



Gestión de procesos

Primer examen parcial

Docente

Mg. Lennin Centurión Julca

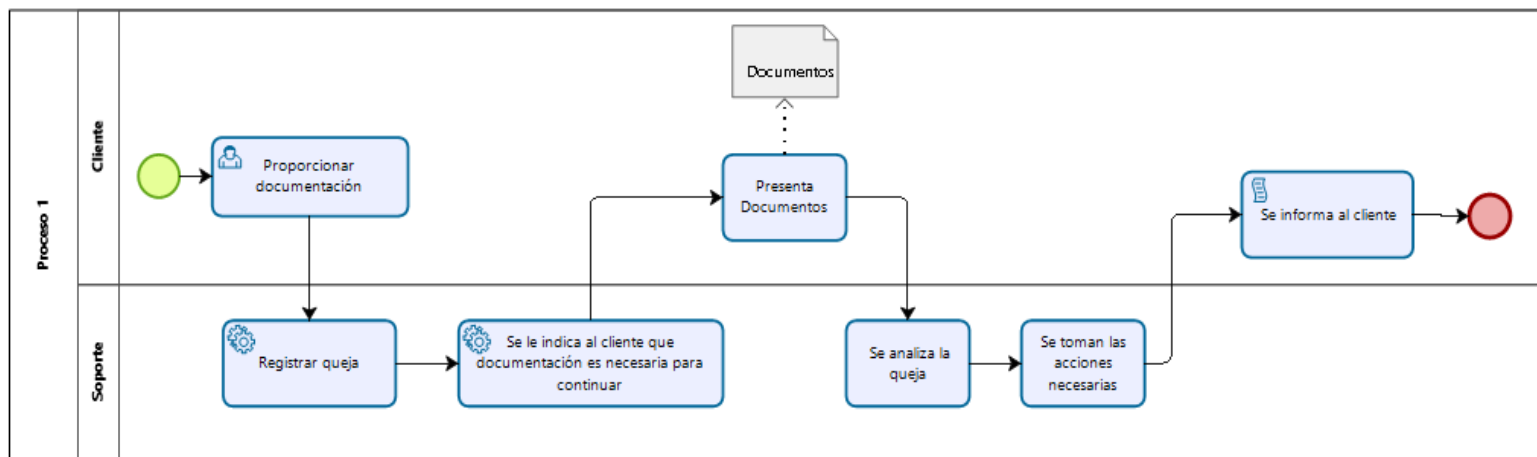
Semestre 2022 I

Proceso de quejas y reclamos

Según la notación BPMN, desarrollada en clases, diagramar el proceso de quejas y reclamos que detallamos a continuación:

Escenario 1 (5pts)

En un proceso de quejas y reclamos, el cliente debe proporcionar documentación soporte. Una vez registrada la queja, se le indica al cliente que documentación es necesaria para continuar. Con la documentación se analiza la queja y de acuerdo con esto se toman las acciones necesarias para finalmente informarle al cliente.



Escenario 2 (5pts)

Si al cabo de un tiempo el cliente no se presenta con la documentación **la queja será archivada**.

Sin embargo, antes de archivarla el cliente es contactado telefónicamente. Como resultado:

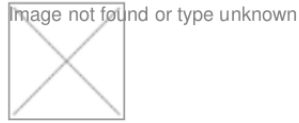
- Se puede archivar la queja si el cliente manifiesta no estar interesado más en la queja.
- El cliente puede pedir más tiempo para reunir la documentación. En este caso, se espera dicha documentación hasta el tiempo acordado telefónicamente.
- El cliente puede ser no localizado en cuyo caso se contactará de nuevo telefónicamente al paso de dos días.

Image not found or type unknown



Escenario 3 (5pts)

Adicionalmente, la queja o reclamo puede ser cancelada por el cliente en cualquier momento desde su inicio



Escenario 4 (5pts)

Una vez analizada la queja solamente se tiene un periodo de tiempo para ejecutar las acciones necesarias e informar al cliente. Si al cabo de este tiempo no han ejecutado las acciones, se debe realizar un control por parte del jefe inmediato, quien deberá decidir si:

- Reasignar la tarea y definir el tiempo máximo para ejecutar las acciones
- Archivar la queja y documentar las razones que impiden ejecutar las acciones solicitadas.



Proceso de quejas y reclamos

Según la notación BPMN, desarrollada en clases, diagramar el proceso de quejas y reclamos que detallamos a continuación:

Escenario 1 (5pts)

En un proceso de quejas y reclamos, el cliente debe proporcionar documentación soporte. Una vez registrada la queja, se le indica al cliente que documentación es necesaria para continuar. Con la documentación se analiza la queja y de acuerdo con esto se toman las acciones necesarias para finalmente informarle al cliente.

Colocar diagrama del escenario 1

Escenario 2 (5pts)

Si al cabo de un tiempo el cliente no se presenta con la documentación la queja será archivada.

Sin embargo, antes de archivarla el cliente es contactado telefónicamente. Como resultado:

- Se puede archivar la queja si el cliente manifiesta no estar interesado más en la queja
- El cliente puede pedir más tiempo para reunir la documentación. En este caso, se espera dicha documentación hasta el tiempo acordado telefónicamente.
- El cliente puede ser no localizado en cuyo caso se contactará de nuevo telefónicamente al paso de dos días

Colocar diagrama del escenario 2

Escenario 3 (5pts)

Adicionalmente, la queja o reclamo puede ser cancelada por el cliente en cualquier momento desde su inicio

Colocar diagrama del escenario 3

Escenario 4 (5pts)

Una vez analizada la queja solamente se tiene un periodo de tiempo para ejecutar las acciones necesarias e informar al cliente. Si al cabo de este tiempo no han ejecutado las acciones, se debe realizar un control por parte del jefe inmediato, quien deberá decidir si:

- Reasignar la tarea y definir el tiempo máximo para ejecutar las acciones
- Archivar la queja y documentar las razones que impiden ejecutar las acciones solicitadas.

Colocar diagrama del escenario 4