

PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL PERÚ

FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERÍA



**PONTIFICIA
UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DEL PERÚ**

ANEXOS DE TESIS

**DIAGNÓSTICO Y MEJORA DE PROCESOS EN LA AFILIACIÓN DE COMERCIOS AL
SERVICIO DE COMERCIO ELECTRÓNICO EN UNA EMPRESA DE MEDIOS DE PAGO**

Tesis para optar el Título de Ingeniero Industrial presentado por el bachiller:

Anthony Christian Acosta Matos

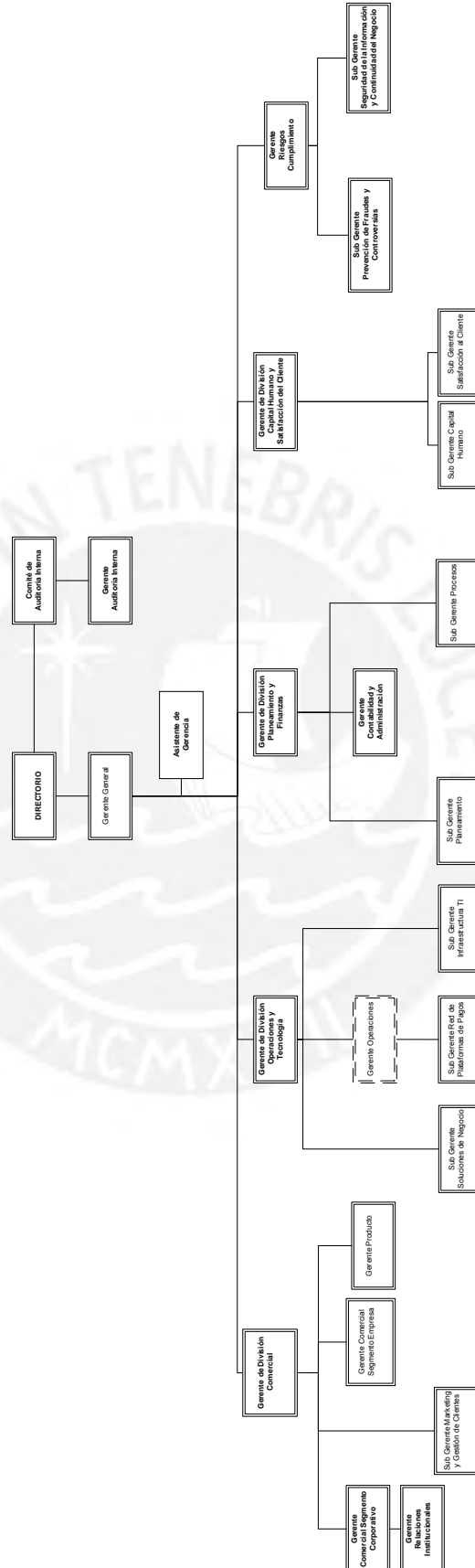
Asesor: Eduardo Carbajal López

San Miguel, 20 de Noviembre del 2017

Tabla de Anexos

Anexo 1 Organigrama de la Organización	1
Anexo 2 Clasificación de proveedores	2
Anexo 3 Tabla de indicador - impacto	3
Anexo 4 Project Charter Mejora de Proceso de Afiliación a Comercio electrónico	4
Anexo 5 Descripción del proceso de afiliación de comercios a comercio electrónico	5
Anexo 6 Mapa de Actividades del Proceso de Afiliación	8
Anexo 7 Voz del Cliente – VOC	11
Anexo 8 Resultado de la encuesta realizada - 30 datos representativos	12
Anexo 9 Gráficos generados VOC	13
Anexo 10 Medición de los indicadores del proceso	14
Anexo 11 Variables a estudiar en el DOE	15
Anexo 12 Tiempos de duración de las variables para la aplicación del DOE	15
Anexo 13 Mudos en la etapa de solicitud de Afiliación	16
Anexo 14 Mudos en la etapa Integración	17
Anexo 15 Mudos en la etapa Gestión de cobranza y Capacitación	18
Anexo 16 5S de la Organización	19
Anexo 17 Tarjeta Roja para 5S	20
Anexo 18 Panel de Gestión Visual	20
Anexo 19 Plan de Control	21
Anexo 20 Aplicación de la Herramienta Poka Yoke en la Organización	21
Anexo 21 Documentos que requieren firma para la afiliación a Comercio Electrónico	22
Anexo 22 Implementación de la metodología 5S en la organización	26

Anexo 1 Organigrama de la Organización



Anexo 2 Clasificación de proveedores

Código	Tipo de Proveedor
PROV1	Proveedor de Servicios Técnicos.
PROV2	Proveedor de Servicios Comerciales 1.
PROV3	Proveedor de Servicios Transaccionales.
PROV4	Proveedor de Servicios de Mensajería 1.
PROV5	Proveedor de Servicios de Mensajería 2.
PROV6	Proveedor de Servicios de Autenticación.
PROV7	Proveedor de Terminales Punto de Venta.
PROV8	Proveedor de Servicios de Archivos y digitalización de Documentos.
PROV9	Proveedor de Almacenamiento de Activos (POS).
PROV10	Proveedor de Servicios Comerciales 2.
PROV11	Proveedor de Servicios de Mensajería 3.
PROV12	Proveedor de Chips Celulares.
PROV13	Proveedor de Servicios de Cobranza.
PROV14	Proveedor de Servicios Comerciales 3.
PROV15	Proveedor de Plataforma CitizenNet.
PROV16	Proveedor de Reparación de Terminales Punto de Venta.
PROV17	Proveedor de Seguro de Activos.
PROV18	Proveedor de Destrucción de Terminales.
PROV19	Proveedor de Consultoría de Riesgos y Corretaje de Seguros.
PROV20	Proveedor de Servicios de Asesoría Legal.
PROV21	Proveedor de Servicios de Diseño.
PROV22	Proveedor de Servicios de Impresión de Material.
PROV23	Proveedor de Servicios de Habilitado y Distribución.
PROV24	Proveedor de Servicios de Courier.
PROV25	Proveedor de Servicios de Consultoría en Recursos Humanos.
PROV26	Proveedor de Servicios de Evaluaciones Médicas.
PROV27	Proveedor de Servicios de Recupero de Terminales.
PROV28	Proveedor de Equipos Informáticos.
PROV29	Proveedor de Servicios de Procesamiento de Nómina.
PROV30	Proveedor de Servicios de Telecarga
PROV31	Proveedor de Terminales Electrónicos (POS)

Anexo 3 Tabla de indicador - impacto

Indicador	Impacto del indicador										Impacto
	Colaborador 1	Colaborador 2	Colaborador 3	Colaborador 4	Colaborador 5	Colaborador 6	Colaborador 7	Colaborador 8	Colaborador 9	Colaborador 10	
Tiempo de generación de incidencia	3	1	2	3	1	2	3	2	3	1	21
Tiempo de verificación de documentos	3	3	2	3	3	3	2	2	1	1	23
Tiempo de generación de código	5	4	3	3	3	3	3	5	4	5	38
Tiempo para preparar archivo de registro	4	3	1	4	4	3	3	4	4	2	32
Tiempo de integración	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	45
Tiempo de gestión de cobranza	5	3	3	3	3	3	3	5	4	5	37
Tiempo de generación de factura	3	3	4	4	5	4	3	4	4	3	37
Tiempo de regularización de documentos	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	35
Tiempo de Habilitación y Capacitación	3	5	3	4	5	4	4	3	4	4	39



Anexo 4 Project Charter Mejora de Proceso de Afiliación a Comercio electrónico

CARTA DE DEFINICIÓN DE PROYECTOS LEAN SIX SIGMA			
Nombre del iniciador: Anthony Acosta		Fecha inicio: 11/06/2016	
Fecha: 11/06/2016		Fecha esperada fin: 27/10/2016	
Documento #1		Fecha real fin:	
1. CASO DE NEGOCIO			
<p>Como compañía, el desempeño del proceso de afiliación a Comercio Electrónico no está cumpliendo con la meta de 30 días del proceso de afiliación lo que ocasiona inventario de solicitudes por trabajar, insatisfacción de los clientes, y demoras en el proceso de afiliación los cuales cuestan alrededor de S/.238 500.00 anuales</p>			
2. PROPÓSITO (CTQ's a mejorar)			
CTQ'S		Línea base	
Tiempo del proceso de afiliación CE		38 días	
3. OBJETIVO DEL PROYECTO Y ENTREGABLES			
<p>Objetivo: reducir el tiempo de afiliación de comercios al producto de Comercio Electrónico a 12 días en total.</p> <p>Entregables finales: nuevo proceso de afiliación al servicio de Comercio Electrónico, indicadores actualizados, plan de control</p>			
4. ALCANCE			
Afiliaciones al producto Comercio Electrónico, subproducto Comercio Electrónico Directo.			
5. ROLES Y RESPONSABILIDADES			
Puesto			
Stakeholders:	Gerente Comercial Segmento Corporativo Gerente Comercial Segmento Empresa		
Patrocinadores:	Sub Gerente de Productos Sub Gerente de Procesos y Riesgo Operacional		
Miembros del Equipo:	Funcionario de Proyectos Supervisor de Operaciones Transaccionales Analista de Integración Sub Gerente de Prevención de Fraudes y Controversias Representante de Servicio al Cliente Supervisor de Procesos Analista de Procesos		
6. RECURSOS (NO HUMANOS)			
Sistema de Atención a Comercios, Sistema Back Office, POS Multimerchant, Portal Web VisaNet Perú			
7. MÉTRICOS			
Métrico	Actual	Objetivo	
Tiempo del proceso de afiliación CE	38 días	12 días	

Anexo 5 Descripción del proceso de afiliación de comercios a comercio electrónico

Primero, el proceso afiliación se genera a por medio de dos canales. Por un lado, el representante telefónico (Call Center) recibe la solicitud de afiliación por parte del comercio y luego genera una incidencia de consulta en el sistema SAC (Sistema de Atención al Cliente), para lo cual se debe solicitar al comercio una dirección electrónica para el envío de información. Por otro lado el funcionario, ofrece el servicio a los comercios que conforman su cartera, sin embargo también atienden solicitudes de afiliación de manera receptiva. En ambos casos, se requiere conocer el giro de negocio del comercio para su clasificación en las siguientes categorías: “Empresas que califican”, “Empresas que no califican” y “Otras empresas”. Si el comercio se encontrara dentro de la categoría “Empresas que no califican”, se indica al comercio que el servicio de Comercio Electrónico no se encuentra disponible para su giro de negocio y termina el flujo de afiliación. Si el comercio pertenece a la categoría “Empresas que califican”, se le informa las tarifas y costos asociados al producto. Si el comercio pertenece a la categoría “Otras empresas” se le informa los costos y además indicar que su solicitud de afiliación será sometida a una evaluación previa.

La siguiente documentación relacionada al servicio se envía a través de correo electrónico: Presentación comercial del producto, Formato de Solicitud de Afiliación al Sistema, Adenda Servicio Comercio Electrónico, Formato de Integración a Comercio Electrónico, Carpeta de Afiliación Comercio Electrónico Seguro, Contrato de Afiliación al Sistema. Si el comercio pertenece a la categoría de “Otras empresas” enviar el Formato Informe de Afiliación en Ambiente de Tarjeta Ausente. Asimismo, se informa al comercio que el contrato de afiliación debe estar acompañado del DNI escaneado del representante legal.

Segundo, el analista de evaluación de afiliaciones para el caso de comercios con ubigeo comercial en Lima y el supervisor regional para los comercios con ubigeo comercial en provincias, reciben los documentos enviados por el comercio por correo electrónico y se verifica que el comercio haya enviado los documentos debidamente llenados y firmados. Si el comercio envió la documentación incompleta y/o con errores, se reenvía los documentos errados indicándole las observaciones o errores de llenado y solicita el correcto llenado de los documentos y el reenvío de los mismos. Si el comercio perteneciera a la categoría “Otras empresas” verifica que haya enviado el Formato Informe de Afiliación en Ambiente de Tarjeta Ausente y todos los documentos solicitados en éste y los envía Analista de Soluciones de Riesgo y Punto Común de Compra donde el analista evalúa el riesgo de fraude del Comercio en base a lo registrado por el comercio y determina si se procede no con la afiliación. Si el comercio no pertenece a la categoría “Otras empresas” y envió la documentación completa y correcta, el analista de evaluación de afiliaciones genera una incidencia de afiliación para el comercio y envía al Analista de

Integración, el Formato de Integración a Comercio Electrónico. También envía todos los documentos al Analista de Evaluación de Afiliaciones.

El analista de evaluación de afiliaciones, verifica en las herramientas web¹ que el dominio informado esté registrado a nombre del comercio o de lo contrario verificar que el comercio haya enviado la autorización del dueño del dominio para utilizar el mismo. Luego, digita la información y genera el código de comercio en el Sistema de Atención al Cliente y comunica al analista de integración que ya se generó el código de comercio para que éste inicie el proceso de integración con el comercio.

Tercero, el analista de integración prepara un archivo según el formato de inscripción proporcionado por la empresa matriz y envía el archivo a través de la plataforma On Line y espera la aprobación de la matriz para continuar con la integración. Luego, el analista de integración ingresa al sistema de administración de comercios del proveedor de servicios de autenticación (PROV 6) e inscribir al comercio. A continuación, el analista de integración registra al comercio en el POS Multimerchant², en donde se incluyen el URL de respuesta y dirección IP solicitados, así como registra usuario y clave del comercio para que pueda realizarse la capacitación.

El analista de integración verifica que la página Web del comercio cumpla con los requerimientos indicados en la Carpeta de Afiliación Comercio Electrónico Seguro. En caso existan observaciones sobre la implementación, el analista de integración deberá informar, vía correo electrónico, al comercio para que realicen las correcciones necesarias. Si no existen observaciones, dar el paso a producción a la página del comercio (trasladar la página del ambiente de pruebas al ambiente de producción).

Cuarto, el analista de integración coordina con el proveedor de servicios transaccionales la fecha y hora en la cual realizarán las pruebas de flujo de pago (en un plazo máximo de 48 horas) e informa al comercio sobre la fecha y hora asignadas para las pruebas de flujo de pago. El proveedor de servicios transaccionales realiza las pruebas de flujo de pago con el comercio y envía un informe de resultados al analista de integración. Éste verifica los resultados: si el comercio no realizó las pruebas correctamente y la certificación tuvo resultados negativos, realizar pruebas en el ambiente de producción. Si la certificación fue exitosa, ingresar al sistema POS Multimerchant e inhabilitar al comercio hasta que se confirmen el abono del costo de integración y el recojo de los documentos en físico.

Luego, el analista de integración comunica al comercio, vía correo electrónico a la dirección de correo del responsable del punto de venta, que se ha realizado exitosamente la certificación y entrega el usuario y clave generados anteriormente. Se indica, en la comunicación, que la unidad

⁶ Las herramientas para verificar el dominio son: dominios "pe" <https://punto.pe/whois.php> y otros <http://whois.net/>

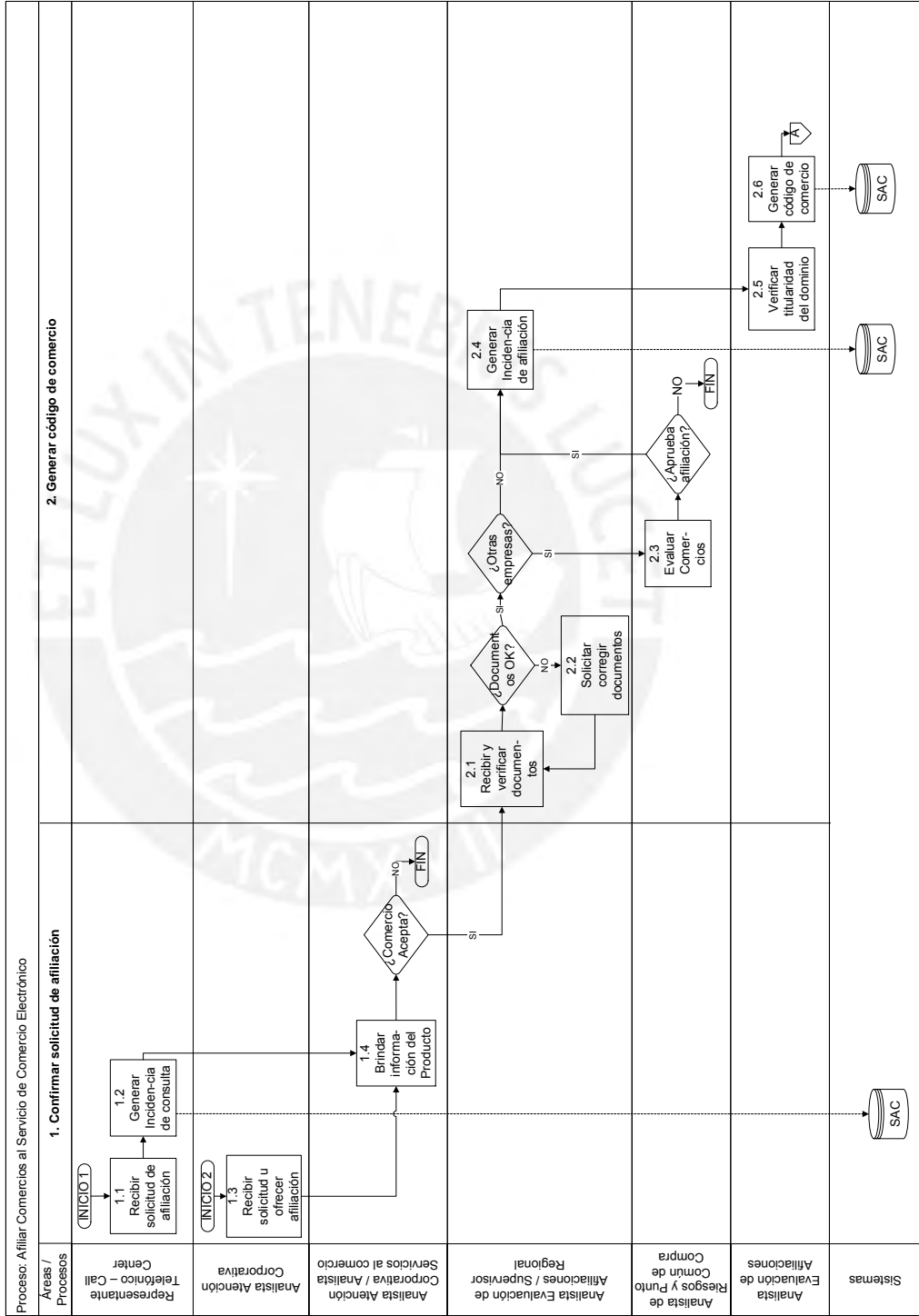
² POS Multimerchant: Módulo Web de liquidación y consulta de las transacciones realizadas en comercio electrónico

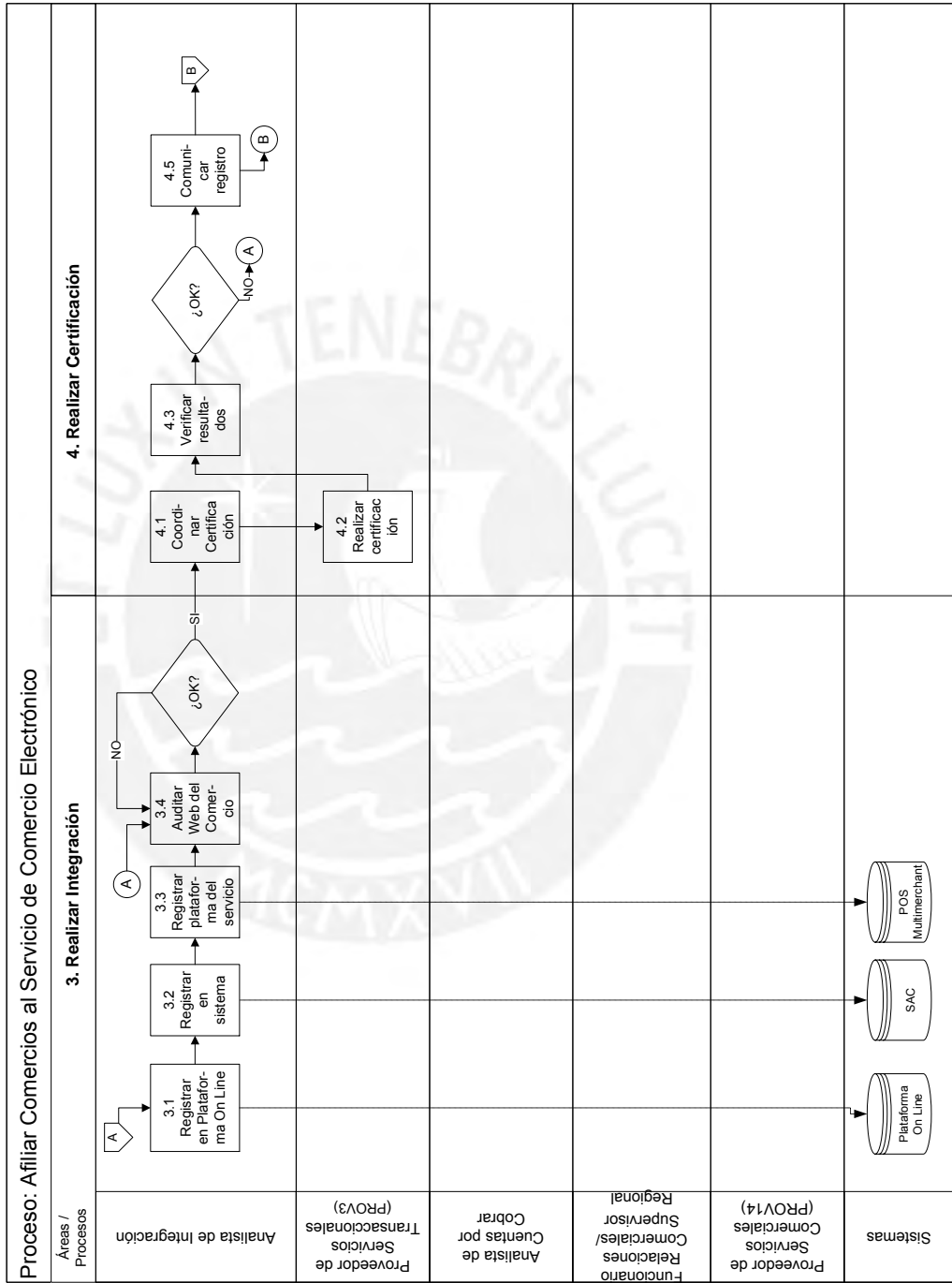
de Cuentas por Cobrar se pondrá en contacto con el comercio para realizar la gestión de cobranza al comercio y que un ejecutivo comercial se acercará en los próximos días para realizar la capacitación del comercio en el servicio de Comercio Electrónico.

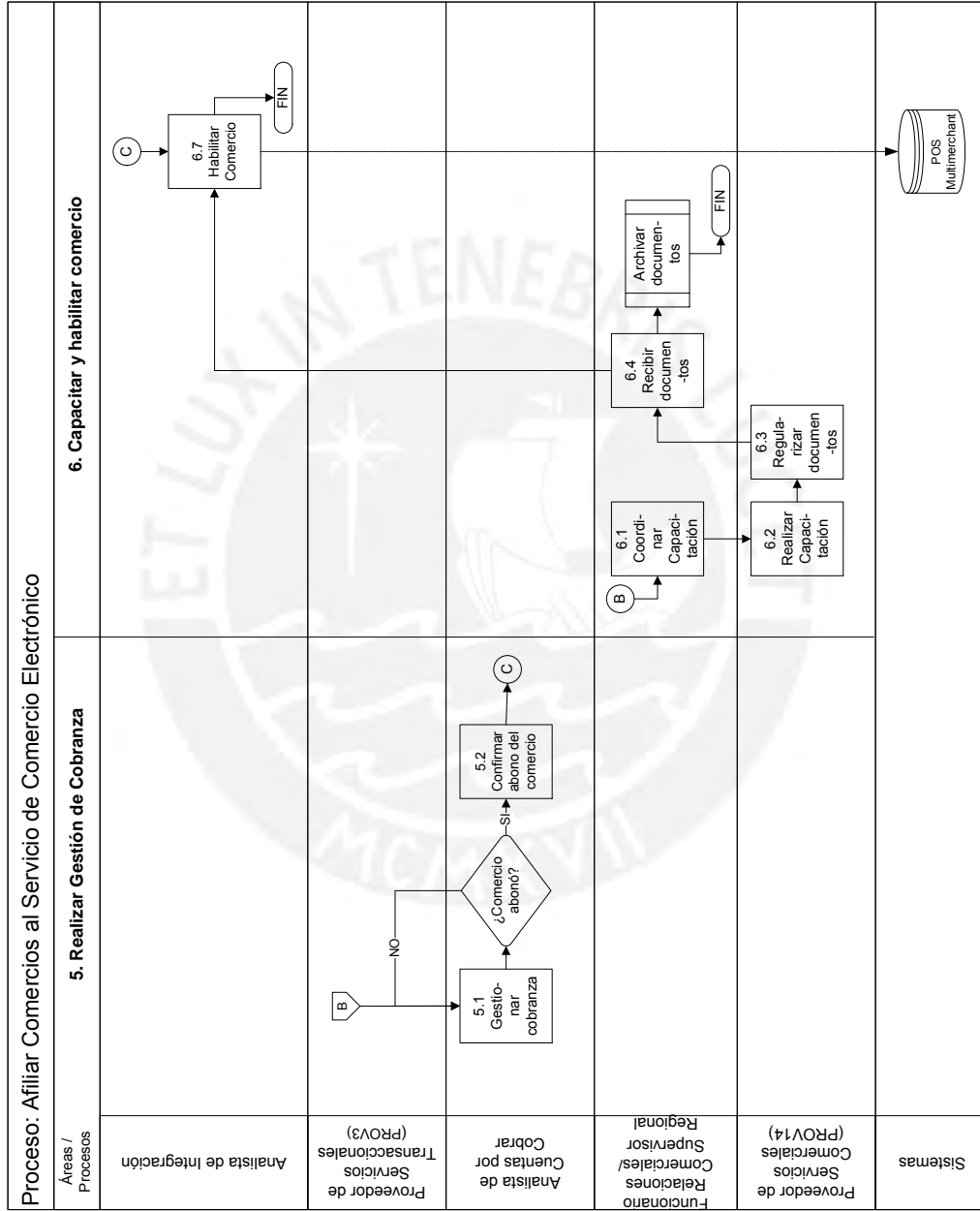
Quinto, el analista de cuentas por cobrar realiza Gestión de Cobranza. Se comunica con el comercio para realizar el seguimiento y verificación del pago y solicita el envío de algún comprobante de la realización del pago (Boucher, constancia de transferencias por internet, etc.). Una vez se confirme el abono del comercio, se genera la factura por el pago realizado. La factura debe contener la siguiente información: Razón Social del comercio, dirección administrativa, RUC, nombre comercial, importe, código del comercio, concepto por integración a la Red Centralizada. Luego se debe confirmar el pago al analista de integración.

Finalmente, el funcionario de relaciones comerciales coordina la capacitación. Solicita al comercio los datos de la(s) persona(s) que van a recibir la capacitación y junto con el proveedor de servicios comerciales, la fecha y hora en la cual se realizará la capacitación. El proveedor realiza la capacitación al comercio sobre el uso del producto comercio electrónico utilizando la tienda virtual y recoge los documentos en físico, enviados inicialmente por correo electrónico. Además, entrega una copia firmada del contrato (enviada previamente por correo electrónico) al comercio. El funcionario de relaciones comerciales, recibe los documentos firmados por el comercio y confirma su recepción al analista de integración. Éste recibe la confirmación del analista de cuentas por cobrar sobre el pago del comercio y la confirmación del Funcionario de Relaciones Comerciales sobre la recepción de los documentos en físico. De recibir las dos confirmaciones, habilita al comercio en el POS Multimerchant.

Anexo 6 Mapa de Actividades del Proceso de Afiliación



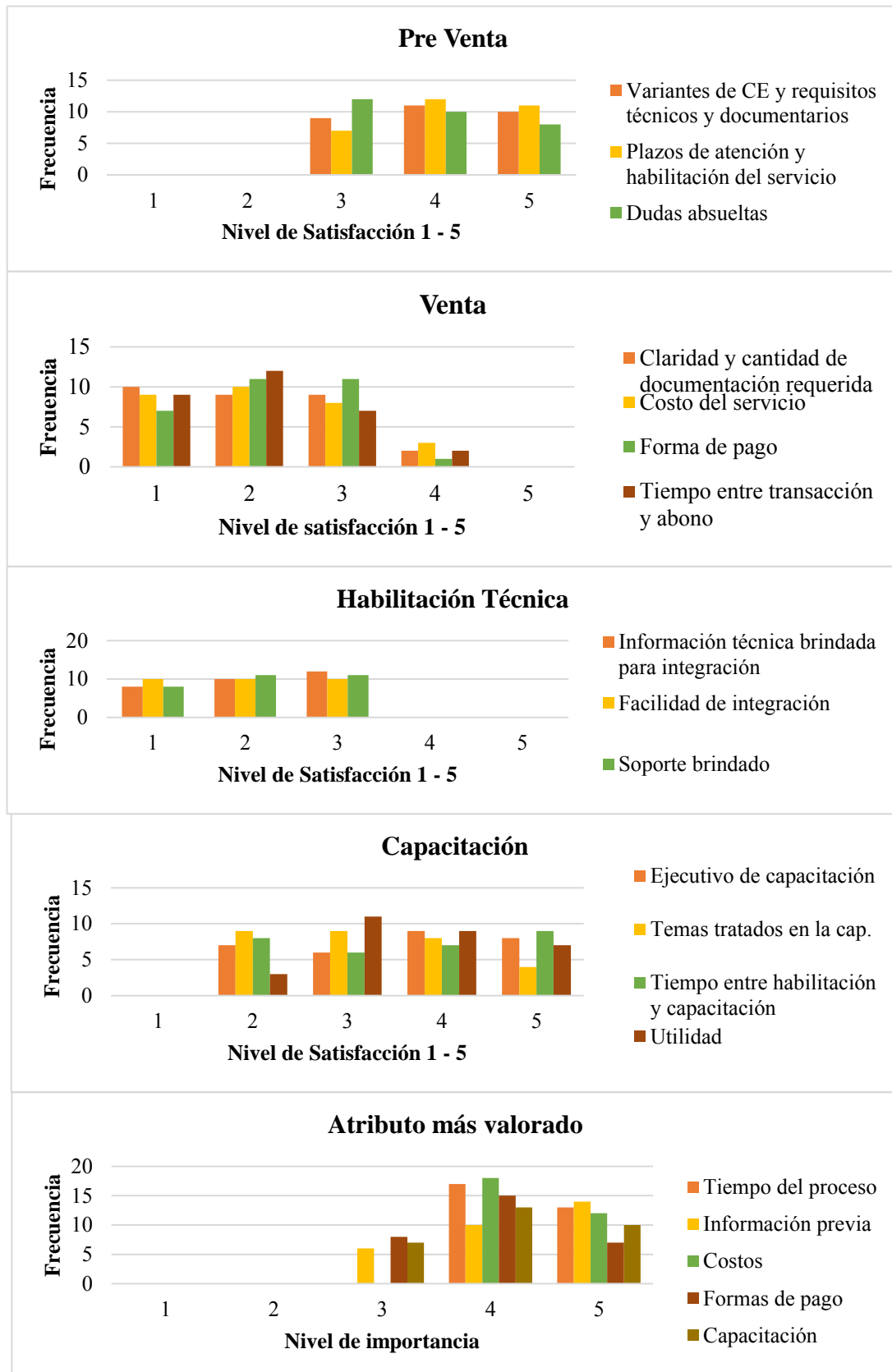




Anexo 7 Voz del Cliente – VOC

N°	Contacto	Pregunta
Preventa		
1	Comercial	Con la información brindada antes de su afiliación sobre las diferentes variantes de Comercio Electrónico y sus requisitos técnicos y documentarios
2	Comercial	Con la información brindada respecto a los plazos de atención y habilitación del servicio.
3	Comercial	En qué nivel considera que sus dudas fueron absueltas previamente a su afiliación?
Venta		
4	Comercial	Con la claridad y cantidad de documentación requerida para su afiliación (contrato, adenda, formatos, etc.)
5	Comercial	Con el costo del servicio (pago de inscripción)
6	Comercial	Con la forma de pago del pago de inscripción (pago con tarjeta/abono en cuenta)
7	Comercial	Con respecto al tiempo transcurrido entre la transacción y el abono a su cuenta (48 horas)
Habilitación técnica		
8	Técnico	Con la información técnica brindada para su integración
9	Técnico	Con la facilidad de integrar su Web o APP con VisaNet
10	Técnico	Con el soporte brindado por VisaNet para completar la implementación.
Capacitación		
11	Comercial	Con respecto al ejecutivo encargado de la capacitación
12	Comercial	Con respecto a los temas tratados en la capacitación
13	Comercial	Con respecto al tiempo transcurrido entre su habilitación técnica y la capacitación.
14	Comercial	Se sintió en total capacidad de usar la herramienta y el servicio posteriormente a la capacitación
Abierta		
15	Corporativo	Coloque el orden de importancia para el cliente (5 el más importante, 1 el menos importante)
16	Corporativo	Tiempo del proceso
17	Corporativo	Información previa
18	Corporativo	Costos
19	Corporativo	Formas de Pago
19	Corporativo	Capacitación

Anexo 9 Gráficos generados VOC



Anexo 10 Medición de los indicadores del proceso

Muestra	Generación de Código		Gestión de Cobranza			Integración		Capacitación y Habilitación				
1	2	6	5	4	27	79	9	2	3	5	9	6
2	10	7	4	7	7	34	15	7	11	9	5	9
3	4	2	8	8	9	12	15	7	11	4	8	6
4	4	5	6	5	4	18	15	7	11	7	6	8
5	6	7	4	2	3	8	9	12	6	4	8	7
6	4	9	3	58	3	8	20	2	18	1	3	5
7	4	6	7	13	33	8	11	17	5	5	6	7
8	5	6	6	7	11	44	17	5	7	5	3	7
9	7	9	2	41	7	25	1	2	3	5	7	4
10	4	4	5	50	81	42	7	17	8	8	7	6
11	4	6	5	6	26	6	14	4	9	5	4	7
12	6	6	6	12	25	26	23	12	4	7	6	5
13	4	9	9	12	6	12	5	11	7	9	10	5
14	5	7	7	19	9	22	18	16	15	8	5	12
15	9	7	9	21	22	13	15	8	17	9	5	11
16	7	8	9	5	8	18	10	14	8	8	7	6
17	3	8	6	11	8	21	21	63	8	9	10	9
18	2	8	5	7	14	19	5	7	8	9	9	6
19	2	3	3	10	13	20	8	17	17	5	6	7
20	8	7	7	17	10	14	13	18	8	11	11	5
21	5	4	3	6	12	22	6	8	17	10	6	6
22	5	4	9	22	17	6	8	18	14	6	6	6
23	7	6	3	5	6	19	67	12	12	8	11	8
24	8	6	6	7	5	9	18	14	15	11	6	9
25	2	3	4	7	16	12	9	9	5	8	12	6
26	3	3	7	22	18	5	17	64	8	7	7	5
27	4	5	8	17	9	20	12	12	17	12	9	5
28	9	5	4	19	17	21	6	16	16	12	11	11
29	8	7	3	18	6	17	6	16	17	9	9	9
30	8	8	9	19	15	21	55	14	139	8	5	11

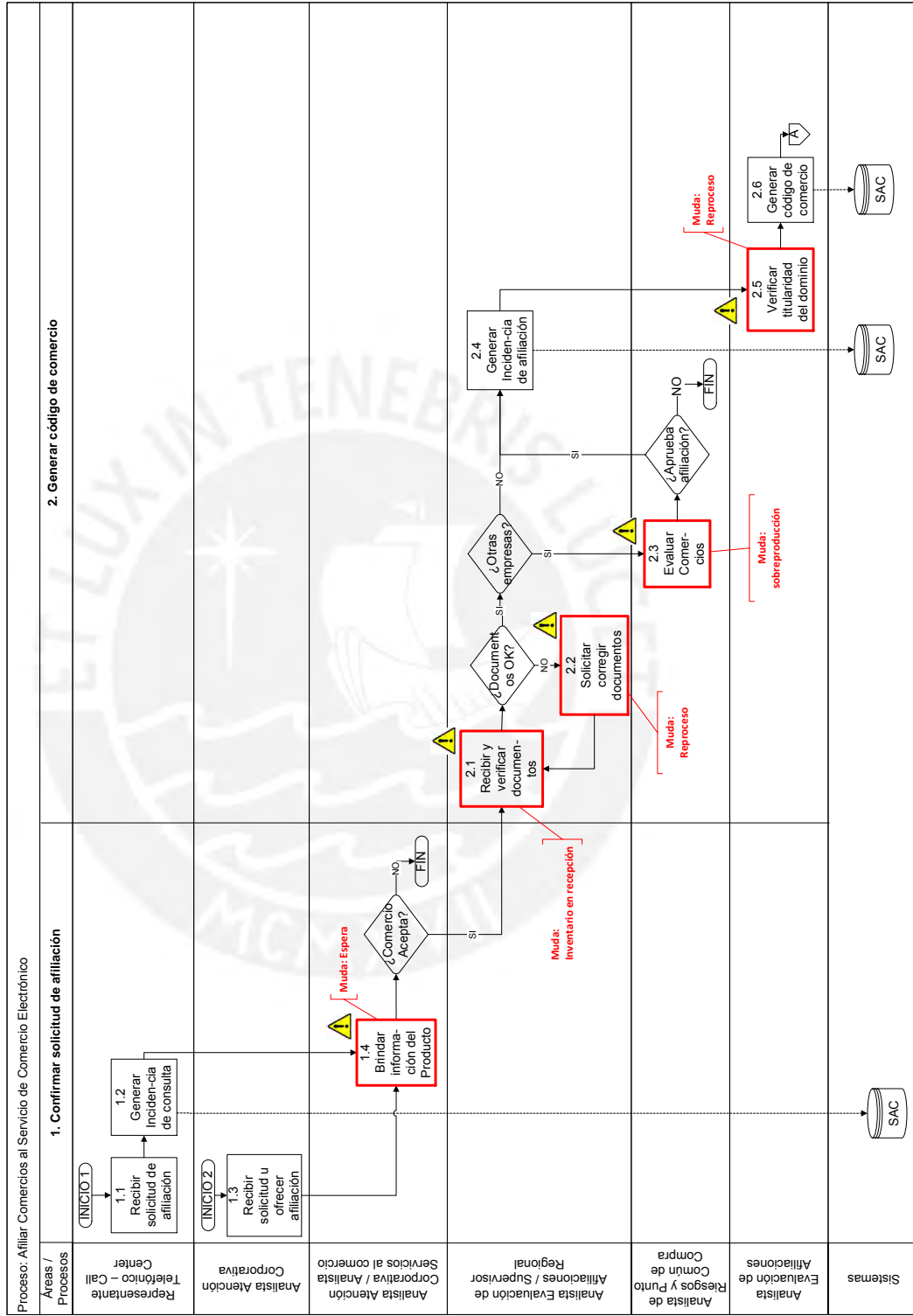
Anexo 11 Variables a estudiar en el DOE

Variable a estudiar		Valor mínimo (horas)	Valor máximo (horas)
Tiempo de Generación de Código			
F1	Tiempo de visita al comercio	3	30
F2	Tipo de firma del representante legal	A	B
F3	Tiempo envío por Courier de documentos	7	25
Tiempo de Integración			
F1	Tiempo de pruebas	2	30
F2	Tipo de Tecnología	A	B
F3	Costo de Integración	7	20
Tiempo de Gestión de Cobranza			
F1	Tipo de Cobranza	A	B
F2	Tiempo de Envío	3	15
F3	Costo de Cobranza	5	25
Tiempo de Capacitación y Habilitación			
F1	Tiempo para contactar al comercio	1	20
F2	Tipo de capacitación de comercio	A	B
F3	Costo de Capacitación y Habilitación	5	35

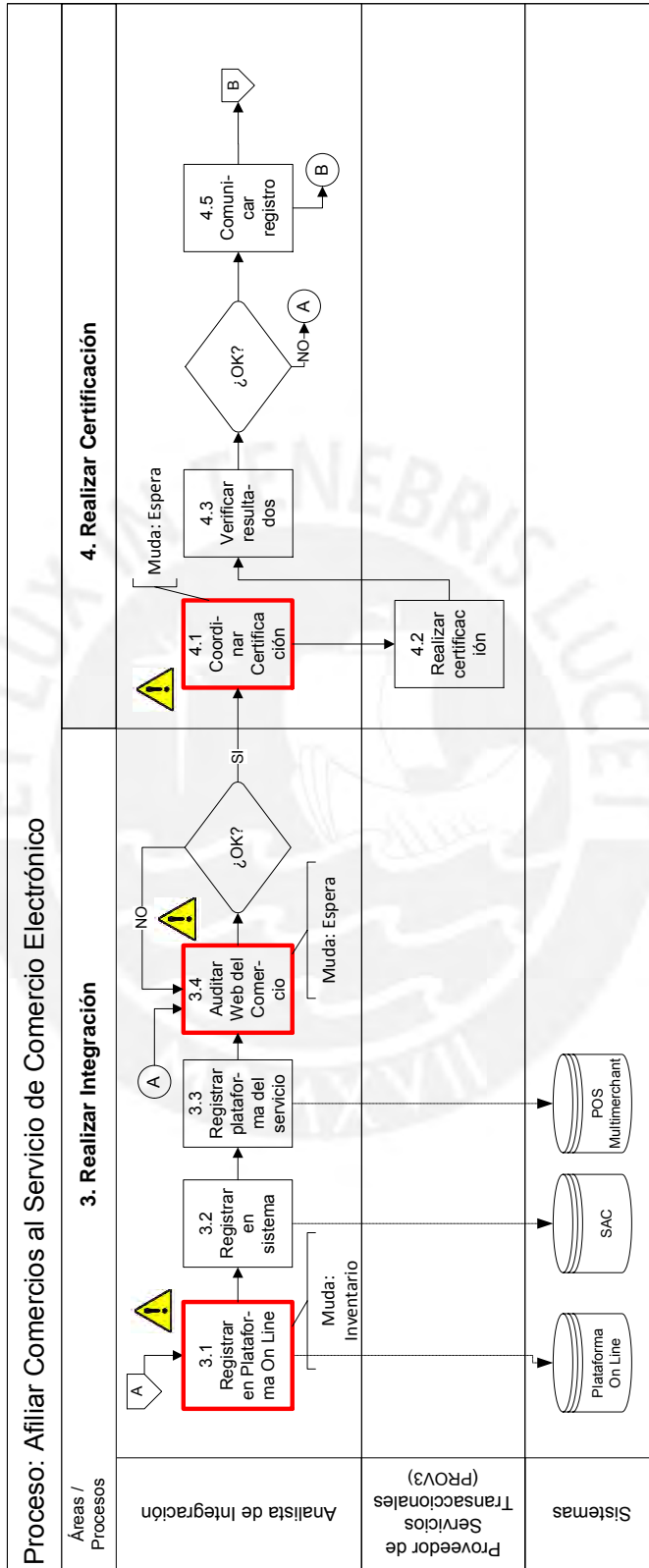
Anexo 12 Tiempos de duración de las variables para la aplicación del DOE

Generación de Código				Gestión de cobranza			
T. Visita	Firma RL	T. envío	Y (horas)	T. de Cobro	T. Envío	Costo Cobranza	Y (horas)
3	A	7	25	A	3	5	30
30	A	7	43	B	3	5	48
3	B	7	14	A	15	5	19
30	B	7	42	B	15	5	47
3	A	25	40	A	3	25	45
30	A	25	60	B	3	25	65
3	B	25	32	A	15	25	37
30	B	25	58	B	15	25	63
Integración				Capacitación y Habilitación			
Tecnología	T. Pruebas	T. Verificación	Y (horas)	T. Contacto	T. Cap	Costo Cap	Y (horas)
2	A	7	21	1	A	5	17
30	A	7	39	20	A	5	35
2	B	7	10	1	B	5	6
30	B	7	38	20	B	5	34
2	A	20	36	1	A	35	32
30	A	20	56	20	A	35	52
2	B	20	28	1	B	35	24
30	B	20	54	20	B	35	50

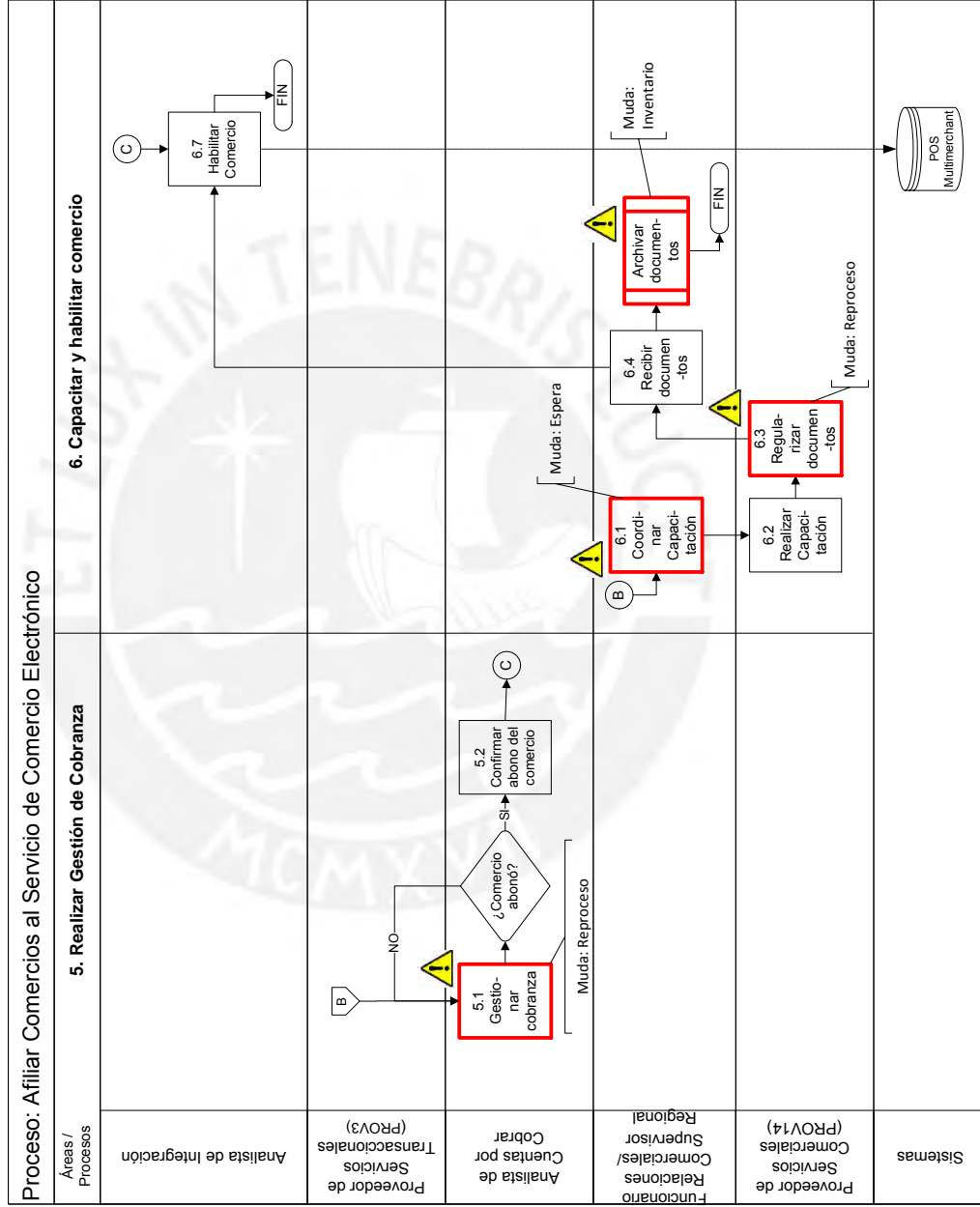
Anexo 13 Mudanzas en la etapa de Afiliación



Anexo 14 Mudanzas en la etapa Integración



Anexo 15 Mudras en la etapa Gestión de cobranza y Capacitación



Anexo 16 5S de la Organización

<i>Seiri</i>
<p>Significa clasificar, separar lo que es necesario de lo que no lo es y tirar lo que es inútil. En el proceso de afiliación se encuentran inventario de formatos de solicitud de afiliación apilados en el área de evaluación de afiliaciones que no salen a producción debido a que hay demora en la firma de los mismos, documentos incorrectamente llenados, formatos ilegibles, etc. Debido a que estos inventarios muchas veces tienen tiempo de espera de meses, se convierten en desperdicios pues el 80% de los formatos que sobrepasan los dos meses de inventario no se vuelven a retomar y la afiliación se trunca (según criterio experto).</p> <p>Para la aplicación de la etapa Seiri se debe ubicar el área a inspeccionar (Evaluación de afiliaciones) e identificar/clasificar los elementos a separar mediante el uso de Tarjetas Rojas (Ver Anexo 18). Los elementos que son innecesarios para la ejecución del proceso se deben trasladar a un almacén temporal y los que sí son necesarios se deben reorganizar. Por otro lado, se implementará un panel de gestión visual, para que los colaboradores identifiquen los artículos que generen desperdicio y establecer una cultura de limpieza continua. (Ver Anexo 19).</p>
<i>Seiton</i>
<p>Significa ordenar. Poner lo que es necesario en un lugar inmediatamente accesible. En el proceso de afiliación se requiere de manejo de formularios, constancias y demás documentos (papel) que debe entregar el comercio, por lo cual es importante su correcta ubicación en un lugar visible y de fácil acceso para que el analista de afiliación pueda realizar su trabajo de manera continua. Con esta mejora se evitan reprocesos y movimientos innecesarios: La propuesta de organización de los elementos de oficina y de uso personal (papeles, mobiliario, útiles de oficina, etc) seguirá los siguientes lineamientos: Si son artículos que se utilizan a cada momento se debe colocar junto al colaborador, es decir en el escritorio, gabete, cajonera, etc. Si la utilización de los artículos es varias veces a la semana, se debe colocar en un ambiente cercano a la estación de trabajo, como por ejemplo en un área común. Si es posible que se use algunas veces al año se debe colocar en un almacén o archivo muerto, por ejemplo el área donde se guardan los archivos de cargos por entrega de los proveedores.</p>
<i>Seiso</i>
<p>Significa limpiar. Realizar la limpieza de los equipos y lugares de trabajo. Esta etapa consta de identificar problemas o fallas reales o potencialmente recurrentes, determinar las causas que originan suciedad e ir a fuente de suciedad (Genchi Gembutsu) y planes de acción.</p>
<i>Seiketsu</i>
<p>Significa estandarizar. Mantener altos estándares de organización y limpieza. Se establecerán estándares y listas de verificación para mantener las áreas identificadas como fuentes de suciedad limpias, seguras y eficientes. Para el cumplimiento de estos principios se realizarán Checklist de los procesos que deben cumplir y control visual mediante simbología de semaforización de los distintos niveles de inventario que se actualizarán mensualmente por el líder del área o supervisor.</p>
<i>Shitsuke</i>
<p>Significa disciplina. Acostumbrarse a respetar las reglas de la empresa y a ser riguroso en su aplicación. En esta etapa de la metodología se implementará sistemas de monitoreo y evaluación continua del programa 5S. Se realizarán capacitaciones a los colaboradores de la organización, así como a los proveedores que intervienen en la traza del proceso. Se realizarán monitoreos por áreas con una frecuencia quincenal.</p>

Anexo 17 Tarjeta Roja para 5S

MODELO No. 1

No. _____

TARJETA ROJA

Fecha _____ / _____ / _____

Area _____

Item _____

Cantidad _____

ACCION SUGERIDA

Agrupar en espacio separado

Eliminar

Reubicar

Reparar

Reciclar

Comentario _____

Fecha p/concluir acción _____ / _____ / _____

3"

6"

Anexo 18 Panel de Gestión Visual

Panel 5S de Gestión del Mantenimiento Informático				
Fila 4 Código PC ESTADO ■ ■ ■ INCIDENCIA <input type="checkbox"/> PUESTO 16	Fila 4 Código PC ESTADO ■ ■ ■ INCIDENCIA <input type="checkbox"/> PUESTO 15	Fila 4 Código PC ESTADO ■ ■ ■ INCIDENCIA <input type="checkbox"/> PUESTO 14	Fila 4 Código PC ESTADO ■ ■ ■ INCIDENCIA <input type="checkbox"/> PUESTO 13	INSTRUCCIONES DE USO
Fila 3 Código PC ESTADO ■ ■ ■ INCIDENCIA <input type="checkbox"/> PUESTO 12	Fila 3 Código PC ESTADO ■ ■ ■ INCIDENCIA <input type="checkbox"/> PUESTO 11	Fila 3 Código PC ESTADO ■ ■ ■ INCIDENCIA <input type="checkbox"/> PUESTO 10	Fila 3 Código PC ESTADO ■ ■ ■ INCIDENCIA <input type="checkbox"/> PUESTO 09	INCIDENCIAS RESUELTAS
Fila 2 Código PC ESTADO ■ ■ ■ INCIDENCIA <input type="checkbox"/> PUESTO 08	Fila 2 Código PC ESTADO ■ ■ ■ INCIDENCIA <input type="checkbox"/> PUESTO 07	Fila 2 Código PC ESTADO ■ ■ ■ INCIDENCIA <input type="checkbox"/> PUESTO 06	Fila 2 Código PC ESTADO ■ ■ ■ INCIDENCIA <input type="checkbox"/> PUESTO 05	INCIDENCIAS DEL AULA
Fila 1 Código PC ESTADO ■ ■ ■ INCIDENCIA <input type="checkbox"/> PUESTO 04	Fila 1 Código PC ESTADO ■ ■ ■ INCIDENCIA <input type="checkbox"/> PUESTO 03	Fila 1 Código PC ESTADO ■ ■ ■ INCIDENCIA <input type="checkbox"/> PUESTO 02	Fila 1 Código PC ESTADO ■ ■ ■ INCIDENCIA <input type="checkbox"/> PUESTO 01	TARJETAS DE INCIDENCIAS VACÍAS

Anexo 19 Plan de Control

Proceso o Etapa del Proceso	Mecanismo de Control	Métrica	Criticidad (Alta, Media, Baja)	Acción a tomar ante un problema	Responsable (área o encargado)
Generación de código	Llenado correcto de la solicitud	Cantidad de Solicitudes rechazadas	Alta	Levantar motivo de rechazo y corregir en plazo máximo de 1 día	Sub Gerente Canales / Evaluación de Afiliaciones
		Cantidad de Solicitudes observadas	Media	Levantar motivo de observación y corregir en plazo máximo de 1 día	Sub Gerente Canales / Evaluación de Afiliaciones
Gestión de Cobranza	Control de tiempos de cobro pago	Tiempo de cobro por afiliación	Media	Realizar cobro manual como contingencia	Control Operativo
Integración	Cumplimiento de SLA de integración	Tiempo de integración con web del comercio	Alta	Integración Remota	Analista de integración
Habilitación	Certificación de web del comercio	Fecha de primera transacción de habilitación	Media	Capacitación al comercio	Ejecutivos Post Venta

Anexo 20 Aplicación de la Herramienta Poka Yoke en la Organización

El Poka Yoke o prueba de errores, es una herramienta que ayuda a prevenir errores accidentales, no intencionados, involuntarios que son realizados por los responsables de la ejecución del proceso, debido a la sensibilidad humana diseñada en el proceso.

En el caso del proceso de afiliación, se establecerá parámetros a prueba de errores en el sistema de atención al cliente. En el anexo 19 se muestra la plataforma de sistema de atención al cliente que por medio de un desarrollo de semaforización y alertas se controla la traza del proceso de afiliación. En primera línea indica el estado de la solicitud de afiliación, si se encuentra pendiente o resuelta, luego en la etapa de gestión de cobranza se activa la alarma cuando se completó el cobro pago del servicio a través de las transacciones y finalmente en el proceso de integración se enciende una alerta cuando el tiempo programado para integrar al comercio está por llegar a su límite y cuando éste es derivado a post venta para la capacitación y habilitación.

**ADENDA AL CONTRATO DE AFILIACIÓN AL SISTEMA VISANET PERÚ:
PARA UNA TIENDA VIRTUAL**

Conste por el presente documento, la Adenda para una Tienda Virtual o de Comercio Electrónico, al Contrato de Afiliación al Sistema VisaNet Perú, que celebran de una parte COMPAÑÍA PERUANA DE MEDIOS DE PAGO S.A.C., con R.U.C. No. 20341198217 y domicilio en la Av. José Pardo N° 831, décimo piso, del distrito de Miraflores, Lima, a la que en adelante se denominará "VISANET PERÚ"; y, de la otra parte, la empresa cuyos datos de identificación se consignan al pie del presente documento, a la que en adelante se denominará "LA EMPRESA AFILIADA"; en los términos y condiciones siguientes:

CLÁUSULA PRIMERA: Objeto

La presente Adenda tiene por objeto regular las Transacciones por Internet, mediante las cuales LA EMPRESA AFILIADA a través de su Plataforma Tecnológica o la suministrada por un Proveedor de Servicios Tecnológicos (PST) certificado por VISANET, venderá bienes y/o la prestación de servicios previamente aprobados por VISANET PERÚ, a los tarjetahabientes Visa o de otros medios de pago autorizados por VISANET PERÚ, aceptando dichos medios de pago para la cancelación del precio.

CLÁUSULA SEGUNDA: Definiciones

- A. **Autenticación:** Es la verificación por la Entidad Emisora del Titular y de la tarjeta con la marca Visa, en cada Transacción por Internet.
- B. **Transacción Autenticada:** Es la Transacción realizada por Internet, por un tarjetahabiente Visa o de otro medio de pago autorizado por VISANET PERÚ que cuenta con algún sistema de autenticación, ya sea 3D-SET, 3D-Secure, o algún otro certificado por Visa.
- C. **Transacción No Autenticada:** Es la Transacción realizada por Internet, por un tarjetahabiente Visa o de otro medio de pago autorizado por VISANET PERÚ, que no cuenta con un sistema de autenticación.
- D. **Transacción Sin Seguridad:** Es la Transacción realizada por Internet, por un tarjetahabiente Visa o de otro medio de pago autorizado por VISANET PERÚ, que no tiene protección de datos.
- E. **Internet:** Es una sigla de dominio público, que denomina a la red electrónica mundial de comunicación entre computadoras o medios electrónicos similares o afines
- F. **Proveedor de Servicios Tecnológicos (PST):** Es la empresa que provee a los comercios afiliados a VISANET que la contraten, una Plataforma Tecnológica integrada a la Plataforma de Comercio Electrónico del sistema VisaNet Perú, y otros servicios adicionales relacionados al comercio electrónico.

CONTRATO DE AFILIACION AL SISTEMA VISANET PERU

Conste por el presente documento, **EL CONTRATO DE AFILIACIÓN AL SISTEMA VISANET PERÚ** que celebran, de una parte, COMPAÑÍA PERUANA DE MEDIOS DE PAGO S.A.C. con RUC No. 20341198217 y domicilio en la Av. José Pardo No. 831, Piso 10, del distrito de Miraflores, de la provincia y departamento de Lima (en adelante, "VISANET PERÚ"); y, de la otra parte, la persona natural/jurídica (en adelante, "LA AFILIADA") cuyos datos de identificación se consignan en la Solicitud de Afiliación al Sistema VisaNet Perú (en adelante, "la Solicitud") que forma parte integrante del presente contrato; en los términos y condiciones siguientes:

PRIMERA: SISTEMA VISANET PERÚ

El Sistema VisaNet Perú es un conjunto de procedimientos internacionales, para el pago de transacciones comerciales o de cualquier otra índole, a través de los medios de pago de la marca VISA.

Asimismo, la red de terminales electrónicos de VISANET PERÚ permite el pago de transacciones utilizando otros medios de pago previamente autorizados por VISANET PERÚ, siguiendo para tal fin, los procedimientos y disposiciones correspondientes a estos Sistemas de pago.

SEGUNDA: OBJETO DEL CONTRATO

Por el presente contrato, VISANET PERÚ afilia al Sistema VisaNet Perú (en adelante "el Sistema VisaNet Perú") a LA AFILIADA y, en virtud de dicha afiliación, LA AFILIADA se obliga a aceptar todas las tarjetas de crédito, tarjetas de débito y otras de la marca VISA, y de otras marcas autorizadas por VISANET PERÚ (en adelante, "los medios de pago autorizados"), para el pago total o parcial de las ventas de bienes y/o prestación de servicios que efectúe (en adelante, "las transacciones"), en los locales que indique en cada Solicitud de Afiliación (en adelante, "los locales") y, de acuerdo a las modalidades y/o servicios previstos en la misma.

A requerimiento de LA AFILIADA o, por decisión motivada de VISANET PERÚ, VISANET PERÚ podrá incluir o excluir a determinados locales de la relación de locales afiliados al Sistema VisaNet Perú. La afiliación y desafiliación de los locales se comunicará por escrito a LA AFILIADA y entrará en vigencia dentro de las cuarenta y ocho (48) horas de efectuada dicha comunicación. En virtud de la autorización de afiliación y desafiliación de locales, los nuevos locales quedarán sujetos a los términos y condiciones de este contrato y los locales desafiliados quedarán excluidos del mismo, en un plazo de treinta (30) días desde la recepción de la comunicación que curse VISANET PERÚ.

Las relaciones entre VISANET PERÚ y LA AFILIADA y la participación de LA AFILIADA en el Sistema VisaNet Perú, se rigen por lo dispuesto en: (i) el presente contrato; (ii) la Solicitud; (iii) los Manuales, Reglamentos y Guías Operativa y Básica que se indican en la Solicitud; (iv) las modificaciones que las partes suscriban o que LA AFILIADA acepte conforme a lo establecido en esta cláusula; y, (v) las normas de derecho común y las contempladas en el



INFORME DE AFILIACIÓN
AMBIENTE DE TARJETA ALIMENTE



I. PRODUCTO / FUNCIONALIDAD (1)

Comercio Electrónico

Data Entry

Reservas

Móvil P2P P2P

(1) Marcar solo un producto/funcionalidad

II. INFORMACIÓN DEL COMERCIO

RFC	<input type="text"/>	
DIRECCIÓN COMERCIAL	<input type="text"/>	
CONCEPTO IVA	<input type="text"/>	
¿ESTÁ AFILIADO Y VINCULADO EN CUALQUIER OTRO PRODUCTO?	<input checked="" type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO
¿EROGACIÓN DEL AL DIRIGEN	<input checked="" type="checkbox"/> Local	<input type="checkbox"/> Remota
DESCRIPCIÓN DE PRODUCTOS/SERVICIOS QUE OFRECE COMERCIO:	<input type="text"/>	

III. PROCESO DE VENTA

MECANISMO DE COMUNICACIÓN CON LOS CLIENTES	<input checked="" type="checkbox"/> Teléfono <input checked="" type="checkbox"/> Página Web Indicar: <input type="text"/>	<input checked="" type="checkbox"/> Comercio Electrónico	<input checked="" type="checkbox"/> Móvil <input type="text"/>
ALMACENAMIENTO DE INFORMACIÓN	<input checked="" type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	En caso de marcar SI indicar forma de almacenamiento: <input type="text"/>

IV. DOCUMENTOS ADJUNTOS

Flujo gráfico del procedimiento de compra para realizar ventas en referencias (si las) presentes. Debe incluir la compra masiva, entrega del producto/servicio.

Descripción del flujo gráfico del procedimiento.

OBSERVACIONES

V. RESULTADO DE LA SOLICITUD (1) (seleccionar un solo resultado de resultado)

ACEPTADA

RECHAZADA

(1) En caso de comercio electrónico afiliado a VISA México, se deben revisar las reglas de venta (Ticket Promocional y Ticket de venta) e (2) si (3) si de reclamos y fraudes.

OBSERVACIONES

PREVENCIÓN DE FRAUDES

Anexo 22 Implementación de la metodología 5S en la organización

	Descripción	Cantidad (*)	Costo Unitario	Costo Total
Diagnóstico	Capacitación al personal administrativo, Diagnóstico de elementos innecesarios por puesto de trabajo, Capacitación a los trabajadores sobre la estrategia	3	S/. 250	S/. 750.00
Seiri	Identificación de elementos innecesarios	3	S/. 200	S/. 600.00
	Jornada de eliminación y reubicación	5	S/. 180	S/. 900.00
	Inspección y verificación de 1S	1	S/. 200	S/. 200.00
Seiton	Inspección y verificación de 2S	1	S/. 200	S/. 200.00
	Jornada de limpieza y aseo	5	S/. 180	S/. 900.00
Seiso	Inspección y verificación de 3S	2	S/. 200	S/. 400.00
Seiketsu	Formulación de estándares por puesto de trabajo	4	S/. 200	S/. 800.00
	Inspección y verificación de 4S	1	S/. 200	S/. 200.00
Shitsuke	Inspección y verificación de 5S	1	S/. 200	S/. 200.00
Kaizen	Evaluación y formulación de nuevas estrategias	2	S/. 250	S/. 500.00
Ahorro Total				S/. 5,650.00
(*) Cantidad de días útiles que requieren los especialistas para realizar la función en cada etapa de la metodología				