los días configurados.

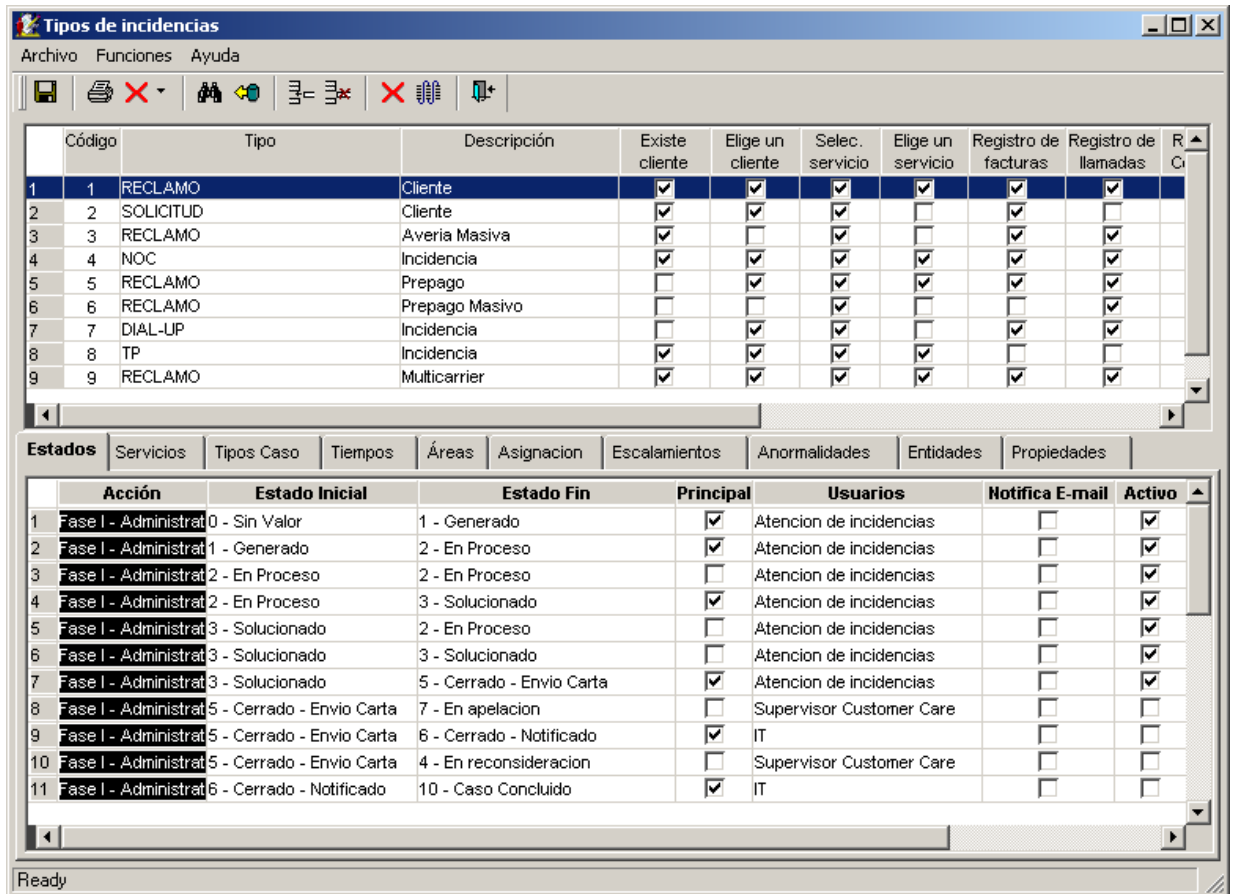


FIGURA 4.1. Pantalla de Configuración de Incidencia.

4.2.2. GENERACIÓN DE INCIDENCIA

La pantalla de generación de incidencias (ver FIGURA 4.2.) posee las siguientes características:

- Permite el registro de incidencias según las configuraciones vistas en el punto anterior.
- Al registrarse la incidencia, se activan procesos configurados. Por ejemplo: protección de documentos de facturación para bloquear al cliente, del proceso de cobranza, notificación al usuario derivado.
- Luego de registrada la incidencia, es derivada automáticamente o por elección del usuario a un área para su atención.

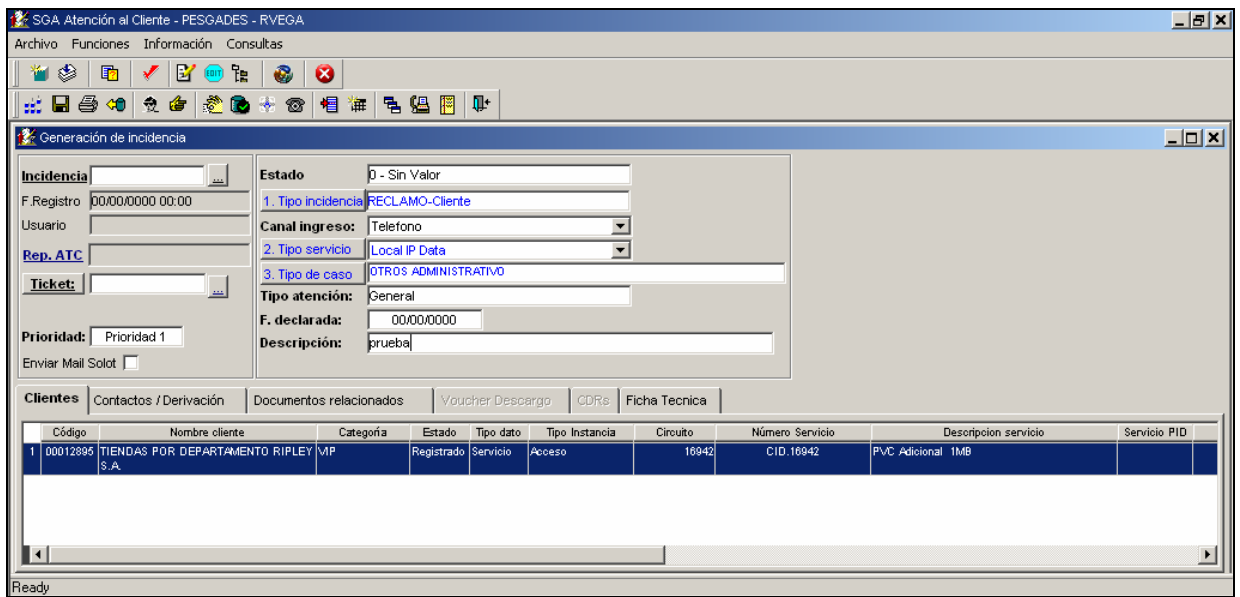


FIGURA 4.2. Pantalla de Generación de Incidencia.

4.2.3. ATENCIÓN DE INCIDENCIA

Cada usuario puede visualizar sus incidencias pendientes de atención (ver FIGURA 4.3) de acuerdo al grupo de atención al que pertenece.

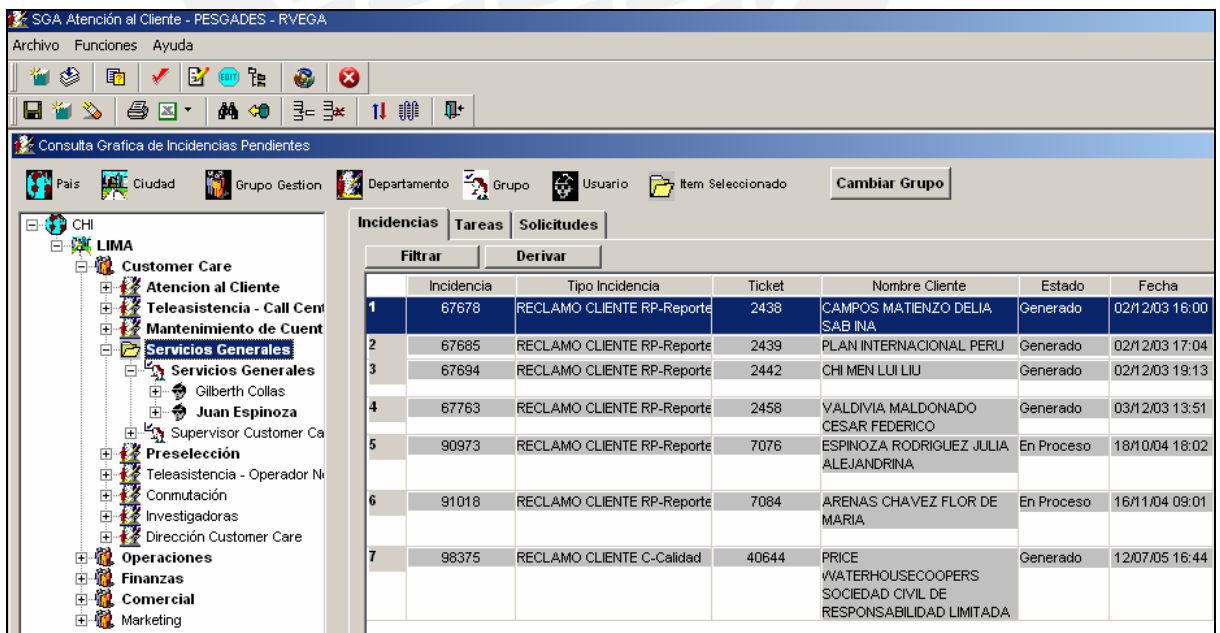


FIGURA 4.3. Pantalla de Listado de Incidencias Pendientes.

En la atención de incidencia se registran las interacciones con el contacto del cliente y las acciones que se efectúan para solucionarla (ver FIGURA 4.4.). Por tal motivo, se permite ingresar lo siguiente:

- Seguimiento: Observación y datos que se ingresan para dejar registrada la atención. Esta aparecerá en el reporte que se enviará al cliente.
- Anotación: Observación que se usa para manejo interno. No se muestra en el reporte enviado al cliente.
- Interrupción: Registro de interrupción en la atención del incidente por causa del cliente, proveedor o de la misma empresa. Sirve para los reportes de SLA (Service Level Agreement) y la devolución a clientes en caso de reclamos por la falta de calidad.
- Problemas y soluciones: Registro del ingreso de problemas y soluciones encontradas luego de revisar la causa y solución real del incidente.

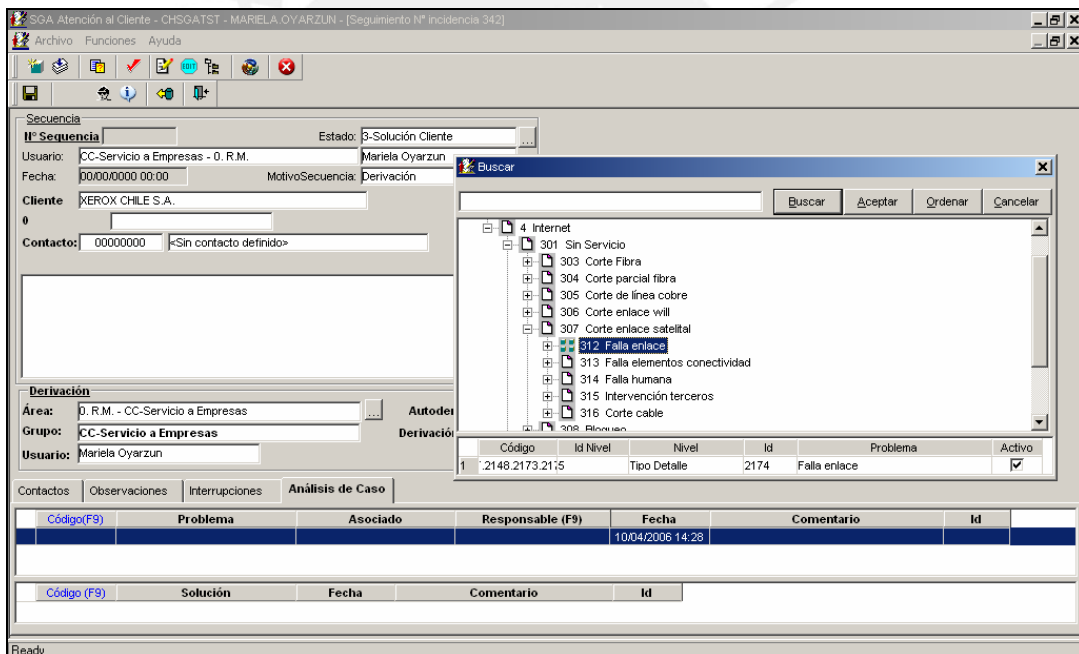


FIGURA 4.4. Pantalla de atención de Incidencia.

4.2.4. DERIVACIÓN AUTOMÁTICA DE INCIDENCIA

Luego de registrada la incidencia, se la deriva automáticamente o por elección del usuario a un área para su atención. Cada usuario puede visualizar sus incidencias pendientes de atención (ver FIGURA 4.5 y FIGURA 4.6) de acuerdo al grupo de atención al que pertenece.

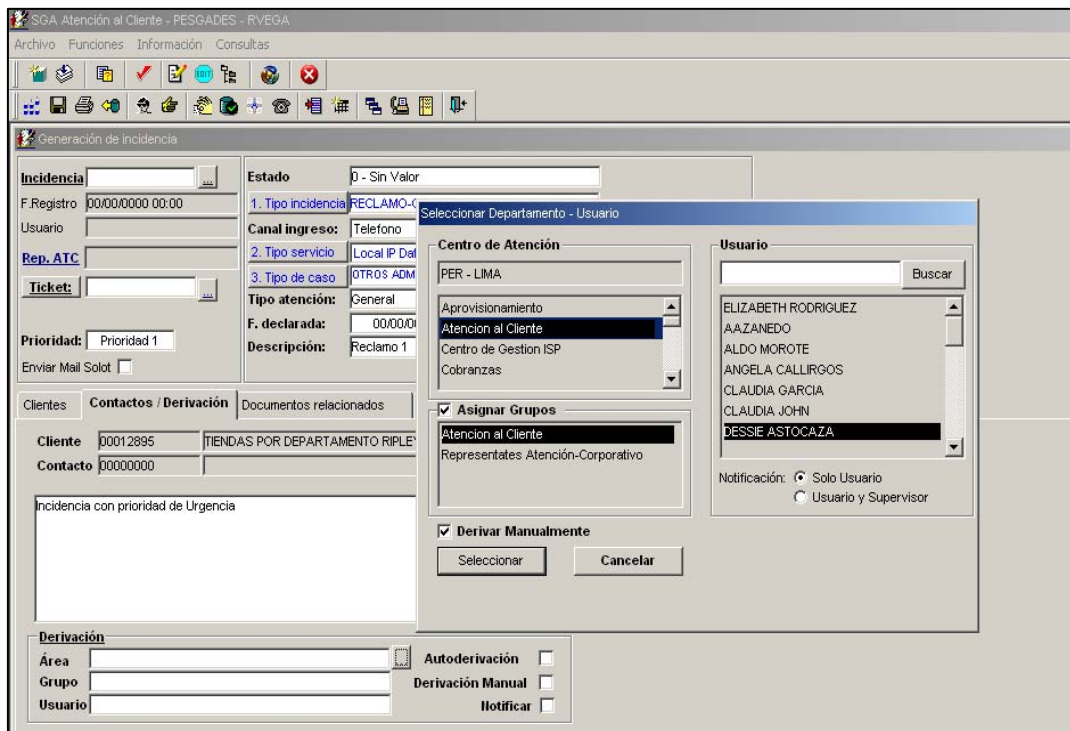


FIGURA 4.5. Pantalla para derivar en la atención de incidencia.

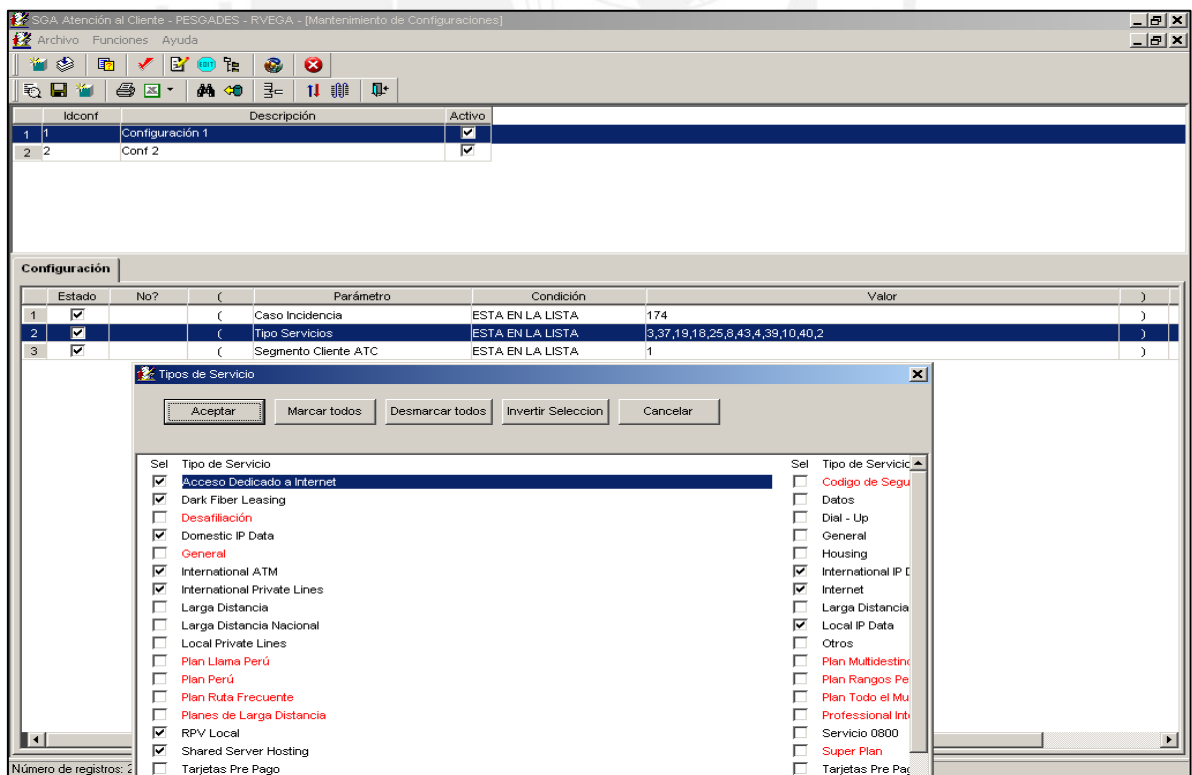


FIGURA 4.6. Pantalla de configuración de derivación automática.

4.2.5. BASE DEL CONOCIMIENTO

La base del conocimiento abarca los problemas y las soluciones que se usarán en el incidente. Cada una de estas entidades puede manejar hasta 7 niveles. En cada problema se asocian las soluciones correspondientes. (Ver Figura 4.7.).

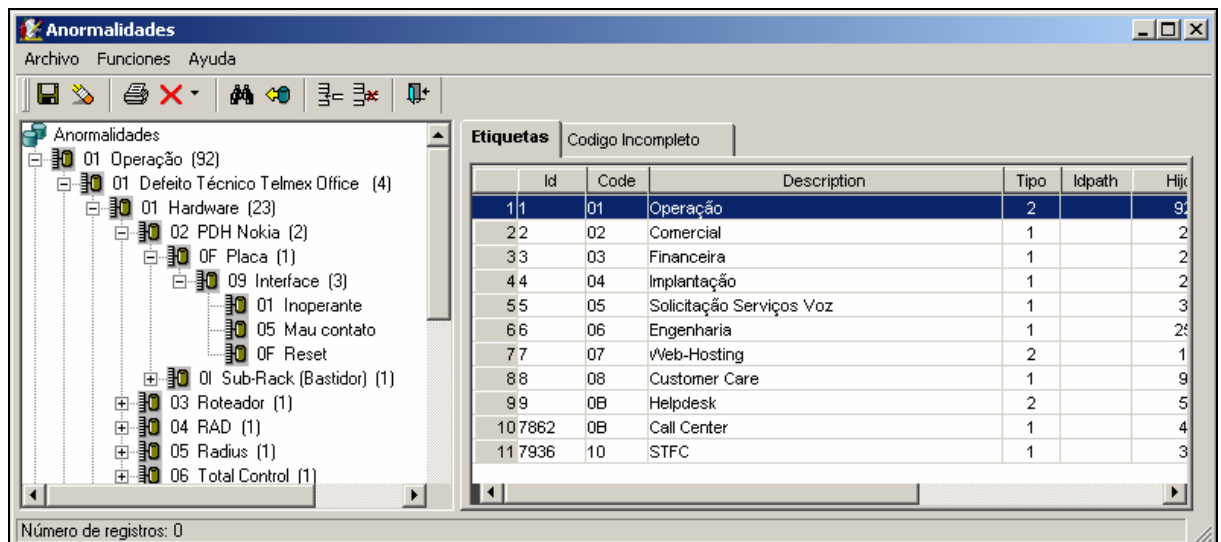


FIGURA 4.7. Pantalla de registro de solución.

4.2.6. REPORTE TÉCNICO

Por cada incidente se puede registrar el reporte técnico que se enviará al cliente (ver FIGURA 4.8.), incluyendo el origen del problema y acciones tomadas. Permite imprimir el reporte técnico, el cual posee datos del incidente y del reporte técnico (ver FIGURA 4.9.).

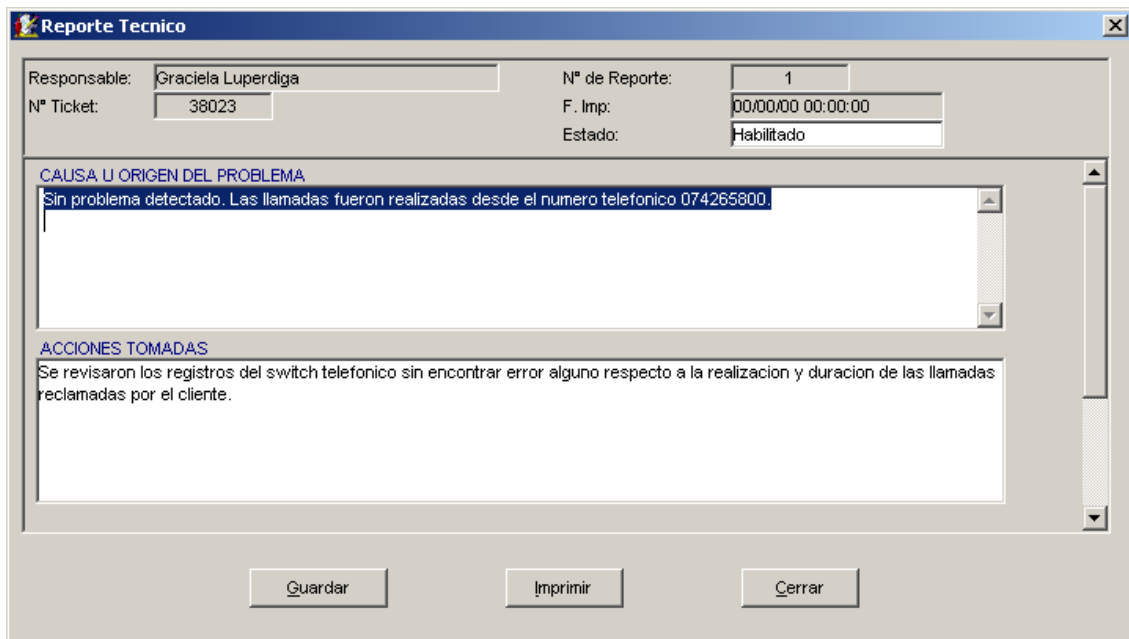
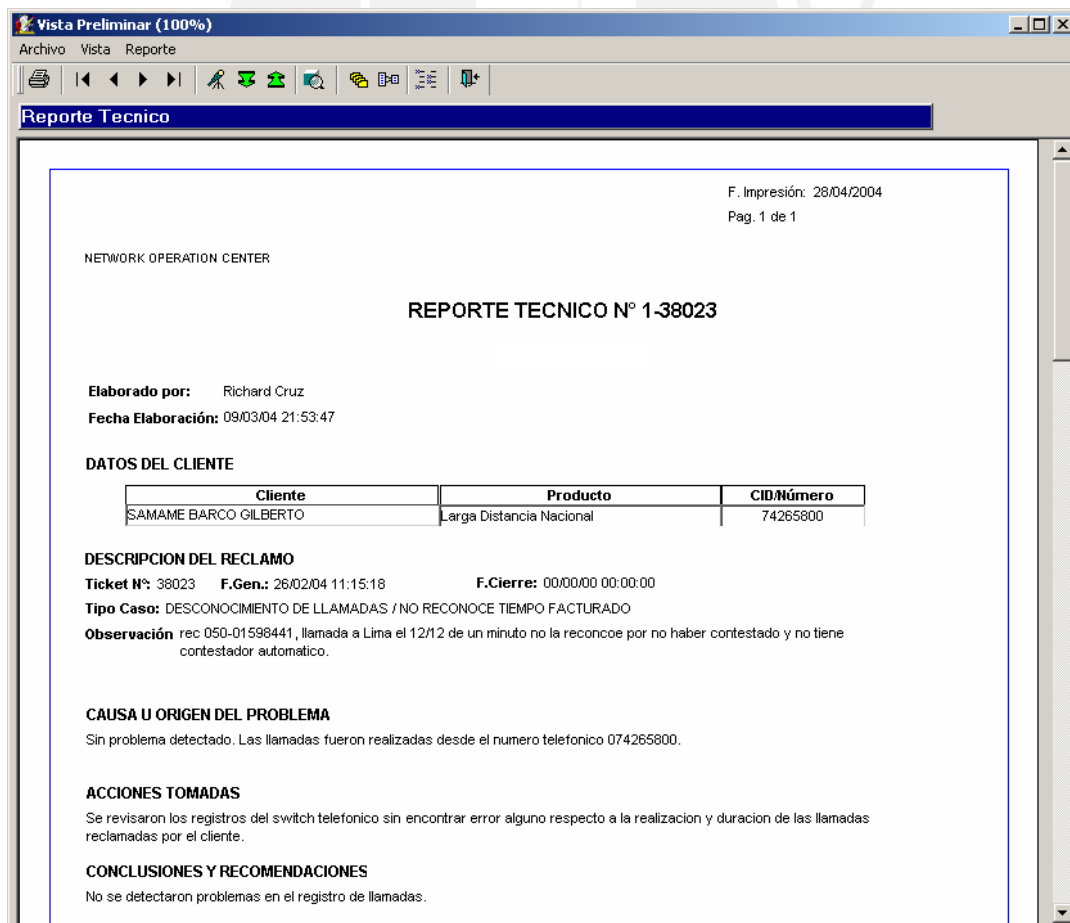


FIGURA 4.8. Pantalla de Registro de Reporte Técnico por Incidente.



| Cliente | Producto | CID/Número |
|-----------------------|--------------------------|------------|
| SAMAME BARCO GILBERTO | Larga Distancia Nacional | 74265800 |

FIGURA 4.9. Pantalla de impresión de Reporte Técnico por Incidente.

4.2.7. ESCALAMIENTO DE INCIDENCIAS

El escalamiento de incidencias se basa en las siguientes configuraciones:

- Los criterios que se utilizarán para escalar los incidentes (ver FIGURA 4.10.).
- Del escalamiento que incluye: el mensaje, el criterio relacionado, tiempo por nivel de escalamiento, destinatarios (ver FIGURA 4.11.).

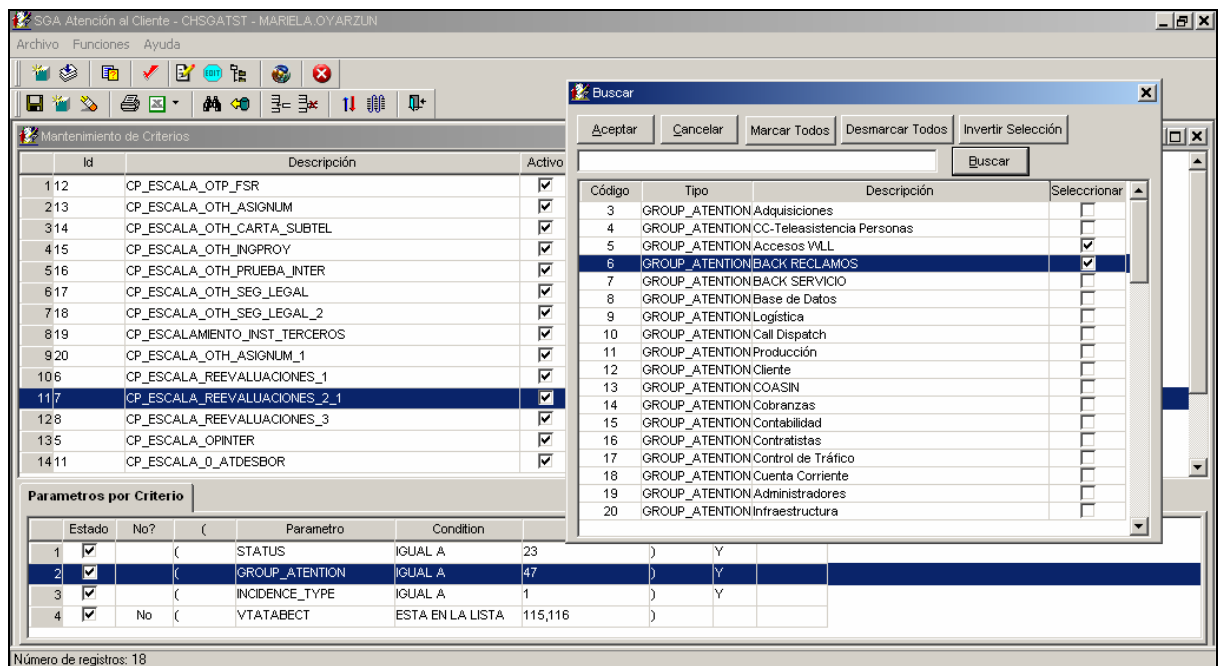


FIGURA 4.10. Pantalla de Configuración de Criterios.

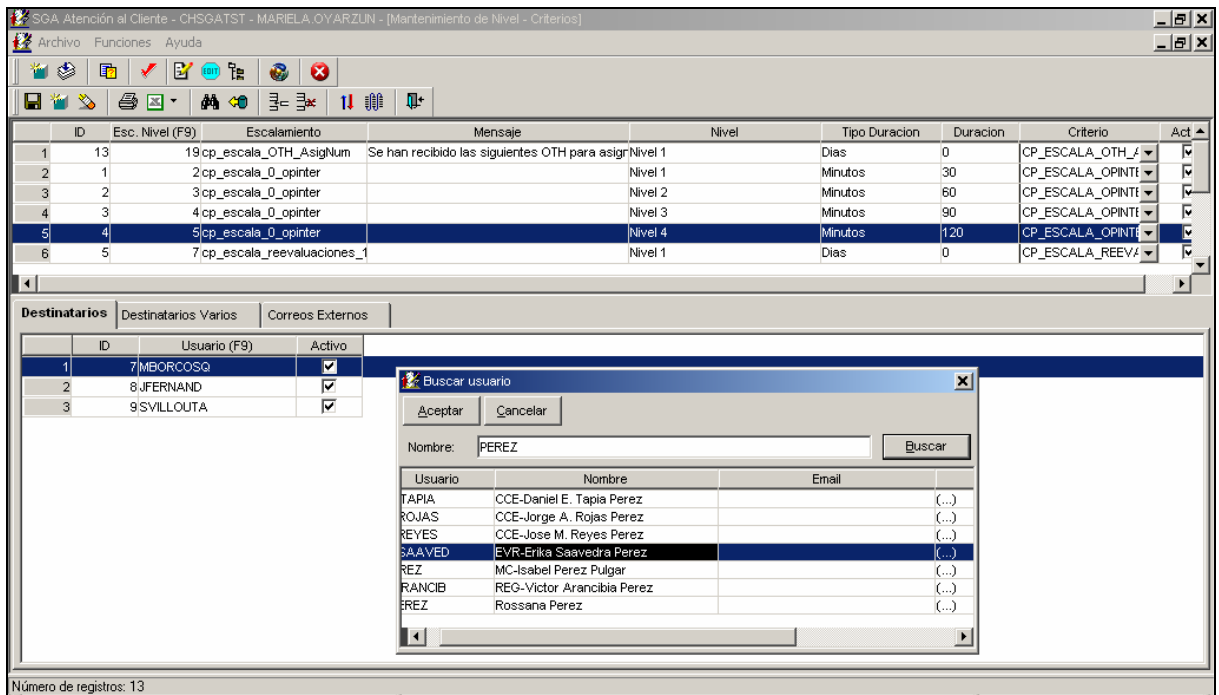


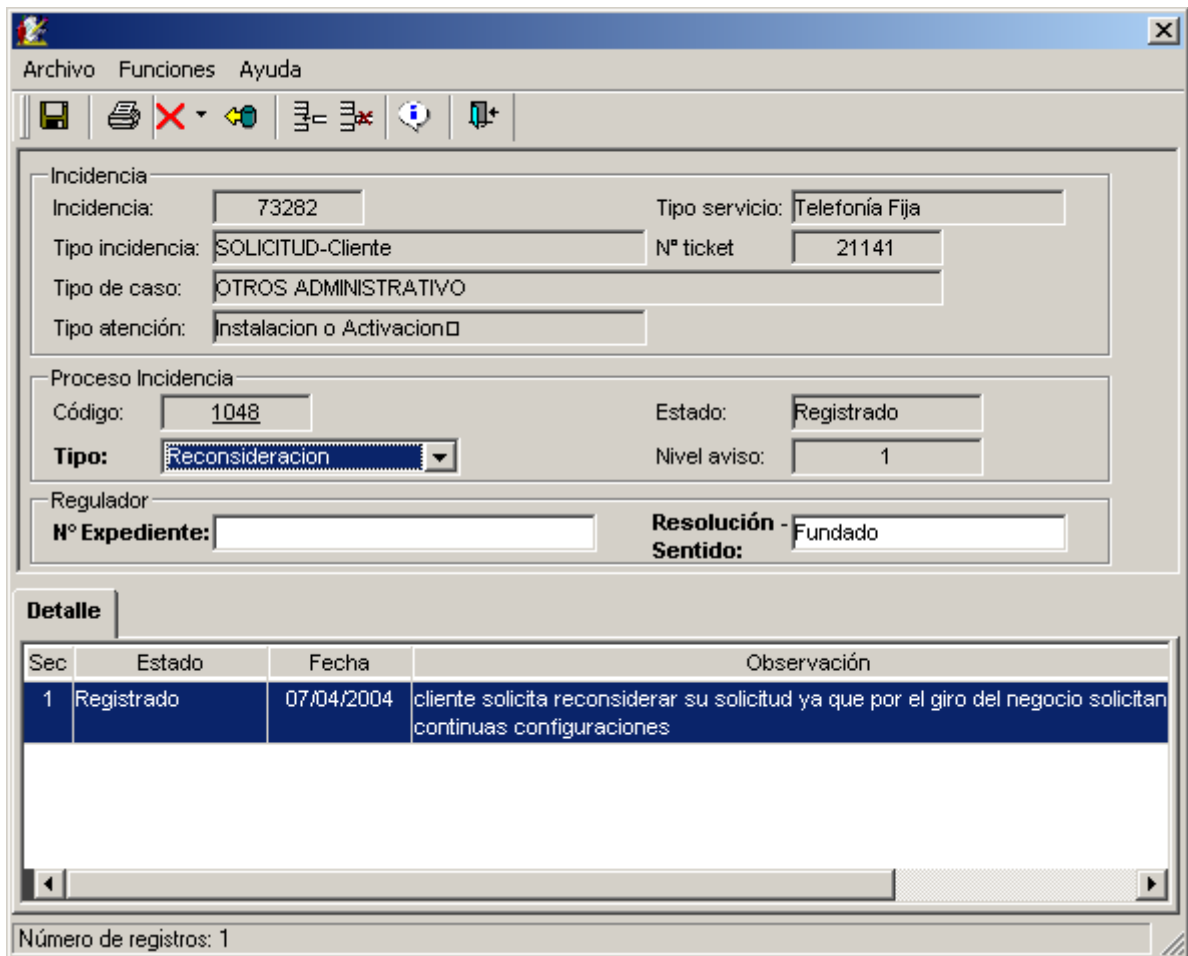
FIGURA 4.11. Pantalla de Configuración de Escalamiento.

4.2.8. RECURSO DE SEGUNDA INSTANCIA

Esta funcionalidad sirve para registrar los recursos de segunda instancia asociados a un incidente cerrado (ver FIGURA 4.12.), lo cuales pueden ser:

- Reconsideración.
- Apelación.
- Queja.

Por recurso de segunda instancia posee un flujo de estados relacionados al organismo regulador. En los casos de Reconsideración, el sistema genera automáticamente un seguimiento adicional al incidente y lo reabre para que pueda ser atendido.



Archivo Funciones Ayuda

Incidencia
 Incidencia: 73282 Tipo servicio: Telefonía Fija
 Tipo incidencia: SOLICITUD-Cliente N° ticket: 21141
 Tipo de caso: OTROS ADMINISTRATIVO
 Tipo atención: Instalacion o Activacion

Proceso Incidencia
 Código: 1048 Estado: Registrado
 Tipo: Reconsideracion Nivel aviso: 1

Regulador
 N° Expediente: Resolución - Sentido: Fundado

Detalle

| Sec | Estado | Fecha | Observación |
|-----|------------|------------|---|
| 1 | Registrado | 07/04/2004 | cliente solicita reconsiderar su solicitud ya que por el giro del negocio solicitan continuas configuraciones |

Número de registros: 1

FIGURA 4.12. Pantalla de registro de recurso de segunda instancia.

En los casos de Apelación y Queja, existe la funcionalidad para ingresar los datos propios de la segunda instancia, además de los requeridos por OSIPTEL, con el objetivo de ser enviados a este ente regulador (ver FIGURA 4.13.).

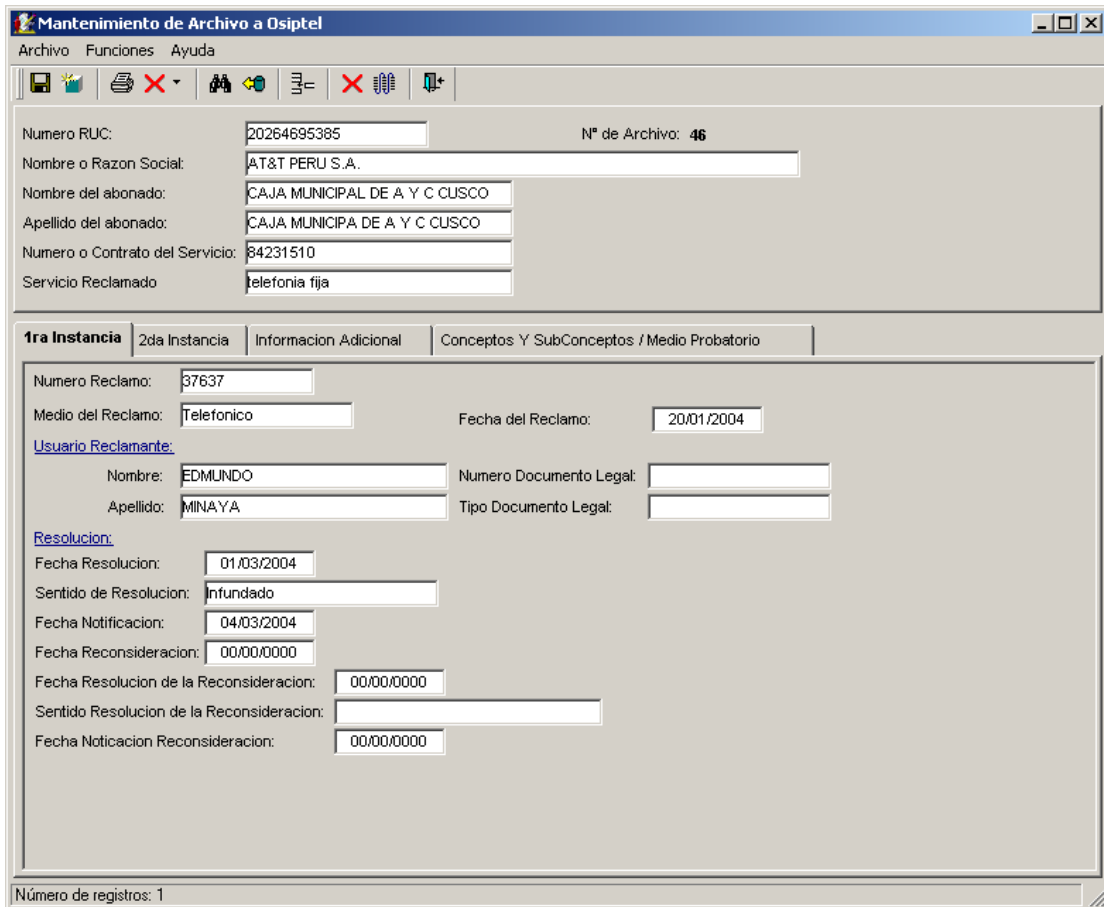


FIGURA 4.13. Pantalla de registro de archivo a OSIPTEL.

4.3. REPORTE

El detalle del ticket de atención se puede obtener de la consulta de incidentes. Este documento se le entrega al cliente como constancia de su reclamo o solicitud. (Ver FIGURA 4.14.). Se visualiza como título la clasificación del tipo de incidencia. En la cabecera se muestra el número de ticket entregado al cliente, el canal de ingreso, la fecha de recepción del incidente, el tipo de caso, ciudad donde se registró el incidente. Como información de los clientes se tiene: el código del cliente, el nombre del cliente, dirección y distrito del cliente, contacto del cliente que generó el incidente, la observación de los detalles de la generación de la incidencia, el detalle de los servicios incluidos en el incidente, también los documentos de facturación.

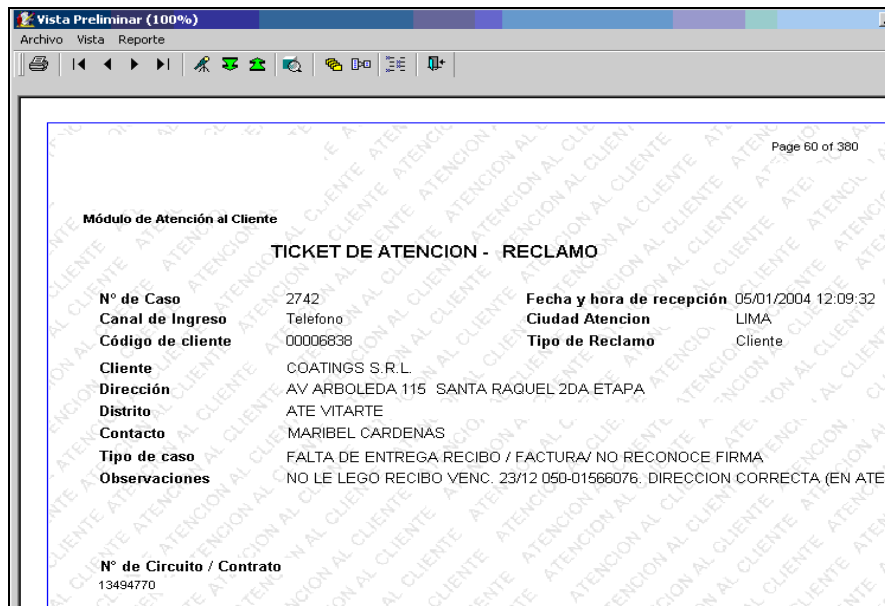


FIGURA 4.14. Pantalla de ticket de atención.

En el reporte de seguimiento de incidencias se muestra el detalle del cada caso. (Ver FIGURA 4.15.). Se encuentra agrupado por Tipo de Incidencia. En este se puede visualizar: el identificador de la incidencia, el número de ticket, el tipo de servicio, el caso, la clasificación del tipo de incidencia. También se muestra el cliente o clientes afectados por el incidente y el número de servicio. Por cada seguimiento se puede ver: el número de secuencia, la fecha cuando se derivó el seguimiento, el tipo de secuencia si fue seguimiento o interrupción, el departamento y usuario de atención origen, el departamento y responsable al que se le derivó el caso, la observación.

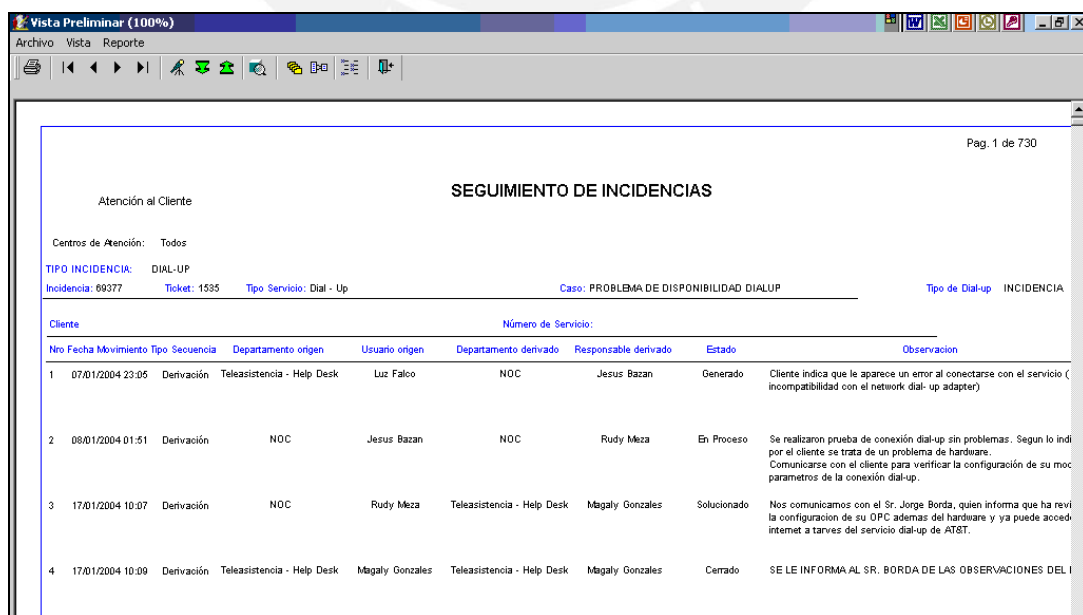
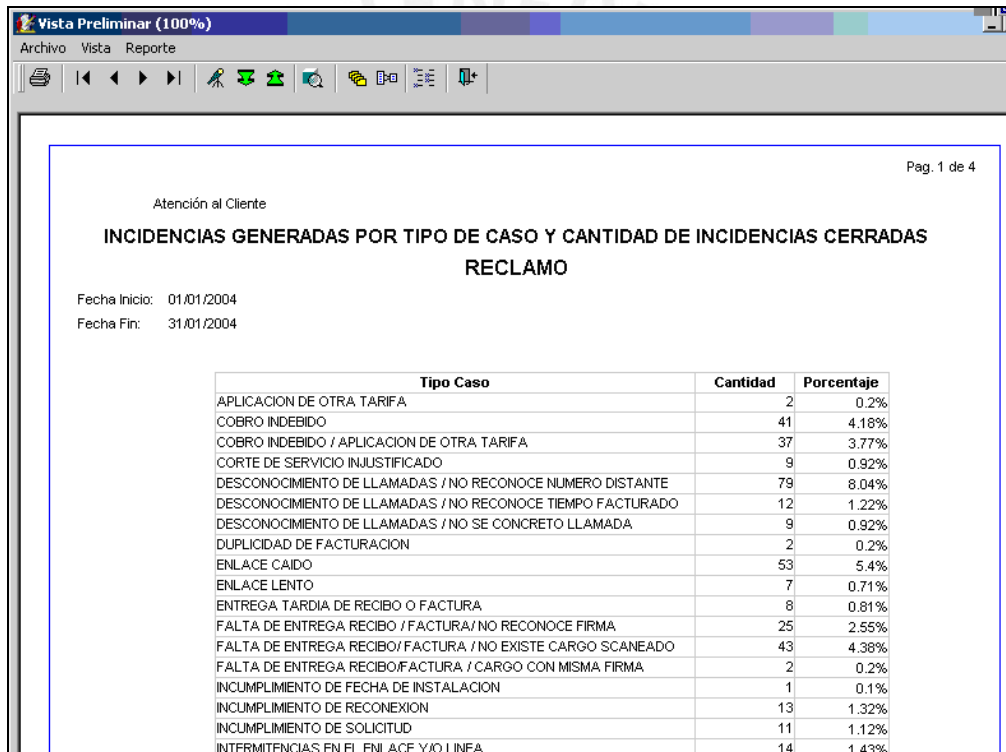


FIGURA 4.15. Pantalla de seguimiento de incidencias.

El reporte de incidencias generadas por tipo de caso y cantidad de incidencias cerradas, muestra las estadísticas por cantidad y porcentaje. (Ver FIGURA 4.16.). En el título se muestra la clasificación del tipo de incidencia. Se puede visualizar la cantidad y porcentaje por tipo de caso ingresado en las fechas escogidas. En la parte inferior aparece el Resumen de Incidencias Generadas, basado en los incidentes que se generaron en un rango de fechas, con la siguiente información: la cantidad de incidentes cerrados de este grupo, el mes de la fecha de generación de los incidentes y la cantidad de los incidentes generados. Y el Resumen de Incidencias Cerradas, basado en los incidentes que se cerraron en el mismo rango de fechas, con la siguiente información: la cantidad de incidentes generados de este grupo, el mes de la fecha de cierre de los incidentes y la cantidad de los incidentes cerrados.



| Tipo Caso | Cantidad | Porcentaje |
|--|----------|------------|
| APLICACION DE OTRA TARIFA | 2 | 0.2% |
| COBRO INDEBIDO | 41 | 4.18% |
| COBRO INDEBIDO / APLICACION DE OTRA TARIFA | 37 | 3.77% |
| CORTE DE SERVICIO INJUSTIFICADO | 9 | 0.92% |
| DESCONOCIMIENTO DE LLAMADAS / NO RECONOCE NUMERO DISTANTE | 79 | 8.04% |
| DESCONOCIMIENTO DE LLAMADAS / NO RECONOCE TIEMPO FACTURADO | 12 | 1.22% |
| DESCONOCIMIENTO DE LLAMADAS / NO SE CONCRETO LLAMADA | 9 | 0.92% |
| DUPLICIDAD DE FACTURACION | 2 | 0.2% |
| ENLACE CAIDO | 53 | 5.4% |
| ENLACE LENTO | 7 | 0.71% |
| ENTREGA TARDIA DE RECIBO O FACTURA | 8 | 0.81% |
| FALTA DE ENTREGA RECIBO / FACTURA / NO RECONOCE FIRMA | 25 | 2.55% |
| FALTA DE ENTREGA RECIBO / FACTURA / NO EXISTE CARGO SCANEADO | 43 | 4.38% |
| FALTA DE ENTREGA RECIBO / FACTURA / CARGO CON MISMA FIRMA | 2 | 0.2% |
| INCUMPLIMIENTO DE FECHA DE INSTALACION | 1 | 0.1% |
| INCUMPLIMIENTO DE RECONEXION | 13 | 1.32% |
| INCUMPLIMIENTO DE SOLICITUD | 11 | 1.12% |
| INTERMITENCIAS EN EL ENLACE Y/O LINEA | 14 | 1.43% |

FIGURA 4.16. Pantalla de estadísticas de incidencias generadas por tipo de caso y cantidad de incidencias cerradas.

El reporte de estadística diaria de incidencias ingresadas muestra por área la cantidad de incidencias registradas. (Ver FIGURA 4.17.).

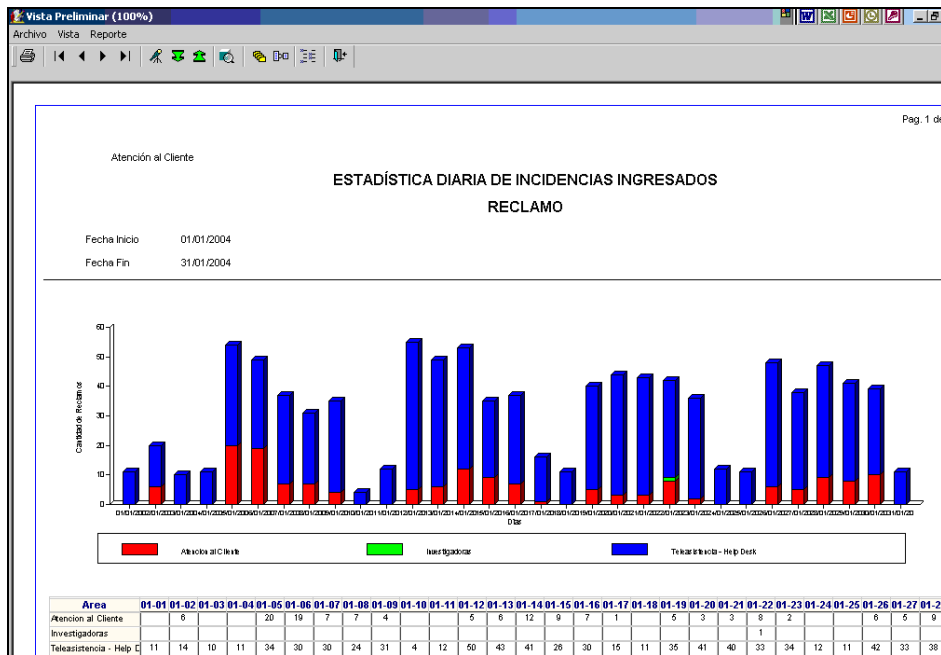
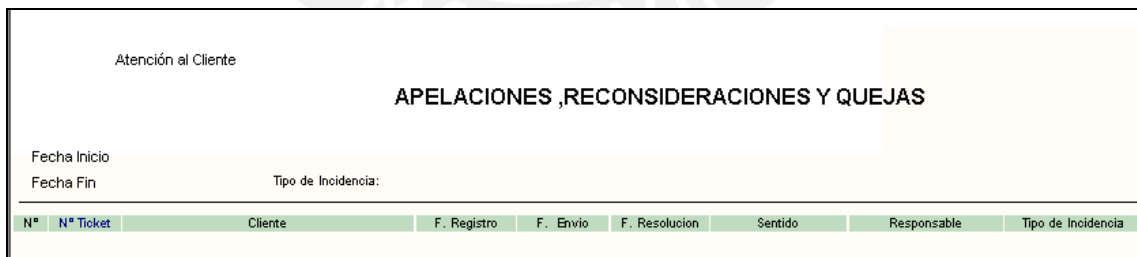


FIGURA 4.17. Pantalla de estadísticas diarias de incidencias ingresadas.

El reporte de Apelaciones, Reconsideraciones y Quejas, muestra los recursos de segunda instancia presentados por el cliente, se puede visualizar el siguiente detalle: el numero de ticket del incidente, el nombre del cliente, la fecha de registro del recurso de segunda instancia, la fecha envio a osiptel, la fecha de resolución de OSIPTEL, la respuesta o sentido del ente regulador, el representante de atención al cliente que estuvo a cargo del recurso de segunda instancia y el tipo de incidente (ver FIGURA 4.18.).



| N° | N° Ticket | Cliente | F. Registro | F. Envio | F. Resolucion | Sentido | Responsable | Tipo de Incidencia |
|----|-----------|---------|-------------|----------|---------------|---------|-------------|--------------------|
|----|-----------|---------|-------------|----------|---------------|---------|-------------|--------------------|

FIGURA 4.18. Pantalla de reporte de apelaciones, reconsideraciones y quejas.

CAPÍTULO V: IMPLANTACIÓN

5.1. PRUEBAS

El plan de pruebas se compone de los siguientes puntos:

5.1.1. EQUIPO DE PRUEBAS

El equipo de pruebas trabajará en conjunto con los analistas de Métodos y Procedimientos, y los responsables del sistema de Administración de Incidentes en Atención al Cliente, para realizar la actualización de los procesos y procedimientos impactados.

5.1.2. OBJETIVOS DEL EQUIPO DE PRUEBAS

Se consideran los siguientes objetivos:

- Realizar las pruebas individuales e integradas del sistema de Administración de Incidentes en Atención al Cliente, según el alcance definido y de tal manera que aseguren los principales procesos de negocio.
- Realizar los cambios en los procedimientos y procesos de la empresa operadora.
- Certificar los resultados con los usuarios para minimizar el riesgo y proporcionar la confianza en el nuevo sistema de Administración de Incidentes en Atención al Cliente.

5.1.3. ROLES

Los roles identificados y necesarios son los siguientes:

- Líder de Equipo de Pruebas.
- Analistas Responsables.
- Analista de Pruebas.
- Diseñador de Pruebas.
- Tester.
- Analista de Métodos y Procedimientos.

El detalle de las funciones de cada rol puede verse en el ANEXO 6: ROLES DEL EQUIPO DE PRUEBAS.

5.1.4. REQUERIMIENTOS

Se considera importante tener definido lo siguiente:

- Es clave la participación del usuario en la validación de los procesos afectados, procedimientos reestructurados, ejecución y aprobación de las pruebas.
- Infraestructura:
 - Ambiente de Pruebas.
 - Ambiente de Pruebas de Stress.

5.1.5. ESTRATEGIA DE EJECUCIÓN DE PRUEBAS

La ejecución de las pruebas se manejará a través de planes divididos de la siguiente manera:

5.1.5.1. PLANES DE PRUEBAS

Plan de Pruebas Unitarias

Realizado de acuerdo a la priorización de los procesos de negocio inventariados. Este plan comprende las siguientes etapas de pruebas:

1. Pruebas Funcionales Unitarias. Se probará la funcionalidad de cada opción y su interacción con otra aplicación.
2. Pruebas de Stress. Donde se realizarán pruebas de esfuerzo y concurrencia. Las pruebas de stress deben realizarse en ambientes muy similares a los ambientes de producción.
3. Pruebas de Aceptación de Usuario. Basadas en los procesos de negocio priorizados y soportados por el sistema de Administración de Incidentes en Atención al Cliente.

Plan de Pruebas de Integración

Se basará en los procesos de negocio priorizados. Este plan debe considerar las pruebas de integración de los procesos de negocio.

Este plan comprende las siguientes etapas de pruebas:

1. Pruebas de Integración. Se prueba la funcionalidad con otros sistemas.
2. Pruebas End to End. Se probarán procesos de negocio priorizados. Con esta finalidad deben elaborarse los procedimientos de contingencia respectivos.
3. Pruebas de Stress. Donde se realizarán pruebas de esfuerzo y concurrencia. Las pruebas de stress deben realizarse en ambientes muy similares a los de producción.
4. Pruebas de Aceptación de Usuario. Basadas en los procesos de negocio priorizados y soportados por el sistema de Administración de Incidentes en Atención al Cliente.

En cada una de las etapas mencionadas anteriormente se deben considerar los siguientes puntos:

1. Pruebas de integridad de la data de las funcionalidades probadas.
2. Rastreo de procesos de negocio impactados en cada prueba. Para ello, los casos de prueba deben tener asociados los procesos que impactan y el tipo de impacto (directo, indirecto). Los encargados de Métodos y Procedimientos se encargarán de actualizar los impactos.
3. Identificación de riesgos.
4. Procedimientos para los planes de contingencia.
5. Revisión de los resultados de las pruebas de aceptación. Para asegurarse de que los procesos de mayor prioridad se cubran y que las aplicaciones se prueben lo suficiente para eliminar los riesgos.

5.1.5.2. FLUJOS DE PRUEBA

El flujo de prueba consta de los siguientes pasos, tal como se aprecia en la Figura 5.1.:

1. Preparación de Casos de Prueba.
2. Preparación de Data de Prueba.
3. Ejecución y Validación de Prueba.
4. Si se encontró algún error en la prueba, se actualiza el Reporte de Incidencias, el formato de prueba, y se envía al equipo de Desarrollo para su corrección.
5. Si no se encontró ningún error, se actualiza el formato de prueba.

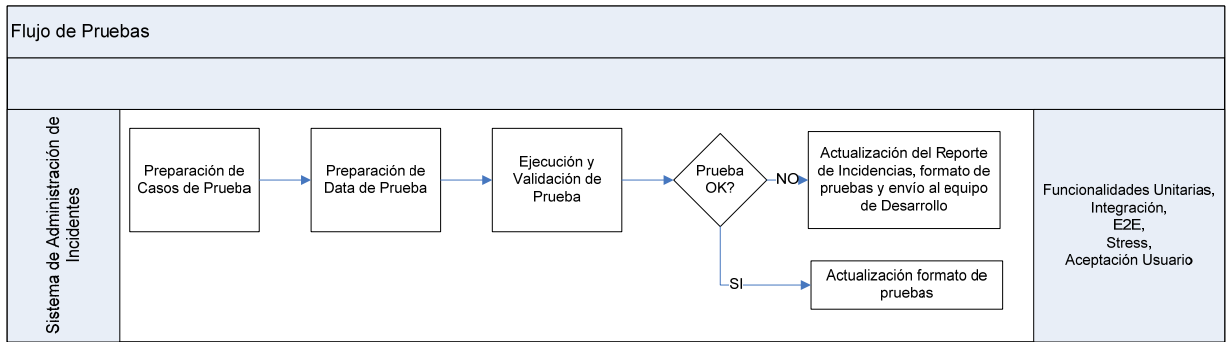


FIGURA 5.1. Flujo de pruebas.

5.1.6. DOCUMENTOS

Los siguientes son los documentos que se usarán para realizar pruebas:

- Plan de Prueba.
- Casos de Prueba.
- Reporte de Incidencias.
- Reporte de Stress.
- Procesos de Negocio Impactados.
- Métodos y Procedimientos Creados y Modificados.
- Casos de Prueba de Aceptación del Usuario (User Acceptance Test Cases).
- Reporte de Avances.

5.1.7. HERRAMIENTAS

Se utilizarán las siguientes herramientas para realizar las pruebas:

| | Herramienta | Proveedor/Local | Versión |
|--------------------------------------|--|-----------------|---------|
| Gestión de las pruebas | Microsoft Excel | Microsoft | |
| Seguimiento de los defectos | Microsoft Excel | Microsoft | 2002 |
| Herramienta para pruebas funcionales | Microsoft Excel / Rational Functional Tester | IBM | |
| | Rational Manual Tester | IBM | |
| Herramienta para las | MonoS | Local | |

| | | | |
|------------------------|--------------------------------|-----------|------|
| pruebas de rendimiento | Rational Performance Tester | IBM | |
| Gestión de proyecto | Microsoft Project | Microsoft | 2002 |
| Herramientas SABD | SQL Navigator | Oracle | 4.2 |

5.2. CAPACITACIÓN

Las áreas a las que se dictará la capacitación son: Call Center, Back Office, Atención Personalizada de Atención al Cliente, y Operadores de Red.

Debido al hecho de que el personal de Call Center y Atención Personalizada no pueden dejar de recibir llamadas para evitar el porcentaje de abandono, los Call Centers cuentan con diferentes horarios, además que existen Call Centers externos e internos. Por tal razón, también, se ha elegido una estrategia por la cual se capacitará primero a algunos usuarios, los mismos que luego dictarán la capacitación a sus compañeros de área, en grupos.

La estrategia de capacitación tiene las siguientes fases, como se puede apreciar en la Figura 5.2.:

- Preparación.
- Capacitación a Líderes de Usuarios.
- Capacitación General.

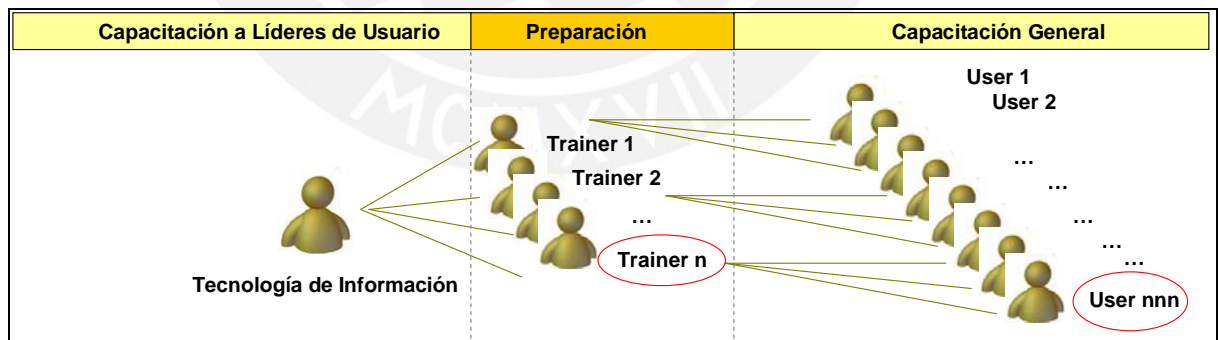


FIGURA 5.2. Estrategia de Capacitación.

5.2.1. FASE I: PREPARACIÓN

Las actividades del equipo de Test de TI en esta fase son las siguientes:

- Coordinaciones para definir los temas de capacitación de acuerdo a las necesidades de cada área.
- Establecer qué área y cuántos usuarios quedarán a cargo de cada líder usuario.
- Establecer horas de clases requeridas para cubrir cada tema de capacitación.

5.2.2. FASE II: CAPACITACIÓN A LÍDERES DE USUARIOS

Las actividades del equipo de Test de TI en esta fase son las siguientes:

- Dictar las capacitaciones a los líderes de usuario.

Las actividades del equipo de los Líderes de Usuarios en esta fase son las siguientes:

- Entregar los detalles acerca de la disponibilidad de fechas para las Fases II y III.
- Asistir a todas las capacitaciones que les corresponda.
- Preparar el informe a su gerencia sobre los avances en esta Fase.

5.2.3. FASE III: CAPACITACIÓN GENERAL

Las actividades previas del equipo de Líderes de Usuarios en esta fase son las siguientes:

- Preparar las presentaciones de apoyo a la inducción.
- Generar ejemplos prácticos y útiles para cada área.
- Coordinar con las gerencias la programación de horarios para cada una de sus áreas a cargo.
- Coordinar con el área de Entrenamiento de RRHH la logística para las clases: separatas, salas de entrenamiento y refrigerios.

Las actividades de la ejecución de la capacitación general del equipo de Líderes de Usuarios en esta fase son las siguientes:

- Dictar las clases para todas las áreas a su cargo.
- Preparar las presentaciones de apoyo a la inducción.
- Llevar el control de asistencia de las clases.
- Preparar el informe a su gerencia sobre los avances en esta Fase.

El cronograma de capacitación se incluye en el ANEXO 7: CRONOGRAMA DE CAPACITACIÓN.



CAPÍTULO VI: CONCLUSIONES

6.1. CONCLUSIONES

El presente proyecto incluye: (a) el análisis, (b) el diseño, (c) la programación, (d) las pruebas, y (e) la implementación del sistema de administración de incidencias con el propósito de obtener una herramienta que gestione los procesos de generación y atención de los diferentes tipos de incidencias, así como también el seguimiento de los recursos de segunda instancia, y el escalamiento de incidencias.

La implementación de este sistema de información ha permitido:

1. El manejo de los tiempos con celeridad en la generación, atención y resolución de reclamos y solicitudes de los clientes, dado que es vital el tiempo de respuesta en cualquier proceso de atención al cliente. El sistema redujo en un 40% el tiempo de atención de reclamos y solicitudes respecto al manejo sin sistema de información. Vale mencionar también que todo esto incide a la vez en una economía de costos a favor de la empresa.
2. La reducción del tiempo de ingreso de incidencias en un tercio de manejo anterior, pues las interfaces gráficas fueron pensadas y diseñadas para facilitar el registro y manejo de datos a nivel usuario, específicamente las de Call Center y las de Atención Personalizada. Un acápite interesante en este punto es que el uso del Mouse por parte del usuario es una alternativa y no una necesidad, el teclado es prácticamente suficiente para un ingreso rápido de datos en las interfaces gráficas.
3. La elaboración de una interfase gráfica de usuario muy intuitiva, lo que le da al sistema mayor ductibilidad.
4. El envío automatizado del incidente a las áreas que toman decisiones gracias al manejo de flujos configurados.
5. Que la interrelación de la empresa operadora con OSIPTEL durante el desarrollo de los recursos de segunda instancia, sean registrados y seguidos, convirtiéndola también así en una herramienta única en el mercado de las telecomunicaciones. No existen sistemas actuales que se ocupen de la interacción con OSIPTEL en lo que se refiere a reclamos y solicitudes.

6. La estandarización de procesos específicos relacionados a la interrelación con el cliente, mediante la aplicación del modelo eTOM, modelo que permiten alinear dichos procesos a las mejores prácticas de las empresas de las telecomunicaciones a nivel mundial.
7. La reutilización de la información de problemas y soluciones en interacciones futuras con los clientes, de modo que la base del conocimiento almacenada no solo permite medir la frecuencia de los problemas y soluciones de cada incidente sino también convertirse en una herramienta versátil al momento de enfrentarse con nuevas incidencias.
8. La comprobación que la metodología de desarrollo DSDM resulta ser muy eficiente cuando existe la participación y motivación de todo el equipo, que incluye a los usuarios y encargados del desarrollo, como sucedió en el presente proyecto. Por lo que se puede concluir que esta metodología es una de las mejores para proyectos con restricciones en tiempo y costo donde se espera calidad completa.

6.2. RECOMENDACIONES

Una vez concluido el proyecto, algunas recomendaciones que se pueden sugerir son:

1. Cada vez que se realice una solución referida a procesos de atención al cliente en las empresas de telecomunicaciones, es importante verificar que todo lo que se proponga no transgreda ninguna reglamentación estipulada por OSIPTEL.
2. Al desarrollar un producto para usuarios que necesiten o que requieran un ingreso ágil de datos es importante tener cuidado al momento de elaborar los prototipos de las pantallas donde el usuario tenga mayor facilidad de ingreso de datos con el teclado y visualice la información necesaria en una sola pantalla.
3. El plan de implementación debe estar lo suficientemente bien elaborado como para que una vez puesto en producción, los errores que se puedan presentar en el sistema sean los mínimos posibles. Es por eso que lo recomendable es realizar la puesta en producción en días en los cuales la cantidad de transacciones sea mucho menor al promedio habitual - según las estadísticas feriados y fines de semana - para poder realizar pruebas de reportes y transacciones.

6.3. AMPLIACIONES

Las ampliaciones que se pueden efectuar al sistema son las siguientes:

1. El sistema maneja diversos tipos de derivación entre áreas en la incidencia, entre estos se encuentra la automática, donde de acuerdo al tipo de incidencia se envía al área configurada. No se manejan flujos complicados como retornos automáticos. Por esto se

propone elaborar un motor de workflows para manejar cualquier tipo de flujos que podría tener una incidencia.

2. Incluir un sistema experto en el proceso de atención de reclamos y solicitudes donde el operador de Call Center o el representante de Atención al Cliente pueda ingresar las consultas de los clientes y puedan obtener alternativas de respuestas o solución asociadas. Así se le brindaría al cliente la solución efectiva a los problemas presentados posterior a la etapa de adquisición de servicios y en el menor tiempo posible, sin la necesidad de contar con personal capacitado en el proceso en mención; sino, con el solo uso del instrumento que brindará las facilidades y las soluciones al cliente, permitiendo de esta forma satisfacer sus necesidades.



REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Pressman, Roger S. **“Ingeniería del Software”**, España. Ed. McGRAW-HILL Interamericana, 2000. p. 63-65 y 323-327.
- Vidal, Ignasi. **“Cómo conquistar el mundo con una estrategia CRM.”** p. 85-88 y 123-125.
- García, Ignacio. **“CRM Gestión de la relación con los clientes.”** p. 24-42.



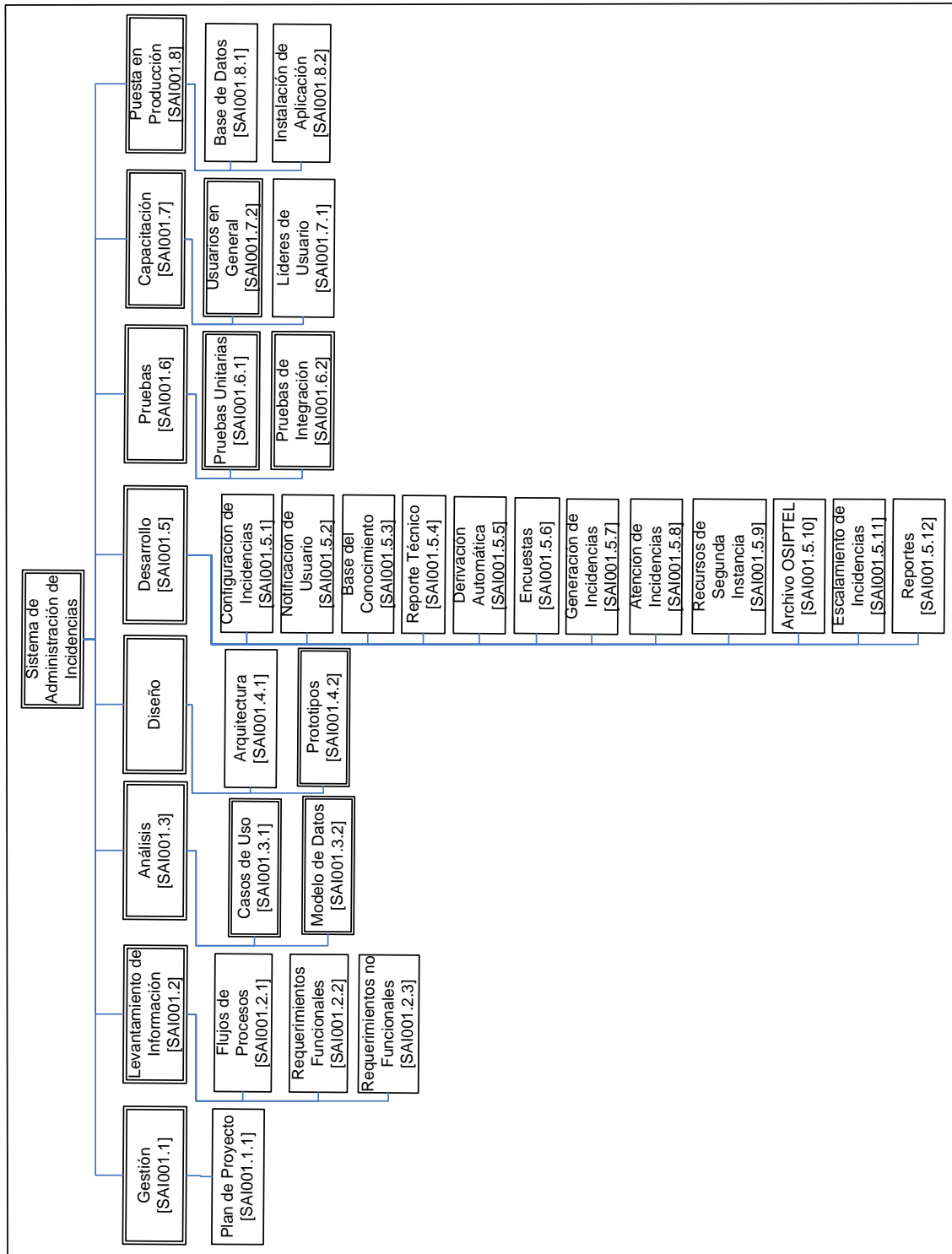
REFERENCIAS ELECTRÓNICAS

- [SAC01] **Definición de Servicio de Atención al Cliente** [fecha de acceso 15 de noviembre de 2007]
https://www.amazines.com/Customer_Service_related.html
- [TEL01] **Definición de Telecomunicaciones** [fecha de acceso 20 de noviembre de 2007]
<http://iescalam.educa.aragon.es/Tecnolog/Miriam/telecomunicaciones.htm>
- [ETOM01] **Definición de eTOM (enhanced Telecom Operation Map)** [fecha de acceso 20 de noviembre de 2007]
<http://www.answers.com/topic/etom>
- [DSDM01] **Introducción a DSDM (Dynamic Systems Development Method)** [fecha de acceso 25 de noviembre de 2007]
<http://dev.dsdm.org/version4/2/public/default.asp>
- [CRM01] **Definición de CRM (Customer Relationship Management)** [fecha de acceso 20 de noviembre de 2007]
http://www.microsoft.com/spain/empresas/soluciones/guia_crm.mspx
- [CALL01] **Definición de CALL CENTER** [fecha de acceso 20 de noviembre de 2007]
<http://www.gestiopolis.com/canales/demarketing/articulos/61/callcenter.htm>
- [NOC01] **Definición de NOC (Network Operation Center)** [fecha de acceso 20 de noviembre de 2007]
<http://www.genesisbci.com/genesis/glosario/conceptos.asp>
- [BO01] **Definición de Back Office** [fecha de acceso 13 de diciembre de 2007]
http://www.babylon.com/definicion/Back_Office/Spanish
- [OSI01] **OSIPTEL (Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones)** Orientación al usuario> ¿Cómo Reclamar?>Tipos de reclamo [fecha de acceso 23 de enero de 2008]
<http://www.osiptel.gob.pe/>
- [OSI02] **OSIPTEL** Orientación al usuario> Preguntas y Respuestas [fecha de acceso 23 de enero de 2008]
<http://www.osiptel.gob.pe/Index.ASP?T=P&P=3268>
- [OSI03] **OSIPTEL** Orientación al usuario> ¿Cómo Reclamar?>Procedimientos de reclamo [fecha de acceso 23 de enero de 2008]
<http://www.osiptel.gob.pe/Index.ASP?T=P&P=3268>
- [OSI04] **OSIPTEL** Orientación al usuario> Tribunal> ¿Qué es y cuándo interviene? [fecha de acceso 23 de enero de 2008]
<http://www.osiptel.gob.pe/Index.ASP?T=P&P=3268>

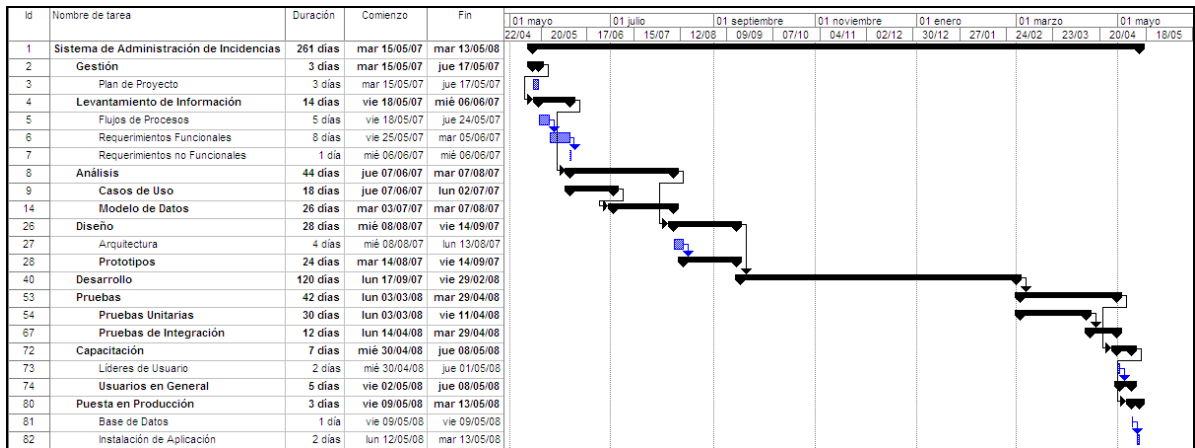
ANEXO 1 PLAN DE PROYECTO

| Id | Nombre de tarea | Duración | Comienzo | Fin | Predecesora |
|----|--|----------|--------------|--------------|-------------|
| 1 | Sistema de Administración de Incidencias | 261 días | mar 15/05/07 | mar 13/05/08 | |
| 2 | Gestión | 3 días | mar 15/05/07 | jue 17/05/07 | |
| 3 | Plan de Proyecto | 3 días | mar 15/05/07 | jue 17/05/07 | |
| 4 | Levantamiento de Información | 14 días | vie 18/05/07 | mié 06/06/07 | 2 |
| 5 | Flujos de Procesos | 5 días | vie 18/05/07 | jue 24/05/07 | |
| 6 | Requerimientos Funcionales | 8 días | vie 25/05/07 | mar 05/06/07 | 5 |
| 7 | Requerimientos no Funcionales | 1 día | mié 06/06/07 | mié 06/06/07 | 6 |
| 8 | Análisis | 44 días | jue 07/06/07 | mar 07/08/07 | 4 |
| 9 | Casos de Uso | 18 días | jue 07/06/07 | lun 02/07/07 | |
| 10 | Generación de Incidencias | 6 días | jue 07/06/07 | jue 14/06/07 | |
| 11 | Atención de Incidencias | 6 días | vie 15/06/07 | vie 22/06/07 | 10 |
| 12 | Escalamiento de Incidencias | 3 días | lun 25/06/07 | mié 27/06/07 | 11 |
| 13 | Recursos de Segunda Instancia de R | 3 días | jue 28/06/07 | lun 02/07/07 | 12 |
| 14 | Modelo de Datos | 26 días | mar 03/07/07 | mar 07/08/07 | 9 |
| 15 | Configuración de Incidencias | 3 días | mar 03/07/07 | jue 05/07/07 | |
| 16 | Generación de Incidencias | 3 días | vie 06/07/07 | mar 10/07/07 | 15 |
| 17 | Atención de Incidencias | 3 días | mié 11/07/07 | vie 13/07/07 | 16 |
| 18 | Notificación de Usuario | 2 días | lun 16/07/07 | mar 17/07/07 | 17 |
| 19 | Base del Conocimiento | 2 días | mié 18/07/07 | jue 19/07/07 | 18 |
| 20 | Reporte Técnico | 1 día | vie 20/07/07 | vie 20/07/07 | 19 |
| 21 | Derivación Automática | 3 días | lun 23/07/07 | mié 25/07/07 | 20 |
| 22 | Encuestas | 3 días | jue 26/07/07 | lun 30/07/07 | 21 |
| 23 | Recursos de Segunda Instancia | 1 día | mar 31/07/07 | mar 31/07/07 | 22 |
| 24 | Archivo OSIPTEL de Segunda Instanc | 2 días | mié 01/08/07 | jue 02/08/07 | 23 |
| 25 | Escalamiento | 3 días | vie 03/08/07 | mar 07/08/07 | 24 |
| 26 | Diseño | 28 días | mié 08/08/07 | vie 14/09/07 | 8 |
| 27 | Arquitectura | 4 días | mié 08/08/07 | lun 13/08/07 | |
| 28 | Prototipos | 24 días | mar 14/08/07 | vie 14/09/07 | 27 |
| 29 | Configuración de Incidencia | 1 día | mar 14/08/07 | mar 14/08/07 | |
| 30 | Generación de Incidencia | 3 días | mié 15/08/07 | vie 17/08/07 | 29 |
| 31 | Atención de Incidencia | 3 días | lun 20/08/07 | mié 22/08/07 | 30 |
| 32 | Base del Conocimiento | 2 días | jue 23/08/07 | vie 24/08/07 | 31 |
| 33 | Reporte Técnico | 2 días | lun 27/08/07 | mar 28/08/07 | 32 |
| 34 | Derivación Automática | 2 días | mié 29/08/07 | jue 30/08/07 | 33 |
| 35 | Encuestas | 2 días | vie 31/08/07 | lun 03/09/07 | 34 |
| 36 | Recursos de Segunda Instancia | 2 días | mar 04/09/07 | mié 05/09/07 | 35 |
| 37 | Archivo OSIPTEL de Segunda Instanc | 2 días | jue 06/09/07 | vie 07/09/07 | 36 |
| 38 | Escalamiento de Incidencia | 2 días | lun 10/09/07 | mar 11/09/07 | 37 |
| 39 | Reportes | 3 días | mié 12/09/07 | vie 14/09/07 | 38 |
| 40 | Desarrollo | 120 días | lun 17/09/07 | vie 29/02/08 | 26 |
| 41 | Configuración de Incidencias | 8 días | lun 17/09/07 | mié 26/09/07 | |
| 42 | Notificación de Usuario | 5 días | jue 27/09/07 | mié 03/10/07 | 41 |
| 43 | Base del Conocimiento | 6 días | jue 04/10/07 | jue 11/10/07 | 42 |
| 44 | Reporte Técnico | 4 días | vie 12/10/07 | mié 17/10/07 | 43 |
| 45 | Derivación Automática | 5 días | jue 18/10/07 | mié 24/10/07 | 44 |
| 46 | Encuestas | 8 días | jue 25/10/07 | lun 05/11/07 | 45 |
| 47 | Generación de Incidencias | 20 días | mar 06/11/07 | lun 03/12/07 | 46 |
| 48 | Atención de Incidencias | 30 días | mar 04/12/07 | lun 14/01/08 | 47 |
| 49 | Recursos de Segunda Instancia | 5 días | mar 15/01/08 | lun 21/01/08 | 48 |
| 50 | Archivo OSIPTEL de Segunda Instancia | 4 días | mar 22/01/08 | vie 25/01/08 | 49 |
| 51 | Escalamiento de Incidencias | 15 días | lun 28/01/08 | vie 15/02/08 | 50 |
| 52 | Reportes | 10 días | lun 18/02/08 | vie 29/02/08 | 51 |
| 53 | Pruebas | 42 días | lun 03/03/08 | mar 29/04/08 | 40 |
| 54 | Pruebas Unitarias | 30 días | lun 03/03/08 | vie 11/04/08 | |
| 55 | Configuración de Incidencias | 1 día | lun 03/03/08 | lun 03/03/08 | |
| 56 | Notificación de Usuario | 1 día | mar 04/03/08 | mar 04/03/08 | 55 |
| 57 | Base del Conocimiento | 2 días | mié 05/03/08 | jue 06/03/08 | 56 |
| 58 | Reporte Técnico | 1 día | vie 07/03/08 | vie 07/03/08 | 57 |
| 59 | Derivación Automática | 2 días | lun 10/03/08 | mar 11/03/08 | 58 |
| 60 | Encuestas | 3 días | mié 12/03/08 | vie 14/03/08 | 59 |
| 61 | Generación de Incidencias | 4 días | lun 17/03/08 | jue 20/03/08 | 60 |
| 62 | Atención de Incidencias | 5 días | vie 21/03/08 | jue 27/03/08 | 61 |
| 63 | Recursos de Segunda Instancia | 1 día | vie 28/03/08 | vie 28/03/08 | 62 |
| 64 | Archivo OSIPTEL de Segunda Instanc | 2 días | lun 31/03/08 | mar 01/04/08 | 63 |
| 65 | Escalamiento de Incidencias | 5 días | mié 02/04/08 | mar 08/04/08 | 64 |
| 66 | Reportes | 3 días | mié 09/04/08 | vie 11/04/08 | 65 |
| 67 | Pruebas de Integración | 12 días | lun 14/04/08 | mar 29/04/08 | 54 |
| 68 | Incidentes Técnicos | 4 días | lun 14/04/08 | jue 17/04/08 | |
| 69 | Incidentes Administrativos | 4 días | vie 18/04/08 | mié 23/04/08 | 68 |
| 70 | Escalamiento de Incidencias | 3 días | jue 24/04/08 | lun 28/04/08 | 69 |
| 71 | Reportes | 1 día | mar 29/04/08 | mar 29/04/08 | 70 |
| 72 | Capacitación | 7 días | mié 30/04/08 | jue 08/05/08 | 53 |
| 73 | Líderes de Usuario | 2 días | mié 30/04/08 | jue 01/05/08 | |
| 74 | Usuarios en General | 5 días | vie 02/05/08 | jue 08/05/08 | 73 |
| 75 | Oportunidad de Venta (Pre Venta) | 1 día | vie 02/05/08 | vie 02/05/08 | |
| 76 | Incidentes Técnicos | 1 día | lun 05/05/08 | lun 05/05/08 | 75 |
| 77 | Incidentes Administrativo (Post Venta) | 1 día | mar 06/05/08 | mar 06/05/08 | 76 |
| 78 | Recursos de Segunda Instancia | 1 día | mié 07/05/08 | mié 07/05/08 | 77 |
| 79 | Escalamiento de Incidencias | 1 día | jue 08/05/08 | jue 08/05/08 | 78 |
| 80 | Puesta en Producción | 3 días | vie 09/05/08 | mar 13/05/08 | 72 |
| 81 | Base de Datos | 1 día | vie 09/05/08 | vie 09/05/08 | |
| 82 | Instalación de Aplicación | 2 días | lun 12/05/08 | mar 13/05/08 | 81 |

ANEXO 2 EDT



ANEXO 3 GANTT



ANEXO 4 ESPECIFICACIONES DE CASOS DE USO

GENERAR INCIDENCIA (GINC)

| Pre-condición: El usuario configurado con los permisos necesarios para ingresar a la opción de generar incidencia. | |
|--|--|
| Post-condición: Incidencia creada. | |
| Usuario | Sistema |
| <p>1. El usuario ingresa a la opción de generar incidencia.</p> <p>3. El usuario escoge el botón para elegir el tipo de incidencia.</p> <p>5. El usuario escoge el grupo de gestión en la ventana de tipos de incidencia.</p> <p>7. El usuario elige el tipo de incidencia en la ventana de tipos de incidencia.</p> <p>9. El usuario selecciona el canal de ingreso.</p> <p>10. El usuario escoge el botón para elegir el servicio o el cliente. Depende del tipo de incidente. Los tipos de incidente son:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Incidente Técnico. <Ver Generar Incidente Técnico>. - Avería Masiva. <Ver Generar Avería Masiva>. - Reclamo Proactivo. <Ver Generar Reclamo Proactivo>. - Interacción. <Ver Generar Interacción>. - Oportunidad de venta. <Ver Generar Oportunidad de Venta>. - Solicitud del Cliente. <Ver Generar Solicitud del Cliente>. - Reclamo de Facturación. <Ver Generar Reclamo de Facturación>. - Reclamo Administrativo. <Ver Generar Reclamo Administrativo>. <p>11. El usuario elige el botón para escoger el tipo de caso por el que se ingresa el</p> | <p>2. El sistema muestra los campos para registrar una incidencia.</p> <p>4. El sistema muestra una ventana que presenta el listado de grupos de gestión a los que pertenece el usuario.</p> <p>6. El sistema muestra los tipos de incidencia configurados por el grupo de gestión escogido.</p> <p>8. El sistema muestra la siguiente información relacionada con el tipo de incidencia escogido:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Las funcionalidades que permite realizar este tipo de incidencia. - Los tipos de estados de servicios que permite registrar este tipo de incidencia. <p>12. El sistema muestra una pantalla para seleccionar el tipo de caso, donde se listan solo aquellos configurados de acuerdo al tipo de incidencia elegida con anterioridad.</p> <p>14. El sistema muestra los subtipos de caso relacionados con el tipo de caso.</p> <p>19. El sistema muestra los contactos relacionados con el cliente o prospecto elegido.</p> <p>24. El sistema graba el incidente y muestra el número de incidente generado con el estado "Sin valor", así como el usuario y fecha de registro.</p> <p>27. El sistema pide la confirmación de los</p> |

| | |
|--|--|
| <p>incidente.</p> <p>13. El usuario elige el tipo de caso.</p> <p>15. El usuario elige el subtipo de caso.</p> <p>16. El usuario ingresa la descripción del incidente.</p> <p>17. El usuario ingresa la prioridad del incidente.</p> <p>18. El usuario escoge el botón para elegir el contacto del cliente o prospecto.</p> <p>20. El usuario escoge el contacto que originó el incidente.</p> <p>21. El usuario ingresa las observaciones del incidente.</p> <p>22. El usuario elige la forma de derivar el incidente: "Derivación Manual". Escoge el Área, Grupo y Usuario de Derivación.</p> <p>23. El usuario elige el botón "Grabar" en el incidente.</p> <p>25. El usuario modifica los datos que necesita en el incidente.</p> <p>26. El usuario elige el botón "Enviar" en el incidente.</p> <p>28. El usuario confirma que los datos ingresados son los correctos.</p> | <p>datos ingresados.</p> <p>29. El sistema actualiza el incidente con los datos modificados y cambia el estado a "Recepcionado".</p> |
| <p>Flujos Alternos:</p> <p>De 10: Mensaje de incidentes en proceso: Si existen ya incidentes no cerrados con el mismo cliente o el mismo servicio, el sistema muestra el mensaje de alerta: "Existen incidencias relacionadas con la designación o servicio seleccionado. ¿Desea revisarlos?". Cuando el usuario elige "Sí", el sistema muestra una ventana con el listado de incidencias no cerradas.</p> <p>De 13: Búsqueda de tipo de caso: El usuario ingresa los criterios que desea filtrar, estos son: descripción, tipo (referidos a calidad o montos reclamados). Elige buscar tipos de casos con el filtro ya ingresado.</p> <p>De 17: Registro de nuevo contacto: Si en la lista de contactos registrados no se encuentra el que origina el incidente, el usuario escoge la opción de crear nuevo contacto, registra sus datos y graba.</p> <p>De 20: Ver detalle de contacto: El usuario escoge la opción de ver contactos donde podrá visualizar el detalle de la información registrada de estos. Si se necesita modificar la información, el usuario elige el campo que desea modificar y lo actualiza.</p> | |

De 21: El usuario modifica los datos del incidente antes de grabarlo.

De 22. Auto derivación: Si el usuario elige la forma de derivación: “Auto derivación”, el sistema revisará la configuración de derivaciones automática para asignar el Área, Grupo y Usuario de derivación. Sino está configurado, el incidente se queda asignado al mismo usuario que la generó. Si el usuario no elige ninguna opción de derivación, el sistema automáticamente revisa las configuraciones de derivaciones automáticas en caso no encuentre registros envía al grupo por defecto.

De 29. En el caso de una Interacción, el sistema cierra el incidente.

De 29. Si es un reclamo de facturación, el sistema bloquea al cliente en el proceso de Cobranzas.

GENERAR INCIDENTE TÉCNICO (GIT)

| <p>Pre-condición: El usuario configurado con los permisos necesarios para ingresar a la opción de generar incidencia, también debe pertenecer a un grupo de gestión que tenga acceso a generar un incidente técnico. Se siguen los mismos pasos requeridos para crear un incidente general, excepto en el ingreso del servicio reclamado y el registro de la encuesta técnica.</p> | |
|---|--|
| <p>Post-condición: Incidencia creada.</p> | |
| Usuario | Sistema |
| <p>1. Para elegir el servicio: El usuario escoge el botón para elegir el servicio.</p> <p>3. El usuario ingresa valores en los criterios de búsqueda y elige filtrar.</p> <p>5. El usuario selecciona el servicio por el cual se está ingresando el incidente técnico.</p> <p>7. El usuario elige el botón: “Añadir Servicios”.</p> <p>9. Para registrar la encuesta: El usuario elige la pestaña de encuesta en el detalle del incidente técnico.</p> <p>11. El usuario registra las respuestas a las preguntas de la encuesta. Luego graba.</p> | <p>2. El sistema muestra la ventana de “Selección de Servicios” con un filtro de búsqueda.</p> <p>4. El sistema muestra el listado de servicios de acuerdo al filtro de búsqueda ingresado con los siguientes datos: Nombre Cliente, Tipo Servicio, Servicio, Número Servicio, SID, Fecha Fin.</p> <p>6. El sistema muestra en la parte inferior del servicio elegido la siguiente información: Servicio, Número, PID, Descripción.</p> <p>8. El sistema cierra la ventana de “Selección de Servicios” y añade el servicio elegido al incidente técnico. De acuerdo al tipo de este servicio se autoselecciona en la cabecera del incidente técnico.</p> <p>10. El sistema muestra las preguntas configuradas de la encuesta técnica.</p> <p>12. El sistema graba las respuestas ingresadas asociadas al incidente</p> |

| | |
|---|----------|
| | técnico. |
| <p>Flujos Alternos: De 5. Ver Detalle: El usuario puede elegir el botón “Ver detalle” luego de seleccionar el servicio donde visualizará mayor información.</p> | |

GENERAR AVERÍA MASIVA (GAM)

| <p>Pre-condición: El usuario configurado con los permisos necesarios para ingresar a la opción de generar incidencia también debe pertenecer a un grupo de gestión que tenga acceso a generar una avería masiva. Se siguen los mismos pasos requeridos para crear un incidente general, excepto en el ingreso de los servicios reclamados.</p> | |
|---|--|
| <p>Post-condición: Incidencia creada.</p> | |
| Usuario | Sistema |
| <p>1. Para elegir el servicio: El usuario escoge el botón para elegir el servicio.</p> <p>3. El usuario ingresa valores en los criterios de búsqueda y elige filtrar.</p> <p>5. El usuario selecciona uno, varios o todos los servicios a la vez involucrados en la avería masiva.</p> <p>7. El usuario elige el botón: “Añadir Servicios”.</p> | <p>2. El sistema muestra la ventana de “Selección de Servicios” con un filtro de búsqueda.</p> <p>4. El sistema muestra el listado de servicios de acuerdo al filtro de búsqueda ingresado con los siguientes datos: Nombre Cliente, Tipo Servicio, Servicio, Número Servicio, SID, Fecha Fin.</p> <p>6. El sistema muestra en la parte inferior el(los) servicio(s) elegido(s) con la siguiente información: Servicio, Número, PID, Descripción.</p> <p>8. El sistema cierra la ventana de “Selección de Servicios” y añade el servicio elegido al incidente técnico.</p> |
| <p>Flujos Alternos: De 5. Ver Detalle: El usuario puede elegir el botón “Ver detalle” luego de seleccionar el servicio donde visualizará mayor información.</p> | |

GENERAR RECLAMO PROACTIVO (GRP)

| |
|---|
| <p>Pre-condición: El usuario configurado con los permisos necesarios para ingresar a la opción de generar incidencia, también debe pertenecer a un grupo de gestión que tenga acceso a generar un reclamo proactivo. Se siguen los mismos pasos requeridos para crear un incidente general, excepto en la asociación del servicio.</p> |
|---|

| Post-condición: Incidencia creada. | |
|---|--|
| Usuario | Sistema |
| <p>1. Para elegir el servicio: El usuario escoge el botón para elegir el servicio.</p> <p>3. El usuario ingresa valores en los criterios de búsqueda y elige filtrar.</p> <p>5. El usuario selecciona el servicio por el cual se está ingresando el reclamo proactivo.</p> <p>7. El usuario elige el botón: “Añadir Servicios”.</p> | <p>2. El sistema muestra la ventana de “Selección de Servicios” con un filtro de búsqueda.</p> <p>4. El sistema muestra el listado de servicios de acuerdo al filtro de búsqueda ingresado con los siguientes datos: Nombre Cliente, Tipo Servicio, Servicio, Número Servicio, SID, Fecha Fin.</p> <p>6. El sistema muestra en la parte inferior del servicio elegido la siguiente información: Servicio, Número, PID, Descripción.</p> <p>8. El sistema cierra la ventana de “Selección de Servicios” y añade el servicio elegido a la interacción.</p> |
| <p>Flujos Alternos: De 5. Ver Detalle: El usuario puede elegir el botón “Ver detalle” luego de seleccionar el servicio donde visualizará mayor información.</p> | |

GENERAR INTERACCIÓN (GINT)

| Pre-condición: El usuario configurado con los permisos necesarios para ingresar a la opción de generar incidencia, también debe pertenecer a un grupo de gestión que tenga acceso a generar una interacción. Se siguen los mismos pasos requeridos para crear un incidente general, excepto en la asociación del servicio o cliente, creación del prospecto en caso no exista el cliente. También permite registrar una encuesta al prospecto o cliente. | |
|---|--|
| Post-condición: Incidencia creada. | |
| Usuario | Sistema |
| <p>1. Para elegir el servicio: El usuario escoge el botón para elegir el servicio.</p> <p>3. El usuario ingresa valores en los criterios de búsqueda y elige filtrar.</p> <p>5. El usuario selecciona el servicio por el cual se está ingresando la interacción.</p> <p>7. El usuario elige el botón: “Añadir Servicios”.</p> | <p>2. El sistema muestra la ventana de “Selección de Servicios” con un filtro de búsqueda.</p> <p>4. El sistema muestra el listado de servicios de acuerdo al filtro de búsqueda ingresado con los siguientes datos: Nombre Cliente, Tipo Servicio, Servicio, Número Servicio, SID, Fecha Fin.</p> <p>6. El sistema muestra en la parte inferior del</p> |

| | |
|---|---|
| <p>9. Para registrar la encuesta: El usuario elige la pestaña de encuesta en el detalle de la interacción.</p> <p>11. El usuario registra las respuestas a las preguntas de la encuesta. Luego graba.</p> | <p>servicio elegido la siguiente información: Servicio, Número, PID, Descripción.</p> <p>8. El sistema cierra la ventana de “Selección de Servicios” y añade el servicio elegido a la interacción.</p> <p>10. El sistema muestra las preguntas configuradas de la encuesta.</p> <p>12. El sistema graba las respuestas ingresadas asociadas a la interacción.</p> |
| <p>Flujos Alternos:</p> <p>De 5. Ver Detalle: El usuario puede elegir el botón “Ver detalle” luego de seleccionar el servicio donde visualizará mayor información.</p> <p>De 1. Selección del Cliente. El usuario elige seleccionar Cliente. El sistema le muestra una pantalla para seleccionar el cliente. El usuario ingresa los criterios de búsqueda para seleccionar el cliente. El sistema muestra los clientes de acuerdo al filtro de búsqueda ingresado. El usuario elige el cliente. En caso no encuentre ingresa al cliente como prospecto para asociar a la interacción.</p> | |

GENERAR OPORTUNIDAD DE VENTA (GOV)

| <p>Pre-condición: El usuario configurado con los permisos necesarios para ingresar a la opción de generar incidencia, también debe pertenecer a un grupo de gestión que tenga acceso a generar una oportunidad de venta. Se siguen los mismos pasos requeridos para crear un incidente general, excepto en la asociación del cliente o prospecto y de la creación de la cita para el ejecutivo de ventas.</p> | |
|--|---|
| <p>Post-condición: Incidencia creada.</p> | |
| Usuario | Sistema |
| <p>1. Para elegir el cliente: El usuario escoge el botón para elegir el cliente.</p> <p>3. El usuario ingresa valores en los criterios de búsqueda y elige filtrar.</p> <p>5. El usuario selecciona el cliente por el cual se está ingresando la oportunidad de venta.</p> <p>8. El usuario elige la opción Nueva Cita.</p> <p>10. El usuario ingresa los datos relacionados con la cita: el nombre del ejecutivo de cuentas, rango de horas de visita</p> | <p>2. El sistema muestra la ventana de “Selección del Cliente” con un filtro de búsqueda.</p> <p>4. El sistema muestra el listado de clientes de acuerdo al filtro de búsqueda ingresado.</p> <p>6. El sistema muestra en la parte inferior el cliente elegido.</p> <p>7. El sistema cierra la ventana de “Selección del Cliente” y añade el cliente elegido a la oportunidad de venta.</p> <p>9. El sistema muestra una ventana para crear</p> |

| | |
|--|--|
| <p>programada al cliente.</p> | <p>una cita. Muestra el nombre del cliente, así como el nombre del contacto ya seleccionado en el incidente.</p> <p>11. Al grabar la Oportunidad de Venta, el sistema envía el correo al ejecutivo de ventas ingresado en la visita.</p> |
| <p>Flujos Alternos:</p> <p>De 1. Elegir prospecto. El usuario escoge el botón para ingresar el prospecto. El sistema muestra una pantalla de prospectos. El usuario registra los datos del prospecto y graba. El sistema asocia el prospecto con el incidente.</p> | |

GENERAR SOLICITUD DEL CLIENTE (GSC)

| <p>Pre-condición: El usuario configurado con los permisos necesarios para ingresar a la opción de generar incidencia, también debe pertenecer a un grupo de gestión que tenga acceso a generar una solicitud del cliente. Se siguen los mismos pasos requeridos para crear un incidente general, excepto en la asociación del(los) servicio(s) de un cliente y en la asignación automática a un responsable.</p> | |
|---|---|
| <p>Post-condición: Incidencia creada.</p> | |
| <p>Usuario</p> | <p>Sistema</p> |
| <p>1. Para elegir el(los) servicio(s): El usuario escoge el botón para elegir el servicio.</p> <p>3. El usuario ingresa valores en los criterios de búsqueda y elige filtrar.</p> <p>5. El usuario selecciona el servicio por el cual se está ingresando la interacción.</p> <p>7. El usuario elige el botón: "Añadir Servicios".</p> | <p>2. El sistema muestra la ventana de "Selección de Servicios" con un filtro de búsqueda.</p> <p>4. El sistema muestra el listado de servicios de acuerdo al filtro de búsqueda ingresado con los siguientes datos: Nombre Cliente, Tipo Servicio, Servicio, Número Servicio, SID, Fecha Fin.</p> <p>6. El sistema muestra en la parte inferior del servicio elegido la siguiente información: Servicio, Número, PID, Descripción.</p> <p>8. El sistema cierra la ventana de "Selección de Servicios" y añade el servicio elegido a la interacción.</p> <p>9. El sistema al grabar la solicitud asignará automáticamente como responsable a un usuario de acuerdo a reglas configuradas.</p> |
| <p>De 1. Selección del Cliente. El usuario elige seleccionar Cliente. El sistema le muestra una</p> | |

pantalla para seleccionar el cliente. El usuario ingresa los criterios de búsqueda para seleccionar el cliente. El sistema muestra los clientes de acuerdo al filtro de búsqueda ingresado. El usuario elige el cliente.

De 8. Selección de Documento de Facturación, El usuario elige el documento de facturación asociado con la solicitud ingresada en caso sea necesario.

GENERAR RECLAMO DE FACTURACIÓN (GRF)

Pre-condición: El usuario configurado con los permisos necesarios para ingresar a la opción de generar incidencia, también debe pertenecer a un grupo de gestión que tenga acceso a generar un reclamo de facturación. Se siguen los mismos pasos requeridos para crear un incidente general, excepto en la asociación de los servicios, de los documentos de facturación, los conceptos y llamadas facturadas, y en la asignación automática a un responsable.

Post-condición: Incidencia creada.

| Usuario | Sistema |
|--|---|
| 1. Para elegir el servicio: El usuario escoge el botón para elegir el servicio. | 2. El sistema muestra la ventana de "Selección de Servicios" con un filtro de búsqueda. |
| 3. El usuario ingresa valores en los criterios de búsqueda y elige filtrar. | 4. El sistema muestra el listado de servicios de acuerdo al filtro de búsqueda ingresado con los siguientes datos: Nombre Cliente, Tipo Servicio, Servicio, Número Servicio, SID, Fecha Fin. |
| 5. El usuario selecciona el servicio por el cual se está ingresando el reclamo. | 6. El sistema muestra en la parte inferior del servicio elegido la siguiente información: Servicio, Número, PID, Descripción. |
| 7. El usuario elige el botón: "Añadir Servicios". | 8. El sistema cierra la ventana de "Selección de Servicios" y añade el servicio elegido a la interacción. |
| 9. El usuario elige el documento de facturación por el cual está reclamando. Hace doble clic para ver el detalle. | 10. El sistema muestra los conceptos relacionados con el documento de facturación elegido. |
| 11. El usuario elige los conceptos por los que el cliente reclama, ingresa el monto reclamado. | 13. El sistema muestra el detalle de llamadas filtrado. |
| 12. El usuario ingresa los criterios para filtrar las llamadas del documento de facturación reclamadas. | 16. El sistema muestra el documento de facturación con el total del monto reclamado. |
| 14. El usuario elige las llamadas reclamadas. | 17. El sistema al grabar el reclamo asignará |
| 15. El usuario elige cerrar la pantalla de detalle del documento de facturación. | |

| | |
|---|---|
| | automáticamente como responsable a un usuario de acuerdo a reglas configuradas. |
| De 1. Selección del Cliente. El usuario elige seleccionar Cliente. El sistema le muestra una pantalla para seleccionar el cliente. El usuario ingresa los criterios de búsqueda para seleccionar el cliente. El sistema muestra los clientes de acuerdo al filtro de búsqueda ingresado. El usuario elige el cliente. | |

GENERAR RECLAMO ADMINISTRATIVO (GRA)

| Pre-condición: El usuario configurado con los permisos necesarios para ingresar a la opción de generar incidencia, también debe pertenecer a un grupo de gestión que tenga acceso a generar un reclamo administrativo. Se siguen los mismos pasos requeridos para crear un incidente general, excepto al elegir los servicios afectados por el reclamo, los documentos de facturación y en la asignación automática a un responsable. | |
|--|---|
| Post-condición: Incidencia creada. | |
| Usuario | Sistema |
| <p>1. Para elegir el servicio: El usuario escoge el botón para elegir los servicios.</p> <p>3. El usuario ingresa valores en los criterios de búsqueda y elige filtrar.</p> <p>5. El usuario selecciona el servicio por el cual se está ingresando la interacción.</p> <p>7. El usuario elige el botón: “Añadir Servicios”.</p> | <p>2. El sistema muestra la ventana de “Selección de Servicios” con un filtro de búsqueda.</p> <p>4. El sistema muestra el listado de servicios de acuerdo al filtro de búsqueda ingresado con los siguientes datos: Nombre Cliente, Tipo Servicio, Servicio, Número Servicio, SID, Fecha Fin.</p> <p>6. El sistema muestra en la parte inferior del servicio elegido la siguiente información: Servicio, Número, PID, Descripción.</p> <p>8. El sistema cierra la ventana de “Selección de Servicios” y añade el servicio elegido a la interacción.</p> <p>9. El sistema al grabar el reclamo asignará automáticamente como responsable a un usuario de acuerdo a reglas configuradas.</p> |
| De 1. Selección del Cliente. El usuario elige seleccionar Cliente. El sistema le muestra una pantalla para seleccionar el cliente. El usuario ingresa los criterios de búsqueda para seleccionar el cliente. El sistema muestra los clientes de acuerdo al filtro de búsqueda ingresado. El usuario elige el cliente. | |

De 8. Selección de Documento de Facturación, El usuario elige el documento de facturación asociado con el reclamo en caso sea necesario.

ATENDER INCIDENCIA (AINC)

Pre-condición: El usuario configurado debe tener los permisos necesarios para ingresar a la opción de atender incidencia. Debe existir una incidencia registrada.

Post-condición: Incidencia en proceso.

| Usuario | Sistema |
|--|---|
| <p>1. El usuario ingresa a la opción de Atención de Incidencias Pendientes.</p> <p>3. El usuario elige una incidencia del listado mostrado.</p> <p>5. El usuario elige la opción de Seguimiento de Incidencia.</p> <p>7. El usuario elige el estado y acepta.</p> <p>9. El usuario ingresa en la pantalla de seguimiento los siguientes datos: Nombre del contacto del cliente, Observaciones. Además, elige el tipo de derivación: Auto derivación: el incidente se envía al mismo usuario y centro de atención origen. Derivación Manual: el usuario elige el centro de atención y el usuario destino. Si el usuario no elige ningún tipo de derivación el sistema asume que se utilizará la derivación automática. También el usuario elige en esta modalidad notificar por medio del correo electrónico sólo al usuario o al usuario y supervisor a la vez.</p> <p>10. El usuario elige grabar el seguimiento.</p> <p>12. El usuario ingresa datos de acuerdo al tipo de incidente. Los tipos de incidente son:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Incidente Técnico. <Ver Atender Incidente Técnico>. - Avería Masiva. <Ver Atender Avería Masiva>. | <p>2. El sistema muestra el listado de incidencias de acuerdo a los tipos de incidencias que tiene configurado el usuario. La información que se muestra es la siguiente: Número de incidencia, Tipo de incidencia, Número ticket, Estado, Prioridad, Nombre Cliente, Categoría, Tipo servicio, Número de servicio, Fecha de derivación, Usuario, Grupo usuario.</p> <p>Así como el total de cantidad de registros que aparece en la pantalla.</p> <p>4. El sistema muestra una pantalla con el detalle del incidente. La información que se muestra es la siguiente:</p> <p>Datos Generales del Incidente: Número de Incidencia, Fecha de Registro, Usuario de Registro, Representante del Incidente, Número de Ticket, Prioridad, Estado, Tipo de Incidencia, Canal de Ingreso, Tipo de Servicio, Tipo de Caso, Tipo de Atención, Evaluación ticket, Descripción.</p> <p>Datos de Clientes: Código, Nombre del Cliente, Categoría, Estado, Tipo de Dato, Tipo de Instancia, Número de Servicio, Descripción del Servicio, Grupo Solicitud de Orden de</p> |

| | |
|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"> - Reclamo Proactivo. <Ver Atender Reclamo Proactivo>. - Interacción. <Ver Atender Interacción>. - Oportunidad de venta. <Ver Atender Oportunidad de Venta>. - Solicitud del Cliente. <Ver Atender Solicitud del Cliente>. - Reclamo de Facturación. <Ver Atender Reclamo de Facturación>. - Reclamo Administrativo. <Ver Atender Reclamo Administrativo>. | <p>Trabajo, Servicio PID, Descripción Producto, Tipo de Servicio.</p> <p>Datos de Seguimiento del Incidente: Fecha de registro del seguimiento, estado del incidente, Área Origen, Grupo Origen, Usuario Origen, Área Destino, Grupo Destino, Usuario Destino, Observaciones, Tipo de Seguimiento, Nombre de Cliente.</p> <p>6. El sistema muestra una pantalla donde presenta los estados a los que puede pasar el incidente, de acuerdo a la configuración del flujo de estados por tipo de incidente.</p> <p>8. El sistema muestra una pantalla de registro del seguimiento de la incidencia y muestra los siguientes datos: Estado, Grupo de usuario de registro, Usuario de registro, Tipo de seguimiento, Nombre del Cliente.</p> <p>11. El sistema guarda el seguimiento asociado al incidente. Retorna a la pantalla de detalle del incidente.</p> |
| <p>Flujos Alternos:</p> <p>De 1. Búsqueda de incidencias. El usuario elige la opción Filtros. El sistema muestra una ventana para ingresar los filtros de búsqueda. El usuario ingresa los criterios de búsqueda y elige Enter. El sistema muestra los incidentes que cumplen los criterios ingresados.</p> <p>De 1. Resumen Tipos por Área. El usuario elige la opción Tipos x Área. El sistema muestra el resumen de los incidentes vistos en la pantalla de Atención de Incidentes Pendientes, por usuario derivado con la siguiente información: Tipo de Incidente y Cantidad de Incidentes.</p> <p>De 1. Resumen Tipos por Usuario. El usuario elige la opción Tipos x Usuario. El sistema muestra el resumen de los incidentes, mostrados en la pantalla de Atención de Incidentes Pendientes, por Usuario derivado con la siguiente información: Tipo de Incidente, Cantidad de Incidentes.</p> <p>De 5. Anotación. El usuario elige "Ingresa anotación al incidente". El sistema muestra una pantalla de registro del seguimiento de la incidencia y presenta los siguientes datos: Estado,</p> | |

Grupo de usuario de registro, Usuario de registro, Tipo de seguimiento, Nombre del Cliente, el Grupo de Atención y Usuario Origen y Destino son los mismos. El usuario ingresa las observaciones.

De 9. En el caso de una avería masiva, cuando el representante de Atención al Cliente desea notificar que se solucionó la avería, cambia el estado del cliente en el seguimiento a "Cerrado".

ATENDER INCIDENTE TÉCNICO (AIT)

Pre-condición: Debe existir un incidente técnico registrado y en estado no cerrado. Permite registrar interrupciones, problemas y soluciones técnicas, y reporte técnico.

Post-condición: Incidente técnico atendido.

| Usuario | Sistema |
|--|--|
| 1. Registro de Interrupción: el usuario elige ingresar una interrupción. | 2. El sistema muestra una pantalla de seguimiento. |
| 3. El usuario ingresa en la pestaña de Interrupciones los siguientes datos: motivo de interrupción, fecha de inicio y fin de interrupción real, luego elige guardar. | 4. El sistema registra la interrupción. |
| 5. Registro de problema y solución técnica: el usuario registra el problema técnico hallado, la solución técnica, la responsabilidad del problema y la fecha de solución técnica y elige guardar. | 6. El sistema registra el problema y solución técnica. |
| 7. Registro de reporte técnico: el usuario elige en la pantalla de detalle del incidente registrar reporte técnico, donde registra la descripción del problema y solución para la carta al cliente, y elige guardar. | 8. El sistema registra el reporte técnico asociado al incidente. |
| 9. El usuario ingresa, antes de cerrar el incidente técnico, la evaluación del incidente técnico si fue fundado o no. | |

Flujos Alternos:

No existen Flujos alternos.

ATENDER AVERÍA MASIVA (AAV)

| Pre-condición: Debe existir una avería masiva registrada y en estado no cerrado. Permite registrar interrupciones, problemas y soluciones técnicas, y reporte técnico. Además de visualizar en forma resumida el estado de los clientes. | |
|--|---|
| Post-condición: Avería masiva atendida. | |
| Usuario | Sistema |
| 1. Registro de Interrupción: el usuario elige ingresar una interrupción. 3. El usuario ingresa en la pestaña de Interrupciones los siguientes datos: motivo de interrupción, responsable, fecha de inicio y fin de interrupción real, y elige guardar. 5. Registro de problema y solución técnica: el operador de red registra el problema técnico hallado, la solución técnica, la responsabilidad del problema y la fecha de solución técnica, y elige guardar. 7. Registro de reporte técnico: el operador de red elige en la pantalla de detalle del incidente, registrar reporte técnico, y elige guardar. 9. El representante de atención al cliente elige la opción Avería Masiva en la pantalla del detalle del incidente. 11. El usuario ingresa, antes de cerrar la avería masiva, la evaluación del incidente técnico si fue fundado o no. | 2. El sistema muestra una pantalla de seguimiento. 4. El sistema registra la interrupción. 6. El sistema registra el problema y solución técnica. 8. El sistema registra el reporte técnico asociado al incidente. 10. El sistema muestra en una ventana de forma resumida los clientes involucrados en la avería masiva, junto con el estado correspondiente de cada uno de ellos indicando la conformidad del cliente en el reestablecimiento de su servicio. |
| Flujos Alternos: No existen Flujos alternos. | |

ATENDER RECLAMO PROACTIVO (ARP)

| Pre-condición: Debe existir un reclamo proactivo registrado y en estado no cerrado. Permite registrar interrupciones, problemas y soluciones técnicas, y reporte técnico. | |
|--|--|
| Post-condición: Reclamo proactivo atendido. | |
| Usuario | Sistema |
| 1. Registro de Interrupción: el usuario elige ingresar una interrupción. | 2. El sistema muestra una pantalla de seguimiento. |

| | |
|---|--|
| <p>3. El usuario ingresa en la pestaña de Interrupciones los siguientes datos: motivo de interrupción, fecha de inicio y fin de interrupción real, y elige guardar.</p> <p>5. Registro de problema y solución técnica: el usuario registra el problema técnico hallado, la solución técnica, la responsabilidad del problema y la fecha de solución técnica, y elige guardar.</p> <p>7. Registro de reporte técnico: el usuario elige en la pantalla de detalle del incidente registrar reporte técnico, donde registra la descripción del problema y solución para la carta al cliente, y elige guardar.</p> | <p>4. El sistema registra la interrupción.</p> <p>6. El sistema registra el problema y solución técnica.</p> <p>8. El sistema registra el reporte técnico asociado al incidente.</p> |
| <p>Flujos Alternos: No existen Flujos alternos.</p> | |

ATENDER OPORTUNIDAD DE VENTA (AOV)

| <p>Pre-condición: Debe existir una oportunidad de venta registrada y en estado no cerrado.</p> | |
|---|--|
| <p>Post-condición: Oportunidad de venta atendida.</p> | |
| Usuario | Sistema |
| <p>1. Mantenimiento de cita: el usuario elige la opción de Cita dentro de la pantalla de detalle de la incidencia.</p> <p>3. El usuario ingresa los datos de la cita efectuada al cliente y graba.</p> <p>5. Ingreso de venta: en el caso de que se produzca una venta a partir de una oportunidad, el usuario elige la opción de Generar Venta.</p> <p>7. El usuario registra la orden de venta y graba.</p> | <p>2. El sistema muestra una pantalla de mantenimiento de cita.</p> <p>4. El sistema guarda la cita asociada con la oportunidad de venta.</p> <p>6. El sistema muestra la pantalla de registro de ventas con los datos del cliente del incidente.</p> <p>8. El sistema graba la orden de venta asociada con la oportunidad de venta.</p> |
| <p>Flujos Alternos: No existen Flujos alternos.</p> | |

ATENDER SOLICITUD DEL CLIENTE (ASC)

| Pre-condición: Debe existir una solicitud registrada del cliente y en estado no cerrado. Permite generar Solicitudes OT (orden de trabajo), las cuales tienen un flujo independiente que ejecuta la acción pedida. | |
|--|--|
| Post-condición: Solicitud del cliente atendida. | |
| Usuario | Sistema |
| 1. Registro de Solicitud de Orden de Servicio: El usuario elige en el detalle de los servicios de la solicitud el campo Grupo Solut. 3. El usuario elige la opción de Crear. 5. El usuario ingresa la siguiente información del grupo de solicitud OT: Tipo de trabajo, Fecha Sugerida, Fecha de Reactivación, Observación. Luego graba. 7. El usuario selecciona la opción de Seleccionar la Solicitud OT. 9. El usuario elige la opción Solicitud OT. 11. El usuario elige ejecutar. | 2. El sistema muestra una pantalla de listado de grupos de servicios. 4. El sistema muestra la pantalla de grupo de Solicitud OT con la siguiente información de la incidencia: Número de incidencia. 6. El sistema graba el grupo de Solicitud OT. 8. El sistema asocia el grupo de Solicitud OT al(los) servicio(s) o cliente(s) seleccionado(s). 10. El sistema muestra el listado de los grupos de Solicitudes OT del incidente con la siguiente información: Grupo, Tipo Trabajo, Motivo, Número de Solicitud, Indicador si ya fue ejecutado, Fecha Sugerida, Fecha de Reactivación. 12. El sistema crea las Solicitudes OT. |
| Flujos Alternos: De 11. El usuario elige la opción de Programar. El sistema muestra una pantalla para programar la Solicitud OT. El usuario coloca la fecha de programación de Solicitud OT. | |

ATENDER RECLAMO DE FACTURACIÓN (ARF)

| Pre-condición: Debe existir un reclamo del cliente registrado y en estado no cerrado. Permite registrar los problemas y soluciones, también las interrupciones en la atención y desbloquea el proceso de cobranzas al cierre del reclamo. | |
|--|--|
| Post-condición: Reclamo de facturación atendido. | |
| Usuario | Sistema |
| 1. Ajustes de montos reclamados: el usuario elige un documento de facturación reclamado asociado al incidente. 3. El usuario coloca los montos aprobados por conceptos del documento de | 2. El sistema muestra una pantalla con el detallado de los conceptos y montos reclamados. 4. El sistema muestra el ajuste total por documento de facturación. |

| | |
|---|---|
| <p>facturación y graba.</p> <p>5. El usuario elige la opción de generar una nota de crédito.</p> <p>7. Registro de problema y solución: el usuario registra el problema hallado, la solución, la responsabilidad del problema y la fecha de solución técnica, y elige guardar.</p> <p>9. Registro de Interrupción: el usuario elige ingresar una interrupción.</p> <p>11. El usuario ingresa en la pestaña de Interrupciones los siguientes datos: motivo de interrupción, fecha de inicio y fin de interrupción real, y elige guardar.</p> <p>13. El usuario registra si el reclamo fue fundado o no al momento de cerrar el incidente.</p> <p>14. El usuario cierra el incidente.</p> | <p>6. El sistema genera un registro pendiente para crear una nota de crédito.</p> <p>8. El sistema registra el problema y solución.</p> <p>10. El sistema muestra una pantalla de seguimiento.</p> <p>12. El sistema registra la interrupción.</p> <p>15. El sistema guarda los datos actualizados del incidente y lo cierra. Desbloquea al cliente en el proceso de Cobranzas.</p> |
| <p>Flujos Alternos: No existen Flujos alternos.</p> | |

ATENDER RECLAMO ADMINISTRATIVO (ARA)

| <p>Pre-condición: Debe existir un reclamo administrativo del cliente registrado y en estado no cerrado. Permite registrar los problemas y soluciones, también las interrupciones en la atención y desbloquea el proceso de cobranzas al cierre del reclamo.</p> | |
|--|--|
| <p>Post-condición: Reclamo administrativo atendido.</p> | |
| Usuario | Sistema |
| <p>1. Registro de problema y solución: el usuario registra el problema hallado, la solución, la responsabilidad del problema y la fecha de solución técnica, y elige guardar.</p> <p>3. Registro de Interrupción: el usuario elige ingresar una interrupción.</p> <p>5. El usuario ingresa en la pestaña de Interrupciones los siguientes datos:</p> | <p>2. El sistema registra el problema y solución.</p> <p>4. El sistema muestra una pantalla de seguimiento.</p> <p>6. El sistema registra la interrupción.</p> <p>9. El sistema guarda los datos actualizados del incidente y lo cierra. Desbloquea al cliente en el proceso de Cobranzas.</p> |

| | |
|---|--|
| <p>motivo de interrupción, fecha de inicio y fin de interrupción real, y elige guardar.</p> <p>7. El usuario registra si el reclamo fue fundado o no al momento de cerrar el incidente.</p> <p>8. El usuario cierra el incidente.</p> | |
| <p>Flujos Alternos: No existen Flujos alternos.</p> | |

CONFIGURAR CRITERIOS DE ESCALAMIENTO (CCE)

| <p>Pre-condición: Parámetros configurados.</p> | |
|---|---|
| <p>Post-condición: Criterios de escalamiento configurados.</p> | |
| Usuario | Sistema |
| <p>1. El usuario elige la opción de configurar criterios de escalamiento.</p> <p>3. El usuario ingresa la descripción del nuevo criterio y elige grabar.</p> <p>5. El usuario ingresa el detalle del criterio donde registra: el estado (indica si está activo el criterio), el indicador si es una negación a una condición, y el tipo de paréntesis, abierto a la derecha si es necesario. Elige la tecla F9 en el campo de Parámetro.</p> <p>7. El usuario elige el parámetro que desea añadir como criterio haciendo doble clic.</p> <p>9. El usuario elige todos, uno o varios valores y elige aceptar.</p> <p>11. El usuario elige el tipo de paréntesis abierto a la izquierda si es necesario y el conector (And, Or) si se va a agregar una condición adicional. Elige grabar.</p> | <p>2. El sistema muestra la pantalla para configurar criterios de escalamiento.</p> <p>4. El sistema graba la cabecera del criterio.</p> <p>6. El sistema muestra un listado de los parámetros configurados.</p> <p>8. El sistema muestra los posibles valores que puede tomar el parámetro elegido.</p> <p>10. El sistema muestra en la pantalla inicial los identificadores de los valores elegidos.</p> <p>12. El sistema graba el criterio ingresado.</p> |
| <p>Flujos Alternos: No existen Flujos alternos.</p> | |

CONFIGURAR NIVELES DE ESCALAMIENTO ASOCIADOS A CRITERIOS (CNE)

| Pre-condición: Criterios, niveles configurados. | |
|--|--|
| Post-condición: Niveles de escalamiento asociado a criterios. | |
| Usuario | Sistema |
| <ol style="list-style-type: none"> 1. El usuario elige la opción de configurar niveles de escalamiento asociados a criterios. 3. El usuario ingresa el mensaje que se enviará al notificar el escalamiento, el nivel de escalamiento, el tipo de duración (p.e. minutos, días), la duración, el criterio, el indicador si está activo y elige grabar. 5. El usuario ingresa el detalle de los destinatarios empleados de la empresa, elige la tecla F9 en el campo usuario. 7. El usuario elige el nombre del empleado haciendo doble clic. 9. El usuario ingresa el detalle de los destinatarios varios de la empresa, elige la entidad relacionada al destinatario y el tipo de relación con esta. Por ejemplo, elige cliente como entidad, y en el tipo de relación escoge consultor encargado de la cuenta del cliente. 10. El usuario ingresa el detalle de los correos externos con la siguiente información: nombre del contacto, correo electrónico. Elige grabar. | <ol style="list-style-type: none"> 2. El sistema muestra la pantalla para configurar niveles de escalamiento asociados a criterios. 4. El sistema graba la cabecera de la asociación del nivel de escalamiento a criterios. 6. El sistema muestra un listado de los empleados de la empresa. 8. El sistema muestra el empleado elegido como destinatario. 11. El sistema graba el nivel de escalamiento asociado al criterio. |
| <p>Flujos Alternos: No existen Flujos alternos.</p> | |

EJECUTAR ESCALAMIENTO (EE)

| Pre-condición: Niveles de escalamiento asociados a criterios configurados. |
|---|
| Post-condición: Notificaciones de escalamiento enviadas. |
| Sistema |

| |
|---|
| <p>1. El sistema cada cierto tiempo ejecuta el proceso de escalamiento. Este proceso busca todos los incidentes que cumplan con los criterios activos configurados asociados a niveles de escalamiento. Por cada incidente analiza si debe notificar de acuerdo a los tiempos configurados, en caso así sea, busca los destinatarios configurados y les envía un correo electrónico con el objetivo de escalar el incidente no atendido antes del tiempo establecido.</p> |
| <p>Flujos Alternos: No existen Flujos alternos.</p> |

REGISTRAR RECURSOS DE SEGUNDA INSTANCIA (RRSI)

| Pre-condición: Reclamos o solicitudes cerradas. | |
|---|---|
| Post-condición: Recurso de segunda instancia registrado. | |
| Usuario | Sistema |
| <p>1. El usuario elige la opción de registrar procesos de segunda instancia.</p> <p>3. El usuario ingresa los criterios de búsqueda y elige buscar.</p> <p>5. El usuario elige un incidente y da doble clic sobre este.</p> <p>7. El usuario elige la pestaña de “Procesos” para registrar el recurso de segunda instancia.</p> <p>9. El usuario ingresa el tipo de recurso de segunda instancia.</p> <p>10. El usuario en el detalle elige clic derecho, escoge insertar e ingresa la siguiente información: el estado del recurso, la fecha y observación. Elige grabar.</p> | <p>2. El sistema muestra la pantalla de los reclamos y solicitudes cerradas, con un filtro de búsqueda.</p> <p>4. El sistema muestra los incidentes filtrados de acuerdo a los datos ingresados por el usuario.</p> <p>6. El sistema muestra el detalle del incidente.</p> <p>8. El sistema muestra la pantalla de registro del recurso de segunda instancia. En la cabecera aparece: el número de incidencia, el tipo de servicio, el tipo de incidencia, el número de ticket, el tipo y subtipo de caso.</p> <p>11. El sistema graba el recurso de segunda instancia.</p> |
| <p>Flujos Alternos:</p> <p>De 9: En los casos donde se recibe el resultado de OSIPTEL se registra: el número de expediente y la resolución del ente regulador.</p> <p>De 10: En los casos de apelación y queja cuando escoge el estado: “Enviado” se habilita la opción “Osiptel” para registrar la información requerida por el ente regulador. El sistema muestra la pantalla donde carga datos de la primera instancia del caso, esto son: razón social, identificación del cliente (RUC, DNI, etc), nombre del abonado, número del servicio, servicio reclamado, número de ticket, fecha de registro, medio, nombre de la persona que se contactó con la compañía, fecha y sentido de la resolución. El usuario ingresa datos requeridos por el ente regulador lo que comprende:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Información del reclamo de segunda instancia: fecha de apelación o queja, número | |

de carta de elevación, número de folios, tipo de recurso, datos del usuario apelante.

- Información sobre Documentos de Facturación: Mes y año del recibo, monto reclamado, moneda y motivo de apelación.
- Medios probatorios: conceptos reclamados, observación de los conceptos, medio probatorio por concepto, observación, fecha y número de folio del medio probatorio.

Por último el usuario ingresa a la opción de “Generación de Archivos”, de donde exporta a un archivo EXCEL o CSV la información anteriormente registrada.



ANEXO 5 MODELO DE DATOS DIAGRAMA DE CONFIGURACIÓN DE INCIDENCIAS

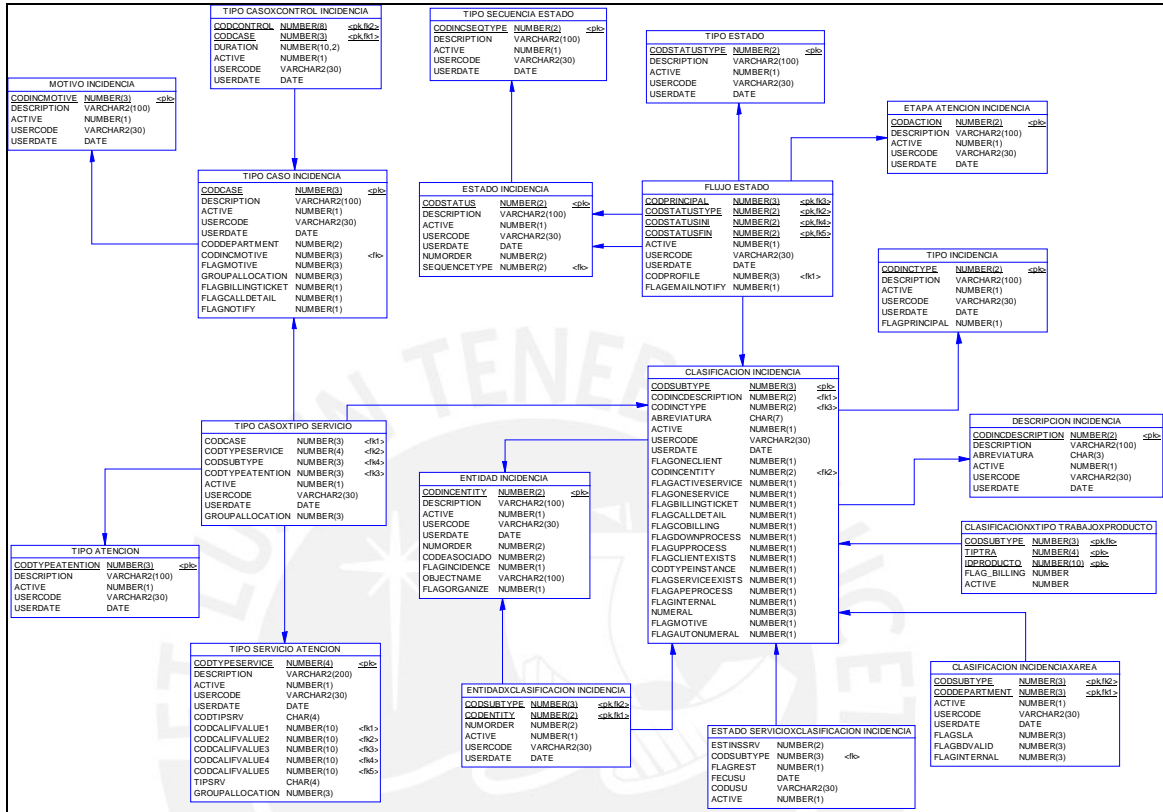


DIAGRAMA DE GENERACIÓN DE INCIDENCIAS

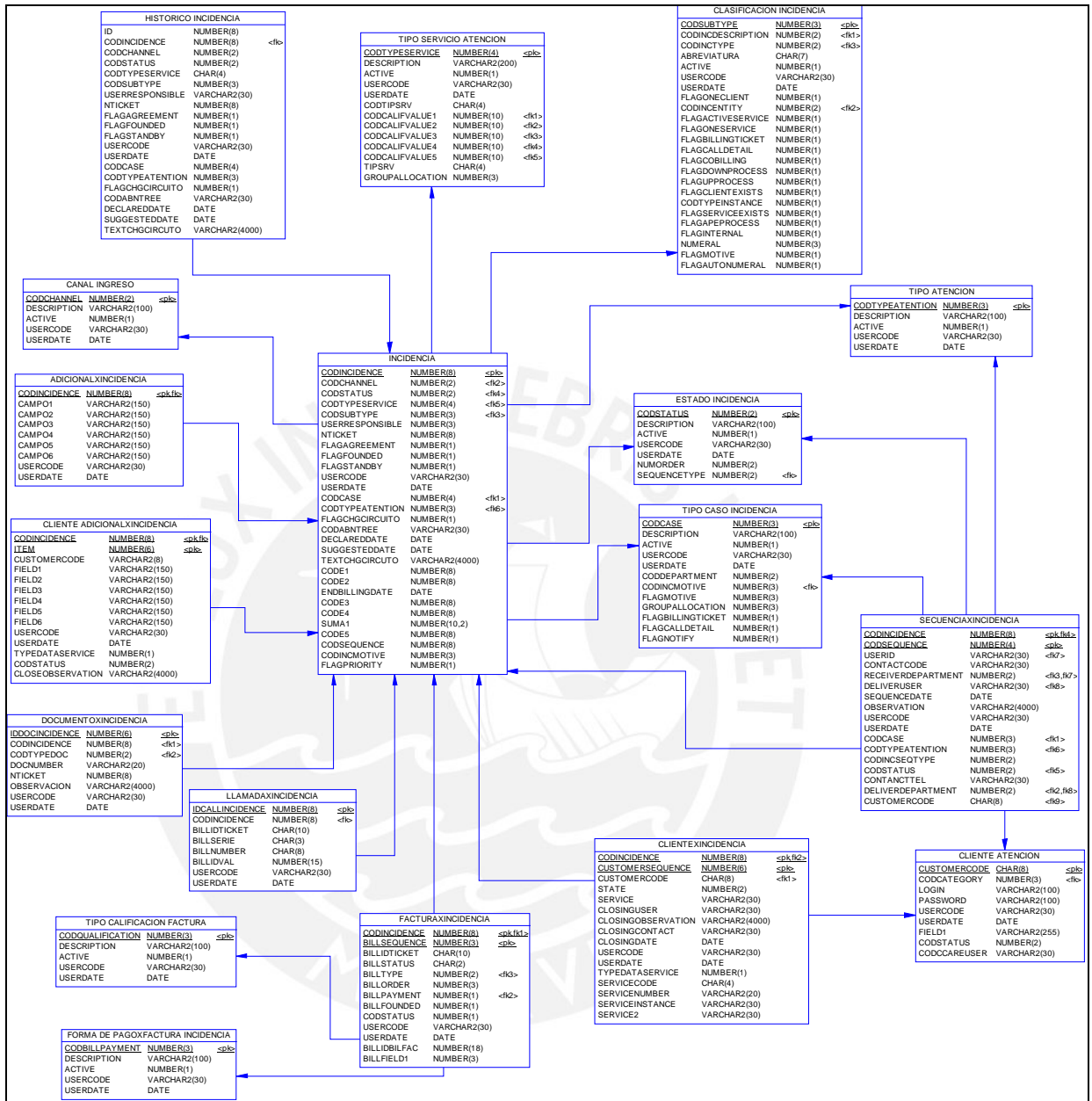


DIAGRAMA DE ATENCIÓN DE INCIDENCIAS

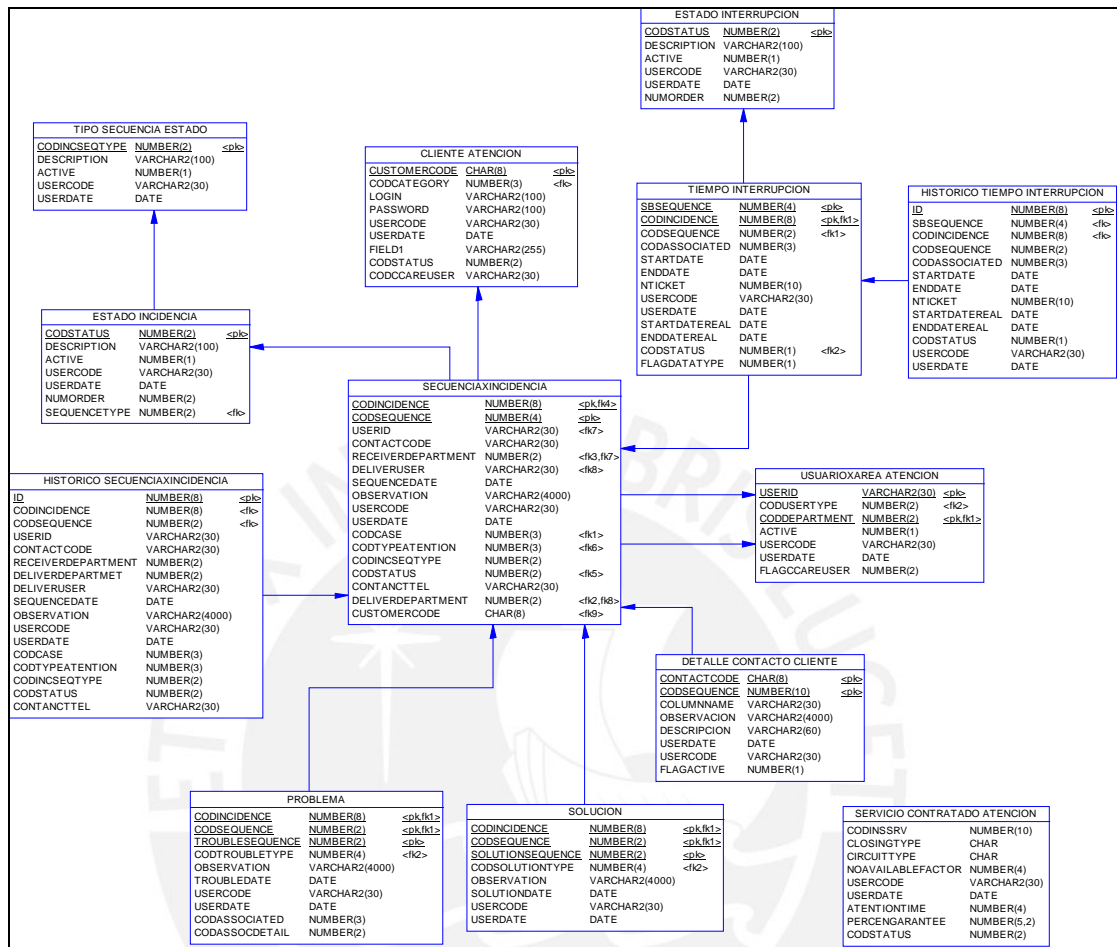


DIAGRAMA DE NOTIFICACIÓN A USUARIO

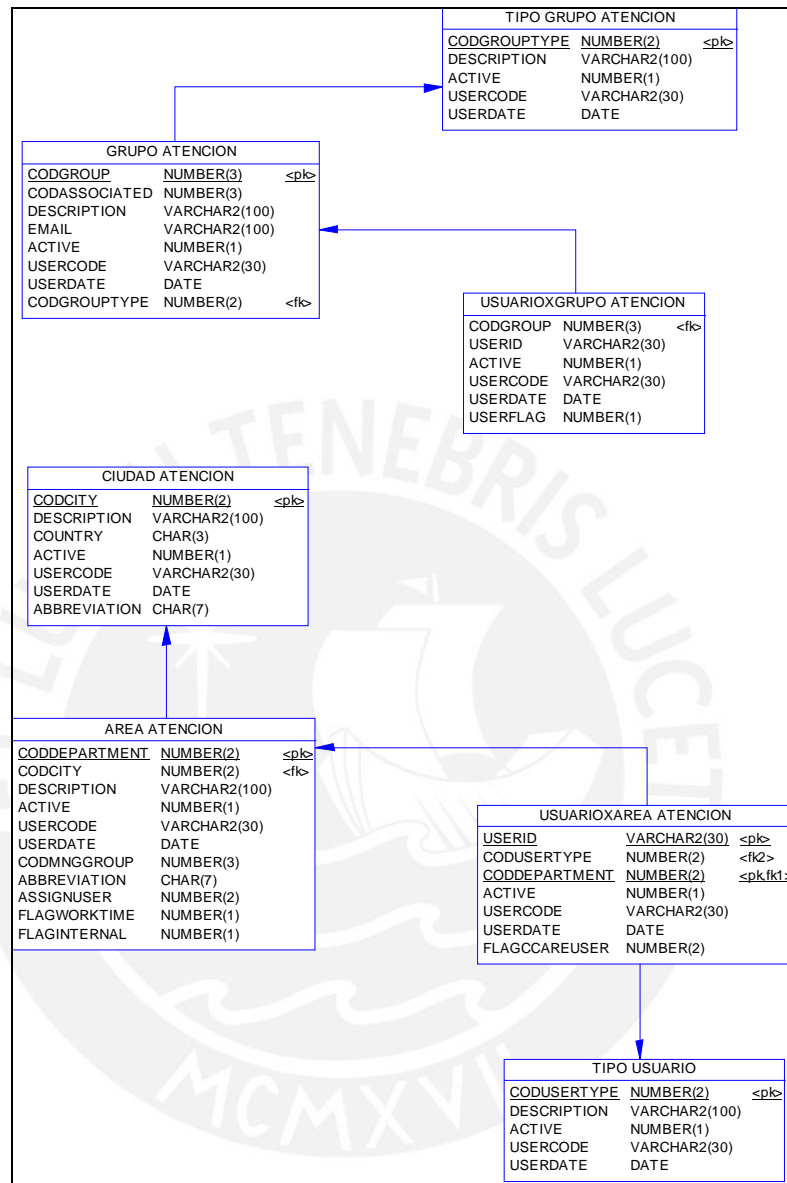


DIAGRAMA DE BASE DEL CONOCIMIENTO

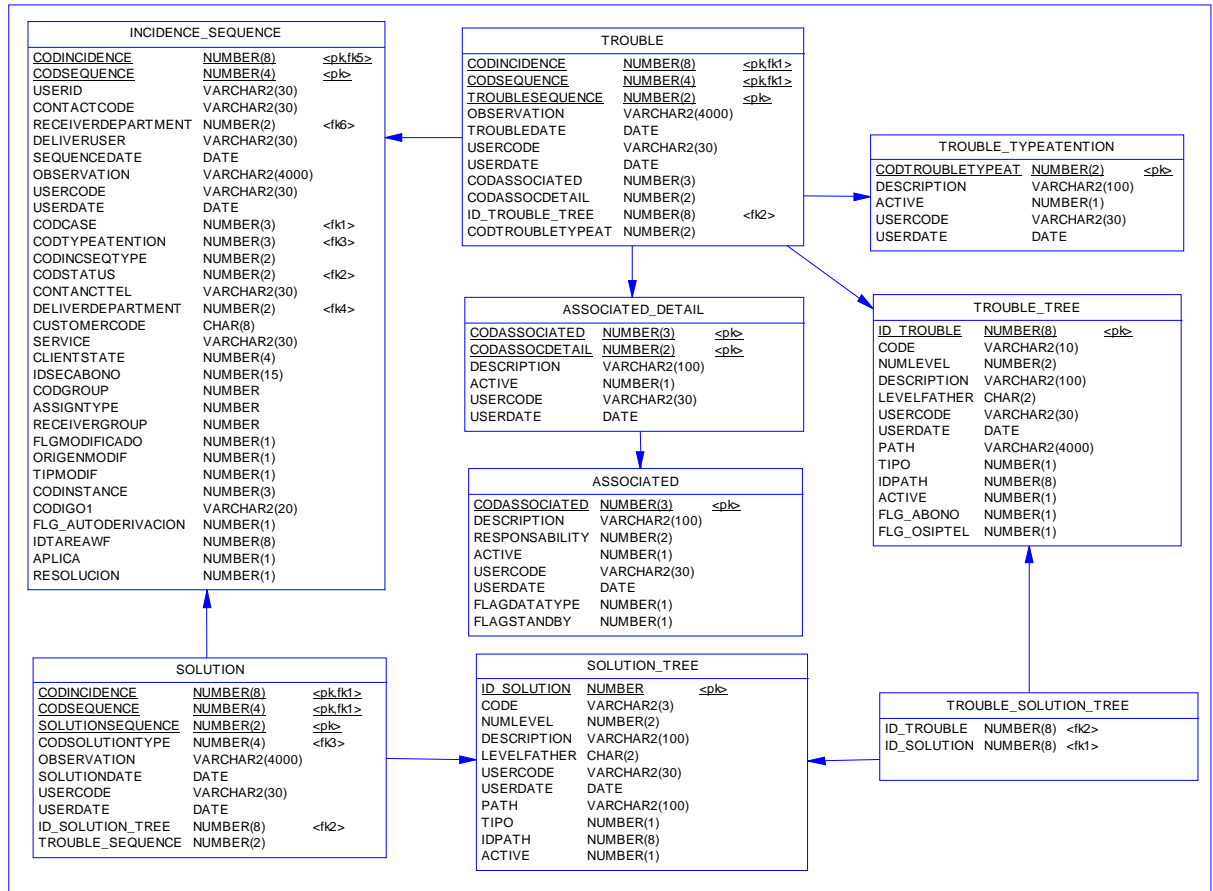


DIAGRAMA DE REPORTE TÉCNICO

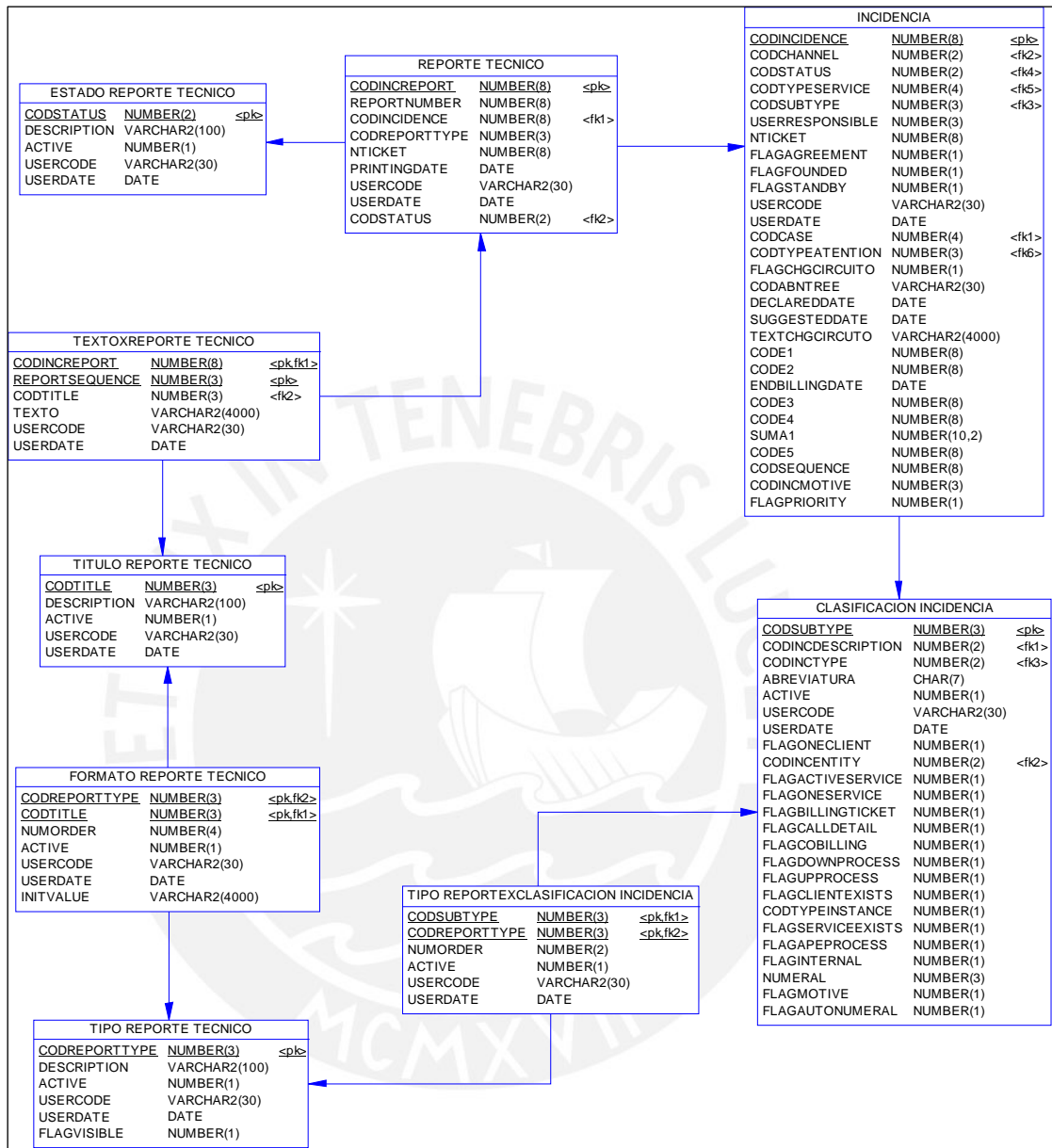


DIAGRAMA DE ESCALAMIENTO DE INCIDENCIAS

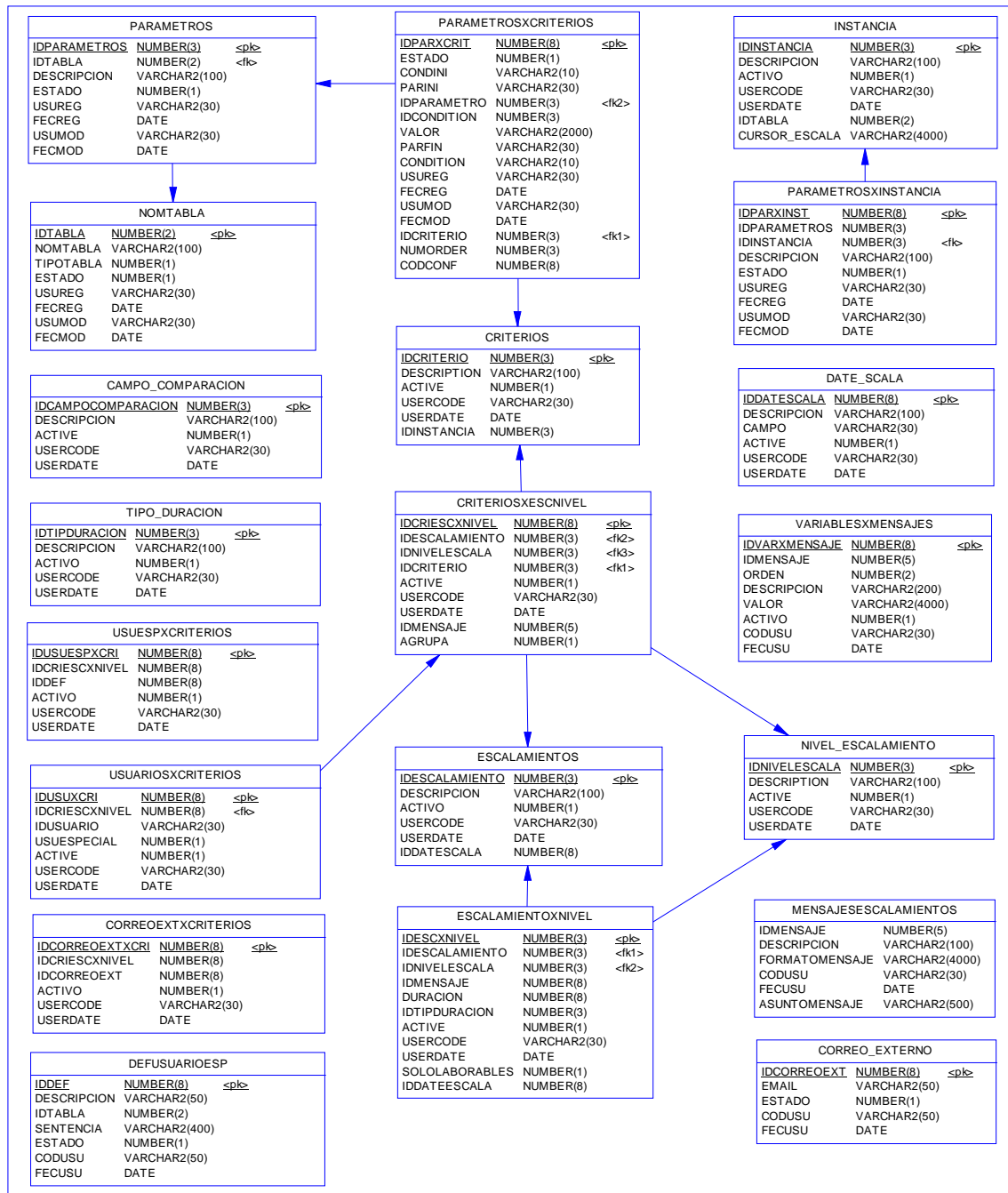


DIAGRAMA DE RECURSOS DE SEGUNDA INSTANCIA

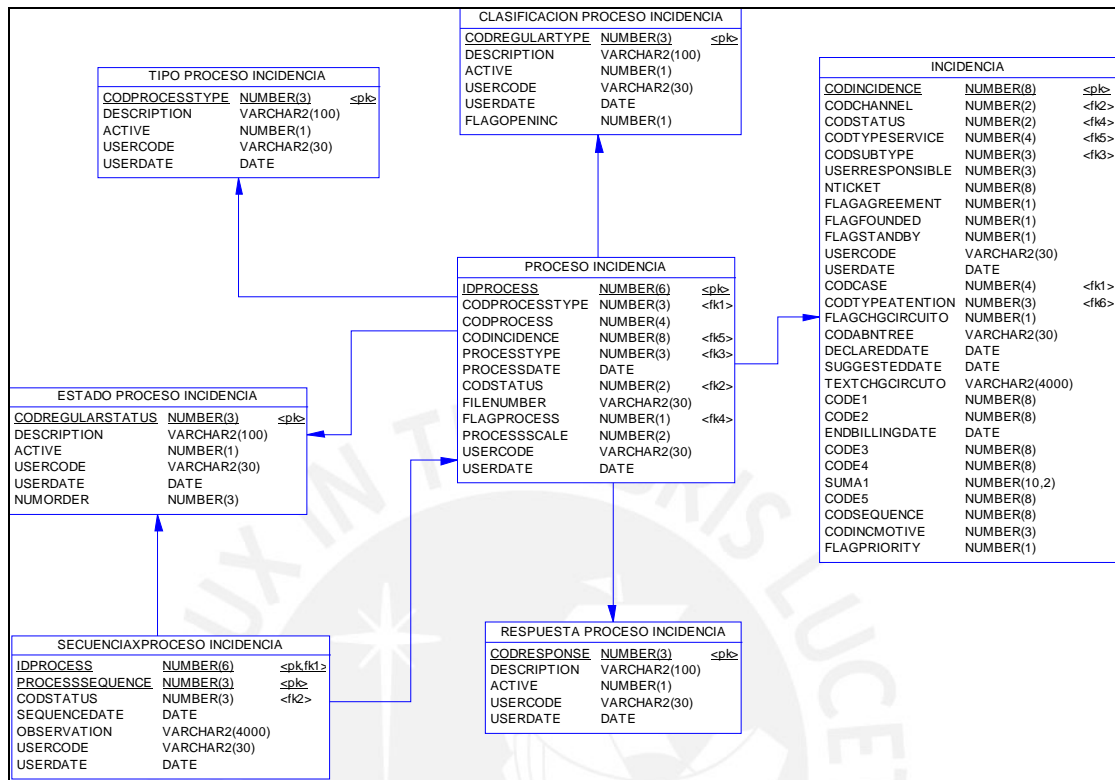


DIAGRAMA DE GENERACIÓN DE ARCHIVO PARA RECURSOS DE SEGUNDA INSTANCIA

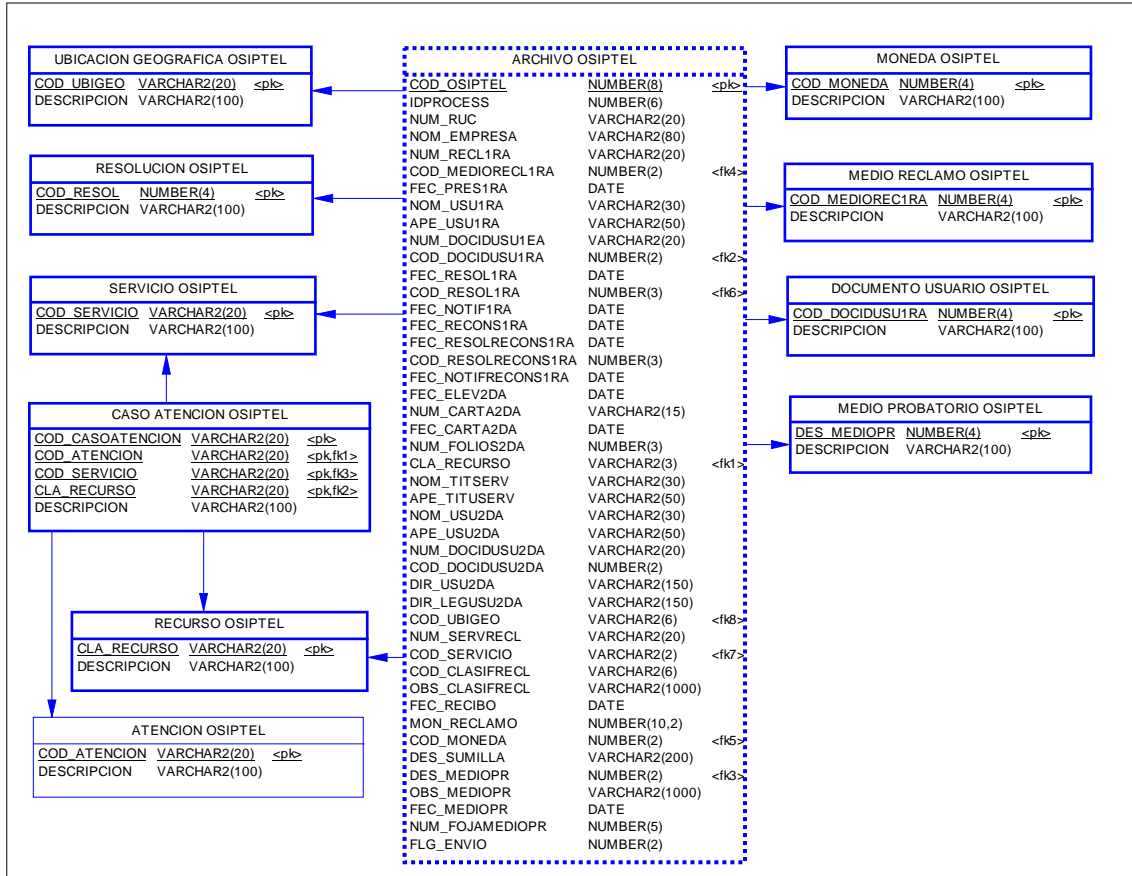


DIAGRAMA DE DERIVACIÓN AUTOMÁTICA DE INCIDENCIAS

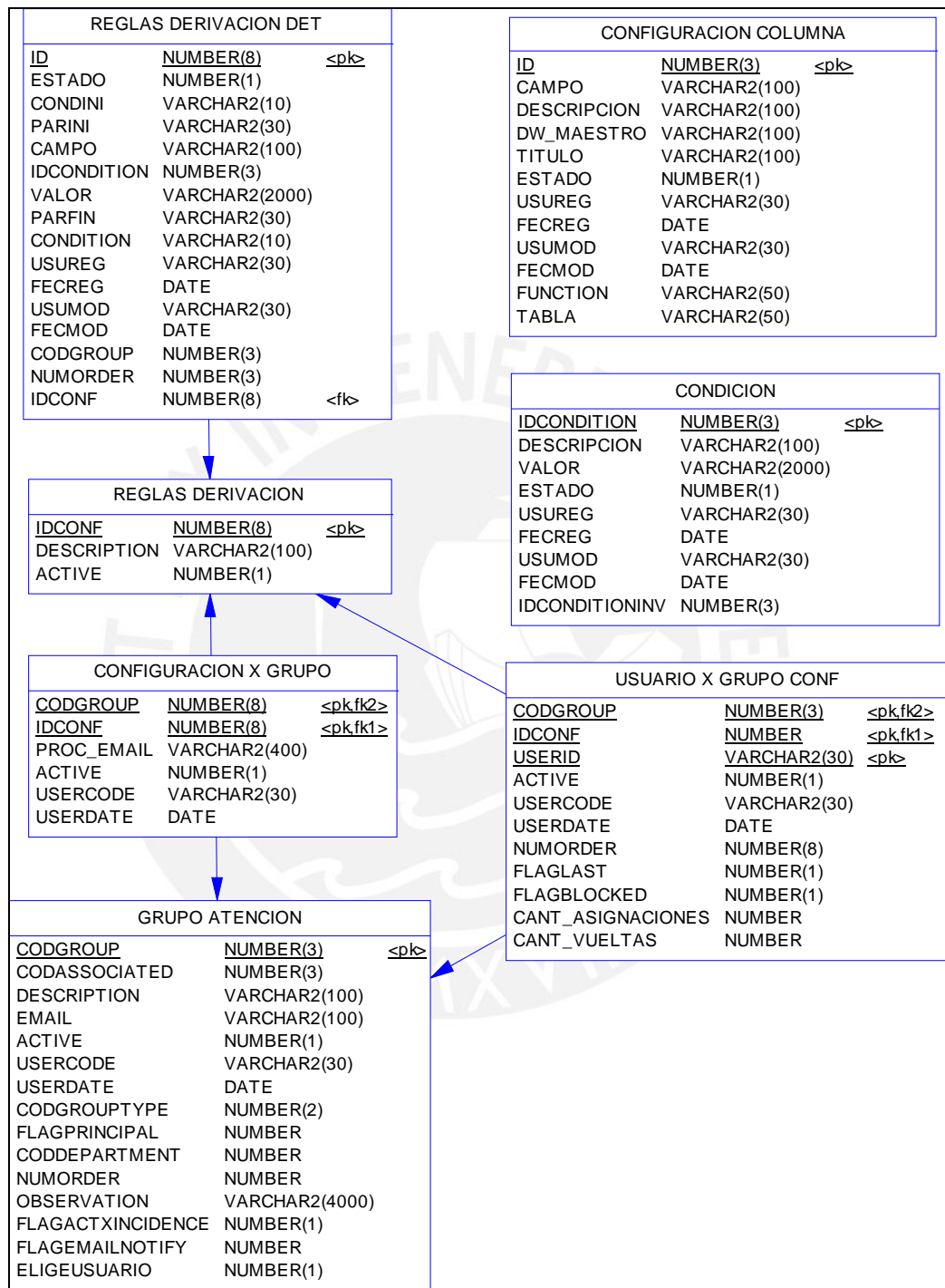
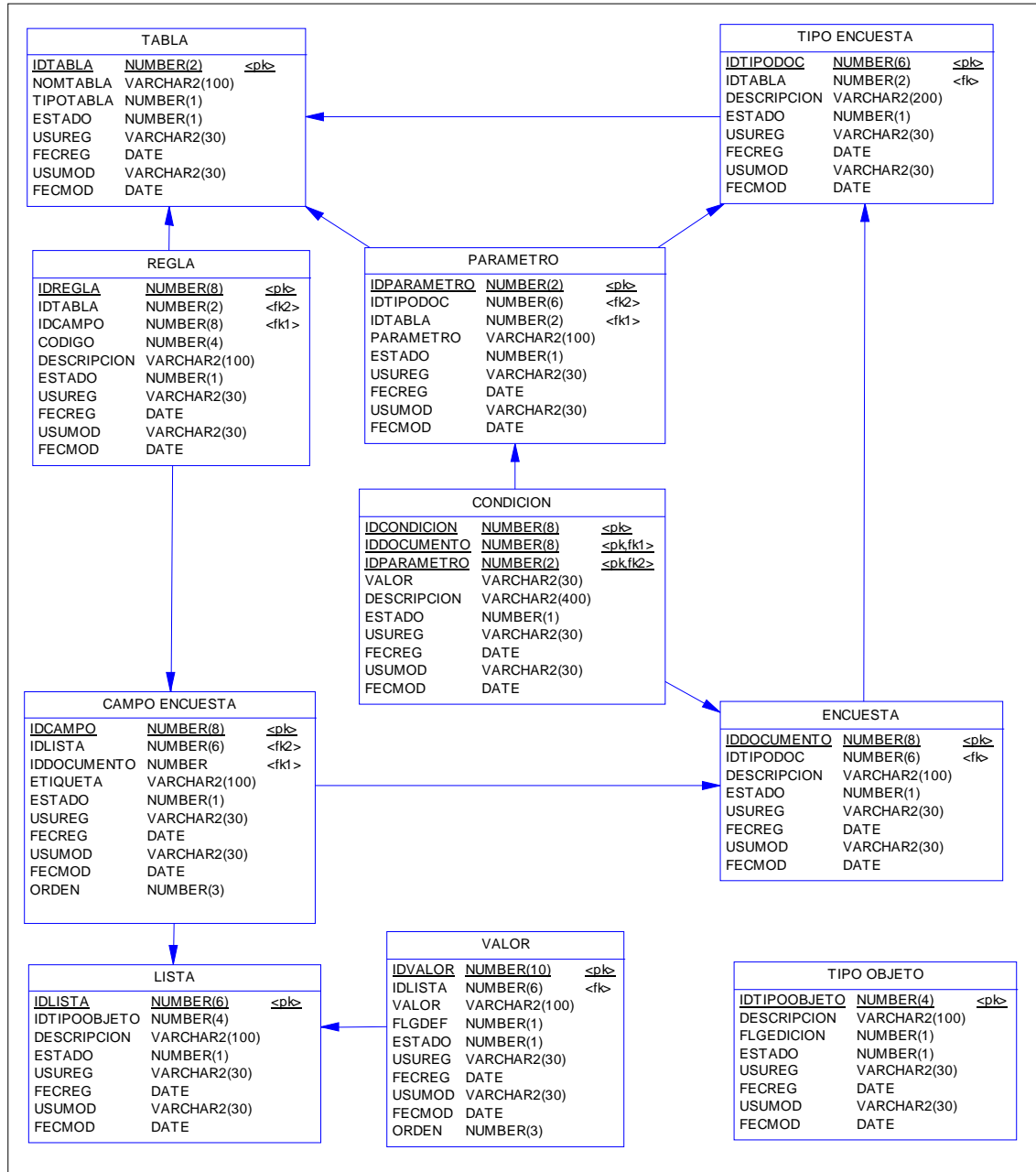


DIAGRAMA DE ENCUESTA DE INCIDENCIAS



ANEXO 6 DICCIONARIO DE DATOS

CONFIGURACIÓN DE INCIDENCIAS

Tabla INCIDENCE SUBTYPE

| | |
|--------------------|--|
| Nombre | CLASIFICACION INCIDENCIA |
| Código | INCIDENCE_SUBTYPE |
| Descripción | Tabla de configuración de sub-tipos de incidencias |
| Esquema | ATCCORP |

Lista de columnas de la tabla CLASIFICACION INCIDENCIA

| Columna | Descripción | Tipo de Dato | Nulo | PK | FK |
|-----------------------|--|----------------------|---------------|----------------|----------------|
| CODSUBTYPE | Código de la clasificación para la incidencia | NUMBER(3) | FALSE | TRUE | FALSE |
| CODINCDSCRIP TION | Código de la descripción del tipo de incidencia (ver tabla INCIDENCE_DESCRIPTION) | NUMBER(2) | TRUE | FALSE | TRUE |
| CODINCTYPE | Código del tipo de incidencia (ver tabla INCIDENCE_TYPE) | NUMBER(2) | TRUE | FALSE | TRUE |
| ABREVIATURA ACTIVE | Descripción abreviada del registro Indicador de registro válido 0: Desactivado 1: Activado | CHAR(7) NUMBER(1) | FALSE TRUE | FALSE FALSE | FALSE FALSE |
| USERCODE | Código de usuario del registro. | VARCHAR2(30) | TRUE | FALSE | FALSE |
| USERDATE | Fecha del registro | DATE | TRUE | FALSE | FALSE |
| FLAGONECLIENT | Indicador de registro de único cliente en incidencia 1: Solo registra un cliente 0: Registra mas de un cliente | NUMBER(1) | TRUE | FALSE | FALSE |
| CODINCENTITY | Código de entidad por número de incidencia (ver tabla INCIDENCE_ENTITY) | NUMBER(2) | FALSE | FALSE | TRUE |
| FLAGACTIVESER VICE | Indicador par el servicio activo en la clasificación de incidencia 1: El servicio debe estar activo 0: El servicio no debe estar activo | NUMBER(1) | FALSE | FALSE | FALSE |
| FLAGONESERVIC E | Indicador de registro de único servicio en incidencia 1: Registra un servicio 2: Registra mas de un servicio | NUMBER(1) | FALSE | FALSE | FALSE |
| FLAGBILLINGTIC KET | Indicador de registrar la factura en la incidencia 1: Registra facturas en la incidencia 0: No debe registrar facturas | NUMBER(1) | FALSE | FALSE | FALSE |
| FLAGCALLDETAIL | Indicador de registrar el detalle de factura en la incidencia 1: Registra detalle de llamadas en la incidencia 2: No debe registrar detalle de llamadas | NUMBER(1) | FALSE | FALSE | FALSE |
| FLAGCOBILLING | Indicador de registrar descargo por FCO 1: De la incidencia se genera el descargo por FCO 2: La incidencia no genera descargo | NUMBER(1) | FALSE | FALSE | FALSE |
| FLAGDOWNPROC ESS | Indicador de baja de servicio 1: Permite la generación de Solicitud de OT 2: No permite generar la solicitud de OT | NUMBER(1) | FALSE | FALSE | FALSE |
| FLAGUPPROCES S | Indicador de alta de servicio 1: Genera solicitudes de OT para nuevos servicios 0: No genera solicitudes de OT | NUMBER(1) | FALSE | FALSE | FALSE |
| FLAGCLIENTEXIS TS | Indicador de registrar cliente existente en la base de datos 1: El cliente esta en la base de datos 0: El cliente no existe en la base de datos | NUMBER(1) | FALSE | FALSE | FALSE |
| CODTYPEINSTAN CE | Código del tipo de instancia | NUMBER(1) | FALSE | FALSE | FALSE |
| FLAGSERVICEEXI STS | Indicador de servicio contratado 1: Debe registrar el servicio en la incidencia 0: No debe registrar el servicio | NUMBER(1) | FALSE | FALSE | FALSE |
| FLAGAPEPROCE SS | Indicador de apelación de incidencia 1: Genera proceso regulatorio 0: No procesa apelaciones | NUMBER(1) | FALSE | FALSE | FALSE |
| FLAGINTERNAL | Indicador de incidencia interna 1: La incidencia generada es interna 0: No es incidencia interna | NUMBER(1) | FALSE | FALSE | FALSE |
| NUMERAL | Numeración de incidencia 1: Grupo numeración 1 2: Grupo numeración 2 3: Grupo numeración 3 etc. | NUMBER(3) | FALSE | FALSE | FALSE |
| FLAGMOTIVE | Indicador de registro de motivo | NUMBER(1) | FALSE | FALSE | FALSE |

| | | | | | |
|----------------------|--|-----------|-------|-------|-------|
| FLAGAUTONUMER RAL | 0: Es administrativo 9: La incidencia es de calidad de servicio Indicador de numeración automática del ticket 1: Genera numeración de organismo supervisor 0: No genera numeración de organismo supervisor | NUMBER(1) | FALSE | FALSE | FALSE |
|----------------------|--|-----------|-------|-------|-------|

Lista de Referencias de la Tabla CLASIFICACION INCIDENCIA

| Nombre | Columnas FK |
|--|---|
| FK_INCISUBTYPE_INCIDDESCRIPTION FK_INCISUBTYPE_INCENTITY FK_INCISUBTYPE_INCITYPE | CODINCDESCRIPTION CODINCENTITY CODINCTYPE |

Tabla SUBTYPEXDEPARTMENT

| | |
|--------------------|--|
| Nombre | CLASIFICACION INCIDENCIAAREA |
| Código | SUBTYPEXDEPARTMENT |
| Descripción | Tabla de configuración de departamentos por tipo de incidencia |
| Esquema | ATCCORP |

Lista de columnas de la tabla CLASIFICACION INCIDENCIAAREA

| Columna | Descripción | Tipo de Dato | Nulo | PK | FK |
|---------------------------------|--|-----------------------------------|-----------------------|-------------------------|-------------------------|
| CODSUBTYPE | Código de clasificación de incidencia (ver tabla INCIDENCE_SUBTYPE) | NUMBER(3) | FALSE | TRUE | TRUE |
| CODDEPARTMEN T ACTIVE | Código de área de atención (ver tabla DEPARTMENT) Indicador de registro válido 0: Desactivado 1: Activado | NUMBER(3) NUMBER(1) | FALSE TRUE | TRUE FALSE | TRUE FALSE |
| USERCODE USERDATE FLAGSLA | Código de usuario del registro. Fecha del registro Indicador de SLA 1: Genera interrupción para el SLA 0: No genera interrupción | VARCHAR2(30) DATE NUMBER(3) | TRUE TRUE FALSE | FALSE FALSE FALSE | FALSE FALSE FALSE |
| FLAGBDVALID | Indicador de registro de la base de datos de problemas y soluciones 1: Registra problemas y soluciones 0: No registro esos datos | NUMBER(3) | FALSE | FALSE | FALSE |
| FLAGINTERNAL | Indicador de registro de incidencia interna 1: Es una incidencia interna 0: No es una incidencia interna | NUMBER(3) | FALSE | FALSE | FALSE |

Lista de Referencias de la Tabla CLASIFICACION INCIDENCIAAREA

| Nombre | Columnas FK |
|--|-----------------------------|
| FK_SUBTYPEXDEP_DEPARTMENT FK_SUBTYPEXDEP_INCSUBTYPE | CODDEPARTMENT CODSUBTYPE |

Tabla SUBTYPEXTIPTRAXPRODUCTO

| | |
|--------------------|--|
| Nombre | CLASIFICACIONXTIPO TRABAJOXPRODUCTO |
| Código | SUBTYPEXTIPTRAXPRODUCTO |
| Descripción | Tabla de configuración de tipos de incidencia por tipo de trabajo y tipo de producto |
| Esquema | ATCCORP |

Lista de columnas de la tabla CLASIFICACIONXTIPO TRABAJOXPRODUCTO

| Columna | Descripción | Tipo de Dato | Nulo | PK | FK |
|--------------------------------------|--|-----------------------------------|-------------------------|-----------------------|-------------------------|
| CODSUBTYPE | Código de la clasificación de incidencia según tipo de trabajo y tipo de producto (ver tabla INCIDENCE_SUBTYPE) | NUMBER(3) | FALSE | TRUE | TRUE |
| TIPTRA IDPRODUCTO FLAG_BILLING | Código de tipo de trabajo Llave primaria de producto Indicador de registro facturable 1: Registro facturable 0: No es facturable | NUMBER(4) NUMBER(10) NUMBER | FALSE FALSE FALSE | TRUE TRUE FALSE | FALSE FALSE FALSE |
| ACTIVE | Indicador de registro válido 0: Desactivado 1: Activado | NUMBER | FALSE | FALSE | FALSE |

Lista de Referencias de la Tabla CLASIFICACIONXTIPO TRABAJOXPRODUCTO

| Nombre | Columnas FK |
|---------------------------|-------------|
| FK_SUBTYPEXTIPTRA_SUBTYPE | CODSUBTYPE |

Tabla INCIDENCE DESCRIPTION

| | |
|--------------------|---|
| Nombre | DESCRIPCION INCIDENCIA |
| Código | INCIDENCE_DESCRIPTION |
| Descripción | Tabla de configuración de descripciones de tipos de incidencias |
| Esquema | ATCCORP |

Lista de columnas de la tabla DESCRIPCION INCIDENCIA

| Columna | Descripción | Tipo de Dato | Nulo | PK | FK |
|-----------------------|---|----------------------|---------------|----------------|----------------|
| CODINCDSCRIP TION | Código de la descripción del tipo de incidencia | NUMBER(2) | FALSE | TRUE | FALSE |
| DESCRIPTION | Descripción del registro para la descripción de la clasificación de incidencia | VARCHAR2(100) | TRUE | FALSE | FALSE |
| ABREVIATURA ACTIVE | Descripción abreviada del registro Indicador de registro válido 0: Desactivado 1: Activado | CHAR(3) NUMBER(1) | FALSE TRUE | FALSE FALSE | FALSE FALSE |
| USERCODE USERDATE | Código de usuario del registro. Fecha del registro | VARCHAR2(30) DATE | TRUE TRUE | FALSE FALSE | FALSE FALSE |

Tabla INCIDENCE ENTITY

| | |
|--------------------|--|
| Nombre | ENTIDAD INCIDENCIA |
| Código | INCIDENCE_ENTITY |
| Descripción | Tabla de configuración de entidades de las funcionalidades del sistema |
| Esquema | ATCCORP |

Lista de columnas de la tabla ENTIDAD INCIDENCIA

| Columna | Descripción | Tipo de Dato | Nulo | PK | FK |
|----------------------------------|--|-----------------------------------|-----------------------|-------------------------|-------------------------|
| CODINCENTITY DESCRIPTION | Código de entidad por número de incidencia Descripción del registro para la entidad de incidencia | NUMBER(2) VARCHAR2(100) | FALSE TRUE | TRUE FALSE | FALSE FALSE |
| ACTIVE | Indicador de registro válido 0: Desactivado 1: Activado | NUMBER(1) | TRUE | FALSE | FALSE |
| USERCODE USERDATE NUMORDER | Código de usuario del registro. Fecha del registro Número de orden en la selección de la entidad de incidencia | VARCHAR2(30) DATE NUMBER(2) | TRUE TRUE FALSE | FALSE FALSE FALSE | FALSE FALSE FALSE |
| CODEASOCIADO FLAGINCIDENCE | Código del asociado a la empresa Indicador de ser seleccionado para incidencia 1: Genera incidencia 0: No genera incidencia | NUMBER(2) NUMBER(1) | FALSE FALSE | FALSE FALSE | FALSE FALSE |
| OBJECTNAME | Nombre de entidad en la fase de atención de incidencia | VARCHAR2(100) | FALSE | FALSE | FALSE |
| FLAGORGANIZE | Indicador de organización de entidad 1: Organizado 0: Libre de organización | NUMBER(1) | FALSE | FALSE | FALSE |

Tabla ENTITYXSUBTYPE

| | |
|--------------------|--|
| Nombre | ENTIDADXCLASIFICACION INCIDENCIA |
| Código | ENTITYXSUBTYPE |
| Descripción | Tabla de configuración de entidades por tipo de incidencia |
| Esquema | ATCCORP |

Lista de columnas de la tabla ENTIDADXCLASIFICACION INCIDENCIA

| Columna | Descripción | Tipo de Dato | Nulo | PK | FK |
|----------------------|--|----------------------|--------------|----------------|----------------|
| CODSUBTYPE | Código de la clasificación de incidencia según las entidades (ver tabla INCIDENCE_SUBTYPE) | NUMBER(3) | FALSE | TRUE | TRUE |
| CODENTITY | Código para la entidad (ver tabla INCIDENCE_ENTITY) | NUMBER(2) | FALSE | TRUE | TRUE |
| NUMORDER | Número de orden en la selección de la entidad de incidencia según clasificación | NUMBER(2) | FALSE | FALSE | FALSE |
| ACTIVE | Indicador de registro válido 0: Desactivado 1: Activado | NUMBER(1) | TRUE | FALSE | FALSE |
| USERCODE USERDATE | Código de usuario del registro. Fecha del registro | VARCHAR2(30) DATE | TRUE TRUE | FALSE FALSE | FALSE FALSE |

Lista de Referencias de la Tabla ENTIDADXCLASIFICACION INCIDENCIA

| Nombre | Columnas FK |
|--------|-------------|
|--------|-------------|

| | |
|--|-------------------------|
| FK_ENTITYXSUBTYPE_INCIDENTITY FK_ENTITYXSUBTYPE_INCISUBTYPE | CODENTITY CODSUBTYPE |
|--|-------------------------|

Tabla STATUS

| | |
|--------------------|--|
| Nombre | ESTADO INCIDENCIA |
| Código | STATUS |
| Descripción | Tabla de configuración de estados de incidencias |
| Esquema | ATCCORP |

Lista de columnas de la tabla ESTADO INCIDENCIA

| Columna | Descripción | Tipo de Dato | Nulo | PK | FK |
|--------------|--|---------------|-------|-------|-------|
| CODSTATUS | Código del estado para la incidencia | NUMBER(2) | FALSE | TRUE | FALSE |
| DESCRIPTION | Descripción del registro para el estado de incidencia | VARCHAR2(100) | TRUE | FALSE | FALSE |
| ACTIVE | Indicador de registro válido 0: Desactivado 1: Activado | NUMBER(1) | TRUE | FALSE | FALSE |
| USERCODE | Código de usuario del registro. | VARCHAR2(30) | TRUE | FALSE | FALSE |
| USERDATE | Fecha del registro | DATE | TRUE | FALSE | FALSE |
| NUMORDER | Número de orden en la selección del estado de incidencia | NUMBER(2) | FALSE | FALSE | FALSE |
| SEQUENCETYPE | Tipo de secuencia para el estado de incidencia (ver tabla INCIDENCE_SEQUENCE_TYPE) | NUMBER(2) | FALSE | FALSE | TRUE |

Lista de Referencias de la Tabla ESTADO INCIDENCIA

| Nombre | Columnas FK |
|----------------------|--------------|
| FK_STATUS_INCSEQTYPE | SEQUENCETYPE |

Tabla ESTINSSRV SUBTYPE RESTRIC

| | |
|--------------------|---|
| Nombre | ESTADO SERVICIOXCLASIFICACION INCIDENCIA |
| Código | ESTINSSRV_SUBTYPE_RESTRIC |
| Descripción | Tabla de configuración de restricciones de incidencias de acuerdo al estado de servicio |
| Esquema | ATCCORP |

Lista de columnas de la tabla ESTADO SERVICIOXCLASIFICACION INCIDENCIA

| Columna | Descripción | Tipo de Dato | Nulo | PK | FK |
|------------|--|--------------|------|-------|-------|
| ESTINSSRV | Código del estado de servicio contratado | NUMBER(2) | TRUE | FALSE | FALSE |
| CODSUBTYPE | Código de la clasificación de incidencia según el estado de servicio registrado (ver tabla INCIDENCE_SEQUENCE) | NUMBER(3) | TRUE | FALSE | TRUE |
| FLAGREST | Indicador | NUMBER(1) | TRUE | FALSE | FALSE |
| FECUSU | Fecha del registro | DATE | TRUE | FALSE | FALSE |
| CODUSU | Código de usuario del registro | VARCHAR2(30) | TRUE | FALSE | FALSE |
| ACTIVE | Indicador de registro válido 0: Desactivado 1: Activado | NUMBER(1) | TRUE | FALSE | FALSE |

Lista de Referencias de la Tabla ESTADO SERVICIOXCLASIFICACION INCIDENCIA

| Nombre | Columnas FK |
|-----------------------------|-------------|
| FK_ESTINSSRVSUBTYPE_SUBTYPE | CODSUBTYPE |

Tabla ACTIONS

| | |
|--------------------|--|
| Nombre | ETAPA ATENCION INCIDENCIA |
| Código | ACTIONS |
| Descripción | Tabla de registro de etapas o fases de incidencias |
| Esquema | ATCCORP |

Lista de columnas de la tabla ETAPA ATENCION INCIDENCIA

| Columna | Descripción | Tipo de Dato | Nulo | PK | FK |
|-------------|--|---------------|-------|-------|-------|
| CODACTION | Identificador de las etapas o fases de atención de incidencias | NUMBER(2) | FALSE | TRUE | FALSE |
| DESCRIPTION | Descripción de las etapas | VARCHAR2(100) | TRUE | FALSE | FALSE |
| ACTIVE | Indicador de registro válido 0: Desactivado 1: Activado | NUMBER(1) | TRUE | FALSE | FALSE |
| USERCODE | Código de usuario del registro. | VARCHAR2(30) | TRUE | FALSE | FALSE |
| USERDATE | Fecha del registro | DATE | TRUE | FALSE | FALSE |

Tabla STATUS TREE

| | |
|--------------------|--|
| Nombre | FLUJO ESTADO |
| Código | STATUS_TREE |
| Descripción | Tabla de configuración de flujo de estados |
| Esquema | ATCCORP |

Lista de columnas de la tabla FLUJO ESTADO

| Columna | Descripción | Tipo de Dato | Nulo | PK | FK |
|-----------------|---|--------------|-------|-------|-------|
| CODPRINCIPAL | Código principal del flujo, representa el código de clasificación (ver tabla INCIDENCE_SUBTYPE) | NUMBER(3) | FALSE | TRUE | TRUE |
| CODSTATUSTYPE | Código del tipo de estado inicial (ver tabla STATUS_TYPE) | NUMBER(2) | FALSE | TRUE | TRUE |
| CODSTATUSINI | Código del estado inicial del flujo (ver tabla STATUS) | NUMBER(2) | FALSE | TRUE | TRUE |
| CODSTATUSFIN | Código del estado final del flujo (ver tabla STATUS) | NUMBER(2) | FALSE | TRUE | TRUE |
| ACTIVE | Indicador de registro válido 0: Desactivado 1: Activado | NUMBER(1) | TRUE | FALSE | FALSE |
| USERCODE | Código de usuario del registro. | VARCHAR2(30) | TRUE | FALSE | FALSE |
| USERDATE | Fecha del registro | DATE | TRUE | FALSE | FALSE |
| CODPROFILE | Código principal | NUMBER(3) | FALSE | FALSE | FALSE |
| FLAGEMAILNOTIFY | Indicador de notificación automática por e-mail | NUMBER(1) | FALSE | FALSE | FALSE |

Lista de Referencias de la Tabla FLUJO ESTADO

| Nombre | Columnas FK |
|---------------------------|---------------|
| FK_STATUSTREE_GROUP | CODPROFILE |
| FK_STATUSTREE_STATUSTYPE | CODSTATUSTYPE |
| FK_STATUSTREE_INCISUBTYPE | CODPRINCIPAL |
| FK_STATUSTREE_STATUS | CODSTATUSINI |
| FK_STATUSTREE_STATUS2 | CODSTATUSFIN |

Tabla INCIDENCE MOTIVE

| | |
|--------------------|--|
| Nombre | MOTIVO INCIDENCIA |
| Código | INCIDENCE_MOTIVE |
| Descripción | Tabla de configuración de motivos de incidencias |
| Esquema | ATCCORP |

Lista de columnas de la tabla MOTIVO INCIDENCIA

| Columna | Descripción | Tipo de Dato | Nulo | PK | FK |
|--------------|---|---------------|-------|-------|-------|
| CODINCMOTIVE | Código del motivo de generación de incidencia | NUMBER(3) | FALSE | TRUE | FALSE |
| DESCRIPTION | Descripción del registro para el motivo de incidencia | VARCHAR2(100) | TRUE | FALSE | FALSE |
| ACTIVE | Indicador de registro válido 0: Desactivado 1: Activado | NUMBER(1) | TRUE | FALSE | FALSE |
| USERCODE | Código de usuario del registro. | VARCHAR2(30) | TRUE | FALSE | FALSE |
| USERDATE | Fecha del registro | DATE | TRUE | FALSE | FALSE |

Tabla CASE ATENTION

| | |
|--------------------|---|
| Nombre | TIPO CASO INCIDENCIA |
| Código | CASE_ATENTION |
| Descripción | Tabla de configuración de tipos de casos de incidencias |
| Esquema | ATCCORP |

Lista de columnas de la tabla TIPO CASO INCIDENCIA

| Columna | Descripción | Tipo de Dato | Nulo | PK | FK |
|--------------|---|---------------|-------|-------|-------|
| CODCASE | Código del tipo de caso presentado en la incidencia | NUMBER(3) | FALSE | TRUE | FALSE |
| DESCRIPTION | Descripción del registro del tipo de caso de incidencia | VARCHAR2(100) | TRUE | FALSE | FALSE |
| ACTIVE | Indicador de registro válido 0: Desactivado 1: Activado | NUMBER(1) | TRUE | FALSE | FALSE |
| USERCODE | Código de usuario del registro. | VARCHAR2(30) | TRUE | FALSE | FALSE |
| USERDATE | Fecha del registro | DATE | TRUE | FALSE | FALSE |
| CODDEPARTMEN | Código del área de atención de la incidencia | NUMBER(2) | FALSE | FALSE | FALSE |

| | | | | | |
|-------------------|---|-----------|-------|-------|-------|
| T | | | | | |
| CODINCMOTIVE | Código del motivo de generación de incidencia | NUMBER(3) | FALSE | FALSE | TRUE |
| FLAGMOTIVE | Indicador de registro de motivo | NUMBER(3) | FALSE | FALSE | FALSE |
| GROUPALLOCATION | Grupo de asignación en tipo de caso | NUMBER(3) | FALSE | FALSE | FALSE |
| FLAGBILLINGTICKET | Indicador de registrar la factura en la incidencia 1: Registra la factura en la incidencia 0: No registra la factura | NUMBER(1) | FALSE | FALSE | FALSE |
| FLAGCALLEDDETAIL | Indicador de registrar el detalle de factura en la incidencia 1: La incidencia debe registrar el detalle de llamadas 0: La incidencia no debe registrar detalle de llamadas | NUMBER(1) | FALSE | FALSE | FALSE |
| FLAGNOTIFY | Indicador de notificación automática por e-mail 1: Envía automáticamente el correo electrónico al área registrada 0: No envía e-mail | NUMBER(1) | FALSE | FALSE | FALSE |

Lista de Referencias de la Tabla TIPO CASO INCIDENCIA

| Nombre | Columnas FK |
|-------------------------|--------------|
| FK_CASEATTENTION_MOTIVE | CODINCMOTIVE |

Tabla CASEXTYPESERVICE

| | |
|--------------------|---|
| Nombre | TIPO CASOXTIPO SERVICIO |
| Código | CASEXTYPESERVICE |
| Descripción | Tabla de configuración de tipos de servicios por tipo de caso |
| Esquema | ATCCORP |

Lista de columnas de la tabla TIPO CASOXTIPO SERVICIO

| Columna | Descripción | Tipo de Dato | Nulo | PK | FK |
|------------------|--|--------------|-------|-------|-------|
| CODCASE | Código del tipo de caso presentado en la incidencia (ver tabla CASE_ATTENTION) | NUMBER(3) | TRUE | FALSE | TRUE |
| CODTYPESERVICE | Código de tipo de servicio contratado según tipo de atención y tipo de caso | NUMBER(4) | TRUE | FALSE | TRUE |
| CODSUBTYPE | Código de la clasificación de incidencia según tipo de caso y tipo de servicio | NUMBER(3) | TRUE | FALSE | TRUE |
| CODTYPEATTENTION | Código del tipo de atención según tipo de caso y tipo de servicio | NUMBER(3) | TRUE | FALSE | TRUE |
| ACTIVE | Indicador de registro válido 0: Desactivado 1: Activado | NUMBER(1) | TRUE | FALSE | FALSE |
| USERCODE | Código de usuario del registro. | VARCHAR2(30) | TRUE | FALSE | FALSE |
| USERDATE | Fecha del registro | DATE | TRUE | FALSE | FALSE |
| GROUPALLOCATION | Grupo de asignación en tipo de caso y tipo de servicio | NUMBER(3) | FALSE | FALSE | FALSE |

Lista de Referencias de la Tabla TIPO CASOXTIPO SERVICIO

| Nombre | Columnas FK |
|---------------------------------|------------------|
| FK_CASETYPESERV_CASEATTENTION | CODCASE |
| FK_CASETYPESERV_TYPESERVICE | CODTYPESERVICE |
| FK_CASETYPESERV_TYPEATTENTION | CODTYPEATTENTION |
| FK_CASEXTYPESERVICE_INCISUBTYPE | CODSUBTYPE |

Tabla INCIDENCE_SEQ_TYPE

| | |
|--------------------|--|
| Nombre | TIPO SECUENCIA ESTADO |
| Código | INCIDENCE_SEQ_TYPE |
| Descripción | Tabla de configuración de tipos de secuencia de seguimientos y anotaciones |
| Esquema | ATCCORP |

Lista de columnas de la tabla TIPO SECUENCIA ESTADO

| Columna | Descripción | Tipo de Dato | Nulo | PK | FK |
|---------------|---|---------------|-------|-------|-------|
| CODINCSEQTYPE | Código de la secuencia del detalle de la incidencia | NUMBER(2) | FALSE | TRUE | FALSE |
| DESCRIPTION | Descripción del registro para el tipo de secuencia de estado | VARCHAR2(100) | TRUE | FALSE | FALSE |
| ACTIVE | Indicador de registro válido 0: Desactivado 1: Activado | NUMBER(1) | TRUE | FALSE | FALSE |
| USERCODE | Código de usuario del registro. | VARCHAR2(30) | TRUE | FALSE | FALSE |
| USERDATE | Fecha del registro | DATE | TRUE | FALSE | FALSE |

Tabla TYPESERVICE_ATENTION

| | |
|--------------------|---|
| Nombre | TIPO SERVICIO ATENCION |
| Código | TYPESERVICE_ATENTION |
| Descripción | Tabla de configuración de tipos de servicios relacionados a las incidencias |
| Esquema | ATCCORP |

Lista de columnas de la tabla TIPO SERVICIO ATENCION

| Columna | Descripción | Tipo de Dato | Nulo | PK | FK |
|-----------------|---|---------------|-------|-------|-------|
| CODTYPESERVICE | Código de tipo de servicio contratado | NUMBER(4) | FALSE | TRUE | FALSE |
| DESCRIPTION | Descripción del registro para el tipo de servicio de atención | VARCHAR2(200) | TRUE | FALSE | FALSE |
| ACTIVE | Indicador de registro válido 0: Desactivado 1: Activado | NUMBER(1) | TRUE | FALSE | FALSE |
| USERCODE | Código de usuario del registro. | VARCHAR2(30) | TRUE | FALSE | FALSE |
| USERDATE | Fecha del registro | DATE | TRUE | FALSE | FALSE |
| CODTIPSRV | Código del tipo de servicio de atención | CHAR(4) | FALSE | FALSE | FALSE |
| CODCALIFVALUE1 | Código del valor del calificativo | NUMBER(10) | FALSE | FALSE | TRUE |
| CODCALIFVALUE2 | Código del valor del calificativo | NUMBER(10) | FALSE | FALSE | TRUE |
| CODCALIFVALUE3 | Código del valor del calificativo | NUMBER(10) | FALSE | FALSE | TRUE |
| CODCALIFVALUE4 | Código del valor del calificativo | NUMBER(10) | FALSE | FALSE | TRUE |
| CODCALIFVALUE5 | Código del valor del calificativo | NUMBER(10) | FALSE | FALSE | TRUE |
| TIPSRV | Código de tipo de servicio | CHAR(4) | FALSE | FALSE | FALSE |
| GROUPALLOCATION | Grupo de asignación en tipo de servicio | NUMBER(3) | FALSE | FALSE | FALSE |

Lista de Referencias de la Tabla TIPO SERVICIO ATENCION

| Nombre | Columnas FK |
|----------------------------|----------------|
| FK_TYPESERVICE_CALIFVALUE1 | CODCALIFVALUE1 |
| FK_TYPESERVICE_CALIFVALUE2 | CODCALIFVALUE2 |
| FK_TYPESERVICE_CALIFVALUE3 | CODCALIFVALUE3 |
| FK_TYPESERVICE_CALIFVALUE4 | CODCALIFVALUE4 |
| FK_TYPESERVICE_CALIFVALUE5 | CODCALIFVALUE5 |

Tabla TYPE_ATENTION

| | |
|--------------------|--|
| Nombre | TIPO ATENCION |
| Código | TYPE_ATENTION |
| Descripción | Tabla de configuración de tipos de atención para la incidencia |
| Esquema | ATCCORP |

Lista de columnas de la tabla TIPO ATENCION

| Columna | Descripción | Tipo de Dato | Nulo | PK | FK |
|------------------|---|---------------|-------|-------|-------|
| CODTYPEATTENTION | Código del tipo de atención | NUMBER(3) | FALSE | TRUE | FALSE |
| DESCRIPTION | Descripción del registro para el tipo de atención | VARCHAR2(100) | TRUE | FALSE | FALSE |
| ACTIVE | Indicador de registro válido 0: Desactivado 1: Activado | NUMBER(1) | TRUE | FALSE | FALSE |
| USERCODE | Código de usuario del registro. | VARCHAR2(30) | TRUE | FALSE | FALSE |
| USERDATE | Fecha del registro | DATE | TRUE | FALSE | FALSE |

Tabla STATUS_TYPE

| | |
|--------------------|---|
| Nombre | TIPO ESTADO |
| Código | STATUS_TYPE |
| Descripción | Tabla de configuración de tipos de estados de incidencias |
| Esquema | ATCCORP |

Lista de columnas de la tabla TIPO ESTADO

| Columna | Descripción | Tipo de Dato | Nulo | PK | FK |
|---------------|--|---------------|-------|-------|-------|
| CODSTATUSTYPE | Código del tipo de estado inicial | NUMBER(2) | FALSE | TRUE | FALSE |
| DESCRIPTION | Descripción del registro para el tipo de estado o tipo de incidencia | VARCHAR2(100) | TRUE | FALSE | FALSE |

| | | | | | |
|----------|---|--------------|------|-------|-------|
| ACTIVE | Indicador de registro válido 0: Desactivado 1: Activado | NUMBER(1) | TRUE | FALSE | FALSE |
| USERCODE | Código de usuario del registro. | VARCHAR2(30) | TRUE | FALSE | FALSE |
| USERDATE | Fecha del registro | DATE | TRUE | FALSE | FALSE |

Tabla INCIDENCE_TYPE

| | |
|--------------------|--|
| Nombre | TIPO INCIDENCIA |
| Código | INCIDENCE_TYPE |
| Descripción | Tabla de configuración de tipos de incidencias |
| Esquema | ATCCORP |

Lista de columnas de la tabla TIPO INCIDENCIA

| Columna | Descripción | Tipo de Dato | Nulo | PK | FK |
|---------------|---|---------------|-------|-------|-------|
| CODINCTYPE | Código del tipo de incidencia | NUMBER(2) | FALSE | TRUE | FALSE |
| DESCRIPTION | Descripción del registro para el tipo de incidencia | VARCHAR2(100) | TRUE | FALSE | FALSE |
| ACTIVE | Indicador de registro válido 0: Desactivado 1: Activado | NUMBER(1) | TRUE | FALSE | FALSE |
| USERCODE | Código de usuario del registro. | VARCHAR2(30) | TRUE | FALSE | FALSE |
| USERDATE | Fecha del registro | DATE | TRUE | FALSE | FALSE |
| FLAGPRINCIPAL | Indicador de tipo de incidencia principal 1: Agrupación de incidencias 2: Agrupación de incidencias 2 etc. | NUMBER(1) | FALSE | FALSE | FALSE |

Tabla CASEXCONTROL

| | |
|--------------------|---|
| Nombre | TIPO CASOXCONTROL INCIDENCIA |
| Código | CASEXCONTROL |
| Descripción | Tabla de configuración para los escalamientos de incidencias por tipo de caso |
| Esquema | ATCCORP |

Lista de columnas de la tabla TIPO CASEXCONTROL

| Columna | Descripción | Tipo de Dato | Nulo | PK | FK |
|------------|--|--------------|------|-------|-------|
| CODCONTROL | Código de control de la incidencia (ver tabla INCIDENCE_CONTROL) | NUMBER(8) | TRUE | TRUE | TRUE |
| CODCASE | Código del tipo de caso presentado en la incidencia (ver tabla CASE_ATTENTION) | NUMBER(3) | TRUE | TRUE | TRUE |
| DURATION | Duración en minutos | NUMBER(10,2) | TRUE | FALSE | FALSE |
| ACTIVE | Indicador de registro válido 0: Desactivado 1: Activado | NUMBER(1) | TRUE | FALSE | FALSE |
| USERCODE | Código de usuario del registro (ver tabla USUARIO_OPE) | VARCHAR2(30) | TRUE | FALSE | FALSE |
| USERDATE | Fecha del registro | DATE | TRUE | FALSE | FALSE |

Lista de Referencias de la Tabla CASEXCONTROL

| Nombre | Columnas FK |
|------------------------------|-------------|
| FK_CASECONTROL_CASEATTENTION | CODCASE |
| FK_CASECONTROL_INCICONTROL | CODCONTROL |

GENERACIÓN DE INCIDENCIAS

Tabla CHANNEL

| | |
|--------------------|--|
| Nombre | CANAL INGRESO |
| Código | CHANNEL |
| Descripción | Tabla de configuración de canales de ingreso para el registro de la incidencia |
| Esquema | ATCCORP |

Lista de columnas de la tabla CHANNEL

| Columna | Descripción | Tipo de Dato | Nulo | PK | FK |
|------------|---|--------------|-------|------|-------|
| CODCHANNEL | Código de canal de ingreso de la incidencia | NUMBER(2) | FALSE | TRUE | FALSE |

| | | | | | |
|-------------|---|---------------|------|-------|-------|
| DESCRIPTION | Descripción del registro para el canal de ingreso de incidencia | VARCHAR2(100) | TRUE | FALSE | FALSE |
| ACTIVE | Indicador de registro válido 0: Desactivado 1: Activado | NUMBER(1) | TRUE | FALSE | FALSE |
| USERCODE | Código de usuario del registro. | VARCHAR2(30) | TRUE | FALSE | FALSE |
| USERDATE | Fecha del registro | DATE | TRUE | FALSE | FALSE |

Tabla INCIDENCE_SEQUENCE

| | |
|--------------------|---|
| Nombre | SECUENCIAINCIDENCIA |
| Código | INCIDENCE_SEQUENCE |
| Descripción | Tabla de registro de seguimientos y anotaciones de incidencia |
| Esquema | ATCCORP |

Lista de columnas de la tabla INCIDENCE_SEQUENCE

| Columna | Descripción | Tipo de Dato | Nulo | PK | FK |
|--------------------|---|----------------|-------|-------|-------|
| CODINCIDENCE | Número de incidencia del registro | NUMBER(8) | FALSE | TRUE | TRUE |
| CODSEQUENCE | Código de secuencia del detalle de la incidencia | NUMBER(4) | FALSE | TRUE | FALSE |
| USERID | Código de usuario del registro. | VARCHAR2(30) | TRUE | FALSE | TRUE |
| CONTACTCODE | Código de contacto de cliente asociado al registro | VARCHAR2(30) | FALSE | FALSE | FALSE |
| RECEIVERDEPARTMENT | Área que recibió | NUMBER(2) | TRUE | FALSE | TRUE |
| DELIVERUSER | Usuario de atención derivada del detalle de la incidencia | VARCHAR2(30) | FALSE | FALSE | TRUE |
| SEQUENCEDATE | Fecha de registro de detalle de la incidencia | DATE | TRUE | FALSE | FALSE |
| OBSERVATION | Observación adicional del detalle de la incidencia | VARCHAR2(4000) | FALSE | FALSE | FALSE |
| USERCODE | Código de usuario del registro. | VARCHAR2(30) | TRUE | FALSE | FALSE |
| USERDATE | Fecha del registro | DATE | TRUE | FALSE | FALSE |
| CODCASE | Código del tipo de caso presentado en la incidencia | NUMBER(3) | TRUE | FALSE | TRUE |
| CODTYPEATTENTION | Código del tipo de atención del detalle de la incidencia | NUMBER(3) | TRUE | FALSE | TRUE |
| CODINCSEQTYPE | Código de la secuencia del detalle de la incidencia 1: Derivación 2: Anotación 3: Interrupción | NUMBER(2) | TRUE | FALSE | FALSE |
| CODSTATUS | Código del estado del detalle de incidencia | NUMBER(2) | TRUE | FALSE | TRUE |
| CONTACTTEL | Teléfono del contacto | VARCHAR2(30) | FALSE | FALSE | FALSE |
| RECEIVERDEPARTMENT | Área de atención derivada del detalle de la incidencia | NUMBER(2) | TRUE | FALSE | TRUE |
| CUSTOMERCODE | Código del cliente del detalle de la incidencia | CHAR(8) | FALSE | FALSE | TRUE |

Lista de Referencias de la Tabla INCIDENCE_SEQUENCE

| Nombre | Columnas FK |
|------------------------------------|--------------------------------|
| FK_INCISEQ_CODCASE | CODCASE |
| FK_INCISEQ_DELIVERDEP | DELIVERDEPARTMENT |
| FK_INCISEQ_RECEIVERDEP | RECEIVERDEPARTMENT |
| FK_INCISEQ_INCIDENCE | CODINCIDENCE |
| FK_INCISEQ_CODSTATUS | CODSTATUS |
| FK_INCISEQ_CODTYPEATTENTION | CODTYPEATTENTION |
| FK_INCIDENCESEQU_USERXDEPARTMENT | USERID; RECEIVERDEPARTMENT |
| FK_INCIDENCESEQU_USERXDEPARTMENT2 | DELIVERUSER; DELIVERDEPARTMENT |
| FK_INCIDENCESEQU_CUSTOMERATTENTION | CUSTOMERCODE |

Tabla CUSTOMERXINCIDENCE

| | |
|--------------------|---|
| Nombre | CLIENTEXINCIDENCIA |
| Código | CUSTOMERXINCIDENCE |
| Descripción | Tabla de registro de clientes por tipo de incidencias |
| Esquema | ATCCORP |

Lista de columnas de la tabla CUSTOMERXINCIDENCE

| Columna | Descripción | Tipo de Dato | Nulo | PK | FK |
|------------------|---|--------------|-------|-------|-------|
| CODINCIDENCE | Número de incidencia del registro | NUMBER(8) | FALSE | TRUE | TRUE |
| CUSTOMERSEQUENCE | Código secuencial del cliente de la incidencia | NUMBER(6) | FALSE | TRUE | FALSE |
| CUSTOMERCODE | Código del cliente de la incidencia registrada (ver tabla CUSTOMER_ATTENTION) | CHAR(8) | FALSE | FALSE | TRUE |
| STATE | Estado del cliente de la incidencia registrada | NUMBER(2) | TRUE | FALSE | FALSE |

| | | | | | |
|--------------------|--|----------------|-------|-------|-------|
| SERVICE | Número de servicio del cliente | VARCHAR2(30) | TRUE | FALSE | FALSE |
| CLOSINGUSER | Usuario de cierre | VARCHAR2(30) | FALSE | FALSE | FALSE |
| CLOSINGOBSERVATION | Observación de cierre | VARCHAR2(4000) | FALSE | FALSE | FALSE |
| CLOSINGCONTACT | Contacto de cierre | VARCHAR2(30) | FALSE | FALSE | FALSE |
| CLOSINGDATE | Fecha de cierre | DATE | FALSE | FALSE | FALSE |
| USERCODE | Código de usuario del registro. | VARCHAR2(30) | TRUE | FALSE | FALSE |
| USERDATE | Fecha del registro | DATE | TRUE | FALSE | FALSE |
| TYPEDATASERVICE | Tipo de dato del servicio registrado del cliente de incidencia 0: Producto 1: Servicio 2: Cliente | NUMBER(1) | FALSE | FALSE | FALSE |
| SERVICECODE | Código del servicio contratado del cliente de la incidencia registrada | CHAR(4) | FALSE | FALSE | FALSE |
| SERVICENUMBER | Número del servicio contratado del cliente de la incidencia registrada | VARCHAR2(20) | FALSE | FALSE | FALSE |
| SERVICEINSTANCE | Instancia del servicio contratado del cliente de la incidencia registrada | VARCHAR2(30) | FALSE | FALSE | FALSE |
| SERVICE2 | Instancia de producto registrado en la incidencia | VARCHAR2(30) | FALSE | FALSE | FALSE |

Lista de Referencias de la Tabla CUSTOMERXINCIDENCE

| Nombre | Columnas FK |
|------------------------------|--------------|
| FK_CUSTOMERINCL_CUSTOMERATEN | CUSTOMERCODE |
| FK_CUSTOMERXINCI_INCIDENCE | CODINCIDENCE |

Tabla ANEXOXCUSTOMERXINC

| | |
|--------------------|--|
| Nombre | CLIENTE ADICIONALXINCIDENCIA |
| Código | ANEXOXCUSTOMERXINC |
| Descripción | Tabla de registro de datos de clientes que no están registrados en la base de datos actual |
| Esquema | ATCCORP |

Lista de columnas de la tabla ANEXOXCUSTOMERXINC

| Columna | Descripción | Tipo de Dato | Nulo | PK | FK |
|------------------|--|----------------|-------|-------|-------|
| CODINCIDENCE | Número de incidencia del registro | NUMBER(8) | FALSE | TRUE | TRUE |
| ITEM | Número secuencial | NUMBER(6) | FALSE | TRUE | FALSE |
| CUSTOMERCODE | Código del cliente en la información adicional del cliente de incidencia | VARCHAR2(8) | FALSE | FALSE | FALSE |
| FIELD1 | Campo auxiliar en texto para registro de información | VARCHAR2(150) | FALSE | FALSE | FALSE |
| FIELD2 | Campo auxiliar en texto para registro de información | VARCHAR2(150) | FALSE | FALSE | FALSE |
| FIELD3 | Campo auxiliar en texto para registro de información | VARCHAR2(150) | FALSE | FALSE | FALSE |
| FIELD4 | Campo auxiliar en texto para registro de información | VARCHAR2(150) | FALSE | FALSE | FALSE |
| FIELD5 | Campo auxiliar en texto para registro de información | VARCHAR2(150) | FALSE | FALSE | FALSE |
| FIELD6 | Campo auxiliar en texto para registro de información | VARCHAR2(150) | FALSE | FALSE | FALSE |
| USERCODE | Código de usuario del registro. | VARCHAR2(30) | TRUE | FALSE | FALSE |
| USERDATE | Fecha del registro | DATE | TRUE | FALSE | FALSE |
| TYPEDATASERVICE | Tipo de dato del servicio registrado en el adicional del cliente de incidencia 1: Serie de tarjetas prepago | NUMBER(1) | FALSE | FALSE | FALSE |
| CODSTATUS | Código del estado de la información adicional del cliente de incidencia | NUMBER(2) | FALSE | FALSE | FALSE |
| CLOSEOBSERVATION | Observación de cierre | VARCHAR2(4000) | FALSE | FALSE | FALSE |

Lista de Referencias de la Tabla ANEXOXCUSTOMERXINC

| Nombre | Columnas FK |
|-----------------------------|--------------|
| FK_ANEXOXCUSTOMER_INCIDENCE | CODINCIDENCE |

Tabla CUSTOMER_ATENTION

| | |
|--------------------|--|
| Nombre | CLIENTE ATENCION |
| Código | CUSTOMER_ATENTION |
| Descripción | Tabla maestra de clientes, configuración para las funcionalidades de Customer Care |
| Esquema | ATCCORP |

Lista de columnas de la tabla CUSTOMER_ATENTION

| Columna | Descripción | Tipo de Dato | Nulo | PK | FK |
|--------------|--|---------------|-------|-------|-------|
| CUSTOMERCODE | Código del cliente | CHAR(8) | FALSE | TRUE | FALSE |
| CODCATEGORY | Código de la categoría del cliente (ver tabla CUSTOMER_CATEGORY) | NUMBER(3) | FALSE | FALSE | TRUE |
| LOGIN | Login del acceso, para el acceso al Site de la empresa | VARCHAR2(100) | FALSE | FALSE | FALSE |
| PASSWORD | Contraseña del acceso, para el acceso al Site de la empresa | VARCHAR2(100) | FALSE | FALSE | FALSE |
| USERCODE | Código de usuario del registro. | VARCHAR2(30) | TRUE | FALSE | FALSE |
| USERDATE | Fecha del registro | DATE | TRUE | FALSE | FALSE |
| FIELD1 | Campo cualquiera para depósito de información. | VARCHAR2(255) | FALSE | FALSE | FALSE |
| CODSTATUS | Código del estado del cliente de la incidencia | NUMBER(2) | FALSE | FALSE | FALSE |
| CODCAREUSER | Código del usuario de atención al cliente, cartera de clientes | VARCHAR2(30) | FALSE | FALSE | FALSE |

Lista de Referencias de la Tabla CUSTOMER_ATTENTION

| Nombre | Columnas FK |
|-------------------------------|-------------|
| FK_CUSTATTENTION_CUSTCATEGORY | CODCATEGORY |

Tabla CALLXINCIDENCE

| | |
|--------------------|--|
| Nombre | LLAMADAXINCIDENCIA |
| Código | CALLXINCIDENCE |
| Descripción | Tabla de registro de llamadas relacionadas a la incidencia |
| Esquema | ATCCORP |

Lista de columnas de la tabla CALLXINCIDENCE

| Columna | Descripción | Tipo de Dato | Nulo | PK | FK |
|-----------------|---|--------------|-------|-------|-------|
| IDCALLINCIDENCE | Identificador de la llamada registrada en la incidencia | NUMBER(8) | FALSE | TRUE | FALSE |
| CODINCIDENCE | Número de incidencia del registro (ver tabla INCIDENCE) | NUMBER(8) | TRUE | FALSE | TRUE |
| BILLIDTICKET | Identificador interno de las facturas | CHAR(10) | FALSE | FALSE | FALSE |
| BILLSERIE | Serie de la factura | CHAR(3) | FALSE | FALSE | FALSE |
| BILLNUMBER | Número de factura | CHAR(8) | FALSE | FALSE | FALSE |
| BILLIDVAL | Identificador interno de la llamada valorizada | NUMBER(15) | FALSE | FALSE | FALSE |
| USERCODE | Código de usuario del registro. | VARCHAR2(30) | TRUE | FALSE | FALSE |
| USERDATE | Fecha del registro | DATE | TRUE | FALSE | FALSE |

Lista de Referencias de la Tabla CALLXINCIDENCE

| Nombre | Columnas FK |
|-----------------------------|--------------|
| FK_CALLXINCIDENCE_INCIDENCE | CODINCIDENCE |

Tabla BILLPAYMENT_TYPE

| | |
|--------------------|---|
| Nombre | FORMA DE PAGOXFACTURA INCIDENCIA |
| Código | BILLPAYMENT_TYPE |
| Descripción | Tipos de pagos para las facturas registradas en el reclamo. |
| Esquema | ATCCORP |

Lista de columnas de la tabla BILLPAYMENT_TYPE

| Columna | Descripción | Tipo de Dato | Nulo | PK | FK |
|----------------|---|---------------|-------|-------|-------|
| CODBILLPAYMENT | Código de la forma de pago de factura | NUMBER(3) | FALSE | TRUE | FALSE |
| DESCRIPTION | Descripción del registro de la forma de pago de la factura en la incidencia | VARCHAR2(100) | TRUE | FALSE | FALSE |
| ACTIVE | Indicador de registro válido 0: Desactivado 1: Activado | NUMBER(1) | TRUE | FALSE | FALSE |
| USERCODE | Código de usuario del registro. | VARCHAR2(30) | TRUE | FALSE | FALSE |
| USERDATE | Fecha del registro | DATE | TRUE | FALSE | FALSE |

Tabla INCIDENCE_LOG

| | |
|--------------------|--------------------------------|
| Nombre | HISTORICO INCIDENCIA |
| Código | INCIDENCE_LOG |
| Descripción | Tabla histórica de incidencias |
| Esquema | ATCCORP |

Lista de columnas de la tabla INCIDENCE_LOG

| Columna | Descripción | Tipo de Dato | Nulo | PK | FK |
|-------------------|--|----------------|-------|-------|-------|
| ID | Llave primaria principal del histórico para el registro de incidencia | NUMBER(8) | TRUE | FALSE | FALSE |
| CODINCIDENCE | Número de incidencia del registro (ver tabla INCIDENCE) | NUMBER(8) | TRUE | FALSE | TRUE |
| CODCHANNEL | Código de canal de ingreso de la incidencia | NUMBER(2) | TRUE | FALSE | FALSE |
| CODSTATUS | Código del estado del histórico de incidencias | NUMBER(2) | TRUE | FALSE | FALSE |
| CODTYPESERVIC E | Código de tipo de servicio contratado en el histórico de incidencia | CHAR(4) | TRUE | FALSE | FALSE |
| CODSUBTYPE | Código de la clasificación del histórico de incidencia | NUMBER(3) | TRUE | FALSE | FALSE |
| USERRESPONSIB LE | Código de usuario del representante de atención | VARCHAR2(30) | FALSE | FALSE | FALSE |
| NTICKET | Número de ticket del registro de la incidencia | NUMBER(8) | TRUE | FALSE | FALSE |
| FLAGAGREEMEN T | Indicador por la conformidad del cliente con la incidencia | NUMBER(1) | FALSE | FALSE | FALSE |
| FLAGFOUNDED | Indicador de incidencia fundada | NUMBER(1) | FALSE | FALSE | FALSE |
| FLAGSTANDBY | Indicador de interrupción registrada | NUMBER(1) | FALSE | FALSE | FALSE |
| USERCODE | Código de usuario del registro. | VARCHAR2(30) | TRUE | FALSE | FALSE |
| USERDATE | Fecha del registro | DATE | TRUE | FALSE | FALSE |
| CODCASE | Código del tipo de caso presentado en la incidencia | NUMBER(4) | TRUE | FALSE | FALSE |
| CODTYPEATEN TI ON | Código del tipo de atención del histórico de incidencia | NUMBER(3) | TRUE | FALSE | FALSE |
| FLAGCHGCIRCU I TO | Indicador para el cambio de circuito en la incidencia | NUMBER(1) | TRUE | FALSE | FALSE |
| CODABNTREE | Código de anomalía | VARCHAR2(30) | FALSE | FALSE | FALSE |
| DECLAREDDATE | Fecha declarada del histórico de incidencia | DATE | FALSE | FALSE | FALSE |
| SUGGESTEDDAT E | Fecha sugerida en la solución del caso presentado en el histórico de la incidencia | DATE | FALSE | FALSE | FALSE |
| TEXTCHGCIRCUT O | Texto de cambio de circuito en el histórico de la incidencia | VARCHAR2(4000) | FALSE | FALSE | FALSE |

Lista de Referencias de la Tabla INCIDENCE_LOG

| Nombre | Columnas FK |
|---------------------------|--------------|
| FK_INCIDENCELOG_INCIDENCE | CODINCIDENCE |

Tabla ANEXOINCIDENCE

| | |
|--------------------|--|
| Nombre | ADICIONALXINCIDENCIA |
| Código | ANEXOINCIDENCE |
| Descripción | Tabla de registro de información adicional de la incidencia. |
| Esquema | ATCCORP |

Lista de columnas de la tabla ANEXOINCIDENCE

| Columna | Descripción | Tipo de Dato | Nulo | PK | FK |
|--------------|--|---------------|-------|-------|-------|
| CODINCIDENCE | Número de incidencia del registro | NUMBER(8) | FALSE | TRUE | TRUE |
| CAMPO1 | Campo auxiliar en texto para registro de información | VARCHAR2(150) | FALSE | FALSE | FALSE |
| CAMPO2 | Campo auxiliar en texto para registro de información | VARCHAR2(150) | FALSE | FALSE | FALSE |
| CAMPO3 | Campo auxiliar en texto para registro de información | VARCHAR2(150) | FALSE | FALSE | FALSE |
| CAMPO4 | Campo auxiliar en texto para registro de información | VARCHAR2(150) | FALSE | FALSE | FALSE |
| CAMPO5 | Campo auxiliar en texto para registro de información | VARCHAR2(150) | FALSE | FALSE | FALSE |
| CAMPO6 | Campo auxiliar en texto para registro de información | VARCHAR2(150) | FALSE | FALSE | FALSE |
| USERCODE | Código de usuario del registro. | VARCHAR2(30) | TRUE | FALSE | FALSE |
| USERDATE | Fecha del registro | DATE | TRUE | FALSE | FALSE |

Lista de Referencias de la Tabla ANEXOINCIDENCE

| Nombre | Columnas FK |
|-----------------------------|--------------|
| FK_ANEXOINCIDENCE_INCIDENCE | CODINCIDENCE |

Tabla INCIDENCE

| | |
|--------------------|------------------------------|
| Nombre | INCIDENCIA |
| Código | INCIDENCE |
| Descripción | Tabla maestra de incidencias |
| Esquema | ATCCORP |

Lista de columnas de la tabla INCIDENCE

| Columna | Descripción | Tipo de Dato | Nulo | PK | FK |
|------------------|--|----------------|-------|-------|-------|
| CODINCIDENCE | Número de incidencia del registro | NUMBER(8) | FALSE | TRUE | FALSE |
| CODCHANNEL | Código de canal de ingreso de la incidencia (ver tabla CHANNEL) | NUMBER(2) | TRUE | FALSE | TRUE |
| CODSTATUS | Código del estado de la incidencia (ver tabla STATUS) | NUMBER(2) | TRUE | FALSE | TRUE |
| CODTYPESERVICE | Código de tipo de servicio contratado en la incidencia (ver tabla TYPESERVICE_ATTENTION) | NUMBER(4) | TRUE | FALSE | TRUE |
| CODSUBTYPE | Código de la clasificación de la incidencia (ver tabla INCIDENCE_SUBTYPE) | NUMBER(3) | TRUE | FALSE | TRUE |
| USERRESPONSIBLE | Código de usuario del representante de atención | NUMBER(3) | FALSE | FALSE | FALSE |
| NTICKET | Número de ticket del registro de la incidencia | NUMBER(8) | TRUE | FALSE | FALSE |
| FLAGAGREEMENT | Indicador por la conformidad del cliente con la incidencia | NUMBER(1) | TRUE | FALSE | FALSE |
| FLAGFOUNDED | Indicador de incidencia fundada | NUMBER(1) | FALSE | FALSE | FALSE |
| FLAGSTANDBY | Indicador de interrupción registrada | NUMBER(1) | TRUE | FALSE | FALSE |
| USERCODE | Código de usuario del registro. | VARCHAR2(30) | TRUE | FALSE | FALSE |
| USERDATE | Fecha del registro | DATE | TRUE | FALSE | FALSE |
| CODCASE | Código del tipo de caso presentado en la incidencia (ver tabla CASE_ATTENTION) | NUMBER(4) | TRUE | FALSE | TRUE |
| CODTYPEATTENTION | Código del tipo de atención de la incidencia (ver tabla TYPE_ATTENTION) | NUMBER(3) | TRUE | FALSE | TRUE |
| FLAGCHGCIRCUIT | Indicador para el cambio de circuito en la incidencia | NUMBER(1) | TRUE | FALSE | FALSE |
| CODABNTREE | Código de anomalía | VARCHAR2(30) | FALSE | FALSE | FALSE |
| DECLAREDDATE | Fecha declarada de la incidencia | DATE | FALSE | FALSE | FALSE |
| SUGGESTEDDATE | Fecha sugerida en la solución del caso presentado en la incidencia | DATE | FALSE | FALSE | FALSE |
| TEXTCHGCIRCUIT | Texto de cambio de circuito en la incidencia | VARCHAR2(4000) | FALSE | FALSE | FALSE |
| CODE1 | Código auxiliar | NUMBER(8) | FALSE | FALSE | FALSE |
| CODE2 | Código auxiliar | NUMBER(8) | FALSE | FALSE | FALSE |
| ENDBILLINGDATE | Fecha declarada de fin de servicio la incidencia | DATE | FALSE | FALSE | FALSE |
| CODE3 | Código auxiliar | NUMBER(8) | FALSE | FALSE | FALSE |
| CODE4 | Código auxiliar | NUMBER(8) | FALSE | FALSE | FALSE |
| SUMA1 | Monto calculado del reclamo de la incidencia | NUMBER(10,2) | FALSE | FALSE | FALSE |
| CODE5 | Código auxiliar | NUMBER(8) | FALSE | FALSE | FALSE |
| CODSEQUENCE | Código de secuencia del detalle de la incidencia | NUMBER(8) | FALSE | FALSE | FALSE |
| CODINCMOTIVE | Código del motivo de generación de incidencia | NUMBER(3) | TRUE | FALSE | FALSE |
| FLAGPRIORITY | Indicador de prioridad de atención | NUMBER(1) | FALSE | FALSE | FALSE |

Lista de Referencias de la Tabla INCIDENCE

| Nombre | Columnas FK |
|-------------------------------|------------------|
| FK_INCIDENCE_CODCASE | CODCASE |
| FK_INCIDENCE_CODCHANNEL | CODCHANNEL |
| FK_INCIDENCE_CODSUBTYPE | CODSUBTYPE |
| FK_INCIDENCE_CODSTATUS | CODSTATUS |
| FK_INCIDENCE_CODTYPESERVICE | CODTYPESERVICE |
| FK_INCIDENCE_CODTYPEATTENTION | CODTYPEATTENTION |
| FK_INCIDENCE_ACTIONS | |

Tabla DOCUMENTXINCIDENCE

| | |
|--------------------|---|
| Nombre | DOCUMENTOXINCIDENCIA |
| Código | DOCUMENTXINCIDENCE |
| Descripción | Tabla de registro de documentos asociados a la incidencia |
| Esquema | ATCCORP |

Lista de columnas de la tabla DOCUMENTXINCIDENCE

| Columna | Descripción | Tipo de Dato | Nulo | PK | FK |
|----------------|---|----------------|-------|-------|-------|
| IDDOCINCIDENCE | Identificador del documento | NUMBER(6) | FALSE | TRUE | FALSE |
| CODINCIDENCE | Número de incidencia del registro (ver tabla INCIDENCE) | NUMBER(8) | TRUE | FALSE | TRUE |
| CODTYPEDOC | Código del tipo de documento del documento por incidencia (ver tabla TYPE_DOCUMENT) | NUMBER(2) | TRUE | FALSE | TRUE |
| DOCNUMBER | Número de documento | VARCHAR2(20) | TRUE | FALSE | FALSE |
| NTICKET | Número de ticket del registro de la incidencia | NUMBER(8) | TRUE | FALSE | FALSE |
| OBSERVACION | Observación adicional del documento de la incidencia registrada | VARCHAR2(4000) | FALSE | FALSE | FALSE |
| USERCODE | Código de usuario del registro. | VARCHAR2(30) | TRUE | FALSE | FALSE |
| USERDATE | Fecha del registro | DATE | TRUE | FALSE | FALSE |

Lista de Referencias de la Tabla DOCUMENTXINCIDENCE

| Nombre | Columnas FK |
|---|----------------------------|
| FK_DOCUINCIDENCE_INCIDENCE FK_DOCUINCIDENCE_TYPEDOCU | CODINCIDENCE CODTYPEDOC |

Tabla BILLTICKETXINCIDENCE

| | |
|--------------------|---|
| Nombre | FACTURAXINCIDENCIA |
| Código | BILLTICKETXINCIDENCE |
| Descripción | Tabla de Registro de facturas relacionadas al reclamo del cliente |
| Esquema | ATCCORP |

Lista de columnas de la tabla BILLTICKETXINCIDENCE

| Columna | Descripción | Tipo de Dato | Nulo | PK | FK |
|--------------|--|--------------|-------|-------|-------|
| CODINCIDENCE | Número de incidencia del registro | NUMBER(8) | FALSE | TRUE | TRUE |
| BILLSEQUENCE | Código de secuencia del registro de factura de la incidencia | NUMBER(3) | FALSE | TRUE | FALSE |
| BILLIDTICKET | Identificador interno de las facturas | CHAR(10) | TRUE | FALSE | FALSE |
| BILLSTATUS | Estado de la factura | CHAR(2) | FALSE | FALSE | FALSE |
| BILLTYPE | Tipo de documento de facturación | NUMBER(2) | FALSE | FALSE | TRUE |
| BILLORDER | Identificador interno de las facturas | NUMBER(3) | FALSE | FALSE | FALSE |
| BILLPAYMENT | Código de la forma de pago de la factura de la incidencia (ver tabla BILLPAYMENT_TYPE) | NUMBER(1) | FALSE | FALSE | TRUE |
| BILLFOUNDED | Indicador del tipo fundado 1: Fundado 0: No fundado | NUMBER(1) | FALSE | FALSE | FALSE |
| CODSTATUS | Código del estado de la factura de la incidencia | NUMBER(1) | FALSE | FALSE | FALSE |
| USERCODE | Código de usuario del registro. | VARCHAR2(30) | TRUE | FALSE | FALSE |
| USERDATE | Fecha del registro | DATE | TRUE | FALSE | FALSE |
| BILLIDBILFAC | Identificador interno del documento de facturación (Ver BILFAC) | NUMBER(18) | FALSE | FALSE | FALSE |
| BILLFIELD1 | Campo auxiliar del registro de factura de la incidencia | NUMBER(3) | FALSE | FALSE | FALSE |

Lista de Referencias de la Tabla BILLTICKETXINCIDENCE

| Nombre | Columnas FK |
|--|---|
| FK_BILLTICKETXINCI_INCIDENCE FK_BILLTICKETXINCI_BILLPAYMENT FK_BILLTICKETXINCI_QUALIFICATIONTYPE | CODINCIDENCE BILLPAYMENT BILLTYPE |

Tabla QUALIFICATION_TYPE

| | |
|--------------------|---|
| Nombre | TIPO CALIFICACION FACTURA |
| Código | QUALIFICATION_TYPE |
| Descripción | Tabla de configuración de calificativos en la asociación de facturas en las incidencias |
| Esquema | ATCCORP |

Lista de columnas de la tabla QUALIFICATION_TYPE

| Columna | Descripción | Tipo de Dato | Nulo | PK | FK |
|------------------|---|---------------|-------|-------|-------|
| CODQUALIFICATION | Código de calificación de factura | NUMBER(3) | FALSE | TRUE | FALSE |
| DESCRIPTION | Descripción del registro para el tipo de calificación de factura de la incidencia | VARCHAR2(100) | TRUE | FALSE | FALSE |
| ACTIVE | Indicador de registro válido 0: Desactivado 1: Activado | NUMBER(1) | TRUE | FALSE | FALSE |
| USERCODE | Código de usuario del registro. | VARCHAR2(30) | TRUE | FALSE | FALSE |
| USERDATE | Fecha del registro | DATE | TRUE | FALSE | FALSE |

ATENCIÓN DE INCIDENCIAS

Tabla USERXDEPARTMENT

| | |
|--------------------|--|
| Nombre | USUARIOXAREA ATENCION |
| Código | USERXDEPARTMENT |
| Descripción | Tabla de configuración de usuarios para la atención de incidencias |
| Esquema | ATCCORP |

Lista de columnas de la tabla USERXDEPARTMENT

| Columna | Descripción | Tipo de Dato | Nulo | PK | FK |
|---------|-------------|--------------|------|----|----|
|---------|-------------|--------------|------|----|----|

| | | | | | |
|-------------------|--|--------------|-------|-------|-------|
| USERID | Código de usuario del registro. | VARCHAR2(30) | FALSE | TRUE | FALSE |
| CODUSERTYPE | Código de tipo de usuario según tipo área de atención | NUMBER(2) | TRUE | FALSE | TRUE |
| CODDEPARTMEN T | Código del área de atención de la incidencia (ver tabla DEPARTMENT) | NUMBER(2) | FALSE | TRUE | TRUE |
| ACTIVE | Indicador de registro válido 0: Desactivado 1: Activado | NUMBER(1) | TRUE | FALSE | FALSE |
| USERCODE | Código de usuario del registro. | VARCHAR2(30) | TRUE | FALSE | FALSE |
| USERDATE | Fecha del registro | DATE | TRUE | FALSE | FALSE |
| FLAGCCAREUSE R | Indicador de registro del usuario representante de atención 1: Atención al Cliente 0: No es de atención al cliente | NUMBER(2) | FALSE | FALSE | FALSE |

Lista de Referencias de la Tabla USERXDEPARTMENT

| Nombre | Columnas FK |
|------------------------|---------------|
| FK_USERDEPA_DEPARTMENT | CODDEPARTMENT |
| FK_USERDEPA_USERTYPE | CODUSERTYPE |

Tabla INTERRUPTION STATUS

| | |
|--------------------|--|
| Nombre | ESTADO INTERRUPCION |
| Código | INTERRUPTION_STATUS |
| Descripción | Tabla de configuración de estados de interrupciones en el seguimiento de incidencias |
| Esquema | ATCCORP |

Lista de columnas de la tabla INTERRUPTION STATUS

| Columna | Descripción | Tipo de Dato | Nulo | PK | FK |
|-------------|---|---------------|-------|-------|-------|
| CODSTATUS | Código del estado para la interrupción de incidencia | NUMBER(2) | FALSE | TRUE | FALSE |
| DESCRIPTION | Descripción del registro para el estado de interrupción | VARCHAR2(100) | TRUE | FALSE | FALSE |
| ACTIVE | Indicador de registro válido 0: Desactivado 1: Activado | NUMBER(1) | TRUE | FALSE | FALSE |
| USERCODE | Código de usuario del registro. | VARCHAR2(30) | TRUE | FALSE | FALSE |
| USERDATE | Fecha del registro | DATE | TRUE | FALSE | FALSE |
| NUMORDER | Número de orden en la selección del estado de interrupción | NUMBER(2) | FALSE | FALSE | FALSE |

Tabla INSSRV_ATENTION

| | |
|--------------------|--|
| Nombre | SERVICIO CONTRATADO ATENCION |
| Código | INSSRV_ATENTION |
| Descripción | Tabla maestra de servicios de operaciones, con parámetros para la funcionalidad de Atención al Cliente |
| Esquema | ATCCORP |

Lista de columnas de la tabla INSSRV_ATENTION

| Columna | Descripción | Tipo de Dato | Nulo | PK | FK |
|-----------------------|---|--------------|-------|-------|-------|
| CODINSSRV | Código del servicio contratado | NUMBER(10) | TRUE | FALSE | FALSE |
| CLOSINGTYPE | Tipo de cierre D: Diario M: Mensual A: Anual | CHAR | TRUE | FALSE | FALSE |
| CIRCUITTYPE | Tipo de circuito | CHAR | TRUE | FALSE | FALSE |
| NOAVAILABLEFA CTOR | Factor de disponibilidad | NUMBER(4) | FALSE | FALSE | FALSE |
| USERCODE | Código de usuario del registro. | VARCHAR2(30) | TRUE | FALSE | FALSE |
| USERDATE | Fecha del registro | DATE | TRUE | FALSE | FALSE |
| ATTENTIONTIME | Tiempo de atención | NUMBER(4) | FALSE | FALSE | FALSE |
| PERCENGARANT EE | Porcentaje de garantía | NUMBER(5,2) | FALSE | FALSE | FALSE |
| CODSTATUS | Código del estado del servicio contratado | NUMBER(2) | FALSE | FALSE | FALSE |

Tabla TIME_INTERRUPTION

| | |
|--------------------|--|
| Nombre | TIEMPO INTERRUPCION |
| Código | TIME_INTERRUPTION |
| Descripción | Tabla de registro de interrupciones en los seguimientos de incidencias |
| Esquema | ATCCORP |

Lista de columnas de la tabla TIME_INTERRUPTION

| Columna | Descripción | Tipo de Dato | Nulo | PK | FK |
|---------------|--|--------------|-------|-------|-------|
| SBSEQUENCE | Código de secuencia del tiempo de interrupción de la incidencia | NUMBER(4) | FALSE | TRUE | FALSE |
| CODINCIDENCE | Número de incidencia del registro (ver tabla INCIDENCE) | NUMBER(8) | FALSE | TRUE | TRUE |
| CODSEQUENCE | Código de secuencia del detalle de la incidencia | NUMBER(2) | TRUE | FALSE | TRUE |
| CODASSOCIATED | Código de asociado de la empresa | NUMBER(3) | TRUE | FALSE | FALSE |
| STARTDATE | Fecha de inicio de la interrupción de incidencia | DATE | FALSE | FALSE | FALSE |
| ENDDATE | Fecha fin de la interrupción | DATE | FALSE | FALSE | FALSE |
| NTICKET | Número de ticket del registro de la incidencia | NUMBER(10) | FALSE | FALSE | FALSE |
| USERCODE | Código de usuario del registro. | VARCHAR2(30) | TRUE | FALSE | FALSE |
| USERDATE | Fecha del registro | DATE | TRUE | FALSE | FALSE |
| STARTDATEREAL | Fecha de inicio real de la interrupción de incidencia | DATE | FALSE | FALSE | FALSE |
| ENDDATEREAL | Fecha fin real de la interrupción | DATE | FALSE | FALSE | FALSE |
| CODSTATUS | Código del estado del registro de interrupción (ver tabla INTERRUPTION_STATUS) | NUMBER(1) | TRUE | FALSE | TRUE |
| FLAGDATATYPE | Indicador de tipo de dato del tiempo de interrupción | NUMBER(1) | FALSE | FALSE | FALSE |

Lista de Referencias de la Tabla TIME_INTERRUPTION

| Nombre | Columnas FK |
|----------------------------|---------------------------|
| FK_TIMEINTERR_INCISEQUENCE | CODINCIDENCE; CODSEQUENCE |
| FK_TIMEINTERR_INTERRSTATUS | CODSTATUS |

Tabla TIME_INTERRUPTION_LOG

| | |
|--------------------|--|
| Nombre | HISTORICO TIEMPO INTERRUPCION |
| Código | TIME_INTERRUPTION_LOG |
| Descripción | Tabla histórica de interrupciones en los seguimientos de incidencias |
| Esquema | ATCCORP |

Lista de columnas de la tabla TIME_INTERRUPTION_LOG

| Columna | Descripción | Tipo de Dato | Nulo | PK | FK |
|---------------|---|--------------|-------|-------|-------|
| ID | Llave primaria principal del histórico para el estado de interrupción | NUMBER(8) | FALSE | TRUE | FALSE |
| SBSEQUENCE | Código de secuencia de registro de tiempo de interrupción | NUMBER(4) | TRUE | FALSE | TRUE |
| CODINCIDENCE | Número de incidencia del registro (ver tabla INCIDENCE)) | NUMBER(8) | TRUE | FALSE | TRUE |
| CODSEQUENCE | Código de secuencia del detalle de la incidencia | NUMBER(2) | TRUE | FALSE | FALSE |
| CODASSOCIATED | Código de asociado de la empresa | NUMBER(3) | TRUE | FALSE | FALSE |
| STARTDATE | Fecha de inicio del histórico de interrupción | DATE | FALSE | FALSE | FALSE |
| ENDDATE | Fecha fin del tiempo de interrupción | DATE | FALSE | FALSE | FALSE |
| NTICKET | Número de ticket del registro de la incidencia | NUMBER(10) | FALSE | FALSE | FALSE |
| STARTDATEREAL | Fecha de inicio real del histórico de la interrupción de incidencia | DATE | FALSE | FALSE | FALSE |
| ENDDATEREAL | Fecha fin real del tiempo de interrupción | DATE | FALSE | FALSE | FALSE |
| CODSTATUS | Código del estado del histórico del registro de interrupción | NUMBER(1) | TRUE | FALSE | FALSE |
| USERCODE | Código de usuario del registro. | VARCHAR2(30) | TRUE | FALSE | FALSE |
| USERDATE | Fecha del registro | DATE | TRUE | FALSE | FALSE |

Lista de Referencias de la Tabla TIME_INTERRUPTION_LOG

| Nombre | Columnas FK |
|-----------------------------|--------------------------|
| FK_TIMEINTERRLOG_TIMEINTERR | SBSEQUENCE; CODINCIDENCE |

Tabla CONTACT_SEQUENCE

| | |
|--------------------|--|
| Nombre | DETALLE CONTACTO CLIENTE |
| Código | CONTACT_SEQUENCE |
| Descripción | Tabla de cambios de datos de contactos |
| Esquema | ATCCORP |

Lista de columnas de la tabla CONTACT_SEQUENCE

| Columna | Descripción | Tipo de Dato | Nulo | PK | FK |
|-------------|-----------------------------------|----------------|-------|-------|-------|
| CONTACTCODE | Código del contacto del cliente | CHAR(8) | FALSE | TRUE | FALSE |
| CODSEQUENCE | Identificador del registro | NUMBER(10) | FALSE | TRUE | FALSE |
| COLUMNNAME | Nombre de la columna actualizada | VARCHAR2(30) | TRUE | FALSE | FALSE |
| OBSERVACION | Observación del contacto | VARCHAR2(4000) | FALSE | FALSE | FALSE |
| DESCRIPCION | Descripción del campo actualizado | VARCHAR2(60) | FALSE | FALSE | FALSE |
| USERDATE | Fecha del registro | DATE | TRUE | FALSE | FALSE |
| USERCODE | Código de usuario del registro. | VARCHAR2(30) | TRUE | FALSE | FALSE |

| | | | | | |
|------------|--|-----------|-------|-------|-------|
| FLAGACTIVE | Indicador del flag activo 1: Registro activo 2: Registro desactivado | NUMBER(1) | FALSE | FALSE | FALSE |
|------------|--|-----------|-------|-------|-------|

Lista de Referencias de la Tabla CONTACT_SEQUENCE

| Nombre | Columnas FK |
|-----------------------------|-------------|
| FK_CONTACTSEQU_INCISEQUENCE | |

Tabla INCIDENCE_SEQUENCE_LOG

| | |
|--------------------|--|
| Nombre | HISTORICO SECUENCIAINCIDENCIA |
| Código | INCIDENCE_SEQUENCE_LOG |
| Descripción | Tabla histórica de seguimientos y anotaciones de incidencias |
| Esquema | ATCCORP |

Lista de columnas de la tabla INCIDENCE_SEQUENCE_LOG

| Columna | Descripción | Tipo de Dato | Nulo | PK | FK |
|--------------------|---|----------------|-------|-------|-------|
| ID | Llave primaria principal del histórico para el detalle de la incidencia | NUMBER(8) | FALSE | TRUE | FALSE |
| CODINCIDENCE | Número de incidencia del registro (ver tabla INCIDENCE) | NUMBER(8) | TRUE | FALSE | TRUE |
| CODSEQUENCE | Código de secuencia del detalle de la incidencia (ver tabla INCIDENCE_SEQUENCE) | NUMBER(2) | TRUE | FALSE | TRUE |
| USERID | Código de usuario del registro. | VARCHAR2(30) | TRUE | FALSE | FALSE |
| CONTACTCODE | Código de contacto de cliente asociado al registro | VARCHAR2(30) | FALSE | FALSE | FALSE |
| RECEIVERDEPARTMENT | Área de recepción del de la incidencia | NUMBER(2) | TRUE | FALSE | FALSE |
| DELIVERDEPARTMENT | Área de atención derivada del histórico del detalle de la incidencia | NUMBER(2) | TRUE | FALSE | FALSE |
| DELIVERUSER | Usuario de atención derivada del histórico del detalle de la incidencia | VARCHAR2(30) | FALSE | FALSE | FALSE |
| SEQUENCEDATE | Fecha de registro de detalle de la incidencia | DATE | TRUE | FALSE | FALSE |
| OBSERVATION | Observación adicional del histórico del detalle de la incidencia | VARCHAR2(4000) | FALSE | FALSE | FALSE |
| USERCODE | Código de usuario del registro. | VARCHAR2(30) | TRUE | FALSE | FALSE |
| USERDATE | Fecha del registro | DATE | TRUE | FALSE | FALSE |
| CODCASE | Código del tipo de caso presentado en la incidencia | NUMBER(3) | TRUE | FALSE | FALSE |
| CODTYPEATTENTION | Código del tipo de atención del histórico del detalle incidencia | NUMBER(3) | TRUE | FALSE | FALSE |
| CODINCSEQTYPE | Código de la secuencia del detalle de la incidencia | NUMBER(2) | FALSE | FALSE | FALSE |
| CODSTATUS | Código del estado del histórico del detalle de incidencia | NUMBER(2) | TRUE | FALSE | FALSE |
| CONTACTTEL | Teléfono de contacto de cliente asociado al registro | VARCHAR2(30) | FALSE | FALSE | FALSE |

Lista de Referencias de la Tabla INCIDENCE_SEQUENCE_LOG

| Nombre | Columnas FK |
|-----------------------------|---------------------------|
| FK_INCISEQULOG_INCISEQUENCE | CODINCIDENCE; CODSEQUENCE |

NOTIFICACIÓN DE USUARIO

Tabla CITY_ATTENTION

| | |
|--------------------|------------------------------------|
| Nombre | CIUDAD ATENCION |
| Código | CITY_ATTENTION |
| Descripción | Tabla de configuración de ciudades |
| Esquema | ATCCORP |

Lista de columnas de la tabla CIUDAD_ATTENTION

| Columna | Descripción | Tipo de Dato | Nulo | PK | FK |
|-------------|---|---------------|-------|-------|-------|
| CODCITY | Código de ciudad de atención | NUMBER(2) | FALSE | TRUE | FALSE |
| DESCRIPTION | Descripción del registro para la ciudad de atención | VARCHAR2(100) | TRUE | FALSE | FALSE |
| COUNTRY | Código de país de atención | CHAR(3) | TRUE | FALSE | FALSE |
| ACTIVE | Indicador de registro válido 0: Desactivado 1: Activado | NUMBER(1) | TRUE | FALSE | FALSE |
| USERCODE | Código de usuario del registro. | VARCHAR2(30) | TRUE | FALSE | FALSE |
| USERDATE | Fecha del registro | DATE | TRUE | FALSE | FALSE |

| | | | | | |
|--------------|------------------------------------|---------|-------|-------|-------|
| ABBREVIATION | Descripción abreviada del registro | CHAR(7) | FALSE | FALSE | FALSE |
|--------------|------------------------------------|---------|-------|-------|-------|

Tabla DEPARTMENT

| | |
|--------------------|--|
| Nombre | AREA ATENCION |
| Código | DEPARTMENT |
| Descripción | Tabla de configuración de áreas de atención. |
| Esquema | ATCCORP |

Lista de columnas de la tabla AREA ATENCION

| Columna | Descripción | Tipo de Dato | Nulo | PK | FK |
|-------------------|---|---------------|-------|-------|-------|
| CODDEPARTMEN T | Código del área de atención de la incidencia | NUMBER(2) | FALSE | TRUE | FALSE |
| CODCITY | Código de ciudad de atención (ver tabla CITY_ATENTION) | NUMBER(2) | TRUE | FALSE | TRUE |
| DESCRIPTION | Descripción del registro para el área de atención | VARCHAR2(100) | TRUE | FALSE | FALSE |
| ACTIVE | Indicador de registro válido 0: Desactivado 1: Activado | NUMBER(1) | TRUE | FALSE | FALSE |
| USERCODE | Código de usuario del registro. | VARCHAR2(30) | TRUE | FALSE | FALSE |
| USERDATE | Fecha del registro | DATE | TRUE | FALSE | FALSE |
| CODMNGGROUP | Código de grupo de gestión del área | NUMBER(3) | TRUE | FALSE | FALSE |
| ABBREVIATION | Descripción abreviada del registro | CHAR(7) | FALSE | FALSE | FALSE |
| ASSIGNUSER | Indicador de tipo de asignación en el área 1: Asignación manual 2: Asignación automática 3: Asignación semi-automática | NUMBER(2) | FALSE | FALSE | FALSE |
| FLAGWORKTIME | Indicador de trabajo a tiempo completo del área de atención 1: Atención tiempo completo 24h 0: Atención horario oficina | NUMBER(1) | FALSE | FALSE | FALSE |
| FLAGINTERNAL | Indicador de incidencia interna 1: Incidencia interna 2: No es incidencia interna | NUMBER(1) | FALSE | FALSE | FALSE |

Lista de Referencias de la Tabla AREA ATENCION

| Nombre | Columnas FK |
|----------------------------|-------------|
| FK_DEPARTMENT_CITYATENTION | CODCITY |

Tabla USER_TYPE

| | |
|--------------------|---|
| Nombre | TIPO USUARIO |
| Código | USER_TYPE |
| Descripción | Tabla de configuración de tipos de usuarios |
| Esquema | ATCCORP |

Lista de columnas de la tabla TIPO USUARIO

| Columna | Descripción | Tipo de Dato | Nulo | PK | FK |
|-------------|---|---------------|-------|-------|-------|
| CODUSERTYPE | Código de tipo de usuario | NUMBER(2) | FALSE | TRUE | FALSE |
| DESCRIPTION | Descripción del registro para el tipo de usuario | VARCHAR2(100) | TRUE | FALSE | FALSE |
| ACTIVE | Indicador de registro válido 0: Desactivado 1: Activado | NUMBER(1) | TRUE | FALSE | FALSE |
| USERCODE | Código de usuario del registro. | VARCHAR2(30) | TRUE | FALSE | FALSE |
| USERDATE | Fecha del registro | DATE | TRUE | FALSE | FALSE |

Tabla GROUP ATENTION

| | |
|--------------------|---|
| Nombre | GRUPO ATENCION |
| Código | GROUP_ATENTION |
| Descripción | Tabla de configuración de grupos de atención de incidencias |
| Esquema | ATCCORP |

Lista de columnas de la tabla GRUPO ATENCION

| Columna | Descripción | Tipo de Dato | Nulo | PK | FK |
|---------------|--|---------------|-------|-------|-------|
| CODGROUP | Código del grupo de atención de incidencia | NUMBER(3) | FALSE | TRUE | FALSE |
| CODASSOCIATED | Código de asociado de la empresa | NUMBER(3) | TRUE | FALSE | FALSE |
| DESCRIPTION | Descripción del registro para el grupo de atención | VARCHAR2(100) | TRUE | FALSE | FALSE |
| EMAIL | Correo electrónico | VARCHAR2(100) | FALSE | FALSE | FALSE |
| ACTIVE | Indicador de registro válido 0: Desactivado | NUMBER(1) | TRUE | FALSE | FALSE |

| | | | | | |
|--------------|--|--------------|-------|-------|-------|
| USERCODE | 1: Activado Código de usuario del registro. | VARCHAR2(30) | TRUE | FALSE | FALSE |
| USERDATE | Fecha del registro | DATE | TRUE | FALSE | FALSE |
| CODGROUPTYPE | Código del tipo de grupo de atención de incidencia (ver tipo GROUP_TYPE) | NUMBER(2) | FALSE | FALSE | TRUE |

Lista de Referencias de la Tabla GRUPO ATENCION

| Nombre | Columnas FK |
|----------------------------|--------------|
| FK_GROUPATENCION_GROUPTYPE | CODGROUPTYPE |

Tabla GROUP_TYPE

| | |
|--------------------|---|
| Nombre | TIPO GRUPO ATENCION |
| Código | GROUP_TYPE |
| Descripción | Tabla de configuración de tipos de grupos de atención |
| Esquema | ATCCORP |

Lista de columnas de la tabla TIPO GRUPO ATENCION

| Columna | Descripción | Tipo de Dato | Nulo | PK | FK |
|--------------|---|---------------|-------|-------|-------|
| CODGROUPTYPE | Código del tipo de grupo de atención de incidencia | NUMBER(2) | FALSE | TRUE | FALSE |
| DESCRIPTION | Descripción del registro para el tipo de grupo de atención | VARCHAR2(100) | TRUE | FALSE | FALSE |
| ACTIVE | Indicador de registro válido 0: Desactivado 1: Activado | NUMBER(1) | TRUE | FALSE | FALSE |
| USERCODE | Código de usuario del registro. | VARCHAR2(30) | TRUE | FALSE | FALSE |
| USERDATE | Fecha del registro | DATE | TRUE | FALSE | FALSE |

Tabla USERXGROUP

| | |
|--------------------|--|
| Nombre | USUARIOXGRUPO ATENCION |
| Código | USERXGROUP |
| Descripción | Tabla de configuración de usuarios grupos de atención de incidencias |
| Esquema | ATCCORP |

Lista de columnas de la tabla USUARIOXGRUPO ATENCION

| Columna | Descripción | Tipo de Dato | Nulo | PK | FK |
|----------|---|--------------|-------|-------|-------|
| CODGROUP | Código del grupo de atención de incidencia | NUMBER(3) | TRUE | FALSE | TRUE |
| USERID | Código de usuario del registro. | VARCHAR2(30) | TRUE | FALSE | FALSE |
| ACTIVE | Indicador de registro válido 0: Desactivado 1: Activado | NUMBER(1) | TRUE | FALSE | FALSE |
| USERCODE | Código de usuario del registro. | VARCHAR2(30) | TRUE | FALSE | FALSE |
| USERDATE | Fecha del registro | DATE | TRUE | FALSE | FALSE |
| USERFLAG | Indicador del tipo de usuario en el grupo de atención 1: Usuario 2: Grupo de atención | NUMBER(1) | FALSE | FALSE | FALSE |

Lista de Referencias de la Tabla USUARIOXGRUPO ATENCION

| Nombre | Columnas FK |
|----------------------------|-------------|
| FK_USERGROUP_GROUPATENCION | CODGROUP |

BASE DEL CONOCIMIENTO

Tabla ASSOCIATED_DETAIL

| | |
|--------------------|---|
| Nombre | DETALLEXASOCIADO |
| Código | ASSOCIATED_DETAIL |
| Descripción | Contiene la lista de responsables y sub-asociados de los problemas y soluciones de los casos de incidencias |
| Esquema | ATCCORP |

Lista de columnas de la tabla DETALLEXASOCIADO

| Columna | Descripción | Tipo de Dato | Nulo | PK | FK |
|---------------|---|--------------|-------|------|------|
| CODASSOCIATED | Código de asociado de la empresa (ver tabla ASSOCIATED) | NUMBER(3) | FALSE | TRUE | TRUE |

| | | | | | |
|----------------|--|---------------|-------|-------|-------|
| CODASSOCDETAIL | Código del detalle de asociado de la empresa | NUMBER(2) | FALSE | TRUE | FALSE |
| DESCRIPTION | Descripción del registro para el detalle del asociado a la empresa | VARCHAR2(100) | FALSE | FALSE | FALSE |
| ACTIVE | Indicador de registro válido 0: Desactivado 1: Activado | NUMBER(1) | TRUE | FALSE | FALSE |
| USERCODE | Código de usuario del registro. | VARCHAR2(30) | TRUE | FALSE | FALSE |
| USERDATE | Fecha del registro | DATE | TRUE | FALSE | FALSE |

Lista de Referencias de la Tabla DETALLEASOCIADO

| Nombre | Columnas FK |
|------------------------------|---------------|
| FK_ASSOCIATEDDETA_ASSOCIATED | CODASSOCIATED |

Tabla ASSOCIATED

| | |
|--------------------|---|
| Nombre | ASOCIADO |
| Código | ASSOCIATED |
| Descripción | Tabla con la lista de asociados o responsables que interactúan con la empresa |
| Esquema | ATCCORP |

Lista de columnas de la tabla ASOCIADO

| Columna | Descripción | Tipo de Dato | Nulo | PK | FK |
|----------------|--|---------------|-------|-------|-------|
| CODASSOCIATED | Código de asociado de la empresa | NUMBER(3) | FALSE | TRUE | FALSE |
| DESCRIPTION | Descripción del registro para el asociado de la empresa | VARCHAR2(100) | FALSE | FALSE | FALSE |
| RESPONSABILITY | Código de responsable de avería | NUMBER(2) | FALSE | FALSE | FALSE |
| ACTIVE | Indicador de registro válido 0: Desactivado 1: Activado | NUMBER(1) | TRUE | FALSE | FALSE |
| USERCODE | Código de usuario del registro. | VARCHAR2(30) | TRUE | FALSE | FALSE |
| USERDATE | Fecha del registro | DATE | TRUE | FALSE | FALSE |
| FLAGDATATYPE | Indicador de tipo de dato del asociado a la empresa 1: Cuenta para el SLA 0: No cuenta para el SLA | NUMBER(1) | FALSE | FALSE | FALSE |

Tabla TROUBLE

| | |
|--------------------|-------------------------------------|
| Nombre | PROBLEMA |
| Código | TROUBLE |
| Descripción | Tabla de configuración de problemas |
| Esquema | ATCCORP |

Lista de columnas de la tabla PROBLEMA

| Columna | Descripción | Tipo de Dato | Nulo | PK | FK |
|-----------------|---|----------------|-------|-------|-------|
| CODINCIDENCE | Número de incidencia del registro | NUMBER(8) | FALSE | TRUE | TRUE |
| CODSEQUENCE | Código de secuencia del detalle de la incidencia | NUMBER(2) | FALSE | TRUE | TRUE |
| TROUBLESEQUENCE | Código de secuencia del registro del problema | NUMBER(2) | FALSE | TRUE | FALSE |
| CODTROUBLETYPE | Código del tipo de problema registrada en el detalle de incidencia (ver tabla TROUBLE_TYPE) | NUMBER(4) | TRUE | FALSE | TRUE |
| OBSERVATION | Observación adicional del problema en el detalle de la incidencia | VARCHAR2(4000) | FALSE | FALSE | FALSE |
| TROUBLEDATE | Fecha de registro del problema | DATE | FALSE | FALSE | FALSE |
| USERCODE | Código de usuario del registro. | VARCHAR2(30) | TRUE | FALSE | FALSE |
| USERDATE | Fecha del registro | DATE | TRUE | FALSE | FALSE |
| CODASSOCIATED | Código de asociado de la empresa | NUMBER(3) | FALSE | FALSE | FALSE |
| CODASSOCDETAIL | Código del detalle de asociado de la empresa | NUMBER(2) | FALSE | FALSE | FALSE |

Lista de Referencias de la Tabla PROBLEMA

| Nombre | Columnas FK |
|-------------------------|---------------------------|
| FK_TROUBLE_INCISEQUENCE | CODINCIDENCE; CODSEQUENCE |
| FK_TROUBLE_TROUBLETYPE | CODTROUBLETYPE |

Tabla SOLUTION

| | |
|--------------------|--------------------------------------|
| Nombre | SOLUCION |
| Código | SOLUTION |
| Descripción | Tabla de configuración de soluciones |
| Esquema | ATCCORP |

Lista de columnas de la tabla SOLUCION

| Columna | Descripción | Tipo de Dato | Nulo | PK | FK |
|------------------|--|----------------|-------|-------|-------|
| CODINCIDENCE | Número de incidencia del registro | NUMBER(8) | FALSE | TRUE | TRUE |
| CODSEQUENCE | Código de secuencia del detalle de la incidencia | NUMBER(2) | FALSE | TRUE | TRUE |
| SOLUTIONSEQUENCE | Código secuencial de la solución | NUMBER(2) | FALSE | TRUE | FALSE |
| CODSOLUTIONTYPE | Código del tipo de solución registrada en el detalle de incidencia (ver tabla SOLUTION_TYPE) | NUMBER(4) | TRUE | FALSE | TRUE |
| OBSERVATION | Observación adicional de la solución en el detalle de la incidencia | VARCHAR2(4000) | FALSE | FALSE | FALSE |
| SOLUTIONDATE | Fecha de solución del detalle de la incidencia | DATE | TRUE | FALSE | FALSE |
| USERCODE | Código de usuario del registro. | VARCHAR2(30) | TRUE | FALSE | FALSE |
| USERDATE | Fecha del registro | DATE | TRUE | FALSE | FALSE |

Lista de Referencias de la Tabla SOLUCION

| Nombre | Columnas FK |
|--------------------------|---------------------------|
| FK_SOLUTION_INCISEQUENCE | CODINCIDENCE; CODSEQUENCE |
| FK_SOLUTION_SOLUTIONTYPE | CODSOLUTIONTYPE |

Tabla SOLUTION_TREE

| | |
|--------------------|----------------------|
| Nombre | ARBOL SOLUCION |
| Código | SOLUTION_TREE |
| Descripción | Arbol de soluciones. |
| Esquema | ATCCORP |

Lista de columnas de la tabla SOLUTION_TREE

| Columna | Descripción | Tipo de Dato | Nulo | PK | FK |
|-------------|-----------------------------------|---------------|-------|-------|-------|
| ID_SOLUTION | Identificador de solución. | NUMBER | FALSE | TRUE | FALSE |
| CODE | Código de solución. | VARCHAR2(3) | FALSE | FALSE | FALSE |
| NUMLEVEL | Nivel del solución. | NUMBER(2) | FALSE | FALSE | FALSE |
| DESCRIPTION | Descripción del nodo. | VARCHAR2(100) | TRUE | FALSE | FALSE |
| LEVELFATHER | Nivel del padre. | CHAR(2) | TRUE | FALSE | FALSE |
| USERCODE | Usuario de registro. | VARCHAR2(30) | FALSE | FALSE | FALSE |
| USERDATE | Fecha de registro. | DATE | FALSE | FALSE | FALSE |
| PATH | Jerarquía del nodo. | VARCHAR2(100) | TRUE | FALSE | FALSE |
| TIPO | Tipo de solución. | NUMBER(1) | TRUE | FALSE | FALSE |
| IDPATH | Identificador del padre del nodo. | NUMBER(8) | TRUE | FALSE | FALSE |
| ACTIVE | Indicador si es activo. | NUMBER(1) | TRUE | FALSE | FALSE |

Lista de Referencias de la Tabla SOLUTION_TREE

| Nombre | Columnas FK |
|--------------------------|------------------|
| FK_SOLUTION_TREE | ID_SOLUTION |
| FK_SOLUTION_SOLUTIONTREE | ID_SOLUTION_TREE |

Tabla TROUBLE_TREE

| | |
|--------------------|--------------------|
| Nombre | ARBOL PROBLEMA |
| Código | TROUBLE_TREE |
| Descripción | Tabla de problemas |
| Esquema | ATCCORP |

Lista de columnas de la tabla TROUBLE_TREE

| Columna | Descripción | Tipo de Dato | Nulo | PK | FK |
|-------------|--------------------------------|----------------|-------|-------|-------|
| ID_TROUBLE | Código del problema | NUMBER(8) | FALSE | TRUE | FALSE |
| CODE | Código Auxiliar | VARCHAR2(10) | FALSE | FALSE | FALSE |
| NUMLEVEL | Número del nivel del problema | NUMBER(2) | FALSE | FALSE | FALSE |
| DESCRIPTION | Descripción del problema | VARCHAR2(100) | TRUE | FALSE | FALSE |
| LEVELFATHER | Nivel del padre | CHAR(2) | TRUE | FALSE | FALSE |
| USERCODE | Código de registro del usuario | VARCHAR2(30) | FALSE | FALSE | FALSE |
| USERDATE | Fecha de registro | DATE | FALSE | FALSE | FALSE |
| PATH | Códigos de la ruta al problema | VARCHAR2(4000) | TRUE | FALSE | FALSE |
| TIPO | Código Auxiliar | NUMBER(1) | TRUE | FALSE | FALSE |
| IDPATH | Código de la ruta(path) | NUMBER(8) | TRUE | FALSE | FALSE |
| ACTIVE | 1: si esta activo | NUMBER(1) | TRUE | FALSE | FALSE |

| | | | | | |
|-------------|----------------------|-----------|------|-------|-------|
| FLG_ABONO | 1: si aplica abono | NUMBER(1) | TRUE | FALSE | FALSE |
| FLG_OSIPTEL | 1: si aplica osiptel | NUMBER(1) | TRUE | FALSE | FALSE |

Lista de Referencias de la Tabla TROUBLE_TREE

| Nombre | Columnas FK |
|------------------------|-----------------|
| FK_TROUBLE_TROUBLETREE | ID_TROUBLE_TREE |
| FK_TROUBLE_TREE | ID_TROUBLE |

Tabla TROUBLE SOLUTION TREE

| | |
|--------------------|-------------------------------------|
| Nombre | ASOCIACION PROBLEMA SOLUCION |
| Código | TROUBLE_SOLUCION_TREE |
| Descripción | Relación de problemas por solución. |
| Esquema | ATCCORP |

Lista de columnas de la tabla TROUBLE_SOLUCION_TREE

| Columna | Descripción | Tipo de Dato | Nulo | PK | FK |
|-------------|----------------------------|--------------|-------|-------|------|
| ID_TROUBLE | Identificador de problema. | NUMBER(8) | FALSE | FALSE | TRUE |
| ID_SOLUCION | Identificador de solución. | NUMBER(8) | FALSE | FALSE | TRUE |

Tabla TROUBLE TYPEATTENTION

| | |
|--------------------|---------------------------------------|
| Nombre | TIPO ATENCION PROBLEMA |
| Código | TROUBLE_TYPEATTENTION |
| Descripción | Tabla de Tipo de Atencion a Problemas |
| Esquema | ATCCORP |

Lista de columnas de la tabla TROUBLE_TYPEATTENTION

| Columna | Descripción | Tipo de Dato | Nulo | PK | FK |
|----------------------|--|---------------|-------|-------|-------|
| CODTROUBLE TYPEAT | Codigo de tipo de atencion a problema | NUMBER(2) | FALSE | TRUE | FALSE |
| DESCRIPTION | Descripcion de tipo de atención a problema | VARCHAR2(100) | FALSE | FALSE | FALSE |
| ACTIVE | 1: si se encuentra activado | NUMBER(1) | FALSE | FALSE | FALSE |
| USERCODE | Codigo de registro del usuario | VARCHAR2(30) | FALSE | FALSE | FALSE |
| USERDATE | Fecha de registro | DATE | FALSE | FALSE | FALSE |

REPORTE TÉCNICO

Tabla REPORT STATUS

| | |
|--------------------|--|
| Nombre | ESTADO REPORTE TECNICO |
| Código | REPORT_STATUS |
| Descripción | Tabla de configuración de estados de reportes técnicos |
| Esquema | ATCCORP |

Lista de columnas de la tabla REPORT_STATUS

| Columna | Descripción | Tipo de Dato | Nulo | PK | FK |
|-------------|---|---------------|-------|-------|-------|
| CODSTATUS | Código del estado para el reporte técnico | NUMBER(2) | FALSE | TRUE | FALSE |
| DESCRIPTION | Descripción del registro del estado del reporte técnico | VARCHAR2(100) | TRUE | FALSE | FALSE |
| ACTIVE | Indicador de registro válido 0: Desactivado 1: Activado | NUMBER(1) | TRUE | FALSE | FALSE |
| USERCODE | Código de usuario del registro. | VARCHAR2(30) | TRUE | FALSE | FALSE |
| USERDATE | Fecha del registro | DATE | TRUE | FALSE | FALSE |

Tabla REPORT FORMAT

| | |
|--------------------|---|
| Nombre | FORMATO REPORTE TECNICO |
| Código | REPORT_FORMAT |
| Descripción | Tabla de configuración de formatos de reportes técnicos |

| | |
|---------|---------|
| Esquema | ATCCORP |
|---------|---------|

Lista de columnas de la tabla REPORT_FORMAT

| Columna | Descripción | Tipo de Dato | Nulo | PK | FK |
|---------------|---|----------------|-------|-------|-------|
| CODREPORTTYPE | Código de tipo de reporte técnico (ver tabla REPORT_TYPE) | NUMBER(3) | FALSE | TRUE | TRUE |
| CODTITLE | Código del título del reporte técnico (ver tabla REPORT_TITLE) | NUMBER(3) | FALSE | TRUE | TRUE |
| NUMORDER | Número de orden en la selección del formato de reporte de técnico | NUMBER(4) | TRUE | FALSE | FALSE |
| ACTIVE | Indicador de registro válido 0: Desactivado 1: Activado | NUMBER(1) | TRUE | FALSE | FALSE |
| USERCODE | Código de usuario del registro. | VARCHAR2(30) | TRUE | FALSE | FALSE |
| USERDATE | Fecha del registro | DATE | TRUE | FALSE | FALSE |
| INITVALUE | Valor inicial del formato | VARCHAR2(4000) | FALSE | FALSE | FALSE |

Lista de Referencias de la Tabla REPORT_FORMAT

| Nombre | Columnas FK |
|---------------------------|---------------|
| FK_REPOFORMAT_REPORTTITLE | CODTITLE |
| FK_REPOFORMAT_REPORTTYPE | CODREPORTTYPE |

Tabla INCIDENCE_REPORT

| | |
|--------------------|--|
| Nombre | REPORTE TECNICO |
| Código | INCIDENCE_REPORT |
| Descripción | Tabla de registro de reportes técnicos por incidencias |
| Esquema | ATCCORP |

Lista de columnas de la tabla INCIDENCE_REPORT

| Columna | Descripción | Tipo de Dato | Nulo | PK | FK |
|---------------|---|--------------|-------|-------|-------|
| CODINCREPORT | Código interno del reporte técnico | NUMBER(8) | FALSE | TRUE | FALSE |
| REPORTNUMBER | Número de reporte | NUMBER(8) | TRUE | FALSE | FALSE |
| CODINCIDENCE | Número de incidencia del registro | NUMBER(8) | TRUE | FALSE | TRUE |
| CODREPORTTYPE | Código de tipo de reporte técnico | NUMBER(3) | TRUE | FALSE | FALSE |
| NTICKET | Número de ticket del registro de la incidencia | NUMBER(8) | TRUE | FALSE | FALSE |
| PRINTINGDATE | Fecha de impresión | DATE | FALSE | FALSE | FALSE |
| USERCODE | Código de usuario del registro. | VARCHAR2(30) | TRUE | FALSE | FALSE |
| USERDATE | Fecha del registro | DATE | TRUE | FALSE | FALSE |
| CODSTATUS | Código del estado del reporte técnico (ver tabla REPORT_STATUS) | NUMBER(2) | TRUE | FALSE | TRUE |

Lista de Referencias de la Tabla INCIDENCE_REPORT

| Nombre | Columnas FK |
|----------------------------|--------------|
| FK_INCIREPORT_INCIDENCE | CODINCIDENCE |
| FK_REPORTTECN_REPORTSTATUS | CODSTATUS |

Tabla INCIDENCE_REPORTXTEXO

| | |
|--------------------|--|
| Nombre | TEXTOXREPORTE TECNICO |
| Código | INCIDENCE_REPORTXTEXO |
| Descripción | Tabla de registro de detalle de los reportes técnicos relacionados a la incidencia |
| Esquema | ATCCORP |

Lista de columnas de la tabla INCIDENCE_REPORTXTEXO

| Columna | Descripción | Tipo de Dato | Nulo | PK | FK |
|----------------|---|----------------|-------|-------|-------|
| CODINCREPORT | Código interno del reporte técnico (ver tabla INCIDENCE_REPORT) | NUMBER(8) | FALSE | TRUE | TRUE |
| REPORTSEQUENCE | Código de secuencia del reporte técnico | NUMBER(3) | FALSE | TRUE | FALSE |
| CODTITLE | Código del título del reporte técnico (ver tabla REPORT_TITLE) | NUMBER(3) | TRUE | FALSE | TRUE |
| TEXTO | Texto registrado | VARCHAR2(4000) | FALSE | FALSE | FALSE |

| | | | | | |
|----------|---------------------------------|--------------|------|-------|-------|
| USERCODE | Código de usuario del registro. | VARCHAR2(30) | TRUE | FALSE | FALSE |
| USERDATE | Fecha del registro | DATE | TRUE | FALSE | FALSE |

Lista de Referencias de la Tabla INCIDENCE_REPORTTEXTO

| Nombre | Columnas FK |
|-----------------------------|--------------|
| FK_INCIREPOTEXTO_INCIREPORT | CODINCREPORT |
| FK_INCIREPOTEXTO_REPOTITLE | CODTITLE |

Tabla REPORT_TITLE

| | |
|--------------------|--|
| Nombre | TITULO REPORTE TECNICO |
| Código | REPORT_TITLE |
| Descripción | Tabla de configuración de títulos de reportes técnicos |
| Esquema | ATCCORP |

Lista de columnas de la tabla REPORT_TITLE

| Columna | Descripción | Tipo de Dato | Nulo | PK | FK |
|-------------|---|---------------|-------|-------|-------|
| CODTITLE | Código del título del reporte técnico | NUMBER(3) | FALSE | TRUE | FALSE |
| DESCRIPTION | Descripción del registro para el título del reporte técnico | VARCHAR2(100) | TRUE | FALSE | FALSE |
| ACTIVE | Indicador de registro válido 0: Desactivado 1: Activado | NUMBER(1) | TRUE | FALSE | FALSE |
| USERCODE | Código de usuario del registro. | VARCHAR2(30) | TRUE | FALSE | FALSE |
| USERDATE | Fecha del registro | DATE | TRUE | FALSE | FALSE |

Tabla REPORT_TYPE

| | |
|----------------|--|
| Name | TIPO REPORTE TECNICO |
| Code | REPORT_TYPE |
| Comment | Tabla de configuración de tipos de reportes técnicos |
| Owner | ATCCORP |

Lista de columnas de la tabla REPORT_TYPE

| Columna | Descripción | Tipo de Dato | Nulo | PK | FK |
|-------------|---|---------------|-------|-------|-------|
| CODREPORTT | Código de tipo de reporte técnico | NUMBER(3) | FALSE | TRUE | FALSE |
| YPE | Descripción del registro para el tipo de reporte técnico | VARCHAR2(100) | TRUE | FALSE | FALSE |
| DESCRIPTION | Descripción del registro para el tipo de reporte técnico | VARCHAR2(100) | TRUE | FALSE | FALSE |
| ACTIVE | Indicador de registro válido 0: Desactivado 1: Activado | NUMBER(1) | TRUE | FALSE | FALSE |
| USERCODE | Código de usuario del registro. | VARCHAR2(30) | TRUE | FALSE | FALSE |
| USERDATE | Fecha del registro | DATE | TRUE | FALSE | FALSE |
| FLAGVISIBLE | Indicador de tipo de reporte técnico visible 1: Reporte Visible 2: Tipo de reporte no visible | NUMBER(1) | FALSE | FALSE | FALSE |

Tabla REPORTXSUBTYPE

| | |
|--------------------|--|
| Nombre | TIPO REPORTEEXCLASIFICACION INCIDENCIA |
| Código | REPORTXSUBTYPE |
| Descripción | Tabla de configuración de reportes técnicos por tipo de incidencia |
| Esquema | ATCCORP |

Lista de columnas de la tabla REPORTXSUBTYPE

| Columna | Descripción | Tipo de Dato | Nulo | PK | FK |
|------------|--|--------------|-------|-------|-------|
| CODSUBTYPE | Código de la clasificación de incidencia según tipo de reporte técnico (ver tabla INCIDENCE_SUBTYPE) | NUMBER(3) | FALSE | TRUE | TRUE |
| CODREPORTT | Código de tipo de reporte técnico (ver tabla REPORT_TYPE) | NUMBER(3) | FALSE | TRUE | TRUE |
| YPE | Número de orden en la selección del tipo de reporte según clasificación | NUMBER(2) | FALSE | FALSE | FALSE |
| NUMORDER | Indicador de registro válido 0: Desactivado 1: Activado | NUMBER(1) | TRUE | FALSE | FALSE |
| ACTIVE | Código de usuario del registro. | VARCHAR2(30) | TRUE | FALSE | FALSE |
| USERCODE | | | | | |

| | | | | | |
|----------|--------------------|------|------|-------|-------|
| USERDATE | Fecha del registro | DATE | TRUE | FALSE | FALSE |
|----------|--------------------|------|------|-------|-------|

Lista de Referencias de la Tabla REPORTXSUBTYPE

| Nombre | Columnas FK |
|-------------------------------|---------------|
| FK_REPORTXSUBTYPE_INCISUBTYPE | CODSUBTYPE |
| FK_REPORTXSUBTYPE_INCIENTITY | CODREPORTTYPE |

ESCALAMIENTO DE INCIDENCIAS

Tabla CORREOEXTXCRITERIOS

| | |
|--------------------|---|
| Nombre | CORREOEXTXCRITERIOS |
| Código | CORREOEXTXCRITERIOS |
| Descripción | Almacena los correos externos a notificar por criterios |
| Esquema | SGACRM |

Lista de columnas de la tabla CORREOEXTXCRITERIOS

| Columna | Descripción | Tipo de Dato | Nulo | PK | FK |
|-----------------------|---|------------------------|----------------|----------------|----------------|
| IDCORREOEXTX CRI | ID de correo externo | NUMBER(8) | FALSE | TRUE | FALSE |
| IDCRIESCXNIVE L | ID de criterio de escalamiento por nivel | NUMBER(8) | TRUE | FALSE | FALSE |
| IDCORREOEXT ACTIVO | ID de correo externo 1:Activo / 0:Activo | NUMBER(8) NUMBER(1) | FALSE FALSE | FALSE FALSE | FALSE FALSE |
| USERCODE | Usuario de registro. | VARCHAR2(30) | FALSE | FALSE | FALSE |
| USERDATE | Fecha/hora de registro | DATE | FALSE | FALSE | FALSE |

Tabla CORREO EXTERNO

| | |
|--------------------|---|
| Nombre | CORREO_EXTERNO |
| Código | CORREO_EXTERNO |
| Descripción | Almacena los correos externos para notificación |
| Esquema | SGACRM |

Lista de columnas de la tabla CORREO_EXTERNO

| Columna | Descripción | Tipo de Dato | Nulo | PK | FK |
|----------------------|--|---------------------------|----------------|---------------|----------------|
| IDCORREOEXT EMAIL | ID de correo externo Correo electrónico | NUMBER(8) VARCHAR2(50) | FALSE FALSE | TRUE FALSE | FALSE FALSE |
| ESTADO | 1:Activo / 0:Activo | NUMBER(1) | FALSE | FALSE | FALSE |
| CODUSU | Usuario de Registro | VARCHAR2(50) | FALSE | FALSE | FALSE |
| FECUSU | Fecha/hora de registro | DATE | FALSE | FALSE | FALSE |

Tabla CRITERIOS

| | |
|--------------------|----------------------------------|
| Nombre | CRITERIOS |
| Código | CRITERIOS |
| Descripción | Almacena los criterios a emplear |
| Esquema | SGACRM |

Lista de columnas de la tabla CRITERIOS

| Columna | Descripción | Tipo de Dato | Nulo | PK | FK |
|-------------|------------------------|---------------|-------|-------|-------|
| IDCRITERIO | ID de criterio | NUMBER(3) | FALSE | TRUE | FALSE |
| DESCRIPTION | Descripción | VARCHAR2(100) | FALSE | FALSE | FALSE |
| ACTIVE | 1:Activo / 0:Activo | NUMBER(1) | FALSE | FALSE | FALSE |
| USERCODE | Usuario de registro. | VARCHAR2(30) | TRUE | FALSE | FALSE |
| USERDATE | Fecha/hora de registro | DATE | TRUE | FALSE | FALSE |
| IDINSTANCIA | ID instancia | NUMBER(3) | FALSE | FALSE | FALSE |

Lista de Referencias de la Tabla CRITERIOS

| Nombre | Columnas FK |
|---------------------------|-------------|
| FK_CRITERIOSXESCNIVEL_CRI | IDCRITERIO |
| FK_PARXCRI_CRITERIOS | IDCRITERIO |

Tabla CRITERIOSXESCNIVEL

| | |
|---------------|--------------------|
| Nombre | CRITERIOSXESCNIVEL |
| Código | CRITERIOSXESCNIVEL |

| | |
|--------------------|--|
| Descripción | Almacena Criterios por nivel de escalamiento |
| Esquema | SGACRM |

Lista de columnas de la tabla CRITERIOSXESCNIVEL

| Columna | Descripción | Tipo de Dato | Nulo | PK | FK |
|----------------|--|--------------|-------|-------|-------|
| IDCRIESCXNIVEL | ID de criterio de escalamiento por nivel | NUMBER(8) | FALSE | TRUE | FALSE |
| IDESCALAMIENTO | ID escalamiento | NUMBER(3) | FALSE | FALSE | TRUE |
| IDNIVELESCALA | ID nivel de escalamiento | NUMBER(3) | FALSE | FALSE | TRUE |
| IDCRITERIO | ID de criterio | NUMBER(3) | FALSE | FALSE | TRUE |
| ACTIVE | 1:Activo / 0:Activo | NUMBER(1) | FALSE | FALSE | FALSE |
| USERCODE | Usuario de registro. | VARCHAR2(30) | TRUE | FALSE | FALSE |
| USERDATE | Fecha/hora de registro | DATE | TRUE | FALSE | FALSE |
| IDMENSAJE | ID de mensaje | NUMBER(5) | FALSE | FALSE | FALSE |
| AGRUPA | Agrupación | NUMBER(1) | FALSE | FALSE | FALSE |

Lista de Referencias de la Tabla CRITERIOSXESCNIVEL

| Nombre | Columnas FK |
|---------------------------|----------------|
| FK_USUARIOSXCRITERIOS_ESC | IDCRIESCXNIVEL |

Tabla DATE_SCALA

| | |
|--------------------|--|
| Nombre | DATE_SCALA |
| Código | DATE_SCALA |
| Descripción | Almacena parámetros de fecha para aplicar escalamiento |
| Esquema | SGACRM |

Lista de columnas de la tabla DATE_SCALA

| Columna | Descripción | Tipo de Dato | Nulo | PK | FK |
|-------------|--------------------------------|---------------|-------|-------|-------|
| IDDATESCALA | ID de registro de campos fecha | NUMBER(8) | FALSE | TRUE | FALSE |
| DESCRIPCION | Descripción | VARCHAR2(100) | FALSE | FALSE | FALSE |
| CAMPO | Campo de tabla | VARCHAR2(30) | FALSE | FALSE | FALSE |
| ACTIVE | 1:Activo / 0:Activo | NUMBER(1) | FALSE | FALSE | FALSE |
| USERCODE | Usuario de registro. | VARCHAR2(30) | TRUE | FALSE | FALSE |
| USERDATE | Fecha/hora de registro | DATE | TRUE | FALSE | FALSE |

Tabla DEFUSUARIOESP

| | |
|--------------------|--|
| Nombre | DEFUSUARIOESP |
| Código | DEFUSUARIOESP |
| Descripción | Almacena los usuarios especiales para notificar escalamiento |
| Esquema | SGACRM |

Lista de columnas de la tabla DEFUSUARIOESP

| Columna | Descripción | Tipo de Dato | Nulo | PK | FK |
|-------------|--------------------------------------|---------------|-------|-------|-------|
| IDDEF | ID de usuario especial | NUMBER(8) | FALSE | TRUE | FALSE |
| DESCRIPCION | Descripción | VARCHAR2(50) | FALSE | FALSE | FALSE |
| IDTABLA | ID tabla | NUMBER(2) | FALSE | FALSE | FALSE |
| SENTENCIA | Script para obtener usuario especial | VARCHAR2(400) | FALSE | FALSE | FALSE |
| ESTADO | 1:Activo / 0:Activo | NUMBER(1) | FALSE | FALSE | FALSE |
| CODUSU | Usuario de registro. | VARCHAR2(50) | FALSE | FALSE | FALSE |
| FECUSU | Fecha/hora de registro | DATE | FALSE | FALSE | FALSE |

Tabla ESCALAMIENTOS

| | |
|--------------------|----------------------------|
| Nombre | ESCALAMIENTOS |
| Código | ESCALAMIENTOS |
| Descripción | Almacena los escalamientos |
| Esquema | SGACRM |

Lista de columnas de la tabla ESCALAMIENTOS

| Columna | Descripción | Tipo de Dato | Nulo | PK | FK |
|----------------|--------------------------------|---------------|-------|-------|-------|
| IDESCALAMIENTO | ID escalamiento | NUMBER(3) | FALSE | TRUE | FALSE |
| DESCRIPCION | Descripción | VARCHAR2(100) | FALSE | FALSE | FALSE |
| ACTIVO | 1:Activo / 0:Activo | NUMBER(1) | FALSE | FALSE | FALSE |
| USERCODE | Usuario de registro. | VARCHAR2(30) | TRUE | FALSE | FALSE |
| USERDATE | Fecha/hora de registro | DATE | TRUE | FALSE | FALSE |
| IDDATESCALA | ID de registro de campos fecha | NUMBER(8) | FALSE | FALSE | FALSE |

Lista de Referencias de la Tabla ESCALAMIENTOS

| Nombre | Columnas FK |
|---------------------------|----------------|
| FK_CRITERIOSXESCNIVEL_ESC | IDESCALAMIENTO |
| FK_ESCALAMIENTOXNIVEL_ESC | IDESCALAMIENTO |

Tabla ESCALAMIENTOXNIVEL

| | |
|--------------------|--|
| Nombre | ESCALAMIENTOXNIVEL |
| Código | ESCALAMIENTOXNIVEL |
| Descripción | Almacena los escalamientos por nivel de aplicación |
| Esquema | SGACRM |

Lista de columnas de la tabla ESCALAMIENTOXNIVEL

| Columna | Descripción | Tipo de Dato | Nulo | PK | FK |
|----------------------|--------------------------------------|--------------|-------|-------|-------|
| IDESCXNIVEL | ID escalamiento por nivel | NUMBER(3) | FALSE | TRUE | FALSE |
| IDESCALAMIENTOXNIVEL | ID escalamiento | NUMBER(3) | FALSE | FALSE | TRUE |
| IDNIVELESCALA | ID nivel de escalamiento | NUMBER(3) | FALSE | FALSE | TRUE |
| IDMENSAJE | ID de mensaje | NUMBER(8) | FALSE | FALSE | FALSE |
| DURACION | Duración | NUMBER(8) | FALSE | FALSE | FALSE |
| IDTIPDURACION | ID tipo duración | NUMBER(3) | FALSE | FALSE | FALSE |
| ACTIVE | 1:Activo / 0:Activo | NUMBER(1) | FALSE | FALSE | FALSE |
| USERCODE | Usuario de registro. | VARCHAR2(30) | TRUE | FALSE | FALSE |
| USERDATE | Fecha/hora de registro | DATE | TRUE | FALSE | FALSE |
| SOLOLABORABLES | Flag para considerar días laborables | NUMBER(1) | FALSE | FALSE | FALSE |
| IDDATEESCALA | ID de registro de campos fecha | NUMBER(8) | FALSE | FALSE | FALSE |

Tabla INSTANCIA

| | |
|--------------------|---|
| Nombre | INSTANCIA |
| Código | INSTANCIA |
| Descripción | Almacén instancias de tablas para escalamientos |
| Esquema | SGACRM |

Lista de columnas de la tabla INSTANCIA

| Columna | Descripción | Tipo de Dato | Nulo | PK | FK |
|---------------|--------------------------------------|----------------|-------|-------|-------|
| IDINSTANCIA | ID instancia | NUMBER(3) | FALSE | TRUE | FALSE |
| DESCRIPCION | Descripción | VARCHAR2(100) | FALSE | FALSE | FALSE |
| ACTIVO | 1:Activo / 0:Activo | NUMBER(1) | FALSE | FALSE | FALSE |
| USERCODE | Usuario de registro. | VARCHAR2(30) | TRUE | FALSE | FALSE |
| USERDATE | Fecha/hora de registro | DATE | TRUE | FALSE | FALSE |
| IDTABLA | ID tabla | NUMBER(2) | TRUE | FALSE | FALSE |
| CURSOR_ESCALA | Script para listar muestra a escalar | VARCHAR2(4000) | FALSE | FALSE | FALSE |

Lista de Referencias de la Tabla INSTANCIA

| Nombre | Columnas FK |
|-------------------------|-------------|
| FK_PARAMETROS_INSTANCIA | IDINSTANCIA |

Tabla MENSAJESESCALAMIENTOS

| | |
|--------------------|---------------------------------------|
| Nombre | MENSAJESESCALAMIENTOS |
| Código | MENSAJESESCALAMIENTOS |
| Descripción | Almacena los mensajes de notificación |
| Esquema | SGACRM |

Lista de columnas de la tabla MENSAJESESCALAMIENTOS

| Columna | Descripción | Tipo de Dato | Nulo | PK | FK |
|----------------|------------------------|----------------|-------|-------|-------|
| IDMENSAJE | ID de mensaje | NUMBER(5) | FALSE | TRUE | FALSE |
| DESCRIPCION | Descripción | VARCHAR2(100) | FALSE | FALSE | FALSE |
| FORMATOMENSAJE | Formato de mensaje | VARCHAR2(4000) | FALSE | FALSE | FALSE |
| AJE | | | | | |
| CODUSU | Usuario de registro. | VARCHAR2(30) | FALSE | FALSE | FALSE |
| FECUSU | Fecha/hora de registro | DATE | FALSE | FALSE | FALSE |
| ASUNTOMENSAJE | Asunto de mensaje | VARCHAR2(500) | FALSE | FALSE | FALSE |

Tabla NIVEL_ESCALAMIENTO

| | |
|--------------------|----------------------------------|
| Nombre | NIVEL_ESCALAMIENTO |
| Código | NIVEL_ESCALAMIENTO |
| Descripción | Almacena niveles de escalamiento |

| | |
|---------|--------|
| Esquema | SGACRM |
|---------|--------|

Lista de columnas de la tabla NIVEL_ESCALAMIENTO

| Columna | Descripción | Tipo de Dato | Nulo | PK | FK |
|---------------|--------------------------|---------------|-------|-------|-------|
| IDNIVELESCALA | ID nivel de escalamiento | NUMBER(3) | FALSE | TRUE | FALSE |
| DESCRIPTION | Descripción | VARCHAR2(100) | TRUE | FALSE | FALSE |
| ACTIVE | 1:Activo / 0:Activo | NUMBER(1) | TRUE | FALSE | FALSE |
| USERCODE | Usuario de registro. | VARCHAR2(30) | TRUE | FALSE | FALSE |
| USERDATE | Fecha/hora de registro | DATE | TRUE | FALSE | FALSE |

Lista de Referencias de la Tabla NIVEL_ESCALAMIENTO

| Nombre | Columnas FK |
|---------------------------|---------------|
| FK_CRITERIOSXESCNIVEL_NIV | IDNIVELESCALA |
| FK_ESCALAMIENTOXNIVEL_NIV | IDNIVELESCALA |

Tabla NOMTABLA

| | |
|--------------------|-------------------|
| Nombre | NOMTABLA |
| Código | NOMTABLA |
| Descripción | Listado de tablas |
| Esquema | SGACRM |

Lista de columnas de la tabla NOMTABLA

| Columna | Descripción | Tipo de Dato | Nulo | PK | FK |
|-----------|----------------------------|---------------|-------|-------|-------|
| IDTABLA | Id de la tabla nomtabla | NUMBER(2) | FALSE | TRUE | FALSE |
| NOMTABLA | Descripción | VARCHAR2(100) | FALSE | FALSE | FALSE |
| TIPOTABLA | Tipo de Tabla | NUMBER(1) | FALSE | FALSE | FALSE |
| ESTADO | 1:Activo / 0:Activo | NUMBER(1) | FALSE | FALSE | FALSE |
| USUREG | Usuario de registro. | VARCHAR2(30) | TRUE | FALSE | FALSE |
| FECREG | Fecha/hora de registro | DATE | TRUE | FALSE | FALSE |
| USUMOD | Usuario de modificación. | VARCHAR2(30) | TRUE | FALSE | FALSE |
| FECMOD | Fecha/hora de modificación | DATE | TRUE | FALSE | FALSE |

Lista de Referencias de la Tabla NOMTABLA

| Nombre | Columnas FK |
|------------------------|-------------|
| FK_PARAMETROS_NOMTABLA | IDTABLA |

Tabla PARAMETROS

| | |
|--------------------|---------------------|
| Nombre | PARAMETROS |
| Código | PARAMETROS |
| Descripción | Tabla de parámetros |
| Esquema | SGACRM |

Lista de columnas de la tabla PARAMETROS

| Columna | Descripción | Tipo de Dato | Nulo | PK | FK |
|--------------|----------------------------|---------------|-------|-------|-------|
| IDPARAMETROS | ID de parámetro | NUMBER(3) | FALSE | TRUE | FALSE |
| IDTABLA | ID tabla | NUMBER(2) | FALSE | FALSE | TRUE |
| DESCRIPCION | Descripción | VARCHAR2(100) | FALSE | FALSE | FALSE |
| ESTADO | 1:Activo / 0:Activo | NUMBER(1) | FALSE | FALSE | FALSE |
| USUREG | Usuario de registro. | VARCHAR2(30) | TRUE | FALSE | FALSE |
| FECREG | Fecha/hora de registro | DATE | TRUE | FALSE | FALSE |
| USUMOD | Usuario de modificación. | VARCHAR2(30) | TRUE | FALSE | FALSE |
| FECMOD | Fecha/hora de modificación | DATE | TRUE | FALSE | FALSE |

Lista de Referencias de la Tabla PARAMETROS

| Nombre | Columnas FK |
|------------------------|-------------|
| FK_PARXCRIT_PARAMETROS | IDPARAMETRO |

Tabla PARAMETROXCRITERIOS

| | |
|--------------------|--------------------------------------|
| Nombre | PARAMETROXCRITERIOS |
| Código | PARAMETROXCRITERIOS |
| Descripción | Almacena los parámetros por criterio |
| Esquema | SGACRM |

Lista de columnas de la tabla PARAMETROXCRITERIOS

| Columna | Descripción | Tipo de Dato | Nulo | PK | FK |
|------------|-------------------------------|--------------|-------|------|-------|
| IDPARXCRIT | ID de parámetro por criterios | NUMBER(8) | FALSE | TRUE | FALSE |

| | | | | | |
|-------------|----------------------------|----------------|-------|-------|-------|
| ESTADO | 1:Activo / 0:Activo | NUMBER(1) | FALSE | FALSE | FALSE |
| CONDINI | Condición inicial | VARCHAR2(10) | FALSE | FALSE | FALSE |
| PARINI | parámetro inicial | VARCHAR2(30) | FALSE | FALSE | FALSE |
| IDPARAMETRO | ID de parámetro | NUMBER(3) | FALSE | FALSE | TRUE |
| IDCONDITION | ID Condición | NUMBER(3) | FALSE | FALSE | FALSE |
| VALOR | Valor asignado | VARCHAR2(2000) | FALSE | FALSE | FALSE |
| PARFIN | parámetro final | VARCHAR2(30) | FALSE | FALSE | FALSE |
| CONDITION | Condición | VARCHAR2(10) | FALSE | FALSE | FALSE |
| USUREG | Usuario de registro. | VARCHAR2(30) | FALSE | FALSE | FALSE |
| FECREG | Fecha/hora de registro | DATE | FALSE | FALSE | FALSE |
| USUMOD | Usuario de modificación. | VARCHAR2(30) | FALSE | FALSE | FALSE |
| FECMOD | Fecha/hora de modificación | DATE | FALSE | FALSE | FALSE |
| IDCRITERIO | ID de criterio | NUMBER(3) | FALSE | FALSE | TRUE |
| NUMORDER | Orden de los parámetros | NUMBER(3) | FALSE | FALSE | FALSE |
| CODCONF | No aplica | NUMBER(8) | FALSE | FALSE | FALSE |

Tabla PARAMETROXINSTANCIA

| | |
|--------------------|--|
| Nombre | PARAMETROXINSTANCIA |
| Código | PARAMETROXINSTANCIA |
| Descripción | Almacena los parámetros por instancia de tabla |
| Esquema | SGACRM |

Lista de columnas de la tabla PARAMETROXINSTANCIA

| Columna | Descripción | Tipo de Dato | Nulo | PK | FK |
|--------------|-------------------------------|---------------|-------|-------|-------|
| IDPARXINST | ID de parámetro por instancia | NUMBER(8) | FALSE | TRUE | FALSE |
| IDPARAMETROS | ID de parámetro | NUMBER(3) | TRUE | FALSE | FALSE |
| IDINSTANCIA | ID instancia | NUMBER(3) | FALSE | FALSE | TRUE |
| DESCRIPCION | Descripción | VARCHAR2(100) | FALSE | FALSE | FALSE |
| ESTADO | 1:Activo / 0:Activo | NUMBER(1) | FALSE | FALSE | FALSE |
| USUREG | Usuario de registro. | VARCHAR2(30) | TRUE | FALSE | FALSE |
| FECREG | Fecha/hora de registro | DATE | TRUE | FALSE | FALSE |
| USUMOD | Usuario de modificación. | VARCHAR2(30) | TRUE | FALSE | FALSE |
| FECMOD | Fecha/hora de modificación | DATE | TRUE | FALSE | FALSE |

Tabla TIPO_DURACION

| | |
|--------------------|---------------------------------------|
| Nombre | TIPO_DURACION |
| Código | TIPO_DURACION |
| Descripción | Almacena los periodos de escalamiento |
| Esquema | SGACRM |

Lista de columnas de la tabla TIPO_DURACION

| Columna | Descripción | Tipo de Dato | Nulo | PK | FK |
|----------------|------------------------|---------------|-------|-------|-------|
| IDTIPODURACION | ID tipo duración | NUMBER(3) | FALSE | TRUE | FALSE |
| DESCRIPCION | Descripción | VARCHAR2(100) | FALSE | FALSE | FALSE |
| ACTIVO | 1:Activo / 0:Activo | NUMBER(1) | FALSE | FALSE | FALSE |
| USERCODE | Usuario de registro. | VARCHAR2(30) | TRUE | FALSE | FALSE |
| USERDATE | Fecha/hora de registro | DATE | TRUE | FALSE | FALSE |

Tabla USUARIOSXCRITERIOS

| | |
|--------------------|---|
| Nombre | USUARIOSXCRITERIOS |
| Código | USUARIOSXCRITERIOS |
| Descripción | Almacena Usuarios a notificar por criterios |
| Esquema | SGACRM |

Lista de columnas de la tabla USUARIOSXCRITERIOS

| Columna | Descripción | Tipo de Dato | Nulo | PK | FK |
|----------------|--|--------------|-------|-------|-------|
| IDUSUXCRI | ID usuario por criterio | NUMBER(8) | FALSE | TRUE | FALSE |
| IDCRIESCXNIVEL | ID de criterio de escalamiento por nivel | NUMBER(8) | FALSE | FALSE | TRUE |
| IDUSUARIO | ID usuario | VARCHAR2(30) | FALSE | FALSE | FALSE |
| USUESPECIAL | Usuario especial | NUMBER(1) | FALSE | FALSE | FALSE |
| ACTIVE | 1:Activo / 0:Activo | NUMBER(1) | FALSE | FALSE | FALSE |
| USERCODE | Usuario de registro. | VARCHAR2(30) | TRUE | FALSE | FALSE |
| USERDATE | Fecha/hora de registro | DATE | TRUE | FALSE | FALSE |

Tabla USUESPXCRITERIOS

| | |
|--------------------|--|
| Nombre | USUESPXCRITERIOS |
| Código | USUESPXCRITERIOS |
| Descripción | Almacena Usuarios especiales a notificar por criterios |

| | |
|---------|--------|
| Esquema | SGACRM |
|---------|--------|

Lista de columnas de la tabla USUESPXCRITERIOS

| Columna | Descripción | Tipo de Dato | Nulo | PK | FK |
|----------------|--|--------------|-------|-------|-------|
| IDUSUESPXCR | ID usuario especial por criterio | NUMBER(8) | FALSE | TRUE | FALSE |
| IDCRIESCXNIVEL | ID de criterio de escalamiento por nivel | NUMBER(8) | TRUE | FALSE | FALSE |
| IDDEF | ID de usuario especial | NUMBER(8) | FALSE | FALSE | FALSE |
| ACTIVO | 1:Activo / 0:Activo | NUMBER(1) | FALSE | FALSE | FALSE |
| USERCODE | Usuario de registro. | VARCHAR2(30) | FALSE | FALSE | FALSE |
| USERDATE | Fecha/hora de registro | DATE | FALSE | FALSE | FALSE |

Tabla VARIABLESMENSAJES

| | |
|--------------------|---|
| Nombre | VARIABLESMENSAJES |
| Código | VARIABLESMENSAJES |
| Descripción | Almacena las variables a considerar en el mensaje |
| Esquema | SGACRM |

Lista de columnas de la tabla VARIABLESMENSAJES

| Columna | Descripción | Tipo de Dato | Nulo | PK | FK |
|---------------|-------------------------|----------------|-------|-------|-------|
| IDVARXMENSAJE | ID variable por mensaje | NUMBER(8) | FALSE | TRUE | FALSE |
| IDMENSAJE | ID de mensaje | NUMBER(5) | FALSE | FALSE | FALSE |
| ORDEN | Orden de las variables | NUMBER(2) | FALSE | FALSE | FALSE |
| DESCRIPCION | Descripción | VARCHAR2(200) | FALSE | FALSE | FALSE |
| VALOR | Valor asignado | VARCHAR2(4000) | FALSE | FALSE | FALSE |
| ACTIVO | 1:Activo / 0:Activo | NUMBER(1) | FALSE | FALSE | FALSE |
| CODUSU | Usuario de registro. | VARCHAR2(30) | FALSE | FALSE | FALSE |
| FECUSU | Fecha/hora de registro. | DATE | FALSE | FALSE | FALSE |

Tabla CAMPO_COMPARACION

| | |
|--------------------|--|
| Nombre | CAMPO_COMPARACION |
| Código | CAMPO_COMPARACION |
| Descripción | Tabla maestra de tipos de comparaciones entre valores. |
| Esquema | SGACRM |

Lista de columnas de la tabla CAMPO_COMPARACION

| Columna | Descripción | Tipo de Dato | Nulo | PK | FK |
|--------------------|---|---------------|-------|-------|-------|
| IDCAMPOCOMPARACION | Identificador del campo de comparación. | NUMBER(3) | FALSE | TRUE | FALSE |
| DESCRIPCION | Descripción del campo de comparación. | VARCHAR2(100) | TRUE | FALSE | FALSE |
| ACTIVE | Indicador si esta activo o inactivo. | NUMBER(1) | TRUE | FALSE | FALSE |
| USERCODE | Usuario de registro. | VARCHAR2(30) | FALSE | FALSE | FALSE |
| USERDATE | Fecha/hora de registro. | DATE | FALSE | FALSE | FALSE |

MANTENIMIENTO DE RECURSOS DE SEGUNDA INSTANCIA

Tabla REGULAR_TYPE

| | |
|--------------------|--|
| Nombre | CLASIFICACION PROCESO INCIDENCIA |
| Código | REGULAR_TYPE |
| Descripción | Tabla de configuración de tipos de procesos de incidencias |
| Esquema | ATCCORP |

Lista de columnas de la tabla REGULAR_TYPE

| Columna | Descripción | Tipo de Dato | Nulo | PK | FK |
|----------------|--|---------------|-------|-------|-------|
| CODREGULARTYPE | Código de tipo proceso de incidencia | NUMBER(3) | FALSE | TRUE | FALSE |
| DESCRIPTION | Descripción del registro para la clasificación del proceso de incidencia | VARCHAR2(100) | TRUE | FALSE | FALSE |
| ACTIVE | Indicador de registro válido 0: Desactivado 1: Activado | NUMBER(1) | TRUE | FALSE | FALSE |
| USERCODE | Código de usuario del registro. | VARCHAR2(30) | TRUE | FALSE | FALSE |
| USERDATE | Fecha del registro | DATE | TRUE | FALSE | FALSE |
| FLAGOPENINC | Indicador para abrir la incidencia automáticamente 1: Abre la incidencia automáticamente 0: No hay cambios | NUMBER(1) | FALSE | FALSE | FALSE |

Tabla PROCESSXINCIDENCE

| | |
|--------------------|--|
| Nombre | PROCESO INCIDENCIA |
| Código | PROCESSXINCIDENCE |
| Descripción | Tabla de registro de procesos de incidencias |
| Esquema | ATCCORP |

Lista de columnas de la tabla PROCESSXINCIDENCE

| Columna | Descripción | Tipo de Dato | Nulo | PK | FK |
|----------------|---|--------------|-------|-------|-------|
| IDPROCESS | Identificador del proceso | NUMBER(6) | FALSE | TRUE | FALSE |
| CODPROCESSTYPE | Código del tipo de proceso de incidencia | NUMBER(3) | TRUE | FALSE | TRUE |
| CODPROCESS | Código de proceso de incidencia | NUMBER(4) | TRUE | FALSE | FALSE |
| CODINCIDENCE | Número de incidencia del registro | NUMBER(8) | TRUE | FALSE | TRUE |
| PROCESSTYPE | Tipo de proceso | NUMBER(3) | FALSE | FALSE | TRUE |
| PROCESSDATE | Fecha de proceso | DATE | FALSE | FALSE | FALSE |
| CODSTATUS | Código del estado del proceso de incidencia | NUMBER(2) | TRUE | FALSE | TRUE |
| FILENUMBER | Número de Expediente | VARCHAR2(30) | FALSE | FALSE | FALSE |
| FLAGPROCESS | Indicador de proceso de incidencia | NUMBER(1) | TRUE | FALSE | TRUE |
| PROCESSSCALE | Nivel del proceso | NUMBER(2) | TRUE | FALSE | FALSE |
| USERCODE | Código de usuario del registro. | VARCHAR2(30) | TRUE | FALSE | FALSE |
| USERDATE | Fecha del registro | DATE | TRUE | FALSE | FALSE |

Lista de Referencias de la Tabla PROCESSXINCIDENCE

| Nombre | Columnas FK |
|--------------------------------|----------------|
| FK_PROCIINCI_INCIPROCTYPE | CODPROCESSTYPE |
| FK_PROCESSINCI_REGULARSTATUS | CODSTATUS |
| FK_PROCESSINCI_REGULARTYPE | PROCESSTYPE |
| FK_PROCESSINCI_REGULARRESPONSE | FLAGPROCESS |
| FK_PROCESSINCI_INCIDENCE | CODINCIDENCE |

Tabla REGULAR STATUS

| | |
|--------------------|--|
| Nombre | ESTADO PROCESO INCIDENCIA |
| Código | REGULAR_STATUS |
| Descripción | Tabla de configuración de estados de procesos de incidencias |
| Esquema | ATCCORP |

Lista de columnas de la tabla REGULAR STATUS

| Columna | Descripción | Tipo de Dato | Nulo | PK | FK |
|------------------|---|---------------|-------|-------|-------|
| CODREGULARSTATUS | Código del estado de proceso | NUMBER(3) | FALSE | TRUE | FALSE |
| DESCRIPTION | Descripción del registro para el estado de proceso de incidencia | VARCHAR2(100) | TRUE | FALSE | FALSE |
| ACTIVE | Indicador de registro válido 0: Desactivado 1: Activado | NUMBER(1) | TRUE | FALSE | FALSE |
| USERCODE | Código de usuario del registro. | VARCHAR2(30) | TRUE | FALSE | FALSE |
| USERDATE | Fecha del registro | DATE | TRUE | FALSE | FALSE |
| NUMORDER | Número de orden en la selección del estado de proceso de incidencia | NUMBER(3) | FALSE | FALSE | FALSE |

Tabla PROCESS SEQUENCE

| | |
|--------------------|---|
| Nombre | SECUENCIA X PROCESO INCIDENCIA |
| Código | PROCESS_SEQUENCE |
| Descripción | Tabla de registros de secuencias de procesos de incidencias |
| Esquema | ATCCORP |

Lista de columnas de la tabla PROCESS_SEQUENCE

| Columna | Descripción | Tipo de Dato | Nulo | PK | FK |
|-----------------|--|----------------|-------|-------|-------|
| IDPROCESS | Identificador de proceso | NUMBER(6) | FALSE | TRUE | TRUE |
| PROCESSSEQUENCE | Código de secuencia del detalle de proceso | NUMBER(3) | FALSE | TRUE | FALSE |
| CODSTATUS | Código del estado del detalle del proceso regulatorio (ver tabla REGULAR_STATUS) | NUMBER(3) | FALSE | FALSE | TRUE |
| SEQUENCEDATE | Fecha de registro de detalle del proceso de incidencia | DATE | FALSE | FALSE | FALSE |
| OBSERVATION | Observación adicional del detalle del proceso | VARCHAR2(4000) | FALSE | FALSE | FALSE |

| | | | | | |
|----------|--|--------------|------|-------|-------|
| USERCODE | regulatorio de incidencia Código de usuario del registro. | VARCHAR2(30) | TRUE | FALSE | FALSE |
| USERDATE | Fecha del registro | DATE | TRUE | FALSE | FALSE |

Lista de Referencias de la Tabla PROCESS_SEQUENCE

| Nombre | Columnas FK |
|-----------------------------|-------------|
| FK_PROCSEQUENCE_PROCXINCI | IDPROCESS |
| FK_PROCESSEQU_REGULARSTATUS | CODSTATUS |

Tabla INCIDENCE_PROCESS_TYPE

| | |
|--------------------|--|
| Nombre | TIPO PROCESO INCIDENCIA |
| Código | INCIDENCE_PROCESS_TYPE |
| Descripción | Tabla de configuración de tipos de procesos de incidencias |
| Esquema | ATCCORP |

Lista de columnas de la tabla INCIDENCE_PROCESS_TYPE

| Columna | Descripción | Tipo de Dato | Nulo | PK | FK |
|--------------------|--|---------------|-------|-------|-------|
| CODPROCESSTY PE | Código de tipo de proceso de incidencia | NUMBER(3) | FALSE | TRUE | FALSE |
| DESCRIPTION | Descripción del registro para el tipo de proceso de incidencia | VARCHAR2(100) | TRUE | FALSE | FALSE |
| ACTIVE | Indicador de registro válido 0: Desactivado 1: Activado | NUMBER(1) | TRUE | FALSE | FALSE |
| USERCODE | Código de usuario del registro. | VARCHAR2(30) | TRUE | FALSE | FALSE |
| USERDATE | Fecha del registro | DATE | TRUE | FALSE | FALSE |

Tabla REGULAR_RESPONSE

| | |
|--------------------|--|
| Nombre | RESPUESTA PROCESO INCIDENCIA |
| Código | REGULAR_RESPONSE |
| Descripción | Tabla de configuración de respuestas de la empresa reguladora de incidencias |
| Esquema | ATCCORP |

Lista de columnas de la tabla REGULAR_RESPONSE

| Columna | Descripción | Tipo de Dato | Nulo | PK | FK |
|-------------|---|---------------|-------|-------|-------|
| CODRESPONSE | Código de respuesta para el proceso de incidencia | NUMBER(3) | FALSE | TRUE | FALSE |
| DESCRIPTION | Descripción del registro para la respuesta de proceso de incidencia | VARCHAR2(100) | TRUE | FALSE | FALSE |
| ACTIVE | Indicador de registro válido 0: Desactivado 1: Activado | NUMBER(1) | TRUE | FALSE | FALSE |
| USERCODE | Código de usuario del registro. | VARCHAR2(30) | TRUE | FALSE | FALSE |
| USERDATE | Fecha del registro | DATE | TRUE | FALSE | FALSE |

ARCHIVO DE RECURSOS DE SEGUNDA INSTANCIA

Tabla OSI_ARCHIVO

| | |
|--------------------|--|
| Nombre | ARCHIVO OSIPTEL |
| Código | OSI_ARCHIVO |
| Descripción | Tabla maestro de archivos para OSIPTEL |
| Esquema | ATCCORP |

Lista de columnas de la tabla OSI_ARCHIVO

| Columna | Descripción | Tipo de Dato | Nulo | PK | FK |
|----------------------|--|--------------|-------|-------|-------|
| COD_OSIPTEL | Código interno | NUMBER(8) | FALSE | TRUE | FALSE |
| IDPROCESS | Identificador del archivo | NUMBER(6) | FALSE | FALSE | FALSE |
| NUM_RUC | Registro único de contribuyentes de la Empresa | VARCHAR2(20) | FALSE | FALSE | FALSE |
| NOM_EMPRESA | Nombre o razón social | VARCHAR2(80) | FALSE | FALSE | FALSE |
| NUM_RECL1RA | Código o número de reclamo asignado por la EO (1ra instancia) | VARCHAR2(20) | FALSE | FALSE | FALSE |
| COD_MEDIOREC L1RA | Medio utilizado para el reclamo asignado por la EO (1ra instancia) | NUMBER(2) | FALSE | FALSE | TRUE |
| FEC_PRES1RA | Fecha de presentación de reclamo en la EO (1ra instancia) | DATE | FALSE | FALSE | FALSE |
| NOM_USU1RA | Nombre de usuario reclamante en primera instancia | VARCHAR2(30) | FALSE | FALSE | FALSE |
| APE_USU1RA | Apellidos de usuario reclamante en primera instancia | VARCHAR2(50) | FALSE | FALSE | FALSE |

| | | | | | |
|-------------------|---|----------------|-------|-------|-------|
| NUM_DOCIDUSU1EA | instancia Número de documento legal de identificación del usuario reclamante (1ra instancia) | VARCHAR2(20) | FALSE | FALSE | FALSE |
| COD_DOCIDUSU1RA | Documento legal de identificación del usuario reclamante (1ra instancia) | NUMBER(2) | FALSE | FALSE | TRUE |
| FEC_RESOL1RA | Fecha de resolución de primera instancia | DATE | FALSE | FALSE | FALSE |
| COD_RESOL1RA | Sentido de la resolución (fundado, infundado, parcialmente fundado, etc.) | NUMBER(3) | FALSE | FALSE | TRUE |
| FEC_NOTIF1RA | Fecha de notificación de la resolución en primera instancia | DATE | FALSE | FALSE | FALSE |
| FEC_RECONS1RA | Fecha de reconsideración | DATE | FALSE | FALSE | FALSE |
| FEC_RESOLRECON1RA | Fecha de resolución de la reconsideración | DATE | FALSE | FALSE | FALSE |
| COD_RESOLRECON1RA | Sentido de la resolución de la reconsideración (fundado, infundado, etc.) | NUMBER(3) | FALSE | FALSE | FALSE |
| FEC_NOTIFRECON1RA | Fecha de notificación de la reconsideración | DATE | FALSE | FALSE | FALSE |
| FEC_ELEV2DA | Fecha de presentación de apelación / queja por el usuario en la EO | DATE | FALSE | FALSE | FALSE |
| NUM_CARTA2DA | Número de carta de elevación a 2da instancia | VARCHAR2(15) | FALSE | FALSE | FALSE |
| FEC_CARTA2DA | Fecha de la carta de elevación a 2da instancia | DATE | FALSE | FALSE | FALSE |
| NUM_FOLIOS2DA | Número de folios | NUMBER(3) | FALSE | FALSE | FALSE |
| CLA_RECORSO | Recurso (apelación / recurso Queja) | VARCHAR2(3) | FALSE | FALSE | TRUE |
| NOM_TITSERV | Nombre del abonado del servicio | VARCHAR2(30) | FALSE | FALSE | FALSE |
| APE_TITSERV | Apellidos del abonado del servicio | VARCHAR2(50) | FALSE | FALSE | FALSE |
| NOM_USU2DA | Nombre del usuario apelante Segunda Instancia | VARCHAR2(30) | FALSE | FALSE | FALSE |
| APE_USU2DA | Apellidos del usuario apelante Segunda Instancia | VARCHAR2(50) | FALSE | FALSE | FALSE |
| NUM_DOCIDUSU2DA | Número de documento legal de identificación del usuario apelante (2da instancia) | VARCHAR2(20) | FALSE | FALSE | FALSE |
| COD_DOCIDUSU2DA | Documento legal de identificación del usuario apelante (2da instancia) | NUMBER(2) | FALSE | FALSE | FALSE |
| DIR_USU2DA | Dirección del usuario apelante | VARCHAR2(150) | FALSE | FALSE | FALSE |
| DIR_LEGUSU2DA | Dirección legal o procesal del usuario apelante | VARCHAR2(150) | FALSE | FALSE | FALSE |
| COD_UBIGEO | Código de ubicación geográfica | VARCHAR2(6) | FALSE | FALSE | TRUE |
| NUM_SERVRECL | Número de abonado o contrato de servicio | VARCHAR2(20) | FALSE | FALSE | FALSE |
| COD_SERVICIO | Servicio reclamado | VARCHAR2(2) | FALSE | FALSE | TRUE |
| COD_CLASIFRECL | Concepto y sub-concepto reclamado de la empresa operadora | VARCHAR2(6) | FALSE | FALSE | FALSE |
| OBS_CLASIFRECL | Observación al sub-concepto reclamado | VARCHAR2(1000) | FALSE | FALSE | FALSE |
| FEC_RECIBO | Mes y año del recibo | DATE | FALSE | FALSE | FALSE |
| MON_RECLAMO | Monto de reclamo | NUMBER(10,2) | FALSE | FALSE | FALSE |
| COD_MONEDA | Moneda | NUMBER(2) | FALSE | FALSE | TRUE |
| DES_SUMILLA | Sumilla sobre el motivo de la apelación o queja | VARCHAR2(200) | FALSE | FALSE | FALSE |
| DES_MEDIOPR | Medio probatorio actuado | NUMBER(2) | FALSE | FALSE | TRUE |
| OBS_MEDIOPR | Observación del medio probatorio actuado | VARCHAR2(1000) | FALSE | FALSE | FALSE |
| FEC_MEDIOPR | Fecha de actuación del medio probatorio | DATE | FALSE | FALSE | FALSE |
| NUM_FOJAMEDIOPR | Foja en que se encuentra el medio probatorio | NUMBER(5) | FALSE | FALSE | FALSE |
| FLG_ENVIO | Indicador de envío 1: Archivo enviado 0: Archivo pendiente de envío | NUMBER(2) | FALSE | FALSE | FALSE |

Lista de Referencias de la Tabla OSI_ARCHIVO

| Nombre | Columnas FK |
|-----------------------------|-----------------|
| FK_OSI_ARCHIVO_RECORSO | CLA_RECORSO |
| FK_OSI_ARCHIVO_DOCIDUSU1RA | COD_DOCIDUSU1RA |
| FK_OSI_ARCHIVO_MEDIOPR | DES_MEDIOPR |
| FK_OSI_ARCHIVO_MEDIOREC1RA | COD_MEDIOREC1RA |
| FK_OSI_ARCHIVO_MONEDA | COD_MONEDA |
| FK_OSI_ARCHIVO_RESOL | COD_RESOL1RA |
| FK_OSI_ARCHIVO_CASOATENCION | COD_SERVICIO |
| FK_OSI_ARCHIVO_UBIGEO | COD_UBIGEO |

Tabla OSI_ATENCION

| | |
|--------------------|--|
| Nombre | ATENCION OSIPTEL |
| Código | OSI_ATENCION |
| Descripción | Tabla de configuración de tipos de atención del archivo para OSIPTEL |
| Esquema | ATCCORP |

Lista de columnas de la tabla OSI_ATENCION

| Columna | Descripción | Tipo de Dato | Nulo | PK | FK |
|--------------|--|---------------|-------|-------|-------|
| COD_ATENCION | Código de la atención en 2da instancia | VARCHAR2(20) | FALSE | TRUE | FALSE |
| DESCRIPCION | Descripción del registro de la atención en 2da instancia | VARCHAR2(100) | FALSE | FALSE | FALSE |

Tabla OSI CASOATENCION

| | |
|--------------------|---|
| Nombre | CASO ATENCION OSIPTEL |
| Código | OSI_CASOATENCION |
| Descripción | Tabla de configuración de tipos de casos de atención para el archivo de OSIPTEL |
| Esquema | ATCCORP |

Lista de columnas de la tabla OSI CASOATENCION

| Columna | Descripción | Tipo de Dato | Nulo | PK | FK |
|------------------|--|---------------|-------|-------|-------|
| COD_CASOATENCION | Código de tipo de atención | VARCHAR2(20) | FALSE | TRUE | FALSE |
| COD_ATENCION | Código de tipo de caso | VARCHAR2(20) | FALSE | TRUE | TRUE |
| COD_SERVICIO | Código de servicio | VARCHAR2(20) | FALSE | TRUE | TRUE |
| CLA_RECURSO | Código de recurso | VARCHAR2(20) | FALSE | TRUE | TRUE |
| DESCRIPCION | Descripción del registro del tipo de caso de atención en 2da instancia | VARCHAR2(100) | FALSE | FALSE | FALSE |

Lista de Referencias de la Tabla OSI CASOATENCION

| Nombre | Columnas FK |
|--------------------------------|--------------|
| FK_OSICASOATENCION_OSIAENCION | COD_ATENCION |
| FK_OSICASOATENCION_OSIRECURSO | CLA_RECURSO |
| FK_OSICASOATENCION_OSISERVICIO | COD_SERVICIO |

Tabla OSI DOCIDUSU1RA

| | |
|--------------------|---|
| Nombre | DOCUMENTO USUARIO OSIPTEL |
| Código | OSI_DOCIDUSU1RA |
| Descripción | Tabla de configuración de documentos usuario en primera instancia |
| Esquema | ATCCORP |

Lista de columnas de la tabla OSI_DOCIDUSU1RA

| Columna | Descripción | Tipo de Dato | Nulo | PK | FK |
|-----------------|--|---------------|-------|-------|-------|
| COD_DOCIDUSU1RA | Código del registro del documento de usuario en 2da instancia | NUMBER(4) | FALSE | TRUE | FALSE |
| DESCRIPCION | Descripción del registro del documento de usuario en 2da instancia | VARCHAR2(100) | FALSE | FALSE | FALSE |

Tabla OSI MEDIOPR

| | |
|--------------------|---|
| Nombre | MEDIO PROBATORIO OSIPTEL |
| Código | OSI_MEDIOPR |
| Descripción | Tabla de configuración de medios de prueba para los archivos de OSIPTEL |
| Esquema | ATCCORP |

Lista de columnas de la tabla OSI_MEDIOPR

| Columna | Descripción | Tipo de Dato | Nulo | PK | FK |
|-------------|--|---------------|-------|-------|-------|
| DES_MEDIOPR | Descripción de medio probatorio | NUMBER(4) | FALSE | TRUE | FALSE |
| DESCRIPCION | Descripción del registro del medio probatorio en 2da instancia | VARCHAR2(100) | FALSE | FALSE | FALSE |

Tabla OSI MEDIOREC1RA

| | |
|--------------------|---|
| Nombre | MEDIO RECLAMO OSIPTEL |
| Código | OSI_MEDIOREC1RA |
| Descripción | Tabla de configuración de medios de reclamo en primera instancia para los archivos de OSIPTEL |
| Esquema | ATCCORP |

Lista de columnas de la tabla OSI_MEDIOREC1RA

| Columna | Descripción | Tipo de Dato | Nulo | PK | FK |
|-----------------|--|---------------|-------|-------|-------|
| COD_MEDIOREC1RA | Código de medio de reclamo en primera instancia | NUMBER(4) | FALSE | TRUE | FALSE |
| DESCRIPCION | Descripción del registro del medio de reclamo en 2da instancia | VARCHAR2(100) | FALSE | FALSE | FALSE |

Tabla OSI ARCHIVO MEDIO PROBATORIO

| | |
|---------------|--------------------------|
| Nombre | MEDIO_PROBATORIO OSIPTEL |
|---------------|--------------------------|

| | |
|--------------------|--|
| Código | OSI_ARCHIVO_MEDIO_PROBATORIO |
| Descripción | Tabla de medios probatorios para el archivo para OSIPTEL |
| Esquema | ATCCORP |

Lista de columnas de la tabla OSI_ARCHIVO_MEDIO_PROBATORIO

| Columna | Descripción | Tipo de Dato | Nulo | PK | FK |
|---------------|-------------------------------------|----------------|-------|-------|-------|
| COD_OSIPTEL | Código de osiptel | NUMBER(8) | FALSE | TRUE | TRUE |
| ORDEN | Número de orden | NUMBER(8) | FALSE | TRUE | FALSE |
| COD_CLASIFREC | Código del medio probatorio | VARCHAR2(6) | FALSE | FALSE | FALSE |
| L | | | | | |
| OBS_CLASIFREC | Observación del registro | VARCHAR2(1000) | FALSE | FALSE | FALSE |
| L | | | | | |
| DES_MEDIOPR | Descripción de medio probatorio | NUMBER(2) | FALSE | FALSE | TRUE |
| OBS_MEDIOPR | Observación del medio probatorio | VARCHAR2(1000) | FALSE | FALSE | FALSE |
| FEC_MEDIOPR | Fecha de medio probatorio | DATE | FALSE | FALSE | FALSE |
| NUM_FOJAMEDIO | Número de foja del medio probatorio | NUMBER(5) | FALSE | FALSE | FALSE |
| PR | | | | | |

Lista de Referencias de la Tabla OSI_ARCHIVO_MEDIO_PROBATORIO

| Nombre | Columnas FK |
|--------------------|-------------|
| FK_OSIPTEL_DET | COD_OSIPTEL |
| FK_OSIPTEL_MEDIOPR | DES_MEDIOPR |

Tabla OSI_MONEDA

| | |
|--------------------|--|
| Nombre | MONEDA OSIPTEL |
| Código | OSI_MONEDA |
| Descripción | Tabla de configuración de la moneda del archivo para OSIPTEL |
| Esquema | ATCCORP |

Lista de columnas de la tabla MONEDA OSIPTEL

| Columna | Descripción | Tipo de Dato | Nulo | PK | FK |
|-------------|---|---------------|-------|-------|-------|
| COD_MONEDA | Código de moneda | NUMBER(4) | FALSE | TRUE | FALSE |
| DESCRIPCION | Descripción del registro de moneda en 2da instancia | VARCHAR2(100) | FALSE | FALSE | FALSE |

Tabla OSI_RECURSO

| | |
|--------------------|---|
| Nombre | RECURSO OSIPTEL |
| Código | OSI_RECURSO |
| Descripción | Tabla de configuración de recursos para el archivo de OSIPTEL |
| Esquema | ATCCORP |

Lista de columnas de la tabla RECURSO OSIPTEL

| Columna | Descripción | Tipo de Dato | Nulo | PK | FK |
|-------------|---|---------------|-------|-------|-------|
| CLA_RECURSO | Código de recurso | VARCHAR2(20) | FALSE | TRUE | FALSE |
| DESCRIPCION | Descripción del registro del recurso en 2da instancia | VARCHAR2(100) | FALSE | FALSE | FALSE |

Tabla OSI_SERVICIO

| | |
|--------------------|--|
| Nombre | SERVICIO OSIPTEL |
| Código | OSI_SERVICIO |
| Descripción | Tabla de configuración de servicios para el archivo de OSIPTEL |
| Esquema | ATCCORP |

Lista de columnas de la tabla SERVICIO OSIPTEL

| Columna | Descripción | Tipo de Dato | Nulo | PK | FK |
|--------------|--|---------------|-------|-------|-------|
| COD_SERVICIO | Código de servicio | VARCHAR2(20) | FALSE | TRUE | FALSE |
| DESCRIPCION | Descripción del registro del servicio en 2da instancia | VARCHAR2(100) | FALSE | FALSE | FALSE |

Tabla OSI_UBIGEO

| | |
|--------------------|--|
| Nombre | UBICACION GEOGRAFICA OSIPTEL |
| Código | OSI_UBIGEO |
| Descripción | Tabla de configuración de Ubicaciones Geográficas para el archivo de OSIPTEL |

| | |
|---------|---------|
| Esquema | ATCCORP |
|---------|---------|

Lista de columnas de la tabla UBICACION GEOGRAFICA OSIPTEL

| Columna | Descripción | Tipo de Dato | Nulo | PK | FK |
|---------------------------|--|-------------------------------|----------------|---------------|----------------|
| COD_UBIGEO DESCRIPCION | Código de la ubicación geográfica Descripción del registro de la ubicación geográfica | VARCHAR2(20) VARCHAR2(100) | FALSE FALSE | TRUE FALSE | FALSE FALSE |

Tabla OSI_RESOL

| | |
|--------------------|---|
| Nombre | RESOLUCION OSIPTEL |
| Código | OSI_RESOL |
| Descripción | Tabla de configuración de resoluciones para el archivo de OSIPTEL |
| Esquema | ATCCORP |

Lista de columnas de la tabla OSI_RESOL

| Columna | Descripción | Tipo de Dato | Nulo | PK | FK |
|--------------------------|--|----------------------------|----------------|---------------|----------------|
| COD_RESOL DESCRIPCION | Código de resolución Descripción del registro de la resolución en 2da instancia | NUMBER(4) VARCHAR2(100) | FALSE FALSE | TRUE FALSE | FALSE FALSE |

DERIVACIÓN AUTOMÁTICA DE INCIDENCIAS

Tabla CONFIGURATION_ASSIGN

| | |
|--------------------|---|
| Nombre | REGLAS DERIVACION |
| Código | CONFIGURATION_ASSIGN |
| Descripción | Tabla de configuración de asignaciones. |
| Esquema | ATCCORP |

Lista de columnas de la tabla CONFIGURATION_ASSIGN

| Nombre | Descripción | Tipo de Dato | Nulo | PK | FK |
|-------------|---|---------------|-------|-------|-------|
| IDCONF | Identificador de configuración. | NUMBER(8) | FALSE | TRUE | FALSE |
| DESCRIPTION | Nombre de la configuración de asignación. | VARCHAR2(100) | TRUE | FALSE | FALSE |
| ACTIVE | Indicador si es activo. | NUMBER(1) | TRUE | FALSE | FALSE |

Lista de Referencias de la Tabla CONFIGURATION_ASSIGN

| Nombre | Columnas FK |
|--------------------------|-------------|
| FK_USERXCONF_CONFASSIGN | IDCONF |
| FK_CONFXGROUP_CONFASSIGN | IDCONF |
| FK_GROUPXCONF_CONFASSIGN | IDCONF |

Tabla CONFIGURATIONXGROUP

| | |
|--------------------|----------------------------------|
| Nombre | REGLAS DERIVACION DET |
| Código | CONFIGURATIONXGROUP |
| Descripción | Condiciones de la configuración. |
| Esquema | ATCCORP |

Lista de columnas de la tabla CONFIGURATIONXGROUP

| Nombre | Descripción | Tipo de Dato | Nulo | PK | FK |
|-------------|-------------------------------------|----------------|-------|-------|-------|
| ID | Identificador de tabla. | NUMBER(8) | FALSE | TRUE | FALSE |
| ESTADO | Estado. | NUMBER(1) | TRUE | FALSE | FALSE |
| CONDINI | Condición si incluye o no. | VARCHAR2(10) | TRUE | FALSE | FALSE |
| PARINI | Agrupación inicial de la condición. | VARCHAR2(30) | TRUE | FALSE | FALSE |
| CAMPO | Parámetro de configuración. | VARCHAR2(100) | TRUE | FALSE | FALSE |
| IDCONDITION | Identificador de condición. | NUMBER(3) | TRUE | FALSE | FALSE |
| VALOR | Valores del parámetro. | VARCHAR2(2000) | TRUE | FALSE | FALSE |
| PARFIN | Agrupación final de la condición. | VARCHAR2(30) | TRUE | FALSE | FALSE |
| CONDITION | Enlaza condiciones (Y/O). | VARCHAR2(10) | TRUE | FALSE | FALSE |
| USUREG | Usuario de registro. | VARCHAR2(30) | TRUE | FALSE | FALSE |
| FECREG | Fecha de registro. | DATE | TRUE | FALSE | FALSE |

| | | | | | |
|----------|---------------------------------|--------------|------|-------|-------|
| USUMOD | Usuario de modificación. | VARCHAR2(30) | TRUE | FALSE | FALSE |
| FECMOD | Fecha de modificación. | DATE | TRUE | FALSE | FALSE |
| CODGROUP | Código de grupo. | NUMBER(3) | TRUE | FALSE | FALSE |
| NUMORDER | Orden. | NUMBER(3) | TRUE | FALSE | FALSE |
| IDCONF | Identificador de configuración. | NUMBER(8) | TRUE | FALSE | TRUE |

Tabla GROUPXCONF

| | |
|--------------------|-----------------------|
| Nombre | CONFIGURACION X GRUPO |
| Código | GROUPXCONF |
| Descripción | NO APLICA. |
| Esquema | ATCCORP |

Lista de columnas de la tabla GROUPXCONF

| Nombre | Descripción | Tipo de Dato | Nulo | PK | FK |
|------------|---------------------------------|---------------|-------|-------|-------|
| CODGROUP | Código de grupo. | NUMBER(8) | FALSE | TRUE | TRUE |
| IDCONF | Identificador de configuración. | NUMBER(8) | FALSE | TRUE | TRUE |
| PROC_EMAIL | Procedimiento de mail. | VARCHAR2(400) | TRUE | FALSE | FALSE |
| ACTIVE | Indicador si es activo. | NUMBER(1) | FALSE | FALSE | FALSE |
| USERCODE | Usuario de registro. | VARCHAR2(30) | TRUE | FALSE | FALSE |
| USERDATE | Fecha de registro. | DATE | TRUE | FALSE | FALSE |

Tabla USERXCONF

| | |
|--------------------|----------------------------|
| Nombre | USUARIO X GRUPO CONF |
| Código | USERXCONF |
| Descripción | Usuario por configuración. |
| Esquema | ATCCORP |

Lista de columnas de la tabla USERXCONF

| Nombre | Descripción | Tipo de Dato | Nulo | PK | FK |
|--------------------|------------------------------------|--------------|-------|-------|-------|
| CODGROUP | Código de grupo. | NUMBER(3) | FALSE | TRUE | TRUE |
| IDCONF | Identificador de configuración. | NUMBER | FALSE | TRUE | TRUE |
| USERID | Código de usuario. | VARCHAR2(30) | FALSE | TRUE | FALSE |
| ACTIVE | Indicador de estado. | NUMBER(1) | TRUE | FALSE | FALSE |
| USERCODE | Usuario de registro. | VARCHAR2(30) | TRUE | FALSE | FALSE |
| USERDATE | Fecha de registro. | DATE | TRUE | FALSE | FALSE |
| NUMORDER | Orden de usuario. | NUMBER(8) | TRUE | FALSE | FALSE |
| FLAGLAST | Indicador de secuencia. | NUMBER(1) | TRUE | FALSE | FALSE |
| FLAGBLOCKED | Indicador de bloqueo. | NUMBER(1) | TRUE | FALSE | FALSE |
| CANT_ASSIGNACIONES | Cantidad de asignaciones. | NUMBER | TRUE | FALSE | FALSE |
| CANT_VUELTAS | Cantidad de vueltas de asignación. | NUMBER | TRUE | FALSE | FALSE |

Tabla CONDITION

| | |
|--------------------|--|
| Nombre | CONDICION |
| Código | CONDITION |
| Descripción | Condición para elaborar configuraciones. |
| Esquema | ATCCORP |

Lista de columnas de la tabla CONDITION

| Nombre | Descripción | Tipo de Dato | Nulo | PK | FK |
|----------------|-------------------------------------|----------------|-------|-------|-------|
| IDCONDITION | Identificador de condición. | NUMBER(3) | FALSE | TRUE | FALSE |
| DESCRIPCION | Descripción de condición. | VARCHAR2(100) | TRUE | FALSE | FALSE |
| VALOR | Tag que forma la condición. | VARCHAR2(2000) | TRUE | FALSE | FALSE |
| ESTADO | Indicador de estado. | NUMBER(1) | TRUE | FALSE | FALSE |
| USUREG | Usuario de registro. | VARCHAR2(30) | TRUE | FALSE | FALSE |
| FECREG | Fecha de registro. | DATE | TRUE | FALSE | FALSE |
| USUMOD | Usuario de modificación. | VARCHAR2(30) | TRUE | FALSE | FALSE |
| FECMOD | Fecha de modificación. | DATE | TRUE | FALSE | FALSE |
| IDCONDITIONINV | Identificador de condición inversa. | NUMBER(3) | TRUE | FALSE | FALSE |

Tabla CONFIGURATION_COLUMNN

| | |
|--------------------|---------------------------|
| Nombre | CONFIGURACION COLUMNA |
| Código | CONFIGURATION_COLUMNN |
| Descripción | Configuración de columna. |
| Esquema | ATCCORP |

Lista de columnas de la tabla CONFIGURATION_COLUMNN

| Nombre | Descripción | Tipo de Dato | Nulo | PK | FK |
|-------------|----------------------------|---------------|-------|-------|-------|
| ID | Identificador de tabla. | NUMBER(3) | FALSE | TRUE | FALSE |
| CAMPO | Campo de configuración. | VARCHAR2(100) | TRUE | FALSE | FALSE |
| DESCRIPCION | Descripción de campo. | VARCHAR2(100) | TRUE | FALSE | FALSE |
| DW_MAESTRO | Datawindow relacionado. | VARCHAR2(100) | TRUE | FALSE | FALSE |
| TITULO | Título de configuración. | VARCHAR2(100) | TRUE | FALSE | FALSE |
| ESTADO | Estado. | NUMBER(1) | TRUE | FALSE | FALSE |
| USUREG | Usuario de registro. | VARCHAR2(30) | TRUE | FALSE | FALSE |
| FECREG | Fecha de registro. | DATE | TRUE | FALSE | FALSE |
| USUMOD | Usuario de modificación. | VARCHAR2(30) | TRUE | FALSE | FALSE |
| FECMOD | Fecha de modificación. | DATE | TRUE | FALSE | FALSE |
| FUNCTION | Función asociada al campo. | VARCHAR2(50) | TRUE | FALSE | FALSE |
| TABLA | Nombre de tabla. | VARCHAR2(50) | TRUE | FALSE | FALSE |

ENCUESTAS

Tabla ENC_DOCUMENTO

| | |
|--------------------|--|
| Nombre | ENCUESTA |
| Código | ENC_DOCUMENTO |
| Descripción | Tabla donde se almacenan las encuestas configuradas. |
| Esquema | SGACRM |

Lista de columnas de la tabla ENC_DOCUMENTO

| Nombre | Descripción | Tipo de Dato | Nulo | PK | FK |
|-------------|---|---------------|-------|-------|-------|
| IDDOCUMENTO | Identificador de la encuesta. | NUMBER(8) | FALSE | TRUE | FALSE |
| IDTIPODOC | Identificador del tipo de encuesta al que pertenece. | NUMBER(6) | TRUE | FALSE | TRUE |
| DESCRIPCION | Descripción de la encuesta. | VARCHAR2(100) | TRUE | FALSE | FALSE |
| ESTADO | Indicador si el estado de la encuesta es activa o no. | NUMBER(1) | TRUE | FALSE | FALSE |
| USUREG | Usuario de registro. | VARCHAR2(30) | FALSE | FALSE | FALSE |
| FECREG | Fecha de registro. | DATE | FALSE | FALSE | FALSE |
| USUMOD | Usuario de modificación. | VARCHAR2(30) | FALSE | FALSE | FALSE |
| FECMOD | Fecha de modificación. | DATE | FALSE | FALSE | FALSE |

Lista de Referencias de la Tabla ENC_DOCUMENTO

| Nombre | Columnas FK |
|--------------------------------|-------------|
| FK_ENC_CAMPO_DOCUMENTO | IDDOCUMENTO |
| FK_ENC_CONDICION_DOCUMENTO | IDDOCUMENTO |
| FK_ENC_INSTDOCUMENTO_DOCUMENTO | IDDOCUMENTO |

Tabla ENC_CAMPO

| | |
|--------------------|-------------------------------------|
| Nombre | CAMPO ENCUESTA |
| Código | ENC_CAMPO |
| Descripción | Tabla de los campos de la encuesta. |
| Esquema | SGACRM |

Lista de columnas de la tabla ENC_CAMPO

| Nombre | Descripción | Tipo de Dato | Nulo | PK | FK |
|-------------|--|---------------|-------|-------|-------|
| IDCAMPO | Identificador del campo. | NUMBER(8) | FALSE | TRUE | FALSE |
| IDLISTA | Identificador de la lista. | NUMBER(6) | TRUE | FALSE | TRUE |
| IDDOCUMENTO | Identificador de la encuesta. | NUMBER | TRUE | FALSE | TRUE |
| ETIQUETA | Etiqueta que se mostrará como pregunta de la encuesta. | VARCHAR2(100) | TRUE | FALSE | FALSE |

| | | | | | |
|--------|---|--------------|-------|-------|-------|
| ESTADO | Indicador si el campo es activo o inactivo. | NUMBER(1) | TRUE | FALSE | FALSE |
| USUREG | Usuario de registro. | VARCHAR2(30) | FALSE | FALSE | FALSE |
| FECREG | Fecha de registro. | DATE | FALSE | FALSE | FALSE |
| USUMOD | Usuario de modificación. | VARCHAR2(30) | FALSE | FALSE | FALSE |
| FECMOD | Fecha de modificación. | DATE | FALSE | FALSE | FALSE |
| ORDEN | Orden de los campos en la encuesta. | NUMBER(3) | TRUE | FALSE | FALSE |

Lista de Referencias de la Tabla ENC_CAMPO

| Nombre | Columnas FK |
|---------------------|-------------|
| FK_ENC_REGLAS_CAMPO | IDCAMPO |

Tabla ENC_TIPO_OBJETO

| | |
|--------------------|--|
| Nombre | TIPO OBJETO |
| Código | ENC_TIPO_OBJETO |
| Descripción | Tabla maestra de los tipos de objeto de los campos de la encuesta. |
| Esquema | SGACRM |

Lista de columnas de la tabla ENC_TIPO_OBJETO

| Nombre | Descripción | Tipo de Dato | Nulo | PK | FK |
|--------------|---|--------------|-------|-------|-------|
| IDTIPOOBJETO | Identificador del tipo de objeto. | NUMBER(4) | FALSE | TRUE | FALSE |
| DESCRIPCION | Descripción del tipo de objeto. | VARCHAR2(10) | TRUE | FALSE | FALSE |
| FLGDEDICION | Indicador si el tipo de objeto se podrá editar. | NUMBER(1) | TRUE | FALSE | FALSE |
| ESTADO | Indicador si el tipo de objeto es activo o no. | NUMBER(1) | TRUE | FALSE | FALSE |
| USUREG | Usuario de registro. | VARCHAR2(30) | FALSE | FALSE | FALSE |
| FECREG | Fecha de registro. | DATE | FALSE | FALSE | FALSE |
| USUMOD | Usuario de modificación. | VARCHAR2(30) | FALSE | FALSE | FALSE |
| FECMOD | Fecha de modificación. | DATE | FALSE | FALSE | FALSE |

Tabla ENC_LISTA

| | |
|--------------------|---|
| Nombre | LISTA |
| Código | ENC_LISTA |
| Descripción | Es la tabla de listas para los campos de la encuesta. |
| Esquema | SGACRM |

Lista de columnas de la tabla ENC_LISTA

| Nombre | Descripción | Tipo de Dato | Nulo | PK | FK |
|--------------|---|---------------|-------|-------|-------|
| IDLISTA | Identificador de la lista. | NUMBER(6) | FALSE | TRUE | FALSE |
| IDTIPOOBJETO | Identificador del tipo de objeto asociado. | NUMBER(4) | TRUE | FALSE | FALSE |
| DESCRIPCION | Descripción de la lista. | VARCHAR2(100) | TRUE | FALSE | FALSE |
| ESTADO | Indicador si la lista está activa o inactiva. | NUMBER(1) | TRUE | FALSE | FALSE |
| USUREG | Usuario de registro. | VARCHAR2(30) | FALSE | FALSE | FALSE |
| FECREG | Fecha de registro. | DATE | FALSE | FALSE | FALSE |
| USUMOD | Usuario de modificación. | VARCHAR2(30) | FALSE | FALSE | FALSE |
| FECMOD | Fecha de modificación. | DATE | FALSE | FALSE | FALSE |
| IDLISTAP | Identificador de la lista padre. | NUMBER(6) | TRUE | FALSE | FALSE |

Lista de Referencias de la Tabla ENC_LISTA

| Nombre | Columnas FK |
|--------------------|-------------|
| FK_ENC_CAMPO_LISTA | IDLISTA |
| FK_ENC_VALOR_LISTA | IDLISTA |

Tabla ENC_VALOR

| | |
|--------------------|---|
| Nombre | VALOR |
| Código | ENC_VALOR |
| Descripción | Tabla de los valores de la lista de una encuesta. |
| Esquema | SGACRM |

Lista de columnas de la tabla ENC_VALOR

| Nombre | Descripción | Tipo de Dato | Nulo | PK | FK |
|--------|-------------|--------------|------|----|----|
|--------|-------------|--------------|------|----|----|

| | | | | | |
|---------|---|---------------|-------|-------|-------|
| IDVALOR | Identificador del valor. | NUMBER(10) | FALSE | TRUE | FALSE |
| IDLISTA | Identificador de la lista. | NUMBER(6) | TRUE | FALSE | TRUE |
| VALOR | Descripción del valor. | VARCHAR2(100) | TRUE | FALSE | FALSE |
| FLGDEF | Indicador si el valor se muestra por defecto. | NUMBER(1) | TRUE | FALSE | FALSE |
| ESTADO | Indicador si el valor está inactivo o activo. | NUMBER(1) | TRUE | FALSE | FALSE |
| USUREG | Usuario de registro. | VARCHAR2(30) | FALSE | FALSE | FALSE |
| FECREG | Fecha de registro. | DATE | FALSE | FALSE | FALSE |
| USUMOD | Usuario de modificación. | VARCHAR2(30) | FALSE | FALSE | FALSE |
| FECMOD | Fecha de modificación. | DATE | FALSE | FALSE | FALSE |
| ORDEN | Orden en el que se mostrarán los valores en la lista. | NUMBER(3) | TRUE | TRUE | FALSE |

Tabla ENC_CONDICION

| | |
|--------------------|------------------------------------|
| Nombre | CONDICION |
| Código | ENC_CONDICION |
| Descripción | Tabla de condiciones por encuesta. |
| Esquema | SGACRM |

Lista de columnas de la tabla ENC_CONDICION

| Nombre | Descripción | Tipo de Dato | Nulo | PK | FK |
|-------------|---|---------------|-------|-------|-------|
| IDCONDICION | Identificador de condición. | NUMBER(8) | FALSE | TRUE | FALSE |
| IDDOCUMENTO | Identificador de encuesta. | NUMBER(8) | FALSE | TRUE | TRUE |
| IDPARAMETRO | Identificador de parámetro. | NUMBER(2) | FALSE | TRUE | TRUE |
| VALOR | Valor de la condición. | VARCHAR2(30) | TRUE | FALSE | FALSE |
| DESCRIPCION | Descripción de la condición. | VARCHAR2(400) | TRUE | FALSE | FALSE |
| ESTADO | Indicador si la condición es activa o inactiva. | NUMBER(1) | TRUE | FALSE | FALSE |
| USUREG | Usuario de registro. | VARCHAR2(30) | FALSE | FALSE | FALSE |
| FECREG | Fecha de registro. | DATE | FALSE | FALSE | FALSE |
| USUMOD | Usuario de modificación. | VARCHAR2(30) | FALSE | FALSE | FALSE |
| FECMOD | Fecha de modificación. | DATE | FALSE | FALSE | FALSE |

Tabla ENC REGLAS

| | |
|--------------------|---------------------------------|
| Nombre | REGLA |
| Código | ENC_REGLAS |
| Descripción | Tabla de reglas de la encuesta. |
| Esquema | SGACRM |

Lista de columnas de la tabla ENC_REGLAS

| Nombre | Descripción | Tipo de Dato | Nulo | PK | FK |
|-------------|---|---------------|-------|-------|-------|
| IDREGLA | Identificador de la regla de la encuesta. | NUMBER(8) | FALSE | TRUE | FALSE |
| IDTABLA | Identificador de la tabla. | NUMBER(2) | TRUE | FALSE | TRUE |
| IDCAMPO | Identificador del campo de la encuesta. | NUMBER(8) | TRUE | FALSE | TRUE |
| DESCRIPCION | Descripción de la regla. | VARCHAR2(100) | TRUE | FALSE | FALSE |
| ESTADO | Indicador si la regla está activa o inactiva. | NUMBER(1) | TRUE | FALSE | FALSE |
| USUREG | Usuario de registro. | VARCHAR2(30) | FALSE | FALSE | FALSE |
| FECREG | Fecha de registro. | DATE | FALSE | FALSE | FALSE |
| USUMOD | Usuario de modificación. | VARCHAR2(30) | FALSE | FALSE | FALSE |
| FECMOD | Fecha de modificación. | DATE | FALSE | FALSE | FALSE |

Tabla ENC_NOMTABLA

| | |
|--------------------|--|
| Nombre | TABLA |
| Código | ENC_NOMTABLA |
| Descripción | Tabla maestra de tablas utilizadas en la encuesta. |
| Esquema | SGACRM |

Lista de columnas de la tabla ENC_NOMTABLA

| Nombre | Descripción | Tipo de Dato | Nulo | PK | FK |
|-----------|---|---------------|-------|-------|-------|
| IDTABLA | Identificador de la tabla. | NUMBER(2) | FALSE | TRUE | FALSE |
| NOMTABLA | Nombre la tabla | VARCHAR2(100) | TRUE | FALSE | FALSE |
| TIPOTABLA | Tipo de tabla : que podría ser Regla: 1,Parámetro: 2 o Ficha: 3. | NUMBER(1) | TRUE | FALSE | FALSE |

| | | | | | |
|--------|---|--------------|-------|-------|-------|
| ESTADO | Indicador si la tabla está activa o inactiva. | NUMBER(1) | TRUE | FALSE | FALSE |
| USUREG | Usuario de registro. | VARCHAR2(30) | FALSE | FALSE | FALSE |
| FECREG | Fecha de registro. | DATE | FALSE | FALSE | FALSE |
| USUMOD | Usuario de modificación. | VARCHAR2(30) | FALSE | FALSE | FALSE |
| FECMOD | Fecha de modificación. | DATE | FALSE | FALSE | FALSE |

Lista de Referencias de la Tabla ENC_NOMTABLA

| Nombre | Columnas FK |
|--------------------------------|-------------|
| FK_ENC_INSTDOCUMENTO_NOMTABLA | IDTABLA |
| FK_ENC_PARAMETRO_NOMTABLA | IDTABLA |
| FK_ENC_REGLAS_NOMTABLA | IDTABLA |
| FK_ENC_TIPO_DOCUMENTO_NOMTABLA | IDTABLA |

Tabla ENC_PARAMETRO

| | |
|--------------------|----------------------------------|
| Nombre | PARAMETRO |
| Código | ENC_PARAMETRO |
| Descripción | Tabla de parámetros de la tabla. |
| Esquema | SGACRM |

Lista de columnas de la tabla ENC_PARAMETRO

| Nombre | Descripción | Tipo de Dato | Nulo | PK | FK |
|-------------|--|---------------|-------|-------|-------|
| IDPARAMETRO | Identificador del parámetro. | NUMBER(2) | FALSE | TRUE | FALSE |
| IDTIPODOC | Identificador del tipo de encuesta. | NUMBER(6) | TRUE | FALSE | TRUE |
| IDTABLA | Identificador de la tabla. | NUMBER(2) | TRUE | FALSE | TRUE |
| PARAMETRO | Descripción del parámetro. | VARCHAR2(100) | TRUE | FALSE | FALSE |
| ESTADO | Indicador del parámetro si es activo o inactivo. | NUMBER(1) | TRUE | FALSE | FALSE |
| USUREG | Usuario de registro. | VARCHAR2(30) | FALSE | FALSE | FALSE |
| FECREG | Fecha de registro. | DATE | FALSE | FALSE | FALSE |
| USUMOD | Usuario de modificación. | VARCHAR2(30) | FALSE | FALSE | FALSE |
| FECMOD | Fecha de modificación. | DATE | FALSE | FALSE | FALSE |

Lista de Referencias de la Tabla ENC_PARAMETRO

| Nombre | Columnas FK |
|----------------------------|-------------|
| FK_ENC_CONDICION_PARAMETRO | IDPARAMETRO |

Tabla ENC_TIPO_DOCUMENTO

| | |
|--------------------|----------------------------|
| Nombre | TIPO ENCUESTA |
| Código | ENC_TIPO_DOCUMENTO |
| Descripción | Tabla de tipo de encuesta. |
| Esquema | SGACRM |

Lista de columnas de la tabla ENC_TIPO_DOCUMENTO

| Nombre | Descripción | Tipo de Dato | Nulo | PK | FK |
|-------------|--|---------------|-------|-------|-------|
| IDTIPODOC | Identificador del tipo de encuesta. | NUMBER(6) | FALSE | TRUE | FALSE |
| IDTABLA | Identificador de la tabla. | NUMBER(2) | TRUE | FALSE | TRUE |
| DESCRIPCION | Descripción del tipo de encuesta. | VARCHAR2(200) | TRUE | FALSE | FALSE |
| ESTADO | Indicador si el tipo de encuesta es activo o inactivo. | NUMBER(1) | TRUE | FALSE | FALSE |
| USUREG | Usuario de registro. | VARCHAR2(30) | FALSE | FALSE | FALSE |
| FECREG | Fecha de registro. | DATE | FALSE | FALSE | FALSE |
| USUMOD | Usuario de modificación. | VARCHAR2(30) | FALSE | FALSE | FALSE |
| FECMOD | Fecha de modificación. | DATE | FALSE | FALSE | FALSE |

Lista de Referencias de la Tabla ENC_TIPO_DOCUMENTO

| Nombre | Columnas FK |
|------------------------------|-------------|
| FK_EDOCUMENTO_TIPO_DOCUMENTO | IDTIPODOC |
| FK_ENC_PARAMETRO_TIPODOC | IDTIPODOC |

ANEXO 7 ROLES DEL EQUIPO DE PRUEBAS

| ROL | RESPONSABILIDADES |
|--------------------------------------|---|
| Líder de Equipo de Pruebas | Provee de la administración y control de las pruebas. Sus responsabilidades incluyen: <ol style="list-style-type: none"> 1. Planeamiento y estrategia de pruebas. 2. Identificador de motivadores. 3. Administración de recursos. 4. Supervisión de la actualización del cronograma general de pruebas. Evaluación de las pruebas que se realizan de acuerdo al Project plan. 5. Controlar el avance del equipo en el proyecto. 6. Revisión de los resultados de las pruebas y de los errores. 7. Reportar al Jefe del Proyecto sobre el avance de las pruebas. 8. Coordinación con los otros equipos del proyecto y con usuarios. 9. Ser parte del equipo de seguimiento de defectos. |
| Analistas Responsables | Sus responsabilidades incluyen: <ol style="list-style-type: none"> 1. Colaborar con el Líder de Equipo en la definición de la estrategia de pruebas. 2. Definir el alcance de la modificación o rediseño de los sistemas impactados. 3. Realizar informes de avances del proyecto. 4. Realizar el seguimiento del cronograma. 5. Informar al Líder de Equipo sobre problemas críticos que pudieran impactar en el desarrollo del proyecto. 6. Asegurar que los documentos definidos como entregables en cada etapa estén actualizados y almacenados en los lugares correspondientes y enviados al Líder de Equipo. |
| Analista de Pruebas | Identificar y definir las pruebas que se van a realizar. Las responsabilidades incluyen: <ol style="list-style-type: none"> 1. Identificar las Ideas de las pruebas (Casos de Prueba). 2. Definir los detalles / escenarios de las pruebas (Detalle Funcional de Casos de Prueba). 3. Determinar los resultados de las pruebas. 4. Documentar los cambios solicitados. 5. Evaluar la calidad del Producto. 6. Informar constantemente a los demás analistas y responsables sobre cualquier evento crítico o cambio que impacte. 7. Determinar las pruebas de aceptación de usuario (Casos de Prueba de Aceptación del Usuario). |
| Diseñador de Pruebas | Define el enfoque técnico para la implementación de las pruebas. Sus responsabilidades incluyen. <ol style="list-style-type: none"> 1. Verificar las técnicas de pruebas. 2. Estructurar la implementación de las pruebas (determinar el uso de alguna herramienta). 3. Definir los elementos de pruebas. |
| Testers | Implementar y ejecutar las pruebas. Sus responsabilidades son: <ol style="list-style-type: none"> 1. Implementar las pruebas. 2. Ejecutar la suite de pruebas. 3. Evaluar los logs (Reporte de Stress). 4. Analizar los errores (Reporte de Error). 5. Registrar las incidencias. |
| Analista de Métodos y Procedimientos | Gestionar el seguimiento y documentación de los procedimientos impactados y relacionarlos con las pruebas. <ol style="list-style-type: none"> 1. Actualización del inventario de procesos impactados y priorizados. 2. Definir los procesos involucrados en los casos de prueba. Manejar denominación estándar por proceso. 3. Elaborar los process detail para las pruebas de Integración. 4. Inventario y actualización de los procedimientos impactados. 5. Elaboración de procedimientos de planes de contingencia. |

ANEXO 8 CASOS DE PRUEBAS

| N° | Menú | Actividad (Caso de Uso) | Perfil Usuario | Descripción del Escenario de Prueba | Preparación de la data de Prueba | Resultados Esperados |
|----|---|--|--|---|---|---|
| 1 | Transacciones> Incidencias> Generación de Incidencias | Generar Incidencia, Generar Incidente Técnico | Operador de Call Center, Representante de Atención al Cliente, Operador de Red | 1.- El usuario ingresa a la pantalla de creación de incidencias. 2.- El sistema muestra la pantalla de ingreso de datos de la incidencia. 3.- El usuario presiona el botón para elegir el tipo de incidencia. 4.- El sistema muestra una ventana que presenta el listado de grupos y los tipos de incidencia asociados. 5.- El usuario elige el grupo de gestión y el tipo de incidencia. 6.- El usuario selecciona el canal de ingreso. 7.- El usuario escoge el botón para elegir el servicio. 8.- El sistema muestra una ventana para que seleccione el servicio. 9.- El usuario filtra y selecciona el servicio de un cliente por el que está reclamando. 10.-El sistema incluye al servicio elegido en el detalle del incidente que se está ingresando y muestra un listado de los incidentes abiertos por el mismo cliente y/o servicio. 11.-El usuario ingresa el tipo y subtipo de caso que clasifica el reclamo. 12.-El usuario ingresa la descripción corta, la prioridad de atención del reclamo. 13.-El usuario elige el contacto del cliente. En caso no exista, el usuario ingresa los datos del contacto. 14.-El usuario ingresa las observaciones del reclamo. 15.-El usuario ingresa las respuestas a las preguntas de la encuesta técnica que se le hace al cliente. 16.-El usuario elige la forma de derivar el incidente de forma manual o automática. Si es de forma manual, el usuario ingresa el área a donde debe derivarse el reclamo luego de creado. También puede elegir autoderivar para autoasignarse el caso. 17.-El usuario presiona el botón "Guardar". 18.-El sistema graba el "Incidente Técnico" con estado "Sin Valor". 19.-El usuario podría modificar datos del "Incidente Técnico" cuando termina presiona el botón "Enviar". 20.-El sistema graba el "Incidente Técnico" con estado "Recepcionado". | Deben estar configuradas: Las características del tipo de incidencia "Incidente Técnico" como los grupos que podrán acceder, flujo de estados, estados de servicios. La encuesta técnica con sus respectivas preguntas para el tipo de incidencia: "Incidente Técnico". El flujo de la derivación automática para el "Incidente Técnico". Se elige el servicio de un cliente existente. | 1.- El sistema creará el "Incidente Técnico". |
| 2 | Transacciones> Incidencias> Generación de Incidencias | Generar Incidencia, Generar Avería Masiva | Operador de Call Center, Representante de Atención al Cliente, Operador de Red | 1.- El usuario ingresa a la pantalla de creación de incidencias. 2.- El sistema muestra la pantalla de ingreso de datos de la incidencia. 3.- El usuario presiona el botón para elegir el tipo de incidencia. 4.- El sistema muestra una ventana que presenta el listado de grupos y los tipos de incidencia asociados. 5.- El usuario elige el grupo de gestión y el tipo de incidencia. 6.- El usuario selecciona el canal de ingreso. 7.- El usuario escoge el botón para elegir el(los) servicio(s) involucrado(s) que podrían ser de distintos clientes. 8.- El sistema muestra una ventana para que seleccione el(los) servicio(s). 9.- El usuario filtra y selecciona el(los) servicio(s) involucrados en la "Avería Masiva". 10.-El sistema incluye al(los) servicio(s) elegido(s) en el detalle del incidente que se está ingresando y muestra un listado de los incidentes abiertos por el mismo cliente y/o servicio. 11.-El usuario ingresa el tipo y subtipo de caso que clasifica el reclamo. 12.-El usuario ingresa la descripción corta, la prioridad de atención de la avería masiva. 13.-El usuario elige el contacto por cliente incluido en la "Avería Masiva". En caso no exista, el usuario ingresa los datos del contacto. 14.-El usuario ingresa las observaciones de la "Avería Masiva". 15.-El usuario elige la forma de derivar el incidente de forma manual o automática. Si es de forma manual, el usuario ingresa el área a donde debe derivarse la "Avería Masiva" luego de creado. También puede elegir autoderivar para autoasignarse el caso. 16.-El usuario presiona el botón "Guardar". 17.-El sistema graba la "Avería Masiva" con estado "Sin Valor". 18.-El usuario podría modificar datos de la "Avería Masiva" cuando termina presiona el botón "Enviar". 19.-El sistema graba la "Avería Masiva" con estado "Recepcionado". | Deben estar configuradas: Las características del tipo de incidencia "Avería Masiva" como los grupos que podrán acceder, flujo de estados, estados de servicios. El flujo de la derivación automática para la "Avería Masiva". Se eligen servicios de clientes existentes. | 1.- El sistema creará la "Avería Masiva". |

| N° | Menú | Actividad (Caso de Uso) | Perfil Usuario | Descripción del Escenario de Prueba | Preparación de la data de Prueba | Resultados Esperados |
|----|---|---|--|--|---|--|
| 3 | Transacciones> Incidencias> Generación de Incidencias | Generar Incidencia, Generar Reclamo Proactivo. | Operador de Call Center, Representante de Atención al Cliente, Operador de Red | 1.- El usuario ingresa a la pantalla de creación de incidencias. 2.- El sistema muestra la pantalla de ingreso de datos de la incidencia. 3.- El usuario presiona el botón para elegir el tipo de incidencia. 4.- El sistema muestra una ventana que presenta el listado de grupos y los tipos de incidencia asociados. 5.- El usuario, elige el grupo de gestión y el tipo de incidencia: "Reclamo Proactivo". 6.- El usuario selecciona el canal de ingreso: "Interno". 7.- El usuario escoge el botón para elegir el servicio. 8.- El sistema muestra una ventana para que seleccione el servicio. 9.- El usuario filtra y selecciona el servicio de un cliente. 10.-El sistema incluye al servicio elegido en el detalle de incidente que se está ingresando y muestra un listado de los incidentes abiertos por el mismo cliente y/o servicio. 11.-El usuario ingresa el tipo y subtipo de caso que clasifica el reclamo. 12.-El usuario ingresa la descripción corta, la prioridad de atención del reclamo. 13.-El usuario ingresa las observaciones del reclamo. 14.-El usuario elige la forma de derivar el incidente de forma manual o automática. Si es de forma manual, el usuario ingresa el área a donde debe derivarse el reclamo luego de creado. También puede elegir autoderivar para autoasignarse el caso. 15.-El usuario presiona el botón "Guardar". 16.-El sistema graba el "Reclamo Proactivo" con estado "Sin Valor". 17.-El usuario podría modificar datos del "Reclamo Proactivo" cuando termina presiona el botón "Enviar". 18.-El sistema graba el "Reclamo Proactivo" con estado "Recepcionado". | Deben estar configuradas: Las características del tipo de incidencia "Reclamo Proactivo" como los grupos que podrán acceder, flujo de estados, estados de servicios. El flujo de la derivación automática para el "Reclamo Proactivo". Se elige el servicio de un cliente existente. | 1.- El sistema creará el "Reclamo Proactivo". |
| 4 | Transacciones> Incidencias> Generación de Incidencias | Generar Incidencia, Generar Interacción | Operador de Call Center, Representante de Atención al Cliente | 1.- El usuario ingresa a la pantalla de creación de incidencias. 2.- El sistema muestra la pantalla de ingreso de datos de la incidencia. 3.- El usuario presiona el botón para elegir el tipo de incidencia. 4.- El sistema muestra una ventana que presenta el listado de grupos y los tipos de incidencia asociados. 5.- El usuario elige el grupo de gestión y el tipo de incidencia: "Interacción". 6.- El usuario selecciona el canal de ingreso. 7.- El usuario escoge el botón para elegir el servicio de un cliente. 8.- El sistema muestra una ventana para que seleccione el servicio. 9.- El usuario filtra y selecciona el servicio involucrado en la "Interacción". 10.-El sistema incluye al servicio elegido en el detalle de la interacción que se está ingresando y muestra un listado de los incidentes abiertos por el mismo cliente y/o servicio.. 11.-El usuario ingresa el tipo de caso y tipo de atención que clasifica la "Interacción". 12.-El usuario ingresa la descripción corta de la "Interacción". 13.-El usuario elige el contacto que se comunicó con la compañía. En caso no exista, el usuario ingresa los datos del contacto. 14.-El usuario ingresa las observaciones de la "Interacción". 15.-El usuario ingresa las respuestas a las preguntas de la encuesta que se le hace al cliente. 16.-El usuario presiona el botón "Guardar". 17.-El sistema graba la "Interacción" con estado "Sin Valor". 18.-El usuario podría modificar datos de la "Interacción" cuando termine presiona el botón "Enviar". 19.-El sistema graba la "Interacción" con estado "Cerrado". | Deben estar configuradas: Las características del tipo de incidencia "Interacción" como los grupos que podrán acceder, flujo de estados (sólo tendrá los estados de "Sin Valor" y "Cerrado"). Se elige el servicio de un cliente existente. | 1.- El sistema creará la "Interacción" con estado "Cerrado". |

| N° | Menú | Actividad (Caso de Uso) | Perfil Usuario | Descripción del Escenario de Prueba | Preparación de la data de Prueba | Resultados Esperados |
|----|---|---|---|---|---|--|
| 5 | Transacciones> Incidencias> Generación de Incidencias | Generar Incidencia, Generar Oportunidad de Venta | Operador de Call Center, Representante de Atención al Cliente | 1.- El usuario ingresa a la pantalla de creación de incidencias. 2.- El sistema muestra la pantalla de ingreso de datos de la incidencia. 3.- El usuario presiona el botón para elegir el tipo de incidencia. 4.- El sistema muestra una ventana que presenta el listado de grupos y los tipos de incidencia asociados. 5.- El usuario elige el grupo de gestión y el tipo de incidencia: "Oportunidad de Venta". 6.- El usuario selecciona el canal de ingreso. 7.- El usuario escoge el botón para elegir el cliente, si no existe el usuario ingresa el prospecto. 8.- El sistema muestra una ventana para que seleccione el cliente. 9.- El usuario filtra y selecciona el cliente. 10.- El sistema incluye al cliente o prospecto en el detalle de la "Oportunidad de Venta" que se está ingresando. 11.- El usuario ingresa el tipo y subtipo de caso que clasifica la "Oportunidad de Venta". 12.- El usuario ingresa la descripción corta y la prioridad de atención de la "Oportunidad de Venta". 13.- El usuario elige el contacto del cliente. En caso no exista, el usuario ingresa los datos del contacto. 14.- El usuario ingresa las observaciones de la "Oportunidad de Venta". 15.- El usuario elige la forma de derivar el incidente de forma manual o automática. Si es de forma manual, el usuario ingresa el área a donde debe derivarse la "Oportunidad de Venta" luego de creada. También puede elegir autoderivar para autoasignarse el caso. 16.- El usuario presiona el botón "Guardar". 17.- El sistema graba la "Oportunidad de Venta" con estado "Sin Valor". 18.- El usuario elige la opción de "Nueva Cita". 19.- El sistema muestra la pantalla de registro de la "Cita". 20.- El usuario ingresa los datos de la "Cita" y la graba. 21.- El usuario podría modificar datos de la "Oportunidad de Venta" cuando termina presiona el botón "Enviar". 22.- El sistema graba la "Oportunidad de Venta" con estado "Recepcionado" y envía un correo electrónico al ejecutivo de ventas seleccionado en la "Cita" informándole de una nueva "Oportunidad de Venta". | Deben estar configuradas: Las características del tipo de incidencia "Oportunidad de Venta" como los grupos que podrán acceder, flujo de estados, estados de servicios. El flujo de la derivación automática para la "Oportunidad de Venta". Se podría elegir un cliente existente o no. | 1.- El sistema creará la "Oportunidad de Venta". |

| N° | Menú | Actividad (Caso de Uso) | Perfil Usuario | Descripción del Escenario de Prueba | Preparación de la data de Prueba | Resultados Esperados |
|----|---|--|---|--|---|--|
| 6 | Transacciones> Incidencias> Generación de Incidencias | Generar Incidencia, Generar Solicitud del Cliente | Operador de Call Center, Representante de Atención al Cliente | <p>1.- El usuario ingresa a la pantalla de creación de incidencias.</p> <p>2.- El sistema muestra la pantalla de ingreso de datos de la incidencia.</p> <p>3.- El usuario presiona el botón para elegir el tipo de incidencia.</p> <p>4.- El sistema muestra una ventana que presenta el listado de grupos y los tipos de incidencia asociados.</p> <p>5.- El usuario elige el grupo de gestión y el tipo de incidencia: "Solicitud del Cliente".</p> <p>6.- El usuario selecciona el canal de ingreso.</p> <p>7.- El usuario escoge el botón para elegir el(los) servicio(s) involucrados de un cliente.</p> <p>8.- El sistema muestra una ventana para que seleccione el(los) servicio(s).</p> <p>9.- El usuario filtra y selecciona el(los) servicio(s) involucrado(s) en la "Solicitud del Cliente".</p> <p>10.-El sistema incluye al(los) servicio(s) elegido(s) en el detalle del incidente que se está ingresando y muestra un listado de los incidentes abiertos por el mismo cliente y/o servicio.</p> <p>11.-El usuario ingresa el tipo y subtipo de caso que clasifica la "Solicitud del Cliente".</p> <p>12.-El usuario ingresa la descripción corta, la prioridad de atención de la "Solicitud del Cliente".</p> <p>13.-El usuario elige el contacto por cliente incluido en la "Solicitud del Cliente". En caso no exista, el usuario ingresa los datos del contacto.</p> <p>14.-El usuario ingresa las observaciones de la "Solicitud del Cliente".</p> <p>15.-Según la configuración del tipo de caso de la "Solicitud del Cliente" podría ser obligatorio ingresar los documentos de facturación.</p> <p>16.-El usuario elige la forma de derivar el incidente de forma manual o automática. Si es de forma manual, el usuario ingresa el área a donde debe derivarse la "Solicitud del Cliente" luego de creado. También puede elegir autoderivar para autoasignarse el caso. En la derivación automática se asigna a un responsable de Back Office de acuerdo a las reglas configuradas en la funcionalidad de asignación automática.</p> <p>17.-El usuario presiona el botón "Guardar".</p> <p>18.-El sistema graba la "Solicitud del Cliente" con estado "Sin Valor".</p> <p>19.-El usuario podría modificar datos de la "Solicitud del Cliente" cuando termina presiona el botón "Enviar".</p> <p>20.-El sistema graba la "Solicitud del Cliente" con estado "Recepcionado".</p> | <p>Deben estar configuradas:</p> <p>Las características del tipo de incidencia "Solicitud del Cliente" como los grupos que podrán acceder, flujo de estados, estados de servicios.</p> <p>El flujo de la derivación automática para la "Solicitud del Cliente".</p> <p>Se eligen los servicios de un cliente existente.</p> | <p>1.- El sistema creará la "Solicitud del Cliente".</p> |

| N° | Menú | Actividad (Caso de Uso) | Perfil Usuario | Descripción del Escenario de Prueba | Preparación de la data de Prueba | Resultados Esperados |
|----|---|---|---|---|--|---|
| 7 | Transacciones> Incidencias> Generación de Incidencias | Generar Incidencia, Generar Reclamo de Facturación | Operador de Call Center, Representante de Atención al Cliente | <p>1.- El usuario ingresa a la pantalla de creación de incidencias.</p> <p>2.- El sistema muestra la pantalla de ingreso de datos de la incidencia.</p> <p>3.- El usuario presiona el botón para elegir el tipo de incidencia.</p> <p>4.- El sistema muestra una ventana que presenta el listado de grupos y los tipos de incidencia asociados.</p> <p>5.- El usuario elige el grupo de gestión y el tipo de incidencia: "Reclamo de Facturación".</p> <p>6.- El usuario selecciona el canal de ingreso.</p> <p>7.- El usuario escoge el botón para elegir el servicio de un cliente.</p> <p>8.- El sistema muestra una ventana para que seleccione el servicio.</p> <p>9.- El usuario filtra y selecciona el servicio involucrado en el "Reclamo de Facturación".</p> <p>10.-El sistema incluye al servicio elegido en el detalle del "Reclamo de Facturación" que se está ingresando y muestra un listado de los incidentes abiertos por el mismo cliente y/o servicio..</p> <p>11.-El usuario ingresa el tipo y subtipo de caso que clasifica el reclamo.</p> <p>12.-El usuario ingresa la descripción corta, la prioridad de atención del "Reclamo de Facturación".</p> <p>13.-El usuario elige el contacto por cliente incluido en el "Avería Masiva","Reclamo de Facturación". En caso no exista, el usuario ingresa los datos del contacto.</p> <p>14.-El usuario ingresa las observaciones del "Reclamo de Facturación".</p> <p>15.-El usuario elige la forma de derivar el incidente de forma manual o automática. Si es de forma manual, el usuario ingresa el área a donde debe derivarse el reclamo luego de creado. También puede elegir autoderivar para autoasignarse el caso.</p> <p>16.-El usuario elige los documentos de facturación por los cuales reclama el cliente.</p> <p>17.-El sistema le muestra una pantalla donde aparece el detalle de cada documento de facturación.</p> <p>18.-El usuario elige los conceptos colocándoles monto reclamado, podrían ser también llamadas reclamadas para lo cual el usuario seleccionará las llamadas afectadas.</p> <p>19.-El usuario presiona el botón "Guardar".</p> <p>20.-El sistema graba el "Reclamo de Facturación" con estado "Sin Valor".</p> <p>21.-El usuario podría modificar datos del "Reclamo de Facturación" cuando termina presiona el botón "Enviar".</p> <p>22.-El sistema graba el "Reclamo de Facturación" con estado "Recepcionado".</p> | <p>Deben estar configuradas:</p> <p>Las características del tipo de incidencia "Reclamo de Facturación" como los grupos que podrán acceder, flujo de estados, estados de servicios.</p> <p>El flujo de la derivación automática para el "Reclamo de Facturación".</p> <p>Se elige el servicio de un cliente existente.</p> | <p>1.- El sistema creará el "Reclamo de Facturación".</p> |

| N° | Menú | Actividad (Caso de Uso) | Perfil Usuario | Descripción del Escenario de Prueba | Preparación de la data de Prueba | Resultados Esperados |
|----|---|---|---|--|---|--|
| 8 | Transacciones> Incidencias> Generación de Incidencias | Generar Incidencia, Generar Reclamo Administrativo | Operador de Call Center, Representante de Atención al Cliente | 1.- El usuario ingresa a la pantalla de creación de incidencias. 2.- El sistema muestra la pantalla de ingreso de datos de la incidencia. 3.- El usuario presiona el botón para elegir el tipo de incidencia. 4.- El sistema muestra una ventana que presenta el listado de grupos y los tipos de incidencia asociados. 5.- El usuario elige el grupo de gestión y el tipo de incidencia. 6.- El usuario selecciona el canal de ingreso. 7.- El usuario escoge el botón para elegir el(los) servicio(s) involucrados de un cliente. 8.- El sistema muestra una ventana para que seleccione el(los) servicio(s). 9.- El usuario filtra y selecciona el(los) servicio(s) involucrado(s) en el "Reclamo Administrativo". 10.-El sistema incluye al(los) servicio(s) elegido(s) en el detalle del incidente que se está ingresando y muestra un listado de los incidentes abiertos por el mismo cliente y/o servicio.. 11.-El usuario ingresa el tipo y subtipo de caso que clasifica el "Reclamo Administrativo". 12.-El usuario ingresa la descripción corta, la prioridad de atención del "Reclamo Administrativo". 13.-El usuario elige el contacto por cliente incluido en el "Reclamo Administrativo". En caso no exista, el usuario ingresa los datos del contacto. 14.-El usuario ingresa las observaciones del "Reclamo Administrativo". 15.-Según la configuración del tipo de caso del "Reclamo Administrativo" podría ser obligatorio ingresar los documentos de facturación. 16.-El usuario elige la forma de derivar el incidente de forma manual o automática. Si es de forma manual, el usuario ingresa el área a donde debe derivarse el "Reclamo Administrativo" luego de creado. También puede elegir autoderivar para autoasignarse el caso. 17.-El usuario presiona el botón "Guardar". 18.-El sistema graba el "Reclamo Administrativo" con estado "Sin Valor". 19.-El usuario podría modificar datos del "Reclamo Administrativo" cuando termina presiona el botón "Enviar". 20.-El sistema graba el "Reclamo Administrativo" con estado "Recepcionado". | Deben estar configuradas: Las características del tipo de incidencia "Reclamo Administrativo" como los grupos que podrán acceder, flujo de estados, estados de servicios. El flujo de la derivación automática para el "Reclamo Administrativo". Se elige los servicios de un cliente existente. | 1.- El sistema creará el "Reclamo Administrativo". |

| N° | Menú | Actividad (Caso de Uso) | Perfil Usuario | Descripción del Escenario de Prueba | Preparación de la data de Prueba | Resultados Esperados |
|----|--|---|--|---|--|--|
| 9 | Transacciones> Incidencias> Atención de Incidencias Pendientes | Atender Incidencia, Atender Incidente Técnico | Operador de Call Center, Representante de Atención al Cliente, Operador de Red | 1.-El usuario ingresa a la pantalla de Incidentes Pendientes, elige una incidencia: "Incidente Técnico". 2.-El sistema muestra el detalle del "Incidente Técnico". 3.-El usuario elige la opción de Seguimiento de Incidencia. 4.-El sistema le muestra los distintos estados a los que puede pasar el "Incidente Técnico". 5.-El usuario elige un estado y le aparece una pantalla donde registra el detalle del seguimiento de la incidencia, es decir los datos propios del trabajo realizado con el "Incidente Técnico" por el usuario, como observaciones, contacto, área de derivación la cual puede ser automática, autoderivación y manual, en esta última escoge el área y usuario a donde se derivará. Luego guarda. También registra el problema y solución del "Incidente Técnico". 6.-El sistema retorna a la pantalla donde se muestra el detalle del "Incidente Técnico". 7.-El usuario puede elegir la opción de "Anotación", si desea ingresa información interna relacionada al "Incidente Técnico" que no se imprimirá en el carta que se le envía al cliente. 8.-El sistema muestra la pantalla de registro de la Anotación. 9.-El usuario registra la información de la Anotación y graba. 10.-El usuario elige la opción de Interrupción para los casos donde se desea registrar los tiempos muertos de atención del "Incidente Técnico". 11.-El sistema muestra la pantalla de registro de la Interrupción. 12.-El usuario ingresa los datos de la Interrupción como el intervalo de tiempo y motivo asociado. El usuario elige guardar. 13.-El sistema retorna a la pantalla donde se muestra el detalle del "Incidente Técnico". 14.-El usuario elige la opción de generar Reporte Técnico para generar un informe técnico para el cliente. 15.-El sistema muestra la pantalla de registro del Reporte Técnico. 16.-El usuario registra la información del Reporte Técnico donde coloca la descripción del problema o solución y graba. 17.-El usuario registra la evaluación del reclamo si fue fundado o no cuando está cerrando el "Incidente Técnico". | Debe haber un "Incidente Técnico" abierto. | 1.-El sistema creará un seguimiento asociado al "Incidente Técnico". 2.-El sistema creará una asociación asociado al "Incidente Técnico". 3.-El sistema creará una interrupción asociado al "Incidente Técnico". 4.-El sistema creará un Reporte Técnico asociado al "Incidente Técnico". |

| N° | Menú | Actividad (Caso de Uso) | Perfil Usuario | Descripción del Escenario de Prueba | Preparación de la data de Prueba | Resultados Esperados |
|----|--|---|--|---|---|--|
| 10 | Transacciones> Incidencias> Atención de Incidencias Pendientes | Atender Incidencia, Atender Avería Masiva | Operador de Call Center, Representante de Atención al Cliente, Operador de Red | <p>1.-El usuario ingresa a la pantalla de Incidentes Pendientes, elige una incidencia: "Avería Masiva".</p> <p>2.-El sistema muestra el detalle de la "Avería Masiva" elegida.</p> <p>3.-El usuario elige la opción de Seguimiento de Incidencia.</p> <p>4.-El sistema le muestra los distintos estados a los que puede pasar la "Avería Masiva".</p> <p>5.-El usuario elige un estado y le aparece una pantalla donde registra el detalle del seguimiento de la incidencia, es decir los datos propios del trabajo realizado con la "Avería Masiva" por el usuario, como observaciones, contacto, área de derivación la cual puede ser automática, autoderivación y manual, en esta última escoge el área y usuario a donde se derivará; cambia el estado por cliente cuando se le notifica que la avería ya fue solucionada. Luego guarda. También registra el problema y solución de la "Avería Masiva".</p> <p>6.-El sistema retorna a la pantalla donde se muestra el detalle de la "Avería Masiva".</p> <p>7.-El usuario puede elegir la opción de "Anotación", si desea ingresa información interna relacionada a la "Avería Masiva" que no se imprimirá en el carta que se le envía al cliente.</p> <p>8.-El sistema muestra la pantalla de registro de la Anotación.</p> <p>9.-El usuario registra la información de la Anotación y graba.</p> <p>10.-El usuario elige la opción de Interrupción para los casos donde se desea registrar los tiempos muertos de atención de la "Avería Masiva".</p> <p>11.-El sistema muestra la pantalla de registro de la Interrupción.</p> <p>12.-El usuario ingresa los datos de la Interrupción como el intervalo de tiempo y motivo asociado. El usuario elige guardar.</p> <p>13.-El sistema retorna a la pantalla donde se muestra el detalle de la "Avería Masiva".</p> <p>14.-El usuario elige la opción de generar Reporte Técnico para generar un informe técnico para los clientes afectados.</p> <p>15.-El sistema muestra la pantalla de registro del Reporte Técnico.</p> <p>16.-El usuario registra la información del Reporte Técnico donde coloca la descripción del problema o solución y graba.</p> <p>17.-El usuario registra la evaluación del reclamo si fue fundado o no cuando está cerrando la "Avería Masiva".</p> <p>18.-El usuario puede visualizar el estado de conformidad de los clientes involucrados en la avería eligiendo la opción de "Resumen de Avería Masiva" dentro del mismo incidente.</p> | Debe haber una "Avería Masiva" abierta. | <p>1.-El sistema creará un seguimiento asociado a la "Avería Masiva".</p> <p>2.-El sistema creará una anotación asociado a la "Avería Masiva".</p> <p>3.-El sistema creará una interrupción asociado a la "Avería Masiva".</p> <p>4.-El sistema creará un Reporte Técnico asociado a la "Avería Masiva".</p> |

| N° | Menú | Actividad (Caso de Uso) | Perfil Usuario | Descripción del Escenario de Prueba | Preparación de la data de Prueba | Resultados Esperados |
|----|--|--|--|---|--|--|
| 11 | Transacciones> Incidencias> Atención de Incidencias Pendientes | Atender Incidencia, Reclamo Proactivo | Operador de Call Center, Representante de Atención al Cliente, Operador de Red | <p>1.-El usuario ingresa a la pantalla de Incidentes Pendientes, elige una incidencia: "Reclamo Proactivo".</p> <p>2.-El sistema muestra el detalle del "Reclamo Proactivo".</p> <p>3.-El usuario elige la opción de Seguimiento de Incidencia.</p> <p>4.-El sistema le muestra los distintos estados a los que puede pasar el "Reclamo Proactivo".</p> <p>5.-El usuario elige un estado y le aparece una pantalla donde registra el detalle del seguimiento de la incidencia, es decir los datos propios del trabajo realizado con el "Reclamo Proactivo" por el usuario, como observaciones, contacto, área de derivación la cual puede ser automática, autoderivación y manual, en esta última escoge el área y usuario a donde se derivará. Luego guarda. También registra el problema y solución del "Reclamo Proactivo".</p> <p>6.-El sistema retorna a la pantalla donde se muestra el detalle del "Reclamo Proactivo".</p> <p>7.-El usuario puede elegir la opción de "Anotación", si desea ingresa información interna relacionada al "Reclamo Proactivo" que no se imprimirá en el carta que se le envía al cliente.</p> <p>8.-El sistema muestra la pantalla de registro de la Anotación.</p> <p>9.-El usuario registra la información de la Anotación y graba.</p> <p>10.-El usuario elige la opción de Interrupción para los casos donde se desea registrar los tiempos muertos de atención del "Reclamo Proactivo".</p> <p>11.-El sistema muestra la pantalla de registro de la Interrupción.</p> <p>12.-El usuario ingresa los datos de la Interrupción como el intervalo de interrumpido, responsable, motivo. El usuario elige guardar.</p> <p>13.-El sistema retorna a la pantalla donde se muestra el detalle del "Reclamo Proactivo".</p> <p>14.-El usuario elige la opción de generar Reporte Técnico para generar un informe técnico para el cliente.</p> <p>15.-El sistema muestra la pantalla de registro del Reporte Técnico.</p> <p>16.-El usuario registra la información del Reporte Técnico donde coloca la descripción del problema o solución y graba.</p> <p>17.-El usuario registra la evaluación del reclamo si fue fundado o no cuando está cerrando el "Reclamo Proactivo".</p> | Debe haber un "Reclamo Proactivo" abierto. | <p>1.-El sistema creará un seguimiento asociado al "Reclamo Proactivo".</p> <p>2.-El sistema creará una anotación asociado al "Reclamo Proactivo".</p> <p>3.-El sistema creará una interrupción asociado al "Reclamo Proactivo".</p> <p>4.-El sistema creará un Reporte Técnico asociado al "Reclamo Proactivo".</p> |
| 12 | Transacciones> Incidencias> Atención de Incidencias Pendientes | Atender Incidencia, Oportunidad de Venta | Operador de Call Center, Operador de Back Office, Representante de Atención al Cliente, Ejecutivo de Venta | <p>1.-El usuario ingresa a la pantalla de Incidentes Pendientes, elige una incidencia: "Oportunidad de Venta".</p> <p>2.-El sistema muestra el detalle de la "Oportunidad de Venta" elegida.</p> <p>3.-El usuario elige la opción de Seguimiento de Incidencia.</p> <p>4.-El sistema le muestra los distintos estados a los que puede pasar la "Oportunidad de Venta".</p> <p>5.-El usuario elige un estado y le aparece una pantalla donde registra el detalle del seguimiento de la incidencia, es decir los datos propios del trabajo realizado con la "Oportunidad de Venta" por el usuario, como observaciones, contacto, área de derivación la cual puede ser automática, autoderivación y manual, en esta última escoge el área y usuario a donde se derivará. Luego guarda.</p> <p>6.-El sistema retorna a la pantalla donde se muestra el detalle de la "Oportunidad de Venta".</p> <p>7.-El usuario puede elegir la opción de "Anotación", si desea ingresa información interna relacionada a la "Oportunidad de Venta" que no se imprimirá en el carta que se le envía al cliente.</p> <p>8.-El sistema muestra la pantalla de registro de la Anotación.</p> <p>9.-El usuario registra la información de la Anotación y graba.</p> <p>10.-El sistema retorna a la pantalla donde se muestra el detalle de la "Oportunidad de Venta".</p> <p>11.-El usuario elige la opción de Mantenimiento de la Cita.</p> <p>12.-El sistema muestra la pantalla de Mantenimiento de la Cita.</p> <p>13.-El usuario registra las visitas o contactos que hizo al cliente con la descripción, fecha, tipo de visita o contacto.</p> <p>14.-El usuario elige la opción de Registrar la Orden de Venta en caso el cliente haya aceptado comprar algún producto o servicio de la compañía.</p> <p>15.-El sistema muestra la pantalla de Registro de la Orden de Venta.</p> <p>16.-El usuario registra la Orden de Venta y graba.</p> | Debe haber una "Oportunidad de Venta" abierta. | <p>1.-El sistema creará un seguimiento asociado a la "Oportunidad de Venta".</p> <p>2.-El sistema creará una anotación asociado a la "Oportunidad de Venta".</p> <p>3.-El sistema actualizará la cita asociada a la "Oportunidad de Venta".</p> <p>4.-El sistema creará la orden de venta a la "Oportunidad de Venta".</p> |

| N° | Menú | Actividad (Caso de Uso) | Perfil Usuario | Descripción del Escenario de Prueba | Preparación de la data de Prueba | Resultados Esperados |
|----|--|--|--|---|---|---|
| 13 | Transacciones> Incidencias> Atención de Incidencias Pendientes | Atender Incidencia, Atender Solicitud del Cliente | Operador de Call Center, Operador de Back Office, Representante de Atención al Cliente | <p>1.-El usuario ingresa a la pantalla de Incidentes Pendientes, elige una incidencia: "Solicitud del Cliente".</p> <p>2.-El sistema muestra el detalle de la "Solicitud del Cliente" elegida.</p> <p>3.-El usuario elige la opción de Seguimiento de Incidencia.</p> <p>4.-El sistema le muestra los distintos estados a los que puede pasar la "Solicitud del Cliente".</p> <p>5.-El usuario elige un estado y le aparece una pantalla donde registra el detalle del seguimiento de la incidencia, es decir los datos propios del trabajo realizado con la "Solicitud del Cliente" por el usuario, como observaciones, contacto, área de derivación la cual puede ser automática, autoderivación y manual, en esta última escoge el área y usuario a donde se derivará. Luego guarda.</p> <p>6.-El sistema retorna a la pantalla donde se muestra el detalle de la "Solicitud del Cliente".</p> <p>7.-El usuario puede elegir la opción de "Anotación", si desea ingresa información interna relacionada a la "Solicitud del Cliente" que no se imprimirá en el carta que se le envía al cliente.</p> <p>8.-El sistema muestra la pantalla de registro de la Anotación.</p> <p>9.-El usuario registra la información de la Anotación y graba.</p> <p>10.-El sistema retorna a la pantalla donde se muestra el detalle de la "Solicitud del Cliente".</p> <p>11.-El usuario elige la opción de registrar grupos de Solicitud OT donde ingresa los siguientes datos: tipo de trabajo, fecha sugerida, fecha de reactivación cuando sea necesario (por ejemplo suspensiones temporales) y observación. Luego graba.</p> <p>12.-El sistema graba los grupos de Solicitud OT.</p> <p>13.-El usuario asocia los grupos de Solicitud OT a los servicios del incidente. Luego graba.</p> <p>14.-El usuario elige ejecutar la SOT, también se puede programar para que el sistema ejecute en forma diferida.</p> <p>15.-El sistema genera las SOTs solicitadas.</p> | Debe haber una "Solicitud del Cliente" abierta. | <p>1.-El sistema creará un seguimiento asociado a la "Solicitud del Cliente".</p> <p>2.-El sistema creará una anotación asociado a la "Solicitud del Cliente".</p> <p>4.-El sistema creará las SOTs asociadas a la "Solicitud del Cliente".</p> |
| 14 | Transacciones> Incidencias> Atención de Incidencias Pendientes | Atender Incidencia, Atender Reclamo de Facturación | Operador de Call Center, Operador de Back Office, Representante de Atención al Cliente | <p>1.-El usuario ingresa a la pantalla de Incidentes Pendientes, elige una incidencia: "Reclamo de Facturación".</p> <p>2.-El sistema muestra el detalle del "Reclamo de Facturación" elegido.</p> <p>3.-El usuario elige la opción de Seguimiento de Incidencia.</p> <p>4.-El sistema le muestra los distintos estados a los que puede pasar el "Reclamo de Facturación".</p> <p>5.-El usuario elige un estado y le aparece una pantalla donde registra el detalle del seguimiento de la incidencia, es decir los datos propios del trabajo realizado con el "Reclamo de Facturación" por el usuario, como observaciones, contacto, área de derivación la cual puede ser automática, autoderivación y manual, en esta última escoge el área y usuario a donde se derivará. Luego guarda. También registra el problema y solución del "Reclamo de Facturación".</p> <p>6.-El sistema retorna a la pantalla donde se muestra el detalle del "Reclamo de Facturación".</p> <p>7.-El usuario puede elegir la opción de "Anotación", si desea ingresa información interna relacionada al "Reclamo de Facturación" que no se imprimirá en el carta que se le envía al cliente.</p> <p>8.-El sistema muestra la pantalla de registro de la Anotación.</p> <p>9.-El usuario registra la información de la Anotación y graba.</p> <p>10.-El usuario elige la opción de Interrupción para los casos donde se desea registrar los tiempos muertos de atención del "Reclamo de Facturación".</p> <p>11.-El sistema muestra la pantalla de registro de la Interrupción.</p> <p>12.-El usuario ingresa los datos de la Interrupción como el intervalo de interrumpido, responsable, motivo. El usuario elige guardar.</p> <p>13.-El sistema retorna a la pantalla donde se muestra el detalle del "Reclamo de Facturación".</p> <p>14.-El usuario elige el detalle del reclamo de cada documento de facturación e ingresa los montos aceptados por la compañía.</p> <p>15.-El usuario registra el ajuste por los montos aprobados.</p> <p>17.-El usuario coloca si el reclamo fue fundado o no cuando está cerrando el "Reclamo de Facturación".</p> | Debe haber un "Reclamo de Facturación" abierto. | <p>1.-El sistema creará un seguimiento asociado al "Reclamo de Facturación".</p> <p>2.-El sistema creará una anotación asociado al "Reclamo de Facturación".</p> <p>3.-El sistema creará una interrupción asociado al "Reclamo de Facturación".</p> <p>4.-El sistema creará un ajuste asociado al "Reclamo de Facturación".</p> |

| N° | Menú | Actividad (Caso de Uso) | Perfil Usuario | Descripción del Escenario de Prueba | Preparación de la data de Prueba | Resultados Esperados |
|----|--|--|--|---|--|---|
| 15 | Transacciones> Incidencias> Atención de Incidencias Pendientes | Atender Incidencia, Atender Reclamo Administrativo | Operador de Call Center, Operador de Back Office, Representante de Atención al Cliente | <p>1.-El usuario ingresa a la pantalla de Incidentes Pendientes, elige una incidencia: "Reclamo Administrativo".</p> <p>2.-El sistema muestra el detalle del "Reclamo Administrativo" elegido.</p> <p>3.-El usuario elige la opción de Seguimiento de Incidencia.</p> <p>4.-El sistema le muestra los distintos estados a los que puede pasar el "Reclamo Administrativo".</p> <p>5.-El usuario elige un estado y le aparece una pantalla donde registra el detalle del seguimiento de la incidencia, es decir los datos propios del trabajo realizado con el "Reclamo Administrativo" por el usuario, como observaciones, contacto, área de derivación la cual puede ser automática, autoderivación y manual, en esta última escoge el área y usuario a donde se derivará. Luego guarda. También registra el problema y solución del "Reclamo Administrativo".</p> <p>6.-El sistema retorna a la pantalla donde se muestra el detalle del "Reclamo Administrativo".</p> <p>7.-El usuario puede elegir la opción de "Anotación", si desea ingresa información interna relacionada al "Reclamo Administrativo" que no se imprimirá en el carta que se le envía al cliente.</p> <p>8.-El sistema muestra la pantalla de registro de la Anotación.</p> <p>9.-El usuario registra la información de la Anotación y graba.</p> <p>10.-El usuario elige la opción de Interrupción para los casos donde se desea registrar los tiempos muertos de atención del "Reclamo Administrativo".</p> <p>11.-El sistema muestra la pantalla de registro de la Interrupción.</p> <p>12.-El usuario ingresa los datos de la Interrupción como el intervalo de interrumpido, responsable, motivo. El usuario elige guardar.</p> <p>13.-El usuario dependiendo del tipo de caso del "Reclamo Administrativo" ingresará documentos de facturación.</p> <p>14.-El usuario coloca si el reclamo fue fundado o no cuando está cerrando el "Reclamo Administrativo".</p> | Debe haber un "Reclamo Administrativo" abierto. | <p>1.-El sistema creará un seguimiento asociado al "Reclamo Administrativo".</p> <p>2.-El sistema creará una anotación asociado al "Reclamo Administrativo".</p> <p>3.-El sistema creará una interrupción asociado al "Reclamo Administrativo".</p> |
| 16 | Tablas> Escalamiento | Configurar Criterios de Escalamiento, Configurar Niveles de Escalamiento Asociado a Criterios, Ejecutar Escalamiento | Supervisor de Call Center, Supervisor de Atención al Cliente, Supervisor de Back Office, Supervisor de Red | <p>1.-El usuario en la opción de Configuración de Criterios de Escalamientos configura los escalamientos donde coloca los parámetros que se usarán para obtener el listado de incidencias a escalar. Luego graba.</p> <p>2.-El usuario en la opción de Configuración de Niveles de Escalamiento configura los distintos niveles por cada escalamiento ingresado en la opción anterior. Por cada nivel se configura el procedimiento de mensaje que se va a enviar a los usuarios, la duración, el indicador si está activo. Luego graba.</p> <p>3.-El usuario ingresa el detalle de los usuarios a los que se le va a escalar por nivel, estos pueden ser empleados, ejecutivos de cuenta, externos como clientes.</p> <p>4.-Para probar el escalamiento se solicitará ejecutar el job asociado a este proceso, el cual leerá lo configurado en los puntos anteriores.</p> | Deben existir incidencias que cumplan con los criterios ingresados por escalamiento. Deben estar configurados los usuarios con sus respectivos correos electrónicos. | 1.- El sistema enviará correos electrónicos de acuerdo a la configuración de los escalamientos. |
| 17 | Transacciones> Incidencias> Procesos de Incidencias Transacciones> Osiptel> Generación de Archivos | Registrar Recursos de Segunda Instancia | Operador de Back Office | <p>1.- El usuario ingresa a la opción de Procesos de Incidencias.</p> <p>2.-El sistema muestra un listado con los incidentes cerrados.</p> <p>3.-El usuario elige un incidente.</p> <p>4.-El sistema muestra el detalle del incidente.</p> <p>5.-El usuario elige la pestaña de "Procesos". Allí da clic derecho y elige "Insertar".</p> <p>6.-El sistema muestra la pantalla de registro de Recursos de Segunda Instancia:</p> <p>6.1.-En caso el usuario registre Queja y Apelación registra los datos asociados a este recurso: tipo de recurso y en el detalle registra: el estado, la fecha y observación. Luego graba.</p> <p>Cuando el usuario coloca el estado "Enviado", el sistema habilita la opción de "Osiptel" donde el usuario registra la información requerida por el ente regulador. El sistema muestra la pantalla donde carga datos de la primera instancia del caso, esto son: razón social, identificación del cliente (RUC, DNI, etc), nombre del abonado, número del servicio, servicio reclamado, número de ticket, fecha de registro, medio, nombre de la persona que se contactó con la compañía, fecha y sentido de la resolución. El usuario ingresa datos requeridos por el ente regulador lo que comprende:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Información del reclamo de segunda instancia: fecha de apelación o queja, número de carta de elevación, | Deben existir incidencias cerradas. | 1.-El sistema creará recursos de segunda instancia. |

| | | | | | |
|--|--|--|---|--|--|
| | | | <p>número de folios, tipo de recurso, datos del usuario apelante.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Información sobre Documentos de Facturación: Mes y año del recibo, monto reclamado, moneda y motivo de apelación. • Medios probatorios: conceptos reclamados, observación de los conceptos, medio probatorio por concepto, observación, fecha y número de folio del medio probatorio. <p>Por último el usuario ingresa a la opción de "Generación de Archivos", de donde exporta a un archivo EXCEL o CSV la información anteriormente registrada.</p> <p>6.2.-En caso el usuario registre Reconsideración registra los datos asociados a este recurso: tipo de recurso y en el detalle registra: el estado, la fecha y observación. Luego graba. El sistema reabre el incidente seleccionado, crea un seguimiento automáticamente, para que se proceda a ser atendido.</p> <p>7.- Cuando se recibe la respuesta de OSIPTEL sobre el caso, el usuario ingresa un detalle adicional al recurso, así como también el número de expediente y la resolución.</p> | | |
|--|--|--|---|--|--|



ANEXO 9 CRONOGRAMA DE CAPACITACIÓN

| ID | Curso | Líder Usuario | Area | Perfil Puestos | Nº partici pantes | Nº Grupos = Part./7 | Fechas Tentativas | Horario Tentativo |
|--------------|---|-------------------|--|---|----------------------|---------------------------|----------------------|----------------------|
| P1- OPVEN | OPORTUNIDAD DE VENTA (PRE - VENTA) | Joanna Soarez | Call Center, Centro de Atención Personalizada, Ventas. | Asesor de Servicios en Línea, Consultor de Ventas, Asesor de Atención Personalizada | 10 | 2 | 02/05/2008 | 9-12 am |
| P2-TEC | TÉCNICO (POST - VENTA) Incidente técnico, Avería Masiva, Reclamos Proactivo. | JCarlos Balarezo | Call Center. | Asesor de Servicios en Línea. | 6 | 1 | 05/05/2008 | 9-12 am |
| | | Karlos Hernandez | Centro de Operaciones de Red. | Operador de Red. | 6 | 1 | 05/05/2008 | 9-12 am |
| P3-ADM | ADMINISTRATIVO (POST - VENTA) Interacción, Solicitud, Reclamo de Facturación, Reclamo Administrativo. | Manuel Montoya | Call Center, Centro de Atención Personalizada. | Asesor de Servicios en Línea, Asesor de Atención Personalizada. | 6 | 1 | 06/05/2008 | 9-12 am |
| | | Martin Ramos | Back Office. | Asesor de Back Office. | 6 | 1 | 06/05/2008 | 9-12 am |
| P4-LEG | RECURSOS DE SEGUNDA INSTANCIA | Antonio Gherardi | Administración de Ventas | Asesor de Back Office. | 5 | 1 | 07/05/2008 | 9-12 am |
| P5-ESC | ESCALAMIENTO | Jacqueline Juarez | Centro de Atención Personalizada | Gerente de Atención al Cliente, Gerente de Call Center. | 4 | 1 | 08/05/2008 | 9-12 am |