

ÍNDICE

N°	CONTENIDO	Pág.
I	ANTECEDENTES	2
II	OPERATORIA	3
III	PARAMETROS DE SEGUIMIENTO	4
VI	ANEXOS	4

APROBADO POR

**ELABORADO****VERSIÓN N° 1****Por:** Rosario Pérez C.**Aprobado Por:** Lic. Carlos Ayaka**Fecha:** Marzo 2021**Fecha:** Junio 2021

I. ANTECEDENTES

a) TITULO DEL PROCEDIMIENTO

ANALISIS DE DATOS RIESGO COMERCIAL

b) OBJETIVO

Medir, explicar y predecir el grado de relación que existe entre la variación combinación lineal ponderada de las variables de los Datos resultado de Encuestas de Satisfacción, Monitoreo de Incidencias y Monitoreo de la Calidad de Servicio para promover acciones correctivas que garanticen la satisfacción del cliente.

c) ALCANCE

Inicia con la verificación de datos generados a través de la Unidad de Aseguramiento, Seguimiento de Incidencias y Aplicaciones, continua con el Análisis aplicando metodología Correlacional Multivariable, para concluir con la priorización y recomendación de Acciones correctivas.

d) RESPONSABLE DE LA SUPERVISIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Responsable Equipo Riesgo Comercial

e) UNIDADES Y PROCEDIMIENTOS RELACIONADOS

- División Experiencia del Cliente
- División TI
- Unidad Aseguramiento de la Calidad
- Unidad Seguimiento Incidentes
- Unidad Desarrollo Aplicaciones
- Unidades Técnicas-Administrativas y Comerciales involucradas

PROCEDIMIENTOS DE ENTRADA	PROCEDIMIENTOS DE SALIDA
Análisis seguimiento Incidencias Análisis Calidad de Servicio Análisis Encuestas de Satisfacción	Fidelización Clientes Vulnerables

f) DEFINICIONES

Análisis de Correlación Multivariable.- Método de Análisis en el que se miden dos o más variables pre definidas y se establece una relación estadística entre cada una de ellas es decir, cual puede actuar como variable dependiente, se debe analizar la relación de dependencia entre las demás variables.

Matriz Criterios de Análisis.- Tabla de datos en filas y columnas que enfrentadas permiten realizar una elección, que con base en la selección, ponderación y aplicación de criterios permite una priorización de análisis y toma de decisiones.

II. OPERATORIA

Responsable Equipo Riesgo Comercial

1. Extrae y verifica Reportes a través sistema generados de los Procedimientos de Análisis Encuestas (Unidad Aseguramiento de la Calidad), Análisis Calidad del Servicio (Unidad Desarrollo Aplicaciones y Análisis Incidencias (Unidad Seguimiento Incidentes).
2. Aplica análisis aplicando la Metodología Correlacional Multivariable.
3. Clasifica la Base de Datos de clientes en situación Similar verificando grado de vulnerabilidad y si la causal es de orden técnico o comercial.
4. Si la causal es de orden técnico remite Base de Datos a la Unidad Técnica involucrada con recomendaciones de acciones correctivas y prioridad de ejecución.
5. De forma periódica verifica ejecución de las acciones correctivas relacionadas con causales técnicas, si se dio solución remite a Equipo Fidelización registros de clientes para aplicar políticas de fidelización.
6. Si no se dio solución escala a nivel de División y/o Gerencia según corresponda y retorna al punto 5 hasta verificar solución.
7. Si la causal es de orden comercial remite Base de Datos a Equipo Fidelización con prioridad para ejecución políticas de fidelización.

III. PARÁMETROS DE SEGUIMIENTO

1. DOCUMENTOS DEL PROCEDIMIENTO

Nombre Documento	Tipo de Documento (*)	Manual o Automático	Ejemplares	
			Original	Copia
Informes	I	A		0
Registro de datos		A		0

(*) F= Formulario, I= Informe, R= Reglamento, P= Política

NOTA: Entretanto se implementa el sistema Workflow, se gestiona de forma manual.

2. INDICADOR Y TIEMPO DEL PROCEDIMIENTO

	QUÉ	CÓMO	DONDE	QUIÉN	CUANDO
OBJETO DE MEDICIÓN	Evitar Bajas de Productos	Identificación preventiva causales insatisfacción	División Experiencia del Cliente	Equipo Riesgo Comercial	Diario Semanal Mensual
FÓRMULA	$\frac{\text{Bases de Datos reportados}}{\text{Bases de Datos con Análisis correlacional Multivariable}} \times 100$				
PARÁMETRO	>95% Óptimo <95% Observado				

IV. ANEXOS

ANEXO N° 1.- Flujograma