

08/03/2023

# Inoperatividad de Aplicativos de Venta y Postventa

## Alcance

- En el presente documento se detallará como gestionar la Inoperatividad.
- El evento de Inoperatividad es cuando los Aplicativos de Venta y/o Postventa no están disponibles, y por lo tanto no se pueden registrar (ni por caso manual y/o por la transacción automatizada) las solicitudes reguladas de los clientes.
- Aplica:
  - ✓ **Atención Presencial:** CAC y ACD's Regulados.
  - ✓ **Atención Telefónica:** 123 y 135.

## Consideraciones

- Por normativa de OSIPTEL todas las empresas operadoras deben contar con un registro correlativo de los eventos de inoperatividad de sus sistemas de atención, que afecten la realización de los trámites de los usuarios en los canales de atención presencial y telefónica.
- Se debe realizar de manera OBLIGATORIA el "Registro de Inoperatividad", el cual se registrará ingresando al: **Portal de Aplicaciones >> Sistema Administrativo ATC**, cuando no se pueda iniciar o finalizar la atención de los siguientes trámites o solicitudes reguladas, en los sistemas de atención de venta y/o postventa:
  - ✓ **Reclamos:** Cualquier trámite relativo a un procedimiento de reclamos (reclamos, apelaciones o quejas).
  - ✓ **Altas:** Contratación de Servicios, aplica a altas y/o portabilidades.
  - ✓ **Bajas:** Baja de servicio, resolución de contrato.
  - ✓ **Consultas:** Solicitudes derivadas de las Condiciones de Uso (incluyendo las migraciones de planes tarifarios que involucren renovaciones de equipos), u otras gestiones relacionadas con la prestación de servicios. En esta categoría también se considera las atenciones informativas:

Consultas de Solicitudes Reguladas
Cambio de Titularidad
Cambio de Nombre
Suspensión/Reconexión Temporal
Traslado del Servicio
Facturación Detallada
Migración de Plan, migración a prepago, migración a postpago
Detalle de llamadas entrantes
Detalle saldos y consumos
Reposición de Chip
Renovación de Equipo
Protección de Datos Personales Derechos ARCO
Bloqueo y desbloqueo de línea y/o Equipo
Uso indebido del servicio (Fraude)
Cambio de Número
Cancelación de Línea

- No corresponde registrar inoperatividad para las gestiones relacionados con fallas de los equipos terminales, pagos que realicen los usuarios por la prestación de servicios, financiamiento de deuda, entre otras que no estén en la lista de consulta reguladas.
- Cuando se haya registrado inoperatividad, se deberá identificar y atender de manera **OBLIGATORIA** los trámites Críticos, que son:
  1. Bloqueo de Línea y equipo por robo, o pérdida.
  2. Presentación de Reclamos, Apelaciones y Quejas.
 Ver Documento >> **Atención de Transacciones Críticas**

#### Lista de Aplicativos para el Registro de Inoperatividad:

Sistemas de Venta:	Sistemas de Postventa:
SISACT Prepago	SIAC ÚNICO
SISACT	Web Asesor reclamos
SICAR*	SGA
<i>*Solo en los escenarios que requieran realizar el pago para finalizar la transacción registrada en SISACT / SISACT Prepago.</i>	

#### No se considera como Inoperatividad:

- Si existe intermitencia en los sistemas (puede ser que esté lento y demore en entrar) ya que si se podría atender al cliente.
- Si en algunas PCs del Punto de Atención no se puede atender al Cliente, entonces se deberá atender en las PCs operativas para registrar la solicitud del cliente.

#### Se considera como Inoperatividad:

N°	Escenarios	Motivo de Ocurrencia	Detalle del Escenario	Acciones
1	<b>Por Falla Masiva.</b>	Inconveniente de conectividad. Mantenimiento de Aplicativos. Falla Masiva de Aplicativo	El área de Fallas alertará a través del buzón <b>Fallas de Sistemas y Plataforma</b> , estas caídas y si estamos ante un evento de Inoperatividad. En caso un Punto de Atención, detecte una falla masiva, deberá de alertar al buzón <b>Fallas de Sistemas y Plataforma</b> . Solo este buzón hará la formalización y confirmará que estamos ante un evento de Inoperatividad.	Solo en caso se presente un cliente solicitando un trámite o solicitud regulada:  El Jefe / Supervisor o Coordinador responsable del Canal registrará la inoperatividad de los sistemas por cada tipo de trámite solicitado.
2	<b>Por Evento No Previsto:</b> - Corte de Luz. - Inundaciones. - Infraestructura	Infraestructura de Punto de Atención. Sin Fluído Eléctrico en Punto de Atención.	En todo el punto de Atención (por ejemplo: En un CAC o Call Center) no se puede registrar la solicitud regulada en ninguna PC.	
3	<b>Por Error o Pruebas</b>	Error de Usuario	Registros realizados por error o prueba (solo áreas autorizadas).	El Jefe o Responsable del canal deberá realizar el cierre con el sustento respectivo.

- Cada punto de atención puede tener como máximo cuatro (4) registros de inoperatividad de sistemas (por las 4 solicitudes reguladas), dependerá de qué trámite no se pueda realizar en el punto de atención. La herramienta solo permitirá un (1) solo registro por tipo de trámite. Ej. Si en un punto de atención se tiene 2 clientes, que solicitan Migración de Plan y Bloqueo de línea / Equipo, y se tiene alertado la falla masiva en SIAC ÚNICO, entonces se procederá a realizar 1 solo registro de Inoperatividad de tipo Consultas.

- ✓ Controlar que los eventos de inoperatividad estén registrándose de acuerdo al procedimiento, y realizar las alertas por errores operativos a los canales responsables.
- ✓ Solo para los Registros que corresponden a **Evento No Previsto**:
  - Validar que la inoperatividad haya sido registrado por el responsable del punto de atención.
  - Validar que los motivos de Ocurrencia de cierre sea acorde al tipo de Escenario.
  - Los eventos por error o prueba no deberán ser reportados.
  - Se deberá revisar el reporte con su Gerente y Director para su aprobación y confirmación para recién reportarlo a Regulatorio.
  - Consolidar y elaborar el Reporte oficial de inoperatividad (Formato manual: **Reporte De Eventos De Inoperatividad De Los Sistemas De Atención**) que se envía a regulatorio, el cual deberá ser remitido como máximo a los 3 días hábiles posteriores al evento.

#### 5. Soporte Postventa – Tecnología – Responsable: Arles Melgarejo, Alexandra Ancharayco:

- ✓ Asegurar la atención oportuna de las fallas masivas reportadas.
- ✓ Identificar el origen del inconveniente, para el detalle del cierre de inoperatividad.
- ✓ Los motivos de cierre de eventos por fallas, de acuerdo al evento presentado puede ser:
  - Inconveniente de conectividad.
  - Intermitencia en el sistema.
  - Mantenimiento de Aplicativos.
  - Falla Masiva de Aplicativo
- ✓ En caso verifique que el detalle del evento corresponde a un error o prueba, deberá ser cerrado como **"Error de Usuario"**.
- ✓ Definir los motivos de ocurrencia de las fallas que afectan la operatividad de aplicativos.
- ✓ Monitorear diariamente los eventos de Inoperatividad registrados en el Aplicativo: Sistema Administrativo ATC, para su revisión y cierre.
- ✓ Deberá realizar el cierre de los eventos de inoperatividad por falla masiva, en cuanto la falla sea superada y se restablezca la disponibilidad de los aplicativos.

#### 6. Mejora de Procesos – Responsable: Marcelo Linares, Elianne Gonzales

- ✓ El responsable de Control e Información alertará a los responsables de Procesos, los reportes de inoperatividad vinculados a Centros de Atención Presencial y redes sociales.
- ✓ Se revisará la fecha y hora del inicio del evento de la falla masiva del equipo de AT, esto con el objetivo de descartar que no se trate de una Falla masiva (Validación dentro y fuera de horario de falla masiva).
- ✓ Se brindará una respuesta al responsable de Control e Información en un plazo de Atención de 24 horas informando si procede o no reportar el caso registrado por inoperatividad.
- ✓ En caso de que los responsables estén ausentes, los correos deben ser dirigidos a Virginia Sotelo y Milagros Velasco.

## Operativa

### Registro de Inoperatividad en el Sistema

Ingresar al "Aplicativo del Portal de Aplicaciones >> Sistema Administrativo ATC", seleccionar: Gestión / Inoperatividad / Registro. Ver **Registro de Inoperatividad en el Sistema**.

## Contingencia

- a. En caso de no poder realizar el registro de inoperatividad en el aplicativo, reportarlo de inmediato al buzón: Fallas de Sistemas y Plataformas ([fallasatc@claro.com.pe](mailto:fallasatc@claro.com.pe)) con copia a:
  - [analistascontroleinformacion@claro.com.pe](mailto:analistascontroleinformacion@claro.com.pe)
  - [controlypresupuestoatp@claro.com.pe](mailto:controlypresupuestoatp@claro.com.pe)
- a. Realizar el Registro de Inoperatividad de manera manual, llenando la plantilla **"Formato Manual de Registro de Inoperatividad"** y se recomienda tenerlo impreso ante cualquier eventualidad que pueda pasar el punto de atención.
- b. Cuando se restablezca el sistema, el canal de atención deberá regularizar el registro de la inoperatividad en el Aplicativo del Portal de Aplicaciones >> Sistema Administrativo ATC.

# Operativa para Generación de Reclamos

## Registro de Reclamo por parte del usuario final

- El usuario final puede registrar un reclamo en caso no esté conforme con la atención brindada o no haya recibido respuesta por parte de la empresa operadora en el plazo establecido. Ello, es factible siempre y cuando el problema reportado sea una materia reclamable y no implique la suspensión de pagos.
- El Sistema traslada la información del reclamo a través del sistema web a las bandejas de trabajo habilitadas a la empresa operadora, la cual asignará el código de reclamo correspondiente.

## Generación y entrega del código de Reclamo por parte de la empresa operadora

Se deberá generar el código de reclamo correspondiente e informar de dicho código de manera inmediata a la recepción del reclamo.

## Comunicación al usuario final del código de Reclamo

- El Sistema comunica al usuario final por correo electrónico, el código de reclamo generado por la empresa operadora; el formulario del reclamo y documentos adicionales de corresponder, y le informa que el reclamo ha sido trasladado a la empresa operadora indicándole además el plazo de atención del reclamo.
- La comunicación al usuario final necesariamente se realizará a través de correo electrónico, independientemente de que se realice de forma adicional a través de la aplicación móvil.

## Criterios de Evaluación – Reporte de Inoperatividad

Nº	Detalle	Información de:	Responsable	Resultado
1	Revisar la fecha y hora del inicio del evento de la falla masiva del equipo de AT. El rango del evento de inoperatividad debe estar dentro de la fecha y hora.	Comunicado de Fallas	Procesos	Dentro de Horario de falla masiva Fuera de Horario de falla masiva
2	Verificar el Motivo de Ocurrencia y el tiempo afectado, según lo registrado por el equipo de Tecnología en el cierre del ticket de Inoperatividad. a) Fecha y Hora de Inicio b) Fecha y Hora de Fin	Registro de Inoperatividad	C&I	Detallar el motivo. Informar si el rango es mayor a 1 hora
3	Revisar impacto del canal de atención que reporta la inoperatividad, como ha afectado las atenciones del trámite reportado, en el rango afectado según el ticket de Inoperatividad. a) Cantidad de Tipificaciones registradas, del tipo de trámite por la cual se ha registrado la Inoperatividad.	Tipificaciones	C&I	Cantidad de Tipificaciones registradas en el canal de atención, del tipo de trámite por la cual se ha registrado la Inoperatividad. Comparación con días previos.
	a) Evaluar impacto en las Redes Sociales (público e inbox), si se tiene publicaciones (la cantidad) de comentarios referente a la NO atención en el rango del tiempo afectado.	John Gibson (Atención Online)	Procesos	Informe de John Gibson / Equipo.
4	Revisar cantidad de Reclamos y LDR, registrados en el periodo de la Inoperatividad, en todos los canales. a) Evaluar aumento de registros	Tipificaciones	C&I	Cantidad de Tipificaciones de Reclamos en el día que se registró la inoperatividad. Comparación con días previos.