TESIS PUCP

PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL PERÚ
FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERÍA

DESARROLLO DE UNA SOLUCIÓN PARA AUTOMATIZAR LOS PROCESOS DE ATENCIÓN DE RECLAMOS DE UNA ENTIDAD FINANCIERA, UTILIZANDO UN SISTEMA DE GESTIÓN POR PROCESOS DE NEGOCIO BPMS

Tesis para optar por el Título de Ingeniera Informática, que presenta la bachillera:

Lizet Estéfani Calle Pintado

Asesor: Ing. Jorge Alberto Berrocal Pérez-Albela

Lima, febrero del 2013

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

Índice

ANEXOS 3
Anexo 1: Diccionario de términos 3
Datos generales 3
Datos personales 4
Datos del producto 5
Datos del reclamo 5
Anexo 2: Diagrama en notación BPMN de subprocesos.....7
Subprocesos del proceso de atención de reclamo 1: Inadecuada atención al usuario Parte1 7
Subprocesos del proceso de atención de reclamo 1: Inadecuada atención al usuario Parte 2 8
Subprocesos del proceso de atención de reclamo 2: Disconformidad por cobro a terceros 9
Subprocesos del proceso de atención de reclamo 3: No reconoce afiliación 10
Subprocesos comunes a los tres procesos de atención de reclamos.....11
Anexo 3: Pruebas integrales.....12
Resultado del e_mail de respuesta al reclamante 20

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

ANEXOS

Anexo 1: Diccionario de términos

La automatización de los procesos usando el software BPMS AuraPortal, requiere la definición de los campos con los que se va a trabajar en cada proceso. Dichos campos pueden tener diferentes fines tales como:

- ✓ Identificar un proceso, un empleado
- ✓ Verificar la verdad o falsedad de una acción (campos flag)
- ✓ Acumular cantidades, ya sean de días, horas, número de transacciones, entre otros
- ✓ Guardar documentos
- ✓ Almacenar información proveniente de otros sistemas

Como en toda implementación de software, siempre es necesario definir las variables necesarias con las que se va a trabajar, indicando así, el tipo de dato, el tipo de término (para este caso en particular por ser BPMS AuraPortal), y sobre todo la descripción de la variable. Esta última es la más importante, porque aunque muchas veces no se interactúa con ella, la descripción clara y concisa es de mucha utilidad para darle mantenimiento a las funcionalidades implementadas. Incluso el mismo nombre de la variable debe ser descriptivo para permitir un fácil entendimiento durante la monitorización del proceso.

Para el presente proyecto se ha creado un árbol de términos, el mismo que se ha clasificado en cuatro ramas:

- ✓ Datos generales
- ✓ Datos del reclamo
- ✓ Datos del producto
- ✓ Datos del reclamo

A continuación se detallarán cada uno de estos y sus correspondientes términos clasificados.

Datos generales

Los datos generales vienen a ser campos que se requieren para todos administrar ciertos atributos de todos los procesos de atención de reclamos. Así por ejemplo, se

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

tiene el identificador del proceso que sirve para identificar al proceso con el que se está interactuando. A continuación se muestran los términos correspondientes a esta rama.

Término	Tipo Dato	Descripción
ArchivoAdjuntoCC	Biblioteca	Archivos adjuntos que vienen desde el registro del reclamo en el Contact Center
EjecutivoOC	Texto una línea	Nombre del ejecutivo que registró el reclamo en el Contact Center
EjecutorId	Texto una línea	Código identificador del empleado ejecutor de la tarea
EjecutorNom	Texto una línea	Nombre del usuario ejecutor de la tarea
CodigoReclamo	Texto una línea	Código del proceso de reclamo
NombreReclamo	Texto una línea	Nombre del proceso de reclamo
NumeroReclamo	Texto una línea	Número del proceso de reclamo
OficinaContact	Texto una línea	Nombre de la oficina donde el usuario realiza el reclamo
DeclaracionCliente	Texto multilínea	Contiene el reclamo que realizó el cliente tal cual
Ejecutor	Prefijo	Prefijo de la familia empleados
EstadoReclamo	Texto una línea	Estado del reclamo que puede ser: Registrado, En proceso o Atendido
MedioRespuesta	Selección simple	Es el medio de respuesta que el cliente eligió para que se le remita la respuesta de su reclamo, este puede ser E_mail o Físico.

Datos personales

Los datos personales son los datos asociados a la persona que realiza el reclamo en las oficinas del Contact Center del banco “ALFA”. A continuación se muestran los términos de esta rama.

Término	Tipo Dato	Descripción
CorreoPersonal	Texto una línea	Dirección de correo electrónico personal de cliente
CorreoTrabajo	Texto una línea	Dirección de correo electrónico del trabajo de cliente
Direccion	Texto una línea	Dirección física del cliente
NombreCliente	Texto una línea	Nombre completo del usuario (cliente o no del banco)
NumDni	Texto una línea	Número de Documento Nacional de Identidad de cliente
TelefonoCelular	Texto una línea	Número de teléfono celular del cliente
TelefonoFijo	Texto una línea	Número de teléfono fijo del usuario

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

Datos del producto

Por tratarse de procesos de atención al cliente de una entidad financiera, es que se decidió crear esta rama. La cual contiene los datos asociados al producto que el cliente tiene con el banco.

Sin embargo, muchas veces resulta que un cliente puede tener más de un producto afiliado con el banco, en estos casos los datos del producto corresponden al producto por el cual el cliente está realizando el reclamo. Por ejemplo si se tratase de un reclamo en el cual el cliente alega no reconocer la afiliación al seguro "X", el producto descrito sería el seguro "X".

La siguiente contiene la lista de términos considerados dentro de esta rama.

Término	Tipo Dato	Descripción
EstadoCuenta	Texto una línea	Estado de la cuenta, si está activa o inactiva
EstadoProducto	Texto una línea	Estado del producto
FechaCaducidadProd	Texto una línea	Fecha en que caduca el producto de cliente
NombreProducto	Texto una línea	Nombre del producto que tiene el cliente con el banco
NumeroCuenta	Texto una línea	Numero de la cuenta que tiene el cliente con el banco
TipoProducto	Texto una línea	Tipo del producto que posee el cliente del banco

Datos del reclamo

Los datos del reclamo son campos propios de cada tipo de reclamo, es decir pueden ser campos de los formularios como también campos del sistema.

Término	Tipo Dato	Descripción
ArchivoAdjunto	Biblioteca	Cualquier tipo de archivo adjunto al proceso de reclamo
AreaCoordinacion	Selección simple	Nombre del área con la cual se requiere coordinar
CanalAfiliacion	Selección simple	Canal por donde el usuario realizó la afiliación puede ser por Call center, plataforma, etc.
CanalAtencion	Selección simple	Canal por donde fue atendido el usuario del banco
EstadoAfiliacion	Texto una línea	Estado de la afiliación al producto ya sea afiliado o desafiliado

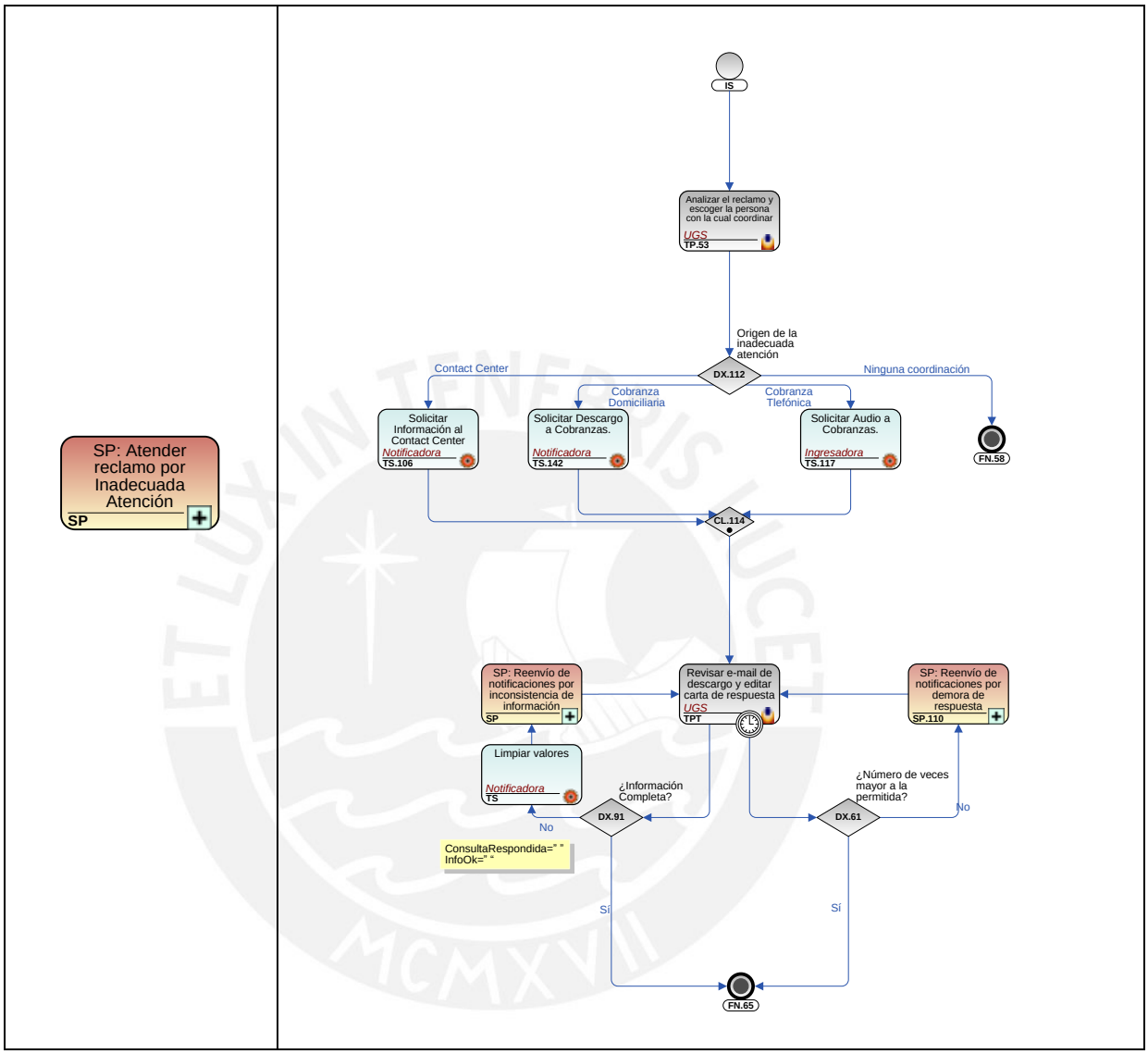
Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

Término	Tipo Dato	Descripción
FechaAfiliacion	Texto una línea	Fecha en que el usuario se afilio a un producto del banco
FlagCoordinaArea	Sí/No	Variable que sirve para tomar decisión de coordinar con otra área
MsjCoordinacion	Texto multilínea	Contenido del mensaje que se le envía al área de coordinación
ProdcutoAfiliado	Texto una línea	Nombre del producto que el usuario tiene afiliado al banco
ModalidadAtencion	Selección simple	La modalidad por la cual se dio la inadecuada atención ya sea en oficina del Contact, en cobranza domiciliaria o cobranza telefónica
MsjPersonalizado	Texto multilínea	Mensaje personalizado para alguna coordinación extra
MedioRespuesta	Selección simple	Indica por qué medio se le responderá al reclamante, puede ser vía e_mail o vía carta física
Usuario	Familia-Elemento: De usuario	Prefijo que toma los datos de la familia contactos, de esta manera se puede seleccionar contacto de entre los disponibles en la familia
ResultadoReclamo	Selección simple	Variable que guarda la decisión del banco en cuanto al resultado del reclamo. Este puede ser a favor del reclamante o a favor del banco
FlagMailCC	Sí/No	Variable que sirve para tomar la decisión de enviar un e_mail al Contact Center
FlagResponderCliente	Sí/No	Variable que sirve para tomar la decisión de responder o no al reclamante
FlagSolicitaDescargo	Sí/No	Variable que sirve para tomar la decisión de solicitar descargo al Contact Center por un reclamo del cliente
OficinaMalaAtencion	Texto una línea	Oficina donde se dio la inadecuada atención al reclamante
ResponsableMalaAtencion	Texto una línea	Empleado responsable de la inadecuada atención
NomTitular	Texto una línea	Nombre completo del titular de la cuenta
DniTitular	Texto una línea	Número del DNI del titular de la cuenta
DireccionTitular	Texto una línea	Dirección del titular del a cuenta

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

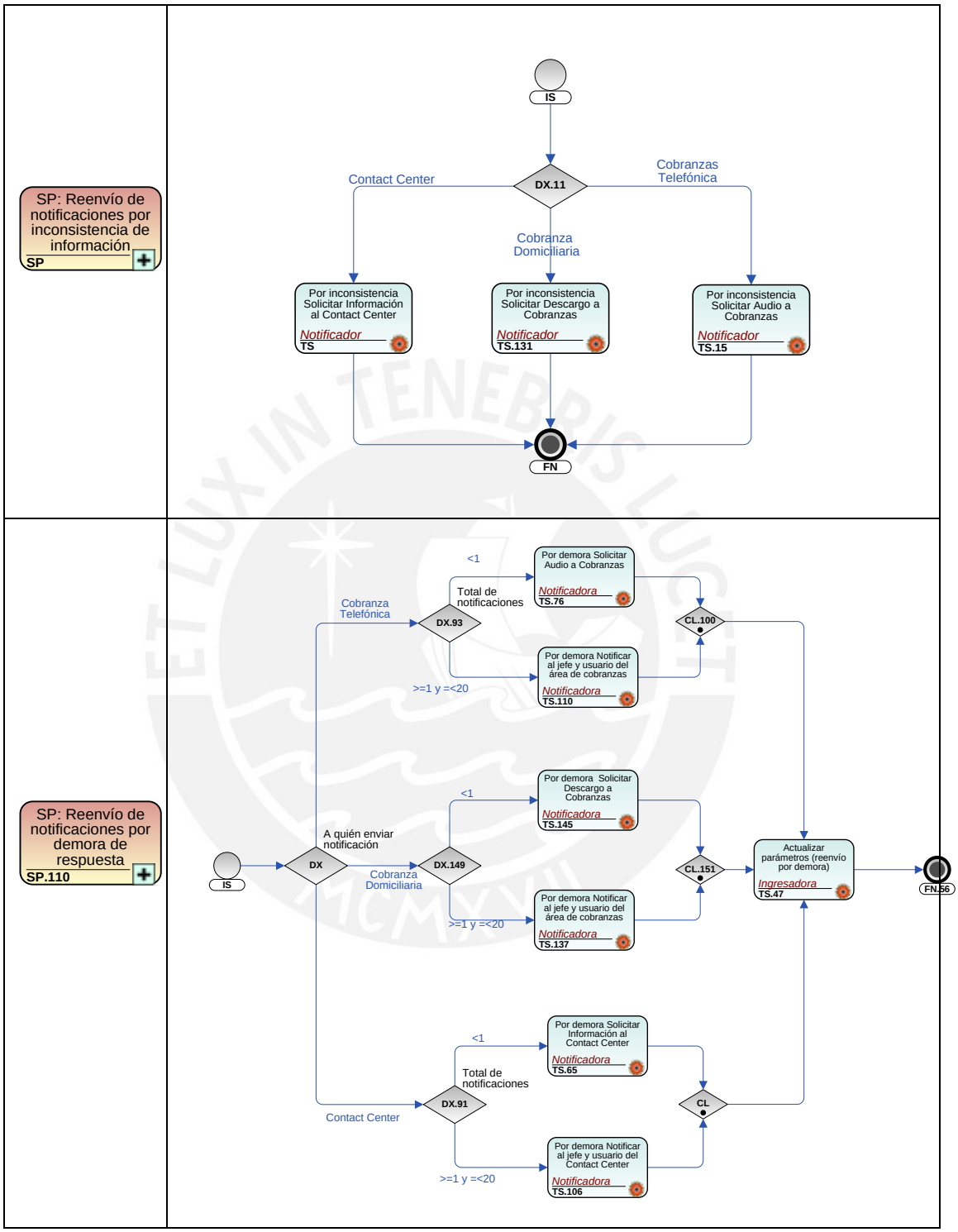
Anexo 2: Diagrama en notación BPMN de subprocesos

Subprocesos del proceso de atención de reclamo 1: Inadecuada atención al usuario Parte1



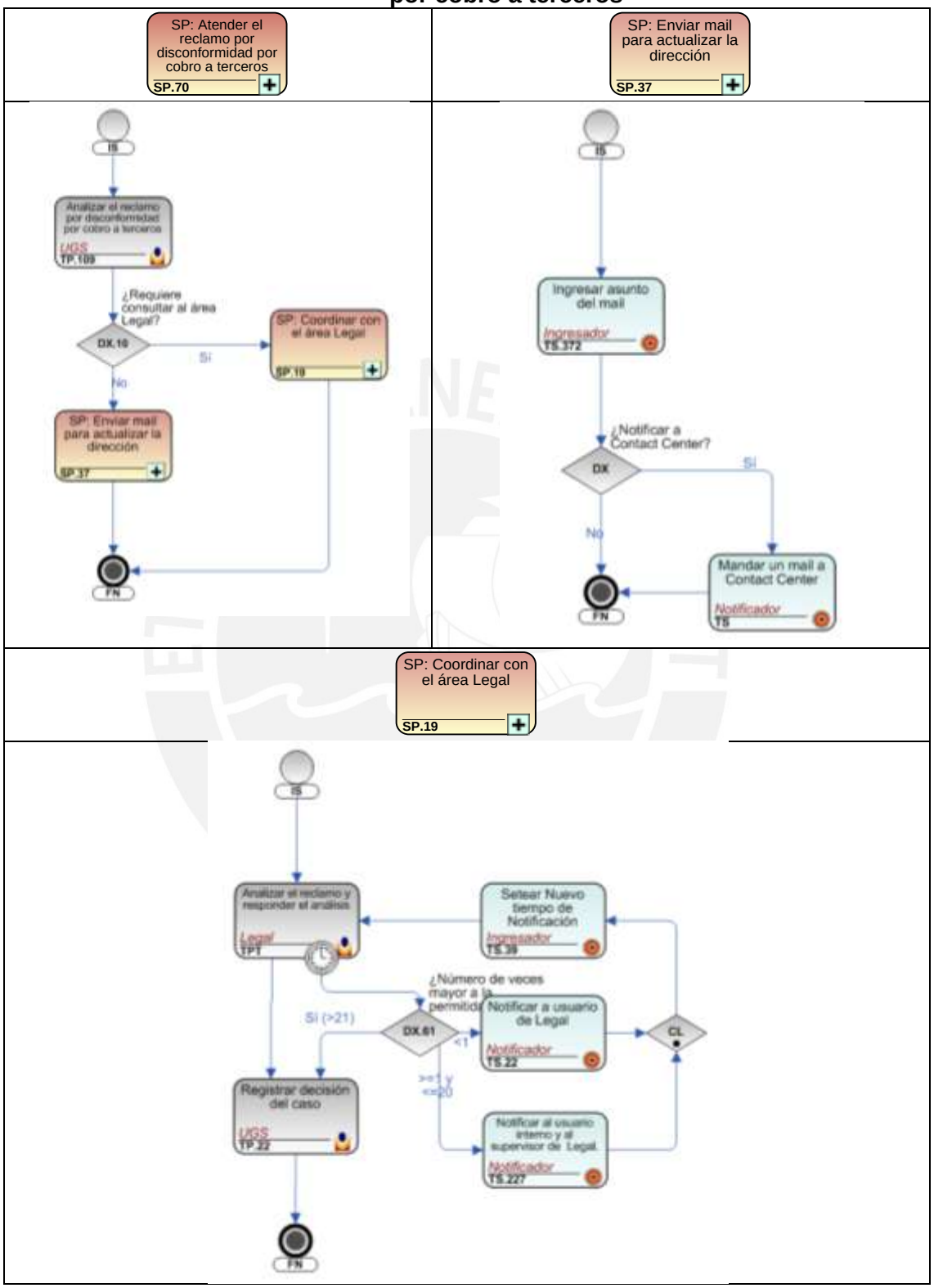
Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

Subprocesos del proceso de atención de reclamo 1: Inadecuada atención al usuario Parte 2



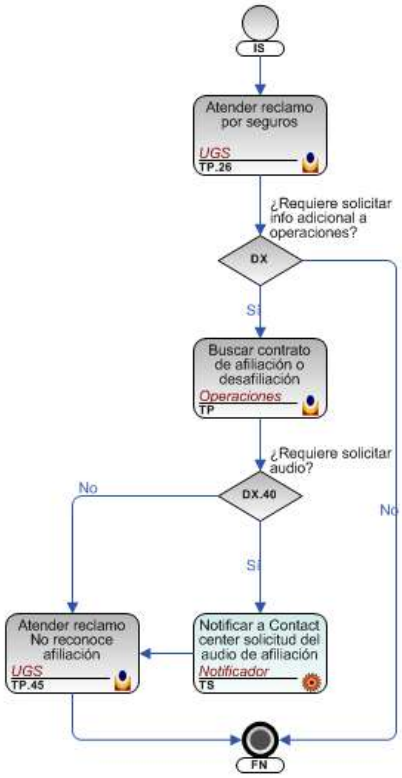
Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

Subprocesos del proceso de atención de reclamo 2: Disconformidad por cobro a terceros



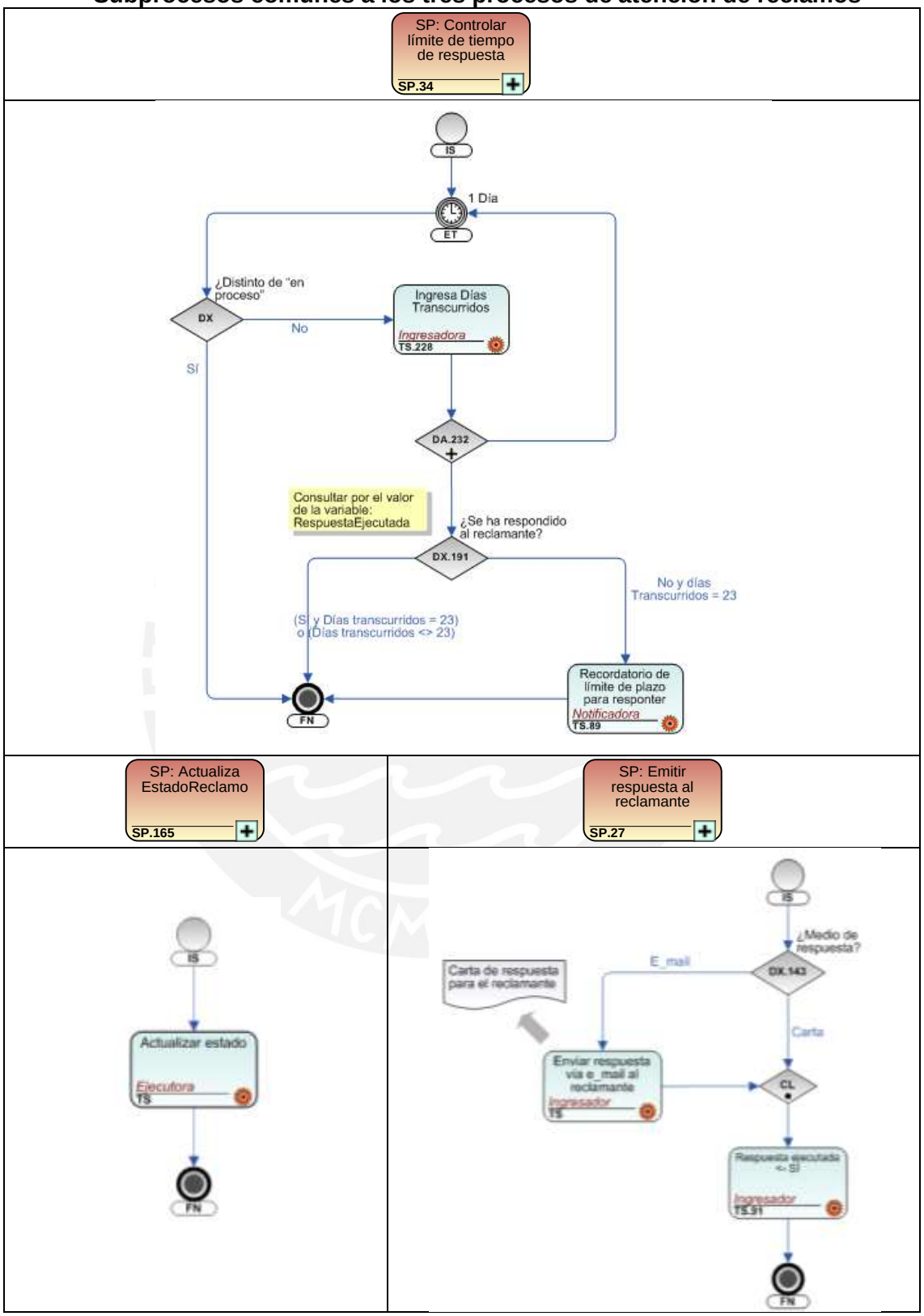
Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

Subprocesos del proceso de atención de reclamo 3: No reconoce afiliación



Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

Subprocesos comunes a los tres procesos de atención de reclamos



Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

Anexo 3: Pruebas integrales

Las pruebas en una implementación de BPM tienen un objetivo general para cualquier proceso que es Probar el cumplimiento del flujo del proceso con las condiciones presentadas.

A continuación se muestra la pruebas para el proceso de atención de reclamo R1

ID	Objeto origen	Objeto destino	Condiciones	Actividades	Resultado esperado	Continuar
1	TP.53 UGS Analizar reclamo y escoger persona con la cual coordinar	TS Notificadora Mandar un mail a Contact Center	Requiere solicitar descargo = Sí	Escoger la oficina con la cual desea coordinar, se debe autocompletar el Jefe e Email.	Se envía un email automático al Email del ejecutivo.	4
2	TP.53 UGS Analizar reclamo y escoger persona con la cual coordinar	TP Legal Analizar reclamo y elaborar carta de respuesta.	Requiere solicitar descargo = No El caso es grave= Sí	Completar mensaje para área Legal.	Le llega la tarea al área Legal	6
3	TP.53 UGS Analizar reclamo y escoger persona con la cual coordinar	TS Notificadora Enviar respuesta vía e_mail al reclamante	Requiere solicitar descargo = No El caso es grave= No	Completar observaciones finales. Decidir por el resultado del reclamo. Generar respuesta.	Se genera el documento automático de respuesta al reclamante con los datos actualizados. Se envía un email automático con la respuesta del reclamo a la dirección del reclamante. El proceso termina.	Fin

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

ID	Objeto origen	Objeto destino	Condiciones	Actividades	Resultado esperado	Continuar
4	TPT UGS Revisar el e_mail de descargo y editar carta de respuesta	-	Solicitar descargo nuevamente = No El caso es grave= No	Completar observaciones finales. Decidir por el resultado del reclamo. Generar respuesta.	Se genera el documento automático de respuesta al reclamante con los datos actualizados. Se envía un email automático con la respuesta del reclamo a la dirección del reclamante. El proceso termina.	Fin
	TPT UGS Revisar el e_mail de descargo y editar carta de respuesta	-	Solicitar descargo nuevamente = Sí	Escoger la oficina con la cual desea coordinar, se debe autocompletar el Jefe e Email. Completar mensaje personalizado.	Se envía un email automático al Email del ejecutivo.	
5	TPT UGS Revisar el e_mail de descargo y editar carta de respuesta	TP Legal Analizar reclamo y elaborar carta de respuesta.	Solicitar descargo nuevamente = No El caso es grave= Sí	Completar mensaje para área Legal.	Le llega la tarea al área Legal	6
6	TP Legal Analizar reclamo y elaborar carta de respuesta.	TP.12 UGS Revisar carta de Legal y emitir respuesta al reclamante	-	Decidir el resultado del reclamo. Generar respuesta.	Le llega la tarea a la UGS	7

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

ID	Objeto origen	Objeto destino	Condiciones	Actividades	Resultado esperado	Continuar
7	TP.12 UGS Revisar carta de Legal y emitir respuesta al reclamante	-	-	Completar observaciones finales. Ver respuesta.	Se envía un email automático con la respuesta del reclamo a la dirección del reclamante. El proceso termina.	Fin

A continuación se muestra la pruebas para el proceso de atención de reclamo R2

ID	Objeto origen	Objeto destino	Condiciones	Actividades	Resultado esperado	Continuar
1	TP.109 UGS Analizar reclamo por disconformidad de cobro a terceros	TS Notificadora Mandar un mail a Contact Center	Presentó documentos completos = Sí Notificar a Contact Center = Sí	Escoger el ejecutivo al cual desea notificar, se debe autocompletar el Email. Completar observaciones finales. Decidir el resultado del reclamo. Generar respuesta.	Se genera el documento automático de respuesta al reclamante con los datos actualizados. Se envía un email automático al Email del ejecutivo. Se envía un email automático con la respuesta del reclamo a la dirección del reclamante. El proceso termina.	Fin
2	TP.109 UGS Analizar reclamo por disconformidad de cobro a terceros	-	Presentó documentos completos = Sí Notificar a Contact Center = No	Completar observaciones finales. Decidir el resultado del reclamo. Generar respuesta.	Se genera el documento automático de respuesta al reclamante con los datos actualizados. Se envía un email automático con la respuesta del reclamo a la dirección del reclamante. El proceso termina.	Fin

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

ID	Objeto origen	Objeto destino	Condiciones	Actividades	Resultado esperado	Continuar
3	TP.109 UGS Analizar reclamo por disconformidad de cobro a terceros	TPT Legal Analizar el reclamo y responder el análisis	Presentó documentos completos = No Coordinar con el área Legal = Sí	Completar el mensaje de coordinación. Adjuntar archivo .	Le llega la tarea al área Legal	5
4	TP.109 UGS Analizar reclamo por disconformidad de cobro a terceros	-	Presentó documentos completos = No Coordinar con el área Legal = No	Completar observaciones finales. Decidir el resultado del reclamo. Generar respuesta.	Se genera el documento automático de respuesta al reclamante con los datos actualizados. Se envía un email automático con la respuesta del reclamo a la dirección del reclamante. El proceso termina.	Fin
5	TPT Legal Analizar el reclamo y responder el análisis	TP.22 UGS Registrar decisión del caso	-	Ver respuesta. Decidir responder al reclamante.	Se genera el documento automático de respuesta al reclamante con los datos actualizados. Se envía un email automático con la respuesta del reclamo a la dirección del reclamante. El proceso termina.	Fin

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

A continuación se muestra la pruebas para el proceso de atención de reclamo R3

ID	Objeto origen	Objeto destino	Condiciones	Actividades	Resultado esperado	Continuar
1	TP Atender reclamos no reconoce afiliación	TP Ejecutar normalización de cuenta	Solicitar archivo a Operaciones = No Requiere normalizar la cuenta = Sí	Escribir el mensaje de coordinación con Operaciones para la normalización de la cuenta. Editar las transacciones dando clic en el botón "ver transacción" para elegir las transacciones que deben ser extornadas y las que deben ser desafiliadas.	Le llega una tarea al área de Operaciones para realizar un extorno.	11
2	TP Atender reclamos no reconoce afiliación	-	Solicitar archivo a Operaciones = No Requiere normalizar la cuenta = No	Escribir las observaciones finales. Seleccionar el resultado del reclamo. Generar la carta de respuesta. Editar la carta de respuesta en "ver respuesta".	Se genera el documento automático de respuesta al reclamante con los datos actualizados. Se envía un email automático con la respuesta del reclamo a la dirección del reclamante. El proceso termina.	Fin
3	TP Atender reclamos no reconoce afiliación	TP.29 Buscar contrato de afiliación o desafiliación	Solicitar archivo a Operaciones = Sí	Escribir el mensaje de coordinación con Operaciones indicando la transacción cuyo contrado de afiliación está solicitando.	Le llega una tarea al área de Operaciones para que busque el contrato de afiliación y lo adjunte al proceso.	4

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

ID	Objeto origen	Objeto destino	Condiciones	Actividades	Resultado esperado	Continuar
4	TP.29 Buscar contrato de afiliación o desafiliación	TP.25 Atender reclamo no reconoce afiliación	-	Adjuntar el contrato de afiliación correspondiente.	Le llega una tarea a la UGS con el contrato adjunto.	5
5	TP.25 Atender reclamo no reconoce afiliación	-	Requiere normalizar cuenta = No	Escribe las observaciones finales. Seleccionar el resultado del reclamo. Generar respuesta. Editar carta de respuesta en "ver respuesta".	Se genera el documento automático de respuesta al reclamante con los datos actualizados. Se envía un email automático con la respuesta del reclamo a la dirección del reclamante. El proceso termina.	Fin
6	TP.25 Atender reclamo no reconoce afiliación	TP Ejecutar normalización de cuenta	Requiere normalizar cuenta = Sí	Editar las transacciones dando clic en el botón "ver transacción". Escribir observaciones finales. Escribir el mensaje de coordinación para Operaciones. Seleccionar el resultado del reclamo. Generar respuesta. Editar carta de respuesta en "ver respuesta".	Le llega una tarea al área de Operaciones para realizar un extorno.	11

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

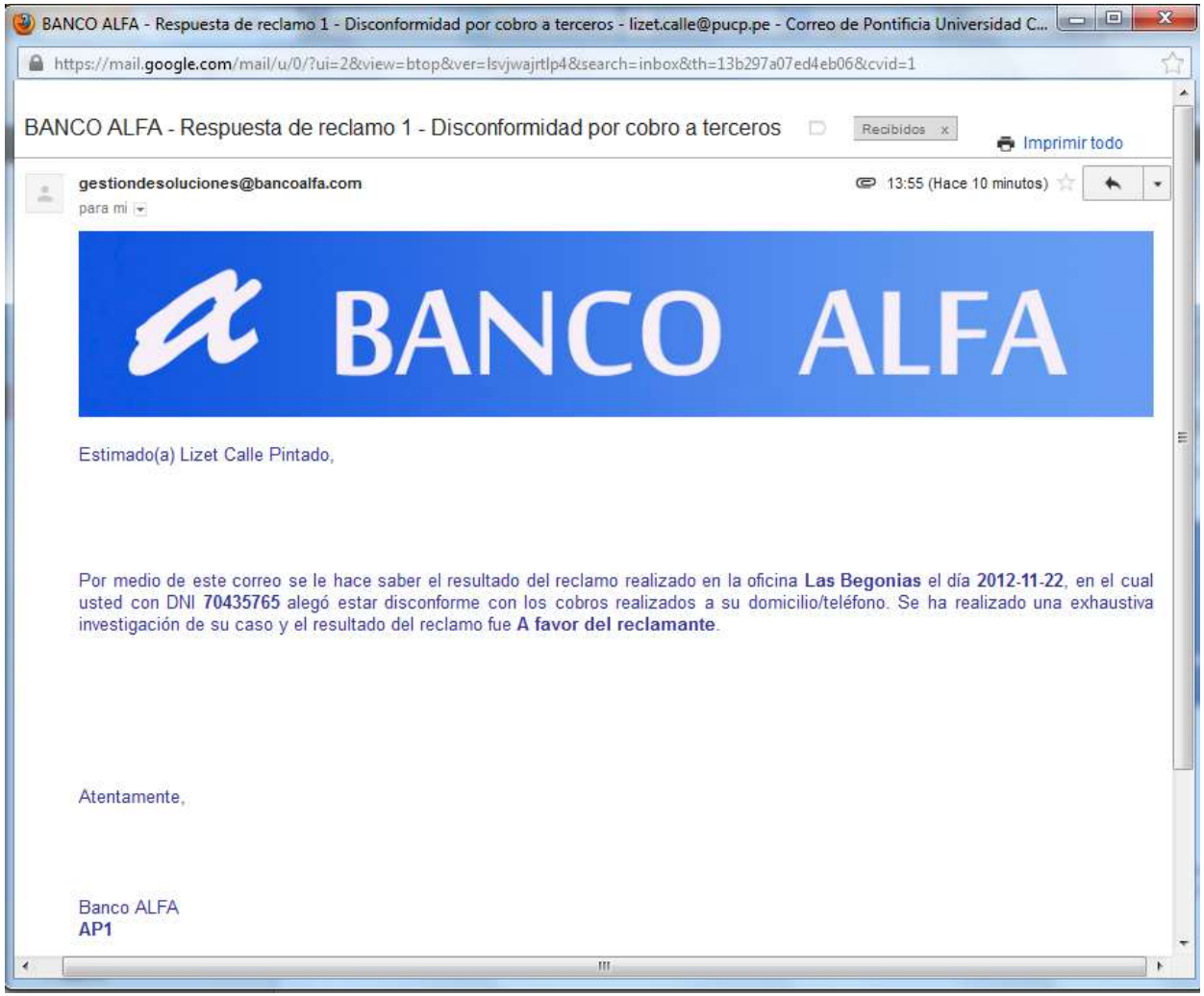
ID	Objeto origen	Objeto destino	Condiciones	Actividades	Resultado esperado	Continuar
7	TP.41 Atender reclamos no reconoce afiliación de seguros	TP Ejecutar normalización de cuenta	Solicitar descargo a Contact = No Requiere normalizar cuenta = Sí	Editar las transacciones dando clic en el botón "ver transacción". Escribir observaciones finales. Escribir el mensaje de coordinación para Operaciones.	Le llega una tarea al área de Operaciones para realizar un extorno.	11
8	TP.41 Atender reclamos no reconoce afiliación de seguros	TP.37 Atender reclamo no reconoce afiliación de seguros	Solicitar descargo a Contact = Sí	Elegir al usuario que se requiere contactar. Escribir el mensaje personalizado y terminar la tarea.	Le llega un correo al usuario del Contact Center seleccionado previamente en el formulario. Le llega otra tarea al mismo empleado de la UGS para que tome la decisión del reclamo.	9
9	TP.37 Atender reclamo no reconoce afiliación de seguros	TP Ejecutar normalización de cuenta	Requiere normalizar la cuenta = Sí	Editar las transacciones dando clic en el botón "ver transacción". Escribir observaciones finales. Escribir el mensaje de coordinación para Operaciones. Seleccionar el resultado del reclamo. Generar respuesta. Editar carta de respuesta en "ver respuesta".	Le llega una tarea al área de Operaciones para realizar un extorno.	11

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

ID	Objeto origen	Objeto destino	Condiciones	Actividades	Resultado esperado	Continuar
10	TP.37 Atender reclamo no reconoce afiliación de seguros	-	Requiere normalizar la cuenta = No	Escribir observaciones finales. Seleccionar el resultado del reclamo. Generar respuesta. Editar carta de respuesta en "ver respuesta".	Se genera el documento automático de respuesta al reclamante con los datos actualizados. Se envía un email automático con la respuesta del reclamo a la dirección del reclamante. El proceso termina.	Fin
11	TP Ejecutar normalización de cuenta	-	-	Analizar la información enviada por la tarea TP.37 y terminar el reclamo.	Termina el proceso de atención de reclamo.	Fin

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

Resultado del e_mail de respuesta al reclamante



BANCO ALFA - Respuesta de reclamo 1 - Disconformidad por cobro a terceros - lizet.calle@pucp.pe - Correo de Pontificia Universidad C...

https://mail.google.com/mail/u/0/?ui=2&view=btop&ver=lsvjwajrtlp4&search=inbox&th=13b297a07ed4eb06&cvid=1

BANCO ALFA - Respuesta de reclamo 1 - Disconformidad por cobro a terceros

Recibidos x

Imprimir todo

gestiondesoluciones@bancoalfa.com

para mi

13:55 (Hace 10 minutos)

BANCO ALFA

Estimado(a) Lizet Calle Pintado,

Por medio de este correo se le hace saber el resultado del reclamo realizado en la oficina **Las Begonias** el día **2012-11-22**, en el cual usted con DNI **70435765** alegó estar disconforme con los cobros realizados a su domicilio/teléfono. Se ha realizado una exhaustiva investigación de su caso y el resultado del reclamo fue **A favor del reclamante**.

Atentamente,

Banco ALFA
AP1

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis