



## FACULTAD DE INGENIERÍA

Carrera de Ingeniería de Sistemas Computacionales

“ANÁLISIS E IMPLEMENTACIÓN DE PROCESOS PARA LA  
CONSTRUCCIÓN DEL MÓDULO FLUJO DE TRABAJO Y  
CONTROL DE FACTURAS DEL SEGURO GARANTÍA  
EXTENDIDA EN UNA EMPRESA BROKER”

Trabajo de suficiencia profesional para optar el título profesional  
de:

Ingeniera de Sistemas Computacionales

**Autora:**

Claudia Elena Cachi Coronado

Asesor:

Ing. Dr. Mg. Lic. Eduardo Martin Reyes Rodriguez  
<https://orcid.org/0000-0003-2050-9616>

Lima - Perú

## **DEDICATORIA**

A mis padres, que son mi mayor impulso y que a pesar de sus años no pierden las ganas  
de siempre aprender.

## AGRADECIMIENTO

A Dios por estar siempre.

A mis padres y hermanos por su amor y apoyo brindado.

A mí, por creer siempre en este objetivo.

A compañeros del trabajo por la colaboración y el apoyo brindado.

A mi asesor Ing. Eduardo Reyes, por haber compartido sus conocimientos y ser guía para  
el presente trabajo.

## TABLA DE CONTENIDO

<b>DEDICATORIA .....</b>	<b>2</b>
<b>AGRADECIMIENTO.....</b>	<b>3</b>
<b>ÍNDICE DE TABLAS .....</b>	<b>7</b>
<b>INDICE DE FIGURAS .....</b>	<b>8</b>
<b>RESUMEN EJECUTIVO .....</b>	<b>11</b>
<b>CAPÍTULO 1        INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>12</b>
<b>1.1.     CONTEXTO .....</b>	<b>12</b>
<b>1.2.     DESCRIPCIÓN DE LA EMPRESA .....</b>	<b>14</b>
<b>1.3.     MISIÓN .....</b>	<b>16</b>
<b>1.4.     VISIÓN.....</b>	<b>17</b>
<b>1.5.     VALORES .....</b>	<b>17</b>
<b>1.6.     ORGANIZACIÓN .....</b>	<b>19</b>
<b>1.7.     ORGANIGRAMA .....</b>	<b>20</b>
<b>1.7.1.  ESTRUCTURA PRINCIPAL DE LA EMPRESA .....</b>	<b>20</b>
<b>1.7.2.  ORGANIGRAMA DIVISION EMPRESAS LIMA .....</b>	<b>21</b>
<b>1.7.3.  ORGANIGRAMA RIESGOS HUMANOS.....</b>	<b>22</b>
<b>1.7.4.  ORGANIGRAMA SINIESTROS Y PATRIMONIALES.....</b>	<b>23</b>
<b>1.7.5.  ORGANIGRAMA CANALES ALTERNATIVOS .....</b>	<b>24</b>
<b>1.8.     OFICINAS .....</b>	<b>28</b>
<b>1.9.     PRODUCTOS .....</b>	<b>30</b>
<b>1.10.  SERVICIOS.....</b>	<b>37</b>
<b>CAPÍTULO 2        MARCO TEÓRICO.....</b>	<b>42</b>
<b>2.1     CONCEPTOS GENERALES .....</b>	<b>42</b>
<b>2.2     DEFINICION DE TERMINOS BÁSICOS.....</b>	<b>66</b>
<b>CAPÍTULO 3        DESCRIPCIÓN DE LA EXPERIENCIA.....</b>	<b>70</b>

3.1	INGRESO A LA EMPRESA .....	70
3.2	FUNCIONES .....	70
3.3	EQUIPO TÉCNICO DEL PROYECTO .....	73
3.4	FASES DEL PROYECTO .....	77
3.5	OBJETIVOS DEL PROYECTO.....	79
3.5.1	Objetivo General .....	79
3.5.2	Objetivo Específico.....	79
3.5.3	Limitantes .....	80
3.6	DESARROLLO DEL PROYECTO .....	81
3.6.1	Mesas de Trabajo .....	81
3.6.2	Historias de usuario.....	87
3.6.3	Etapas de los flujos de Trabajo .....	105
3.6.4	Armado de los procesos de cada flujo operativo .....	114
3.6.5	Implementación de la herramienta.....	132
3.6.6	Módulos .....	132
3.6.7	Menu.....	134
3.6.8	Configuración de Etapas del flujo Atención .....	135
3.6.9	Configuración de Etapa del flujo Reclamo Consulta.....	138
3.6.10	Configuración de Etapa del flujo Orden de Trabajo.....	141
3.6.11	Configuración de Etapa del flujo de Excepciones .....	147
3.6.12	Configuración de Etapas del flujo de Control de facturas .....	149
3.6.13	Uso de la plataforma.....	151
3.6.14	Requerimientos post implementación.....	152
CAPÍTULO 4	RESULTADOS .....	154
4.1	Analizar los procesos involucrados para la construcción del módulo flujo de trabajo y control de facturas. ....	154

ANÁLISIS E IMPLEMENTACIÓN DE PROCESOS PARA LA CONSTRUCCIÓN DEL  
MÓDULO FLUJO DE TRABAJO Y CONTROL DE FACTURAS DEL SEGURO GARANTÍA EXTENDIDA  
EN UNA EMPRESA BROKER

4.2	Medir el tiempo de atención de los siniestros registrados en cada orden de trabajo.	160
4.3	Estimación de fechas para la reparación en la etapa del servicio técnico asignado.	162
4.4	Construcción de módulos de control de comprobantes para el registro de facturas vinculadas a una misma orden de trabajo por diferentes conceptos como: presupuesto regular, otros gastos y reemplazo realizado.	163
4.5	Disponer de un gestor de archivos que permita el guardado de los comprobantes aprobados.	165
<b>CAPÍTULO 5 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES</b>		<b>166</b>
5.1	Conclusiones	166
5.2	Recomendaciones	167
<b>REFERENCIAS</b>		<b>169</b>
<b>ANEXOS</b>		<b>171</b>

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1:</b> Sedes de las oficinas .....	28
<b>Tabla 2:</b> Tipos de Eventos .....	53
<b>Tabla 3:</b> Clasificación de Actividades .....	54
<b>Tabla 4:</b> Subprocesos .....	56
<b>Tabla 5:</b> Compuertas.....	58
<b>Tabla 6:</b> Tipos de Datos .....	61
<b>Tabla 7:</b> Artefactos.....	61
<b>Tabla 8:</b> Carriles.....	62
<b>Tabla 9:</b> Conectores .....	63
<b>Tabla 10:</b> Cargo y Roles del equipo de trabajo.....	74
<b>Tabla 11:</b> Historias de Usuario .....	87
<b>Tabla 12:</b> Movimientos de Estado de la orden de trabajo.....	98
<b>Tabla 13:</b> Etapas del flujo de la orden de trabajo .....	105
<b>Tabla 14:</b> Etapas del flujo control de facturas .....	110
<b>Tabla 15:</b> Perfiles y permisos de los módulos .....	111
<b>Tabla 16:</b> Perfiles y permisos de los módulos .....	112
<b>Tabla 17:</b> Perfiles y permisos de los módulos .....	113
<b>Tabla 18:</b> Solicitudes post implementación .....	152

## INDICE DE FIGURAS

<b>Figura 1:</b> Ranking de consejeros .....	15
<b>Figura 2:</b> Sedes y Representaciones de la empresa .....	15
<b>Figura 3:</b> Representaciones Internacionales .....	16
<b>Figura 4:</b> Certificaciones de la empresa .....	16
<b>Figura 5:</b> Organigrama Principal de la Empresa .....	20
<b>Figura 6:</b> Organigrama Riesgos Humanos - Lima Empresa.....	21
<b>Figura 7:</b> Organigrama Riesgos Humanos - Lima.....	22
<b>Figura 8:</b> Organigrama Siniestros Canales y Patrimoniales .....	23
<b>Figura 9:</b> Organigrama Canales Alternativos – Parte 1 .....	24
<b>Figura 10:</b> Organigrama Canales Alternativos – Parte 2.....	25
<b>Figura 11:</b> Organigrama Canales Alternativos – Parte 3.....	26
<b>Figura 12:</b> Organigrama Canales Alternativos – Parte 4.....	27
<b>Figura 13:</b> Dirección de la empresa – Sede Lima.....	28
<b>Figura 14:</b> Dirección de la empresa – Sede Arequipa .....	29
<b>Figura 15:</b> Tipos de Seguros.....	30
<b>Figura 16:</b> Servicios adicionales en un seguro vehicular .....	31
<b>Figura 17:</b> Servicios adicionales en un seguro vehicular.....	34
<b>Figura 18:</b> Servicios de Soporte Integral hacia los clientes.....	41
<b>Figura 19:</b> Mapa de Procesos de la Empresa.....	41
<b>Figura 20:</b> Aseguradoras autorizadas por la SBS y AFP.....	43
<b>Figura 21:</b> Aspectos para considerar para contratar un seguro.....	44
<b>Figura 22:</b> Funcionamiento de un seguro .....	44
<b>Figura 23:</b> Muestra los conceptos básicos y la terminología asociada tanto para la fase de modelado como para la fase de ejecución.....	48
<b>Figura 24:</b> Elementos gráficos para describir un proceso.....	51
<b>Figura 25:</b> Elementos básicos de BPMN.....	52
<b>Figura 26:</b> Mesa de trabajo: Migración de ventas de socios.....	81
<b>Figura 27:</b> Mesa de trabajo: Módulo de Flujo de Trabajo - Siniestros.....	82
<b>Figura 28:</b> Mesa de trabajo: Módulo de Control de Facturas.....	82
<b>Figura 29:</b> Mesa de trabajo: Proceso Operativo de Suscripción.....	83
<b>Figura 30:</b> Mesa de trabajo: Proceso Operativo de Excepciones .....	83
<b>Figura 31:</b> Mesa de trabajos: Evidencia de Reuniones de las mesas de trabajo .....	84
<b>Figura 32:</b> Cronograma de Proyecto: Garantía Extendida - Parte 1 .....	84
<b>Figura 33:</b> Cronograma de Proyecto: Garantía Extendida - Parte 2.....	85
<b>Figura 34:</b> Cronograma de Proyecto: Garantía Extendida - Parte 3.....	85
<b>Figura 35:</b> Cronograma de Proyecto: Garantía Extendida – Parte 4 .....	86
<b>Figura 36:</b> Flujo de emisión - registro .....	115
<b>Figura 37:</b> Flujo de ingreso de orden de trabajo - Parte 1 .....	118
<b>Figura 38:</b> Flujo de ingreso de orden de trabajo - Parte 2 .....	119
<b>Figura 39:</b> Flujo de ingreso de orden de trabajo - Parte 3 .....	120
<b>Figura 40:</b> Flujo de ingreso de orden de trabajo - Parte 4 .....	121

<b>Figura 41:</b> Flujo de ingreso de atenciones .....	122
<b>Figura 42:</b> Flujo de ingreso de proceso de reclamo, consultas - Servicio de Atención al Cliente .....	123
<b>Figura 43:</b> Flujo de ingreso Excepciones - Servicio de Atención al cliente .....	124
<b>Figura 44:</b> Flujo de Liquidaciones - Suscripción.....	125
<b>Figura 45:</b> Flujo de Liquidaciones - Socio Plaza Vea .....	126
<b>Figura 46:</b> Flujo de Liquidaciones - Socio Tiendas Peruanas .....	126
<b>Figura 47:</b> Flujo de Liquidaciones - Socio Home Center .....	127
<b>Figura 48:</b> Flujo de Control de Facturas - Servicio Técnico Socio .....	129
<b>Figura 49:</b> Flujo de Control de Facturas - Servicio Técnico Socio .....	130
<b>Figura 50:</b> Flujo de Control de Facturas - Servicio Técnico Socio .....	131
<b>Figura 51:</b> Portal de Inicio de Sesión – Sigs Integral Garantía Extendida .....	132
<b>Figura 52:</b> Portal de Inicio de Sesión – Sigs Integral - código de validación.....	133
<b>Figura 53:</b> Portal de Sigs Integral - módulo de acceso .....	133
<b>Figura 54:</b> Portal de Sigs Integral - Menu .....	135
<b>Figura 55:</b> Etapas del flujo de atención .....	136
<b>Figura 56:</b> Mantenimiento del Flujo de Trabajo - Atención.....	136
<b>Figura 57:</b> Etapas configuradas - Flujo de Atención .....	137
<b>Figura 58:</b> Lista de Ventas y opción de registro de atención.....	137
<b>Figura 59:</b> Registro de Atención.....	138
<b>Figura 60:</b> Etapas del Flujo de reclamo y consulta.....	138
<b>Figura 61:</b> Etapas configuradas - Flujo de Reclamo - Consulta.....	139
<b>Figura 62:</b> Lista de Ventas y opción de registro de reclamo y consulta .....	139
<b>Figura 63:</b> Registro de Consulta o Reclamo .....	140
<b>Figura 64:</b> Registro de Orden de Trabajo .....	141
<b>Figura 65:</b> Etapas configuradas – Flujo Orden de Trabajo - Parte 1 .....	141
<b>Figura 66:</b> Etapas configuradas – Flujo Orden de Trabajo - Parte 2 .....	142
<b>Figura 67:</b> Registro de Orden de Trabajo .....	142
<b>Figura 68:</b> Registro de Orden de Trabajo - Asignación de Servicio Técnico.....	143
<b>Figura 69:</b> Registro de Orden de Trabajo - Orden de Ingreso al Servicio Técnico .....	143
<b>Figura 70:</b> Registro de Orden de Trabajo - Registro de Informe Técnico.....	144
<b>Figura 71:</b> Registro de Orden de Trabajo - Presupuesto en Evaluación.....	145
<b>Figura 72:</b> Registro de Orden de Trabajo - Aprobación de Presupuesto.....	145
<b>Figura 73:</b> Cierre de Orden de Trabajo – Reemplazo realizado o producto reparado.....	146
<b>Figura 74:</b> Línea de Tiempo de las gestiones realizadas .....	146
<b>Figura 75:</b> Registro de Excepciones .....	147
<b>Figura 76:</b> Etapas configuradas - Flujo de Excepciones.....	147
<b>Figura 77:</b> Registro de la Excepción.....	148
<b>Figura 78:</b> Registro de Control de Facturas.....	149
<b>Figura 79:</b> Buzón de registro de comprobantes para facturas y notas de crédito .....	149
<b>Figura 80:</b> Buzón de registro de facturas manuales.....	150
<b>Figura 81:</b> Buzón de registro de facturas por excepción .....	150
<b>Figura 82:</b> Buzón de registro de notas de crédito .....	151

<b>Figura 83:</b> Buzón de Seguimiento – Ambiente de producción - Ordenes de Trabajo.....	155
<b>Figura 84:</b> Buzón de Seguimiento – Ambiente de producción - Registro de Atenciones .....	156
<b>Figura 85:</b> Buzón de Seguimiento – Ambiente de producción - Registro de Excepciones.....	157
<b>Figura 86:</b> Buzón de Seguimiento - Ambiente de producción - Registro de Consulta Reclamo	158
<b>Figura 87:</b> Buzón de Seguimiento – Ambiente de producción – Registro de Control de Facturas .....	159
<b>Figura 88:</b> Buzón de Seguimiento – Acciones permitidas en los trámites .....	159
<b>Figura 89:</b> Buzón de Seguimiento – Acciones permitidas en los comprobantes.....	160
<b>Figura 90:</b> Ordenes de Trabajo – Ambiente de producción - Línea de tiempo .....	161
<b>Figura 91:</b> Ordenes de Trabajo – Ambiente de producción – Fechas de estimación .....	162
<b>Figura 92:</b> Control de Facturas – Ambiente de producción - Registro y Seguimiento .....	164
<b>Figura 93:</b> Control de Facturas – Ambiente de producción –Asociación de comprobantes .....	164
<b>Figura 94:</b> Control de Facturas – Ambiente de producción –Opción de carga de Archivos necesarios.....	165

## RESUMEN EJECUTIVO

El presente trabajo contempla desde el análisis, implementación y puesta en producción de los módulos de orden de trabajo y control de facturas del seguro garantía extendida. Este seguro cubre el costo de reparación o reemplazo una vez que la garantía del fabricante se haya finalizado. Para recopilar información de cada proceso como: el registro de producción, registro de órdenes de trabajo, atenciones, consultas, reclamos y excepciones asociadas al flujo de la garantía extendida, se recolectó los datos en base a las historias de usuario. El desarrollo de cada módulo del sistema Sigs integral fue elaborado por etapas y la configuración en el sistema fue aplicada en base a estados, etapas y perfiles.

Esta implementación de la orden de trabajo tuvo un resultado favorable, ya que permitió contar con la medición del tiempo de atención de trámite, así como la estimación de fechas de reparación del servicio técnico. Para el módulo de control de comprobantes se cumplió el objetivo de asociar varias órdenes de trabajo a un mismo comprobante por diferentes conceptos y disponer de un gestor de archivos. Finalmente se concluye que los módulos implementados permitieron que las gestiones que se realizan de manera manual estén automatizadas mediante la plataforma web.

Palabras Claves: garantía extendida, módulos, seguros, implementación, trámites, órdenes de trabajo, facturas, plataforma web.

## CAPÍTULO 1 INTRODUCCIÓN

### 1.1. CONTEXTO

El presente informe a continuación, titulado “Análisis e Implementación de procesos para la construcción del módulo flujo de trabajo y control de facturas del seguro garantía extendida en una empresa Bróker, describe el proceso del análisis e implementación de los módulos de flujos de trabajo y control de facturas que permita el registro de manera automatizada de las actividades relacionadas al registro de producción, conciliación, consultas y excepciones vinculadas al servicio del seguro garantía extendida. Este seguro tiene como finalidad de cubrir los costos de reparaciones de un producto cuando se finalice la garantía original del fabricante y en algunos casos cubrir el reemplazo del producto.

Los principales procesos involucrados en este tipo de seguros se refieren básicamente a los procesos de suscripción, mantenimiento, conciliaciones, devoluciones, consultas, reclamos, atenciones, gestión de siniestros, según siguiente detalle:

**Suscripción:** El proceso de suscripción se inicia online o una vez se reciban las solicitudes de adhesión firmadas por los clientes del comercializador.

**Mantenimiento:** Se agrupan las actividades para controlar y mantener actualizada la información en la plataforma, como son las anulaciones, devoluciones y conciliaciones, modificaciones, retiros voluntarios, entre otros. El proceso de mantenimiento (modificación / retiro voluntario), por ejemplo, comienza una vez se recibe la solicitud del cliente y finaliza una vez actualizado el sistema, brindando respuesta y solución a dicho requerimiento.

**Cobranzas (Pagos, Anulaciones y Devoluciones):** El proceso de cobranzas inicia con la generación de la trama de cobro desde el sistema Sigs integral o recepción de esta por parte del

comercializador, según corresponda, y finaliza con la entrega de las respuestas, de acuerdo con la característica de cada producto.

La generación de cuota y cobro de las pólizas se divide en dos procesos:

Nuevos: Son todas pólizas que ingresan por primera vez al sistema. Cada vez que un registro es ingresado en la base de datos del sistema, se genera una cuota por cobrar a la póliza automáticamente.

Atención de Consultas / Reclamos: En este proceso analizaremos las solicitudes recibidas por los centros de atención de los comercializadores y brindaremos una respuesta concreta con las evidencias necesarias, de ser el caso, y modelo de respuesta para brindar al cliente; todo ello será registrado y visualizado en el sistema de información.

## 1.2. DESCRIPCIÓN DE LA EMPRESA

Consejeros y Corredores de seguros S.A., es una empresa dedicada al rubro de seguros, constituida en enero de 1989, es una de las empresas líderes dentro del mercado de corredores de seguros del Perú, aportando un gran valor añadido a sus clientes a través de la gestión integral de sus seguros. Gracias a los más de 33 años de experiencia, a la capacidad de diseñar soluciones a la medida y de negociación en el mercado asegurador, se generan ahorros de dinero a nuestros clientes y además se logra una transferencia de riesgos adecuada y oportuna. La compañía cuenta con cuatro Oficinas y más de seis Representaciones a Nivel Nacional; debidamente implementadas e interconectadas entre sí y con las principales aseguradoras, con lo que se brinda una atención adecuada en vastas áreas geográficas en forma inmediata.

Consejeros cuenta con más de 220 profesionales de seguros, de amplia experiencia y en constante preparación, los mismos que están plenamente capacitados y dispuestos a atender todos los requerimientos de los clientes de forma personalizada. Gracias al constante uso de tecnologías, llevan un permanente control de la información de seguros, constituyéndose en un óptimo apoyo para que los clientes puedan acceder en línea a su herramienta consejeros web para conocer la situación de sus seguros, lo que permite otorgar un alto grado de satisfacción de servicio y atención.

Adicionalmente, la expansión de la empresa va más allá del territorio nacional, por lo que dispone con oficinas en las ciudades de La Paz y Santa Cruz de la Sierra en Bolivia.

*Figura 1: Ranking de consejeros*



Fuente: Página Oficial de consejeros

*Figura 2: Sedes y Representaciones de la empresa*



Fuente: Página Oficial de consejeros

*Figura 3: Representaciones Internacionales*



Fuente: Página Oficial de Consejeros

*Figura 4: Certificaciones de la empresa*



Fuente: Página Oficial de consejeros

### 1.3. MISIÓN

(S.A., Consejeros y Corredores de Seguros, s.f.)“Brindar el mejor servicio de corretaje de seguros en todos los sectores económicos, otorgando una asesoría adecuada y oportuna, a través de un equipo humano experimentado y competente; con la finalidad de satisfacer las necesidades y exigencias de nuestros clientes.”

## 1.4. VISIÓN

(S.A., Consejeros y Corredores de Seguros, s.f.) Ser líder en la satisfacción de las necesidades de nuestros clientes.

## 1.5. VALORES

### **Excelencia**

(S.A., Consejeros y Corredores de Seguros, s.f.) Buscar la excelencia en todo lo que hacemos. Emplear toda nuestra experiencia, conocimiento y capacidad para dar más de lo esperado.

### **Integridad**

(S.A., Consejeros y Corredores de Seguros, s.f.) Cada una de nuestras acciones es guiada por un principio de transparencia, ética y justicia.

### **Servicio**

(S.A., Consejeros y Corredores de Seguros, s.f.) Tenemos el compromiso con nuestros clientes de brindarles una atención proactiva y los mejores resultados.

### **Honestidad**

(S.A., Consejeros y Corredores de Seguros, s.f.) El comportamiento de nuestro equipo de profesionales siempre será claro, serio y cumplirá con lo que ofrece. Mostraremos coherencia entre lo que se piensa, se dice y se hace, manifestando siempre la verdad de forma respetuosa pero firme, acatando el marco legal y nuestro Código de Conducta.

### **Respeto**

(S.A., Consejeros y Corredores de Seguros, s.f.) Es la responsabilidad hacia las personas que se relacionan con nosotros (clientes, compañías de seguros, ajustadores, proveedores,

compañeros de trabajo, etc.). Prestaremos la atención a su sentir y responderemos de una manera coherente. “Solamente en la medida en que respetamos a nuestros clientes como ellos son, con sus debilidades y virtudes, con sus necesidades y expectativas, con sus afanes y esperanzas, podremos servirles adecuadamente”.

### **Calidad**

(S.A., Consejeros y Corredores de Seguros, s.f.) Buscar la excelencia en lo que se hace, por encima de lo esperado, comprometiéndonos permanentemente con el desarrollo de nuestro trabajo y permitiendo lograr la propia realización profesional de nuestros colaboradores.

### **Servicio**

(S.A., Consejeros y Corredores de Seguros, s.f.) El resultado de nuestro trabajo debe cubrir siempre las expectativas de nuestros clientes, siendo indispensable conocer y aclarar estas expectativas en todo momento. Para ello se planearán las acciones desde la primera vez, previendo y analizando las necesidades y problemática identificada.

### **Equidad**

(S.A., Consejeros y Corredores de Seguros, s.f.) Haremos que todos nuestros colaboradores, independientemente de su profesión u oficio, se sientan igualmente importantes, como única manera de lograr un equipo de trabajo en el cual exista verdadera equidad.

### **Adaptabilidad al cambio**

(S.A., Consejeros y Corredores de Seguros, s.f.) La habilidad de transformarnos siempre estará presente, en la medida en que las oportunidades y las condiciones del entorno lo requieran, no permaneciendo con un solo punto de vista. Compromiso Siempre estaremos dispuestos a entregar toda la capacidad de nuestro equipo de profesionales en el cumplimiento de la misión

que voluntariamente hemos asumido y por tanto en su ejecución, evitando de todas las formas posibles las negligencias y mediocridad.

## 1.6. ORGANIZACIÓN

### Directorio

- Presidente : Alfonso Bustamante Canny
- Vicepresidente : Gonzalo Bedoya Stafford
- Director Gerente General : Juan Ignacio Bustamante Olivares
- Director : Mauricio Chirinos Chirinos
- Director : Alberto Muñoz Nájar Friedrich

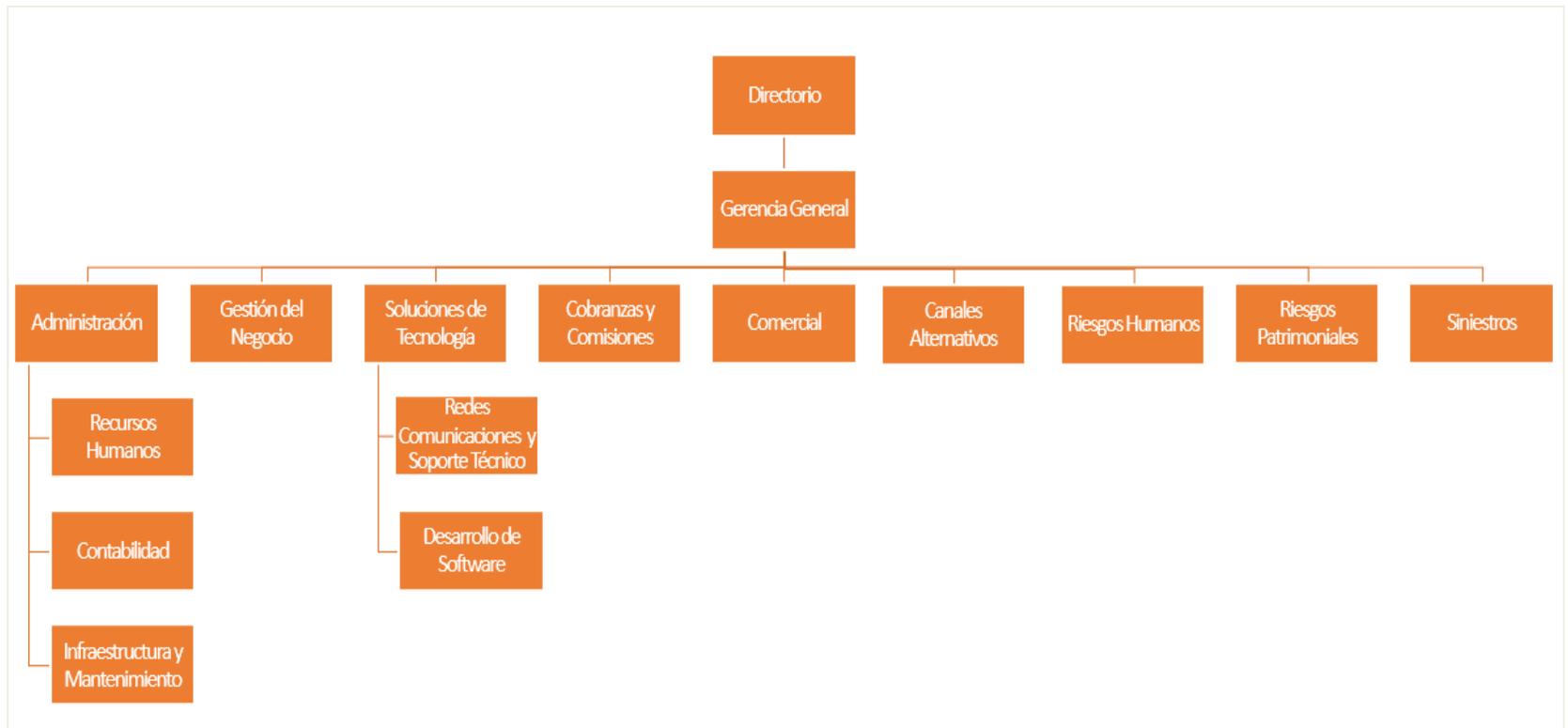
### Funcionarios

- Director Gerente General : Juan Ignacio Bustamante Olivares
- Gerente Comercial : Pablo Cornejo de Vinatea
- Gerente Comercial : Alberto Bustamante Olivares
- Gerente de Canales Alternativos : Carlos Alcázar Aragón
- Gerente de División Empresas : Gonzalo Tamayo Benavides
- Gerente de División Empresas : Luis Miguel Arévalo Venegas
- Gerente de Administración : Jeaneth Valencia Ordoñez
- Gerente de Soluciones de Tecnología : José Miguel Pocco Jilapa
- Sub-Gerente de Líneas Personales : José Sialer Harada

## 1.7. ORGANIGRAMA

### 1.7.1. ESTRUCTURA PRINCIPAL DE LA EMPRESA

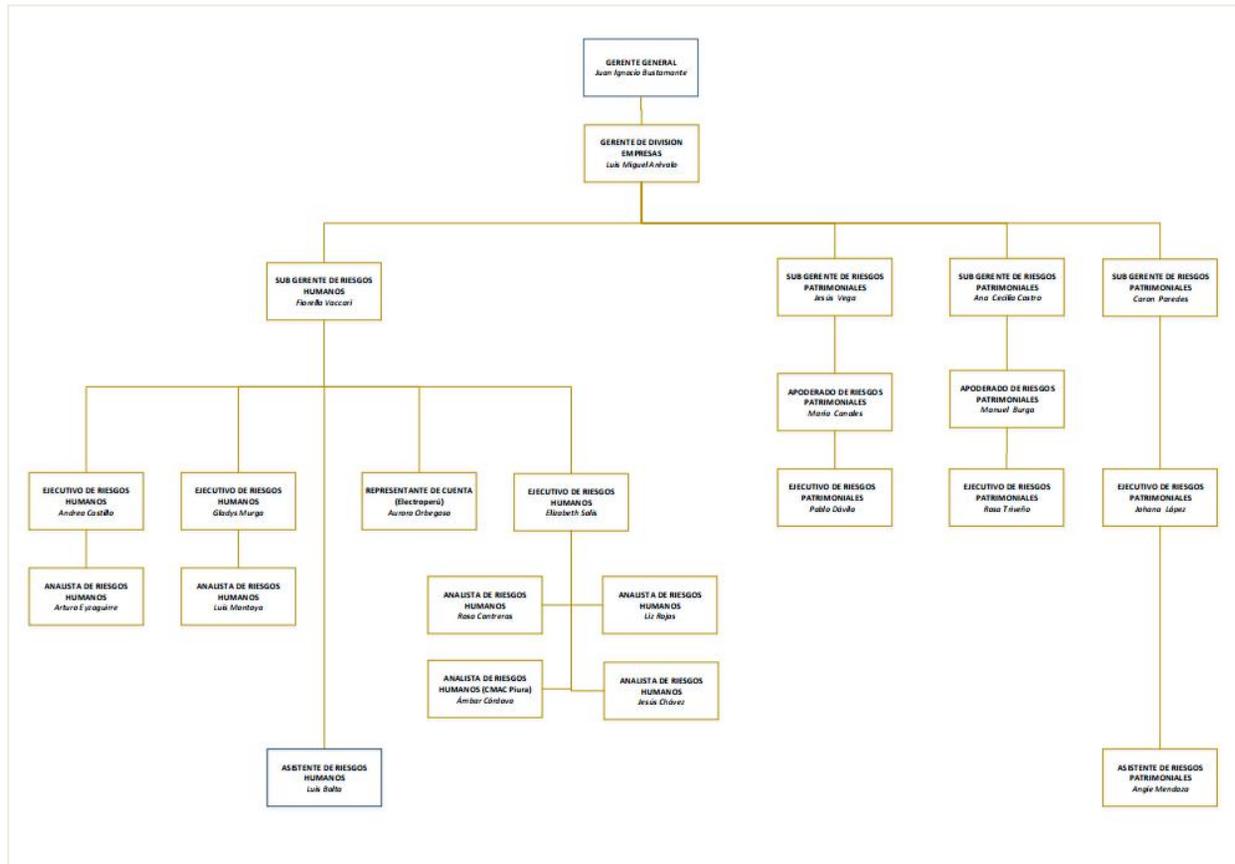
*Figura 5: Organigrama Principal de la Empresa*



Fuente: Documentación interna de la empresa.

### 1.7.2. ORGANIGRAMA DIVISION EMPRESAS LIMA

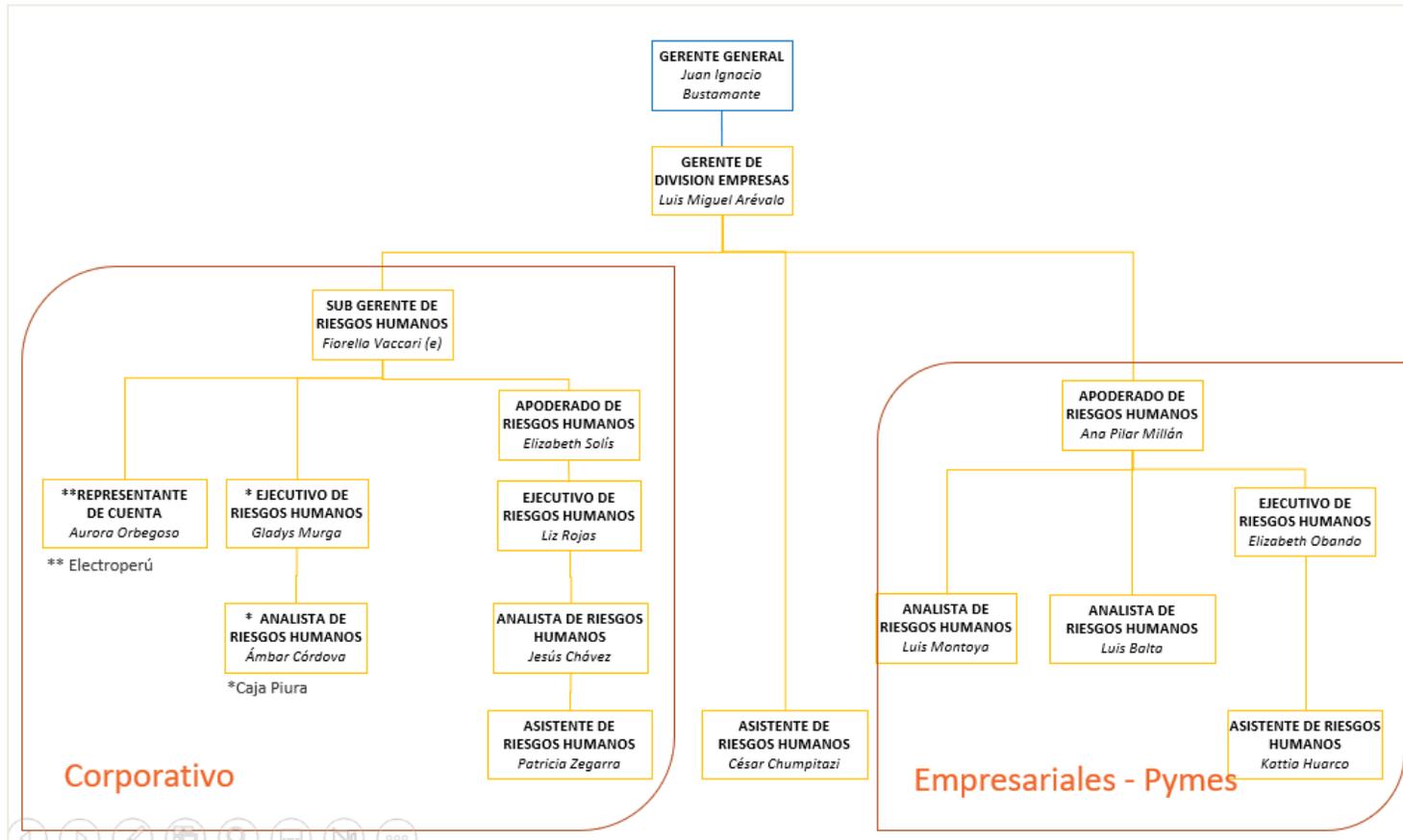
Figura 6: Organigrama Riesgos Humanos - Lima Empresa



Fuente: Documentación interna de la empresa.

### 1.7.3. ORGANIGRAMA RIESGOS HUMANOS

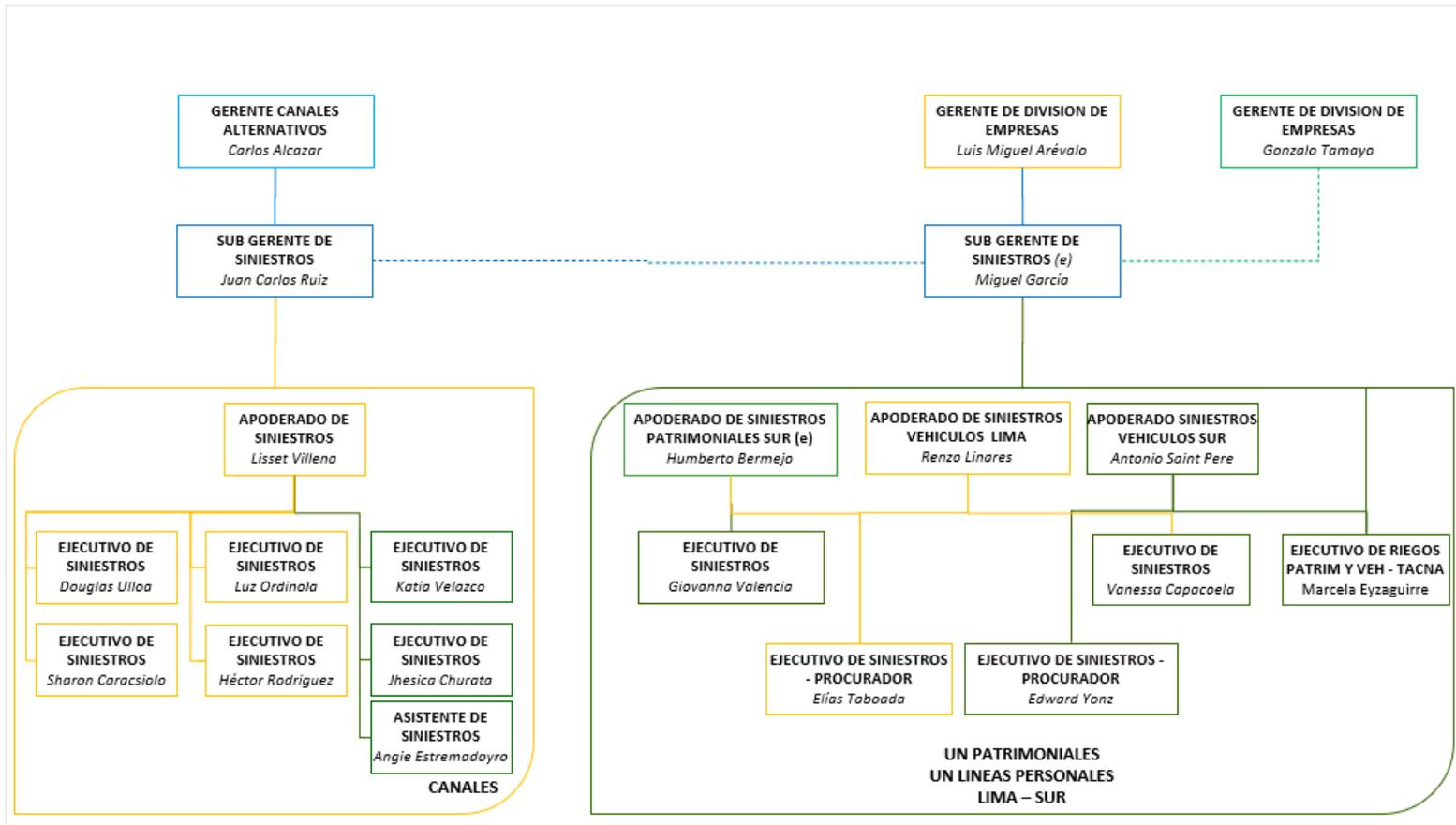
Figura 7: Organigrama Riesgos Humanos - Lima



Fuente: Documentación interna de la empresa.

### 1.7.4. ORGANIGRAMA SINIESTROS Y PATRIMONIALES

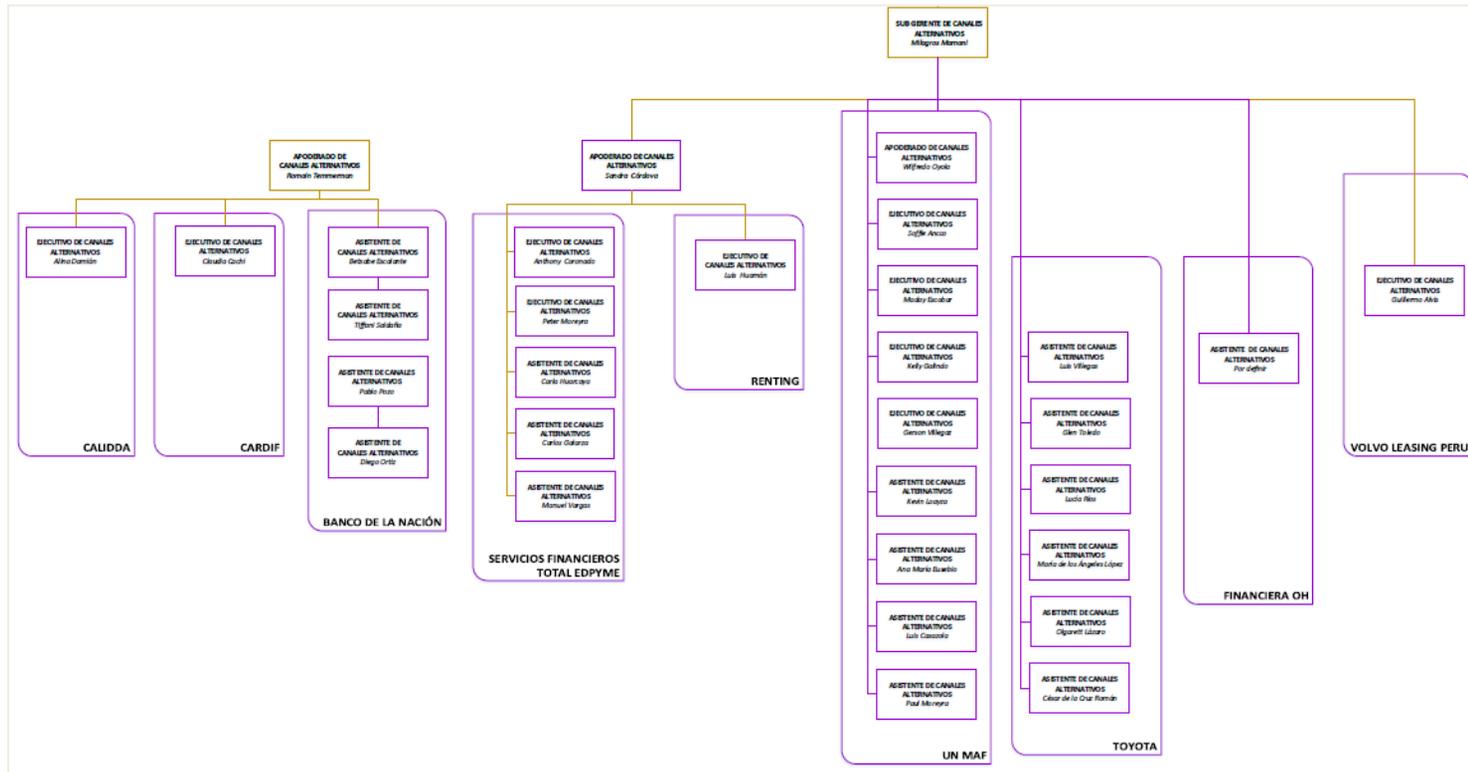
Figura 8: Organigrama Siniestros Canales y Patrimoniales



Fuente: Documentación interna de la empresa.

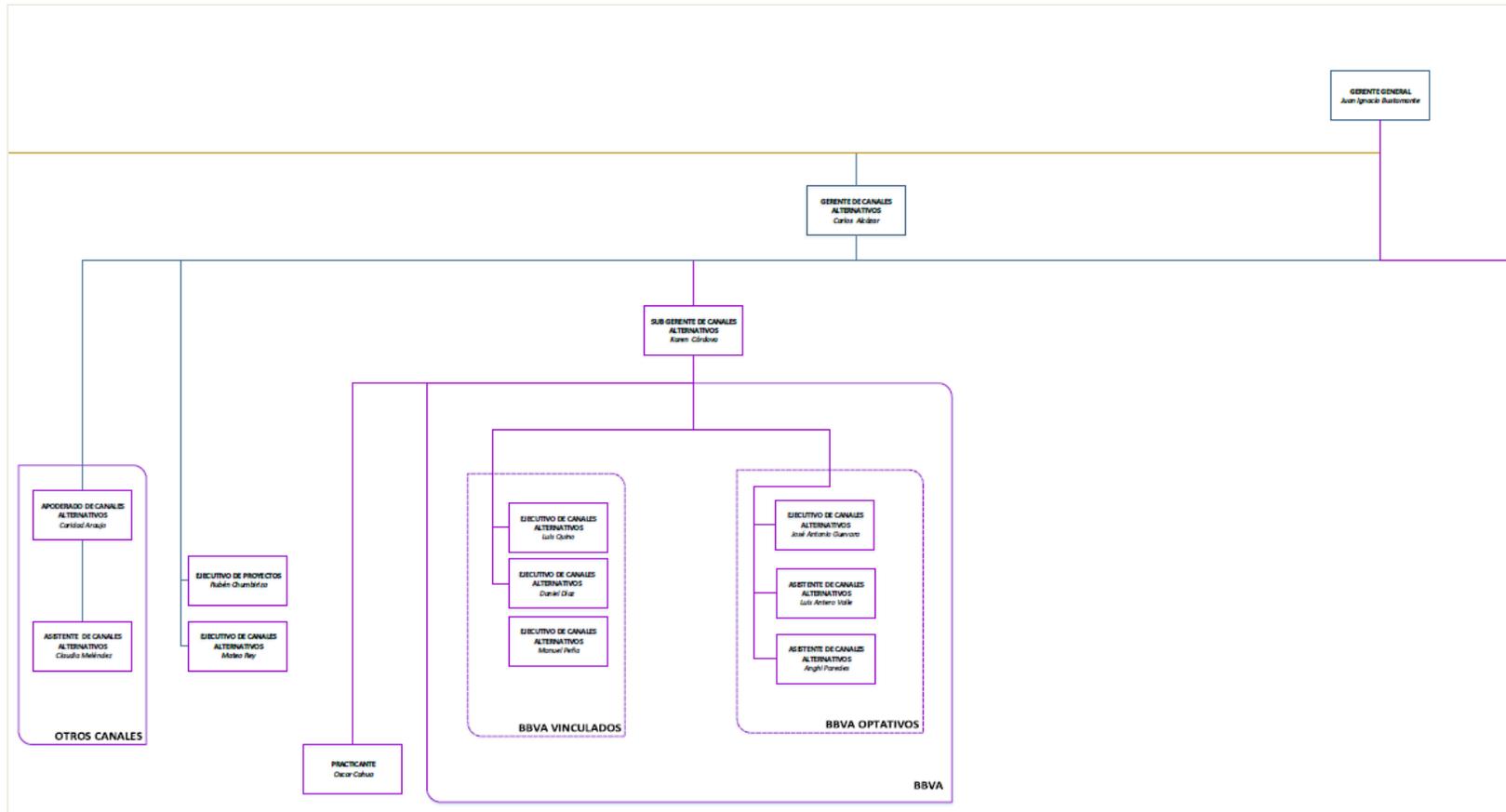
### 1.7.5. ORGANIGRAMA CANALES ALTERNATIVOS

Figura 9: Organigrama Canales Alternativos – Parte 1



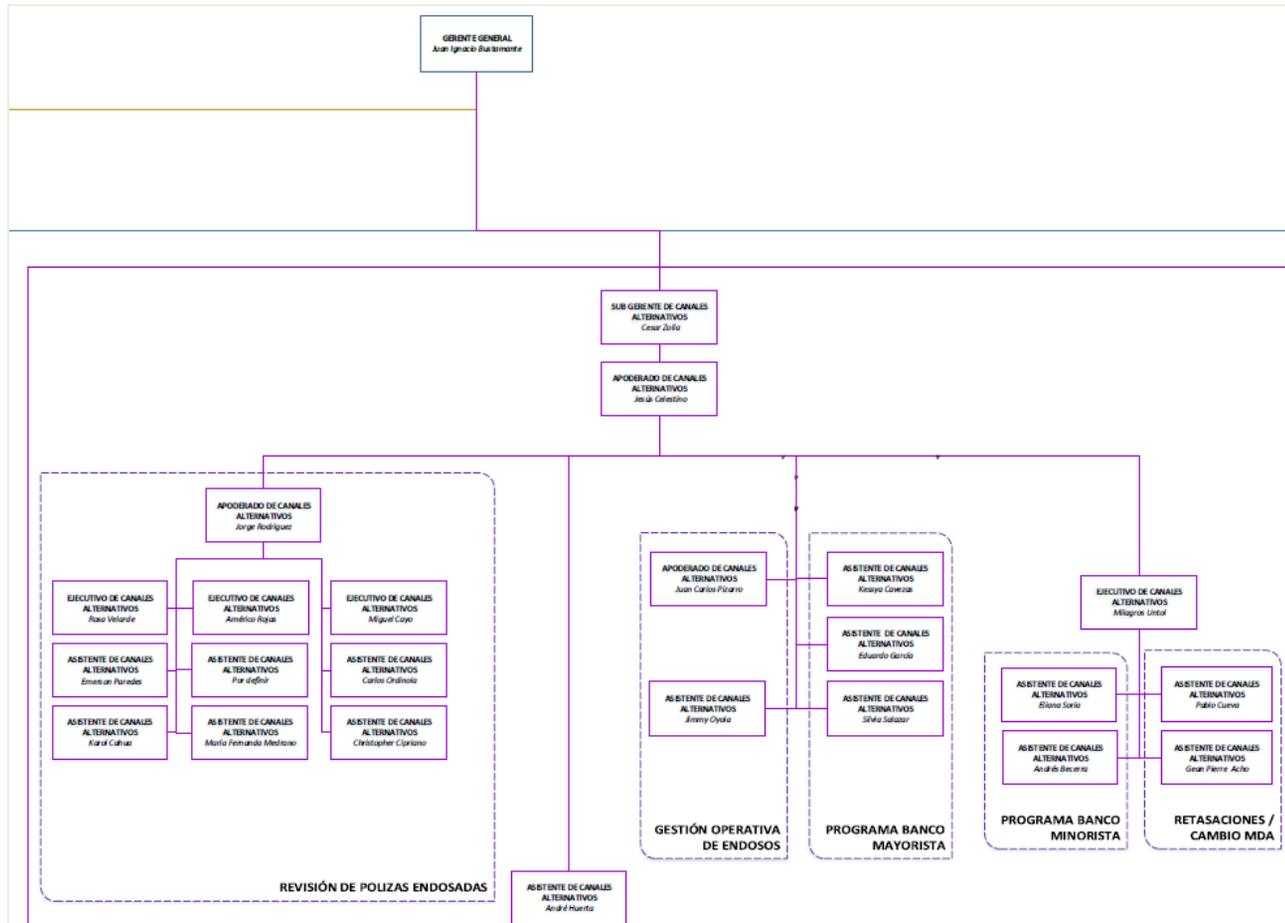
Fuente: Documentación interna de la empresa.

Figura 10: Organigrama Canales Alternativos – Parte 2



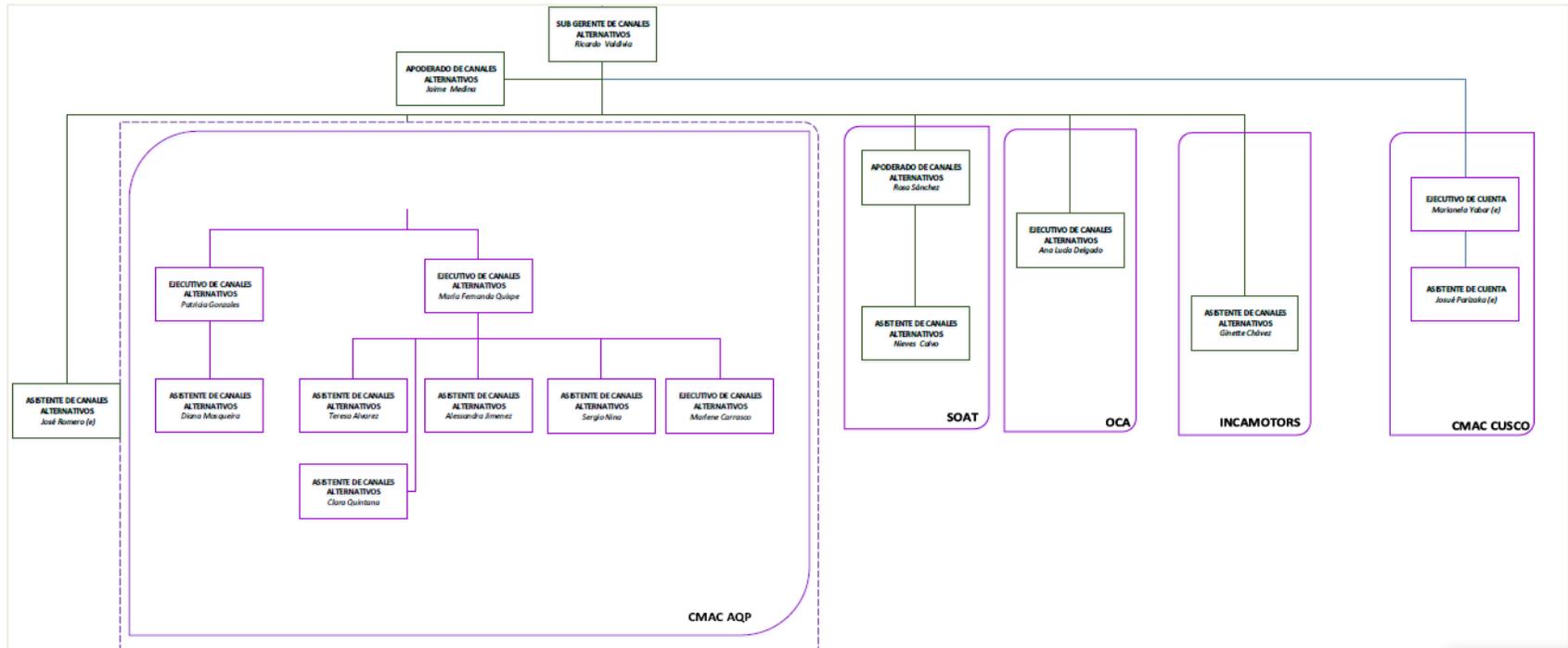
Fuente: Documentación interna de la empresa.

Figura 11: Organigrama Canales Alternativos – Parte 3



Fuente: Documentación interna de la empresa.

Figura 12: Organigrama Canales Alternativos – Parte 4



Fuente: Documentación interna de la empresa.

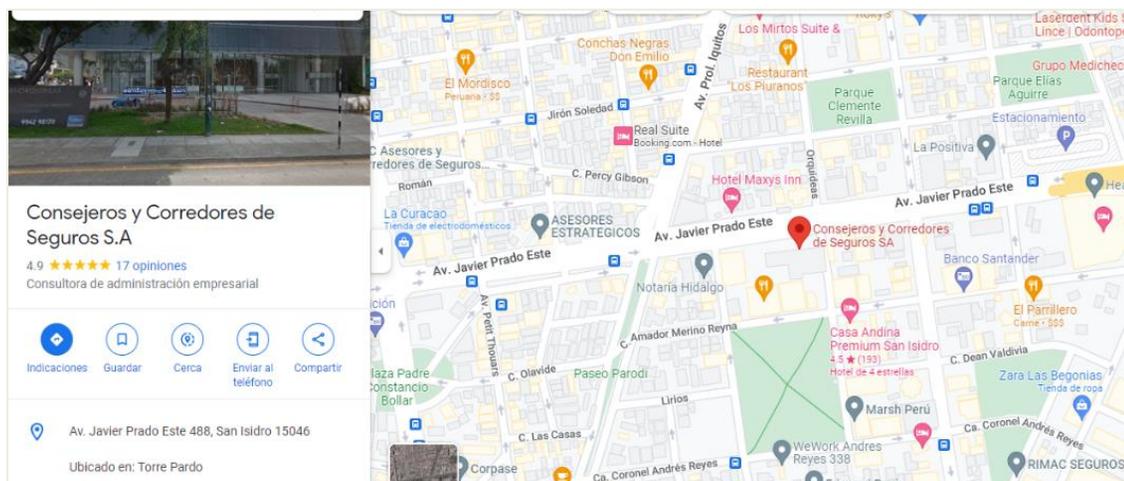
## 1.8. OFICINAS

Tabla 1: Sedes de las oficinas

Sede	Dirección	Teléfono
Arequipa	Av. Víctor Andrés Belaunde 121 Umacollo – Yanahuara	(054) 38 0303
Lima	Av. Javier Prado Este 488 Oficina 602 San Isidro	(01) 200 4 200
Tacna	Av. San Martín 931 1er. Piso	(052) 42 8282
Ilo	Jr. Junín 414 Oficina 201	(053) 48 2836

Fuente: Elaboración propia

Figura 13: Dirección de la empresa – Sede Lima



Fuente: Google Maps

*Figura 14: Dirección de la empresa – Sede Arequipa*



Fuente: Documentación interna de la empresa.

## 1.9. PRODUCTOS

(Consejeros y Corredores de Seguros S.A.) Consejeros y Corredores de Seguros S.A. trabaja con todas las compañías a nivel nacional ofreciendo sus productos divididos en los ramos de: Riesgos Patrimoniales, Riesgos Humanos, Seguros Masivos (Vinculados a préstamos bancarios o Seguros Optativos /Retail).

*Figura 15: Tipos de Seguros*



Fuente: Web oficial de la empresa.

### Seguros Patrimoniales

**Pólizas 3-D:** (Consejeros y Corredores de Seguros S.A.) Esta póliza tiene como objetivo cubrir contra todos riesgos las pérdidas sufridas por el asegurado, de dinero, y/o valores, documentos en general y activos tanto fijos como realizables que se encuentren dentro del predio.

**Robo y/o Asalto:** (Consejeros y Corredores de Seguros S.A.) Cubre los daños o pérdidas ocasionadas como consecuencia de la desaparición, destrucción o deterioro de los bienes asegurados, a causa de robo o tentativa de robo y/o asalto, entendiéndose como tal, el robo o arrebatado usando violencia o amenazas de violencia contra el asegurado, sus familiares o dependientes.

**Seguro de Vehículos:** (Consejeros y Corredores de Seguros S.A.) El seguro vehicular es una póliza que cubre, además de los daños a pasajeros, los daños que se han producido a tu vehículo. Es decir, entra en acción en todo tipo de accidente: robos, incendios y cualquier otro daño que sufra tu vehículo, incluyendo la pérdida total.

*Figura 16: Servicios adicionales en un seguro vehicular*



Fuente: Web interna de la empresa, módulo de capacitación.

**Seguro de Incendio:** (Superintendencia de Banca y Seguros del Perú, s.f.) Brinda una indemnización, en caso de incendio con pérdida total o parcial del inmueble y los contenidos asegurados y señalados en la póliza. Este seguro puede incluir diversas coberturas, como daños causados por terremoto, inundaciones, terrorismo, entre otros, que tienen un costo adicional. Con este seguro se pueden asegurar viviendas, locales comerciales o cualquier otro inmueble o bienes del asegurado, en forma separada o conjunta.

**Multiriesgo:** (Pichincha, s.f.) Seguros Multiriesgo es un seguro que cubre los daños a los bienes asegurados que se encuentren dentro de los predios declarados, contra destrucción o daño físico directo, ocurrido en forma súbita e imprevista en el periodo de vigencia de la póliza, ocasionados por incendios, explosión, impacto de vehículos, terrorismo y riesgos políticos, terremoto y riesgos de la naturaleza.

**Responsabilidad Civil:** (Superintendencia de Banca y Seguros del Perú, s.f.) Protege al asegurado si un tercero le exige una indemnización por daños y perjuicios como consecuencia de un evento que ocasione la muerte, lesiones de una persona o el deterioro o destrucción de sus bienes.

**Rotura de maquinaria:** (S.A., Consejeros y Corredores de Seguros, s.f.) Daños y averías a las maquinarias de carácter accidental o manejo.

**TREC:** (Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, 2022) Para cubrir sólo la maquinaria y equipo de contratistas. Puede amparar los mismos riesgos del seguro de Todo Riesgo Contratistas (CAR).

**CAR:** (Seguros A. P., 2020) Ampara la obra en construcción, los materiales a emplear almacenados en la obra, la maquinaria y equipo de construcción contra Todo Riesgo Accidental y Responsabilidad Civil.

**SOAT:** (Superintendencia de Banca y Seguros del Perú, s.f.) Modalidad de seguro de accidente que debe ser contratado por todo propietario o conductor de un vehículo que circula por el territorio nacional, con la finalidad de cubrir las atenciones médicas y demás gastos generados como consecuencia de un accidente de tránsito que haya afectado a personas ocupantes de un vehículo señalado en el contrato de seguro y que haya intervenido en un accidente de tránsito, y a los peatones afectados. Este seguro también cubre gastos de sepelio y una indemnización en caso de muerte de las personas afectadas por el accidente de tránsito.

### **Seguros de Riesgos Humanos**

**Seguro de Salud:** (Consejeros y Corredores de Seguros S.A.) El seguro de salud cubre los perjuicios económicos a consecuencia de una enfermedad o accidente. Permite acceder a tratamientos destinados a recuperar la salud, diagnosticar o paliar los efectos de los padecimientos.

**Seguro de Vida:** (Superintendencia de Banca y Seguros del Perú, s.f.) Cubren el riesgo de fallecimiento de una persona indemnizando económicamente a sus familiares directos o a las personas que hayan sido elegidos beneficiarios del seguro.

*Figura 17: Servicios adicionales en un seguro vehicular*



Fuente: Web interna de la empresa, módulo de capacitación.

**Accidentes Personales:** (Superintendencia de Banca y Seguros del Perú, s.f.) Cubren los gastos médicos generados por exámenes y medicinas en caso de accidentes, hasta los límites pactados en el contrato de seguros.

**Seguro complementario de trabajo, riesgo, salud y pensiones (SCTR):** (Consejeros y Corredores de Seguros S.A.) Es el seguro que otorga una cobertura adicional en los casos de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales a los afiliados regulares del Seguro Social de Salud que desempeñan actividades de alto riesgo, según la clasificación de ley. Este seguro es de naturaleza obligatoria y es pagado totalmente por la entidad empleadora.

**Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito (SOAT):** (Consejeros y Corredores de Seguros S.A.) El seguro SOAT fue creado para indemnizar a todas las personas, sean ocupantes o

terceros no ocupantes de un vehículo automotor, que sufran lesiones corporales, muerte o invalidez permanente como consecuencia de un accidente de tránsito. Incluye incendio y terrorismo.

### **Seguros Masivos**

**Seguros vinculados a préstamos:** (Superintendencia de Banca y Seguros del Perú, s.f.)

*Seguro Desgravamen:* Modalidad de seguro de vida que en caso de fallecimiento del asegurado (o en algunos casos por invalidez) cubre la deuda del asegurado frente a un banco, financiera, caja municipal u otra entidad financiera, de acuerdo con las condiciones señaladas en el contrato de seguros o póliza.

*Seguro Multirisgo:* Es un seguro que cubre los daños a los bienes asegurados que se encuentren dentro de los predios declarados, contra destrucción o daño físico directo, ocurrido en forma súbita e imprevista en el periodo de vigencia de la póliza, ocasionados por incendios, explosión, impacto de vehículos, terrorismo y riesgos políticos, terremoto y riesgos de la naturaleza.

*Seguro Vehicular:* Cubre los daños del vehículo asegurado (total o parcial), también puede cubrir el robo o hurto del vehículo, y responsabilidad civil frente a terceros por accidentes de tránsito.

*Seguro Todo Riesgo Equipo de Contratistas (TREC):* Para cubrir sólo la maquinaria y equipo de contratistas. Puede amparar los mismos riesgos del seguro de Todo Riesgo Contratistas (CAR).

*Todo Riesgo Contratistas (CAR):* Ampara la obra en construcción, los materiales a emplear almacenados en la obra, la maquinaria y equipo de construcción contra Todo Riesgo Accidental y Responsabilidad Civil.

**Seguros Optativos / Retail:** (Seguros A. P., 2020) *Seguro Oncológico:* El seguro oncológico tiene como objetivo ayudar a las personas a cubrir los gastos que se generan en un tratamiento de cáncer sin la necesidad de que se endeuden, pues generalmente estos suelen ser muy elevados.

*Seguro de Vida:* Cubren el riesgo de fallecimiento de una persona indemnizando económicamente a sus familiares directos o a las personas que hayan sido elegidos beneficiarios del seguro.

*Seguro de Accidentes:* Cubren los gastos médicos generados por exámenes y medicinas en caso de accidentes, hasta los límites pactados en el contrato de seguros.

*Seguro Protección de Tarjetas:* La cobertura es contra el uso indebido de tarjetas en caso de robo, extravío, hurto, secuestro o asalto. Algunos de estos seguros también cubren gastos médicos si fuiste lastimado en el asalto, gastos para obtener el duplicado de documentos robados y hasta indemnizaciones por fallecimiento o invalidez.

*Seguro Garantía Extendida:* Este seguro, el cual tiene como objetivo extender la garantía original del bien producto comprado, otorgado por el fabricante una vez que culmine su garantía original y así proteger su inversión hasta por 36 meses.

## **1.10. SERVICIOS**

### **Análisis y Gestión**

- Identificación y análisis de los riesgos que pueden afectar al patrimonio de la empresa.
- Opinión sobre la actual valuación de activos y establecimiento de criterios de valorización.
- Determinación de los riesgos a transferirse a una aseguradora.
- Diseño del programa de seguros, para cubrir los riesgos identificados.
- Revisión conjunta del Programa de Seguros.
- Elaboración de los términos para el proceso de selección.
- Asesoramiento en la determinación de políticas frente al riesgo, apoyando en la adecuación de medidas de prevención y seguridad. (Consejeros y Corredores de Seguros S.A.)

### **Selección de Compañías de Seguros**

- Convocatoria al proceso de selección de Compañías de Seguros.
- Asesoría durante el proceso de selección.
- Evaluación de propuestas presentadas por las aseguradoras.
- Elaboración de cuadros comparativos de condiciones y costos. (Consejeros y Corredores de Seguros S.A.)

### **Administración de Pólizas**

- Revisión de las pólizas de seguros emitidas según el programa de seguros diseñado.

- Elaboración de resúmenes ejecutivos (condiciones de los seguros, alcances y limitaciones) y entrega de Manuales de Procedimientos personalizados por riesgos para la atención de siniestros.
- Establecimiento de procesos y canales de comunicación para el mantenimiento de los seguros contratados (endosos por inclusiones, exclusiones o incrementos de sumas aseguradas) y atención de siniestros.
- Entrenamiento y capacitación al personal responsable del manejo de los riesgos.
- Seguimiento en el cumplimiento del pago de las pólizas de seguros (cobranzas). (Consejeros y Corredores de Seguros S.A.)

#### **Atención de Siniestros**

- Atención permanente para la denuncia de siniestros, coordinando la presencia del procurador de consejeros y de la aseguradora en el lugar del siniestro (vehículos) o del ajustador seleccionado (Multirisgo).
- Colaboración en la obtención de la documentación sustentaría.
- Seguimiento de los reclamos presentados a la aseguradora para su pronta indemnización.
- Apoyo en la defensa de los intereses de nuestro cliente ante reclamos de terceros.
- Coordinación inmediata para la emisión de cartas de garantía para hospitalizaciones o accidentes.
- Presentación periódica de análisis estadístico de siniestralidad. (Consejeros y Corredores de Seguros S.A.)
-

### **Consejeros Online**

- (Consejeros y Corredores de Seguros S.A.) Consejeros Online es una herramienta web que permite el acceso en tiempo real para realizar las siguientes consultas:
- Situación de las pólizas de seguros.
- Estados de cuenta (pagos).
- Detalle de los vehículos asegurados.
- Programas de Salud.
- Cartillas de procedimientos.
- Boletines Informativos.
- Clínicas Afiliadas.
- Relación de Asegurados.
- Estado de los siniestros.

### **Gestión Comercial**

- Implementación de una Estación de Seguros.
- Asignación de Ejecutivos In Plant.
- Diseño, asesoría y negociación de productos (vehículos, desgravamen, otros).
- Preparación de benchmarking de productos del mercado.
- Campañas e incentivos y seguimiento para su cumplimiento. (Consejeros y Corredores de Seguros S.A.)

### **Tecnología**

(Consejeros y Corredores de Seguros S.A.) El SIGS “Sistema Integral de Gestión de Seguros”, es un aplicativo desarrollado por nuestra área Tecnológica 100% in house, orientado a la administración de los Programas de Seguros de Entidades Financieras, permitiendo resolver todas las necesidades operativas y administrativas, que conlleva la implementación y mantenimiento de este tipo de seguros.

### **Backoffice**

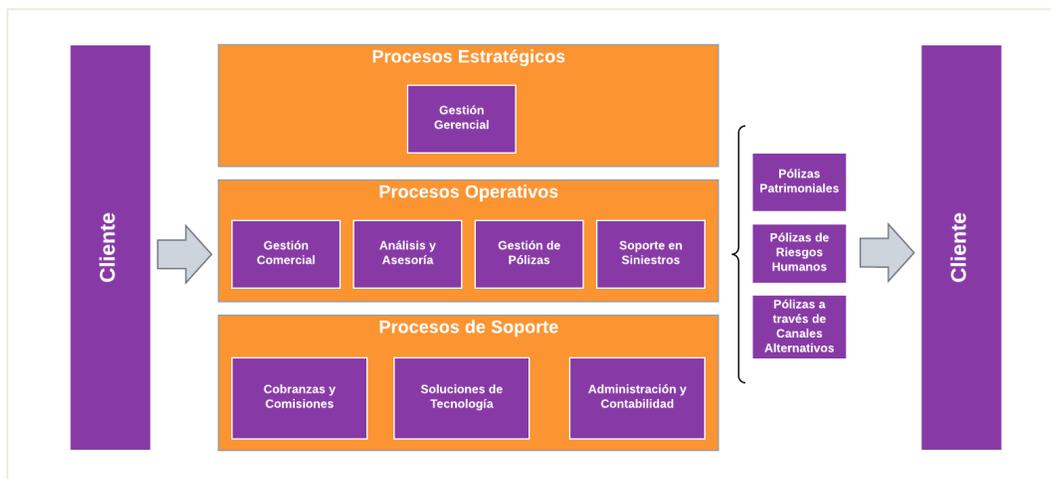
- Cotizaciones, contrataciones, gestión pago de pólizas.
- Revisión de pólizas endosadas por clientes
- Control de vencimientos de pólizas (programadas y endosadas).
- Liquidación de comisiones.
- Revisión de contratos
- Atención de consultas y reclamos.
- Manuales de procesos y políticas de gestión internas.
- Atención y gestión de siniestros. (Consejeros y Corredores de Seguros S.A.)

*Figura 18: Servicios de Soporte Integral hacia los clientes*



Fuente: Documentación de la empresa

*Figura 19: Mapa de Procesos de la Empresa*



Fuente: Elaboración propia

## CAPÍTULO 2 MARCO TEÓRICO

### 2.1 CONCEPTOS GENERALES

**Seguro:** Un seguro es un contrato que realiza una persona o empresa con una compañía de seguros, con la finalidad que, en caso el contratante sufra algún daño que tenga cubierto en el contrato de seguro (póliza), pueda ser indemnizado. El asegurado, a cambio de las coberturas que le ofrece la compañía de seguros, paga un monto (prima) periódico. (Mapfre Seguros, 2022).

El sistema de seguros está compuesto por las compañías de seguros autorizadas por la SBS que venden coberturas de seguros frente a diversos riesgos que ponen en peligro la vida, integridad física y salud de las personas, o sus bienes. Para contar con una cobertura de seguro se debe pagar un monto de manera mensual o anual, al que se llama "prima de seguros".

Si ocurre un evento que te ha causado un daño, es decir si se ha producido un "siniestro", la aseguradora te indemnizará, lo que significa que te hará un pago, reembolsará los gastos, reparará o reemplazará el bien dañado, entre otras acciones, de acuerdo con las condiciones del contrato.

#### ¿Cuáles son las clases de seguros?

(Superintendencia de Banca y Seguros del Perú, s.f.) La Clasificación clásica es la que agrupa los seguros en dos: Seguros Patrimoniales y Seguros Personales.

**Seguros Patrimoniales o de Daños:** Se refieren a la cobertura de cosas o bienes tales como Incendio, Robo; Cascos, Transportes Marítimos. Este grupo se caracteriza por tener un límite de suma asegurada hasta su valor real. Estos seguros de daños son de estricta indemnización, siendo preciso para su validez que en el momento de su contratación exista un interés asegurable.

Seguros Personales: Comprende las diferentes modalidades de los seguros sobre la vida y otros vinculados a la persona humana, tales como la enfermedad, la asistencia médica, los accidentes personales, la invalidez, entre otros. Se caracterizan por contratarse por sumas aseguradas variables y prácticamente ilimitadas. (Seguros A. P., 2020)

### ¿Por qué son importantes los seguros?

- La persona o los bienes asegurados estarán protegidos frente a eventos imprevistos acordados con la aseguradora.
- Permite afrontar las pérdidas y recibir una compensación, reparación o restitución de los bienes dañados parcial o totalmente.
- Evita que las familias o personas afronten problemas económicos, se empobrezcan por la ausencia o invalidez del contratante o asegurado del seguro, o por la pérdida de sus bienes. (Superintendencia de Banca y Seguros del Perú, s.f.)

**Figura 20:** Aseguradoras autorizadas por la SBS y AFP



**Las aseguradoras**  
Las aseguradoras autorizadas por la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, son:

Ramos Generales y de Vida	Ramos Generales	Ramos de Vida
<ul style="list-style-type: none"> <li>■ BNP Paribas Cardif</li> <li>■ Protecta</li> <li>■ Rímac Seguros</li> <li>■ Chubb Perú</li> <li>■ Interseguro</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ HDI Seguros</li> <li>■ InSur</li> <li>■ El Pacífico Peruano Suiza</li> <li>■ La Positiva</li> <li>■ Mapfre Perú</li> <li>■ SECREX</li> <li>■ Aval Perú</li> <li>■ Coface</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Vida Cámara</li> <li>■ El Pacífico Vida</li> <li>■ Mapfre Perú Vida</li> <li>■ Seguros SURA</li> <li>■ La Positiva Vida</li> <li>■ Rigel Perú</li> <li>■ Ohio National</li> <li>■ Crecer Seguros</li> </ul>

Fuente: Web Oficial de la SBS – Educación Financiera

### ¿Cómo funcionan los seguros?

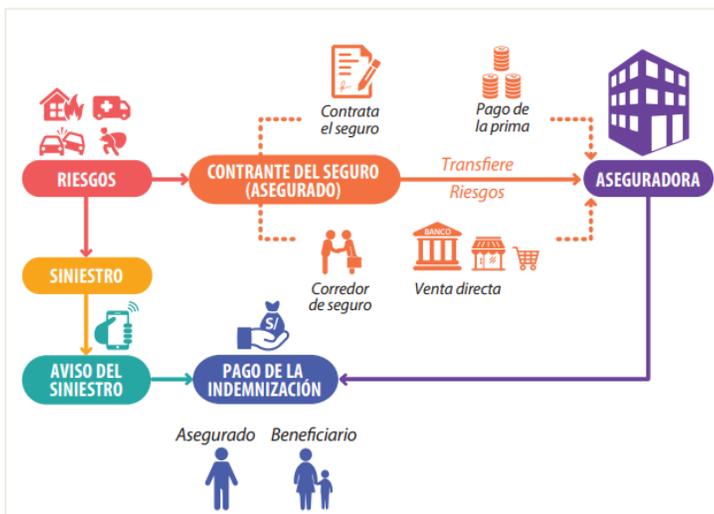
Al contratar un seguro, la persona o empresa transfiere parte de su riesgo a la aseguradora, a cambio de un pago periódico definido previamente, llamado prima. Por su parte, la aseguradora se compromete a brindar protección económica ante la eventualidad de un suceso que podría afectar a las personas o bienes asegurados. La indemnización o compensación que se reciba tendrá como límite el monto de la suma asegurada acordada en el contrato de seguro. (Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, 2022)

**Figura 21:** Aspectos para considerar para contratar un seguro



Fuente: Web Oficial de la SBS – Educación Financiera

**Figura 22:** Funcionamiento de un seguro



Fuente: Web Oficial de la SBS – Educación Financiera

**Póliza:** (Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, 2022)

Es el contrato de seguros, mediante el cual una de las partes, el asegurador, se compromete a cubrir el riesgo que pesa sobre el asegurado, garantizándole, a cambio de recibir una prima el pago de una suma predeterminada o el valor de la pérdida al producirse el siniestro amparado por el riesgo. Como todo contrato, tiene el carácter de bilateral, comercial, oneroso, solemne y real entre otros.

La Póliza consta básicamente de tres partes o grupos de disposiciones o acuerdos entre los contratantes, considerándose también los formularios y declaraciones de salud entre otros documentos que deba presentar el asegurado al momento de contratar el seguro.

Las Condiciones Generales que son disposiciones impresas sobre deberes y derechos de las partes, formas de atención de siniestros, riesgos cubiertos y excluidos, materias de orden jurídico general.

Las Condiciones Particulares, generalmente son las particularidades del propio asegurado, como son el objeto específico del seguro, ubicación del riesgo, suma asegurada, vigencia del seguro y otras referidas a la materia concreta del riesgo cubierto, inclusive limitaciones de cobertura sobre lo señalado ampliamente en las Condiciones Generales. Hay un principio contractual, que declara que las condiciones particulares prevalecen sobre las condiciones generales en caso de discrepancia entre ambas. (Seguros A. P., 2020)

Otros documentos contractuales que acompañan a la póliza son el Resumen de condiciones, los Certificados de Seguros de Pólizas Grupales, y el Convenio de Pago, esto último, en caso se haya acordado fraccionar el pago de la prima.

### ¿Qué información contiene la póliza de seguros?

(consumidor, s.f.) La póliza de seguros contiene la siguiente información:

- Cobertura: Con el detalle de los riesgos cubiertos por el seguro.
- Exclusiones: Riesgos o circunstancias que no contarán con cobertura.
- Vigencia de la cobertura.
- Plazos y forma para ejercer el derecho de arrepentimiento, de corresponder.
- Forma de pago de la prima, en una sola cuota o en forma fraccionada conforme se acuerde con la aseguradora en el convenio de pagos.
- Procedimiento para solicitar la cobertura en caso de siniestro.
- Medios de solución de controversias. (Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, 2022)

**Siniestro:** El siniestro se produce al acontecer el riesgo cubierto por el contrato de seguro y da origen a la obligación del asegurador de indemnizar o efectuar la prestación convenida.

Según varios autores citados por Sergio Arellano Iturriaga el siniestro es la manifestación concreta del riesgo asegurado, que produce unos daños garantizados en la póliza hasta determinada cuantía. (Ramirez Bernal, 2022, pág. 56)

**Verificación de un Siniestro:** (Ramirez Bernal, pág. 56) El contrato de seguros que hasta el momento del siniestro adquiere plena eficacia cuando se produce el siniestro, el momento de la verdad en el seguro, porque es el momento en que el asegurado comprobará si se encuentra protegido de acuerdo con su intención al contratar. La Compañía de seguros evidenciará si fueron adecuadas las previsiones contractuales predispuestas, guardando equilibrio entre el riesgo y la prima. La protección, la cobertura, las exclusiones y las condiciones del contrato son solamente

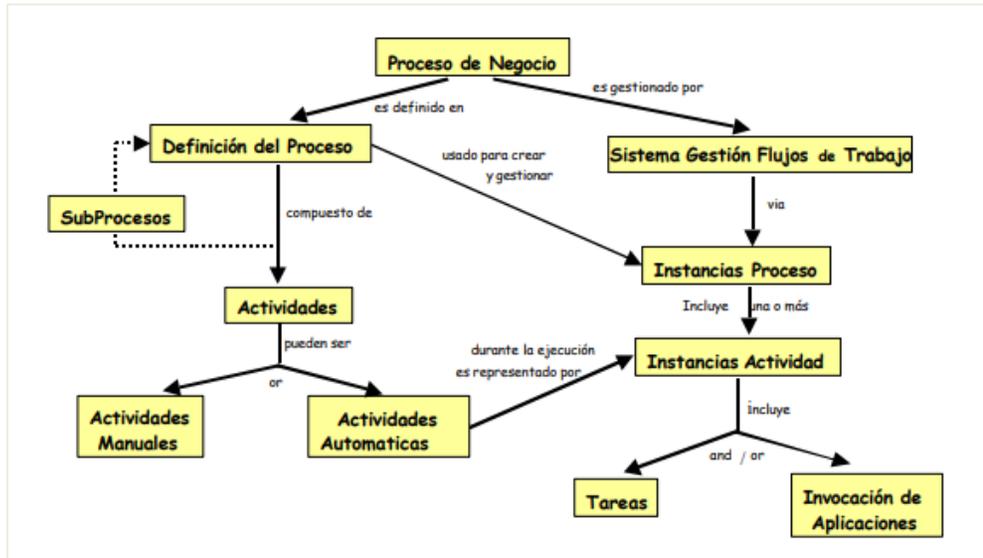
teoría hasta que corresponde analizarlas a la luz de un caso concreto. El Ajuste de Pérdidas es un proceso unilateral pericial que se inicia cuando el titular de una póliza de seguro notifica a la Aseguradora la ocurrencia de un siniestro, y solicita se haga efectiva la obligación de indemnizar.

**Garantía Extendida:** (Seguros C. , s.f.) Este seguro tiene como objetivo extender la garantía original del bien producto comprado en cualquier empresa, otorgado por el fabricante una vez que culmine su garantía original propia de la marca y así proteger su inversión hasta por 48 meses.

**Flujos de trabajo:** La especificación del flujo de trabajo consiste en definirlo como un conjunto de actividades relacionadas, más un conjunto de criterios que indican el comienzo y finalización del proceso y de sus componentes, e información adicional sobre cada actividad, tal como participantes, invocación de aplicaciones, datos, etc. Las actividades describen trozos de trabajo y constituyen pasos o tareas dentro del proceso. Éstas pueden ser manuales o automáticas, en el sentido de que puedan requerir o no recursos humanos para su realización, así como invocar aplicaciones externas que realicen parte o todo el trabajo asignado a dicha actividad.

Los Sistemas de Gestión de Flujos de Trabajo pueden ser implementados de una gran variedad de formas, como resultado de la utilización de diferentes tecnologías en diferentes entornos, que pueden ir desde un pequeño grupo de trabajo a una gran organización. En cuanto a la tecnología utilizada, son muchas las que pueden confluir en un SGFT. Destacamos gestión de bases de datos, interfaces gráficas de usuario, integración de sistemas (nuevos con los ya existentes), mensajes, gestión de documentos, cliente/servidor y distribución. (Gramaje, 2022)

*Figura 23: Muestra los conceptos básicos y la terminología asociada tanto para la fase de modelado como para la fase de ejecución*



Fuente: Conceptos básicos y terminología (fuente WfMC)

(Gramaje, 2022) Los SGFT pueden ser implementados de una gran variedad de formas, como resultado de la utilización de diferentes tecnologías en diferentes entornos, que pueden ir desde un pequeño grupo de trabajo a una gran organización.

En cuanto a la tecnología utilizada, son muchas las que pueden confluir en un SGFT. Destacamos gestión de bases de datos, interfaces gráficas de usuario, integración de sistemas (nuevos con los ya existentes), mensajes, gestión de documentos, cliente/servidor y distribución. Además, en los SGFT confluyen diferentes áreas, de entre las cuales podemos mencionar como más significativas las siguientes:

Procesos: Los SGFT intentan automatizar la coordinación de todos los elementos que componen un proceso, indicando qué hay que hacer, en qué orden, quién debe hacerlo y qué recursos se deben utilizar.

- Reingeniería: Entendiendo la reingeniería de procesos como una forma de definir, analizar y optimizar procesos empresariales, los SGFT también juegan un papel importante en dicho campo, mediante el análisis de la propia ejecución del flujo de trabajo.

- Islas de Información: Se llaman así a las redes o subredes de ordenadores existentes en una organización, que quedan aisladas unas de otras sin ofrecer una visión global. Los SGFT pueden servir para conectar estas islas entre sí utilizando la noción de proceso como forma de enlazar la información y proporcionar una visión global de la misma.

- Sistemas basados en componentes: En los SGFT también confluyen ideas de los sistemas basados en componentes, teniendo en cuenta que cada vez más, el desarrollo de aplicaciones se basa en combinar componentes que ya existen, siendo la unificación de dichos componentes el principal problema.

**Proceso:** (Gramaje, 2022) Un proceso está formado por un conjunto de tareas conectadas mediante flujos de control. Este flujo establece el orden correcto de ejecución de las distintas tareas que componen el proceso. Las tareas pueden ser de tres tipos: actividades, subprocesos y condiciones de transición. Las actividades y subprocesos especifican cada uno de los pasos que componen el proceso. Las condiciones de transición permiten establecer puntos de bifurcación y/o reunión en el flujo de control. Además de las tareas conectadas mediante flujos de control, todo proceso tiene asociada la siguiente información: un identificador, un nombre, una descripción, una condición de inicio, una condición de finalización y un estado.

(Stephen A. White, 2009) En BPMN un Proceso representa lo que una organización realiza su trabajo para lograr cumplir su propósito u objetivo.

Dentro de una organización, hay muchos tipos de procesos en términos de cuál es su propósito y cómo son realizados. La mayoría de los procesos requieren algún tipo de entrada (ya sea electrónica o física), utilizar y/o consumir recursos, y producir algún tipo de salida (ya sea electrónica o física). La mayoría de las organizaciones realizan cientos de miles de procesos en el transcurso de proporcionar valor a los clientes, personal, o satisfacer reglamentos.

Algunos procesos son formales, repetibles, bien estructurados, y hasta pueden estar automatizados. Usualmente se refiere a estos procesos como “Procedimientos”.

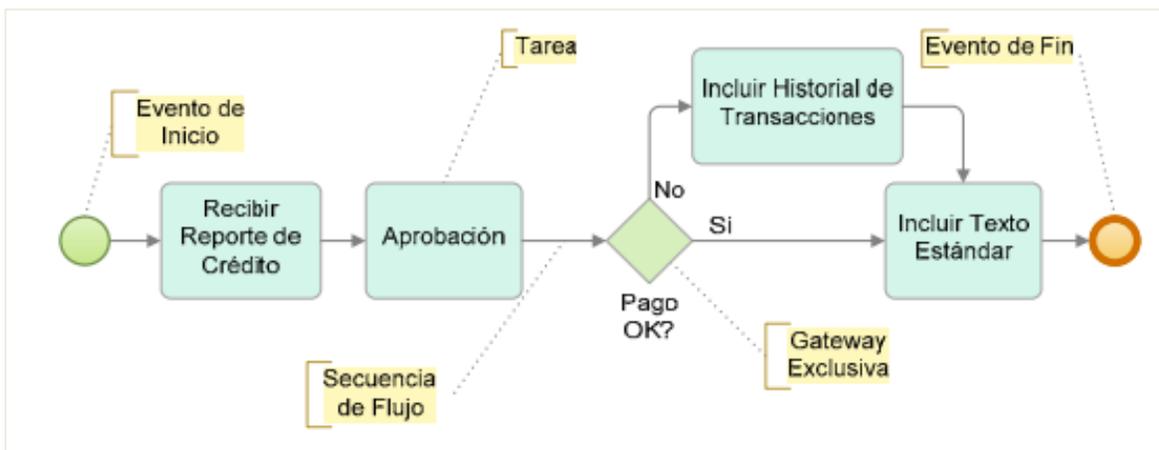
Los ejemplos Incluyen:

- Procesamiento de reclamos sanitarios
- Creación de una nueva cuenta.
- Transacciones bancarias.
- Procesamiento de reclamos de gastos.

Otros procesos son informales, muy flexibles, impredecibles (altamente variables), y difíciles de definir o repetir. Usualmente se refiere a estos procesos como “Prácticas”. Los ejemplos Incluyen:

- Escribir un manual de usuario.
- Desarrollar una estrategia de venta.
- Preparar un programa de conferencia.
- Ejecución de una reunión de consultoría.

Figura 24: Elementos gráficos para describir un proceso

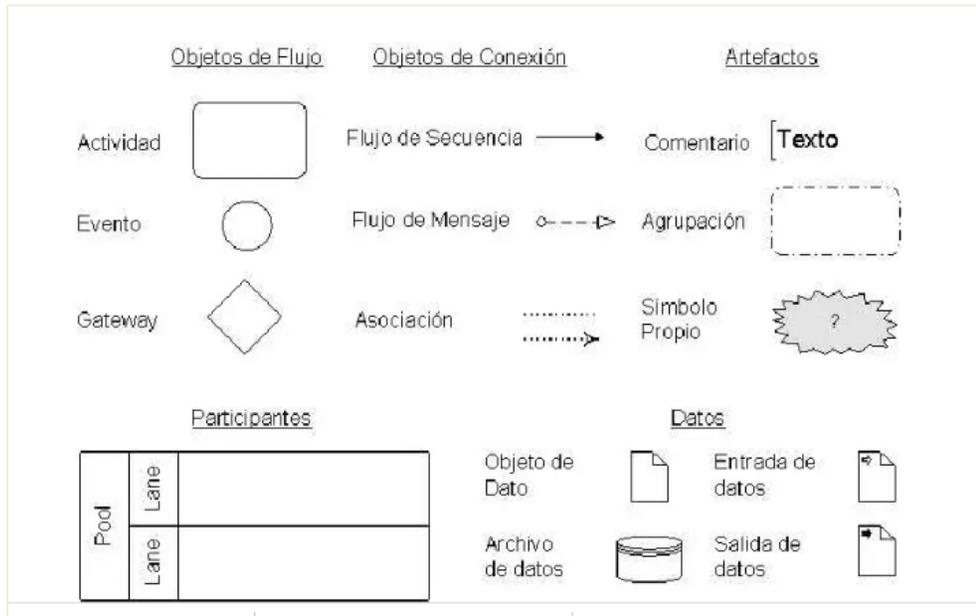


Fuente: Guía de Referencia y Modelado BPMN

**Gestión por proceso de negocio BPM:** (Bravo C, 2019) señala que “La gestión de procesos es una disciplina de gestión que ayuda a la dirección de la empresa a identificar, representar, diseñar, formalizar, controlar, mejorar y hacer más productivos los procesos de la organización para lograr la confianza del cliente.”

**Elementos incluidos en BPMN:** A continuación, se realizará un recorrido por ciertos de los conjuntos existentes en BPMN para conocer varias de las entidades que permanecen accesibles para el modelado de los procesos; las imágenes usadas fueron extraídas de la documentación que existe sobre BPMN 2.0, que puede hallarse en la web [BPMN].

Figura 25: Elementos básicos de BPMN



Fuente: BPMN 2.0 Manual de Referencia y Guía Práctica (Jakob Freund Bernd Rucker Bernhard HitpassCuarta Edición 2014)

**Eventos:** Un evento es algo que sucede durante el curso del proceso, afectando el flujo y generando un resultado. Para hacer que un evento sea receptor o el que lanza el mensaje se debe dar clic derecho sobre la figura y seleccionar Lanza el evento. Esta opción habilita o desactiva el comportamiento (aplica para algunas figuras de acuerdo con lo que se describe a continuación). (Bizagui, s.f.)

*Tabla 2: Tipos de Eventos*

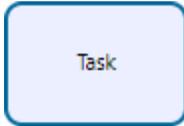
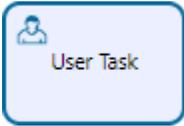
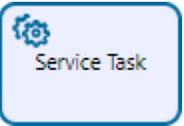
ELEMENTO	DESCRIPCIÓN	NOTACIÓN
Evento de Inicio Simple	Indica dónde se inicia un proceso. No tiene algún comportamiento particular.	 Start Event
Evento de Inicio de Mensaje	Se utiliza cuando el inicio de un proceso se da al recibir un mensaje de un participante externo.	 Message
Evento de Inicio de Temporización	Se utiliza cuando el inicio de un proceso ocurre en una fecha o tiempo de ciclo específico. (todos los viernes)	 Timer
Evento de Inicio Condicional	Este tipo de evento dispara el inicio de un proceso cuando una condición se cumple.	 Conditional
Evento de Inicio de Señal	El inicio de un proceso se da por la llegada de una señal que ha sido emitida por otro proceso.  Tenga en cuenta que la señal no es un mensaje; los mensajes tienen objetivos específicos, la señal no.	 Signal
Evento de Inicio Paralelo Múltiple	Indica que se requieren múltiples disparadores para iniciar el proceso. TODOS los disparadores deben ser lanzados para iniciarlo.	 Parallel Multiple

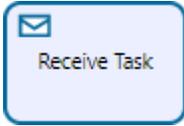
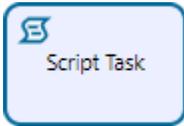
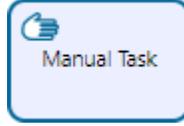
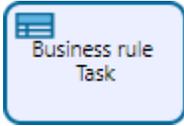
Evento de Inicio Múltiple	Significa que hay múltiples formas de iniciar el proceso. Solo se requiere una de ellas.	 Multiple
---------------------------	--	---

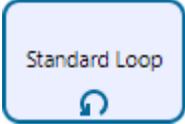
Fuente: Página Web Bizagi

**Actividades:** (Bizagi, s.f.) Las actividades representan trabajos o tareas llevadas a cabo por miembros de la organización. Se ejecutan de manera manual o automática (realizadas por un sistema externo o de usuario) y pueden ser atómicas o no atómicas (compuestas).

*Tabla 3: Clasificación de Actividades*

ELEMENTO	DESCRIPCIÓN	NOTACIÓN
Tarea	Es una actividad atómica dentro de un flujo de proceso. Se utiliza cuando el trabajo en proceso no puede ser desglosado a un nivel más bajo de detalle.	
Tarea de Usuario	Es una tarea de workflow típica donde una persona ejecuta con la asistencia de una aplicación de software.	
Tarea de Servicio	Es una tarea que utiliza algún tipo de servicio que puede ser Web o una aplicación automatizada.	

Tarea de Recepción	Es una tarea diseñada para esperar la llegada de un mensaje por parte de un participante externo (relativo al proceso).	
Tarea de Envío	Es una tarea diseñada para enviar un mensaje a un participante externo (relativo al proceso).	
Tarea de Script	Es una tarea que se ejecuta por un motor de procesos de negocio. El usuario define un script en un lenguaje que el motor pueda interpretar.	
Tarea Manual	Es una tarea que espera ser ejecutada sin la asistencia de algún motor de ejecución de procesos de negocio o aplicación.	
Tarea de Regla de Negocio	Ofrece un mecanismo para que el proceso provea una entrada a un motor de Reglas de Negocio y obtenga una salida de los cálculos que realice el mismo.	
Ciclo Múltiples Instancias	Las tareas pueden repetirse secuencialmente comportándose como un ciclo. El ciclo multi-instancia permite la creación de un número deseado de instancias de	

	actividad que pueden ser ejecutadas de forma paralela o secuencial.	
Ciclo Estándar	Las tareas pueden repetirse secuencialmente comportándose como un ciclo. Esta característica define un comportamiento de ciclo basado en una condición booleana. La actividad se ejecutará siempre y cuando la condición booleana sea verdadera.	

Fuente: Página Web Bizagi

**Subproceso:** (Bizagui, s.f.) Un subproceso es una actividad compuesta que se incluye dentro de un proceso. Compuesta significa que puede ser desglosada a niveles más bajos, esto es, que incluye figuras y elementos dentro de ella.

*Tabla 4: Subprocesos*

ELEMENTO	DESCRIPCIÓN	NOTACIÓN
Subproceso	Es una actividad cuyos detalles internos han sido modelados utilizando actividades, compuertas, eventos y flujos de secuencia.	 <p>Subprocess</p>

<p>Subproceso Reusable</p>	<p>Identifica un punto en el flujo donde se invoca un proceso pre-definido. Los procesos reusables se conocen como Actividades de Llamada en BPMN.</p>	 <p>Reusable Subprocess</p>
<p>Subproceso de Evento</p>	<p>Un subproceso es definido como de Evento cuando es lanzado por un evento. Un subproceso de evento no es parte del flujo normal de su proceso Padre - no hay flujos de entrada o salida.</p>	 <p>Event Subprocess</p>
<p>Transacción</p>	<p>Es un subproceso cuyo comportamiento es controlado a través de un protocolo de transacción. Este incluye los tres resultados básicos de una transacción: Terminación exitosa, terminación fallida y evento intermedio de cancelación.</p>	 <p>Transaction</p>
<p>Ad-hoc</p>	<p>Es un grupo de actividades que no requieren relaciones de secuencia. Se puede definir un conjunto de actividades, pero su secuencia y número de ejecuciones es determinada por sus ejecutantes.</p>	 <p>Ad-Hoc Subprocess</p>
<p>Ciclo Estándar</p>	<p>Los subprocesos pueden repetirse secuencialmente comportándose como un ciclo. Esta característica define un comportamiento de ciclo basado en una condición booleana. La actividad se</p>	 <p>Standard loop</p>

	ejecutará siempre y cuando la condición booleana sea verdadera.	
Ciclo Múltiples Instancias	Los subprocessos pueden repetirse secuencialmente comportándose como un ciclo. El ciclo múltiples instancia permite la creación de un número deseado de instancias de actividad que pueden ser ejecutadas de forma paralela o secuencial.	 <p>Multi-Instance sequential loop</p>  <p>Multi-Instance parallel loop</p>

Fuente: Página Web Bizagi

**Compuertas:** (Bizagui, s.f.) Las compuertas se utilizan para controlar la divergencia y convergencia de flujos de secuencia. Determinan ramificaciones, bifurcaciones, combinaciones y uniones en el proceso. El término “Compuerta” implica que hay un mecanismo que permite o limita el paso a través de esta.

*Tabla 5: Compuertas*

ELEMENTO	DESCRIPCIÓN	NOTACIÓN
Compuerta Exclusiva	De divergencia: Se utiliza para crear caminos alternativos dentro del proceso, pero solo uno se selecciona.	

	De convergencia: Se utiliza para unir caminos alternativos.	  Exclusive gateway    Exclusive gateway
Compuerta Basada en Eventos	<p>Representa un punto de ramificación en los procesos donde los caminos alternativos que siguen la compuerta están basados en eventos que ocurren.</p> <p>Cuando el primer evento se dispara, el camino que sigue a ese evento se usará. Los caminos restantes serán desactivados.</p>	 Event Based gateway
Compuerta Exclusiva Basada en Eventos	Es una variación de la compuerta basada en eventos que se utiliza únicamente para crear instancias de procesos. Si uno de los eventos de la configuración de la compuerta ocurre, se crea una nueva instancia del proceso. No deben tener flujos de entrada	 Exclusive Event Based gateway
Compuerta Paralela Basada en Eventos	A diferencia de la Compuerta Exclusiva Basada en Eventos, se crea una instancia del proceso una vez que TODOS los eventos de la configuración de la compuerta ocurren. No deben tener flujos de entrada.	 Parallel Event Based gateway

Compuerta Paralela	De divergencia: Se utiliza para crear caminos alternativos sin evaluar condición alguna.	 Parallel gateway
	De convergencia: Se utiliza para unir caminos alternativos. Las compuertas esperan todos los flujos que concurren en ellas antes de continuar.	
Compuerta Compleja	De divergencia: Se utiliza para controlar puntos de decisión complejos en los procesos. Activa caminos en el proceso, basado en decisiones de usuario.	 Complex gateway
	De convergencia: Permite continuar al siguiente punto del proceso cuando una condición de negocio se cumple.	
Compuerta Inclusiva	<p>De divergencia: Representa un punto de ramificación en donde las alternativas se basan en expresiones condicionales. La evaluación VERDADERA de una condición no excluye la evaluación de las demás condiciones. Todas las evaluaciones VERDADERAS serán atravesadas por un token.</p> <p>De convergencia: Se utiliza para unir una combinación de caminos paralelos alternativos.</p>	 Inclusive gateway

Fuente: Página Web Bizagi

*Tabla 6: Tipos de Datos*

ELEMENTO	DESCRIPCIÓN	NOTACIÓN
Objetos de Datos	Provee información acerca de cómo los documentos, datos y otros objetos se utilizan y actualizan durante el proceso.	
Depósito de Datos	Provee un mecanismo para que las actividades recuperen o actualicen información almacenada que persistirá más allá del scope del proceso.	

Fuente: Página Web Bizagi

**Artefactos:** (Bizagui, s.f.) Los artefactos proveen a los modeladores la capacidad de mostrar información adicional sobre el proceso, que no está directamente relacionada con el flujo.

*Tabla 7: Artefactos*

ELEMENTO	DESCRIPCIÓN	NOTACIÓN
Grupo	Es un artefacto que provee un mecanismo visual para agrupar elementos de un diagrama de manera informal.	
Anotación	Son mecanismos para que un modelador provea información adicional, al lector de un diagrama BPM.	
Imagen	Permite la inserción de imágenes almacenadas en su computador al diagrama.	
Encabezado	Muestra las propiedades del diagrama (autor, versión, descripción) y se actualiza igualmente de manera automáticamente con la información contenida allí.  Para editar su información, basta con editar las propiedades del diagrama.	

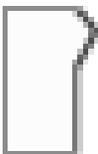
Texto con Formato	Este artefacto permite la inserción de un área de texto enriquecido al diagrama, para proveer información adicional.	
Artefactos Personalizados	Ayuda a definir y utilizar sus propios artefactos. Los artefactos proveen la capacidad de mostrar información adicional acerca del proceso, que no está directamente relacionada al flujo.	

Fuente: Página Web Bizagi

**Carriles:** (Bizagui, s.f.) organizan los distintos aspectos de un proceso de negocio en un diagrama de flujo multidisciplinario. Se indican mediante rectángulos grandes.

*Tabla 8: Carriles*

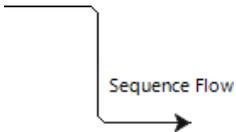
ELEMENTO	DESCRIPCIÓN	NOTACIÓN
Contenedor (Pool)	Un pool procesos simples (contiene flujos de secuencia dentro de las actividades). Un proceso está completamente contenido dentro de un contenedor. Siempre existe por lo menos un contenedor.	
Carril (Lane)	Es una sub-partición dentro del proceso. Los carriles se utilizan para diferenciar roles internos, posiciones, departamentos, etc.	

Fase	Es una subpartición dentro del proceso. Puede indicar diferentes etapas durante el mismo.	
------	---	---

Fuente: Página Web Bizagi

**Conectores:** (Bizagui, s.f.) simbolizan cómo se conectan los objetos entre sí y representan cosas que fluyen mediante un proceso.

*Tabla 9: Conectores*

ELEMENTO	DESCRIPCIÓN	NOTACIÓN
Flujo de Secuencia	Un flujo de secuencia es utilizado para mostrar el orden en el que las actividades se ejecutarán dentro del proceso.	
Asociación	Se utiliza para asociar información y artefactos con objetos de flujo. También se utiliza para mostrar las tareas que compensan una actividad.	
Flujo de Mensaje	Se utiliza para mostrar el flujo de mensajes entre dos entidades que están preparadas para enviarlos y recibirlos.	

Fuente: Página Web Bizagi

**Factura:** (Peruano, Plataforma digital única del Estado Peruano, 2022) Es un comprobante de pago que sirve para sustentar tus compras ante una fiscalización de la Sunat. La factura física te da derecho a usar el IGV pagado por tus compras (crédito fiscal), y determinar el gasto o costo para tu declaración anual, en los casos del Régimen MYPE Tributario y el Régimen General.

Si tienes un negocio como persona natural, una empresa o te encuentras en el régimen Nuevo RUS, y realizas compras de bienes o servicios relacionados a tu actividad, debes exigir que te emitan facturas.

### **Características**

(Peruano, Plataforma digital única del Estado Peruano, 2022) Para ser considerado un comprobante de pago válido, la factura física debe contener los siguientes datos:

- Información impresa:
- Apellidos y nombres, denominación o razón social del proveedor o prestador del servicio.
- Nombre comercial, si lo tuviera.
- Dirección del domicilio fiscal y del establecimiento donde está localizado el negocio.
- Número de RUC del emisor.
- Denominación del comprobante: “Factura”.
- Numeración: serie y número correlativo.
- Datos de la imprenta que realizó la impresión: número de RUC, fecha de impresión y número de autorización de impresión dado por la Sunat.
- Destino del original y las copias. En el original: "Adquiriente o Usuario". En la primera copia: "Emisor". En la segunda copia: "Sunat". (Peruano, Plataforma digital única del Estado Peruano, s.f.)
- En las copias, la leyenda debe indicar: “Copia sin derecho a crédito fiscal del IGV”.

**Nota de Crédito:** (Peruano, Plataforma digital única del Estado Peruano, 2022) Una nota de crédito es un documento legal que acredita anulaciones, descuentos, devoluciones, bonificaciones y disminuciones de valor de la factura, boleta de venta electrónica y en un recibo por honorarios ya emitido.

Puedes emitir una nota de crédito por las siguientes razones:

- Anular, descontar o bonificar un comprobante de pago electrónico.
- Corregir un error en la descripción del tipo de bien o servicio prestado.
- Ajustar un monto o fecha de pago.
- Modificar una o más comprobantes de pago electrónico, según corresponda.
- Excepcionalmente, se puede emitir hasta el décimo día hábil de emitido el comprobante de pago electrónico para anular factura electrónica y/o boleta de venta electrónica, donde se consignó un sujeto distinto al comprador o adquiriente o para corregir una descripción que no corresponde al bien vendido o cedido en uso o al tipo de servicio prestado.
- Corregir información relacionada al monto de los honorarios pendientes de pago, la(s) fecha(s) de vencimiento del pago único o de las cuotas pendientes de pago y los montos correspondientes a cada cuota. (Peruano, Plataforma digital única del Estado Peruano, s.f.)

**Cliente:** En el Diccionario de Marketing, de Cultural S.A., encontramos que "cliente" es un "Término que define a la persona u organización que realiza una compra. Puede estar comprando en su nombre, y disfrutar personalmente del bien adquirido, o comprar para otro, como el caso de los artículos infantiles.

“Es la persona, empresa u organización que adquiere o compra de forma voluntaria productos o servicios que necesita o desea para sí mismo, para otra persona u organización; por lo

cual, es el motivo principal por el que se crean, producen, fabrican y comercializan productos y servicios” (Parra, 2013)

## 2.2 DEFINICION DE TERMINOS BÁSICOS

**Aseguradora:** (Superintendencia de Banca y Seguros del Perú, s.f.) Es la empresa que asume la cobertura del riesgo a través de un seguro, previamente autorizada a operar como tal por la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP.

**Corredor de seguros:** (Superintendencia de Banca y Seguros del Perú, s.f.) Es la persona natural o jurídica autorizada por la SBS que intermedia en la contratación de seguros, lo que significa que asesora al contratante para que elija el seguro que necesita y lo asista durante todo el tiempo de vigencia del seguro, especialmente si ocurre un siniestro.

**Comercializador:** (Superintendencia de Banca y Seguros del Perú, s.f.) Es la empresa de bienes y servicios que actúa en representación de la aseguradora para promocionar o vender seguros.

**Contratante del seguro:** (Superintendencia de Banca y Seguros del Perú, s.f.) Es la persona a la que le interesa protegerse y/o a terceros contra daños producidos por un siniestro, y que por tanto contrata el seguro y paga la prima. Es comúnmente también el asegurado, pero el seguro puede alcanzar a más personas, como por ejemplo a la familia del contratante.

**Beneficiario:** (Seguros A. P., 2021) Es la persona designada en el contrato de seguro para recibir la indemnización en caso de siniestro. El beneficiario del seguro también puede ser el

mismo asegurado. En los seguros de vida, a falta de designación de un beneficiario, los herederos legales del asegurado recibirán la indemnización.

**Riesgo:** (Superintendencia de Banca y Seguros del Perú, s.f.) Es la posibilidad de sufrir daños, ya sea a tu persona, a tu familia o a tus bienes.

**Póliza:** (Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, 2022) Es el documento que contiene las condiciones del contrato de seguro, como las coberturas, las exclusiones, las fechas de inicio y término de su vigencia, prima, cláusulas, etc.

**Prima o pago:** (Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, 2022) Es el costo que se debe pagar por adquirir un seguro (precio del seguro).

**Indemnización:** (Superintendencia de Banca y Seguros del Perú, s.f.) Puede ser la reparación, reemplazo de algún bien o el pago de una suma de dinero por la aseguradora al beneficiario frente al daño sufrido, según los términos del contrato.

**SBS:** (Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, 2022) La Superintendencia de Banca, Seguros y AFP es el organismo encargado de la regulación y supervisión de los Sistemas Financiero, de Seguros y del Sistema Privado de Pensiones, así como de prevenir y detectar el lavado de activos y financiamiento del terrorismo. Su objetivo primordial es preservar los intereses de los depositantes, de los asegurados y de los afiliados al SPP.

**AFP:** (AFP, 2022) Las Administradoras de Fondos de Pensiones (AFP), son instituciones privadas que tienen como único fin la administración de los fondos de pensiones bajo la modalidad de cuentas personales. Otorgan pensiones de jubilación, invalidez, sobrevivencia y proporcionan gastos de sepelio.

Las AFP fueron creadas en 1993 y operan dentro del Sistema Privado de Pensiones (SPP), el cual es supervisado y fiscalizado por la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS).

**Bizagi Modeler:** (Cubillos, 2019) Bizagi Modeler es un editor que le permite dibujar diagramas de flujo al incluir y conectar elementos como eventos de inicio, medio y final, así como actividades, hilos y puertas de enlace en un grupo con múltiples canales conectados.

**Socio:** (Consejeros y Corredores de Seguros S.A.) Empresa mediante la cual se comercializa el producto.

**Plataforma:** (Consejeros y Corredores de Seguros S.A.) Sistema de consejeros que permite realizar la gestión integral del producto de Extra-Garantía.

**SIGS:** (Consejeros y Corredores de Seguros S.A.) El Sistema Integral de Gestión de Seguros Retail permite la administración y venta de seguros masivos, cuenta con los módulos de administrador, punto de venta, integración y consultas; los cuales nos facilitan la gestión, administración y control de las ventas de cada uno de nuestros productos.

**Servicio Técnico (ST):** (Consejeros y Corredores de Seguros S.A.) Empresa que brinda asesoría con respecto a la identificación y reparación de fallas de productos.

**Canal:** (Consejeros y Corredores de Seguros S.A.) Es el cliente, quien a su vez tiene acceso a una cantidad de consumidores y/o clientes a los cuales se les puede ofrecer una gama de productos.

**Agencias:** (Consejeros y Corredores de Seguros S.A.) Las sucursales del canal donde se realizan las ventas.

**Usuario:** (Consejeros y Corredores de Seguros S.A.) Persona que puede registrar, editar, desestimar las ordenes de trabajo registrado en el sistema. Las funciones que puede realizar dependerán del perfil que se le asigne.

**Buzón de Seguimiento:** (Consejeros y Corredores de Seguros S.A.) En este sub-menú se visualizarán los distintos trámites realizados para un seguimiento respectivo.

**Nuevo Trámite:** (Consejeros y Corredores de Seguros S.A.) Este sub-menú permite crear los trámites desde una OT o desde un registro con venta.

**Buzón Asignado:** (Consejeros y Corredores de Seguros S.A.) Este sub-menú contiene todos los trámites asignados según el perfil que interviene en las etapas.

**Reportes:** (Consejeros y Corredores de Seguros S.A.) En este sub-menú se podrá realizar las consultas de ventas y se podrá visualizar distintos reportes personalizados.

## **CAPÍTULO 3 DESCRIPCIÓN DE LA EXPERIENCIA**

### **3.1 INGRESO A LA EMPRESA**

Las labores en la empresa, inicia en el año 2017, el cual nace por la necesidad de requerir un personal encargado del soporte funcional en los distintos canales, quien apoye además en el soporte operativo según las necesidades de cada canal; es así como inicio mis laborales en el área de Canales Alternativos, desempeñándome como Ejecutivo de Canales Alternativos en la sede de Lima.

### **3.2 FUNCIONES**

- Realizar el mantenimiento de las cuentas asignadas de la Unidad de Negocio de los diversos canales que se manejan en la empresa, tales como: Financiera Proempresa, Banco de la Nación, Financiera Confianza, Tiendas Peruanas, Supermercados Peruanos, Home Center, Maf Perú, La Positiva, entre otros mediante el sistema SIGS (Sistema Integral de Seguros).
- Generación de tramas de los pagos mensuales de las primas mediante la plataforma SIGS Administrador, las cuales son extraídas en formato archivo plano o de texto mediante una nomenclatura definida por cada compañía de seguros
- Responsable de gestionar la correcta aplicación de los abonos por pago de primas realizados por los canales ante la compañía de seguros.
- Brindar soporte funcional a la red de canales respecto a consultas operativas sobre la funcionalidad de los sistemas internos como son el Punto de Venta, Sigs Web, Sigs Vinculados, Sigs Retail, Sigs Administrador, Módulo de cotizaciones, etc,
- Responsable de coordinar con cada socio el envío de la información a través del sistema de transmisión de archivos STCP OFTP Client.

- Responsable de las emisiones de pólizas SOAT desde la plataforma Sigs Web de las distintas compañías como: La Positiva, Mapfre, Rímac Seguros, Pacífico para los clientes empresa y personas particulares.
- Importar en el sistema Sigs Administrador las emisiones de SOAT.
- Generar la planilla de pagos y declaraciones a la compañía desde el SIGS Retail.
- Realizar pruebas individuales y técnicas de los sistemas de la empresa como son Sigs Retail, Punto de Venta, Sigs Integral.
- Elaborar los manuales de usuario para el uso de las aplicaciones desarrolladas en los sistemas internos de la empresa.
- Realizar consultas, actualizaciones en la Base de Datos SQL en el entorno de desarrollo de los diversos canales asociados.
- Extraer los reportes desde el sistema Sigs Integral para los envíos a cada canal o compañía.
- Capacitar a los usuarios en el manejo y uso de los aplicativos internos de la empresa como son: Sigs Retail, Sigs Integral, Sigs Administrador.
- Crear cuentas de usuarios en el sistema Sigs Administrados asociados a cada canal y según el tipo de seguro.
- Asignar permisos a los usuarios y/o perfiles en el Sigs Administrador, Sigs Integral para los canales Tiendas Peruanas, Supermercados Peruanos, Home Center según requerimiento.
- Brindar soporte operativo y funcional sobre la plataforma Sigs Integral, realizando el registro de trámites como: excepciones, atenciones, órdenes de trabajo, registro de facturas.

- Realizar las validaciones de las importaciones de ventas (archivos de texto) hacia la plataforma Sigs Administrador.
- Responsable de generar los entregables de cierre mensual para cada socio desde el sistema Sigs Administrador, la cual se genera a partir de una plantilla con formato definido, se importa al sistema y como resultado se obtiene los archivos XML y Excel de manera independiente por cada canal, se realiza la transmisión de los mismos de manera encriptada y se envían mediante el aplicativo STCP OFTP Client.
- Definir en conjunto con la compañía la generación de los perfiles a crearse para la transferencia segura de archivos mediante el aplicativo STCP OFTP Client; la cual permite realizar la transferencia de archivos con seguridad.
- Responsable de realizar la catalogación de productos en la plataforma Web Sigs Integral para los socios Retail de Supermercados Peruanos y Tiendas Peruanas.
- Creación de los nuevos productos que son reportados por cada socio Retail, los cuales son generados desde el módulo Sigs Integral en catalogación productos. Una vez catalogado los productos nuevos, viajan mediante el aplicativo STCP OFTP Client para que el socio importe y se realice el timbrado en caja.
- Creación de Productos no garantizables reportados por los socios Tiendas Peruanas y Supermercados Peruanos desde el sistema Sigs Integral, de tal manera que los productos catalogados como No Garantizables no timbren en cada caja Retail para la venta del seguro de garantía extendida.
- Realizar las pruebas en el ambiente test de cada implementación finalizada por el área de desarrollo.

- Coordinar el pase a producción de las implementaciones realizadas en cada sistema en conjunto con el equipo de desarrollo.
- Responsable del desarrollo del proyecto asociado nuevo producto de Garantía Extendida para los socios Retail como son Tiendas Peruanas, Supermercados Peruanos y Home Center.
- Elaboración de los procesos de Emisión, Atención, Reclamos, Consultas, Excepciones, órdenes de trabajo, control de facturas, liquidaciones para el seguro Garantía Extendida mediante la herramienta Bizagi.

### **3.3 EQUIPO TÉCNICO DEL PROYECTO**

El equipo de trabajo se encuentra establecido por los siguientes cargos:

- Gerente de Canales Alternativos
- Sub-Gerente de Desarrollo de Software y Seguros Masivos
- Apoderado de Canales Alternativos
- Ejecutivo de Canales Alternativos
- Asistente de Canales Alternativos
- Analista Desarrollador

*Tabla 10: Cargo y Roles del equipo de trabajo*

CARGO	ROL	RESPONSABILIDADES
<b>Gerente de Canales Alternativos</b>	Administrar los recursos de la operación necesarios, para el correcto funcionamiento de la operación de Garantía Extendida. Su función es planificar, implementar y supervisar el desarrollo óptimo y la ejecución de todas las actividades y procesos operativos.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Garantizar la ejecución de la operación y presentar a compañía los principales indicadores de gestión de los procesos operativos involucrados en el modelo tercerizado.</li> </ul>
<b>Sub Gerente Canales Alternativos</b>	Coordinar de manera efectiva las actividades que hacen parte de los procesos de emisión o registro de producción, conciliación y excepciones.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Garantizar el procesamiento de las tramas de ventas y de cancelaciones o bajas. Así como la conciliación de la información que genera los entregables de cierre de Producción.</li> </ul>
<b>Sub Gerente de Desarrollo de Software y Seguros Masivos</b>	Dar soporte a la operación bajo la plataforma. El soporte contempla todos los procesos del servicio de Garantía Extendida, tanto aquellos que son ejecutados por consejeros como los que son ejecutados por la compañía.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Garantizar el soporte de la plataforma.</li> <li>- Asegurar la ejecución de todos los procesos soportados por la plataforma.</li> <li>- Facilitar e implementar los requerimientos nuevos o</li> </ul>

		mejoras que se soliciten bajo la plataforma.
<b>Ejecutivo de Canales Alternativos</b>	Dar soporte a operativo y funcional a los usuarios que usan la plataforma. El soporte contempla todos los procesos del servicio de Garantía Extendida.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Supervisar la generación y envío del XML dentro del cronograma establecido.</li> <li>- Gestionar los procesos de conciliación con los socios en cuanto a inconsistencias de información.</li> <li>- Suministrar la información que soporte el XML de Producción dentro del cronograma establecido.</li> <li>- Supervisar y asegurar la generación de reportes y entregables por proceso dentro del cronograma establecido.</li> </ul>
<b>Asistente de Canales Alternativos</b>	Apoyar a la Unidad de Negocio en el mantenimiento eficiente de las cuentas asignadas, según los requerimientos operativos que se le sean asignados.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Dar soporte en el mantenimiento a las cuentas asignadas de la Unidad de Negocio, realizando un seguimiento oportuno de los</li> </ul>

		<p>movimientos que sean solicitados por el cliente.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Procesar la información de los asegurados que requiera la empresa y la Compañía de Seguros, en los medios informáticos u otros que se destine para este fin.</li> <li>- Dar soporte administrativo en los trámites a cargo de la Unidad de Negocios.</li> </ul>
<p><b>Analista</b> <b>Desarrollador</b></p>	<p>Analizar los requerimientos de los usuarios y desarrollar las soluciones de los proyectos de software asignados, haciendo uso de alternativas tecnológicas de desarrollo modernas y metodologías estandarizadas y apropiadas para cada proyecto; que proporcionen software eficiente y que cubra las necesidades de los usuarios internos y externos de la empresa.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Analizar los requerimientos de los usuarios y ejecutar las tareas de desarrollo correspondientes.</li> <li>- Realizar pruebas individuales y técnicas que garanticen la calidad de las aplicaciones a cargo.</li> <li>- Elaborar los manuales de las aplicaciones, técnicos y de usuarios.</li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Identificar oportunidades de mejora y presentarlas al equipo de desarrollo para su revisión.</li> </ul>
--	--	--

Fuente: Documentación interna – intranet consejeros

### 3.4 FASES DEL PROYECTO

Se define los entregables del proyecto por fases:

- Fase coordinación área legal
- Fase coordinación matriz de seguridad – ASIF
- Fase coordinación de desarrollo
- Fase implementación de productos
- Fase capacitación del uso de la plataforma
- Fase pase a producción

**Fase coordinación área legal:** En esta fase se realizan las gestiones entre el área comercial y el área legal; las cuales constan del envío contrato de comercialización, revisión de contrato, envío Póliza recaudo y comercialización y firma de documentos.

**Fase coordinación matriz de seguridad:** Fase que se realiza en paralelo con la coordinación, etapa donde se realiza las coordinaciones en lo referente a la seguridad e integridad de los datos.

**Fase coordinación de desarrollo:** Esta fase inicia con las reuniones en las mesas de trabajo en coordinación con cada área involucrada en la gestión del seguro garantía extendida.

Los principales procesos involucrados en este tipo de seguros y donde abarca la mayor parte de la implementación, se refieren básicamente a los procesos de suscripción, mantenimiento, conciliaciones, consultas, atenciones, reclamos y ordenes de trabajo según el siguiente detalle:

- Suscripción: En este proceso se realizan actividades de venta y registro del seguro comercializado. La suscripción se inicia de manera online o una vez que reciban las solicitudes de adhesión firmadas por los clientes del comercializador.
- Mantenimiento: Se agrupa las actividades para controlar y mantener actualizada la información del programa de seguros, como son las anulaciones, devoluciones, conciliaciones, modificaciones, entre otros.
- Cobranzas: Este proceso inicia con la generación de la trama de cobro o recepción de esta por parte del comercializador, según corresponda y finaliza con la entrega de respuestas de acuerdo con la característica del producto.
- Atención de consultas y reclamos: En este proceso se analiza las solicitudes recibidas por los centros de atención de los comercializadores, toda solicitud queda registrado en plataforma.

**Fase implementación de producto:** Esta fase comprende la migración de datos existentes a la nueva plataforma, el cual se realizó por cada socio y en bloques.

**Fase capacitación del uso de la plataforma:** Etapa donde se realiza las coordinaciones para brindar la capacitación a los usuarios involucrados sobre el uso de la plataforma como son el

módulo de flujos de trabajo y control de facturas. Como parte de las capacitaciones, también se elaboró los manuales de usuario que fueron compartidos a cada área como material de apoyo.

**Fase pase a producción:** Fase donde se habilita la plataforma en producción para el uso de los usuarios y con ello la gestión de los flujos de trabajo y control de facturas.

### **3.5 OBJETIVOS DEL PROYECTO**

#### **3.5.1 Objetivo General**

- Analizar e implementar procesos para la construcción del módulo flujo de trabajo y control de facturas del seguro garantía extendida en una empresa bróker.

#### **3.5.2 Objetivo Específico**

- Analizar los procesos involucrados para la construcción del módulo flujo de trabajo y control de facturas.
- Medir el tiempo de atención de los siniestros registrados en el cada orden de trabajo.
- Estimación de fechas para la reparación en la etapa del servicio técnico asignado.
- Construcción de módulos de control de comprobantes para el registro de facturas vinculadas a una misma orden de trabajo por diferentes conceptos como: presupuesto regular, otros gastos y reemplazo realizado.
- Disponer de un gestor de archivos que permita el guardado de los comprobantes aprobados.

### **3.5.3 Limitantes**

Las limitaciones que se presentaron durante el desarrollo de la construcción del módulo flujos de trabajo y control de facturas están:

- La construcción del proyecto atravesó el periodo inamovilidad obligatoria por tiempos de pandemia de Covid19, por lo que cada mesa de trabajo tuvo que planificarse y realizarse de manera virtual/remota, este hecho dificultó la comunicación acostumbrada y efectiva que se mantenía en un ambiente presencial.
- La ausencia de los usuarios debido a los contagios en periodo de pandemia dificultaba, ya que el usuario afectado era el personal que tenía a cargo la gestión de cada proceso a llevar para este proyecto.
- Las rotaciones de cargo que se realizaban originaban que el cronograma definido para las reuniones en las mesas de trabajo sea reprogramado; ello ocasionaba estirar el periodo definido para el desarrollo del proyecto.
- Falta de compromiso por parte de los usuarios interesados en el proyecto para las pruebas en el ambiente de test.
- Al no realizar pruebas por parte de los usuarios en el periodo de marcha blanca, llevo a realizar varios ajustes durante la etapa en producción.
- Falta de coordinación entre áreas para la definición de procesos operativos.

### 3.6 DESARROLLO DEL PROYECTO

#### 3.6.1 Mesas de Trabajo

En las mesas de trabajo se reunieron las historias de las áreas involucradas según el manejo de etapas por perfiles. Cada responsable de área describió las actividades que realizan desde el proceso de suscripción hasta el envío de liquidaciones de cierre.

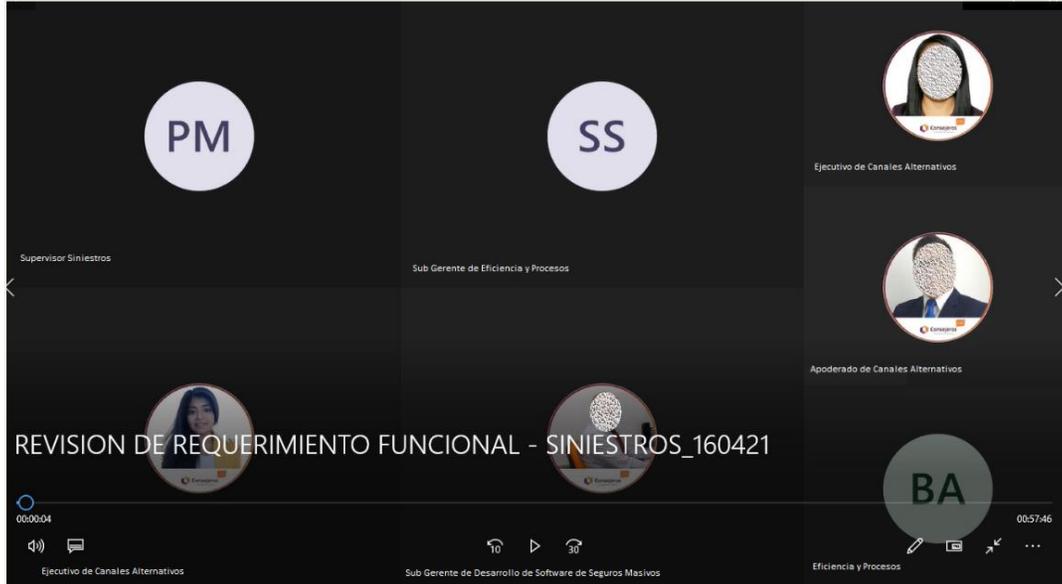
Se listaron las actividades y con ello ellas se elaboró un cronograma con la muestra de la estimación del tiempo de desarrollo de las mismas y las fechas de entrega por cada solicitud de área. Con ello, se elaboró el siguiente cuadro que a continuación se muestra algunas de las historias de usuario desarrolladas. Cada solicitud implementada fue validada con el usuario final en el ambiente de pruebas para su posterior pase a producción.

Figura 26: Mesa de trabajo: Migración de ventas de socios



Fuente: Agenda interna

**Figura 27:** Mesa de trabajo: Módulo de Flujo de Trabajo - Siniestros



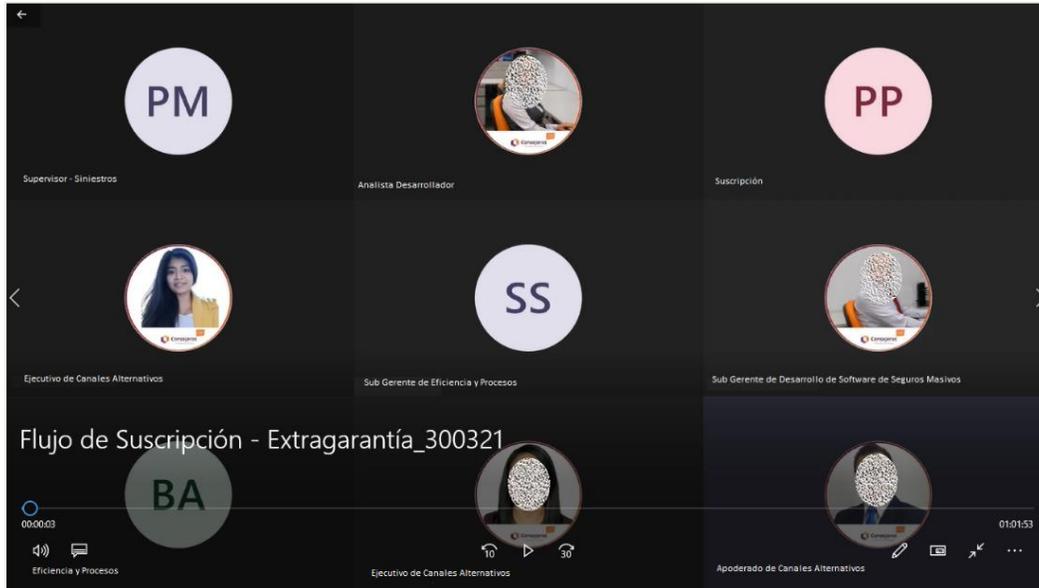
Fuente: Agenda interna

**Figura 28:** Mesa de trabajo: Módulo de Control de Facturas



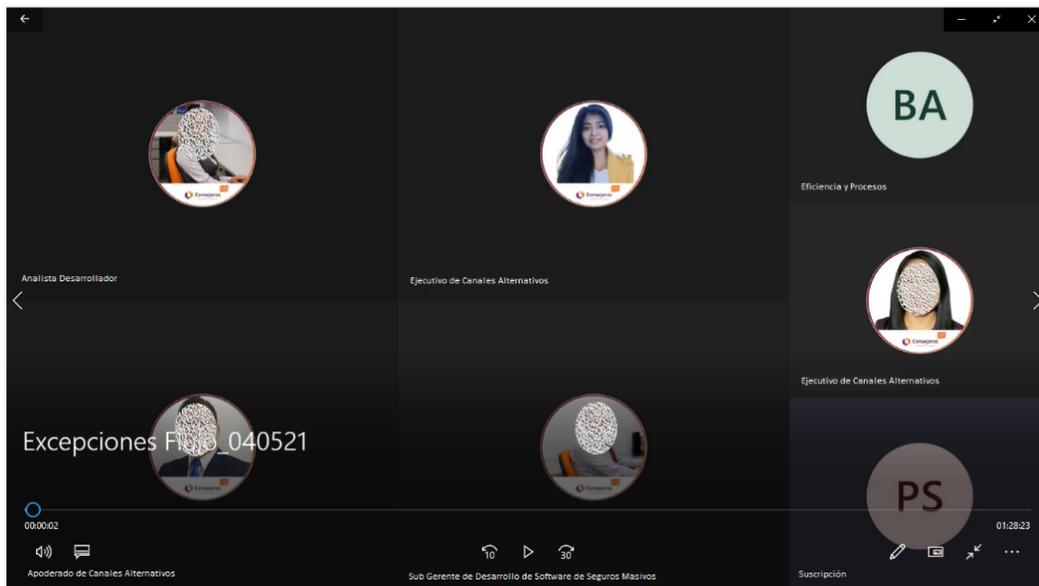
Fuente: Agenda interna

*Figura 29: Mesa de trabajo: Proceso Operativo de Suscripción*



Fuente: Agenda interna

*Figura 30: Mesa de trabajo: Proceso Operativo de Excepciones*



Fuente: Agenda interna

## ANÁLISIS E IMPLEMENTACIÓN DE PROCESOS PARA LA CONSTRUCCIÓN DEL MÓDULO FLUJO DE TRABAJO Y CONTROL DE FACTURAS DEL SEGURO GARANTÍA EXTENDIDA EN UNA EMPRESA BROKER

**Figura 31:** Mesa de trabajos: Evidencia de Reuniones de las mesas de trabajo

Nombre	Fecha	Tamaño	Tipo
Control_De_Facturas.mp4	16/03/2021 17:16	152,801 KB	Archivo MP4
Suscripción.mp4	17/03/2021 12:12	181,623 KB	Archivo MP4
PRESENTACION REQUERIMIENTO FUNCIONAL - SINIESTROS.mp4	19/03/2021 15:36	200,700 KB	Archivo MP4
PRESENTACION REQUERIMIENTO FUNCIONAL - SINIESTROS_190321.mp4	19/03/2021 15:36	200,700 KB	Archivo MP4
Intercambio de información para cargue en sistema contable (Facturación)...	22/03/2021 10:05	174,178 KB	Archivo MP4
Intercambio de información para cargue en sistema contable (Facturación)...	22/03/2021 10:05	174,178 KB	Archivo MP4
WhatsApp Video 2021-03-22 at 11.25.42 AM.mp4	22/03/2021 12:33	15,033 KB	Archivo MP4
WhatsApp Video 2021-03-22 at 11.25.53 AM.mp4	22/03/2021 12:36	18,762 KB	Archivo MP4
WhatsApp Video 2021-03-23 at 5.11.14 PM.mp4	23/03/2021 17:16	15,170 KB	Archivo MP4
GEX - PROBLEMAS PARA AVANZAR EN DESARROLLOS.mp4	26/03/2021 14:03	301,493 KB	Archivo MP4
GEX - PROBLEMAS PARA AVANZAR EN DESARROLLOS_260321.mp4	26/03/2021 14:03	301,493 KB	Archivo MP4
Flujo de Suscripción - Extragarantía_300321.mp4	30/03/2021 10:10	334,039 KB	Archivo MP4
Esquema_Migración de data GEXT.mp4	6/04/2021 16:01	59,186 KB	Archivo MP4
Migración de data GEXT_060421.mp4	6/04/2021 16:01	59,186 KB	Archivo MP4
Web Service - Pruebas_070421.mp4	7/04/2021 09:10	19,685 KB	Archivo MP4
Web Service - Pruebas_Promart.mp4	7/04/2021 09:10	19,685 KB	Archivo MP4
Flujo de Catalogación - Garantía Extendida_160421.mp4	16/04/2021 14:05	490,957 KB	Archivo MP4
REVISION DE REQUERIMIENTO FUNCIONAL - SINIESTROS_160421.mp4	16/04/2021 16:18	275,002 KB	Archivo MP4
Esquema de Migración_210421.mp4	21/04/2021 10:03	39,515 KB	Archivo MP4
Consultas_210421.mp4	21/04/2021 17:31	169,951 KB	Archivo MP4
STCP - GEX_220421.mp4	22/04/2021 14:04	28,023 KB	Archivo MP4
Mantenedores - GEXT_220421.mp4	22/04/2021 15:03	130,267 KB	Archivo MP4
Generación de certificados - FNOTRIA_220421.mp4	22/04/2021 16:03	78,802 KB	Archivo MP4

Fuente: Agenda interna

**Figura 32:** Cronograma de Proyecto: Garantía Extendida - Parte 1

					
Fecha Inicio Proyecto		14/01/2021			
Fecha Fin Proyecto (Promart)		15/06/2021			
Actividades	Responsable	Fecha Inicio	días	Fecha Fin	% avance
<b>FASE - COORDINACIÓN ÁREA LEGAL</b>		23-Mar	74	18-Jun	100%
Envío contrato de comercialización	Cardif Servicios	23-Mar	1	23-Mar	100%
Revisión de contrato de comercialización	Consejeros	25-Mar	3	29-Mar	100%
Revisión de contrato	Cardif Servicios	29-Mar	20	27-Abr	100%
Envío Poliza RC	Consejeros	29-Mar	10	13-Abr	100%
Firmar de documentos	Consejeros / Cardif Servicios	29-Mar	57	18-Jun	100%
<b>FASE - COORDINACIÓN MATRIZ SEGURIDAD - ASIF</b>		18-Ene	73	30-Abr	100%
Envío de documentos para revisión	Cardif Servicios	18-Ene	47	23-Mar	100%
Completa información	Consejeros	27-Ene	62	26-Abr	100%
Conformidad de la revisión	Cardif Servicios	27-Abr	4	30-Abr	100%

Fuente: Elaboración propia

## ANÁLISIS E IMPLEMENTACIÓN DE PROCESOS PARA LA CONSTRUCCIÓN DEL MÓDULO FLUJO DE TRABAJO Y CONTROL DE FACTURAS DEL SEGURO GARANTÍA EXTENDIDA EN UNA EMPRESA BROKER

**Figura 33: Cronograma de Proyecto: Garantía Extendida - Parte 2**

		<b>Consejeros</b> CORREDORES DE SEGUROS				
Fecha Inicio Proyecto				14/01/2021		
Fecha Fin Proyecto (Promart)				15/06/2021		
Actividades	Responsable	Fecha Inicio	días	Fecha Fin	% avance	
<b>FASE - COORDINACIÓN DESARROLLO</b>		14-Ene	107	22-Jun	82%	
Reuniones - Mesas de Trabajo	Consejeros / Cardif Servicios	14-Ene	40	7-Jun	100%	
OT, excepciones, consultas, reclamos y atenciones - Requerimiento f	Consejeros	10-Mar	1	10-Mar	100%	
OT, excepciones, consultas, reclamos y atenciones - Requerimiento f	Consejeros	18-Mar	13	7-Abr	100%	
OT, excepciones, consultas, reclamos y atenciones - Requerimiento f	Cardif Servicios	10-Mar	7	18-Mar	100%	
OT, excepciones, consultas, reclamos y atenciones - Requerimiento f	Cardif Servicios	7-Abr	7	15-Abr	100%	
OT, excepciones, consultas, reclamos y atenciones - Requerimiento f	Consejeros	15-Abr	1	15-Abr	100%	
OT, excepciones, consultas, reclamos y atenciones - Requerimiento f	Cardif Servicios	16-Abr	1	16-Abr	100%	
OT, excepciones, consultas, reclamos y atenciones - Requerimiento f	Consejeros	16-Abr	1	16-Abr	100%	
OT, excepciones, consultas, reclamos y atenciones - Requerimiento f	Consejeros	5-Mar	60	31-May	100%	
Nuevo: Incluir 2 campos de resumen: Cantidad de OT que ha tenido	Consejeros	7-Jun	5	11-Jun	100%	
Nuevo: Cargar Ordenes de trabajo en proceso.- Envío modelo de layo	Consejeros	11-Jun	1	11-Jun	100%	
Envío de información de acuerdo el layout remitido por Consejeros.	Cardif Servicios	14-Jun	1	14-Jun	100%	
Módulo tablas de mantenimiento - Reunión por la revisión de la im	Cardif Servicios	22-Abr	1	22-Abr	100%	
Módulo tablas de mantenimiento - Archivos - Tablas Mantenedores	Cardif Servicios	16-Abr	17	10-May	100%	
Tramas Master de Precios - Revisión consultas	Cardif Servicios	9-Abr	6	16-Abr	100%	

Fuente: Elaboración propia

**Figura 34: Cronograma de Proyecto: Garantía Extendida - Parte 3**

		<b>Consejeros</b> CORREDORES DE SEGUROS				
Fecha Inicio Proyecto				14/01/2021		
Fecha Fin Proyecto (Promart)				15/06/2021		
Actividades	Responsable	Fecha Inicio	días	Fecha Fin	% avance	
<b>FASE - COORDINACIÓN DESARROLLO</b>		14-Ene	107	22-Jun	86%	
ENDTRIA - Reunión por la Revisión Certificados	Cardif Servicios	22-Abr	1	22-Abr	100%	
Manual Flujos de Procesos - GEXT - Elaboración	Consejeros	8-Mar	16	29-Mar	100%	
Manual Flujos de Procesos - GEXT - Revisión	Cardif Servicios	17-Mar	33	4-May	100%	
Manual Flujos de Procesos - GEXT - Absolución de consultas	Consejeros	30-Abr	3	4-May	100%	
Manual Flujos de Procesos - GEXT - Revisión final	Consejeros / Cardif Servicios	5-May	13	24-May	100%	
Usuarios - (Usuarios Cardif por cada área y Usuarios de ST incluyen	Cardif Servicios	12-May	9	25-May	100%	
Pruebas Generales (OT, excepciones, consultas, reclamos y atenc	Consejeros	21-May	7	31-May	100%	
Elaboración de Manuales del uso del sistema (No incluye Promart)	Consejeros	1-Jun	7	9-Jun	100%	
Pruebas Generales (OT, excepciones, consultas, reclamos y atenc	Cardif Servicios	1-Jun	10	14-Jun	100%	
Pruebas Generales - Subsanación de observaciones ( de correspo	Consejeros / Cardif Servicios	1-Jun	10	14-Jun	100%	
Módulo control de facturas - Requerimiento funcional - Envío	Consejeros	15-Abr	1	15-Abr	100%	
Módulo control de facturas - Requerimiento funcional - Confirmaci	Cardif Servicios	15-Abr	4	20-Abr	100%	
Módulo control de facturas - Requerimiento funcional - Respuesta	Consejeros	20-Abr	1	20-Abr	100%	
Módulo control de facturas - Reunión Absolución de consultas	Consejeros / Cardif Servicios	26-Abr	2	29-Abr	100%	
Módulo control de facturas - Desarrollo (sujeto a modificación)	Consejeros	17-May	24	17-Jun	100%	
Pruebas Generales (facturación, liquidaciones y demás)	Consejeros	18-Jun	3	22-Jun	100%	
Reporteria - Reunión por la revisión de la implementación	Cardif Servicios	23-Abr	3	4-May	100%	
Reporteria - Entrega de documentos (Promart, Saga, Tottus, Plaza	Cardif Servicios	12-Abr	27	18-May	100%	
Reporteria - Absolucion de consultas	Cardif Servicios	19-May	5	26-May	100%	
Reporteria - Armande de Requerimiento -	Consejeros	11-May	2	12-May	100%	
<b>FASE - CAPACITACIÓN INTEGRAL DEL SISTEMA</b>		8-Jun	2	9-Jun	100%	
Capacitación del uso del sistema (Usuarios Cardif)	Consejeros	8-Jun	2	9-Jun	100%	

Fuente: Elaboración propia

ANÁLISIS E IMPLEMENTACIÓN DE PROCESOS PARA LA CONSTRUCCIÓN DEL MÓDULO FLUJO DE TRABAJO Y CONTROL DE FACTURAS DEL SEGURO GARANTÍA EXTENDIDA EN UNA EMPRESA BROKER

Figura 35: Cronograma de Proyecto: Garantía Extendida – Parte 4

Actividades	Responsable	Fecha Inicio	días	Fecha Fin	% avance
<b>PROMART</b>					
<b>FASE - IMPLEMENTACIÓN DE PRODUCTOS</b>					
Pruebas Servicio (acceso y consumo de servicio) - Envío	Consejeros	7-Abr	43	10-Jun	100%
Pruebas Servicio (acceso y consumo de servicio) - Envío	Cardif Servicios / Socio	7-Abr	2	8-Abr	100%
Pruebas Servicio (acceso y consumo de servicio) - Envío	Cardif Servicios / Socio	13-Abr	36	3-Jun	100%
Migración de data ventas - Entrega	Cardif Servicios	19-May	1	19-May	100%
Migración de data ventas - Carga en sistema	Consejeros	20-May	15	9-Jun	100%
Validación de información cargada	Consejeros	9-Jun	2	10-Jun	100%
<b>FASE - PASES A PRODUCCIÓN</b>					
Producción	Consejeros	11-Jun	3	15-Jun	100%
Marcha blanca	Cardif Servicios / Consejeros	11-Jun	3	15-Jun	100%
<b>PLAZA VEA / DESCHLE</b>					
<b>FASE - IMPLEMENTACIÓN DE PRODUCTOS</b>					
Migración de data ventas - Entrega	Cardif Servicios	2-Jul	6	9-Jul	100%
Migración de data ventas - Carga en sistema	Consejeros	2-Jul	1	2-Jul	100%
Migración de data ventas - Carga en sistema	Consejeros	5-Jul	4	8-Jul	100%
Validación de información cargada	Consejeros	9-Jul	1	9-Jul	100%
<b>FASE - PASES A PRODUCCIÓN</b>					
Producción	Consejeros	12-Jul	5	16-Jul	100%

Fuente: Elaboración propia

### 3.6.2 Historias de usuario

A continuación, se presentan las historias de usuario recopiladas en cada mesa de trabajo, los cuales se encuentran las más destacadas. Estas actividades definen los procesos requeridos en la plataforma que son transmitidas al equipo de desarrollo.

*Tabla 11: Historias de Usuario*

HISTORIAS DE USUARIO			
Área	Sub Gerente de Eficiencia y Procesos		
ID DE HISTORIA	PERFIL	CARACTERISTICA / FUNCIONALIDAD	RAZON / RESULTADO
1	Gex - Eficiencia y Procesos	Se debe crear una carpeta con el perfil GEXT en STCP OFTP Client	Recepción de los registros de venta y anulaciones en formato texto, según nomenclatura definida por socio para su importación al sistema.
3	Gex - Eficiencia y Procesos	Procesar los distintos modelos de layout que se manejan para cada socio (Tiendas Peruanas, Supermercados Peruanos y Home Center).	Procesamiento de importación de ventas y anulaciones.
2	Gex - Eficiencia y Procesos	Importar las ventas y anulaciones por batch y servicio de manera diaria de cada socio	Mostrar los registros en la plataforma por cada socio mediante una grilla para el

ANÁLISIS E IMPLEMENTACIÓN DE PROCESOS PARA LA CONSTRUCCIÓN DEL  
MÓDULO FLUJO DE TRABAJO Y CONTROL DE FACTURAS DEL SEGURO GARANTÍA EXTENDIDA  
EN UNA EMPRESA BROKER

		(Tiendas Peruanas, Supermercados Peruanos y Home Center.	registro de trámites asociados al flujo.
4	Gex - Eficiencia y Procesos	Se debe registrar el Máster de Precios actualizado por cada socio (Tiendas Peruanas, Supermercados Peruanos y Promart), y permitir la actualización de planes.	Cargar el Master de Precios de cada socio en el sistema y permita la actualización de costos y comisiones.
5	Gex - Eficiencia y Procesos	Realizar la validación de cada registro vs el Máster de Precios.	Ventas importadas con el plan asociado y validadas de acuerdo al rango de precios de producto.
6	Gex - Eficiencia y Procesos	Contrastar en el sistema la fecha de solicitud de anulación vs la fecha de compra de la garantía extendida.	Si la anulación se realiza dentro de los 30 primeros días después de haber realizado la compra, se realiza la devolución correspondiente. La devolución debe reflejarse en la liquidación que el socio envía, descontándose de las ventas reportadas. En caso la anulación se realice pasados los primeros 30 días, corresponde únicamente generar la anulación, pero sin realizar devolución alguna.

**ANÁLISIS E IMPLEMENTACIÓN DE PROCESOS PARA LA CONSTRUCCIÓN DEL MÓDULO FLUJO DE TRABAJO Y CONTROL DE FACTURAS DEL SEGURO GARANTÍA EXTENDIDA EN UNA EMPRESA BROKER**

7	Gex - Eficiencia y Procesos	Reportar inconsistencias en la información.	Importar al sistema las ventas y anulaciones correctas.
8	Gex - Eficiencia y Procesos	Generar reportes por cada socio, filtrando las fechas y estados.	Visualizar la información según las plantillas definidas para cada perfil involucrado en el flujo.
<b>Área</b>	<b>Suscripción</b>		
<b>ID DE HISTORIA</b>	<b>PERFIL</b>	<b>CARACTERISTICA / FUNCIONALIDAD</b>	<b>RAZON / RESULTADO</b>
1	Gex - Suscripción	Procesar y contrastar la liquidación recibida de cada socio vs la información registrada en la plataforma (ventas y máster de precios). De encontrarse inconsistencias en la liquidación, se deberá reportar al socio y se excluyan de la liquidación.	Obtener los archivos entregables desde el Sigs Administrador (sistema interno) en formatos XLS y XML de acuerdo a estructura definida por cada socio para el cierre de operaciones. Cada entregable debe ser enviado a mes cerrado en el segundo día hábil.
<b>Área</b>	<b>Servicio de Atención al Cliente</b>		
<b>ID DE HISTORIA</b>	<b>PERFIL</b>	<b>CARACTERISTICA / FUNCIONALIDAD</b>	<b>RAZON / RESULTADO</b>

**ANÁLISIS E IMPLEMENTACIÓN DE PROCESOS PARA LA CONSTRUCCIÓN DEL MÓDULO FLUJO DE TRABAJO Y CONTROL DE FACTURAS DEL SEGURO GARANTÍA EXTENDIDA EN UNA EMPRESA BROKER**

1	Gex - SAC	El sistema debe poder consignar las fechas de registro de trámites como: atención, consulta y reclamo.	Registrar la respuesta del caso; así también mostrar en qué etapa se encuentra el caso y realizar la medición de las atenciones.
2	Gex - SAC	Seguimiento de los casos registrados.	Mostrar una grilla bajo una bitácora de atenciones, se deberá poder dar acceso a esta misma bitácora a los socios.
3	Gex - SAC	Buscar el producto exacto (precio, marca, tipo de plan y tipo de electro)	Búsqueda de datos por filtros según la selección del usuario y tipo de trámite.
4	Gex - SAC	Generar reportes por cada socio, filtrando las fechas y estados.	Visualizar la información de reclamos y atenciones.
<b>Área</b>	<b>Suscripción - Ex</b>		
<b>ID</b>	<b>PERFIL</b>		<b>RAZON / RESULTADO</b>
<b>DE</b>	<b>CARACTERISTICA / FUNCIONALIDAD</b>		<b>HISTORIA</b>
1	Gex - Suscripción - Ex	Habilitar el módulo para el registro de la excepción, identificado si ésta corresponde a una consulta o a una solicitud de orden de trabajo (siniestro).  La generación de una excepción puede	Regularizar las ventas no reportadas en los archivos texto.

		<p>considerar lo siguiente:</p> <p>a. Tener al cliente registrado, pero que la data (algún campo) no concuerde con la solicitud que esté realizando el cliente. En este caso, bajo el registro que se tenga en plataforma se deberá crear la excepción.</p> <p>b. No tener al cliente registrado, y en este caso hay que crear la excepción desde cero para regularizar el registro.</p>	
2	Gex - Suscripción - Ex	Generar reportes por cada socio, filtrando las fechas y estados.	Mostrar la cantidad de excepciones que se registran por mes, indicando si son excepciones vinculadas a órdenes de trabajo o si son excepciones vinculadas a consultas/reclamos. El reporte debe contener la información por socio y las fechas de registro, actualización y cierre de excepción.
<b>Área</b>	<b>Siniestros</b>		

**ANÁLISIS E IMPLEMENTACIÓN DE PROCESOS PARA LA CONSTRUCCIÓN DEL MÓDULO FLUJO DE TRABAJO Y CONTROL DE FACTURAS DEL SEGURO GARANTÍA EXTENDIDA EN UNA EMPRESA BROKER**

<b>ID DE HISTORIA</b>	<b>PERFIL</b>	<b>CARACTERÍSTICA / FUNCIONALIDAD</b>	<b>RAZON / RESULTADO</b>
1	Gex - Siniestros	Carga de relación de talleres o servicios técnicos	Derivación en automático el servicio técnico (considerando la ubicación del cliente) al momento de crear la Orden de Trabajo (OT).
2	Gex - Siniestros	Reasignar a otro Servicio Técnico de forma manual.	En caso de no existir el Servicio Técnico adecuado, debe seleccionarse de manera manual el Servicio Técnico.
3	Gex - Siniestros	Validar que la venta figure en el sistema (se validan los datos de la venta: que el producto reportado coincida con el producto que está registrado en el sistema). Si los datos son correctos en términos de precio, marca, tipo de plan y tipo de electro; se procede a registrar la orden de trabajo (OT).	Búsqueda por DNI, por Nro. De Boleta (asociando al socio y sucursal que corresponda); una vez ubicado el producto que coincide con la solicitud, se tiene la opción de generar o crear la OT bajo ese mismo registro.
4	Gex - Siniestros	Registrar la descripción del defecto del producto y el “Motivo falla” según listado definido por el área de siniestros	Guardar la descripción del producto y listar las fallas para selección del usuario.

ANÁLISIS E IMPLEMENTACIÓN DE PROCESOS PARA LA CONSTRUCCIÓN DEL MÓDULO FLUJO DE TRABAJO Y CONTROL DE FACTURAS DEL SEGURO GARANTÍA EXTENDIDA EN UNA EMPRESA BROKER

5	Gex - Siniestros	Para registrar el tipo de atención del siniestro, se debe desplegar una lista para escoger el tipo de atención (Cliente lleva a servicio técnico, visita a domicilio, cliente lleva producto a tienda). En caso se debe llevar el producto a la tienda (socio) se debe seleccionar la sucursal según ubigeo.	Guardar tipo de atención y sucursal
6	Gex - Siniestros	Activar flujo de excepciones en caso los datos no coincidan con el registro de la venta (precio, marca, tipo de plan y tipo de electro).	Botonera de opciones en los registros de ventas
7	Gex - Siniestros	Cargue de documentación vinculada a la orden de trabajo.	Opción habilitada para la carga de documentos en distintos formatos por etapas.
8	Gex - Siniestros	Registro de autorización de parte de la compañía en relación a la reparación o reemplazo del producto.	Generar desde el sistema la documentación de carta de cumplimiento y carta de reemplazo de productos.
9	Gex - Siniestros	Derivación a la bandeja del usuario externo para que visualice la orden de trabajo.	Permitirá el registro de la orden de trabajo por etapas de acuerdo a los perfiles del flujo.
10	Gex - Siniestros	Generar reportes por cada socio, filtrando las fechas y estados.	Mostrar la cantidad de siniestros generados.

Área		Siniestros	
ID DE HISTORIA	PERFIL	CARACTERISTICA / FUNCIONALIDAD	RAZON / RESULTADO
1	Gex - Ajustador	Consulta y análisis de la orden de trabajo.	Visualización de todas las órdenes de trabajo y excepciones según historial dentro de la venta del producto asegurado.
2	Gex - Ajustador	Consulta de atenciones	Búsquedas de ordenes de trabajo, atenciones, excepciones de algún producto en histórico por filtros Nro. De trámite, DNI, Boleta, fechas, estados, socios, servicio técnico asignado, etapas y muestra del detalle.
3	Gex - Ajustador	Ingresar al presupuesto para aprobar según definición de cobertura (reparar, reemplazar o rechazar)	Perfil de Aprobación de presupuesto permitirá aceptar, rechazar u objetar trámite.
4	Gex - Ajustador	Visualizar un seguimiento y estado de las órdenes de trabajo	Buzón de seguimiento de trámites con controles de seguimiento semáforos asociados

**ANÁLISIS E IMPLEMENTACIÓN DE PROCESOS PARA LA CONSTRUCCIÓN DEL  
MÓDULO FLUJO DE TRABAJO Y CONTROL DE FACTURAS DEL SEGURO GARANTÍA EXTENDIDA  
EN UNA EMPRESA BROKER**

			a SLA internos para la atención de la orden de trabajo.
5	Gex - Ajustador	Modificación Número de Serie	Guardar el Nro. de Serie correcto del producto siniestrado.
6	Gex - Ajustador	Registro y seguimiento facturas	Validar estado de factura asociada a alguna orden de trabajo.
7	Gex - Ajustador	Buzón de Seguimiento de atenciones por etapas	Se mostrará menu de buzones que permite visualizar los trámites por etapas asociadas al perfil.
<b>Área</b>	<b>Servicio Técnico</b>		
<b>ID DE HISTORIA</b>	<b>PERFIL</b>	<b>CARACTERISTICA / FUNCIONALIDAD</b>	<b>RAZON / RESULTADO</b>
1	Gex - Servicio Técnico	Registrar facturas de las ordenes de trabajo finalizadas	Ingresar las facturas asociadas según el tipo de diagnóstico y con estado finalizado.
<b>Área</b>	<b>Siniestros</b>		
<b>ID DE HISTORIA</b>	<b>PERFIL</b>	<b>CARACTERISTICA / FUNCIONALIDAD</b>	<b>RAZON / RESULTADO</b>

**ANÁLISIS E IMPLEMENTACIÓN DE PROCESOS PARA LA CONSTRUCCIÓN DEL MÓDULO FLUJO DE TRABAJO Y CONTROL DE FACTURAS DEL SEGURO GARANTÍA EXTENDIDA EN UNA EMPRESA BROKER**

1	Gex - Sub Gerente	Autorizar los reemplazos y costos según rango de aprobación.	Etapa donde permite aprobar el presupuesto validado por el ajustador.
<b>Área</b>	<b>Socio</b>		
<b>ID DE HISTORIA</b>	<b>PERFIL</b>	<b>CARACTERISTICA / FUNCIONALIDAD</b>	<b>RAZON / RESULTADO</b>
1	Gex - Socio	Visualizar un seguimiento y estado de las órdenes de trabajo asignadas	Visualización de las órdenes desde el buzón de seguimiento
2	Gex - Socio	Registro de facturas	Opción de registro de facturas asociadas al reemplazo del producto
<b>Área</b>	<b>Administración</b>		
<b>ID DE HISTORIA</b>	<b>PERFIL</b>	<b>CARACTERISTICA / FUNCIONALIDAD</b>	<b>RAZON / RESULTADO</b>
1	Gex - Mesa de Partes	Recepciona las facturas ingresadas por el Servicio Técnico y Socio.	Módulo que permite el ingreso de la factura por el perfil de mesa de partes, cargar el documento sellado y guardar archivo en el sistema.
<b>Área</b>	<b>Siniestros</b>		

**ANÁLISIS E IMPLEMENTACIÓN DE PROCESOS PARA LA CONSTRUCCIÓN DEL MÓDULO FLUJO DE TRABAJO Y CONTROL DE FACTURAS DEL SEGURO GARANTÍA EXTENDIDA EN UNA EMPRESA BROKER**

<b>ID DE HISTORIA</b>	<b>PERFIL</b>	<b>CARACTERISTICA / FUNCIONALIDAD</b>	<b>RAZON / RESULTADO</b>
1	Gex - Facturación	Validación de importes de las facturas ingresadas por Socio, Servicio Técnico, Repuestos.	Etapa que permite aprobar la factura registra por mesa de partes.
2	Gex - Facturación	Registro de Facturas manuales por socio	Permite el ingreso de facturas manuales por excepción.
3	Gex - Facturación	Ver las facturas ingresadas con opción de aprobar o rechazar el documento ingresado.	Visualización desde grilla de seguimiento
<b>Área</b>	<b>Gestión Operativa</b>		
<b>ID DE HISTORIA</b>	<b>PERFIL</b>	<b>CARACTERISTICA / FUNCIONALIDAD</b>	<b>RAZON / RESULTADO</b>
1	Gex - Gestión Operativa	Validación de importes de las facturas aprobadas por el perfil Gext Facturación.	Etapa que permite aprobar o rechazar la factura.

Fuente: Elaboración propia

Tabla 12: Movimientos de Estado de la orden de trabajo

MOVIMIENTO DE ESTADOS DE ORDENES DE TRABAJO - ANTIGUO			
Estado	Estados siguientes	Descripción	Perfil
Asignada	Ingreso ST	Cuando la OT es creada y se asigna a un ST para su atención (la fecha de cambio de Asignada a Ingreso a ST demuestra que producto fue revisado en domicilio o recibido en taller)	
Ingreso ST	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Presupuesto en evaluación.</li> <li>2. Diagnostico en Evaluación.</li> </ol>	Se genera esta OT para que el ST proceda con la visita al domicilio del cliente, el cliente lleve el producto a taller, o transporte al ST por medio del Courier cuando el cliente deja el producto en tienda. La fecha de cambio de Ingreso a servicio técnico a presupuesto en	Servicio Técnico

		<p>evaluación o Diagnostico</p> <p>en evaluación demuestra</p> <p>el envío del presupuesto e</p> <p>informe a la cía.</p>	
Presupuesto en evaluación	<p>1. Producto en Reparación.</p> <p>2. Reemplazo Autorizado</p>	<p>Una vez diagnosticado el producto el ST emite un IT (Informe Técnico) ya que las fallas asociadas al producto son por problemas del fabricante o el desgaste natural del producto, el ST emite un Informe técnico, un presupuesto con el detalle de los repuestos y costos de la reparación.</p>	<p>Ajustador Técnico / Supervisor GEX / Gerente GEX</p>
	Cerrado	<p>La orden está en espera de que Cardif cierre el caso.</p> <p>El ST emite un Informe Técnico con siguientes descargos</p> <p><b><u>Cerrado - Falla no</u></b></p>	Ajustador Técnico

		<p><b><u>cubierta:</u></b> El ST emitirá un IT con los descargos del rechazo, fotos del estado del producto, costos de diagnóstico y movilidad de ser el caso, el ajustador técnico verificará el estado del producto por medio de las fotos y sustentará al cliente las fallas no cubiertas y la posibilidad de efectuar la reparación del producto por cuenta propia.</p> <p><b><u>Cerrada - No presenta</u></b></p> <p><b><u>falla:</u></b> El ST emitirá un IT después de un testeo general del producto e informará a Cardif el costo de diagnóstico, el ajustador se encargará de informar al cliente de que</p>	
--	--	--	--

		<p>el producto no presenta falla y que puede pasar a recoger el producto del taller o de tienda y cierra el siniestro.</p>	
<p>Diagnóstico en Evaluación</p>	<p>Cerrado</p>	<p><b><u>Cerrada - Garantía del ST.:</u></b>          Este diagnóstico deriva de un reingreso por la misma falla dentro de los 3 meses que brinda el ST a las reparaciones y cambio de repuestos efectuados, adjuntará el IT y el ajustador llamará al cliente e informará tiempo de la reparación y el motivo del reingreso.</p>	<p>Ajustador Técnico</p>
<p>Diagnóstico en Evaluación (Plan Reemplazo.)</p>	<p>Reemplazo Autorizado</p>	<p>Para el plan reemplazo en los productos que pasan por Auditoria son revisados por el ST y envía su aprobación como</p>	<p>Ajustador Técnico</p>

		<p>diagnósticos en evaluación. Si el Ajustador aprueba cambia a estado reemplazo autorizado.</p>	
<p>Producto en Reparación</p>	<p>Producto Reparado</p>	<p>Una vez que el ajustador ha aprobado el presupuesto y el ST está en proceso de reparación, tomando en cuenta el tiempo de la reparación, si éste demora más de 3 días el ajustador ofrecerá un producto en préstamo (Laptop, Desktop, Lavadora, Refrigeradora y Cocina).</p>	<p>Servicio Técnico</p>
<p>Producto Reparado</p>	<p>Cerrado</p>	<p>Una vez que el ST finaliza la reparación, cambios de repuesto y control de calidad, éste cambia de estado el siniestro y llama al cliente para que pueda</p>	<p>Servicio Técnico</p>

		<p>pasar a recoger el producto de taller (cliente lleva producto a ST), para los casos que el cliente haya dejado el producto en tienda al cambiar el estado producto reparado, se informará al Courier que puede pasar a recoger los productos y se derivarán a tienda, una vez dejado en tienda, éstos se encargarán de informar al cliente que puede pasar a recoger su producto reparado</p>	
Reemplazo Autorizado	Reemplazo Realizado	<p>Después de Presupuesto en evaluación el ajustador puede decidir reemplazar el producto por los siguientes motivos:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Reparación Excederá</li> </ol>	Socio/Supervisor GEX

		<p>los plazos en contrato acordados con el socio.</p> <p>2. Presupuesto en evaluación excede en 70% el valor del producto.</p> <p>3. Tiene más de 3 ingresos por la misma falla cubierta por GE.</p> <p>4. Tiene más de 3 ingresos por diferentes fallas cubiertas por GE, dentro de un mismo año.</p> <p>5. No hay disponibilidad de repuesto.</p> <p>6. Penalidad.</p> <p>7. Ex Gratia Comercial.</p>	
--	--	---	--

Fuente: Elaboración propia

### 3.6.3 Etapas de los flujos de Trabajo

El desarrollo de los módulos, fue aplicado por etapas, cada etapa fue definida por una o varias historias de usuario. Cada solicitud fue programada para el desarrollo respectivo y entregados en el ambiente de pruebas para las validaciones con los usuarios encargados de cada área.

*Tabla 13: Etapas del flujo de la orden de trabajo*

ESTADO OT	ETAPA	PERFIL	DESCRIPCIÓN
REGISTRADO	INICIO DEL FLUJO DE TRABAJO	CALL CENTER (Sac y partner)	Por default se crea esta etapa al registrar la OT
	ASIGNACION DEL SERVICIO TECNICO	Siniestros - Supervisor	En esta etapa se debe asignar el ST a la OT, se ingresa a esta etapa cuando el registro no logró determinar un ST adecuado automáticamente.
	SERVICIO TECNICO ASIGNADO	Servicio Técnico	Usuario responsable debe ingresar a su buzón Asignado para gestionar OT. Una vez ubicada la OT debe seleccionar la acción Editar y ubicarse en la pestaña Gestiones
	PRESUPUESTO EN EVALUACION	Siniestros - Ajustador	Usuario responsable debe ingresar a su buzón Asignado para gestionar OT. Una vez ubicada la

ANÁLISIS E IMPLEMENTACIÓN DE PROCESOS PARA LA CONSTRUCCIÓN DEL MÓDULO FLUJO DE TRABAJO Y CONTROL DE FACTURAS DEL SEGURO GARANTÍA EXTENDIDA EN UNA EMPRESA BROKER

			OT debe seleccionar la acción Editar y ubicarse en la pestaña Gestiones
EN PROCESO	INGRESO AL SERVICIO TECNICO	Servicio Técnico	En esta etapa el ST registra el Informe Técnico tras la revisión del producto. Se ingresa a esta etapa tras realizar la visita a domicilio del cliente, el cliente ha el producto a taller, o transporte al ST por medio del Courier cuando el cliente deja el producto en tienda.
	SERVICIO TECNICO ASIGNADO	Servicio Técnico	En esta etapa el ST debe contactar al cliente y coordinar la visita o recepción del producto. Se ingresa a esta etapa cuando se asigna a un ST para la atención de la OT.

**ANÁLISIS E IMPLEMENTACIÓN DE PROCESOS PARA LA CONSTRUCCIÓN DEL MÓDULO FLUJO DE TRABAJO Y CONTROL DE FACTURAS DEL SEGURO GARANTÍA EXTENDIDA EN UNA EMPRESA BROKER**

	<p align="center">PRESUPUESTO EN EVALUACION</p>	<p align="center">Siniestros - Ajustador</p>	<p>En esta etapa el Ajustador debe aprobar el IT y presupuesto registrado por el ST, adicionalmente podrá agregar otros gastos y determinar la reparación o reemplazo. El Ajustador tiene un límite de aprobación, por lo que si el importe final sobrepasa los S/ 1,200 debe ser aprobado por el Supervisor GEX</p> <p>El ajustador puede decidir reemplazar el producto por los siguientes motivos:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Reparación Excederá los plazos en contrato acordados con el socio.</li> <li>2. Presupuesto en evaluación excede en 70% el valor del producto.</li> <li>3. Tiene más de 3 ingresos por la misma falla cubierta por GE.</li> <li>4. Tiene más de 3 ingresos por diferentes fallas cubiertas por GE, dentro de un mismo año.</li> <li>5. No hay disponibilidad de repuesto.</li> </ol>
--	---	--	---

		<p>6. Penalidad.</p> <p>7. Ex Gratia Comercial.</p>
PRODUCTO EN REPARACION	Servicio Técnico	<p>Una vez que el ajustador ha aprobado el presupuesto y el ST está en proceso de reparación, tomando en cuenta el tiempo de la reparación.</p>
PRODUCTO REPARADO	Servicio Técnico	<p>Una vez que el ST finaliza la reparación, cambios de repuesto y control de calidad, éste cambia de estado el siniestro y llama al cliente para que pueda pasar a recoger el producto de taller (cliente lleva producto a ST), para los casos que el cliente haya dejado el producto en tienda al cambiar el estado producto reparado, se informará al Courier que puede pasar a recoger los</p>

**ANÁLISIS E IMPLEMENTACIÓN DE PROCESOS PARA LA CONSTRUCCIÓN DEL  
MÓDULO FLUJO DE TRABAJO Y CONTROL DE FACTURAS DEL SEGURO GARANTÍA EXTENDIDA  
EN UNA EMPRESA BROKER**

			productos y se derivarán a tienda, una vez dejado en tienda, éstos se encargarán de informar al cliente que puede pasar a recoger su producto reparado.
	REEMPLAZO AUTORIZADO	Socio	En esta etapa el Socio entrega al cliente el producto aprobado por Cardif o uno de menor precio al original (en caso de no existir opciones) y se adjunta sustento de reemplazo.
FINALIZADO	PRODUCTO REPARADO	Servicio Técnico	En esta etapa se visualiza el trámite finalizado y se visualiza desde el buzón de seguimiento
	REEMPLAZO REALIZADO	Socio	En esta etapa se visualiza el trámite finalizado y se visualiza desde el buzón de seguimiento

Fuente: Elaboración propia

*Tabla 14: Etapas del flujo control de facturas*

Estado	Etapas	Descripción
Registro	Inicio del Flujo	En esta etapa el ST, Socio y Facturación ingresan las facturas.
En Proceso	Recepción del Comprobante	En esta etapa Mesa de Partes recepciona el documento, lo descarga, procede a sellarlo y carga al sistema la factura sellada.
	Validación de Comprobante de Siniestros	Etapa donde siniestros procede a validar el comprobante ingresado. Luego de ser aprobado pasa a la siguiente etapa de validación GO.
	Validación de Comprobante de Operaciones	Etapa donde GO procede a validar el comprobante ingresado.
	Comprobante Rechazado	En esta Etapa se rechaza comprobante observado.
	Comprobante Aceptado	Etapa donde se acepta documento para el pago. Con la implementación del Job se generarán los archivos (XML y Excel), luego los exporte automáticamente a STCP, pasando todos los casos a la Etapa siguiente (En proceso de Pago).
	Comprobante en Proceso de Pago	Una vez recibido la información por Cargo de Tesorería con la información de pagos, el proceso automático hará que los casos pasen a la siguiente etapa (Comprobante pagado).
Finalizado	Comprobante Pagado	Al llegar a esta etapa mediante el proceso automático (Job) se notificará al socio o Servicio Técnico avisando el pago respectivo.

Fuente: Elaboración propia

Tabla 15: Perfiles y permisos de los módulos

MÓDULOS	MENU	SUB MENU	PERFILES	GEX - SAC	GEX - SAC RECLAMO	GEX - SUSCRIPCIÓN	GEX - SINIESTROS	GEX - SUPERVISOR	
FLUJO DE TRABAJO	GARANTÍA EXTENDIDA	Buzón de Seguimiento	Vista	X	X	X	X	X	
			Desestimar					X	
			Anular		X			X	
		Nuevo Trámite	Creación OT-AT-RC-EX	X	X	X		X	
	Buzón Asignado	Gestión	X	X	X	X	X		
	REPORTES	Consulta Venta	Vista			X	X	X	
		Reporte Personalizado	Vista			X	X	X	
		Exportar				X	X	X	
	SEGUIMIENTO FACTURAS	Registro y Seguimiento	Creación						
		Atención	Vista						
	ADMINISTRADOR	FLUJO DE TRABAJO	Registro Flujo de trabajo	Gestión					
				Editar					
Eliminar									
Nuevo									
Servicio Técnico			Búsqueda						
			Editar					X	
			Eliminar					X	
			Nuevo					X	
LINEA PRODUCTO		Línea Producto	Búsqueda					X	
			Editar			X		X	
			Eliminar			X		X	
			Nuevo			X		X	
		Sub Línea Producto	Búsqueda				X		X
			Editar				X		X
			Eliminar				X		X
			Nuevo				X		X
Búsqueda				X		X			

Fuente: Elaboración propia

Tabla 16:Perfiles y permisos de los módulos

MÓDULOS	MENU	SUB MENU	GEX - SUBGERENCIA	GEX - FACTURACIÓN	GEX - EFICIENCIA Y PROCESOS	GEX - GERENTE DE OPERACIONES	GEX - GESTIÓN OPERATIVA	
FLUJO DE TRABAJO	GARANTÍA EXTENDIDA	Buzón de Seguimiento	X		X	X	X	
		Nuevo Trámite	X		X	X		
		Buzón Asignado	X		X	X	X	
	REPORTES	Consulta Venta	X		X	X		
		Reporte Personalizado	X			X		
		Registro y Seguimiento		X			X	
	SEGUIMIENTO FACTURAS	Atención		X			X	
		FLUJO DE TRABAJO	Registro Flujo de trabajo					
			SERVICIO TÉCNICO		X			X
				X			X	
	X				X			
	X				X			
ADMINISTRADOR	LINEA PRODUCTO	Línea Producto	X			X		
			X			X		
			X			X		
	Sub Línea Producto	X			X			
		X			X			

Fuente: Elaboración propia

Tabla 17: Perfiles y permisos de los módulos

MÓDULOS	MENU	SUB MENU		GEX - ADMINISTRACIÓN	GEX - SERVICIO TÉCNICO	GEX - SOCIO	GEX - SUSCRIPCIÓN - EX	GEX - CONSEJEROS		
FLUJO DE TRABAJO	GARANTÍA EXTENDIDA	Buzón de Seguimiento	ACCESOS		X	X	X	X		
		Nuevo Trámite						X		
		Buzón Asignado						X		
		Consulta Venta		X	X	X	X			
	REPORTES	Reporte Personalizado							X	
									X	
	SEGUIMIENTO FACTURAS	Registro y Seguimiento				X	X		X	
		Atención			X	X			X	
	ADMINISTRADOR	FLUJO DE TRABAJO		Registro Flujo de trabajo						X
										X
								X		
								X		
LINEA PRODUCTO		Servicio Técnico							X	
									X	
									X	
									X	
		Línea Producto								X
										X
										X
										X
Sub Línea Producto								X		
								X		

Fuente: Elaboración propia

### **3.6.4 Armado de los procesos de cada flujo operativo**

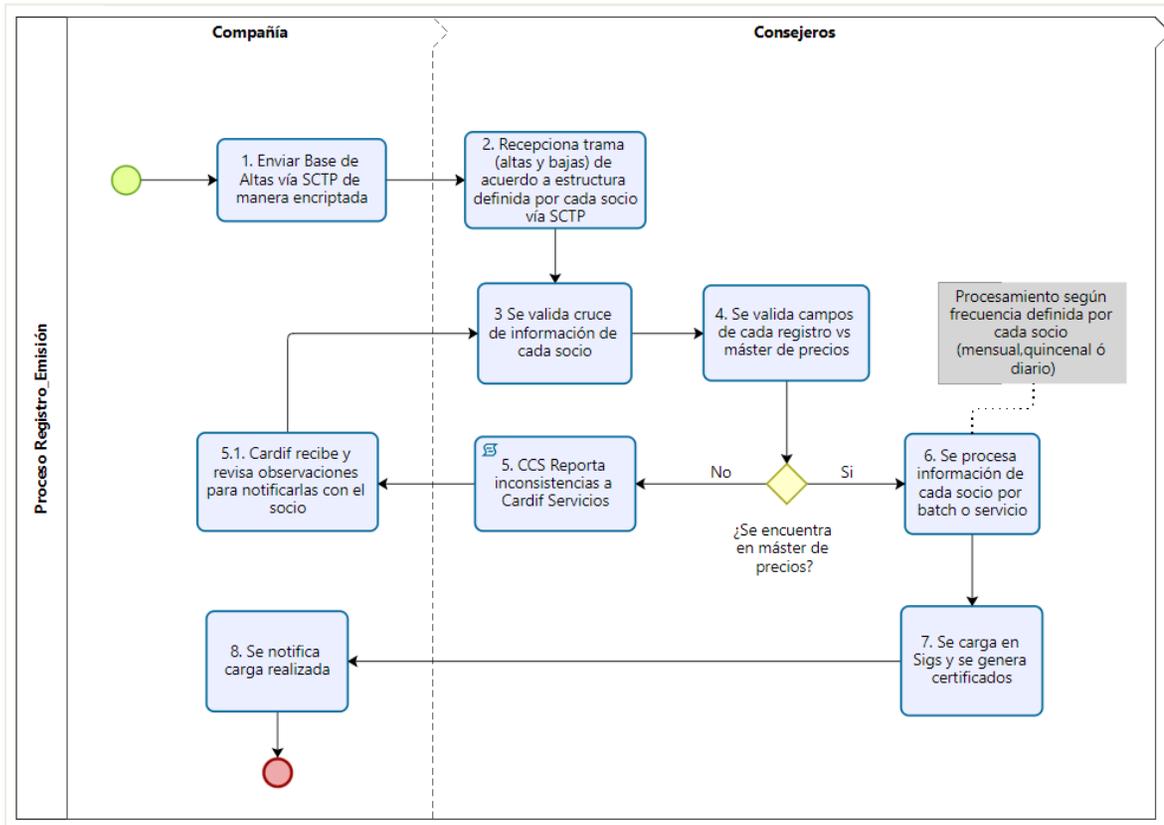
En este apartado se describirán los procesos del negocio, con el objetivo de mostrar de forma lógica y secuencial las actividades de cada proceso involucrado en la generación de la orden de trabajo por el producto garantía extendida.

La definición cada proceso permitirá extender, gestionar y mejorar continuamente las actividades realizadas entre la compañía y consejeros.

**Proceso de Registro de Producción:** Este proceso comenzó con la recepción de la base de registros de las ventas y anulaciones por cada socio (Tiendas Peruanas y Plaza Vea) desde el periodo 2019. Cada archivo de tipo texto fue recibido mediante el aplicativo SCTP Client de manera cifrada, como paso siguiente el sistema realizó la validación interna; la cual consintió en realizar la validación del precio del producto vs el master de precios, es decir que el precio debe encontrarse dentro del rango establecido en el master de precios.

Con el log de validaciones internas generadas por el sistema, los registros que no presentaron observaciones fueron procesados e importados a la plataforma Sigs Integral, permitiendo la notificación a la compañía sobre los registros cargados al sistema. Para los casos que fueron observados, se notificó a la compañía para su revisión, subsanación.

Figura 36: Flujo de emisión - registro



Fuente: Elaboración propia

**Proceso de registro de orden de trabajo:** El proceso de órdenes de trabajo contempló desde la llamada inicial del cliente, el cual solicita vía telefónica o correo la atención de la orden de trabajo. Es aquí cuando el servicio de atención al cliente realiza la búsqueda de la venta en el sistema Sigs Integral mediante el número de documento o número de boleta la venta del producto. Si la venta no se encontraba registrado, se daba inicio al flujo de excepciones; la cual se detalla más adelante.

Si la venta fue ubicada en el sistema y se optó por efectuar un reemplazo directo; la validación fue según el costo del producto; es decir el reemplazo del producto no supera el precio de costo del producto inicial. Otra validación aplicada fue que para los productos asociados a la línea Peds (electrodomésticos) con precio menor a S/ 700 soles pasan a ser reemplazados de manera directa y ya no son revisado por el servicio técnico.

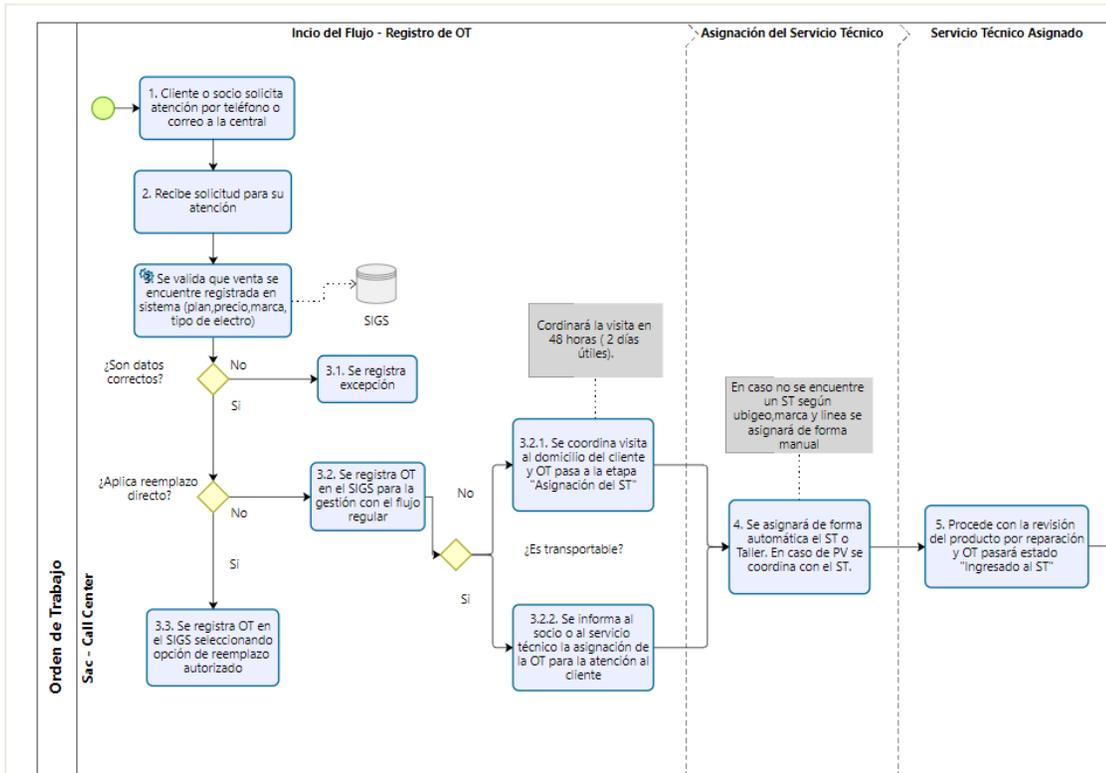
Cuando el producto no es opción para reemplazo directo, este es revisado por el servicio técnico y pasa por las etapas configuradas en el flujo de trabajo, el cual inició con el registro que corresponde a la primera etapa; aquí se realizó el registro de los datos del cliente, datos del contacto, dirección del producto, descripción de la falla, tipo de atención, horario de atención y la asignación del servicio técnico adecuado. Como etapa siguiente, se tuvo la asignación automática del servicio técnico de acuerdo al ubigeo de línea, sub línea de producto y dirección del servicio técnico cercano. En caso de que el sistema no ubicó un servicio técnico adecuado, el sistema permitió realizar la asignación manual. Esta etapa aplicó como asignación del servicio técnico.

Para el registro del ingreso del producto al servicio técnico, se configuró la etapa del registro del informe técnico. En esta etapa, el técnico procedió a realizar el diagnóstico de la falla del producto y generó el informe técnico con el detalle de los repuestos y costos de los repuestos según el tipo de plan. Una vez que la etapa fue finalizada, se inicia una siguiente llamada presupuesto en evaluación, la cual estuvo a cargo del perfil ajustador. En esta etapa, el ajustador realizó la recepción del informe técnico, validó el presupuesto ingresado por parte del servicio técnico, el cual fue evaluado y autorizado considerando los rangos de aprobación; los cuales son: monto hasta S/ 1,200 soles, es autorizado por el ajustador, los montos mayores a S/ 1,200 soles hasta S/ 2,500 soles pasan por la aprobación del supervisor de siniestros y si el valor superó los S/

2,500 soles es autorizado por el subgerente. Una vez que se aprobaron los costos de la orden de trabajo (OT) y si el ajustador determinó que la falla debe ser cubierta; la orden de trabajo retorna al perfil del servicio técnico para que pueda reparar el producto. Si el ajustador determinó que la falla no fue cubierta, se finaliza la atención de la orden de trabajo. En caso de que el ajustador determinó que no existió ninguna falla, el trámite de la orden de trabajo también finaliza el flujo. En caso de que el producto aún se encuentre con la garantía por la marca, se brinda información al cliente para que proceda aplicar su garantía con el servicio técnico de la marca.

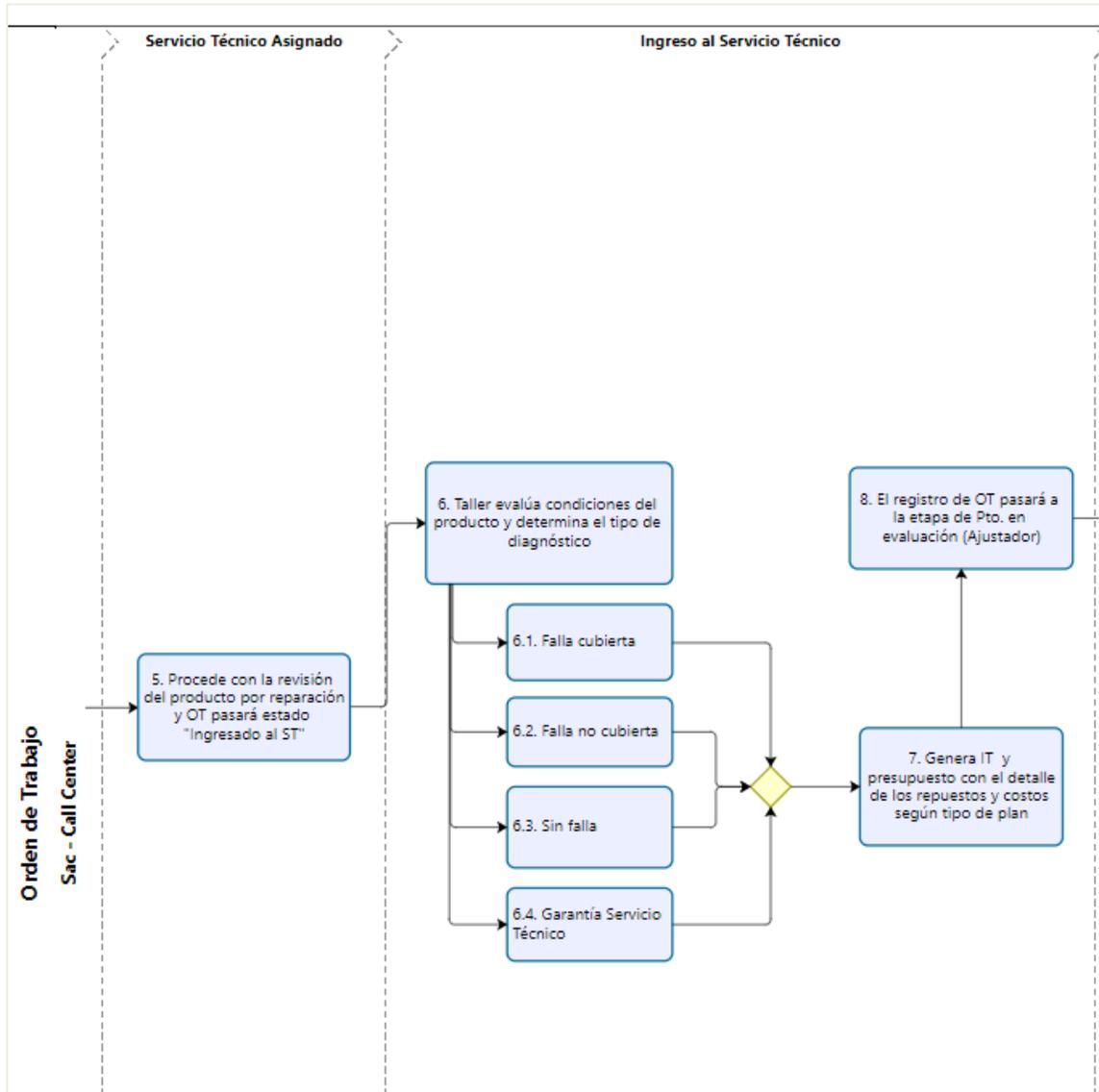
Para el caso del socio Supermercados Peruanos se consideró en la configuración del flujo, la generación automática de la carta de remplazo. Posterior a ello, el orden de trabajo pasa a la etapa de remplazo realizado; aquí el socio cargó la carta de remplazo firmada por el cliente al sistema Sigs integral y el supervisor de siniestros realizó el envío de la orden de compra (este documento aplicó sólo para el socio Supermercados Peruanos).

Figura 37: Flujo de ingreso de orden de trabajo - Parte 1



Fuente: Elaboración propia

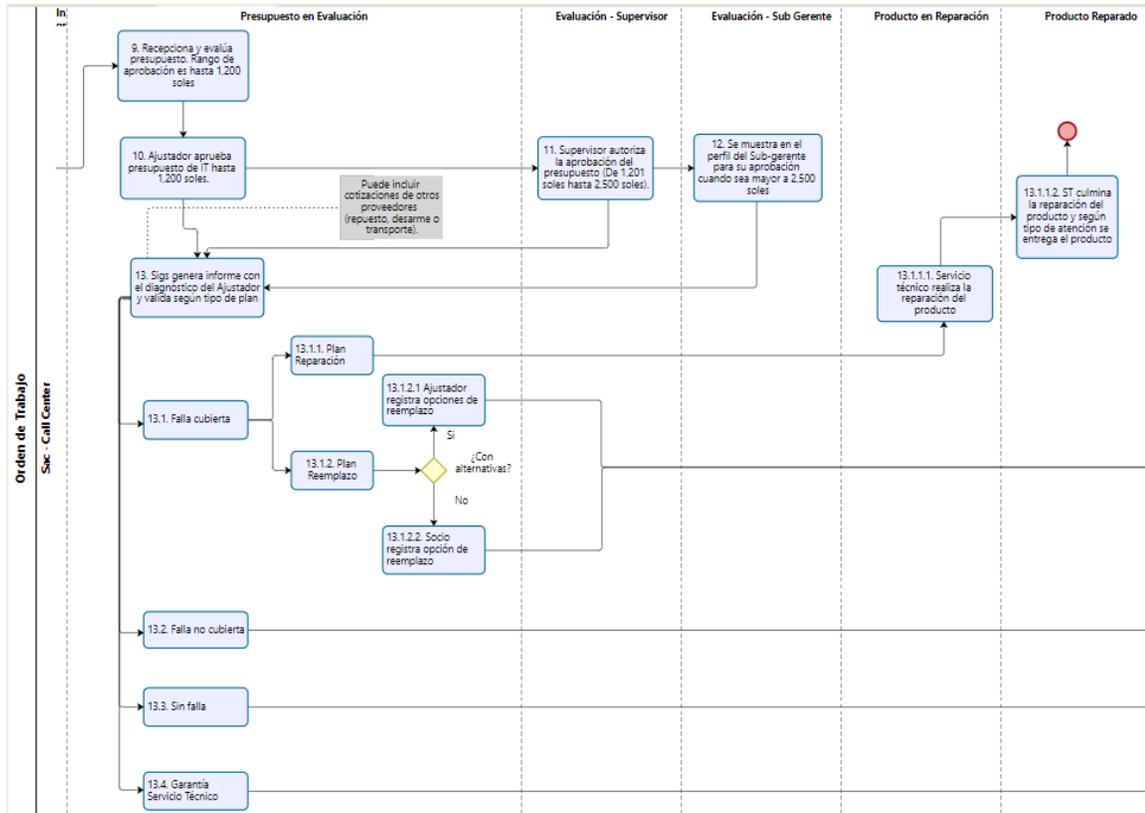
Figura 38: Flujo de ingreso de orden de trabajo - Parte 2



Fuente: Elaboración propia

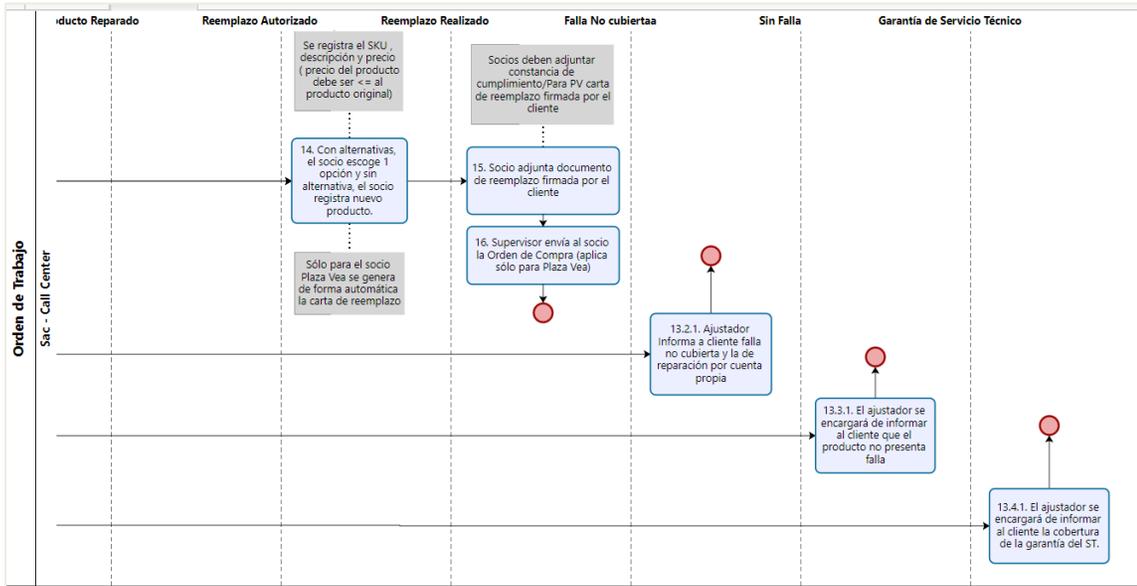
## ANÁLISIS E IMPLEMENTACIÓN DE PROCESOS PARA LA CONSTRUCCIÓN DEL MÓDULO FLUJO DE TRABAJO Y CONTROL DE FACTURAS DEL SEGURO GARANTÍA EXTENDIDA EN UNA EMPRESA BROKER

**Figura 39: Flujo de ingreso de orden de trabajo - Parte 3**



Fuente: Elaboración propia

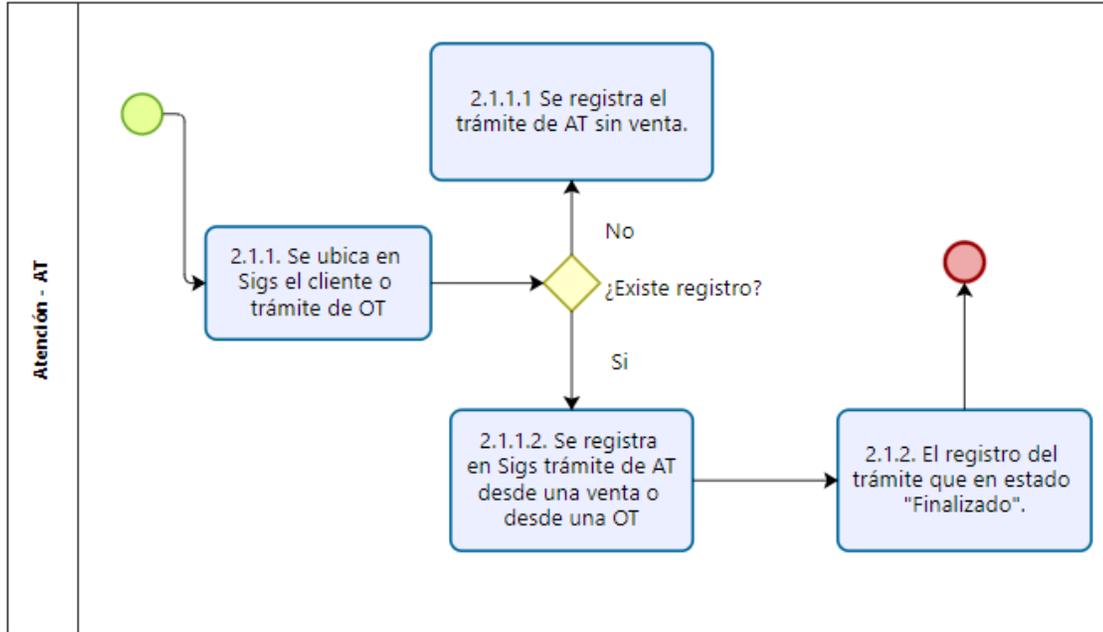
Figura 40: Flujo de ingreso de orden de trabajo - Parte 4



Fuente: Elaboración propia

**Proceso de Atención, Reclamos y Consultas:** Este proceso, contempló el registro de las todas las atenciones asociadas a las órdenes de trabajo y las ventas. Como flujo inicial abarcó desde el Servicio de Atención al cliente, donde el asesor registra en el sistema Sigs integral el detalle de la llamada, es decir sólo realiza las anotaciones de cada comunicación como bitácora.

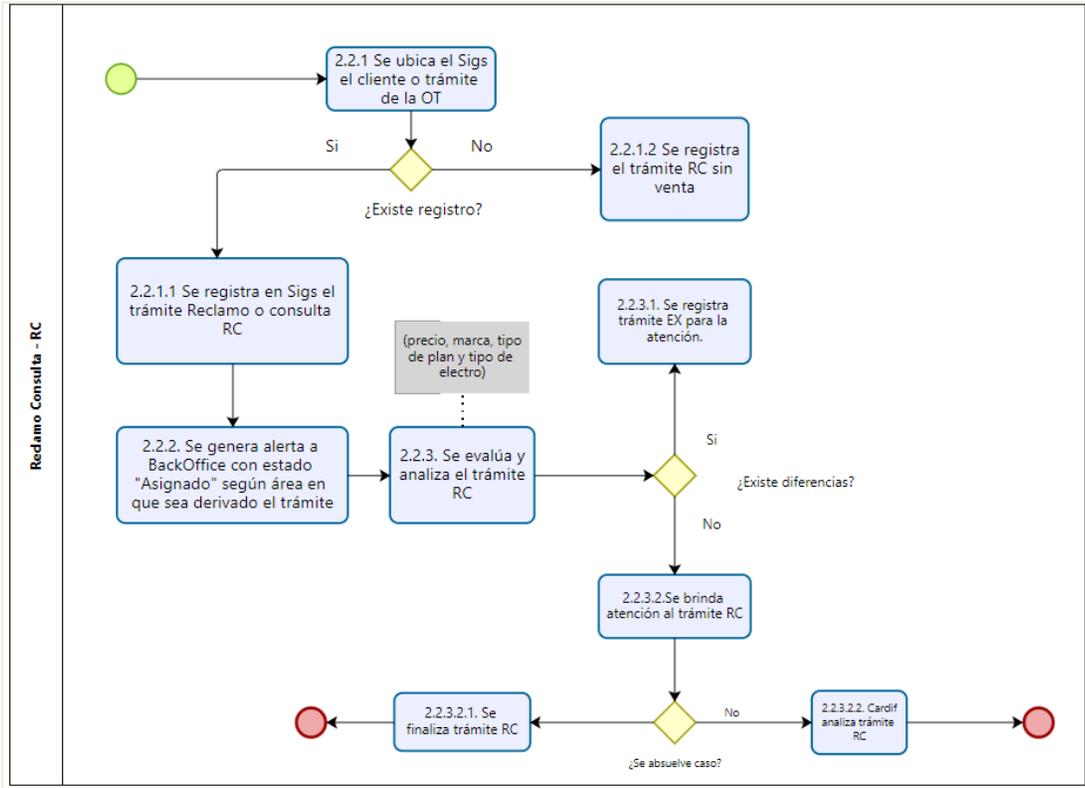
*Figura 41: Flujo de ingreso de atenciones*



Fuente: Elaboración propia

Si se trató de un trámite de tipo reclamo (RC), también fueron registrados por el área de SAC (servicio de atención al cliente), una vez registrado el trámite, fueron derivados de forma automática al buzón de atención correspondiente según el perfil configurado para su gestión y resolución.

Figura 42: Flujo de ingreso de proceso de reclamo, consultas - Servicio de Atención al Cliente



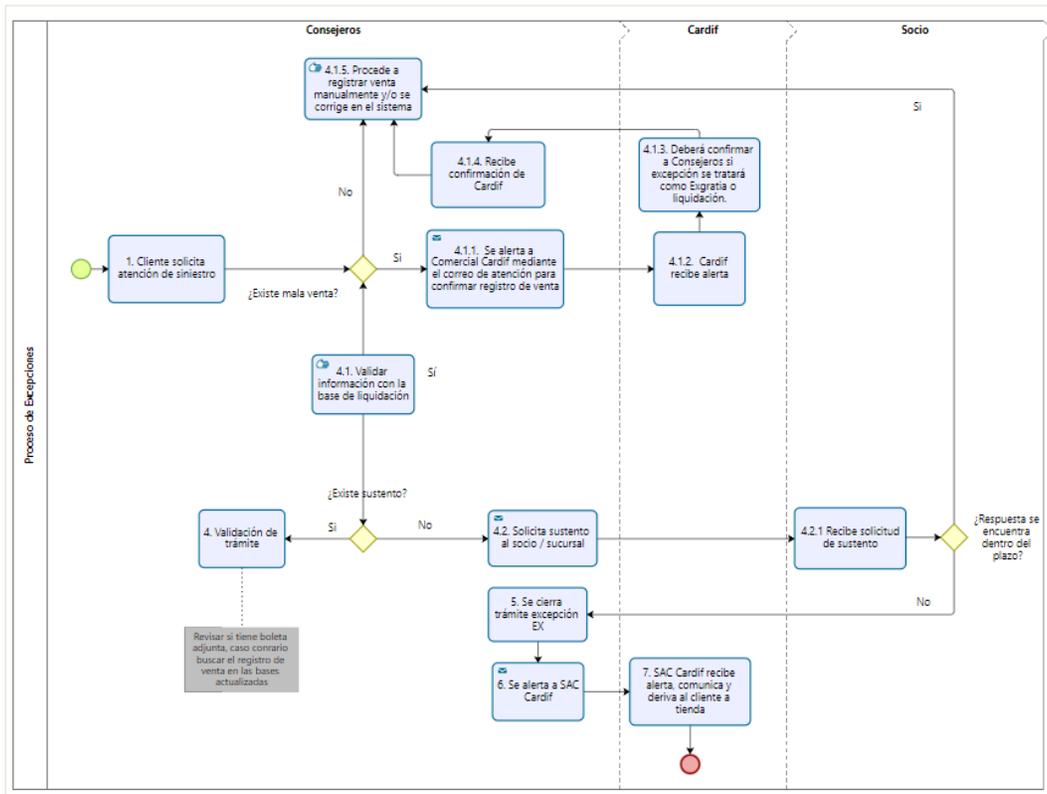
Fuente: Elaboración propia

**Proceso de Excepciones:** Este proceso comenzó con el ingreso de las solicitudes por el área de servicio de atención al cliente de manera diaria; al recibir la comunicación del cliente para la atención del siniestro, SAC (servicio de atención al cliente) inicia el flujo con la búsqueda del registro de venta en el sistema, si no encuentra la venta cargada, se registra el trámite de excepciones, dando inicio a la atención de la excepción; en esta etapa se realiza la solicitud de sustentos de venta al socio. Si se recepciona el sustento de venta (boleta de compra de producto y garantía extendida), se continúa con la etapa de validación; en esta etapa se procede a validar el documento, el cual consiste en registrar la venta del producto con el plan asociado que se muestra

en la boleta. En caso de existir una mala venta; por ejemplo: si la venta de un plan que no corresponde al rango de precios del producto, se solicita la autorización al equipo de comercial para que confirme el registro de la venta con un nuevo plan que calce con el precio del producto. Posterior a ello, se procede con el cierre del trámite donde se notifica al área de servicio al cliente que la venta fue cargada al sistema para que puedan proceder con el registro de la orden de trabajo.

En caso no se obtenga respuesta por parte del socio o del cliente en un plazo de 5 días hábiles, se procede a cerrar la excepción y se alerta al área de servicio de atención al cliente, informando el cierre del trámite por falta de sustento de venta.

Figura 43: Flujo de ingreso Excepciones - Servicio de Atención al cliente

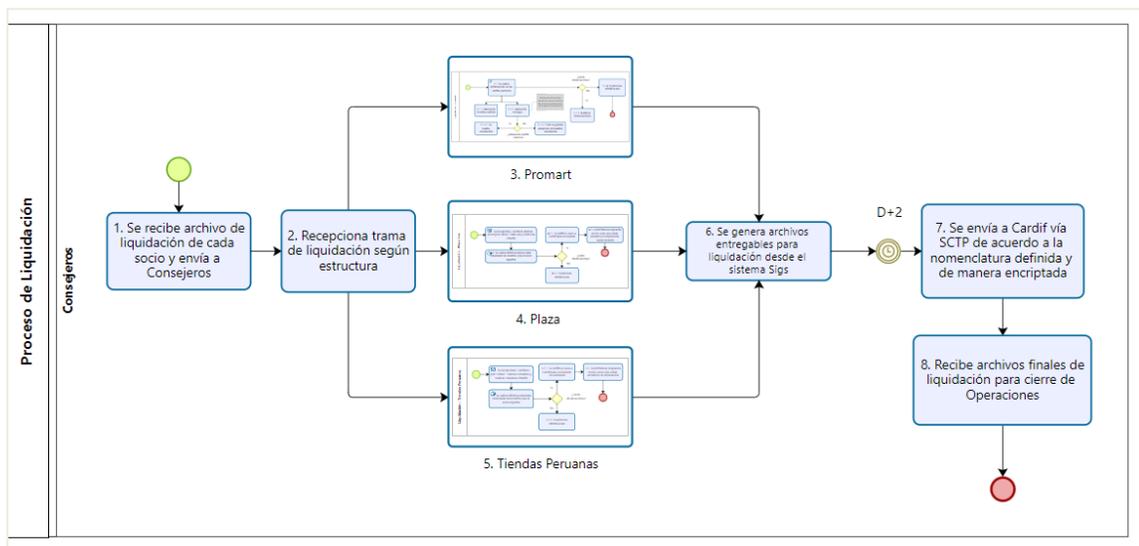


Fuente: Elaboración propia

**Proceso de Liquidación:** El proceso de liquidación se inició con la recepción de los archivos por parte del socio mediante el aplicativo seguro de transmisión de archivos; en este caso para Supermercados Peruanos y Tiendas Peruanas. Se definió una plantilla para realizar la importación de los datos al sistema y que exista un log donde se visualice el log de los datos importados y los datos que hayan sido observados, con el fin de reportar las observaciones a la compañía, se subsane y/o se excluya los casos observados.

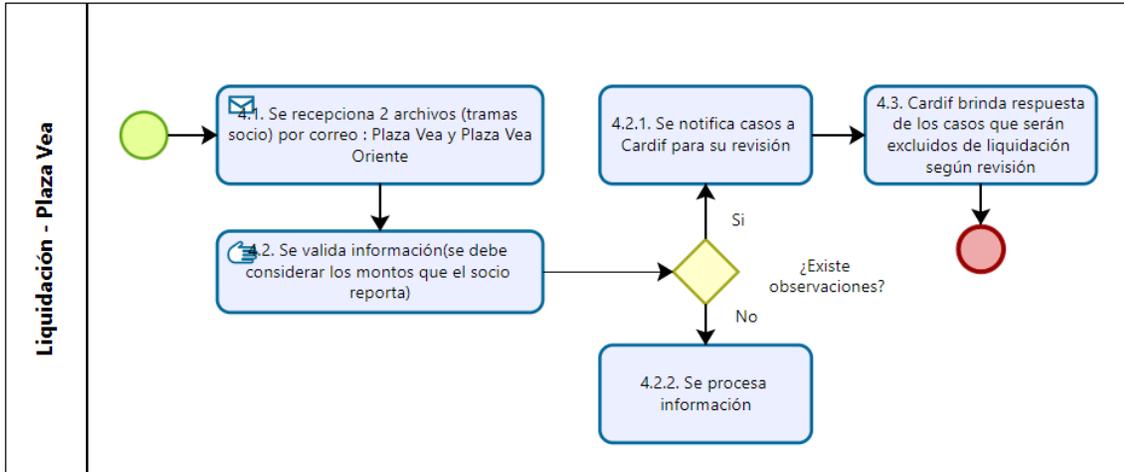
Si la importación no generó observaciones, se obtiene como resultado del proceso la generación de los archivos entregables en formato XML y XLS, los cuales fueron y continúan siendo enviados a la compañía mediante el aplicativo seguro SCTP Client de manera encriptada hacia la compañía.

**Figura 44:** Flujo de Liquidaciones - Suscripción



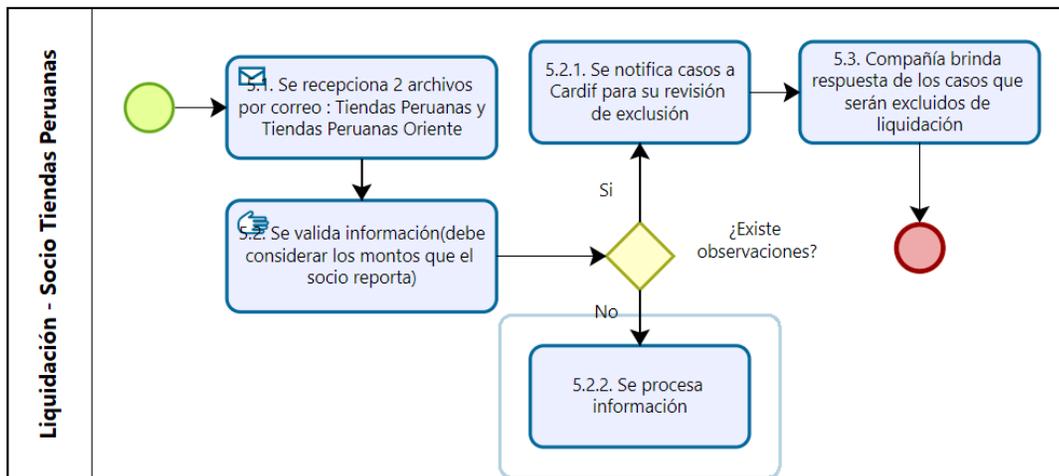
Fuente: Elaboración propia

Figura 45: Flujo de Liquidaciones - Socio Plaza Vea



Fuente: Elaboración propia

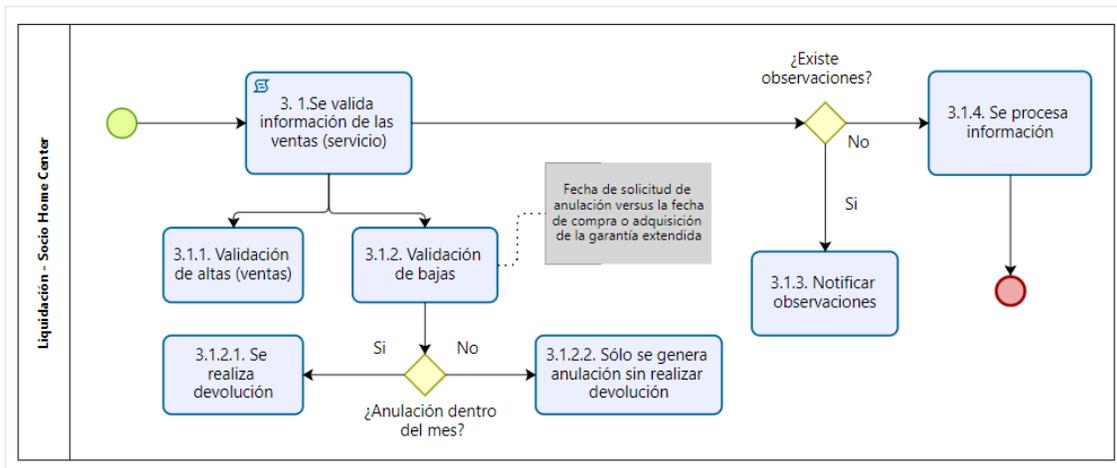
Figura 46: Flujo de Liquidaciones - Socio Tiendas Peruanas



Fuente: Elaboración propia

Para el socio Home Center, no se recibieron archivos por parte del socio como input debido a que para este socio se aplicó una lógica distinta, el cual consistió generar los entregables a partir de las ventas registradas por servicio, el proceso interno se configuró para que se genere de manera automática el segundo día hábil de cada mes. Estos archivos entregables se envían de manera encriptada vía SCTP Client hacia la compañía.

**Figura 47:** Flujo de Liquidaciones - Socio Home Center

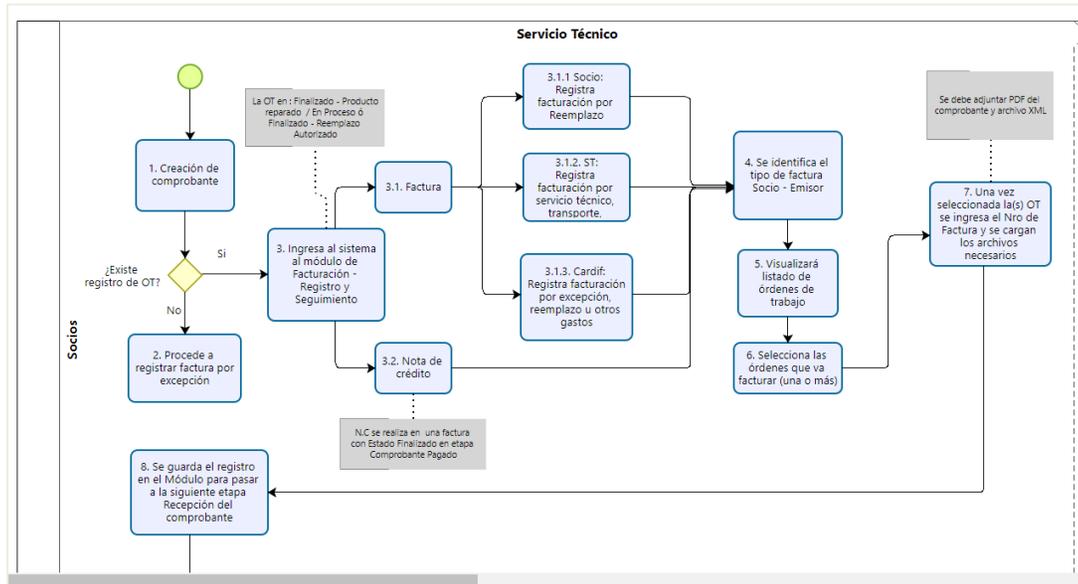


Fuente: Elaboración propia

**Proceso de Control de Facturas:** A través del módulo de facturación, el sistema permitió el registro de facturas de cada Orden de Trabajo, los cuales fueron registrados por diferentes perfiles como: el Servicio Técnico, Proveedor y el Socio, permitiéndole adjuntar los documentos necesarios de cada comprobante como es el caso del PDF y XML en el sistema Sigs Integral. Una vez realizado el registro, el trámite viaja a una siguiente etapa del flujo como es el área de Recepción o Administración. En esta etapa, el usuario con el acceso al perfil logró realizar la descarga del comprobante, para luego sellarlo como constancia de recibido y cargarlo nuevamente en el

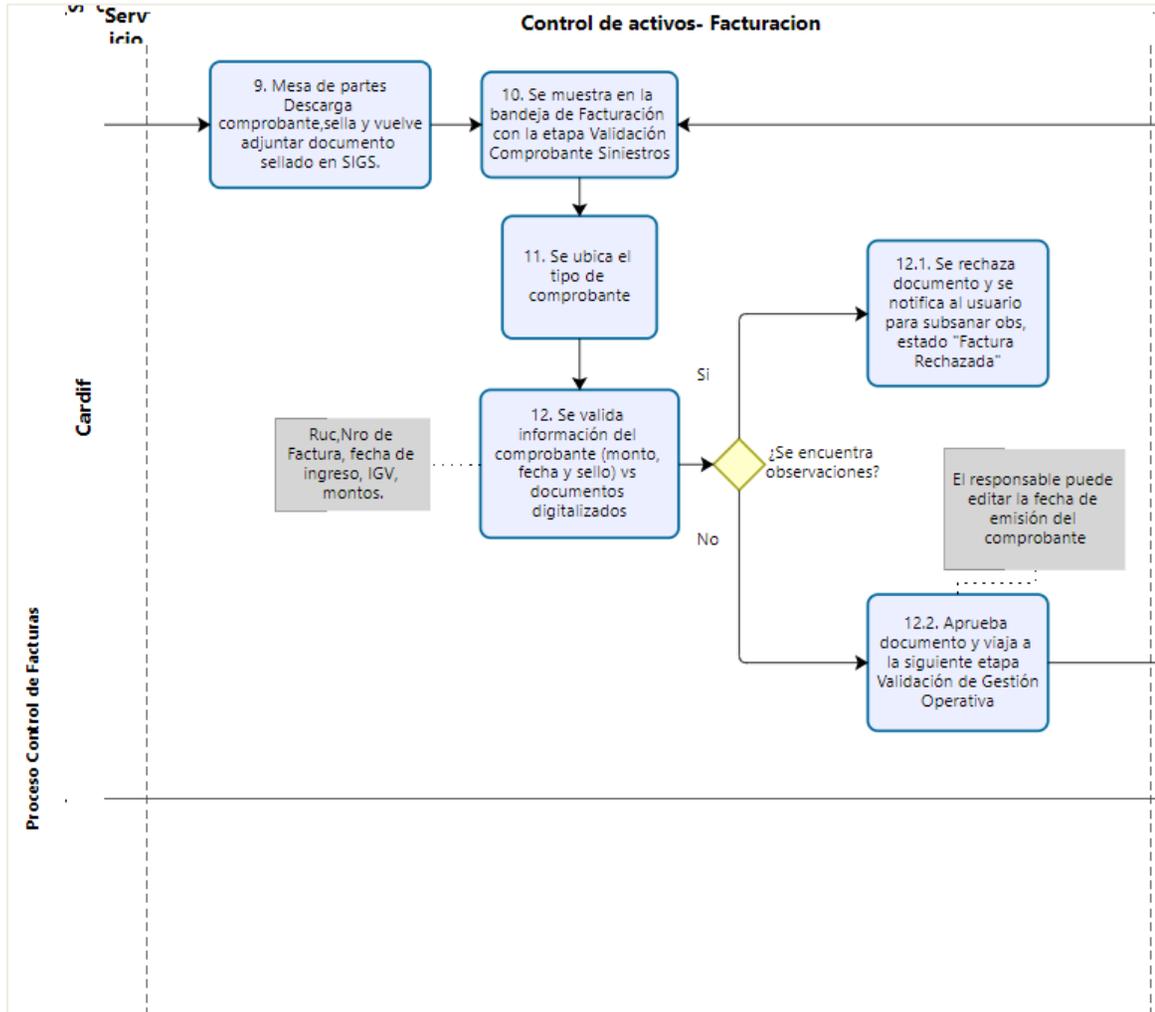
módulo, luego el trámite pasa por el área de validación de siniestros para brindar la conformidad; si el área de siniestros no presentó ninguna observación en la orden de trabajo, el área de validación operativa, valida el documento y registra el comprobante en estado aceptado. Además, se implementó un Job automático con frecuencia diaria para que se generen los comprobantes (PDF, XML y reporte de tesorería que contiene todos los registros en estado aceptado) y se envíen vía SCTP a la compañía. Por último, se definió como último paso, la recepción de un archivo de respuesta desde la compañía, el cual viaja todos los días lunes bajo un formato establecido, en donde se incluye la fecha de pago de cada comprobante para que el sistema de manera automática realice la importación del archivo y registre la fecha de pago en el sistema Sigs integral.

Figura 48: Flujo de Control de Facturas - Servicio Técnico Socio



Fuente: Elaboración propia

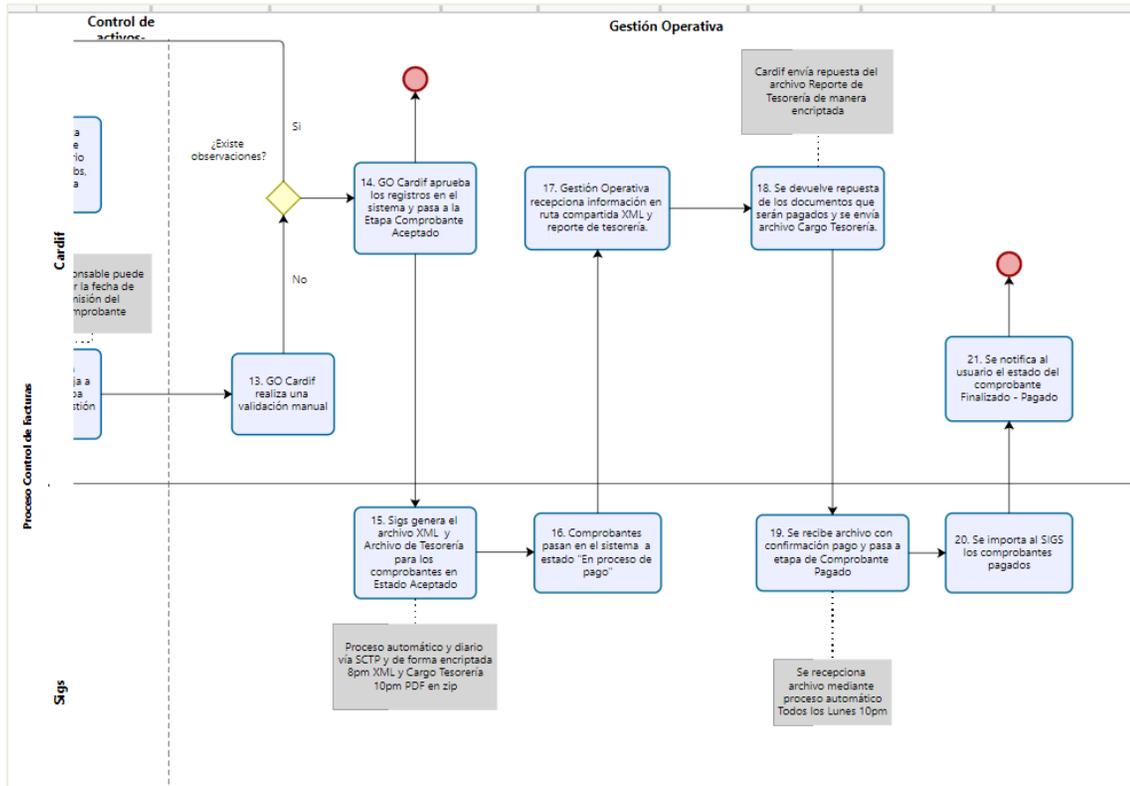
Figura 49: Flujo de Control de Facturas - Servicio Técnico Socio



Fuente: Elaboración propia

## ANÁLISIS E IMPLEMENTACIÓN DE PROCESOS PARA LA CONSTRUCCIÓN DEL MÓDULO FLUJO DE TRABAJO Y CONTROL DE FACTURAS DEL SEGURO GARANTÍA EXTENDIDA EN UNA EMPRESA BROKER

**Figura 50:** Flujo de Control de Facturas - Servicio Técnico Socio



Fuente: Elaboración propia

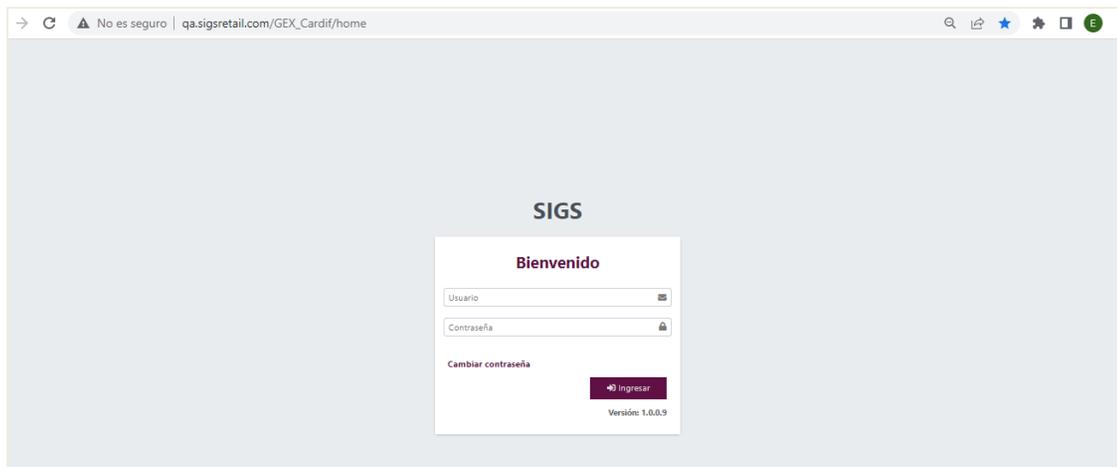
### 3.6.5 Implementación de la herramienta

En esta fase se muestran las imágenes de la herramienta ya implementada, las pruebas y seguimiento del usuario final. A continuación, se evidencia la configuración por los módulos de orden de trabajo y control de facturas.

### 3.6.6 Módulos

El inicio de sesión se realiza a través de la pantalla inicial, donde el usuario deberá colocar su nombre de usuario y la contraseña. Al ingresar, el sistema enviará una notificación al buzón de correo del usuario donde recibirá su código de autenticación para el acceso al Sigs Integral.

*Figura 51: Portal de Inicio de Sesión – Sigs Integral Garantía Extendida*



Fuente: Ambiente de pruebas interno.

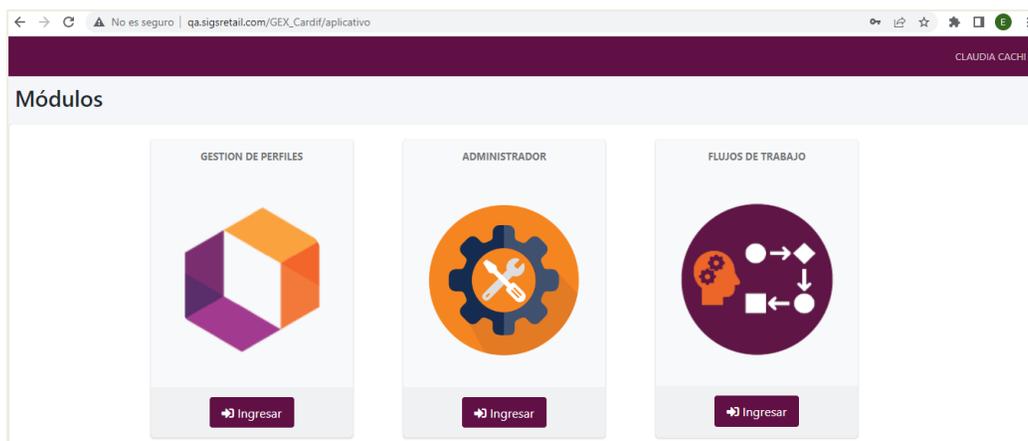
Figura 52: Portal de Inicio de Sesión – Sigs Integral - código de validación



Fuente: Ambiente de pruebas interno.

La plataforma le mostrará los siguientes módulos habilitados de acuerdo al permiso configurado por cada perfil.

Figura 53: Portal de Sigs Integral - módulo de acceso



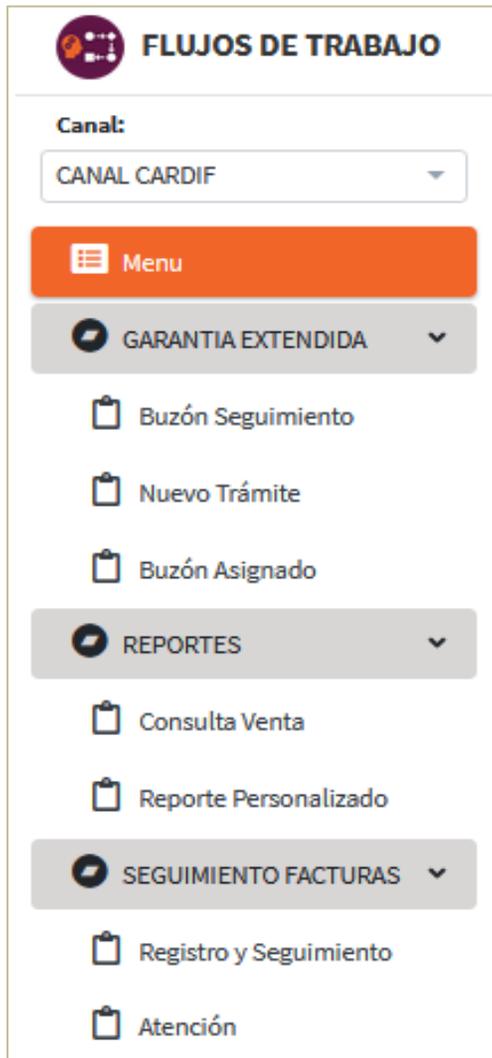
Fuente: Ambiente de pruebas interno.

### 3.6.7 Menu

El menú está compuesto por los siguientes Sub-menú:

- Garantía Extendida
  - Buzón de Seguimiento: Permite visualizar los distintos trámites realizados.
  - Nuevo Trámite: Permite la creación de trámites OT (Orden de Trabajo, AT(Atención), RC (Reclamo / Consulta), EX (Excepción) desde un registro con venta o sin venta.
  - Buzón Asignado: Contiene todos los trámites asignados según el perfil que interviene en la etapa.
- Reportes
  - Consulta Venta: Permite consultar la venta y revisar el detalle de la misma.
  - Reporte Personalizado: Se podrá visualizar todos los reportes asociados al producto garantía extendida.
- Seguimiento Facturas
  - Registro y Seguimiento: Permite crear los registros de Facturas Manuales ingresadas por Socio, Servicio Técnico y Cardif, así como el seguimiento de los mismos.
  - Atención: Contiene todos los registros de facturas ingresadas para la gestión respectiva.

Figura 54: Portal de Sigs Integral - Menu



Fuente: Ambiente de pruebas interno.

### 3.6.8 Configuración de Etapas del flujo Atención

A continuación, se mostrará la configuración realizada para el flujo de atención, el cual está comprendido por 2 etapas.

Figura 55: Etapas del flujo de atención



Fuente: Elaboración propia.

Figura 56: Mantenimiento del Flujo de Trabajo - Atención

La imagen muestra una interfaz de usuario web para el mantenimiento de flujos de trabajo. El navegador muestra la URL 'qa.sigsretail.com/GEX\_Cardif/dashboard/2/administrador/flujoTrabajo/mantenimiento'. El menú lateral izquierdo incluye opciones como 'Canales', 'Entidades', 'Reportes', 'Configuraciones', 'Flujo de Trabajo' (seleccionado), 'Registro Flujo de Trabajo', 'Servicio Técnico', 'Fallos por Línea', 'Repuestos por Línea', 'Productos por Cardif', 'Master de Precios', 'Grupo Artículo', 'Productos No Garantizables' y 'Catalogación Producto'. El formulario principal, titulado 'Mantenimiento Flujo de Trabajo', contiene los siguientes campos:

- Nombre(\*)**: ATENCION
- Interno**: 4
- Prefijo**: AT
- Aplicación(\*)**: FLUJOS DE TRABAJO
- Grupo(\*)**: GARANTIA EXTENDIDA
- Tipo(\*)**: ATENCION
- Perfil Responsable(\*)**: GEX - SAC
- Línea de Tiempo(\*)**: FECHA
- Pantalla Asociada:**
  - Usa Base de Datos Externa
  - Servidor**: [campo de texto]
  - Base de Datos**: [campo de texto]
  - Usuario**: [campo de texto]
  - Contraseña**: [campo de texto]
  - Pantalla Asociada(\*)**: CARDIF PANTALLA ATENCION
  - No Visible en Bandeja

En la parte inferior derecha del formulario hay botones para 'Guardar' y 'Cancelar'.

Fuente: Ambiente de pruebas interno.

# ANÁLISIS E IMPLEMENTACIÓN DE PROCESOS PARA LA CONSTRUCCIÓN DEL MÓDULO FLUJO DE TRABAJO Y CONTROL DE FACTURAS DEL SEGURO GARANTÍA EXTENDIDA EN UNA EMPRESA BROKER

Figura 57: Etapas configuradas - Flujo de Atención

Acciones	Id	Nombre	Anterior	Siguiente	Perfil del Responsable	Asignación del Responsable	ANS
	1	INICIO DEL FLUJO DE TRABAJO	-	2	GEX - SAC	POR ASIGNACION INICIAL	30 minutos
	2	RESPUESTA A LA ATENCION	1	-	PERFIL ADMINISTRADOR PARA EL CANAL CARDIF, GEX - SAC	TODOS LOS USUARIOS DEL PERFIL	1 día

Fuente: Ambiente de pruebas interno.

Figura 58: Lista de Ventas y opción de registro de atención

Canal: CANAL CARDIF

Cliente (Doc, Nombre o Razón Social):  Socio: 20493020618 - TIENDAS PERUANAS SA - OBECHSLE Sucursal: TODOS

Boleta:  Caja/POS:  Número de Trámite (con venta asociada):

Tipo de Fecha: COMPRA Desde: 01/10/2018 Hasta: 31/10/2022

Acciones	Boleta	Fecha de Compra	SKU del Producto	Descripción del Producto	Precio del ...	Plan	Socio	Fin Garantía Fát
	1106942	30/11/2018	420463	LIC. 1000W TORNAADO SL	S/ 379	REEMPLAZO	TIENDAS PERUANAS SA - OEC...	30/11/2020
	1606759	15/11/2018	1030535	MULTIFUNCIONALES - MULTIFUNCIO...	S/ 549	REEMPLAZO	TIENDAS PERUANAS SA - OEC...	15/11/2020
	1306452	25/10/2018	11932608	LIQUADORA TH-780 VR	S/ 359	REEMPLAZO	TIENDAS PERUANAS SA - OEC...	25/10/2020
	6137	16/02/2019	1245805	MULTIFUNCIONALES - IMPRESORA L4...	S/ 799	REEMPLAZO	TIENDAS PERUANAS SA - OEC...	16/02/2020
	6138	16/02/2019	1245805	MULTIFUNCIONALES - IMPRESORA L4...	S/ 799	REEMPLAZO	TIENDAS PERUANAS SA - OEC...	16/02/2020
	2663	16/02/2019	1438811	MULTIFUNCIONALES - HP InkTank 415...	S/ 599	REEMPLAZO	TIENDAS PERUANAS SA - OEC...	16/02/2020
	4899	16/02/2019	1490320	MULTIFUNCIONALES - IMPRESORA L5...	S/ 899	REEMPLAZO	TIENDAS PERUANAS SA - OEC...	16/02/2020
	1591	16/02/2019	1314876	MULTIFUNCIONALES - HP InkTank 415...	S/ 649	REEMPLAZO	TIENDAS PERUANAS SA - OEC...	16/02/2020
	2035	16/02/2019	1471130	MULTIFUNCIONALES - IMPRESORA L3...	S/ 849	REEMPLAZO	TIENDAS PERUANAS SA - OEC...	16/02/2020
	2220	16/02/2019	1582426	MULTIFUNCIONALES - HP SMARTANK...	S/ 799	REEMPLAZO	TIENDAS PERUANAS SA - OEC...	16/02/2020
	5463	16/02/2019	1490320	MULTIFUNCIONALES - IMPRESORA L5...	S/ 899	REEMPLAZO	TIENDAS PERUANAS SA - OEC...	16/02/2020
	5316	16/02/2019	1245805	MULTIFUNCIONALES - IMPRESORA L4...	S/ 849	REEMPLAZO	TIENDAS PERUANAS SA - OEC...	16/02/2020

Fuente: Ambiente de pruebas interno.

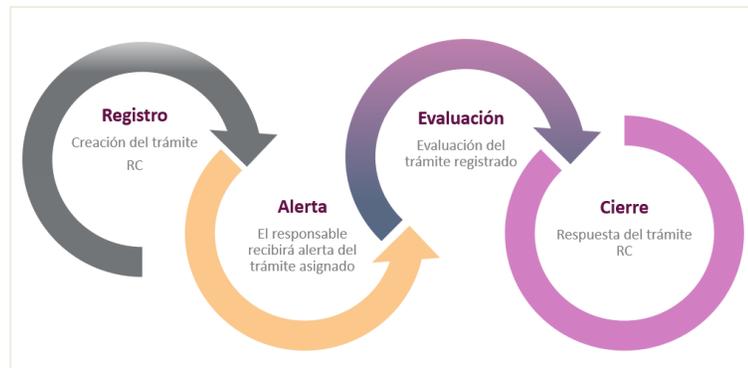
Figura 59: Registro de Atención

Fuente: Ambiente de pruebas interno.

### 3.6.9 Configuración de Etapa del flujo Reclamo Consulta

A continuación, se mostrará la configuración realizada para el flujo de consulta y reclamo, el cual está comprendido por las siguientes etapas:

Figura 60: Etapas del Flujo de reclamo y consulta.



Fuente: Elaboración propia.

# ANÁLISIS E IMPLEMENTACIÓN DE PROCESOS PARA LA CONSTRUCCIÓN DEL MÓDULO FLUJO DE TRABAJO Y CONTROL DE FACTURAS DEL SEGURO GARANTÍA EXTENDIDA EN UNA EMPRESA BROKER

Figura 61: Etapas configuradas - Flujo de Reclamo - Consulta

Acciones	Id	Nombre	Anterior	Siguiente	Perfil del Responsable	Asignación del Responsable	ANS
	1	INICIO DEL FLUJO DE TRABAJO	-	2	GEV - SAC, GEV - SUPERVISOR, GEV - SUBGERENCIA	POR ASIGNACIÓN INICIAL	30 minutos
	2	ATENCIÓN DE LA CONSULTA/RECLAMO	1	-	GEV - SAC RECLAMO, GEV - SINISTROS, GEV - SUSCRIPCIÓN, GEV - SAC, GEV - SUPERVISOR, GEV - SUSCRIPCIÓN - EX	TODOS LOS USUARIOS DEL PERFIL	1 día

Fuente: Ambiente de pruebas interno.

Figura 62: Lista de Ventas y opción de registro de reclamo y consulta

Canal: CANAL CARDIF

Búsqueda de Ventas

Clientes (Dir, Nombre o Razón Social):  Socios:  Sucursales:  RC sin venta EX sin venta AT sin venta Buscar Limpiar

Boleta:  Caja/POS:  Número de Trámite (con venta asociada):

Tipo de Fecha:  Desde:  Hasta:

Acciones	Boleta	Fecha de Compra	SKU del Producto	Descripción del Producto	Nombre Producto Seguro	Precio del Producto	Plan
	58732	24/04/2021	20150903	COCHINAS-INDURAMA CDC 32- PARRA QU	GARANTIA EXTENDIDA PLAZA VEA	\$/ 1199	REPARACION TRUJILLO
	65480	18/04/2021	20200422	LAVADO - SECADO-SAMSUNG LAVADORA WA15...	GARANTIA EXTENDIDA PLAZA VEA	\$/ 1399	REPARACION MENDOZA
	65480	30/03/2021	20137521	BLACKLINE REFTM 344 LT VCM INOX	GARANTIA EXTENDIDA PLAZA VEA	\$/ 1699	REPARACION CHIRIQUI
	28501	02/03/2021	20137521	BLACKLINE REFTM 344 LT VCM INOX	GARANTIA EXTENDIDA PLAZA VEA	\$/ 1699	REPARACION RUIZ MO

Fuente: Ambiente de pruebas interno.

Figura 63: Registro de Consulta o Reclamo

### ✎ Registro de Consulta o Reclamo

---

**CLIENTE**

Trámite N°:

\*Tipo Doc. Cliente:  \*Doc. Cliente:  \*Ap. Paterno Cliente:  \*Ap. Materno Cliente:  \*Nombre:  Teléfono Cliente:

Celular Cliente:  Email Cliente:  Cliente no tiene email porque:

---

**CONTACTO**

\*Tipo Doc. Contacto:  \*Doc. Contacto:  \*Ap. Paterno Contacto:  \*Ap. Materno Contacto:  \*Nombre:  Teléfono Contacto:

Celular Contacto:  Email Contacto:  Contacto no tiene email porque:

El contacto es el cliente

---

**DATOS DE LA VENTA**

\*Socio:  Sucursal:  \*Fecha de Compra:

Nro de Solicitud:  \*Marca:  \*Documento de Cobranza:

Descripción del Producto:  Tipo de Plan:

---

**DATOS DEL RECLAMO O CONSULTA**

\*Área:  \*Tipo de Registro:  \*Origen del Reclamo o Consulta:

\*Fuente:  \*Motivo del Reclamo o Consulta:

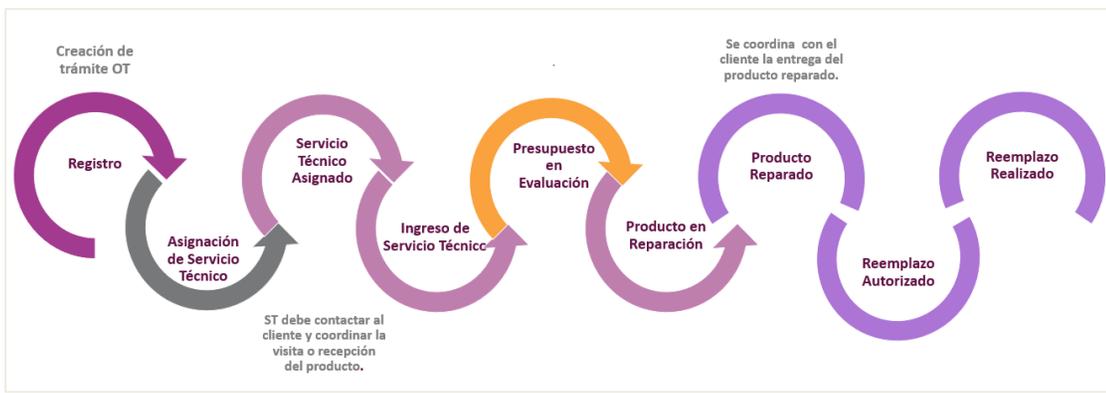
\*Detalle del Reclamo o Consulta:

Fuente: Ambiente de pruebas interno.

### 3.6.10 Configuración de Etapa del flujo Orden de Trabajo

A continuación, de mostrará la configuración realizada para el flujo de orden de trabajo, el cual está comprendido por las siguientes etapas:

Figura 64: Registro de Orden de Trabajo



Fuente: Elaboración propia.

Figura 65: Etapas configuradas – Flujo Orden de Trabajo - Parte 1

Acciones	Id	Nombre	Anterior	Siguiente	Perfil del Responsable	Asignación del Responsable	ANS
	1	INICIO DEL FLUJO DE TRABAJO	-	2, 3, 7	GEX - SAC, PERFL ADMINISTRADOR PARA EL CANAL...	POR ASIGNACION INICIAL	30 minutos
	2	ASIGNACION DEL SERVICIO TECNICO	1, 12	3	GEX - SUPERVISOR	ASIGNACION MANUAL	2 días
	3	SERVICIO TECNICO ASIGNADO	1, 2	4	GEX - SERVICIO TECNICO	POR ASIGNACION INICIAL	2 días
	4	INGRESO AL SERVICIO TECNICO	3, 5	5	GEX - SERVICIO TECNICO	POR ASIGNACION INICIAL	2 días
	5	PRESUPUESTO EN EVALUACION	4, 8	4, 6, 7, 8, 9, 14, 15, 16	GEX - SINIESTROS	POR ASIGNACION INICIAL	2 días
	6	PRODUCTO EN REPARACION	5, 8, 9	10	GEX - SERVICIO TECNICO, GEX - SUPERVISOR	POR ASIGNACION INICIAL	2 días
	7	REEMPLAZO AUTORIZADO	5, 8, 9, 11	11	GEX - SOCIO	TOODS LOS USUARIOS DEL PERFIL	2 días
	8	EVALUACION SUPERVISOR GEX	5, 9	5, 6, 7, 9	GEX - SUPERVISOR	ASIGNACION MANUAL	2 días
	9	EVALUACION SUB GERENTE GEX	8, 5	6, 7, 8	GEX - SUBGERENCIA	TOODS LOS USUARIOS DEL PERFIL	2 días
	10	PRODUCTO REPARADO	6	-	GEX - SERVICIO TECNICO, GEX - SUPERVISOR	POR ASIGNACION INICIAL	2 días
	11	REEMPLAZO REALIZADO	7	-	GEX - SOCIO	TOODS LOS USUARIOS DEL PERFIL	2 días
	12	VALIDACION VENTA	-	2	GEX - CCS	TOODS LOS USUARIOS DEL PERFIL	2 días

Fuente: Ambiente de pruebas interno.

**Figura 66:** Etapas configuradas – Flujo Orden de Trabajo - Parte 2

Acciones	Id	Nombre	Anterior	Siguiente	Perfil del Responsable	Asignación del Responsable	ANS
	13	SERVICIO TECNICO REASIGNADO	-	-	GEX - SAC	TODOS LOS USUARIOS DEL PERFIL	2 días
	14	FALLA NO CUBIERTA	5	-	GEX - SINIESTROS	POR ASIGNACION INICIAL	2 días
	15	NO PRESENTA FALLAS	5	-	GEX - SINIESTROS	POR ASIGNACION INICIAL	2 días
	16	GARANTIA SERVICIO TECNICO	5	-	GEX - SINIESTROS	POR ASIGNACION INICIAL	2 días

Fuente: Ambiente de pruebas interno.

**Figura 67:** Registro de Orden de Trabajo

**Registro de Orden de Trabajo**

**CLIENTE**

\*Tipo Dec. Cliente: D.N.I.    \*Doc. Cliente:    \*Ap. Paterno Cliente:    \*Ap. Materno Cliente:    \*Nombre:    Teléfono Cliente:

Celular Cliente:    Email Cliente:    Cliente no tiene email porque:

**CONTACTO**

\*Tipo Dec. Contacto: D.N.I.    \*Doc. Contacto:    \*Ap. Paterno Contacto:    \*Ap. Materno Contacto:    \*Nombre:    Teléfono Contacto:

Celular Contacto:    Email Contacto:    Contacto no tiene email porque:

El contacto es el cliente    [Coordinaciones para el contacto](#)

**DATOS DE LA VENTA**

\*Socio: 20100070970 - SUPERMERCADOS PERUANOS - PLAZA VEA    \*Secursal: PLAZA VEA - LA MOLINA

\*Linea: LINEA BLANCA    \*Sublinea: REFRIGERADORAS    \*Marca: WINIA

\*Descripción del Producto: REFRIGERACION-WINIA REFRIG SBS 527LT WR    \*Precio del Producto: 2999

Tipo de Plant: REPARACION    \*Documento de Cobranza: 0221767    \*SKU de Producto: 20199463

Fuente: Ambiente de pruebas interno.

## ANÁLISIS E IMPLEMENTACIÓN DE PROCESOS PARA LA CONSTRUCCIÓN DEL MÓDULO FLUJO DE TRABAJO Y CONTROL DE FACTURAS DEL SEGURO GARANTÍA EXTENDIDA EN UNA EMPRESA BROKER

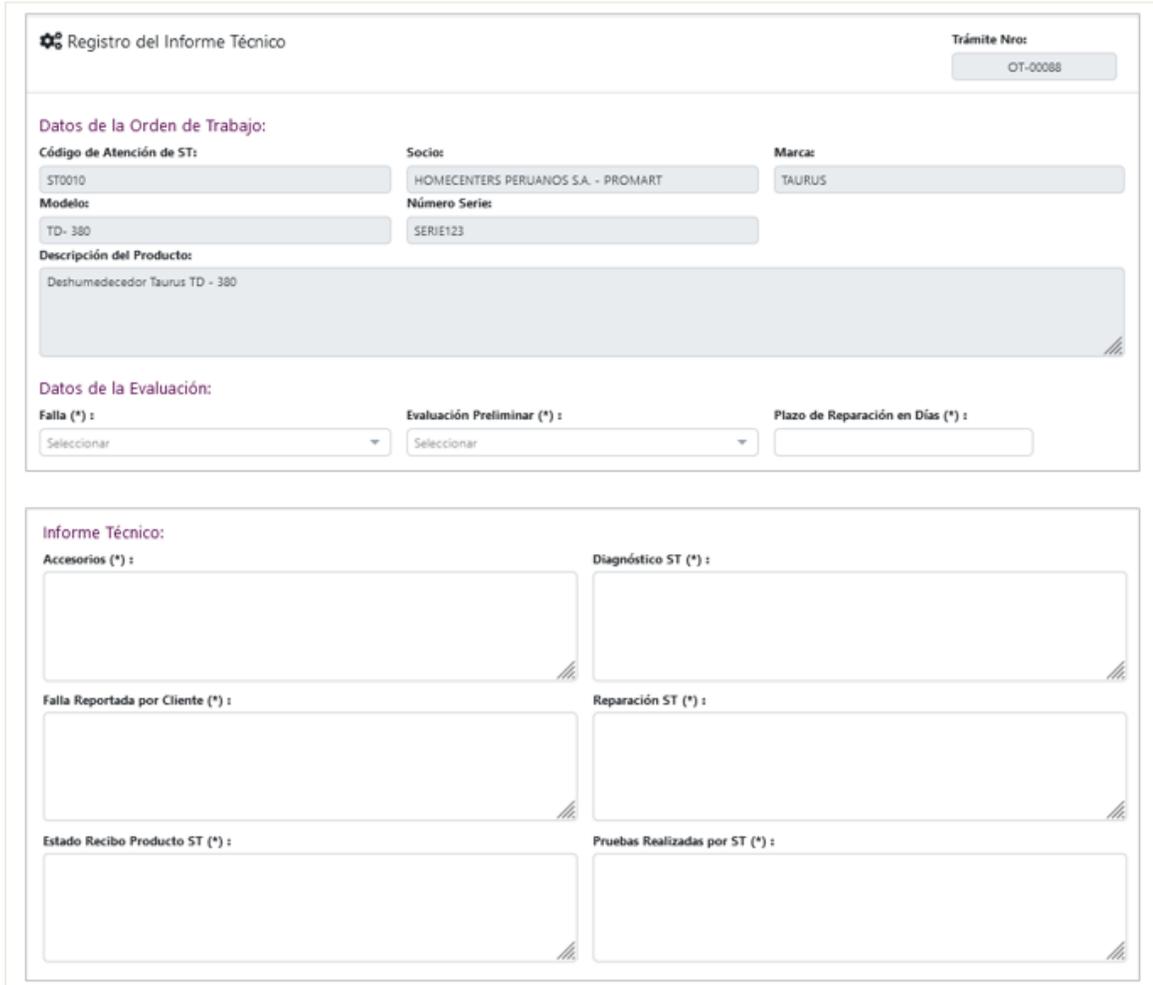
**Figura 68:** Registro de Orden de Trabajo - Asignación de Servicio Técnico

Fuente: Ambiente de pruebas interno.

**Figura 69:** Registro de Orden de Trabajo - Orden de Ingreso al Servicio Técnico

Fuente: Ambiente de pruebas interno.

Figura 70: Registro de Orden de Trabajo - Registro de Informe Técnico



**Registro del Informe Técnico** Trámite Nro: OT-00088

**Datos de la Orden de Trabajo:**

Código de Atención de ST: ST0010      Socio: HOMECENTERS PERUANOS S.A. - PROMART      Marca: TAURUS

Modelo: TD- 380      Número Serie: SERIE123

Descripción del Producto:  
Deshumecedor Taurus TD - 380

**Datos de la Evaluación:**

Falla (\*): Seleccionar      Evaluación Preliminar (\*): Seleccionar      Plazo de Reparación en Días (\*):

**Informe Técnico:**

Accesorios (*):	Diagnóstico ST (*):
Falla Reportada por Cliente (*):	Reparación ST (*):
Estado Recibo Producto ST (*):	Pruebas Realizadas por ST (*):

Fuente: Ambiente de pruebas interno.

Figura 71: Registro de Orden de Trabajo - Presupuesto en Evaluación

Registro del Presupuesto:

Tipo de Item: REPUESTOS Descripción: LECTOR OPTICO

Modelo: MODELO2 Cantidad: 1 Valor Neto (inc. IGV): 15.00

+ Agregar

Detalle del Presupuesto:

Accion...	Item	Descripción	Cantidad	Valor Neto	Total
	REPUESTOS	MECANISMO	2	S/ 25.50	S/ \$1.00

1 - 1 de 1 Página 1 de 1

Cargar Archivo Guardar

Fuente: Ambiente de pruebas interno.

Figura 72: Registro de Orden de Trabajo - Aprobación de Presupuesto

Aprobación del Presupuesto Trámite Nro: OT-00088

Guardar Reemplazar Observaciones Aprobar Presupuesto

Datos de la Orden de Trabajo:

Socio: HOMECENTERS PERUANOS S.A. - PROMART Servicio Técnico: CVC SERVICIOS ELECTRONICOS E INFORMATICOS E.I.R.L. Fin de Garantía Extendida: 15/04/2023 Cantidad de Reparaciones: 0

Marca: TAURUS Modelo: TD-380 Número de Serie: SERIE123

Descripción del Producto: Deshumecedor Taurus TD - 380 Precio Soles: 250.00 Fecha de Compra: 15/04/2021

Presupuesto ST S/: 66.00 % Reparación: 0.00 Aprobado ST S/: 0.00 Otros Gastos ST S/: 0.00 Reparación Total S/: 0.00

Cargar Archivos

Historial de OT Informe ST Presupuesto Informe Ajustador Otros Gastos Observaciones Reemplazo

\*Tipo: \*Descripción: \*Cantidad: \*Valor Bruto:

Generar Diagnóstico + Agregar

Aprobar	Tipo	Descripción	Cantidad	Valor Bruto	Total Bruto
<input type="checkbox"/>	REPUESTOS	MECANISMO	2	S/ 25.50	S/ \$1.00
<input type="checkbox"/>	REPUESTOS	LECTOR OPTICO	1	S/ 15.00	S/ 15.00

1 - 2 de 2 Página 1 de 1

Fuente: Ambiente de pruebas interno.

# ANÁLISIS E IMPLEMENTACIÓN DE PROCESOS PARA LA CONSTRUCCIÓN DEL MÓDULO FLUJO DE TRABAJO Y CONTROL DE FACTURAS DEL SEGURO GARANTÍA EXTENDIDA EN UNA EMPRESA BROKER

**Figura 73:** Cierre de Orden de Trabajo – Reemplazo realizado o producto reparado

**Mantenimiento de Trámites** | FLUJOS DE TRABAJO / GARANTIA EXTENDIDA / Buzón Asignado

Responsable: GEI - SERVICIO TECNICO - ELVIS MERMA | Etapa: PRODUCTO EN REPARACION | N° del Trámite: OT-0008 | Estado del Trámite: Registrado

Detalle | Gestiones | Línea de Tiempo | Archivos

Etapa: PRODUCTO EN REPARACION | Responsable de la Etapa: ELVIS MERMA | Fecha de Registro: 08/06/2021 13:05

Detalle de la Etapa: UNA VEZ QUE EL AJUSTADOR HA APROBADO EL PRESUPUESTO Y EL ST ESTA EN PROCESO DE REPARACION, TOMANDO EN CUENTA EL TIEMPO DE LA REPARACION.

**GESTIONES**

Acciones	N°	Fecha de Registro	Descripción	Resultado	Fecha de Alta	Generó
1	08/06/2021 13:05	INICIO DE LA ETAPA				CHRISTIAN THOCO HERNANDEZ

---

**Mantenimiento de Trámites** | FLUJOS DE TRABAJO / GARANTIA EXTENDIDA / Buzón Asignado

Responsable: GEI - SERVICIO TECNICO - ELVIS MERMA | Etapa: PRODUCTO REPARADO | N° del Trámite: OT-0008 | Estado del Trámite: Registrado

Detalle | Gestiones | Línea de Tiempo | Archivos

Etapa: PRODUCTO REPARADO | Responsable de la Etapa: ELVIS MERMA | Fecha de Registro: 08/06/2021 13:08

Detalle de la Etapa: UNA VEZ QUE EL ST FINALIZA LA REPARACION, CAMBIOS DE REPUESTO Y CONTROL DE CALIDAD. ÉSTE CAMBIA DE ESTADO EL SINISTRO Y LLAMA AL CLIENTE PARA QUE PUEDA PASAR A RECOGER EL PRODUCTO DE TALLER, CLIENTE LLEVA PRODUCTO A STI. PARA LOS CASOS QUE EL CLIENTE HAYA DEJADO EL PRODUCTO EN TIENDA AL CAMBIAR EL ESTADO PRODUCTO REPARADO, SE INFORMARA AL COJIERE QUE PUEDE PASAR A RECOGER LOS PRODUCTOS Y SE DERIVARA A TIENDA. UNA VEZ DEJADO EN TIENDA, ÉSTOS SE ENCARGARÁN DE INFORMAR AL CLIENTE QUE PUEDE PASAR A RECOGER SU PRODUCTO REPARADO

**GESTIONES**

Acciones	N°	Fecha de Registro	Descripción	Resultado	Fecha de Alta	Generó
1	08/06/2021 13:08	INICIO DE LA ETAPA				ELVIS MERMA

Fuente: Ambiente de pruebas interno.

**Figura 74:** Línea de Tiempo de las gestiones realizadas

**Mantenimiento de Trámites** | FLUJOS DE TRABAJO / GARANTIA EXTENDIDA / Buzón Seguimiento

Responsable: GEI - SERVICIO TECNICO - ELVIS MERMA | Etapa: PRODUCTO REPARADO | N° del Trámite: OT-0008 | Estado del Trámite: Finalizado

Detalle | Gestiones | Línea de Tiempo | Archivos

13:12:08 - GEI - SERVICIO TECNICO - ETAPA: PRODUCTO REPARADO - GESTIÓN: FINALIZACIÓN DE LA ETAPA

13:12:04 - GEI - SERVICIO TECNICO - ETAPA: PRODUCTO REPARADO - GESTIÓN: PRODUCTO REPARADO

13:08:32 - GEI - SERVICIO TECNICO - ETAPA: PRODUCTO REPARADO - GESTIÓN: INICIO DE LA ETAPA

13:08:32 - GEI - SERVICIO TECNICO - ETAPA: PRODUCTO EN REPARACION - GESTIÓN: FINALIZACIÓN DE LA ETAPA

13:08:24 - GEI - SERVICIO TECNICO - ETAPA: PRODUCTO EN REPARACION - GESTIÓN: SE REEMPLAZA PIEZAS

13:05:32 - ETAPA: PRODUCTO EN REPARACION - GESTIÓN: INICIO DE LA ETAPA

13:05:32 - GEI - SINISTROS - ETAPA: PRESUPUESTO EN EVALUACION - GESTIÓN: FINALIZACIÓN DE LA ETAPA

13:05:32 - GEI - SINISTROS - ETAPA: PRESUPUESTO EN EVALUACION - GESTIÓN: SE REGISTRO EVALUACIÓN

12:54:52 - ETAPA: PRESUPUESTO EN EVALUACION - GESTIÓN: INICIO DE LA ETAPA

12:54:52 - GEI - SERVICIO TECNICO - ETAPA: INGRESO AL SERVICIO TECNICO - GESTIÓN: FINALIZACIÓN DE LA ETAPA

12:54:42 - GEI - SERVICIO TECNICO - ETAPA: INGRESO AL SERVICIO TECNICO - GESTIÓN: SE REGISTRO EL INFORME TÉCNICO

12:48:55 - GEI - SERVICIO TECNICO - ETAPA: INGRESO AL SERVICIO TECNICO - GESTIÓN: INICIO DE LA ETAPA

12:48:55 - GEI - SERVICIO TECNICO - ETAPA: SERVICIO TECNICO ASIGNADO - GESTIÓN: FINALIZACIÓN DE LA ETAPA

12:48:47 - GEI - SERVICIO TECNICO - ETAPA: SERVICIO TECNICO ASIGNADO - GESTIÓN: SE REGISTRO LA ORDEN DE INGRESO AL ST

12:28:39 - GEI - SAC - ETAPA: INICIO DEL FLUJO DE TRABAJO - GESTIÓN: ETAPA INICIAL

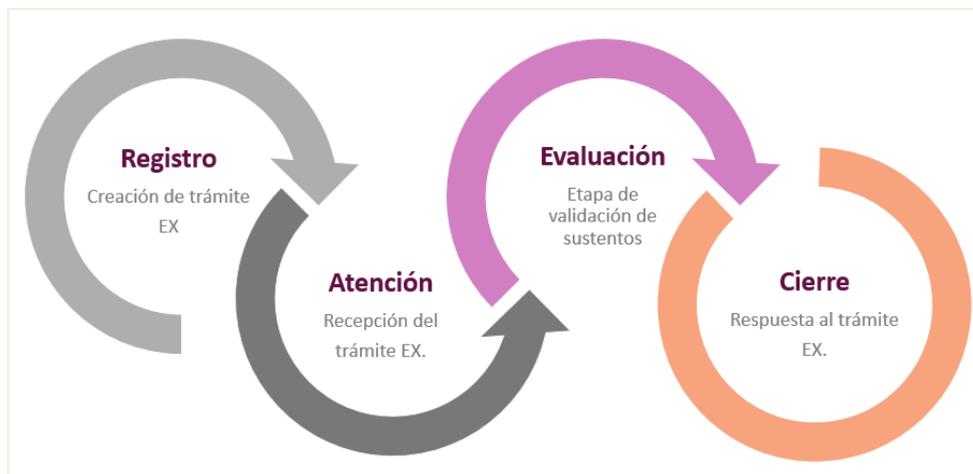
12:28:39 - GEI - SERVICIO TECNICO - ETAPA: SERVICIO TECNICO ASIGNADO - GESTIÓN: INICIO ETAPA

Fuente: Ambiente de pruebas interno.

### 3.6.11 Configuración de Etapa del flujo de Excepciones

A continuación, de mostrará la configuración realizada para el flujo de registro de excepciones, el cual está comprendido por las siguientes etapas:

Figura 75: Registro de Excepciones



Fuente: Elaboración propia.

Figura 76: Etapas configuradas - Flujo de Excepciones

La imagen muestra una interfaz de usuario de un sistema de gestión de flujo de trabajo. En la parte superior, se indica 'CANAL CARDIF' y 'CLAUDIA CACHI'. El título principal es 'Mantenimiento Flujo de Trabajo'. Hay botones para '+ Nuevo', 'Buscar', 'Exportar' y 'Limpiar'.

Acciones	Id	Nombre	Anterior	Sigue...	Perfil del Responsable	Asignación del Responsable	ANS
	1	REGISTRO DEL FLUJO DE EXCEPCION	-	2	PERFIL ADMINISTRADOR PARA EL CANAL CARDIF, GEX - SUSCRIPCION, GEX - SAC, ...	POR ASIGNACION INICIAL	30 minutos
	2	ATENCION DE EXCEPCION	1	3	PERFIL ADMINISTRADOR PARA EL CANAL CARDIF, GEX - SUSCRIPCION, GEX - SUSC...	TODOS LOS USUARIOS DEL PERFIL	1 dia
	3	VALIDACION DE EXCEPCION	2	4	PERFIL ADMINISTRADOR PARA EL CANAL CARDIF, GEX - SUSCRIPCION - EX	TODOS LOS USUARIOS DEL PERFIL	1 dia
	4	CIERRE DE EXCEPCION	3	-	PERFIL ADMINISTRADOR PARA EL CANAL CARDIF, GEX - SUSCRIPCION - EX	TODOS LOS USUARIOS DEL PERFIL	1 dia

Fuente: Ambiente de pruebas interno.



### 3.6.12 Configuración de Etapas del flujo de Control de facturas

A continuación, se mostrará la configuración realizada para el flujo de control de facturas, el cual está comprendido por las siguientes etapas:

Figura 78: Registro de Control de Facturas



Fuente: Elaboración propia.

Figura 79: Buzón de registro de comprobantes para facturas y notas de crédito

Búsqueda Comprobantes de Pago

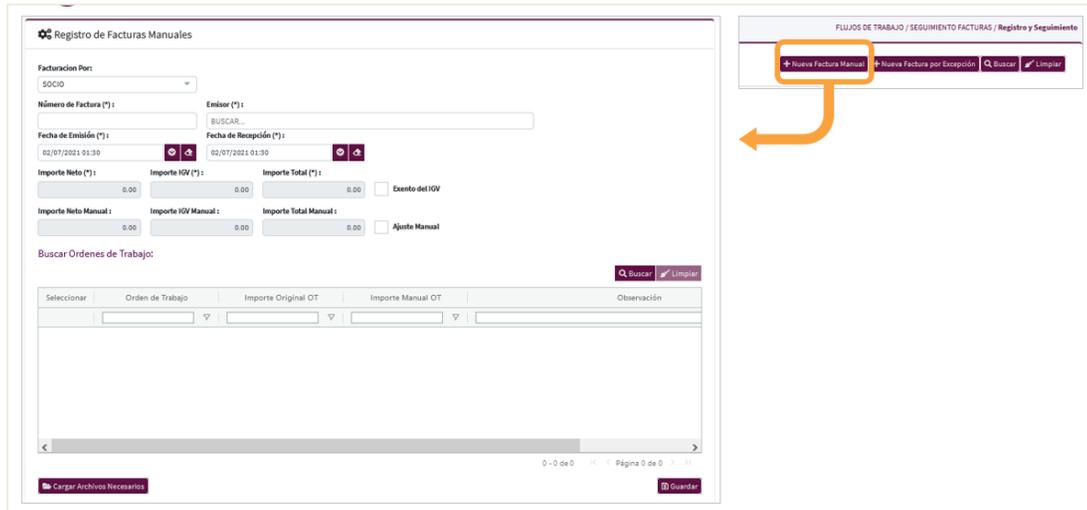
FLUJOS DE TRABAJO / SEGUIMIENTO FACTURAS / Registro y Seguimiento

Ruc del Emisor: Razón Social del Emisor: Número Factura: Registro Desde: 01/10/2021 Registro Hasta: 31/10/2021

Acciones	ANS	Nro Trámite	Tipo de Trámite	Número Factura	Emisor	Estado - Etapa
	●	FAC-00035	CONTROL DE FACTURAS	FACTURA-1	TECNIPLUS SERVICIOS SRL	En Proceso - COMPROBANTE ACEPTADO PENDING
	●	FAC-00034	CONTROL DE FACTURAS	FT1111	TECNIPLUS SERVICIOS SRL	En Proceso - RECEPCIÓN DEL COMPROBANTE PENDING
	●	FAC-00033	CONTROL DE FACTURAS	FT- 93322	TECNIPLUS SERVICIOS SRL	En Proceso - VALIDACION DEL COMPROBANTE SI... WENDY
	●	FAC-00032	CONTROL DE FACTURAS	E001-928	TECNIPLUS SERVICIOS SRL	En Proceso - RECEPCIÓN DEL COMPROBANTE ALESSAN
	●	FAC-00031	CONTROL DE FACTURAS	E001-2529	TECNIPLUS SERVICIOS SRL	En Proceso - RECEPCIÓN DEL COMPROBANTE ALESSAN
	●	FAC-00030	CONTROL DE FACTURAS	E001-68	TECNIPLUS SERVICIOS SRL	En Proceso - RECEPCIÓN DEL COMPROBANTE ALESSAN
	●	FAC-00029	CONTROL DE FACTURAS	FT-772	TECNIPLUS SERVICIOS SRL	Finalizado - COMPROBANTE PAGADO BORIS SI
	●	FAC-00028	CONTROL DE FACTURAS	FT-0003	TECNIPLUS SERVICIOS SRL	En Proceso - COMPROBANTE EN PROCESO DE PA... BORIS SI
	●	FAC-00027	CONTROL DE FACTURAS	FT.0001	TECNIPLUS SERVICIOS SRL	En Proceso - COMPROBANTE EN PROCESO DE PA... BORIS SI

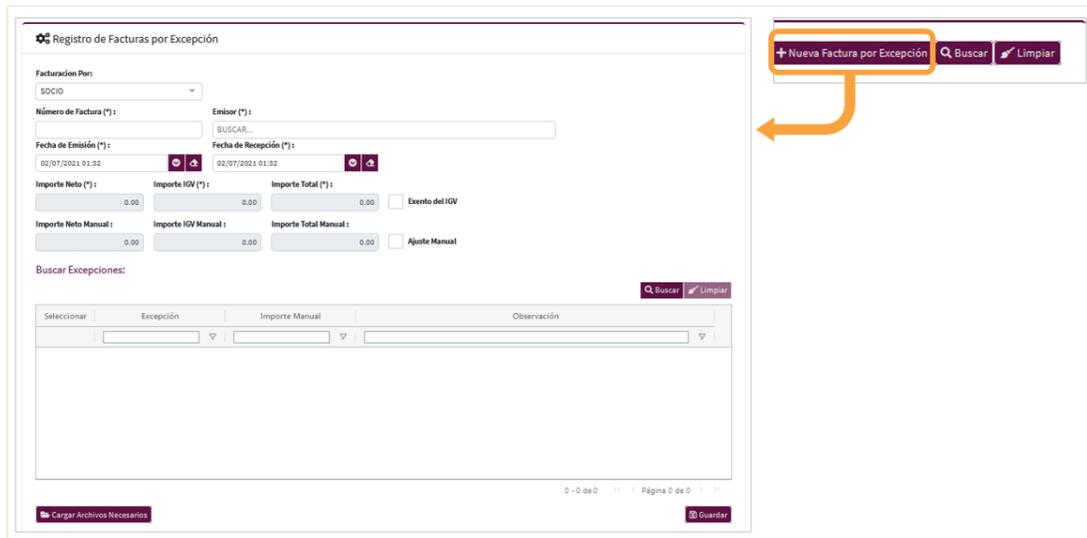
Fuente: Ambiente de pruebas interno.

Figura 80: Buzón de registro de facturas manuales



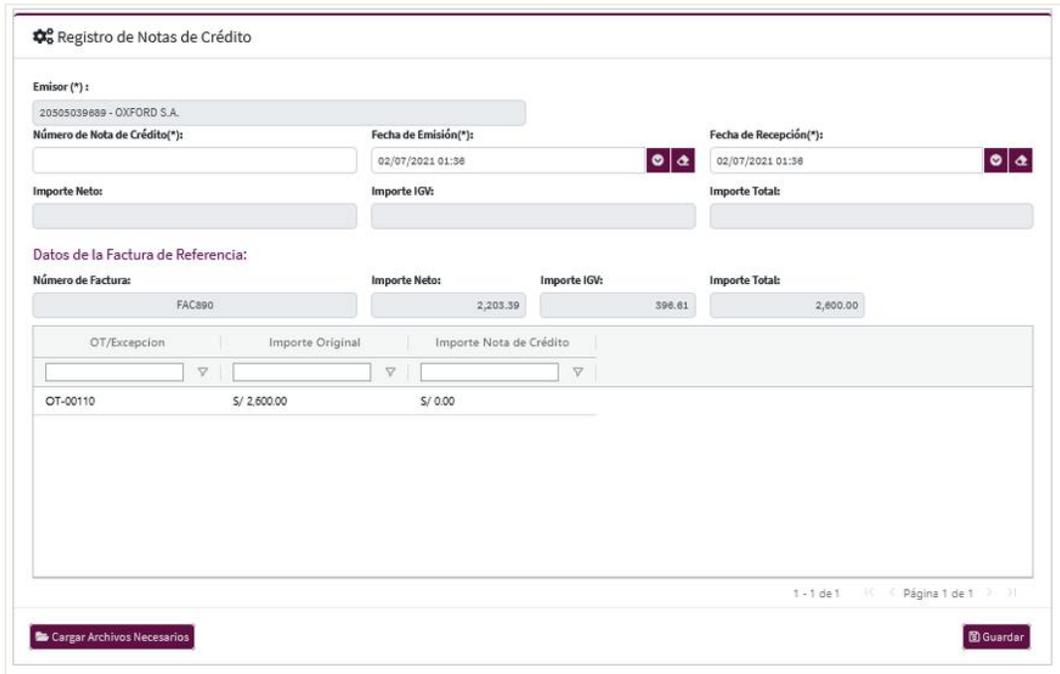
Fuente: Ambiente de pruebas interno.

Figura 81: Buzón de registro de facturas por excepción



Fuente: Ambiente de pruebas interno.

Figura 82: Buzón de registro de notas de crédito



**Registro de Notas de Crédito**

Emisor (\*): 20505039889 - OXFORD S.A.

Número de Nota de Crédito(\*):

Fecha de Emisión(\*): 02/07/2021 01:38

Fecha de Recepción(\*): 02/07/2021 01:38

Importe Neto:

Importe IGV:

Importe Total:

**Datos de la Factura de Referencia:**

Número de Factura: FAC890

Importe Neto: 2,203.39

Importe IGV: 396.61

Importe Total: 2,600.00

OT/Excepcion	Importe Original	Importe Nota de Crédito
OT-00110	S/ 2.600.00	S/ 0.00

1 - 1 de 1 | << >> | Página 1 de 1

Fuente: Ambiente de pruebas interno.

### 3.6.13 Uso de la plataforma

Esta es la parte final de la implementación, donde luego de realizar todas las actividades relacionadas a los flujos, se procede con la elaboración de manuales de usuario, guías de apoyo, videos del uso de la plataforma. Cada una de estas documentaciones se detallan en anexos.

### 3.6.14 Requerimientos post implementación

*Tabla 18: Solicitudes post implementación*

Nro.	Área	Perfil	Ajuste solicitado
1	Siniestros	Taller	Retirar Opciones de Atención, consulta reclamo y excepción.
2	Siniestros	Taller	Debe aparecer el ajustador asignado en la orden de trabajo, en la ventana principal de la orden de trabajo y en cualquier estado para seguimiento y gestiones de coordinaciones.
3	Siniestros	Taller	El taller debe tener visibilidad de las órdenes de trabajo asignadas a su taller en cualquier estado o etapa para que complete el proceso asociado como recoger producto, comprar repuestos, devolver producto, recoger salvamento etc. actualmente no tiene visibilidad de las OT asignadas a su taller luego de la aprobación del ajustador (rechazo, reemplazo, sin falla o reparación).
4	Siniestros	Taller	En nro. de boleta está pintando el nro. de certificado.
5	Siniestros	Ajustador	Dar visibilidad de buzón de seguimiento a todas las ordenes de trabajo asignadas a cualquier ajustador, en cualquier estado.
6	Siniestros	Ajustador	Dar visibilidad de todas las órdenes de trabajo asignadas en la configuración en cualquier estado o etapa para hacer seguimiento por SLA interno.

ANÁLISIS E IMPLEMENTACIÓN DE PROCESOS PARA LA CONSTRUCCIÓN DEL  
MÓDULO FLUJO DE TRABAJO Y CONTROL DE FACTURAS DEL SEGURO GARANTÍA EXTENDIDA  
EN UNA EMPRESA BROKER

7	Siniestros	Ajustador	No se está asignando correctamente la orden de trabajo al ajustador en buzón de seguimiento a pesar de que tiene la asignación, se identifica que pinta el ajustador cuando únicamente tiene asignada la etapa de presupuesto en evaluación.
8	Siniestros	Ajustador	Debe aparecer el ajustador asignado en la OT en la ventana principal de la orden de trabajo y en cualquier estado para seguimiento y gestiones de coordinaciones.
9	Siniestros	Ajustador	Agregar el presupuesto completo aprobado y no aprobado en una nueva pestaña visible para el taller, ajustador, supervisor y gerencia, considerar en agregar aspas y cruces según estado de aprobación de cada ítem.
10	Siniestros	Supervisor	No existe buzón especial para reasignar de liquidador por orden de trabajo en cualquier estado.
11	Siniestros	Supervisor	Debe aparecer el ajustador asignado en la orden de trabajo en la ventana principal de la orden de trabajo y en cualquier estado para seguimiento y gestiones de coordinaciones.

Fuente: Elaboración propia

## CAPÍTULO 4 RESULTADOS

A continuación, se detalla los resultados del presente trabajo, donde se demuestran los objetivos que se han obtenido al realizar la implementación de los módulos de flujos de trabajo y control de facturas. Dentro de los objetivos específicos del proyecto tenemos:

### **4.1 Analizar los procesos involucrados para la construcción del módulo flujo de trabajo y control de facturas.**

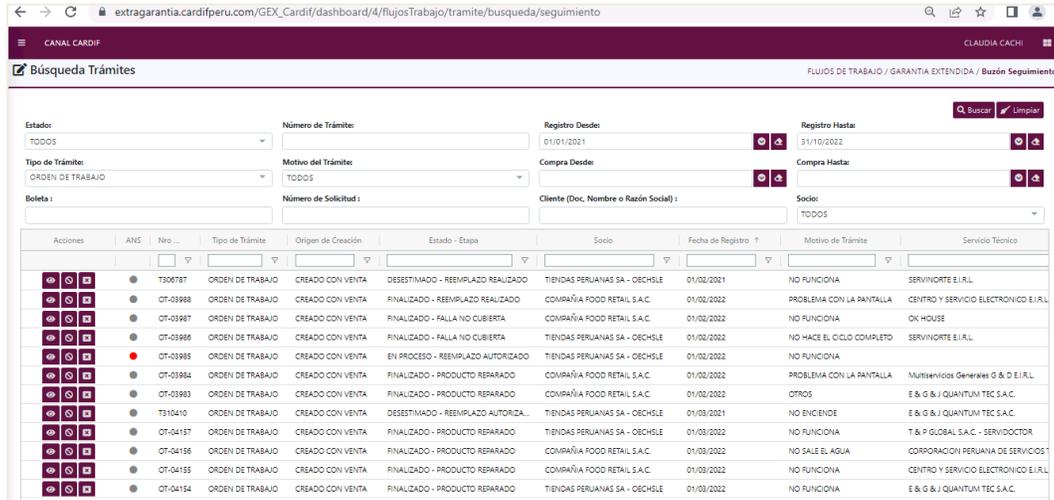
El análisis de todos los procesos involucrados para la construcción de los flujos fue cumplido satisfactoriamente ya que se recopiló toda la información necesaria basado en las historias de cada usuario, ello permitió el entendimiento para la construcción y desarrollo de cada módulo. Estos módulos son los mismos que se encuentran en la plataforma Sigs Integral bajo el canal de Garantía Extendida. Tal como se muestra en la figura Nro. 51 donde se presenta el ingreso al sistema.

En la siguiente figura Nro. 81, se podrá apreciar la plataforma en el ambiente de producción, la misma que actualmente se encuentra operativa para el registro de los trámites que corresponden a las órdenes de trabajo.

En la imagen, se visualiza el buzón de seguimiento, donde se presenta desde una grilla todas las órdenes de trabajo registradas por cada socio y las etapas en la que se encuentra cada una de ellas. También dispone de la vista rápida la fecha de ingreso y servicio técnico a la que fue asignado.

## ANÁLISIS E IMPLEMENTACIÓN DE PROCESOS PARA LA CONSTRUCCIÓN DEL MÓDULO FLUJO DE TRABAJO Y CONTROL DE FACTURAS DEL SEGURO GARANTÍA EXTENDIDA EN UNA EMPRESA BROKER

**Figura 83:** Buzón de Seguimiento – Ambiente de producción - Ordenes de Trabajo

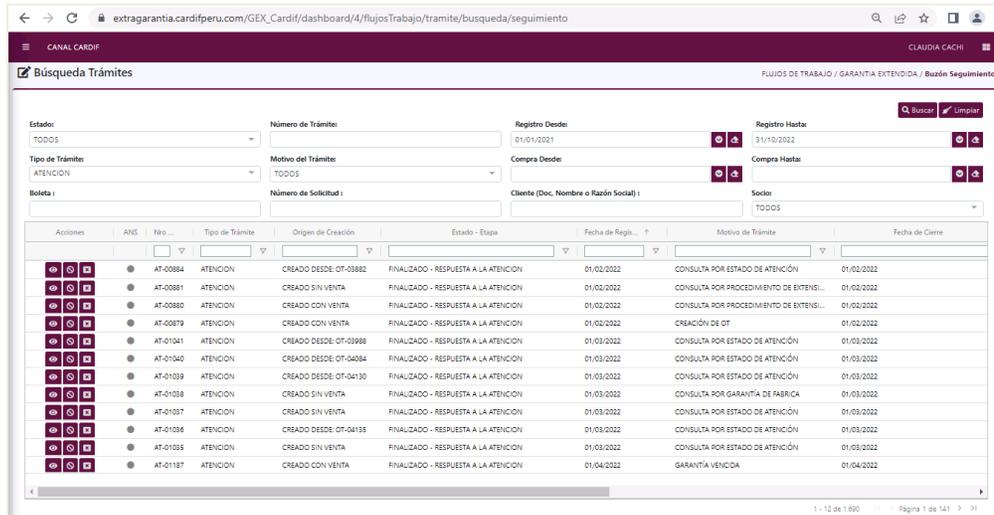


Acciones	ANS	Nro	Tipo de Trámite	Origen de Creación	Estado - Etapa	Socio	Fecha de Registro	Motivo de Trámite	Servicio Técnico
		T306787	ORDEN DE TRABAJO	CREADO CON VENTA	DESESTIMADO - REEMPLAZO REALIZADO	TIENDAS PERUJANAS SA - Oechsle	01/02/2021	NO FUNCIONA	SERVINORTE E.I.R.L.
		OT-03988	ORDEN DE TRABAJO	CREADO CON VENTA	FINALIZADO - REEMPLAZO REALIZADO	COMPAÑIA FOOD RETAIL S.A.C.	01/02/2022	PROBLEMA CON LA PANTALLA	CENTRO Y SERVICIO ELECTRONICO E.I.R.L.
		OT-03987	ORDEN DE TRABAJO	CREADO CON VENTA	FINALIZADO - FALLA NO CUBIERTA	COMPAÑIA FOOD RETAIL S.A.C.	01/02/2022	NO FUNCIONA	OK HOUSE
		OT-03986	ORDEN DE TRABAJO	CREADO CON VENTA	FINALIZADO - FALLA NO CUBIERTA	TIENDAS PERUJANAS SA - Oechsle	01/02/2022	NO HACE EL CICLO COMPLETO	SERVINORTE E.I.R.L.
		OT-03985	ORDEN DE TRABAJO	CREADO CON VENTA	EN PROCESO - REEMPLAZO AUTORIZADO	TIENDAS PERUJANAS SA - Oechsle	01/02/2022	NO FUNCIONA	
		OT-03984	ORDEN DE TRABAJO	CREADO CON VENTA	FINALIZADO - PRODUCTO REPARADO	COMPAÑIA FOOD RETAIL S.A.C.	01/02/2022	PROBLEMA CON LA PANTALLA	Multiservicios Generales G & D E.I.R.L.
		OT-03983	ORDEN DE TRABAJO	CREADO CON VENTA	FINALIZADO - PRODUCTO REPARADO	COMPAÑIA FOOD RETAIL S.A.C.	01/02/2022	OTROS	E & G & J QUANTUM TEC S.A.C.
		T310410	ORDEN DE TRABAJO	CREADO CON VENTA	DESESTIMADO - REEMPLAZO AUTORIZADO	TIENDAS PERUJANAS SA - Oechsle	01/02/2021	NO ENCENDE	E & G & J QUANTUM TEC S.A.C.
		OT-04157	ORDEN DE TRABAJO	CREADO CON VENTA	FINALIZADO - PRODUCTO REPARADO	TIENDAS PERUJANAS SA - Oechsle	01/02/2022	NO FUNCIONA	T & P GLOBAL S.A.C. - SERVIDOCTOR
		OT-04156	ORDEN DE TRABAJO	CREADO CON VENTA	FINALIZADO - PRODUCTO REPARADO	COMPAÑIA FOOD RETAIL S.A.C.	01/02/2022	NO SALE EL AGUA	CORPORACION PERUJANA DE SERVICIOS T
		OT-04155	ORDEN DE TRABAJO	CREADO CON VENTA	FINALIZADO - PRODUCTO REPARADO	COMPAÑIA FOOD RETAIL S.A.C.	01/02/2022	NO FUNCIONA	CENTRO Y SERVICIO ELECTRONICO E.I.R.L.
		OT-04154	ORDEN DE TRABAJO	CREADO CON VENTA	FINALIZADO - PRODUCTO REPARADO	TIENDAS PERUJANAS SA - Oechsle	01/02/2022	NO FUNCIONA	E & G & J QUANTUM TEC S.A.C.

Fuente: Plataforma Web Garantía Extendida.

A continuación, en la figura Nro. 84 se aprecia el buzón de seguimiento para los trámites de atenciones; en la grilla se visualiza el Estado – Etapa que se encuentra el trámite, fecha de registro, motivo y fecha de cierre. Esta última fecha corresponde a ser el mismo dato ya que para el flujo de atenciones solo dispone de dos etapas que son el registro y cierre del trámite, es por ello que el sistema procede a registrar y guardar la información como especie de bitácora.

**Figura 84:** Buzón de Seguimiento – Ambiente de producción - Registro de Atenciones



Acciones	ANS	Nro.	Tipo de Trámite	Origen de Creación	Estado - Etapa	Fecha de Regis.	Motivo de Trámite	Fecha de Cierre
		AT-00884	ATENCIÓN	CREADO DESDE OT-03882	FINALIZADO - RESPUESTA A LA ATENCIÓN	01/02/2022	CONSULTA POR ESTADO DE ATENCIÓN	01/02/2022
		AT-00881	ATENCIÓN	CREADO SIN VENTA	FINALIZADO - RESPUESTA A LA ATENCIÓN	01/02/2022	CONSULTA POR PROCEDIMIENTO DE EXTENSI...	01/02/2022
		AT-00880	ATENCIÓN	CREADO CON VENTA	FINALIZADO - RESPUESTA A LA ATENCIÓN	01/02/2022	CONSULTA POR PROCEDIMIENTO DE EXTENSI...	01/02/2022
		AT-00879	ATENCIÓN	CREADO CON VENTA	FINALIZADO - RESPUESTA A LA ATENCIÓN	01/02/2022	CREACIÓN DE OT	01/02/2022
		AT-01041	ATENCIÓN	CREADO DESDE OT-03988	FINALIZADO - RESPUESTA A LA ATENCIÓN	01/03/2022	CONSULTA POR ESTADO DE ATENCIÓN	01/03/2022
		AT-01040	ATENCIÓN	CREADO DESDE OT-04084	FINALIZADO - RESPUESTA A LA ATENCIÓN	01/03/2022	CONSULTA POR ESTADO DE ATENCIÓN	01/03/2022
		AT-01039	ATENCIÓN	CREADO DESDE OT-04130	FINALIZADO - RESPUESTA A LA ATENCIÓN	01/03/2022	CONSULTA POR ESTADO DE ATENCIÓN	01/03/2022
		AT-01038	ATENCIÓN	CREADO SIN VENTA	FINALIZADO - RESPUESTA A LA ATENCIÓN	01/03/2022	CONSULTA POR GARANTÍA DE FABRICA	01/03/2022
		AT-01037	ATENCIÓN	CREADO SIN VENTA	FINALIZADO - RESPUESTA A LA ATENCIÓN	01/03/2022	CONSULTA POR ESTADO DE ATENCIÓN	01/03/2022
		AT-01036	ATENCIÓN	CREADO DESDE OT-04136	FINALIZADO - RESPUESTA A LA ATENCIÓN	01/03/2022	CONSULTA POR ESTADO DE ATENCIÓN	01/03/2022
		AT-01035	ATENCIÓN	CREADO SIN VENTA	FINALIZADO - RESPUESTA A LA ATENCIÓN	01/03/2022	CONSULTA POR ESTADO DE ATENCIÓN	01/03/2022
		AT-01187	ATENCIÓN	CREADO CON VENTA	FINALIZADO - RESPUESTA A LA ATENCIÓN	01/04/2022	GARANTÍA VENCIDA	01/04/2022

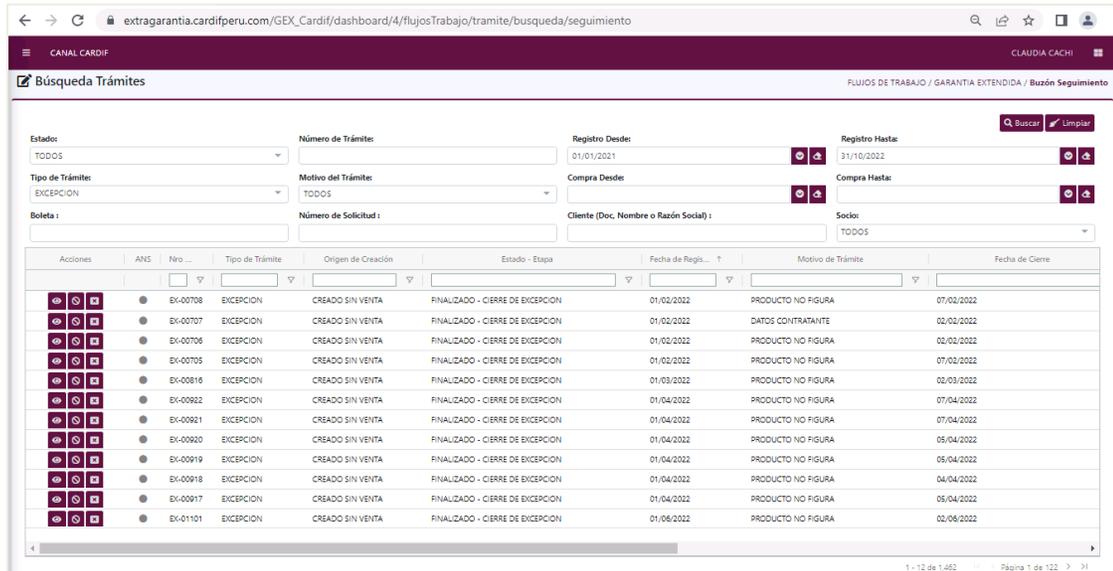
Fuente: Plataforma Web Garantía Extendida.

Para el registro de Excepciones, en la figura Nro. 85 se muestra de igual modo el buzón de seguimiento, el cual permite visualizar todos los trámites ingresados y ver en que etapa – estado se encuentra, el motivo, persona responsable para la atención y la fecha de cierre.

Las excepciones se registran en varios escenarios como son: si no existe venta, si existe venta o sobre la orden de trabajo.

# ANÁLISIS E IMPLEMENTACIÓN DE PROCESOS PARA LA CONSTRUCCIÓN DEL MÓDULO FLUJO DE TRABAJO Y CONTROL DE FACTURAS DEL SEGURO GARANTÍA EXTENDIDA EN UNA EMPRESA BROKER

**Figura 85:** Buzón de Seguimiento – Ambiente de producción - Registro de Excepciones



Acciones	ANS	Nro. ...	Tipo de Trámite	Origen de Creación	Estado - Etapa	Fecha de Regis. ...	Motivo de Trámite	Fecha de Cierre
		EX-00708	EXCEPCION	CREADO SIN VENTA	FINALIZADO - CIERRE DE EXCEPCION	01/02/2022	PRODUCTO NO FIGURA	07/02/2022
		EX-00707	EXCEPCION	CREADO SIN VENTA	FINALIZADO - CIERRE DE EXCEPCION	01/02/2022	DATOS CONTRATANTE	02/02/2022
		EX-00706	EXCEPCION	CREADO SIN VENTA	FINALIZADO - CIERRE DE EXCEPCION	01/02/2022	PRODUCTO NO FIGURA	02/02/2022
		EX-00705	EXCEPCION	CREADO SIN VENTA	FINALIZADO - CIERRE DE EXCEPCION	01/02/2022	PRODUCTO NO FIGURA	07/02/2022
		EX-00816	EXCEPCION	CREADO SIN VENTA	FINALIZADO - CIERRE DE EXCEPCION	01/03/2022	PRODUCTO NO FIGURA	02/03/2022
		EX-00922	EXCEPCION	CREADO SIN VENTA	FINALIZADO - CIERRE DE EXCEPCION	01/04/2022	PRODUCTO NO FIGURA	07/04/2022
		EX-00921	EXCEPCION	CREADO SIN VENTA	FINALIZADO - CIERRE DE EXCEPCION	01/04/2022	PRODUCTO NO FIGURA	07/04/2022
		EX-00920	EXCEPCION	CREADO SIN VENTA	FINALIZADO - CIERRE DE EXCEPCION	01/04/2022	PRODUCTO NO FIGURA	05/04/2022
		EX-00919	EXCEPCION	CREADO SIN VENTA	FINALIZADO - CIERRE DE EXCEPCION	01/04/2022	PRODUCTO NO FIGURA	05/04/2022
		EX-00918	EXCEPCION	CREADO SIN VENTA	FINALIZADO - CIERRE DE EXCEPCION	01/04/2022	PRODUCTO NO FIGURA	04/04/2022
		EX-00917	EXCEPCION	CREADO SIN VENTA	FINALIZADO - CIERRE DE EXCEPCION	01/04/2022	PRODUCTO NO FIGURA	05/04/2022
		EX-01101	EXCEPCION	CREADO SIN VENTA	FINALIZADO - CIERRE DE EXCEPCION	01/06/2022	PRODUCTO NO FIGURA	02/06/2022

Fuente: Plataforma Web Garantía Extendida.

En cuanto a los trámites de consulta y reclamo, visualizamos en la figura Nro. 86, la cual nos permite apreciar el Nro. de Trámite generado, el socio a quien corresponde, origen de la creación que corresponde a que puede generarse un reclamo o consulta desde un registro con venta o desde una orden de trabajo, también se aprecia el estado – etapa que se encuentra, así como la persona responsable para la solución, la fecha de registro, motivo del trámite y la fecha de cierre.

# ANÁLISIS E IMPLEMENTACIÓN DE PROCESOS PARA LA CONSTRUCCIÓN DEL MÓDULO FLUJO DE TRABAJO Y CONTROL DE FACTURAS DEL SEGURO GARANTÍA EXTENDIDA EN UNA EMPRESA BROKER

Figura 86: Buzón de Seguimiento - Ambiente de producción - Registro de Consulta Reclamo

Acciones	ANS	Nro Trá...	Origen de Creación	Estado - Etapa	Responsable	Socio	Fecha de Registro	Motivo de Trámite	Fecha de Cie...
		RC-00483	CREADO DESDE: 07-09-162	EN PROCESO - ATENCION DE LA CONSULTA/RECLAMO	TINOCO HERNÁNDEZ C.	COMPAÑIA FOOD RETAL S.A.C.	22/10/2022	POR CUMPLIMIENTO	
		RC-00482	CREADO DESDE: 07-09074	FINALIZADO - ATENCION DE LA CONSULTA/RECLAMO	TINOCO HERNÁNDEZ C.	TIENDAS PERUJANAS SA - OSC.	21/10/2022	POR CUMPLIMIENTO	21/10/2022
		RC-00481	CREADO DESDE: 07-09020	FINALIZADO - ATENCION DE LA CONSULTA/RECLAMO	TINOCO HERNÁNDEZ C.	COMPAÑIA FOOD RETAL S.A.C.	20/10/2022	POR CUMPLIMIENTO	20/10/2022
		RC-00480	CREADO DESDE: 07-09046	EN PROCESO - ATENCION DE LA CONSULTA/RECLAMO	TINOCO HERNÁNDEZ C.	COMPAÑIA FOOD RETAL S.A.C.	19/10/2022	POR CUMPLIMIENTO	
		RC-00479	CREADO DESDE: 07-09162	FINALIZADO - ATENCION DE LA CONSULTA/RECLAMO	TINOCO HERNÁNDEZ C.	COMPAÑIA FOOD RETAL S.A.C.	19/10/2022	POR CUMPLIMIENTO	20/10/2022
		RC-00478	CREADO SIN VENTA	FINALIZADO - ATENCION DE LA CONSULTA/RECLAMO	CASANOVA RAMIREZ R.	COMPAÑIA FOOD RETAL S.A.C.	19/10/2022	POR CUMPLIMIENTO	20/10/2022
		RC-00477	CREADO DESDE: 07-09115	FINALIZADO - ATENCION DE LA CONSULTA/RECLAMO	TINOCO HERNÁNDEZ C.	HOMECENTERS PERUJANOS S.A.L.	18/10/2022	POR CUMPLIMIENTO	19/10/2022
		RC-00476	CREADO DESDE: 07-09097	FINALIZADO - ATENCION DE LA CONSULTA/RECLAMO	TINOCO HERNÁNDEZ C.	COMPAÑIA FOOD RETAL S.A.C.	17/10/2022	POR CUMPLIMIENTO	17/10/2022
		RC-00475	CREADO DESDE: 07-09046	FINALIZADO - ATENCION DE LA CONSULTA/RECLAMO	TINOCO HERNÁNDEZ C.	COMPAÑIA FOOD RETAL S.A.C.	17/10/2022	POR CUMPLIMIENTO	19/10/2022
		RC-00474	CREADO DESDE: 07-04977	FINALIZADO - ATENCION DE LA CONSULTA/RECLAMO	TINOCO HERNÁNDEZ C.	COMPAÑIA FOOD RETAL S.A.C.	17/10/2022	POR CUMPLIMIENTO	18/10/2022
		RC-00473	CREADO DESDE: 07-09109	FINALIZADO - ATENCION DE LA CONSULTA/RECLAMO	TINOCO HERNÁNDEZ C.	TIENDAS PERUJANAS SA - OSC.	18/10/2022	POR CUMPLIMIENTO	19/10/2022
		RC-00472	CREADO DESDE: 07-09101	FINALIZADO - ATENCION DE LA CONSULTA/RECLAMO	TINOCO HERNÁNDEZ C.	COMPAÑIA FOOD RETAL S.A.C.	18/10/2022	POR CUMPLIMIENTO	17/10/2022
		RC-00471	CREADO DESDE: 07-09020	FINALIZADO - ATENCION DE LA CONSULTA/RECLAMO	TINOCO HERNÁNDEZ C.	COMPAÑIA FOOD RETAL S.A.C.	15/10/2022	POR CUMPLIMIENTO	17/10/2022

Fuente: Plataforma Web Garantía Extendida.

Para el registro de control de facturas, también visualiza el buzón de seguimiento y se puede apreciar en la figura Nro. 87, el Nro. de trámite generado, la fecha de registro, número de comprobante, tipo de trámite, el emisor, el estado – etapa del trámite y los montos neto, bruto e igv por cada comprobante.

# ANÁLISIS E IMPLEMENTACIÓN DE PROCESOS PARA LA CONSTRUCCIÓN DEL MÓDULO FLUJO DE TRABAJO Y CONTROL DE FACTURAS DEL SEGURO GARANTÍA EXTENDIDA EN UNA EMPRESA BROKER

**Figura 87:** Buzón de Seguimiento – Ambiente de producción – Registro de Control de Facturas

Acciones	ANS	Fecha d...	Nro Trámite	Tipo de Trámite	Número Fact...	Emisor	Estado - Etapa	Monto Neto	IGV	Monto Bruto
		01/03/2022	FAC-00266	CONTROL DE FACTURAS	E001-903	TECNPLUS SERVICIOS SRL	FINALIZADO - COMPROBANTE PAGADO	S/ 59.32	S/ 10.68	S/ 70.00
		01/03/2022	FAC-00267	CONTROL DE FACTURAS	E001-902	TECNPLUS SERVICIOS SRL	FINALIZADO - COMPROBANTE PAGADO	S/ 394.07	S/ 70.93	S/ 465.00
		01/03/2022	FAC-00266	CONTROL DE FACTURAS	E001-901	TECNPLUS SERVICIOS SRL	FINALIZADO - COMPROBANTE PAGADO	S/ 351.69	S/ 63.30	S/ 414.99
		01/06/2022	FAC-00412	CONTROL DE FACTURAS	E001-550	OK HOUSE	EN PROCESO - COMPROBANTE EN PROCESO DE PAGO	S/ 722.46	S/ 130.04	S/ 852.50
		01/06/2022	FAC-00411	CONTROL DE FACTURAS	E001-549	OK HOUSE	EN PROCESO - COMPROBANTE EN PROCESO DE PAGO	S/ 924.98	S/ 166.42	S/ 1.091.00
		01/07/2022	FAC-00473	CONTROL DE FACTURAS	E001-2110	E & G & J QUANTUM TEC S.A.C.	EN PROCESO - COMPROBANTE EN PROCESO DE PAGO	S/ 1.166.25	S/ 209.75	S/ 1.376.00
		01/07/2022	FAC-00472	CONTROL DE FACTURAS	E001-2109	E & G & J QUANTUM TEC S.A.C.	EN PROCESO - COMPROBANTE EN PROCESO DE PAGO	S/ 548.73	S/ 98.77	S/ 647.50
		01/08/2022	FAC-00537	CONTROL DE FACTURAS	E001-2121	E & G & J QUANTUM TEC S.A.C.	EN PROCESO - COMPROBANTE EN PROCESO DE PAGO	S/ 805.08	S/ 144.91	S/ 949.99
		01/08/2022	FAC-00536	CONTROL DE FACTURAS	E001-2120	E & G & J QUANTUM TEC S.A.C.	EN PROCESO - COMPROBANTE EN PROCESO DE PAGO	S/ 3.618.64	S/ 651.36	S/ 4.270.00
		01/08/2022	FAC-00535	CONTROL DE FACTURAS	E001-2119	E & G & J QUANTUM TEC S.A.C.	EN PROCESO - COMPROBANTE EN PROCESO DE PAGO	S/ 1.025.42	S/ 184.58	S/ 1.210.00
		01/10/2021	FAC-00015	CONTROL DE FACTURAS	E001-2286	T & P GLOBAL S.A.C. - SERVIDOCTOR	FINALIZADO - COMPROBANTE PAGADO IGI	S/ 818.64	S/ 147.36	S/ 966.00
		01/10/2021	FAC-00014	CONTROL DE FACTURAS	E001-2285	T & P GLOBAL S.A.C. - SERVIDOCTOR	FINALIZADO - COMPROBANTE PAGADO IGI	S/ 1.540.68	S/ 277.32	S/ 1.818.00

Fuente: Plataforma Web Garantía Extendida.

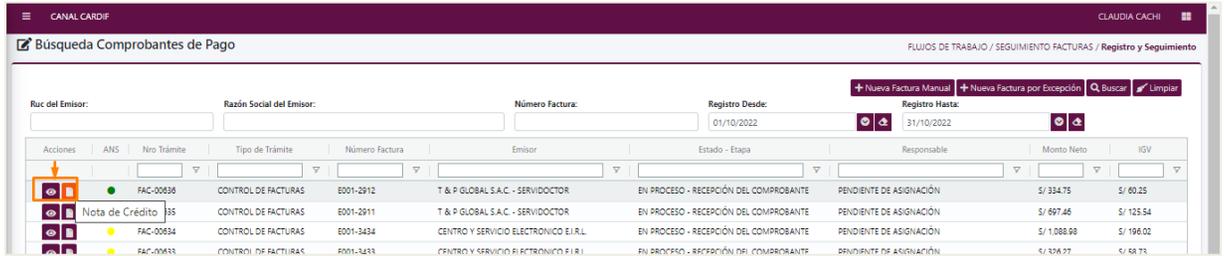
Cada buzón dispone de ciertas acciones, que son permitidas según el tipo de trámite ingresado, las acciones que se presentar son: ver el resumen, desestimar el trámite o anular trámite. En el caso del módulo de control de facturas, las acciones a presentar son: ver el resumen y generar nota de crédito. Lo mencionado podemos visualizar en la figura Nro. 88 y Nro. 89.

**Figura 88:** Buzón de Seguimiento – Acciones permitidas en los trámites

Acciones	ANS	Nro Trámite	Tipo de Trámite	Origen de Creación	Estado - Etapa	Responsable	Cliente	Doc. Cle...	S
		01-05182	ORDEN DE TRABAJO	CREADO CON VENTA	EN PROCESO - ASIGNACION DEL SERVI...	PICHEN VARGAS ELDA	CARDENAS GARCIA EDUAR	16158379	TIENDAS PERI
Desestimar		RC-00483	CONSULTA Y RECLAMO	CREADO DESDE: 01-05182	EN PROCESO - ATENCION DE LA CONSUL...	TIVOCO HERNANDEZ CHRISTIAN	APELLIDO PRENSCRITO NOMBRE PRENSCRITO	71054760	COMPAÑIA P...
		EX-01523	EXCEPCION	CREADO SIN VENTA	EN PROCESO - ATENCION DE EXCEPCION	PENDIENTE DE ASIGNACION	DUEÑAS MADUEÑA DAVID	06873837	COMPAÑIA R...

Fuente: Plataforma Web Garantía Extendida.

Figura 89: Buzón de Seguimiento – Acciones permitidas en los comprobantes



Acciones	ANS	Nro Trámite	Tipo de Trámite	Número Factura	Emisor	Estado - Etapa	Responsable	Monto Neto	IGV
		FAC-00836	CONTROL DE FACTURAS	E001-2912	T & P GLOBAL S.A.C. - SERVIDOCTOR	EN PROCESO - RECEPCIÓN DEL COMPROBANTE	PENDIENTE DE ASIGNACIÓN	S/ 334.75	S/ 60.25
	Nota de Crédito	35	CONTROL DE FACTURAS	E001-2911	T & P GLOBAL S.A.C. - SERVIDOCTOR	EN PROCESO - RECEPCIÓN DEL COMPROBANTE	PENDIENTE DE ASIGNACIÓN	S/ 697.46	S/ 125.54
		FAC-00634	CONTROL DE FACTURAS	E001-3434	CENTRO Y SERVICIO ELECTRONICO E.I.R.L.	EN PROCESO - RECEPCIÓN DEL COMPROBANTE	PENDIENTE DE ASIGNACIÓN	S/ 1.088.98	S/ 194.02
		FAC-00633	CONTROL DE FACTURAS	E001-3433	CENTRO Y SERVICIO ELECTRONICO E.I.R.L.	EN PROCESO - RECEPCIÓN DEL COMPROBANTE	PENDIENTE DE ASIGNACIÓN	S/ 329.97	S/ 63.74

Fuente: Plataforma Web Garantía Extendida.

#### 4.2 Medir el tiempo de atención de los siniestros registrados en cada orden de trabajo.

El objetivo de medir el tiempo que se tomaba para la atención del siniestro registro en cada orden de trabajo se cumplió ya que se pudo obtener mediante una línea de tiempo el registro de la bitácora de la atención de la orden de trabajo, la cual permitió registrar la fecha y hora de cada gestión y permitió medir el tiempo de atención de cada trámite.

A continuación, se muestra un ejemplo visible en la figura Nro. 90, la cual se aprecia desde el ambiente de producción la bitácora de todas las gestiones mediante una línea de tiempo, esta información es reflejada en cualquier tipo de trámite registrado como son: las atenciones, excepciones, ordenes de trabajo, consulta, reclamo y los registros de comprobantes.

## ANÁLISIS E IMPLEMENTACIÓN DE PROCESOS PARA LA CONSTRUCCIÓN DEL MÓDULO FLUJO DE TRABAJO Y CONTROL DE FACTURAS DEL SEGURO GARANTÍA EXTENDIDA EN UNA EMPRESA BROKER

**Figura 90:** Ordenes de Trabajo – Ambiente de producción - Línea de tiempo

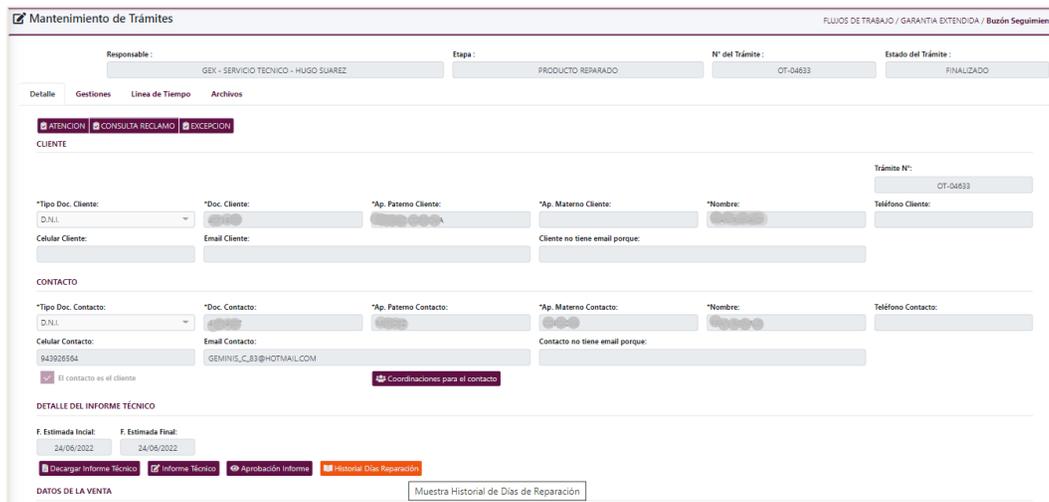


Fuente: Plataforma Web Garantía Extendida.

### 4.3 Estimación de fechas para la reparación en la etapa del servicio técnico asignado.

La estimación de las fechas para la atención de la orden de trabajo en la etapa del servicio técnico también fue cumplida, ya que se implementó una bitácora de historial de días de reparación donde se muestra la cantidad de días a reparar el producto, fecha que puede ser modificada por el usuario responsable en la etapa del servicio técnico. En caso exista una modificación de los días a reparar, previamente acordado con el servicio técnico, el usuario responsable de la etapa ingresa la nueva fecha y el sistema vuelve a estimar la reparación inicial y fecha de estimación final. Cada modificación es guardada como historial a fin de tener el registro del usuario que ingresó la modificación, tal como se muestra en la figura Nro. 91. Así mismo, todo cambio se refleja en la línea de tiempo de la orden de trabajo.

**Figura 91:** Ordenes de Trabajo – Ambiente de producción – Fechas de estimación



The screenshot displays a web application interface for 'Mantenimiento de Trámites'. At the top, it shows the responsible party as 'GEX - SERVICIO TECNICO - HUGO SUAREZ', the stage as 'PRODUCTO REPARADO', the ticket number 'OT-04633', and the status as 'FINALIZADO'. Below this, there are tabs for 'Detalle', 'Gestiones', 'Linea de Tiempo', and 'Archivos'. The main content area is divided into sections for 'CLIENTE' and 'CONTACTO', each with fields for document type, name, phone, and email. A 'DETALLE DEL INFORME TÉCNICO' section shows 'F. Estimada Inicial' as 24/05/2022 and 'F. Estimada Final' as 24/05/2022. At the bottom, there are buttons for 'Descargar Informe Técnico', 'Informe Técnico', 'Aprobación Informe', and 'Historial Días Reparación'. A 'DATOS DE LA VENTA' section at the very bottom contains a button labeled 'Muestra Historial de Días de Reparación'.

Fuente: Plataforma Web Garantía Extendida.

#### **4.4 Construcción de módulos de control de comprobantes para el registro de facturas vinculadas a una misma orden de trabajo por diferentes conceptos como: presupuesto regular, otros gastos y reemplazo realizado.**

La construcción del módulo para el control de comprobantes para el registro de facturas asociadas a una misma orden de trabajo se cumplió ya que el sistema permitió el registro de varios comprobantes asociados a una orden de trabajo, teniendo en cuenta de lo siguiente:

Si la orden de trabajo es tipo reparación (plan asociado a la venta), el servicio técnico debe poder registrar facturas desde la etapa de reemplazo autorizado o producto reparado.

Si la orden de trabajo tiene el registro por concepto de presupuesto regular, que se hizo por la reparación, sólo puede facturar un servicio técnico.

Si la orden de trabajo tiene el concepto de otros gastos, por cualquier concepto que generó otros gastos, en este caso existen varios servicios técnicos (proveedores) implicados por lo que cada uno de ellos debe poder registrar su factura por el concepto en el que intervino.

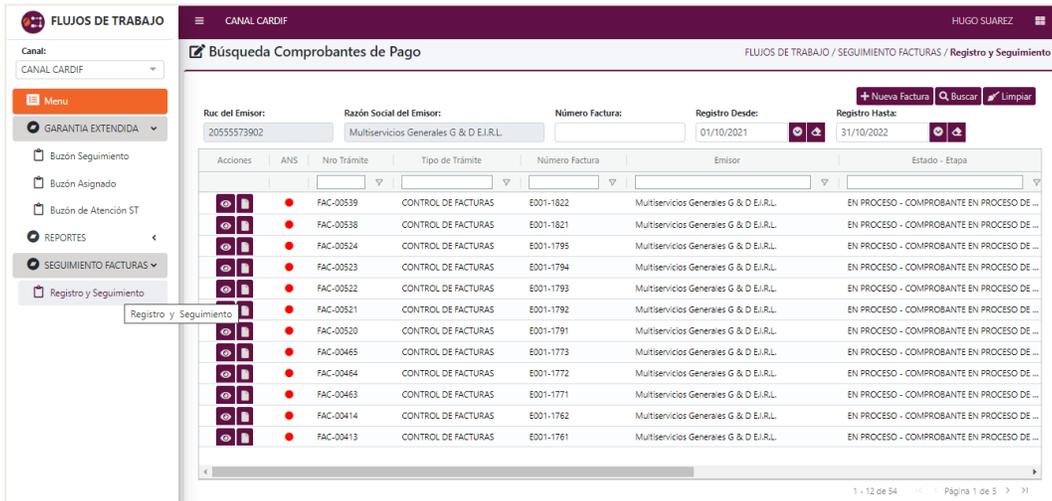
Si la orden de trabajo tiene afecto realizar un reemplazo del producto, el socio realiza el registro de su factura por el nuevo producto entregado.

Se la orden de trabajo es tipo reemplazo (plan asociado a la venta), el servicio técnico debe poder registrar facturas desde la etapa de reemplazo autorizado y por concepto de presupuesto regular, otros gastos; donde para la revisión del producto varios servicios técnicos (Proveedores) pueden estar implicados por lo que cada uno de ellos logró registrar su factura por el concepto en el que intervino.

## ANÁLISIS E IMPLEMENTACIÓN DE PROCESOS PARA LA CONSTRUCCIÓN DEL MÓDULO FLUJO DE TRABAJO Y CONTROL DE FACTURAS DEL SEGURO GARANTÍA EXTENDIDA EN UNA EMPRESA BROKER

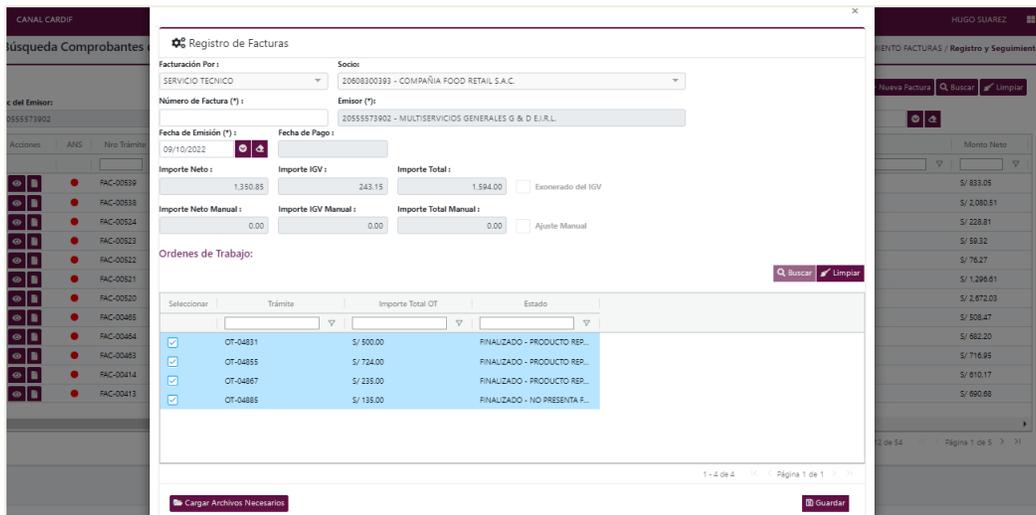
A continuación, en la figura Nro. 92 se muestra la grilla desde el menu seguimiento de facturas, la cual permitió el registro de los comprobantes por cada tipo, concepto y la asociación de los comprobantes bajo una misma factura, tal como apreciamos en la figura Nro. 93.

**Figura 92:** Control de Facturas – Ambiente de producción - Registro y Seguimiento



Fuente: Plataforma Web Garantía Extendida.

**Figura 93:**Control de Facturas – Ambiente de producción –Asociación de comprobantes



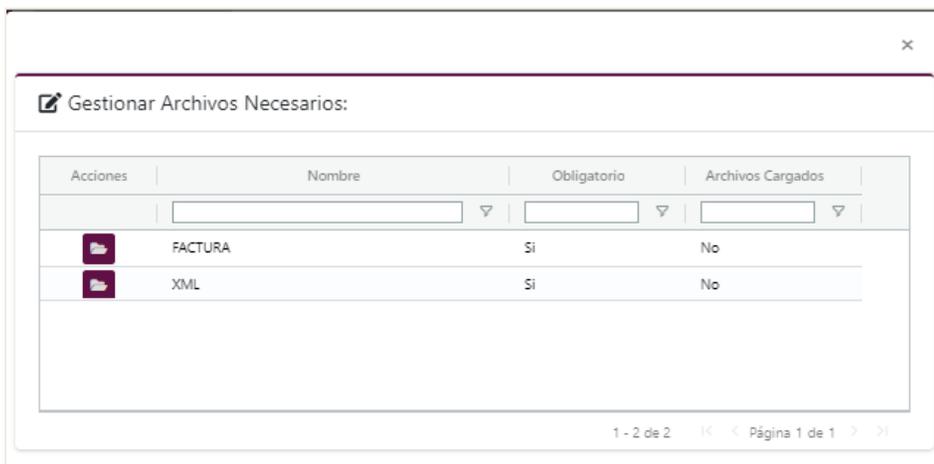
Fuente: Plataforma Web Garantía Extendida.

#### 4.5 Disponer de un gestor de archivos que permita el guardado de los comprobantes aprobados.

Disponer de un gestor de archivos que permite guardar los comprobantes aprobados fue también un objetivo cumplido e implementado para todos los trámites, ya que la necesidad de guardar documentos virtuales fue muy importante durante el periodo, ello facilito poder ubicar la información relacionada a cada trámite y facilitar cada gestión. En la figura Nro. 94, se aprecia que la plataforma tiene configurado la opción para la carga de archivos, los cuales permiten distintos tipos de formatos como: jpg, doc, docx xls, xlsx .zip, msg, xml, etc., y en caso de agregar algún otro tipo de formato, el sistema es configurable.

Para esta opción de carga de archivos también se implementó en base a permisos, ya que se identificó la necesidad de que no todos los usuarios puedan ver los archivos y puedan ser eliminados o modificación sin autorización.

**Figura 94:**Control de Facturas – Ambiente de producción –Opción de carga de Archivos necesarios



Fuente: Plataforma Web Garantía Extendida.

## CAPÍTULO 5 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

En la implementación del presente trabajo de suficiencia se determinaron las siguientes conclusiones y recomendaciones que a continuación detallo:

### 5.1 Conclusiones

- Se concluye que la implementación del módulo de flujos de trabajo logró obtener los objetivos esperados, así como apreciamos en la figura nro. 81 del capítulo IV se demuestra que el sistema permitió el registro de los trámites asociados al proceso, el cual permitió la gestión oportuna y cumpliendo con los tiempos definidos por cada etapa del flujo.

- La implementación de la línea de tiempo que tuvo como objetivo medir el tiempo de atención de los siniestros registrados en cada orden de trabajo, se concluye que fue de gran apoyo, ya que el usuario pudo visualizar en qué fecha fue aplicada cada gestión y ver el perfil que lo llevo a cabo.

- Al contar con la implementación de estimación de fechas estimadas para la reparación, se concluye que esta opción no fue usada en su totalidad debido a que los usuarios manejaban cierta información flat para este campo, motivo por el cual en su mayoría la estimación final de las órdenes de trabajo tenía fechas ficticias a comparación de los días reales que se tuvo que considerar como dato válido para finalizar la revisión del producto.

- La implementación del módulo de registro de comprobantes cubrió lo esperado ya que se logró automatizar la gestión de registro y emisión de comprobantes dentro de un mismo

trámite hasta que el comprobante se encuentre pagado y visualizar todas las gestiones en una línea de tiempo, esto debido a que anteriormente se llevaba semi manual, lo cual no permitía tener a vista el seguimiento realizado.

- La implementación llevo a realizar a la par la ejecución de otros requerimientos, los cuales fueron implementados durante el proceso, por lo que se concluye que en ocasiones los usuarios no son claros en las historias que presentan durante los meses de trabajo o en todo caso ocurren debido a cambios internos, ya que tampoco se mapean o no existe una base de conocimientos.

## 5.2 Recomendaciones

- El perfil de siniestros solo es responsable de las ordenes de trabajo por lo que se recomienda retirar la botonera de opciones de atención, consulta reclamo y excepción de cada orden de trabajo debido a que estos son registros de manera independiente.

- Se recomienda que el perfil taller pueda visualizar los ítems aprobados y no aprobados por el ajustador, es decir agregar un identificar que permita identificar rápidamente desde la etapa de presupuesto en evaluación hasta el cierre del caso; por lo que esta vista sólo debe aplicar para el taller y el ajustador.

- Se recomienda retirar el campo visible del precio del producto para el perfil taller, debido a que es un perfil externo y actúa como proveedor externo para la atención de la orden de trabajo por lo que no debe tener acceso a cierta información involucrada al producto.

- Se recomienda aplicar permisos por usuario que no permita realizar alguna modificación o eliminación de los archivos cargados en la plataforma.
- El sistema realiza el envío de notificaciones una vez finalizado la etapa basada en una plantilla únicamente, sin embargo, se recomienda que estas alertas puedan ser configurables y con plantillas diferentes de tal manera que el flujo sea mucho más personalizado hacia el usuario.
- Se recomienda la implementación de un dashboard como herramienta de gestión de la información que permita realizar el monitoreo y mostrar de manera los indicadores asociados a cada flujo de trabajo.
- Se recomienda que ante cualquier cambio y/o modificación en el sistema, sea validado previamente por los usuarios interesados en un ambiente test, debido a que se minimizan cambios o ajustes nuevos antes del pase a producción.

## REFERENCIAS

- AFP, A. d. (2022). *¿Qué es un AFP? ¿Qué es un AFP?*: <https://www.asociacionafp.pe/asociacion/que-es-una-afp/>
- ALPÍZAR DOMÍNGUEZ, A. J., & HERNÁNDEZ JAIMES, L. (2015). *ESTUDIO DE MERCADO PARA DETERMINAR EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN ESTELARIS MUEBLERÍAS. MEXICO.*
- Asociación de AFP. (2022). Asociación de AFP: <https://www.asociacionafp.pe/asociacion/que-es-una-afp/>
- Association, A. M. (2003). *Association, American Marketing*. Association, American Marketing.
- Bizagui. (s.f.). *User Guide Modeler*. User Guide Modeler: <https://help.bizagi.com/process-modeler/es/>
- Bravo C, J. (2019). *Gestión de Procesos con Responsabilidad Social*. Santiago, Chile: Editorial Evolución S.A.
- Consejeros y Corredores de Seguros S.A. (s.f.). *Intranet Consejeros*. Intranet Consejeros: <https://secure.consejeros.com.pe/intranet/login>
- consumidor, A. N. (s.f.). *Polizas de Seguros*. Polizas de Seguros: <https://www.consumidor.gob.pe/inicio>
- Cubillos, D. (2019).
- Gramaje, M. C. (Enero de 2022). Una Aproximación Metodológica al Desarrollo de Flujos de Trabajo. *Sistemas de Gestión de Flujos. Estado del Arte*. Valencia.
- Mapfre Seguros. (2022). *Mapfre*. Mapfre: <https://www.mapfre.com.pe/seguros/>
- Parra, M. E. (Julio-Setiembre de 2013). Calidad Del Servicio Al Cliente Para El Funcionamiento De Las Empresas. Sonora, México: Ebba Isabela Escareño Alvarez.
- Peruano, P. d. (Mayo de 2022). *Plataforma digital única del Estado Peruano*. Factura física: <https://www.gob.pe/8333-factura-fisica>
- Peruano, P. d. (s.f.). *Plataforma digital única del Estado Peruano*. Plataforma digital única del Estado Peruano: <https://www.gob.pe/8333-factura-fisica>
- Pichincha, B. (s.f.). *Seguro multiriesgo*. Seguro multiriesgo: <https://www.pichincha.pe/emprendedores/productos-y-servicios/seguros/seguro-multiriesgo>
- Ramírez Bernal, M. S. (30 de Julio de 2022). *Biblioteca UPN*. <https://doi.org/10.11144/Javeriana.ris56.mvss>
- Ramírez Bernal, M. S. (25 de Julio de 2022). El momento de la verdad en el seguro. El siniestro y su verificación. *El momento de la verdad en el seguro. El siniestro y su verificación*, 56. Bolivia: Revista Ibero-Latinoamericana De Seguros. <https://doi.org/10.11144/Javeriana.ris56.mvss>
- S.A., Consejeros y Corredores de Seguros. (s.f.). *Consejeros y Corredores de Seguros*. Consejeros y Corredores de Seguros: <https://www.consejeros.com.pe/>
- SBS. (2022). SBS: <https://www.sbs.gob.pe/>
- Seguros, A. P. (08 de 2020). *Asociación Peruana de Empresas de Seguros*. Asociación Peruana de Empresas de Seguros: <https://www.apeseg.org.pe/2020/08/que-es-un-siniestro/>
- Seguros, A. P. (Abril de 2021). *¿Solo mis familiares pueden ser beneficiarios de mi seguro de vida? ¿Solo mis familiares pueden ser beneficiarios de mi seguro de vida?*: <https://www.apeseg.org.pe/2021/04/seguro-de-vida-quienes-pueden-ser-beneficiarios/#:~:text=%C2%BFQu%C3%A9%20es%20un%20beneficiario%3F,ser%20necesariamente%20familiares%20del%20asegurado.>
- Seguros, C. (s.f.). *Misceláneo – Garantía Extendida*. Misceláneo – Garantía Extendida: <https://www.crecersegueros.pe/crecer-segueros/garantia-extendida/>
- Stephen A. White, P. D. (2009). *Guía de Referencia y Modelado BPMN*. USA: Edición digital de español.
- Superintendencia de Banca y Seguros del Perú. (s.f.). *SBS - Educación Financiera*. SBS - Educación Financiera: <https://www.sbs.gob.pe/educacion-financiera/>



ANÁLISIS E IMPLEMENTACIÓN DE PROCESOS PARA LA CONSTRUCCIÓN DEL  
MÓDULO FLUJO DE TRABAJO Y CONTROL DE FACTURAS DEL SEGURO GARANTÍA EXTENDIDA  
EN UNA EMPRESA BROKER

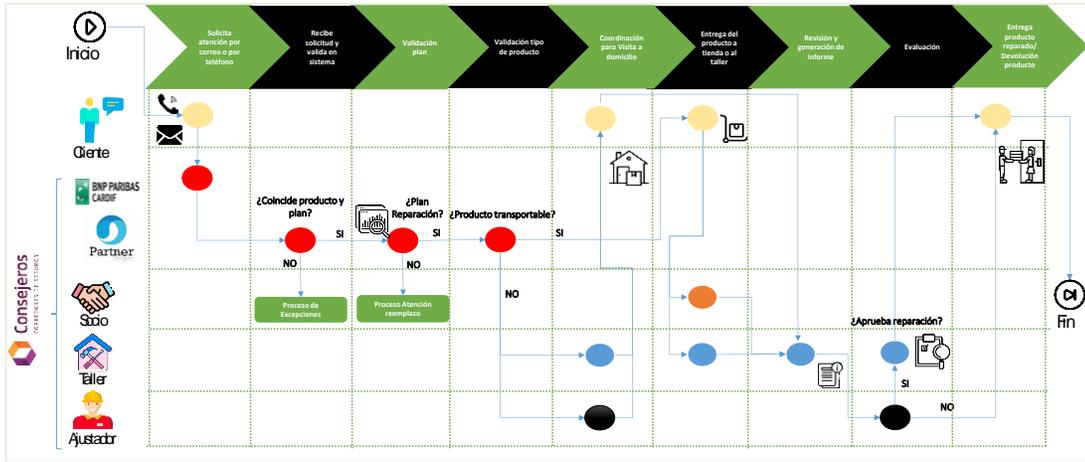
Superintendencia de Banca, Seguros y AFP. (2022). *ABC de los Seguros*. ABC de los Seguros:  
<https://www.sbs.gob.pe/usuarios/seguros/contratacion-de-seguros/poliza-de-seguro>

Superintendencia de Banca, Seguros y AFP. (2022). *SBS*. SBS:  
[https://www.sbs.gob.pe/portals/3/educacion-financiera-pdf/7\\_%20Sistema%20de%20Seguros.pdf](https://www.sbs.gob.pe/portals/3/educacion-financiera-pdf/7_%20Sistema%20de%20Seguros.pdf)

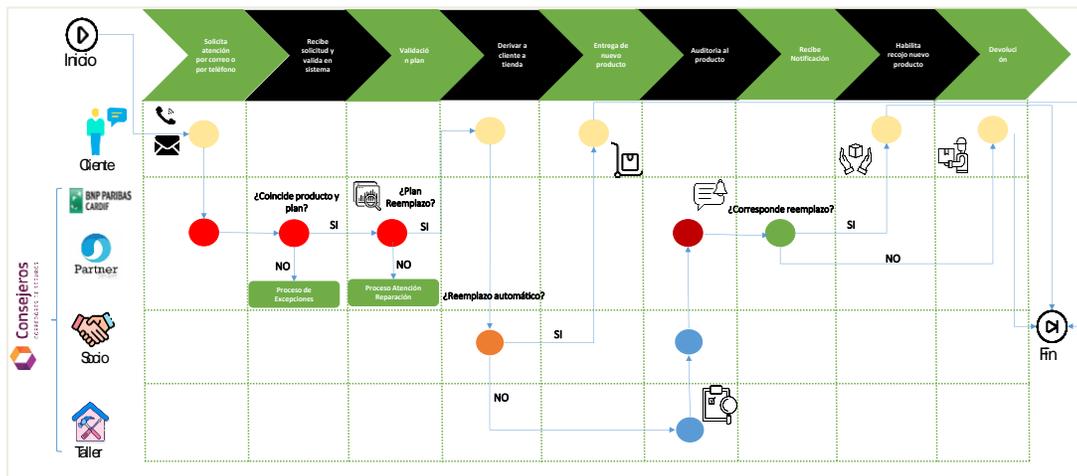
## ANEXOS

### Anexo Nro. 1: Planes del Producto Garantía Extendida

#### Plan Reparación



#### Plan Reemplazo



## Anexo Nro. 2: Informe Técnico de Garantía Extendida

Informe Técnico de Garantía Extendida	
Nro. OT:	OT-04893
Socio:	COMPAÑIA FOOD RETAIL S.A.C.
<b>Datos de Servicio Técnico</b>	
Razón Social:	ELECTRONICA LIMA SUR
Dirección:	Av. De los Heroes 344 San Juan de Miraflores, Ref: A una cuadra de Cine Star Sur como dirigiendose a Ciudad de Dios. LUISA BARRIENTOS (POR MIENTRAS MES DE JUNIO 2015 989333641)
Fecha de Ingreso:	24/8/2022
Tipo de Garantía:	REPARACION
<b>Datos del Cliente</b>	
Señor(a):	BLAS TORREJON JOSE LUIS
Nro. DNI:	10497763
Teléfono(s):	
Domicilio:	SIN DIRECCION PLAZA VEA
Provincia:	LIMA
Distrito:	LIMA
<b>Datos del Producto</b>	
Producto:	LÍNEA BLANCA
Modelo:	TS1366NTP
Fecha Venta:	13/2/2021
Accesorios:	
Marca:	LG
Bol/Fac:	120536
Nro. Serie:	
<b>Falla Reportada por el Cliente</b>	
Plan: REPARACION Marca:LG, Modelo: LÍNEA BLANCA Falla: SALE MENSAJE DE ERROR. Contacto: BLAS TORREJON JOSE LUIS Obs: ATENCION A DOMICILIO	
<b>Estado Recibido de Producto por ST</b>	
GABINETES CON RAYAS, MANCHAS DE USO.	
<b>Diagnóstico Realizado por ST</b>	
SE REALIZO EVALUACIÓN DETECTANDO MAL FUNCIONAMIENTO DEL PRESOSTATO EL CUAL NO SENSAS CORRECTAMENTE EL NIVEL DEL AGUA, ADEMÁS SE DETECTA QUE SU CONECTOR PRESENTA CONTACTOS DETERIORADOS, MOTIVO POR EL CUAL REQUIERE SU REPARACIÓN Y RE-ACONDICIONAMIENTO.	
<b>Pruebas Realizadas por ST</b>	
PRUEBAS DE INGRESO Y DRENADO DE AGUA, OK. PRUEBAS DE CENTRIFUGADO, FALLO, SALIO CÓDIGO PE. VERIFICACIÓN DE ESTADO FÍSICO EXTERNO E INTERNO, OK.	
<b>Reparación Realizada por ST</b>	
REQUIERE CAMBIO DE PRESOSTATO Y REPARACIÓN EN SU CONECTOR.	
<b>Datos de Cobertura</b>	
Diagnóstico: FALLA CUBIERTA	
<b>Conclusión Técnica Final</b>	
SE PROCEDE AL CAMBIO DE PRESOSTATO Y REACONDICIONAMIENTO EN CONECTORES PRO SÚPER GARANTÍA PARA DAR SOLUCIÓN AL PROBLEMA DE MENSAJE DE ERROR.	
<div style="text-align: center;">  </div>	
Firma del Ajustador Técnico	

### Anexo Nro. 3 : Carta de Reemplazo

ORDEN DE CAMBIO SUPER GARANTIA	
Lima, 12 Feb 2021	
Estimado(a): Jefe de Electro de Plaza Veá	
De acuerdo al procedimiento de reemplazo de producto de Súper Garantía, se emite ORDEN DE CAMBIO, en beneficio del Cliente <b>LILIA IRENE MUÑOZ SORIANO</b> con DNI: 40917119	
quien adquirió una Súper Garantía con los siguientes datos:	
Orden de Trabajo:	T307156
Producto:	LG LED 55" 55UH6500 UHD SMART
Certificado:	2218006389861
Fecha de Compra:	11/05/2017
A continuación se describe los datos del reemplazo autorizado:	
Tipo de Reemplazo:	SIN ALTERNATIVA
Producto:	-
Código de material:	-
Tienda en donde debe ejecutar reemplazo:	SPSA PVEA TRUJILLO
Valor aprobado para facturación a Cardif:	S/3299.00
Esta ORDEN DE CAMBIO es intransferible, el titular debe identificarse con documento de identidad y tiene como plazo de vencimiento 30 días calendarios a partir del siguiente día de la fecha de emisión de este documento. Este documento no contempla emisión de factura a favor del cliente.	
Por favor proceda a facturar a CARDIF el monto indicado, si el cliente elige un producto que supere el valor autorizado, el cliente deberá abonar la diferencia sobre el equipo de reemplazo aprobado.	
Solicite al cliente que firme conforme aquí: "Declaro expresamente haber recepcionado la siguiente constancia de manera satisfactoria, cumpliéndose de esta manera con el compromiso asumido por Súper Garantía Plaza Veá - Cardif según políticas de reemplazo descritas en certificado".	
Así mismo, por el presente acto el Cliente cede voluntariamente a Súper Garantía Plaza Veá - Cardif el dominio sobre el artículo original- defectuoso.	
Hecho y suscrito en original y copia ambos de igual tenor, siendo el original para Súper Garantía Plaza Veá - Cardif y la copia para el cliente.	
	
Firma Supervisor de SG Cardif	
_____ Firma Conformidad del cliente	_____ Firma de Jefe de Electro PV

# ANÁLISIS E IMPLEMENTACIÓN DE PROCESOS PARA LA CONSTRUCCIÓN DEL MÓDULO FLUJO DE TRABAJO Y CONTROL DE FACTURAS DEL SEGURO GARANTÍA EXTENDIDA EN UNA EMPRESA BROKER

## Anexo Nro. 4: Orden de Compra

ORDEN DE COMPRA		OC-SEG20210222-307156				
UPA Robles Correo S.A. Compañía de Seguros y Reaseguros General y Análisis SBO, Pta. 1101, San Borja - LIMA - Perú Tel: 0011 332 0000 Telef. 4441700 - 4471705		Condiciones de Pago: 30 días Moneda: Soles Fecha de la OC: 22/02/2021 Solicitado por: Eida Pichen Orden de trabajo: T307156				
Señores: SUPERMERCADOS PERUANOS SOCIEDAD ANONIMA 'O' S.P.S.A. Dirección: CAL. MORELLI NRO. 181 INT. P-2 LIMA - LIMA - SAN BORJA RUC: 20100070970 Fecha de Entrega: 22/02/2021 Comentarios: Preguntar por Eida Pichen Vargas - Wendy Martínez						
ITEM	SKU	DESCRIPCIÓN	MODELO	MARCA	CANTIDAD	COSTO
1	00020107020	LG LED 55" 55UH6500 UHD SMART			1	5/ 3299.00

## Anexo Nro. 5: Archivo: Estructura venta – Socio Tiendas Peruanas y Plaza Vea

Tamaño Largo	8	13	4	7	30	50	2	8	50	7	10	10
TRAMA LAYOUT	Fecha de venta del producto (ddmmyyyy)	Numero de certificado	Código de Tienda	Código de vendedor	Nombre de cliente	Apellido de cliente	Tipo documento	Numero de documento	Domicilio	Código de distrito	Área, Teléfono	Precio de lista de del producto
20170612221800607	20170612	2218006078673	P001	0096858	NAHLIN JAIME	OCA#A ROBLES	DN	32961675				319900

Tamaño Largo	11	40	11	2	2	8	10	2	8	1	TRAMA DE CARGA SEGVA		ERROR
TRAMA LAYOUT	Código de material	Descripción	Código Garantía (Plan)	Tiempo Gta. Fab.	Periodo (meses)	Fecha de venta del producto (ddmmyyyy)	Precio Plan	Tipo de movimiento venta o cancelación NVNC	Nro. de factura Ticket, etc.	Tipo Cobertura "G" Garantía extendida	TRAMA PROCESAMIENTO SEGVA	VALIDACIÓN LARGO LAYOUT	ERROR
20170612221800607	20111555		00090802203	12	12	20170612	10	NV	0022834	G	20170612221800607	294	Precio plan debe ser mayor a cero!
20170621221800607	20126853		00090804850	24	12	20170621	10	NV	0151057	G	20170621221800607	294	Precio plan debe ser mayor a cero!
20170621221800607	20126853		00090804850	24	12	20170621	10	NV	0033622	G	20170621221800607	294	Precio plan debe ser mayor a cero!
2017062221800607	20126853		00090804850	24	12	20170623	10	NV	0261131	G	2017062221800607	294	Precio plan debe ser mayor a cero!
20170624221800607	20126853		00090804850	24	12	20170624	10	NV	0047191	G	20170624221800607	294	Precio plan debe ser mayor a cero!
20170629221800607	20126853		00090804850	24	12	20170629	10	NV	0027995	G	20170629221800607	294	Precio plan debe ser mayor a cero!
20170630221800607	20126853		00090804850	24	12	20170630	10	NV	0038098	G	20170630221800607	294	Precio plan debe ser mayor a cero!
20170602221800555	20111555		00090802203	12	12	20170602	10	NV	0253068	G	20170602221800555	294	Precio plan debe ser mayor a cero!
20170604221800555	20111555		00090802203	12	12	20170604	10	NV	0253133	G	20170604221800555	294	Precio plan debe ser mayor a cero!

## Anexo Nro. 6: Documentación de Manual de Usuario

### ACCESO AL SISTEMA

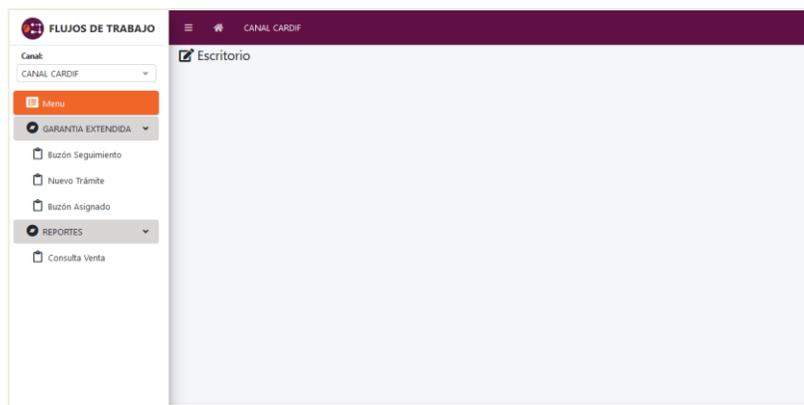
El usuario deberá ingresar su usuario y contraseña tal como se muestra en la imagen y finalmente dar clic en el botón “Ingresar”.



Adicionalmente les llegará vía correo electrónico un “código” para iniciar la sesión.



Posterior al ingreso se visualizará la pantalla principal del módulo.

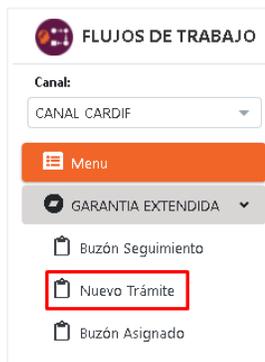


- **Buzón de Seguimiento:** En este sub-menú se visualizarán los distintos trámites realizados para un seguimiento respectivo.
- **Nuevo Trámite:** Este sub-menú permite crear los trámites desde una OT o desde un registro con venta.
- **Buzón Asignado:** Este sub-menú contiene todos los trámites asignados según el perfil que interviene en las etapas.
- **Reportes:** En este sub-menú se podrá realizar las consultas de ventas y se podrá visualizar distintos reportes personalizados.

#### MENU GARANTIA EXTENDIDA

**Creación de OT:** En la parte superior izquierda encontraremos el menú principal, el cual desplegará las opciones que tiene asignadas el usuario.

Para dar inicio a la creación de una Orden de Trabajo daremos clic en “Nuevo trámite”.



Una vez ubicado el cliente al cual se le creará una Orden de trabajo, hacer clic en “OT” de la botonera ubicada al lado izquierdo.

## ANÁLISIS E IMPLEMENTACIÓN DE PROCESOS PARA LA CONSTRUCCIÓN DEL MÓDULO FLUJO DE TRABAJO Y CONTROL DE FACTURAS DEL SEGURO GARANTÍA EXTENDIDA EN UNA EMPRESA BROKER

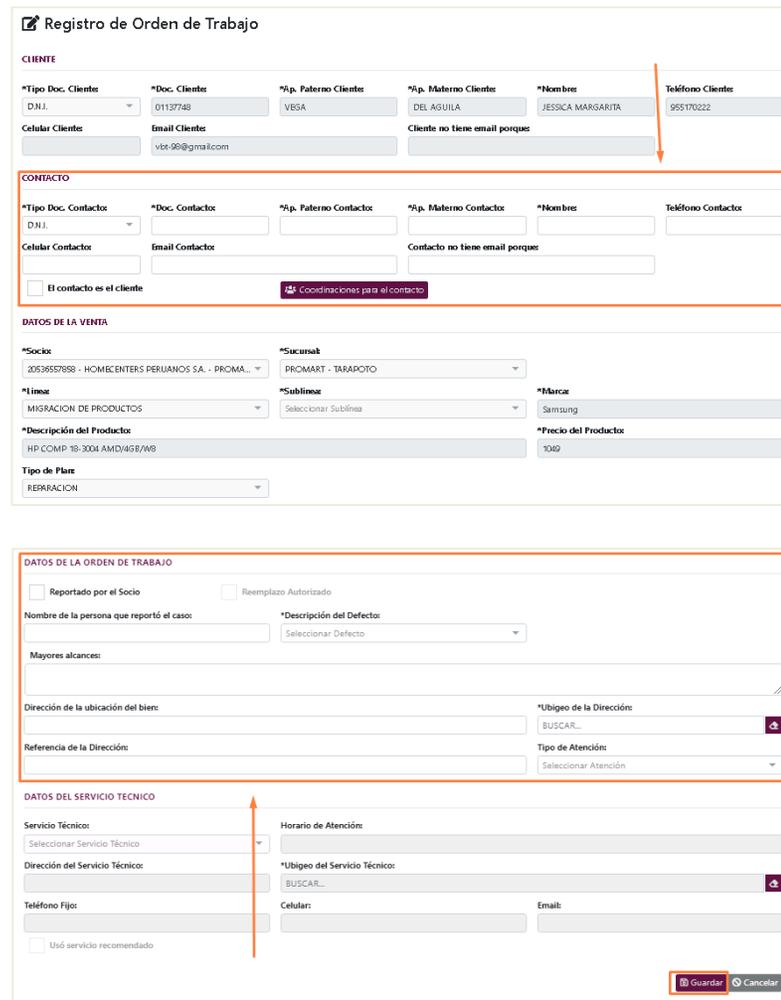
Acciones				Boleta	Fecha de Compra	Producto	Precio del Producto	Plan	Comprador
<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>				<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
OT	AT	EX	RC		15/05/2021	GARANTIA EXTENDIDA PROMA...	S/ 25.33	REPARACION	URBANO DIAZ ROSALINDA
OT	AT	EX	RC		15/05/2021	GARANTIA EXTENDIDA PROMA...	S/ 49.24	REPARACION	VELASQUEZ X SABINO
OT	AT	EX	RC		15/05/2021	GARANTIA EXTENDIDA PROMA...	S/ 8.98	REPARACION	RAMIREZ RETES PAULA ELSA
OT	AT	EX	RC		15/05/2021	GARANTIA EXTENDIDA PROMA...	S/ 48.29	REPARACION	GRADOS GRADOS ERICK DANIEL
OT	AT	EX	RC		15/05/2021	GARANTIA EXTENDIDA PROMA...	S/ 44.95	REPARACION	GRACIA MENDOZA KAREN
OT	AT	EX	RC		15/05/2021	GARANTIA EXTENDIDA PROMA...	S/ 43.03	REEMPLAZO	GOMEZ TINEDO EDGAR
OT	AT	EX	RC		15/05/2021	GARANTIA EXTENDIDA PROMA...	S/ 38.26	REPARACION	CANGALBA PUCUHUYA YOSL...
OT	AT	EX	RC		15/05/2021	GARANTIA EXTENDIDA PROMA...	S/ 8.98	REPARACION	ROBERTO BIKE
OT	AT	EX	RC		15/05/2021	GARANTIA EXTENDIDA PROMA...	S/ 49.24	REPARACION	ROBERTO BIKE
OT	AT	EX	RC		15/05/2021	GARANTIA EXTENDIDA PROMA...	S/ 8.98	REPARACION	BILLAR ESPRITU EDGAR CESAR
OT	AT	EX	RC		15/05/2021	GARANTIA EXTENDIDA PROMA...	S/ 56.9	REPARACION	RUIS RENTERIA TERESA

En la nueva ventana de “**Registro de Orden de trabajo**” se debe completar la siguiente información:

**Contacto:** Si el contacto es el cliente, sólo deberán habilitar el check en el cuadro “El contacto es el cliente”, de lo contrario completar los nuevos datos del contacto.

**Datos de la Orden de trabajo:** Completar los datos de acuerdo a la información proporcionada por el cliente, ello para que el sistema pueda ubicar un Servicio Técnico de acuerdo a la dirección ingresada. Finalmente dar clic en el botón “**Guardar**”.

# ANÁLISIS E IMPLEMENTACIÓN DE PROCESOS PARA LA CONSTRUCCIÓN DEL MÓDULO FLUJO DE TRABAJO Y CONTROL DE FACTURAS DEL SEGURO GARANTÍA EXTENDIDA EN UNA EMPRESA BROKER



**Registro de Orden de Trabajo**

**CLIENTE**

\*Tipo Doc. Cliente: D.N.I. \*Doc. Cliente: 01137740 \*Ap. Paterno Cliente: VBSA \*Ap. Materno Cliente: DEL AGUILA \*Nombre: JESSICA MARGARITA Teléfono Cliente: 955170222

Celular Cliente: Email Cliente: vbs-99@gmail.com Cliente no tiene email porque

**CONTRATO**

\*Tipo Doc. Contacto: D.N.I. \*Doc. Contacto: \*Ap. Paterno Contacto: \*Ap. Materno Contacto: \*Nombre: Teléfono Contacto:

Celular Contacto: Email Contacto: Contacto no tiene email porque

El contacto es el cliente [Coordinaciones para el contacto](#)

**DATOS DE LA VENTA**

\*Socio: 20536557888 - HOMECENTERS PERUANOS S.A. - PROMA... \*Sucursal: PROMART - TARAPOTO

\*Línea: MISRACION DE PRODUCTOS \*Sublínea: Seleccionar Sublínea \*Marca: Samsung

\*Descripción del Producto: HP COMP 19-3004 AMD/4GB/W8 \*Precio del Producto: TODO

Tipo de Plan: REPARACION

**DATOS DE LA ORDEN DE TRABAJO**

Reportado por el Socio  Reemplazo Autorizado

Nombre de la persona que reportó el caso: \*Descripción del Defecto: Seleccionar Defecto

Mayores alcances:

Dirección de la ubicación del bien: \*Ubigeo de la Dirección: BUSCAR...

Referencia de la Dirección: Tipo de Atención: Seleccionar Atención

**DATOS DEL SERVICIO TÉCNICO**

Servicio Técnico: Seleccionar Servicio Técnico Horario de Atención:

Dirección del Servicio Técnico: \*Ubigeo del Servicio Técnico: BUSCAR...

Teléfono Fijo: Celular: Email:

Usó servicio recomendado

[Guardar](#) [Cancelar](#)

## Asignación de Servicio Técnico

En la parte superior izquierda encontraremos el menú principal, el cual desplegará las opciones que tiene asignadas el usuario.

Para dar inicio a la “Asignación de Servicio Técnico” daremos clic en el botón de “**Buzón asignado**”.

Luego ubicar la OT que deseamos gestionar, seleccionamos el icono “Editar” tal como se muestra en la imagen.

## ANÁLISIS E IMPLEMENTACIÓN DE PROCESOS PARA LA CONSTRUCCIÓN DEL MÓDULO FLUJO DE TRABAJO Y CONTROL DE FACTURAS DEL SEGURO GARANTÍA EXTENDIDA EN UNA EMPRESA BROKER



Visualizaremos la siguiente ventana, ingresar a la pestaña de “**Gestiones**” y luego ingresar al botón “**Asignación de Servicio Técnico**”.



En la nueva ventana “**Asignación del Servicio Técnico**”, debemos completar los siguientes datos:

**Ubigeo:** Seleccionar ubicación del nuevo servicio técnico.

Una vez que completados estos datos, dar clic en el icono de Lupa para que el sistema inicie la búsqueda.

Del listado desplegado seleccionar un Servicio Técnico, para finalmente hacer clic en el botón “**Asignar Servicio Técnico**”.

# ANÁLISIS E IMPLEMENTACIÓN DE PROCESOS PARA LA CONSTRUCCIÓN DEL MÓDULO FLUJO DE TRABAJO Y CONTROL DE FACTURAS DEL SEGURO GARANTÍA EXTENDIDA EN UNA EMPRESA BROKER

**Asignación de Servicio Técnico** Trámite Nro: OT-00092

**Historial de O.Ts de la Venta**

Acciones	Numero	Fecha de Última Etapa	Servicio Técnico	Etapa	Estado
	OT-00080	05/06/2021		REEMPLAZO REALIZADO	Finalizado
	OT-00082	07/06/2021		PRODUCTO REPARADO	Finalizado
	OT-00085	07/06/2021		REEMPLAZO REALIZADO	Finalizado

1 - 3 de 3 | Página 1 de 1

**Servicio Técnico Actual**

Servicio Técnico: SERVICIO TECNICO CARDIF | Teléfono: 6151719 | Contacto:

Dirección:  | Ubicación:

Ajustador:

**Ubicación del Producto**

Dirección: AV LOS ROSALES 743 | Ubicación: PUCALLPA, PUCALLPA, UCAYALI

Referencia: ALTURA POSTA | Horario: 15:00 - 21:00

Buscar Servicio

Ubicación: PUCALLPA, PUCALLPA, UCAYALI | Línea de Productos: MIGRACION DE PRODUCTOS | Marca: HOLSTEIN

Seleccionar	Servicio Técnico	Contacto	Dirección
<input checked="" type="checkbox"/>	CVC SERVICIOS ELECTRONICOS E INF.		

1 - 1 de 1 | Página 1 de 1

[Asignar Servicio Técnico](#)

El sistema automáticamente retornará a la pestaña de **Gestiones**, en el cual debemos finalizar el proceso dando clic en el botón de **“Finalizar Etapa”** que se encuentra en la parte superior derecha de la ventana.

**Mantenimiento de Trámites** FLUJOS DE TRABAJO / GARANTIA EXTENDIDA / Buzón Asignado

Responsable: GEX - SUPERVISOR - ELDA PICHEN VARGAS | Etapa: ASIGNACION DEL SERVICIO TECNICO | N° del Trámite: OT-00095 | Estado del Trámite: Registrado

Detalle: **Gestiones** | Línea de Tiempo | Archivos

Etapa: ASIGNACION DEL SERVICIO TECNICO | Responsable de la Etapa: ELDA PICHEN VARGAS | Fecha de Registro: 05/06/2021 15:11

Detalle de la Etapa: EN ESTA ETAPA SE DEBE ASIGNAR EL ST A LA OT, SE INGRESA A ESTA ETAPA CUANDO EL REGISTRO NO LOGRÓ DETERMINAR UN ST ADECUADO AUTOMÁTICAMENTE.

PROCESOS ADICIONALES:

- ASIGNACION SERVICIO TECNICO

[Finalizar Etapa](#)

## Orden de ingreso de Servicio Técnico

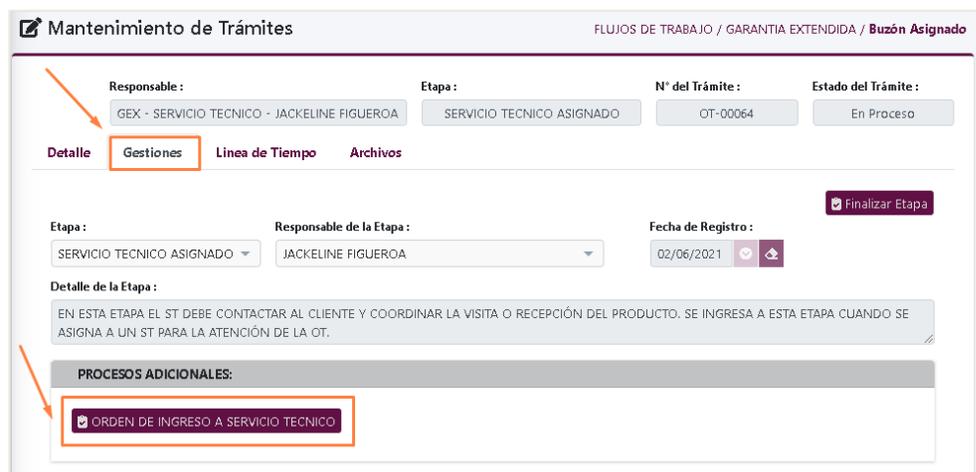
En la parte superior izquierda encontraremos el menú principal, el cual desplegará las opciones que tiene asignadas el usuario.

Para dar inicio a la “**Orden de Ingreso de Servicio Técnico**” daremos clic en el botón de “Buzón asignado”.

Luego ubicar la OT que deseamos gestionar, seleccionamos el icono “**Editar**” tal como se muestra en la imagen.

Acciones	ANS	Nro Trámite	Tipo de Trámite	Estado - Etapa	Cliente			
					OT-00064	ORDEN DE TRABAJO	En Proceso - SERVICIO TECNICO ASIGNA...	SONCCO ZUBIRRETA RENATO

Visualizaremos la siguiente ventana, ingresar a la pestaña de “**Gestiones**” y luego ingresar al botón “**Orden de Ingreso a Servicio Técnico**”.

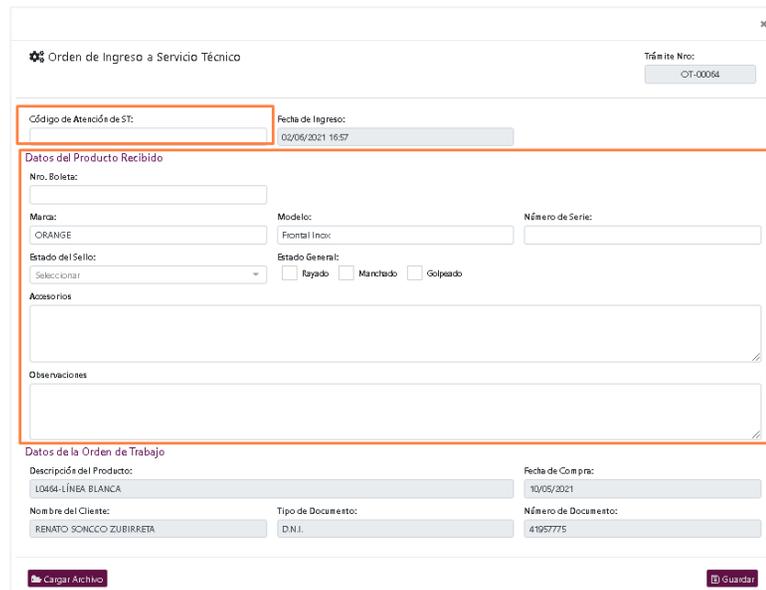


The screenshot shows a web interface for 'Mantenimiento de Trámites'. At the top, there are fields for 'Responsable' (GEX - SERVICIO TECNICO - JACKELINE FIGUEROA), 'Etapa' (SERVICIO TECNICO ASIGNADO), 'N° del Trámite' (OT-00064), and 'Estado del Trámite' (En Proceso). Below these are tabs for 'Detalle', 'Gestiones', 'Linea de Tiempo', and 'Archivos'. The 'Gestiones' tab is active. Underneath, there are fields for 'Etapa' (SERVICIO TECNICO ASIGNADO), 'Responsable de la Etapa' (JACKELINE FIGUEROA), and 'Fecha de Registro' (02/06/2021). A 'Finalizar Etapa' button is visible. A text box describes the step: 'EN ESTA ETAPA EL ST DEBE CONTACTAR AL CLIENTE Y COORDINAR LA VISITA O RECEPCIÓN DEL PRODUCTO. SE INGRESA A ESTA ETAPA CUANDO SE ASIGNA A UN ST PARA LA ATENCIÓN DE LA OT.' Below this is a section for 'PROCESOS ADICIONALES' containing a button labeled 'ORDEN DE INGRESO A SERVICIO TECNICO'.

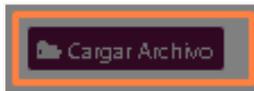
En la nueva ventana “**Orden de Ingreso de Servicio Técnico**”, debemos completar los siguientes datos:

**Código de atención ST:** Colocar código proporcionado por el Servicio Técnico.

**Datos del Producto Recibido:** Completar características del producto recibido.



En caso exista documentos que adjuntar, presionar el botón “**Cargar archivos**” que se encuentra en la parte inferior de la ventana.



- En la nueva ventana “**Gestionar Archivos**” debemos realizar las siguientes acciones:

**Carga de archivo:** Presionar el icono que hace referencia a la carga de archivo y adjuntar el documento a la plataforma.

**Nombre de Archivo:** Colocar un nombre al documento adjuntado.

- Por último, presionar botón “**Adjuntar**” y proceder a cerrar la ventana.

# ANÁLISIS E IMPLEMENTACIÓN DE PROCESOS PARA LA CONSTRUCCIÓN DEL MÓDULO FLUJO DE TRABAJO Y CONTROL DE FACTURAS DEL SEGURO GARANTÍA EXTENDIDA EN UNA EMPRESA BROKER

Gestionar Archivos:

El tamaño del archivo no debe superar los 30 MB  
Solo son válidos los siguientes archivos: MSG, XLSX, XLS, PNG, JPG, PDF

Seleccionar Archivo:  
imagenes.png  

Descripción:  
ARCHIVO ADJUNTO

Acciones	Nombre	Origen	Eta pa	Descripción

0 - 0 de 0 « » « » Página 0 de 0 »

Finalmente hacer clic en el botón “**Guardar**” para dar por terminado el registro de la etapa de “**Orden de Ingreso a Servicio Técnico**”.

Orden de Ingreso a Servicio Técnico Número Nro: 07-0004

Código de Asesoría de ST:  Fecha de Ingreso: 02/05/2021 07:08

Datos del Producto Recibido

Nro. Broker:

Marca:  Modelo:  Número de Serie:

ORANGE  FORTAL INOX

Estado del Seguro:  Estado General:  Reporte  Manchado  Golpeado

Accesorios:

Observaciones:

Datos de la Orden de Trabajo

Descripción del Producto:  Fecha de Creación: 10/05/2021

10466-LINEA BLANCA

Nombre del Cliente:  Tipo de Documento:  Número de Documento:

FERNANDO SCARCCO ZUBIRRETA  D.N.I.  41957775

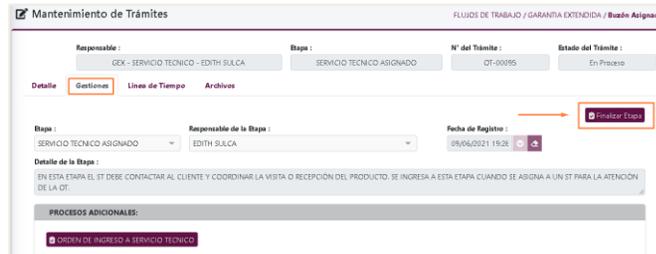
Presionar “SI” para confirmar elección.

Confirmación de Registro de Orden de Ingreso

¿Desea guardar el registro?

## ANÁLISIS E IMPLEMENTACIÓN DE PROCESOS PARA LA CONSTRUCCIÓN DEL MÓDULO FLUJO DE TRABAJO Y CONTROL DE FACTURAS DEL SEGURO GARANTÍA EXTENDIDA EN UNA EMPRESA BROKER

El sistema automáticamente retornará a la pestaña de Gestiones, en el cual debemos finalizar el proceso dando clic en el botón de **“Finalizar Etapa”**.

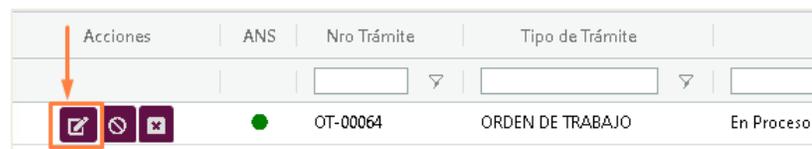


### Informe Técnico

En la parte superior izquierda encontraremos el menú principal, el cual desplegará las opciones que tiene asignadas el usuario.

Para iniciar etapa **“Informe Técnico”** daremos clic en el botón de **“Buzón asignado”**.

Luego ubicar la OT que deseamos gestionar, seleccionamos el icono **“Editar”** tal como se muestra en la imagen.



Visualizaremos la siguiente ventana, ingresar a la pestaña de **“Gestiones”** y luego ingresar al botón **“Informe Técnico”**.

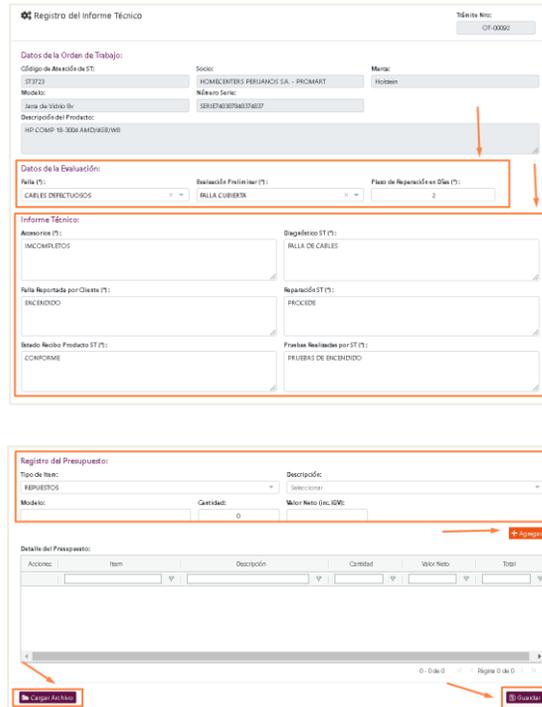


En la nueva ventana “**Registro de Informe Técnico**” debemos completar la siguiente información:

**Datos de la evaluación:** Se debe completar los campos de acuerdo a la falla del producto como también el plazo de reparación que se tiene estimado.

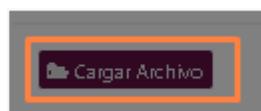
**Informe Técnico:** Descripción detallada de la evaluación del Servicio Técnico.

**Registro del Repuesto:** Registro de los gastos por reparación. Una vez identificado el tipo de gasto, se debe guardar cada registro uno a uno presionando el botón “+”.



The image shows two screenshots of a web application interface. The top screenshot is titled 'Registro del Informe Técnico' and contains several sections: 'Datos de la Orden de Trabajo' with fields for Cléigo de Mercado de ST, Modelo, and Descripción del Producto; 'Datos de la Evaluación' with dropdowns for 'Falla ST (%)', 'Causa de Falla', 'Deficiencia Falla (ST)', and 'Plazo de Reparación en Días (D)'; and 'Informe Técnico' with text areas for 'Acciones ST (%)', 'Falla Reportada por Cliente ST (%)', 'Estado Realizado Producto ST (%)', 'Diagnóstico ST (%)', 'Reparación ST (%)', and 'Pruebas Realizadas por ST (%)'. The bottom screenshot is titled 'Registro del Repuesto' and includes a dropdown for 'Tipo de Item', a 'Descripción' field, and a 'Cantidad' field. Below this is a table with columns for 'Acciones', 'Item', 'Descripción', 'Cantidad', 'Valor Neto', and 'Total'. At the bottom of the table are buttons for 'Cargar Archivos' and 'Guardar'.

En caso exista documentos que adjuntar, presionar el botón “**Cargar archivos**” que se encuentra en la parte inferior de la ventana.

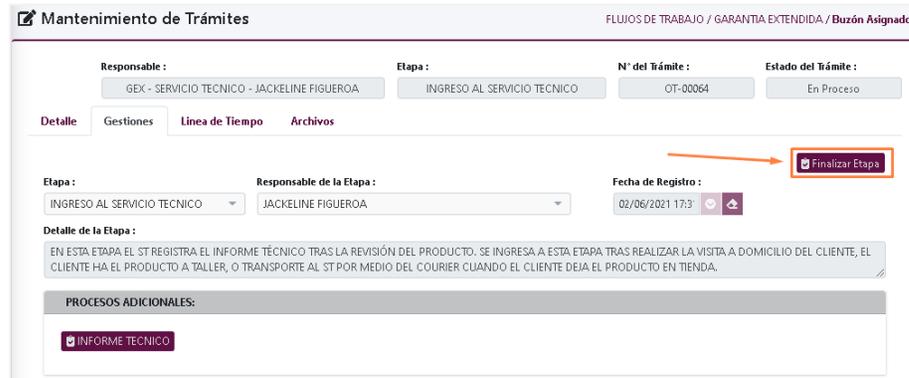


## ANÁLISIS E IMPLEMENTACIÓN DE PROCESOS PARA LA CONSTRUCCIÓN DEL MÓDULO FLUJO DE TRABAJO Y CONTROL DE FACTURAS DEL SEGURO GARANTÍA EXTENDIDA EN UNA EMPRESA BROKER

Finalmente hacer clic en el botón “**Guardar**” para dar por terminado el registro de la etapa de “**Informe Técnico**”.

Presionar “**SI**” para confirmar elección.

El sistema automáticamente retornará a la pestaña de **Gestiones**, en el cual debemos finalizar el proceso dando clic en el botón de **“Finalizar Etapa”**.



## Aprobación del Presupuesto

En la parte superior izquierda encontraremos el menú principal, el cual desplegará las opciones que tiene asignadas el usuario.

Para dar inicio a la etapa de **“Aprobación del Presupuesto”** daremos clic en el botón de **“Buzón asignado”**.

Luego ubicar la OT que deseamos gestionar, seleccionamos el icono **“Editar”** tal como se muestra en la imagen.



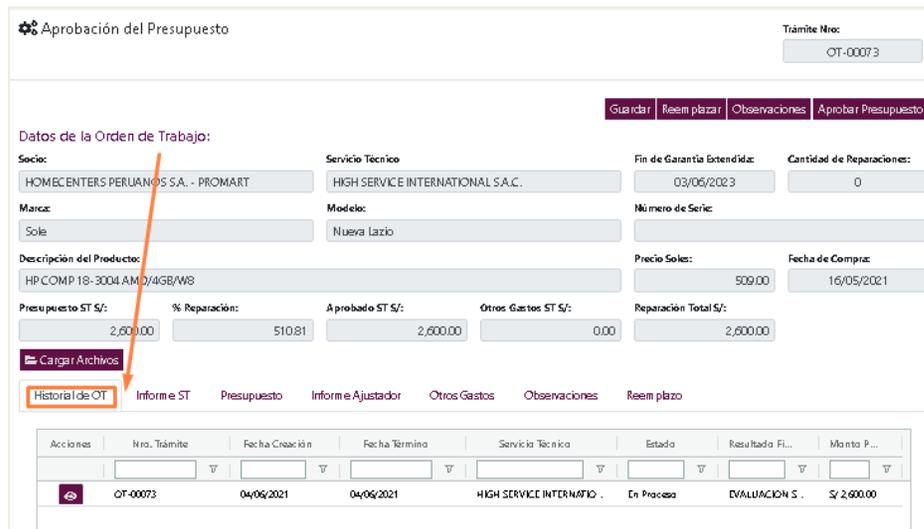
Visualizaremos la siguiente ventana, ingresar a la pestaña de **“Gestiones”** y luego ingresar al botón **“Aprobación del Presupuesto”**.

# ANÁLISIS E IMPLEMENTACIÓN DE PROCESOS PARA LA CONSTRUCCIÓN DEL MÓDULO FLUJO DE TRABAJO Y CONTROL DE FACTURAS DEL SEGURO GARANTÍA EXTENDIDA EN UNA EMPRESA BROKER



En la nueva ventana “**Aprobación del Presupuesto**”, se podrán revisar las siguientes pestañas:

**Historial de OT:** Se podrá ver todas las OT vinculadas al cliente.



**Informe Técnico:** Se podrá ver los resultados registrados por el Servicio Técnico.

## ANÁLISIS E IMPLEMENTACIÓN DE PROCESOS PARA LA CONSTRUCCIÓN DEL MÓDULO FLUJO DE TRABAJO Y CONTROL DE FACTURAS DEL SEGURO GARANTÍA EXTENDIDA EN UNA EMPRESA BROKER

**Aprobación del Presupuesto** Trámite Nro: OT-00064

[Guardar](#) [Archivos](#) [Reemplazar](#) [Observaciones](#) [Aprobar Presupuestos](#)

**Datos de la Orden de Trabajo**

**Socio:** HOMECENTERS PERUANOS S.A. - PROMART    **Servicio Técnico:** TECNIPPLUS SERVICIOS SRL    **Fin de Garantía Extendida:** 07/11/2022    **Cantidad de Reparaciones:** 0  
**Marca:** LG    **Modelo:** Frontal Inox    **Número de Serie:**   
**Descripción del Producto:** LG LAVADORA TS1366NTP SILVER 13KG    **Precio Soles:** 569    **Fecha de Compra:** 07/11/2020  
**Presupuesto ST S/:** 2800    **% Reparación:** 4569.42    **Aprobado ST S/:** 2800    **Otros Gastos ST S/:** 0    **Reparación Total S/:** 2800

[Historial de OT](#) **Informe ST** [Presupuesto](#) [Informe Ajustador](#) [Otros Gastos](#) [Observaciones](#) [Reemplazo](#)

**\*Accesorios:** PRUEBA  
**\*Diagnóstico ST:** PRUEBA  
**\*Falla Reportada por Cliente:** PRUEBA  
**\*Reparación ST:** PRUEBA  
**\*Estado Recibo Producto ST:** PRUEBA  
**\*Pruebas Realizadas por ST:** PRUEBA

**Presupuesto:** Esta pestaña mostrará los gastos registrados por el Servicio Técnico y de estar conforme con el presupuesto se deben seleccionar uno a uno los casilleros en blanco.

**Aprobación del Presupuesto** Trámite Nro: OT-00064

[Guardar](#) [Archivos](#) [Reemplazar](#) [Observaciones](#) [Aprobar Presupuestos](#)

**Datos de la Orden de Trabajo**

**Socio:** HOMECENTERS PERUANOS S.A. - PROMART    **Servicio Técnico:** TECNIPPLUS SERVICIOS SRL    **Fin de Garantía Extendida:** 07/11/2022    **Cantidad de Reparaciones:** 0  
**Marca:** LG    **Modelo:** Frontal Inox    **Número de Serie:**   
**Descripción del Producto:** LG LAVADORA TS1366NTP SILVER 13KG    **Precio Soles:** 569    **Fecha de Compra:** 07/11/2020  
**Presupuesto ST S/:** 2800    **% Reparación:** 4569.42    **Aprobado ST S/:** 2800    **Otros Gastos ST S/:** 0    **Reparación Total S/:** 2800

[Historial de OT](#) [Informe ST](#) **Presupuesto** [Informe Ajustador](#) [Otros Gastos](#) [Observaciones](#) [Reemplazo](#)

[Agregar Costo Diagnostico](#)

Tipo	Descripción	Cantidad	Valor Bruto
REPUESTOS	CABLE FLAT	1	400
REPUESTOS	CABLE FLAT	1	2400

**Informe Ajustador:** En esta pestaña el usuario debe ingresar sus resultados de acuerdo a su evaluación.

# ANÁLISIS E IMPLEMENTACIÓN DE PROCESOS PARA LA CONSTRUCCIÓN DEL MÓDULO FLUJO DE TRABAJO Y CONTROL DE FACTURAS DEL SEGURO GARANTÍA EXTENDIDA EN UNA EMPRESA BROKER

**Otros Gastos:** En esta pestaña se registrará gastos extras por el usuario, para agregar el registro se debe presionar el botón de “+”.

**Observaciones:** En esta pestaña se registrará observaciones por el usuario, para agregar el registro se debe presionar el botón de “+”.

# ANÁLISIS E IMPLEMENTACIÓN DE PROCESOS PARA LA CONSTRUCCIÓN DEL MÓDULO FLUJO DE TRABAJO Y CONTROL DE FACTURAS DEL SEGURO GARANTÍA EXTENDIDA EN UNA EMPRESA BROKER

**Aprobación del Presupuesto** Título No: CT-0004

Guardar Archivos Reemplazar Observaciones Aprobar Presupuesto

**Datos de la Orden de Trabajo**

**Socio:** HOMECENTERS PERUANOS S.A. - PROMART **Servicio Técnico:** TECNIPUS SERVICIOS SRL **Fin de Garantía Extendida:** 07/11/2022 **Cantidad de Reparaciones:** 0  
**Marca:** LG **Modelo:** Frontal Inox **Número de Serie:**  
**Descripción del Producto:** LG LAVADORA TS136NTP SILVER 13KG **Precio Soles:** 559 **Fecha de Compra:** 07/11/2020  
**Presupuesto ST S/:** 2000 **% Reparación:** 459/42 **Aprobado ST S/:** 2000 **Otros Gastos ST S/:** 0 **Reparación Total S/:** 2000

Historial de OT Informe ST Presupuesto Informe Ajustador Otros Gastos Observaciones Reemplazo

**\*Observaciones**

Acciones Observación Fecha de Registro Registrado Por

En caso exista documentacion que adjuntar, presionar el botón “**Cargar Archivos**” que se encuentra en la parte inferior de la ventana.

**Aprobación del Presupuesto** Título No: CT-0002

Guardar Archivos Reemplazar Observaciones Aprobar Presupuesto

**Datos de la Orden de Trabajo**

**Socio:** HOMECENTERS PERUANOS S.A. - PROMART **Servicio Técnico:** COPROD S.A. **Fin de Garantía Extendida:** 06/06/2022 **Cantidad de Reparaciones:** 0  
**Marca:** Hoshite **Modelo:** Jarras de Vidrio IV **Número de Serie:** 38987831188328173  
**Descripción del Producto:** JIP COMP 19 2004 JARRO/402/20 **Precio Soles:** 120.00 **Fecha de Compra:** 17/05/2021  
**Presupuesto ST S/:** 2,600.00 **% Reparación:** 2,600.00 **Aprobado ST S/:** 2,600.00 **Otros Gastos ST S/:** 0.00 **Reparación Total S/:** 2,600.00

**Cargar Archivos**

Finalmente hacer clic en el botón “**Aprobar Presupuesto**”.

**Aprobación del Presupuesto** Título No: CT-0004

Guardar Archivos Reemplazar Observaciones Aprobar Presupuesto

**Datos de la Orden de Trabajo**

**Socio:** HOMECENTERS PERUANOS S.A. - PROMART **Servicio Técnico:** TECNIPUS SERVICIOS SRL **Fin de Garantía Extendida:** 07/11/2022 **Cantidad de Reparaciones:** 0  
**Marca:** LG **Modelo:** Frontal Inox **Número de Serie:**  
**Descripción del Producto:** LG LAVADORA TS136NTP SILVER 13KG **Precio Soles:** 559 **Fecha de Compra:** 07/11/2020  
**Presupuesto ST S/:** 2000 **% Reparación:** 459/42 **Aprobado ST S/:** 2000 **Otros Gastos ST S/:** 0 **Reparación Total S/:** 2000

Historial de OT Informe ST Presupuesto Informe Ajustador Otros Gastos Observaciones Reemplazo

**\*Diagnóstico:**

**\*Reparación:**

**\*Pruebas Realizadas:**

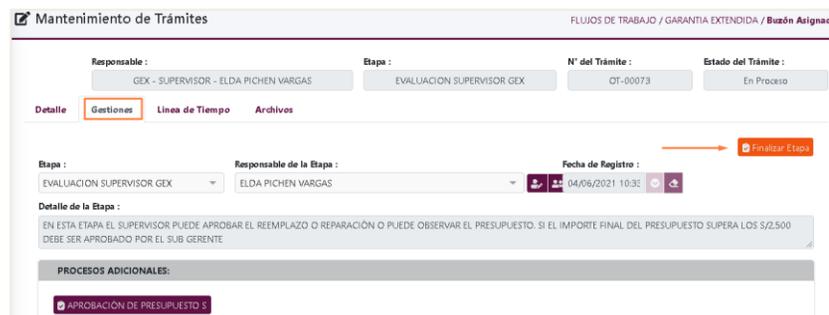
**\*Conclusión Final:**

**\*Diagnóstico del Producto:** FALLA CUBIERTA

Presionar “SI” para confirmar elección.



El sistema automáticamente retornará a la pestaña de **Gestiones**, en el cual debemos finalizar el proceso dando clic en el botón de “**Finalizar Etapa**” que se encuentra en la parte superior derecha de la ventana.



## Evaluación Supervisor Gex

En la parte superior izquierda encontraremos el menú principal, el cual desplegará las opciones que tiene asignadas el usuario.

Para dar inicio a la “**Evaluación Supervisor Gex**” daremos clic en el botón de “**Buzón asignado**”.

Luego ubicar la OT que deseamos gestionar, seleccionamos el icono “**Editar**” tal como se muestra en la imagen.



# ANÁLISIS E IMPLEMENTACIÓN DE PROCESOS PARA LA CONSTRUCCIÓN DEL MÓDULO FLUJO DE TRABAJO Y CONTROL DE FACTURAS DEL SEGURO GARANTÍA EXTENDIDA EN UNA EMPRESA BROKER

Ya ubicados en la ventana “**Mantenimiento de trámites**”, en la pestaña “**Detalle**” podremos realizar la descarga del “**Informe Técnico**”. Para la descarga dirigimos a la parte inferior izquierda y presionar el botón “**Descargar Informe Técnico**”.

**Mantenimiento de Trámites** FLUJOS DE TRABAJO / GARANTÍA EXTENDIDA / Buzón Asignado

Responsable: GEX - SUPERVISOR - ELDA PICHIN VARGAS | Ejeto: BALUCACION SUPERVISOR GEX | N° del Trámite: 07-0004 | Estado del Trámite: En Proceso

**Detalle** | Gestionar | Línea de Tiempo | Archivos

**CLIENTE**

\*Tipo Doc. Cliente: D.N.I. | \*Doc. Cliente: 4195775 | \*Ap. Paterno Cliente: SONCO | \*Ap. Materno Cliente: ZUBARRA | \*Nombre: FERNDO | Teléfono Cliente: |

Celular Cliente: | Email Cliente: fernandoc@gmail.com | Cliente no tiene email porque: |

**CONTACTO**

\*Tipo Doc. Contacto: D.N.I. | \*Doc. Contacto: 4195775 | \*Ap. Paterno Contacto: SONCO | \*Ap. Materno Contacto: ZUBARRA | \*Nombre: FERNDO | Teléfono Contacto: |

Celular Contacto: 98765432 | Email Contacto: MQUIPER@CONSERVOS.COM.PE | Contacto no tiene email porque: |

El contacto es el cliente Coordinaciones para el contacto

---

**BIENES DE LA VENTA**

\*Marca: COMERCIO - HONDA/ENTERO/PERMANO SA - PROMANP | \*Categoría: PROMANP - SIN BICICLO | \*Marca: |

\*Linea: LINEA BLANCA | \*Sublinea: LABORATORIOS | \*Marca: EG |

\*Descripción del Producto: EL LABORATORIO SYSTEM 10 SUPER 3100 | \*Precio del Producto: 1700 |

Tipo de Plan: SEMANAL/15D |

**BIENES DE LA ORDEN DE TRABAJO**

Reportado por el Socio:  Remanente Autorizado:

Nombre de la persona que reportó el caso: JAVIER | \*Descripción del Detalle: BUBA DEBASTADO |

Almacén almacén: |

Dirección de la atención del caso: AV. COLONIALES 823 | \*Ubigo de la Atención: LA MOLINA, LIMA, LIMA |

Referencia de la Atención: ARI ROSA | Tipo de Atención: CLIENTE LLEVA A SERVICIO TÉCNICO |

---

**CLIENTE LLEVA AL SERVICIO TÉCNICO**

Producto requiere traslado

**DATOS DEL SERVICIO TÉCNICO**

Servicio Técnico: TECNIFLUS SERVICIOS SRL | Historio de Atención: LUNES A VIERNES DE 9 A 6 PM SÁBADO DE 9 A 1 PM |

Dirección del Servicio Técnico: CALLE Los Carraños 811 Dpto. Los Olivos | \*Ubigo del Servicio Técnico: LOS OLIVOS, LIMA, LIMA |

Tarifa por Hora: 25000 | Celular: | Email: garantias-extendidas@tecnifluso.com |

Verificar recomendación

**Descargar Informe Técnico** 16/19

El Informe técnico se visualizará en formato PDF:

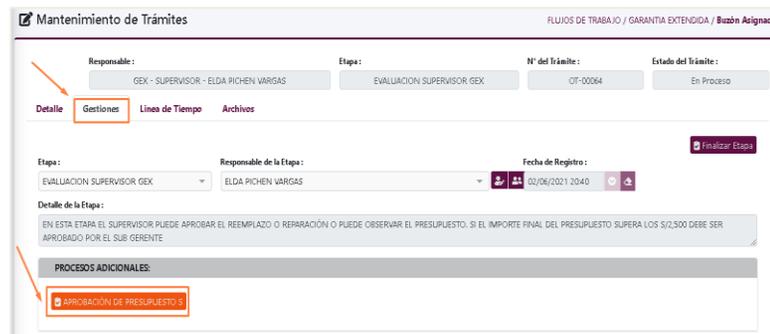


# ANÁLISIS E IMPLEMENTACIÓN DE PROCESOS PARA LA CONSTRUCCIÓN DEL MÓDULO FLUJO DE TRABAJO Y CONTROL DE FACTURAS DEL SEGURO GARANTÍA EXTENDIDA EN UNA EMPRESA BROKER

Informe Técnico de Garantía Extendida			
Nro. OT:	OT-00090	Socio:	HOMECENTERS PERUANOS S.A. - PROMART
<b>Datos de Servicio Técnico</b>			
Razón Social:	T. P. GLOBAL S.A.C. - SERVIDOCTOR	Fecha de Ingreso:	8/6/2021
Dirección:	JR TACNA 643 , MARDALENA DEL MAR.TFN:2636979-2636984	Tipo de Garantía:	REEMPLAZO
<b>Datos del Cliente</b>			
Señor(a):	HUANCA X IBAN	Nro. DNI:	41423312
Domicilio:	URB.PATRON SAN SEBASTIAN B-1 NRO. 1		
Provincia:	CUSCO	Distrito:	SAN SEBASTIAN
<b>Datos del Producto</b>			
Producto:	ESTUFA CATALITICA A GAS PARA ALTURA SOLE	Marca:	SOLE
Modelo:	ESOLG004	Bo/Fac:	BA18-01228955
Fecha Venta:	7/4/2021	Nro. Serie:	
Accesorios:			
<b>Falla Reportada por el Cliente</b>			
Plan: REEMPLAZO Marca:SOLE, Modelo: ESTUFA CATALITICA A GAS PARA ALTURA SOLE Falla: NO FUNCIONA Contacto: HUANCA X IBAN Obs: ATENCION A DOMICILIO			

<b>Estado Recibido de Producto por ST</b>
CONFORME
<b>Diagnóstico Realizado por ST</b>
SE REVISO PRODUCTO PARA REEMPLAZO
<b>Pruebas Realizadas por ST</b>
SEGUN MANUAL
<b>Reparación Realizada por ST</b>
SE REQUIERE REEMPLAZO
<b>Datos de Cobertura</b>
Diagnóstico: FALLA CUBIERTA
<b>Conclusión Técnica Final</b>
SE REQUIERE REEMPLAZO

Ahora ingresamos a la pestaña “**Gestiones**” y luego clic en el botón “**Aprobación del Presupuesto**”.



**Mantenimiento de Trámites** FLUJOS DE TRABAJO / GARANTIA EXTENDIDA / Buzón Asignado

Responsable: GEX - SUPERVISOR - ELDA PICHEN VARGAS    Etapa: EVALUACION SUPERVISOR GEX    N° del Trámite: OT-00064    Estado del Trámite: En Proceso

Detalle **Gestiones** Linea de Tiempo Archivos

Etapa: EVALUACION SUPERVISOR GEX    Responsable de la Etapa: ELDA PICHEN VARGAS    Fecha de Registro: 02/06/2021 20:40    Finalizar Etapa

Detalle de la Etapa:

EN ESTA ETAPA EL SUPERVISOR PUEDE APROBAR EL REEMPLAZO O REPARACIÓN O PUEDE OBSERVAR EL PRESUPUESTO. SI EL IMPORTE FINAL DEL PRESUPUESTO SUPERA LOS S/2,500 DEBE SER APROBADO POR EL SUB GERENTE

**PROCESOS ADICIONALES:**

ARROBACION DE PRESUPUESTO S

En la ventana “**Aprobación de Presupuesto**” el usuario debe validar la información que se ha registrado en las pestañas según imagen adjunta:

# ANÁLISIS E IMPLEMENTACIÓN DE PROCESOS PARA LA CONSTRUCCIÓN DEL MÓDULO FLUJO DE TRABAJO Y CONTROL DE FACTURAS DEL SEGURO GARANTÍA EXTENDIDA EN UNA EMPRESA BROKER

**Aprobación del Presupuesto** Trámite Nro: OT-00056

**Datos de la Orden de Trabajo:**

<b>Socio:</b> HOMECENTERS PERUANOS SA. - PROMART	<b>Servicio Técnico:</b> TECHNIPLUS SERVICIOS SRL	<b>Fin de Garantía Extendida:</b> 07/11/2022	<b>Cantidad de Reparaciones:</b> 0
<b>Marca:</b> LG	<b>Modelo:</b> Frontal Inox	<b>Número de Serie:</b>	
<b>Descripción del Producto:</b> LG LARDOORA T51360NTP SILVER 13KG		<b>Precio Soles:</b> 1,199.00	<b>Fecha de Compra:</b> 07/11/2020

**Presupuesto ST S/:** 2,800.00   
 % Reparación: 216.85   
 Aprobado ST S/: 2,800.00   
 Otros Gastos ST S/: 0.00   
**Reparación Total S/:** 2,800.00

\*Tipo:    
 \*Descripción:    
 \*Cantidad:    
 \*Valor Bruto:

Aprobar	Tipo	Descripción	Cantidad	Valor Bruto	Total Bruto
<input checked="" type="checkbox"/>	REPUESTOS	CABLE FLAT	1	S/ 400.00	S/ 400.00
<input checked="" type="checkbox"/>	REPUESTOS	CABLE FLAT	1	S/ 2,300.00	S/ 2,300.00

En caso exista documentos que adjuntar, presionar el botón **“Cargar Archivos”** que se encuentra en la parte superior de la ventana.

**Aprobación del Presupuesto** Trámite Nro: OT-00056

**Datos de la Orden de Trabajo:**

<b>Socio:</b> HOMECENTERS PERUANOS SA. - PROMART	<b>Servicio Técnico:</b> TECHNIPLUS SERVICIOS SRL	<b>Fin de Garantía Extendida:</b> 07/11/2022	<b>Cantidad de Reparaciones:</b> 0
<b>Marca:</b> LG	<b>Modelo:</b> Frontal Inox	<b>Número de Serie:</b>	
<b>Descripción del Producto:</b> LG LARDOORA T51360NTP SILVER 13KG		<b>Precio Soles:</b> 1,199.00	<b>Fecha de Compra:</b> 07/11/2020

**Presupuesto ST S/:** 2,800.00   
 % Reparación: 216.85   
 Aprobado ST S/: 2,800.00   
 Otros Gastos ST S/: 0.00   
**Reparación Total S/:** 2,800.00

\*Tipo:    
 \*Descripción:    
 \*Cantidad:    
 \*Valor Bruto:

Aprobar	Tipo	Descripción	Cantidad	Valor Bruto	Total Bruto
<input checked="" type="checkbox"/>	REPUESTOS	CABLE FLAT	1	S/ 400.00	S/ 400.00
<input checked="" type="checkbox"/>	REPUESTOS	CABLE FLAT	1	S/ 2,300.00	S/ 2,300.00

- De estar conforme con el presupuesto, dar clic en el botón de **“Aprobar Presupuesto”**.

**Aprobación del Presupuesto** Trámite Nro: OT-00056

**Datos de la Orden de Trabajo:**

<b>Socio:</b> HOMECENTERS PERUANOS SA. - PROMART	<b>Servicio Técnico:</b> TECHNIPLUS SERVICIOS SRL	<b>Fin de Garantía Extendida:</b> 07/11/2022	<b>Cantidad de Reparaciones:</b> 0
<b>Marca:</b> LG	<b>Modelo:</b> Frontal Inox	<b>Número de Serie:</b>	
<b>Descripción del Producto:</b> LG LARDOORA T51360NTP SILVER 13KG		<b>Precio Soles:</b> 1,199.00	<b>Fecha de Compra:</b> 07/11/2020

**Presupuesto ST S/:** 2,800.00   
 % Reparación: 216.85   
 Aprobado ST S/: 2,800.00   
 Otros Gastos ST S/: 0.00   
**Reparación Total S/:** 2,800.00

\*Tipo:    
 \*Descripción:    
 \*Cantidad:    
 \*Valor Bruto:

Aprobar	Tipo	Descripción	Cantidad	Valor Bruto	Total Bruto
<input checked="" type="checkbox"/>	REPUESTOS	CABLE FLAT	1	S/ 400.00	S/ 400.00
<input checked="" type="checkbox"/>	REPUESTOS	CABLE FLAT	1	S/ 2,300.00	S/ 2,300.00

Presionar “SI” para confirmar elección.



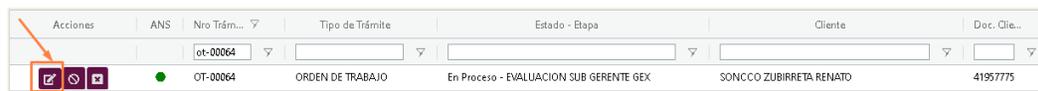
El sistema automáticamente da por “**Finalizada la etapa**” y retornará a la pestaña inicial del usuario retirando así el caso del buzón asignado.

### Evaluación Subgerente GEX

En la parte superior izquierda encontraremos el menú principal, el cual desplegará las opciones que tiene asignadas el usuario.

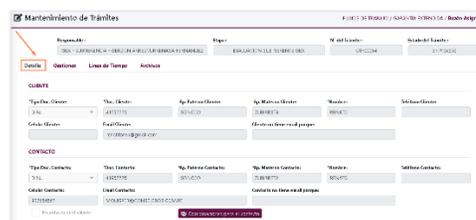
Para dar inicio a la “**Evaluación Subgerente GEX**” daremos clic en el botón de “**Buzón asignado**”.

Luego ubicar la OT que deseamos gestionar, seleccionamos el icono “**Editar**” tal como se muestra en la imagen.

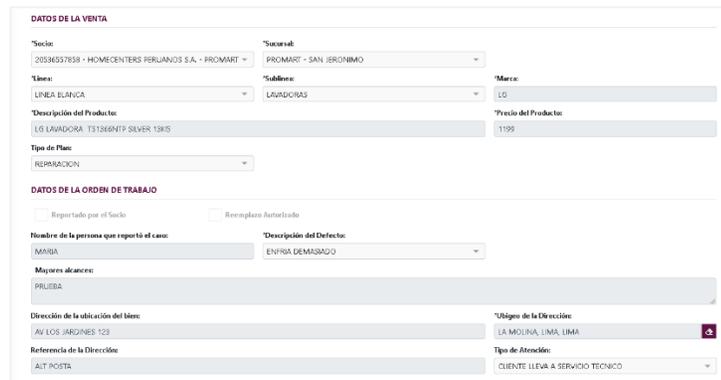


Ya ubicados en la ventana “**Mantenimiento de trámites**”, en la pestaña “**Detalle**” podremos realizar la descarga del “**Informe Técnico**”.

Para la descarga dirigimos a la parte inferior izquierda y presionar el botón “**Descargar Informe Técnico**”.



# ANÁLISIS E IMPLEMENTACIÓN DE PROCESOS PARA LA CONSTRUCCIÓN DEL MÓDULO FLUJO DE TRABAJO Y CONTROL DE FACTURAS DEL SEGURO GARANTÍA EXTENDIDA EN UNA EMPRESA BROKER



**DATOS DE LA VENTA**

Socio: 20240327639 - HOMECENTERS PERUANOS S.A. - PROMART | Sucursal: PROMART - SAN JERONIMO

Línea: LINEA BLANCA | Sublínea: LAVADORAS | Marca: LG

Descripción del Producto: LG LAVADORA T3126NTP SILVER 13K5 | Precio del Producto: 1199

Tipo de Plan: REPARACION

**DATOS DE LA ORDEN DE TRABAJO**

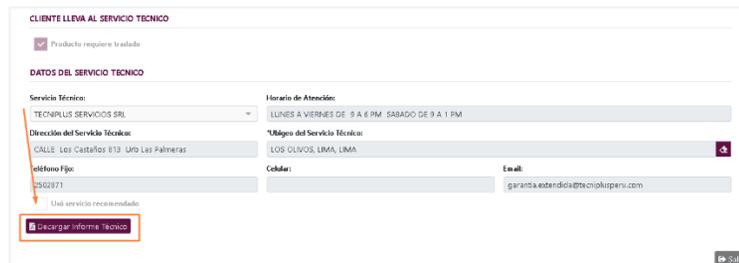
Reportado por el Socio:  | Reemplazo Autorizado:

Nombre de la persona que reportó el caso: MANA | Descripción del Defecto: ENTRADA DEMASADO

Mayores alcances: PULSERA

Dirección de la ubicación del bien: AV LOS JARDINES 123 | Ubicación de la Dirección: LA MOLINA, LIMA, LIMA

Referencia de la Dirección: ALT POSTA | Tipo de Atención: CLIENTE LLEVA A SERVICIO TECNICO



**CLIENTE LLEVA AL SERVICIO TECNICO**

Producto requiere traslado

**DATOS DEL SERVICIO TECNICO**

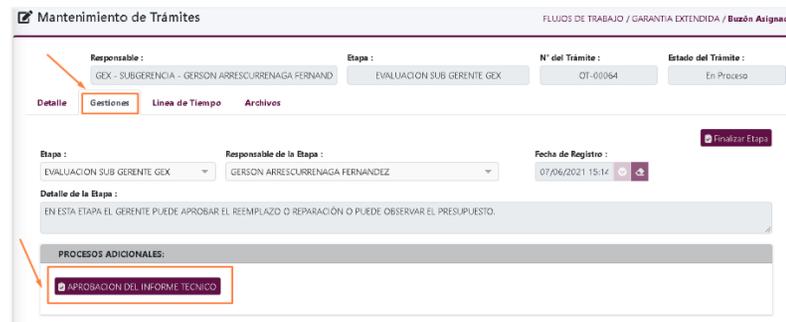
Servicio Técnico: TECNIPUS SERVICIOS SRL | Horario de Atención: LUNES A VIERNES DE 9 A 8 PM - SABADO DE 9 A 1 PM

Dirección del Servicio Técnico: CALLE Los Castaños 613 LIND Las Palmeras | Ubicación del Servicio Técnico: LOS OLIVOS, LIMA, LIMA

Edificio Fijo: 2502871 | Cobrar: | Email: garantia.extendida@tecnicuparu.com

Usar servicio recomendado

Ahora ingresamos a la pestaña “**Gestiones**” y luego clic en el botón “**Aprobación del Presupuesto**”.



**Mantenimiento de Trámites** | FLUJOS DE TRABAJO / GARANTIA EXTENDIDA / Buzón Asignado

Responsable: GEX - SUBGERENCIA - GERSON ARRESURRENAGA FERNAND | Etapa: EVALUACION SUB GERENTE GEX | N° del Trámite: 01-00064 | Estado del Trámite: En Proceso

Detalle: **Gestiones** | Línea de Tiempo | Archivos

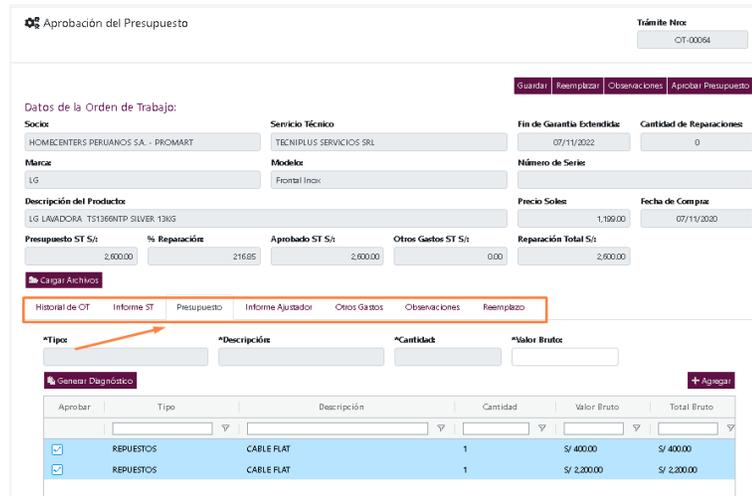
Etapa: EVALUACION SUB GERENTE GEX | Responsable de la Etapa: GERSON ARRESURRENAGA FERNANDEZ | Fecha de Registro: 07/06/2021 15:14

Detalle de la Etapa: EN ESTA ETAPA EL GERENTE PUEDE APROBAR EL REEMPLAZO O REPARACIÓN O PUEDE OBSERVAR EL PRESUPUESTO.

PROCESOS ADICIONALES:

En la ventana “**Aprobación de Presupuesto**” el usuario debe validar la información que se ha registrado en las pestañas según imagen adjunta:

## ANÁLISIS E IMPLEMENTACIÓN DE PROCESOS PARA LA CONSTRUCCIÓN DEL MÓDULO FLUJO DE TRABAJO Y CONTROL DE FACTURAS DEL SEGURO GARANTÍA EXTENDIDA EN UNA EMPRESA BROKER



**Aprobación del Presupuesto** Trámite Nro: OT-00064

[Guardar](#) | [Reemplazar](#) | [Observaciones](#) | [Aprobar Presupuesto](#)

**Datos de la Orden de Trabajo:**

**Socio:** HOMECENTERS PERUANOS SA. - PROMART | **Servicio Técnico:** TECNIPLUS SERVICIOS SRL | **Fin de Garantía Extendida:** 07/11/2022 | **Cantidad de Reparaciones:** 0  
**Marca:** LG | **Modelo:** Frontal Inox | **Número de Series:**   
**Descripción del Producto:** LG LAVADORA TS1368NTP SILVER 13KG | **Precio Soles:** 1,199.00 | **Fecha de Compra:** 07/11/2020

**Presupuesto ST S/:** 2,600.00 | **% Reparación:** 21685 | **Aprobado ST S/:** 2,600.00 | **Otros Gastos ST S/:** 0.00 | **Reparación Total S/:** 2,600.00

**Cargar Archivos**

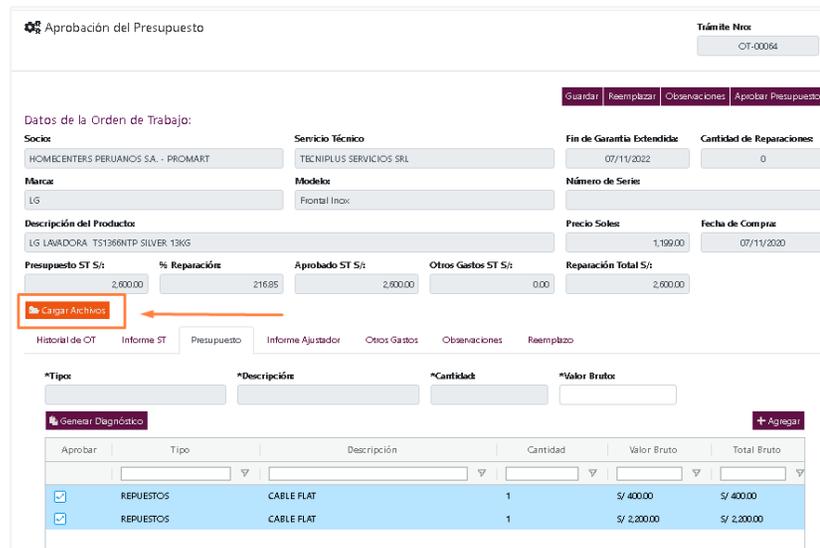
[Historial de OT](#) | [Informe ST](#) | [Presupuesto](#) | [Informe Ajustador](#) | [Otros Gastos](#) | [Observaciones](#) | [Reemplazo](#)

*Tipo	*Descripción	*Cantidad	*Valor Bruto

**Generar Diagnóstico** **+ Agregar**

Aprobar	Tipo	Descripción	Cantidad	Valor Bruto	Total Bruto
<input checked="" type="checkbox"/>	REPUESTOS	CABLE FLAT	1	S/ 400.00	S/ 400.00
<input checked="" type="checkbox"/>	REPUESTOS	CABLE FLAT	1	S/ 2,200.00	S/ 2,200.00

En caso exista documentos que adjuntar, presionar el botón **“Cargar Archivos”** que se encuentra en la parte superior de la ventana.



**Aprobación del Presupuesto** Trámite Nro: OT-00064

[Guardar](#) | [Reemplazar](#) | [Observaciones](#) | [Aprobar Presupuesto](#)

**Datos de la Orden de Trabajo:**

**Socio:** HOMECENTERS PERUANOS SA. - PROMART | **Servicio Técnico:** TECNIPLUS SERVICIOS SRL | **Fin de Garantía Extendida:** 07/11/2022 | **Cantidad de Reparaciones:** 0  
**Marca:** LG | **Modelo:** Frontal Inox | **Número de Series:**   
**Descripción del Producto:** LG LAVADORA TS1368NTP SILVER 13KG | **Precio Soles:** 1,199.00 | **Fecha de Compra:** 07/11/2020

**Presupuesto ST S/:** 2,600.00 | **% Reparación:** 21685 | **Aprobado ST S/:** 2,600.00 | **Otros Gastos ST S/:** 0.00 | **Reparación Total S/:** 2,600.00

**Cargar Archivos**

[Historial de OT](#) | [Informe ST](#) | [Presupuesto](#) | [Informe Ajustador](#) | [Otros Gastos](#) | [Observaciones](#) | [Reemplazo](#)

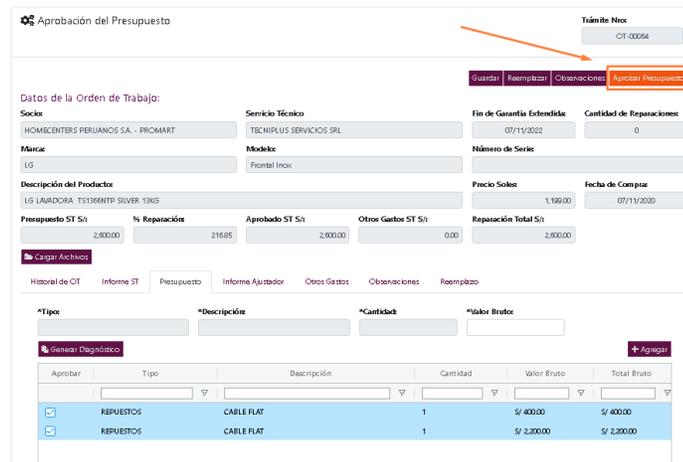
*Tipo	*Descripción	*Cantidad	*Valor Bruto

**Generar Diagnóstico** **+ Agregar**

Aprobar	Tipo	Descripción	Cantidad	Valor Bruto	Total Bruto
<input checked="" type="checkbox"/>	REPUESTOS	CABLE FLAT	1	S/ 400.00	S/ 400.00
<input checked="" type="checkbox"/>	REPUESTOS	CABLE FLAT	1	S/ 2,200.00	S/ 2,200.00

De estar conforme con el presupuesto, dar clic en el botón de **“Aprobar Presupuesto”**.

# ANÁLISIS E IMPLEMENTACIÓN DE PROCESOS PARA LA CONSTRUCCIÓN DEL MÓDULO FLUJO DE TRABAJO Y CONTROL DE FACTURAS DEL SEGURO GARANTÍA EXTENDIDA EN UNA EMPRESA BROKER



**Aprobación del Presupuesto**

Trámite Nro: 07-00064

Guardar Reemplazar Cierre de Datos Aprobar Presupuesto

**Datos de la Orden de Trabajo:**

Socio: HOMECENTERS PERUANOS S.A. - PROMART Servicio Técnico: TECNIPUS SERVICIOS SRL Fin de Garantía Extendida: 07/11/2022 Cantidad de Reparaciones: 0

Marca: LG Modelo: Frontal Inox Número de Serie: Descripción del Producto: LG LAVADORA TS136NTP SILVER 13KG Precio Sobres: 1,100.00 Fecha de Compra: 07/11/2020

Presupuesto ST S/: 2,000.00 % Reparación: 216.85 Aprobado ST S/: 2,000.00 Otros Gastos ST S/: 0.00 Reparación Total S/: 2,000.00

Cargar Archivos

Historial de OT Informe ST Presupuesto Informe Ajustador Otros Gastos Cierre de Datos Reemplazo

*Tipo	*Descripción	*Cantidad	*Valor Bruto		
+	Generar Diagnóstico				
+	Agregar				
Aprobar	Tipo	Descripción	Cantidad	Valor Bruto	Total Bruto
<input checked="" type="checkbox"/>	REPUERTOS	CABLE FLAT	1	S/ 400.00	S/ 400.00
<input checked="" type="checkbox"/>	REPUERTOS	CABLE FLAT	1	S/ 2,000.00	S/ 2,000.00

Presionar “SI” para confirmar elección.



Confirmación de Modificación

¿Desea actualizar el registro?

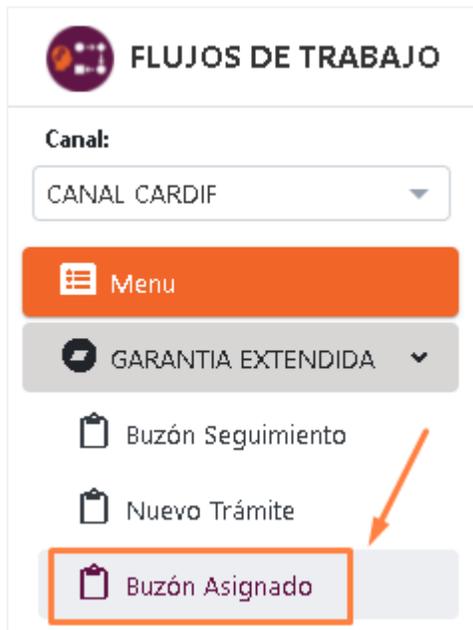
SI Cancelar

El sistema automáticamente da por “**Finalizada la etapa**” y retornará a la pestaña inicial del usuario.

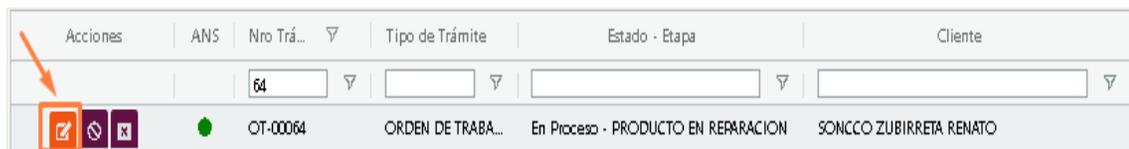
## Producto en Reparación

En la parte superior izquierda encontraremos el menú principal, el cual desplegará las opciones que tiene asignadas el usuario.

- Para dar inicio a la “**Producto en Reparación**” daremos clic en el botón de “**Buzón asignado**”.



- Luego ubicar la OT que deseamos gestionar, seleccionamos el icono “**Editar**” tal como se muestra en la imagen.



- Ya ubicados en la ventana “**Mantenimiento de trámites**”, en la pestaña “**Detalle**” podremos realizar la descarga del “**Informe Técnico**”. Para la descarga dirigimos a la parte inferior izquierda y presionar el botón “**Descargar Informe Técnico**”.

# ANÁLISIS E IMPLEMENTACIÓN DE PROCESOS PARA LA CONSTRUCCIÓN DEL MÓDULO FLUJO DE TRABAJO Y CONTROL DE FACTURAS DEL SEGURO GARANTÍA EXTENDIDA EN UNA EMPRESA BROKER

**Mantenimiento de Trámites** FLUJOS DE TRABAJO / GARANTIA EXTENDIDA / Buzón Asignado

**Responsable:** GEX - SUBGERENCIA - GERSON ARRESCURRENAGA FERNANDEZ   
**Etaa:** EVALUACION SUB GERENTE GEX   
**N° del Trámite:** OT-00064   
**Estado del Trámite:** En Proceso

Detalle   
 Gestiones   
 Línea de Tiempo   
 Archivos

---

**CLIENTE**

**\*Tipo Doc. Cliente:** D.N.I.   
**\*Doc. Cliente:** 41957775   
**\*Ap. Paterno Cliente:** SONCCO   
**\*Ap. Materno Cliente:** ZUBIRRETA   
**\*Nombre:** RENATO   
**Teléfono Cliente:**

**Celular Cliente:**   
**Email Cliente:** renatitoren@gmail.com   
**Cliente no tiene email porque:**

---

**CONTACTO**

**\*Tipo Doc. Contacto:** D.N.I.   
**\*Doc. Contacto:** 41957775   
**\*Ap. Paterno Contacto:** SONCCO   
**\*Ap. Materno Contacto:** ZUBIRRETA   
**\*Nombre:** RENATO   
**Teléfono Contacto:**

**Celular Contacto:** 987654567   
**Email Contacto:** MQUISPER@CONSEJEROS.COM.PE   
**Contacto no tiene email porque:**

El contacto es el cliente   
Coordinaciones para el contacto

**DATOS DE LA VENTA**

**\*Socio:** 20536557858 - HOMECENTERS PERUANOS S.A. - PROMART   
**\*Sucursal:** PROMART - SAN JERONIMO

**\*Línea:** LINEA BLANCA   
**\*Sublínea:** LAVADORAS   
**\*Marca:** LG

**\*Descripción del Producto:** LG LAVADORA TS1366NTP SILVER 13KG   
**\*Precio del Producto:** 1199

**Tipo de Plan:** REPARACION

---

**DATOS DE LA ORDEN DE TRABAJO**

Reportado por el Socio   
 Reemplazo Autorizado

**Nombre de la persona que reportó el caso:** MARIA   
**\*Descripción del Defecto:** ENFRÍA DEMASIADO

**Mayores alcances:** PRUEBA

**Dirección de la ubicación del bien:** AV LOS JARDINES 123   
**\*Ubigeo de la Dirección:** LA MOLINA, LIMA, LIMA

**Referencia de la Dirección:** ALT POSTA   
**Tipo de Atención:** CLIENTE LLEVA A SERVICIO TECNICO

**CLIENTE LLEVA AL SERVICIO TECNICO**

Producto requiere traslado

---

**DATOS DEL SERVICIO TECNICO**

**Servicio Técnico:** TECNIPLUS SERVICIOS SRL   
**Horario de Atención:** LUNES A VIERNES DE 9 A 6 PM SABADO DE 9 A 1 PM

**Dirección del Servicio Técnico:** CALLE Los Castaños 813 Urb Las Palmeras   
**\*Ubigeo del Servicio Técnico:** LOS OLIVOS, LIMA, LIMA

**teléfono Fijo:** 2502871   
**Celular:**   
**Email:** garantia.extendida@tecnipiusperu.com

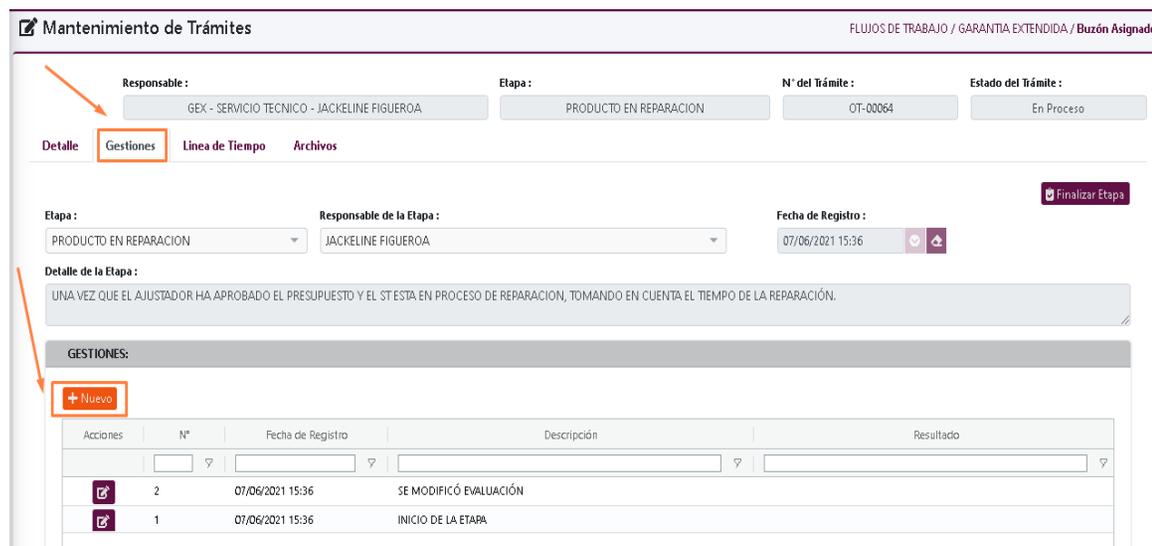
Usó servicio recomendado

Descargar Informe Técnico

Salir

## ANÁLISIS E IMPLEMENTACIÓN DE PROCESOS PARA LA CONSTRUCCIÓN DEL MÓDULO FLUJO DE TRABAJO Y CONTROL DE FACTURAS DEL SEGURO GARANTÍA EXTENDIDA EN UNA EMPRESA BROKER

- Ahora ingresamos a la pestaña “**Gestiones**” y luego clic en el botón “+ **Nuevo**”.



Mantenimiento de Trámites FLUJOS DE TRABAJO / GARANTIA EXTENDIDA / Buzón Asignado

Responsable: GEX - SERVICIO TECNICO - JACKELINE FIGUEROA Etapa: PRODUCTO EN REPARACION N° del Trámite: OT-00064 Estado del Trámite: En Proceso

Detalle **Gestiones** Linea de Tiempo Archivos

Etapa: PRODUCTO EN REPARACION Responsable de la Etapa: JACKELINE FIGUEROA Fecha de Registro: 07/06/2021 15:36 Finalizar Etapa

Detalle de la Etapa:  
UNA VEZ QUE EL AJUSTADOR HA APROBADO EL PRESUPUESTO Y EL ESTÁ EN PROCESO DE REPARACION, TOMANDO EN CUENTA EL TIEMPO DE LA REPARACIÓN.

GESTIONES:

+ Nuevo

Acciones	N°	Fecha de Registro	Descripción	Resultado
	2	07/06/2021 15:36	SE MODIFICÓ EVALUACIÓN	
	1	07/06/2021 15:36	INICIO DE LA ETAPA	

- En la parte inferior se habilitará campos para el registro de la reparación.

# ANÁLISIS E IMPLEMENTACIÓN DE PROCESOS PARA LA CONSTRUCCIÓN DEL MÓDULO FLUJO DE TRABAJO Y CONTROL DE FACTURAS DEL SEGURO GARANTÍA EXTENDIDA EN UNA EMPRESA BROKER

**Mantenimiento de Trámites** FLUJOS DE TRABAJO / GARANTIA EXTENDIDA / Buzón Asignado

Responsable: GEX - SERVICIO TECNICO - JACKELINE FIGUEROA    Etapa: PRODUCTO EN REPARACION    N° del Trámite: OT-00064    Estado del Trámite: En Proceso

Detalle **Gestiones** Línea de Tiempo Archivos

Etapa: PRODUCTO EN REPARACION    Responsable de la Etapa: JACKELINE FIGUEROA    Fecha de Registro: 07/06/2021 15:36 Finalizar Etapa

Detalle de la Etapa:  
UNA VEZ QUE EL AJUSTADOR HA APROBADO EL PRESUPUESTO Y EL ST ESTA EN PROCESO DE REPARACION, TOMANDO EN CUENTA EL TIEMPO DE LA REPARACIÓN.

**GESTIONES:**

+ Nuevo

Acciones	N°	Fecha de Registro	Descripción	Resultado	Fecha de Alerta
	2	07/06/2021 15:36	SE MODIFICÓ EVALUACIÓN		GERSON AR
	1	07/06/2021 15:36	INICIO DE LA ETAPA		GERSON AR

1 - 2 de 2    Página 1 de 1

N° de Gestión:    Enviar a:    Fecha de Alerta Siguiente Gestión:    Cargar Archivos

Descripción (\*):    Resultado:

Guardar    Cancelar

- En caso exista documentos que adjuntar, presionar el botón **“Cargar Archivos”** que se encuentra en la parte inferior de la ventana.

# ANÁLISIS E IMPLEMENTACIÓN DE PROCESOS PARA LA CONSTRUCCIÓN DEL MÓDULO FLUJO DE TRABAJO Y CONTROL DE FACTURAS DEL SEGURO GARANTÍA EXTENDIDA EN UNA EMPRESA BROKER

Mantenimiento de Trámites FLUJOS DE TRABAJO / GARANTIA EXTENDIDA / Buzón Asignado

Responsable: GEX - SERVICIO TECNICO - JACKELINE FIGUEROA    Etapa: PRODUCTO EN REPARACION    N° del Trámite: OT-00064    Estado del Trámite: En Proceso

Detalle    Gestiones    **Linea de Tiempo**    Archivos

Etapa: PRODUCTO EN REPARACION    Responsable de la Etapa: JACKELINE FIGUEROA    Fecha de Registro: 07/06/2021 15:36 Finalizar Etapa

Detalle de la Etapa:  
UNA VEZ QUE EL AJUSTADOR HA APROBADO EL PRESUPUESTO Y EL ST ESTA EN PROCESO DE REPARACION, TOMANDO EN CUENTA EL TIEMPO DE LA REPARACIÓN.

**GESTIONES:**

+ Nuevo

Acciones	N°	Fecha de Registro	Descripción	Resultado	Fecha de Alerta
<input checked="" type="checkbox"/>	2	07/06/2021 15:36	SE MODIFICÓ EVALUACIÓN		GERSON AR
<input checked="" type="checkbox"/>	1	07/06/2021 15:36	INICIO DE LA ETAPA		GERSON AR

N° de Gestión:    Enviar a:    Fecha de Alerta Sigiente Gestión:    1 - 2 de 2    Página 1 de 1

Descripción (\*):    Resultado:

Cargar Archivo    Guardar    Cancelar

- Posterior a la confirmación del producto reparado, dar clic en el botón de **“Guardar”**.

Mantenimiento de Trámites FLUJOS DE TRABAJO / GARANTIA EXTENDIDA / Buzón Asignado

Responsable: GEX - SERVICIO TECNICO - JACKELINE FIGUEROA    Etapa: PRODUCTO EN REPARACION    N° del Trámite: OT-00064    Estado del Trámite: En Proceso

Detalle    Gestiones    **Linea de Tiempo**    Archivos

Etapa: PRODUCTO EN REPARACION    Responsable de la Etapa: JACKELINE FIGUEROA    Fecha de Registro: 07/06/2021 15:36 Finalizar Etapa

Detalle de la Etapa:  
UNA VEZ QUE EL AJUSTADOR HA APROBADO EL PRESUPUESTO Y EL ST ESTA EN PROCESO DE REPARACION, TOMANDO EN CUENTA EL TIEMPO DE LA REPARACIÓN.

**GESTIONES:**

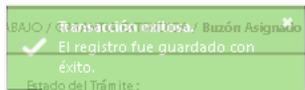
+ Nuevo

Acciones	N°	Fecha de Registro	Descripción	Resultado	Fecha de Alerta
<input checked="" type="checkbox"/>	2	07/06/2021 15:36	SE MODIFICÓ EVALUACIÓN		GERSON AR
<input checked="" type="checkbox"/>	1	07/06/2021 15:36	INICIO DE LA ETAPA		GERSON AR

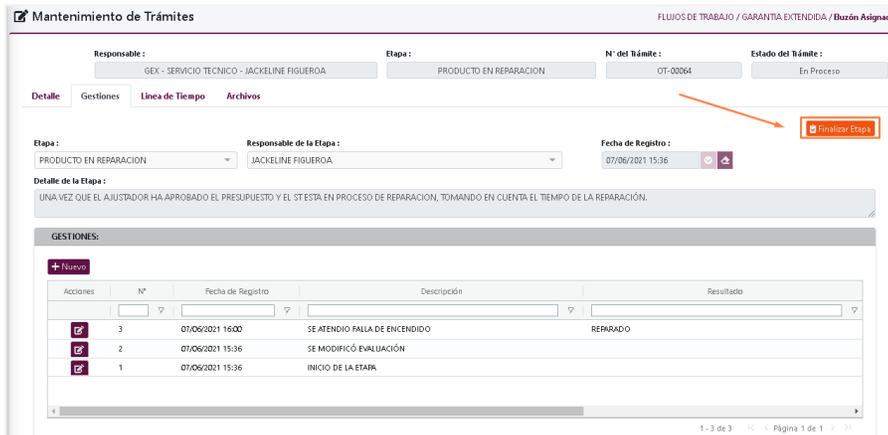
N° de Gestión:    Enviar a:    Fecha de Alerta Sigiente Gestión:    1 - 2 de 2    Página 1 de 1

Descripción (\*): SE ATENDIO FALLA DE ENCENDIDO    Resultado: REPARADO

Cargar Archivo    Guardar    Cancelar



- Finalmente presionar el botón **“Finalizar Etapa”**.



- Presionar “SI” para confirmar elección.



## Producto Reparado

En la parte superior izquierda encontraremos el menú principal, el cual desplegará las opciones que tiene asignadas el usuario.

- Para dar inicio a la “**Producto Reparado**” daremos clic en el botón de “**Buzón asignado**”.

## ANÁLISIS E IMPLEMENTACIÓN DE PROCESOS PARA LA CONSTRUCCIÓN DEL MÓDULO FLUJO DE TRABAJO Y CONTROL DE FACTURAS DEL SEGURO GARANTÍA EXTENDIDA EN UNA EMPRESA BROKER

Luego ubicar la OT que deseamos gestionar, seleccionamos el icono “**Editar**” tal como se muestra en la imagen.

Acciones	ANS	Nro Trámite	Tipo de Trámite	Estado - Etapa	Cliente
  		OT-00064	ORDEN DE TRABAJO	En Proceso - PRODUCTO REPARADO	SONCCO ZUBIRRETA RENATO

Ya ubicados en la ventana “**Mantenimiento de trámites**”, en la pestaña “**Detalle**” podremos realizar la descarga del “**Informe Técnico**”. Para la descarga dirigimos a la parte inferior izquierda y presionar el botón “**Descargar Informe Técnico**”.

**Mantenimiento de Trámites** FLUJOS DE TRABAJO / GARANTIA EXTENDIDA / Buzón Asignado

Responsable: GEX - SERVICIO TECNICO - JACKELINE FISLERGUA    Etapa: PRODUCTO REPARADO    N° del Trámite: OT-00064    Estado del Trámite: En Proceso

**Detalle**    Gestiones    Línea de Tiempo    Archivos

---

**CLIENTE**

\*Tipo Doc. Cliente:    \*Doc. Cliente:    \*Ap. Paterno Cliente:    \*Ap. Materno Cliente:    \*Nombre:    \*Teléfono Cliente:

D.N.I.: 4195775    SONCCO    ZUBIRRETA    RENATO

Celular Cliente:    Email Cliente:    Cliente no tiene email porque:    renato@soncc@gmail.com

---

**CONTACTO**

\*Tipo Doc. Contacto:    \*Doc. Contacto:    \*Ap. Paterno Contacto:    \*Ap. Materno Contacto:    \*Nombre:    \*Teléfono Contacto:

D.N.I.: 4195775    SONCCO    ZUBIRRETA    RENATO

Celular Contacto:    Email Contacto:    Contacto no tiene email porque:    MQUISPEN@CONSEJEROS.COM.PE

El contacto es el cliente    [Coordinaciones para el contacto](#)

**DATOS DE LA VENTA**

\*Socio: 20536557858 - HOMECENTERS PERUANOS S.A. - PROMART    \*Sociosub: PROMART - SAN JERONIMO

\*Línea: LINEA BLANCA    \*Sublínea: LAVADORAS    \*Marca: LG

\*Descripción del Producto: LG LAVADORA TS1366NTP SILVER 13KG    \*Precio del Producto: 1199

Tipo de Plan: REPARACION

---

**DATOS DE LA ORDEN DE TRABAJO**

Reportado por el Socio     Reemplazo Autorizado

Nombre de la persona que reportó el caso: MARIÁ    \*Descripción del Defecto: ENFRIA DEMASADO

Mayor o menor: PRUEBA

Dirección de la ubicación del bien: AV LOS JARDINES 123    \*Ubigo de la Dirección: LA MOLINA, LIMA, LIMA

Referencia de la Dirección: ALT POSTA    Tipo de Atención: CLIENTE LLEVA A SERVICIO TECNICO

# ANÁLISIS E IMPLEMENTACIÓN DE PROCESOS PARA LA CONSTRUCCIÓN DEL MÓDULO FLUJO DE TRABAJO Y CONTROL DE FACTURAS DEL SEGURO GARANTÍA EXTENDIDA EN UNA EMPRESA BROKER

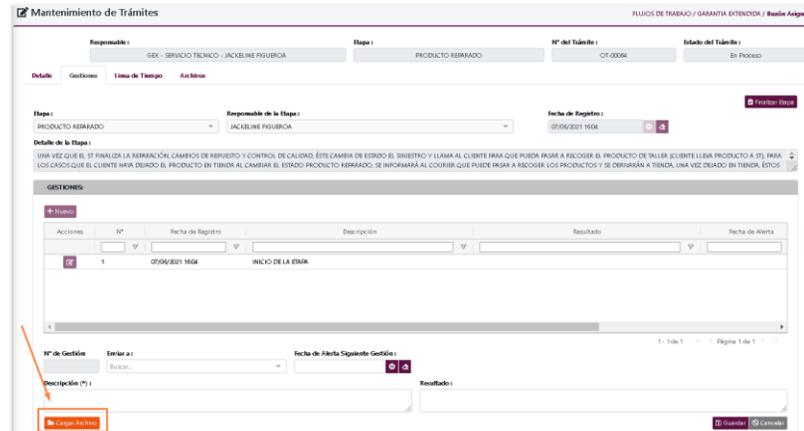
Ahora ingresamos a la pestaña “**Gestiones**” y luego clic en el botón “+ **Nuevo**”.

Acciones	N°	Fecha de Registro	Descripción	Resultado
	1	07/06/2021 16:04	INICIO DE LA ETAPA	

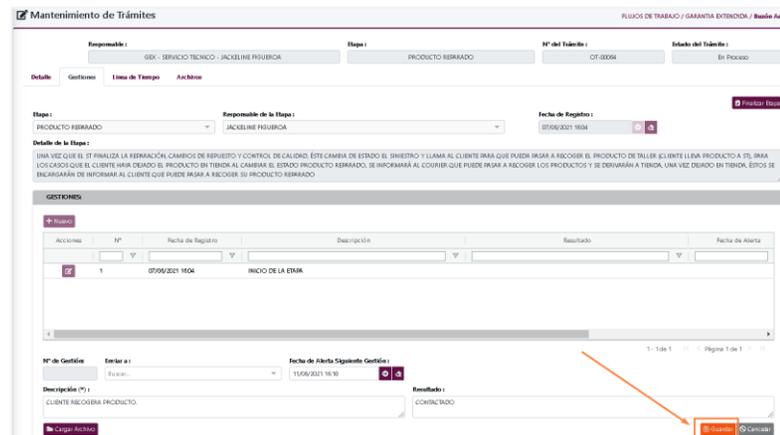
En la parte inferior se habilitará campos para el registro de la coordinación con el cliente.

## ANÁLISIS E IMPLEMENTACIÓN DE PROCESOS PARA LA CONSTRUCCIÓN DEL MÓDULO FLUJO DE TRABAJO Y CONTROL DE FACTURAS DEL SEGURO GARANTÍA EXTENDIDA EN UNA EMPRESA BROKER

En caso exista documentos que adjuntar, presionar el botón **“Cargar Archivos”** que se encuentra en la parte superior de la ventana.

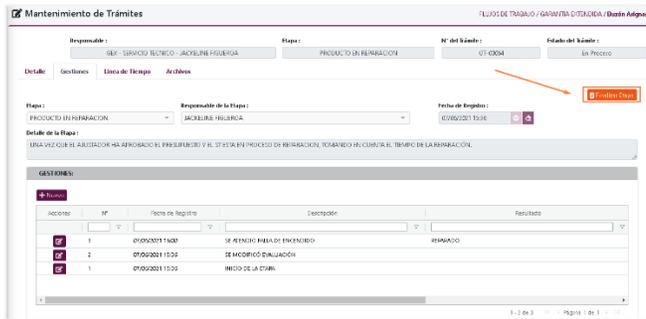


Posterior a la confirmación del cliente dar clic en el botón de **“Guardar”**.



Finalmente presionar el botón **“Finalizar Etapa”**.

# ANÁLISIS E IMPLEMENTACIÓN DE PROCESOS PARA LA CONSTRUCCIÓN DEL MÓDULO FLUJO DE TRABAJO Y CONTROL DE FACTURAS DEL SEGURO GARANTÍA EXTENDIDA EN UNA EMPRESA BROKER



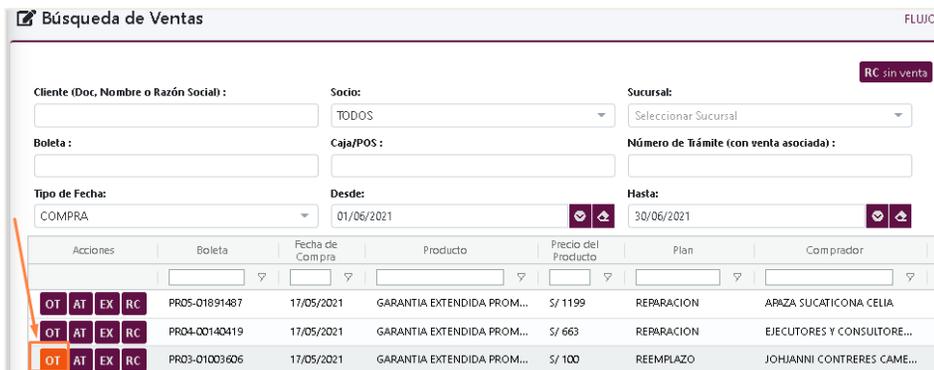
## OT Reemplazo Autorizado

### Crear OT

En la parte superior izquierda encontraremos el menú principal, el cual desplegará las opciones que tiene asignadas el usuario.

Para dar inicio a la creación de una **Orden de Trabajo** daremos clic en “**Nuevo trámite**”.

Una vez ubicado el cliente al cual se le creará una Orden de trabajo, hacer clic en “**OT**” de la botonera ubicada al lado izquierdo.

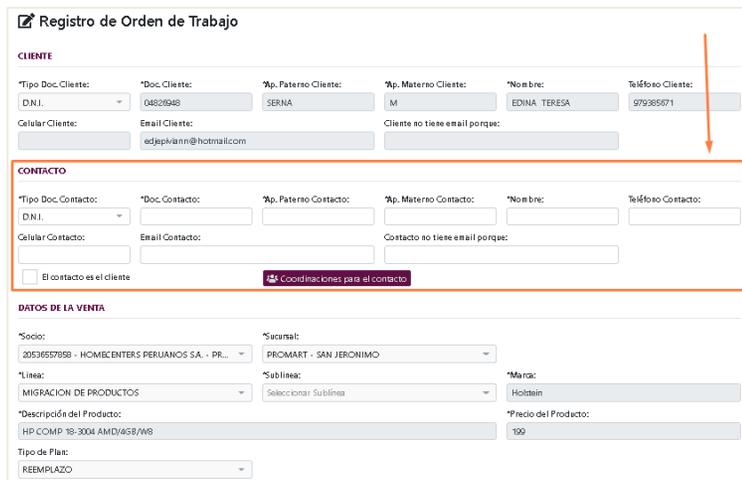


En caso se trate de un “**Reemplazo Autorizado**”, dejar seleccionada la casilla y completar la siguiente información:

**Contacto:** Si el contacto es el cliente, solo deberán habilitar el check en el cuadro “**El contacto es el cliente**”, de lo contrario completar los nuevos datos del contacto.

**Datos de la Orden de trabajo:** Completar los datos de acuerdo a la información proporcionada por el cliente.

Finalmente dar clic en el botón **“Guardar”**.



**Registro de Orden de Trabajo**

**CLIENTE**

\*Tipo Doc. Cliente: D.N.I. \*Doc. Cliente: 04820448 \*Ap. Paterno Cliente: SERNA \*Ap. Materno Cliente: M \*Nombre: EDINA TERESA Teléfono Cliente: 979385071

Celular Cliente: Email Cliente: edjeplvann@hotmail.com Cliente no tiene email porque:

**CONTACTO**

\*Tipo Doc. Contacto: D.N.I. \*Doc. Contacto: \*Ap. Paterno Contacto: \*Ap. Materno Contacto: \*Nombre: Teléfono Contacto:

Celular Contacto: Email Contacto: Contacto no tiene email porque:

El contacto es el cliente [Coordinaciones para el contacto](#)

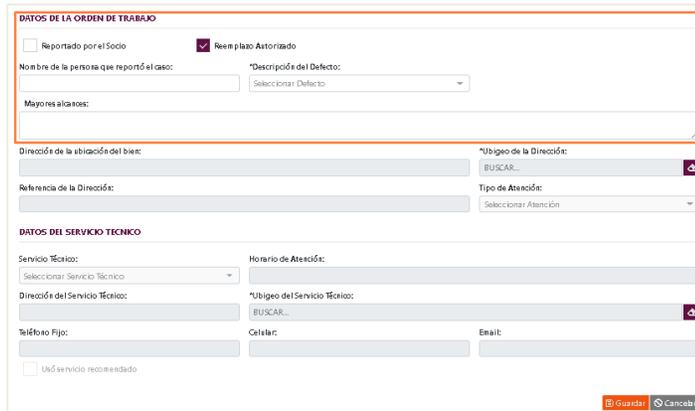
**DATOS DE LA VENTA**

\*Socio: 20536557888 - HOMECENTERS PERUANOS S.A. - PR... \*Sucursal: PROMART - SAN JERONIMO

\*Linea: MIGRACION DE PRODUCTOS \*Sublinea: Seleccionar Sublinea \*Marca: Holstein

\*Descripción del Producto: HP\_COMP 18-3004 AMD/458/W8 \*Precio del Producto: 190

Tipo de Plan: REEMPLAZO



**DATOS DE LA ORDEN DE TRABAJO**

Reportado por el Socio  Reemplazo Autorizado

Nombre de la persona que reportó el caso: Descripción del Defecto: Seleccionar Defecto

Mayores alcances:

Dirección de la ubicación del bien: \*Ubigeo de la Dirección: BUSCAR...

Referencia de la Dirección: Tipo de Atención: Seleccionar Atención

**DATOS DEL SERVICIO TECNICO**

Servicio Técnico: Seleccionar Servicio Técnico Horario de Atención:

Dirección del Servicio Técnico: \*Ubigeo del Servicio Técnico: BUSCAR...

Teléfono Fijo: Celular: Email:

Usó servicio recomendado

**Guardar** **Cancelar**

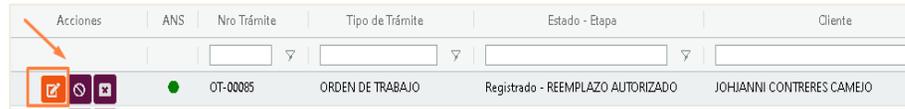
## Atención GEX Socio

En la parte superior izquierda encontraremos el menú principal, el cual desplegara las opciones que tiene asignadas el usuario.

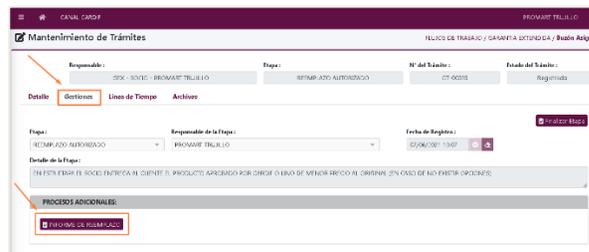
Para dar inicio a la **“Reemplazo Autorizado- GEX Socio”** daremos clic en el botón de **“Buzón asignado”**.

## ANÁLISIS E IMPLEMENTACIÓN DE PROCESOS PARA LA CONSTRUCCIÓN DEL MÓDULO FLUJO DE TRABAJO Y CONTROL DE FACTURAS DEL SEGURO GARANTÍA EXTENDIDA EN UNA EMPRESA BROKER

Luego ubicar la OT que deseamos gestionar, seleccionamos el icono “**Editar**” tal como se muestra en la imagen.



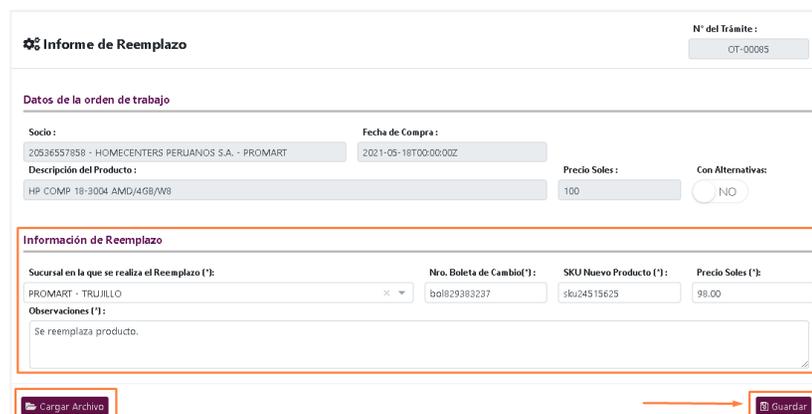
Visualizaremos la siguiente ventana, ingresar a la pestaña de “**Gestiones**” y luego ingresar al botón “**Informe del Reemplazo**”.



En la nueva ventana “**Informe del Reemplazo**”, debemos completar los datos “**Información del Reemplazo**”

De requerir adjuntar algún documento hacer clic en el botón “**Cargar Archivo**”.

Una vez completados estos datos, dar clic en el icono de “**Guardar**”.



# ANÁLISIS E IMPLEMENTACIÓN DE PROCESOS PARA LA CONSTRUCCIÓN DEL MÓDULO FLUJO DE TRABAJO Y CONTROL DE FACTURAS DEL SEGURO GARANTÍA EXTENDIDA EN UNA EMPRESA BROKER

Presionar “SI” para confirmar elección.

Ahora ingresamos a la pestaña “Gestiones” y luego clic en el botón “+ Nuevo”.

En la parte inferior se habilitará campos para la **coordinación del reemplazo**.

En caso exista documentos que adjuntar, presionar el botón “**Cargar Archivos**” que se encuentra en la parte inferior de la ventana.

Posterior a la confirmación del contacto con el cliente, dar clic en el botón de “**Guardar**”.

Finalmente presionar el botón “**Finalizar Etapa**”.

# ANÁLISIS E IMPLEMENTACIÓN DE PROCESOS PARA LA CONSTRUCCIÓN DEL MÓDULO FLUJO DE TRABAJO Y CONTROL DE FACTURAS DEL SEGURO GARANTÍA EXTENDIDA EN UNA EMPRESA BROKER

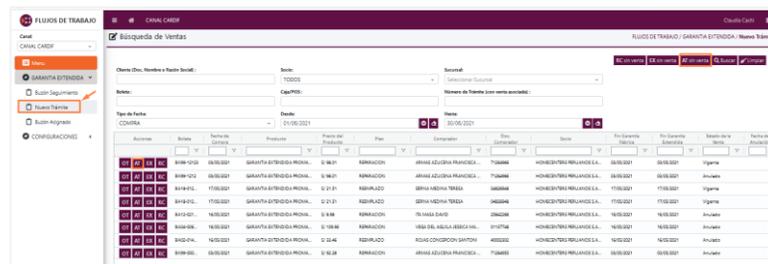
- Presionar **“SI”** para confirmar elección.



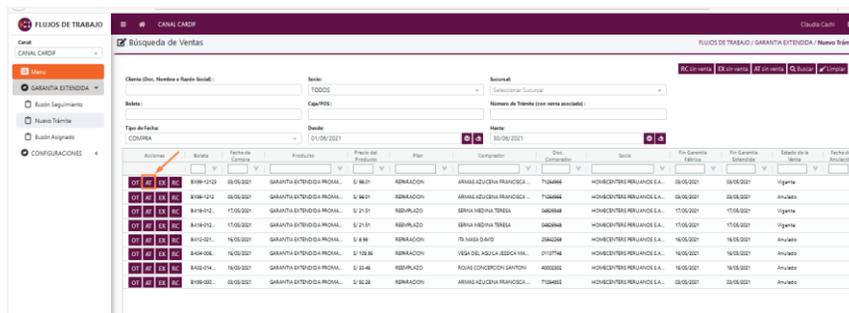
## ATENCIÓN

### Crear AT

Para poder realizar el registro de una atención ya sea desde una venta o sin venta nos ubicaremos en el menú **“Nuevo Trámite”**

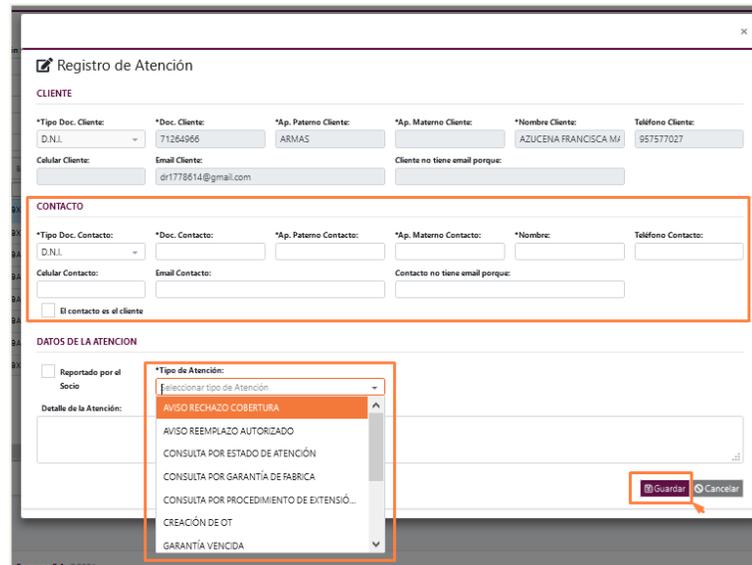


Una vez seleccionado, podemos ingresar un registro desde una venta seleccionando el icono **“AT”** tal como se muestra en la imagen.



Se mostrará la siguiente ventana donde se cargará los datos del cliente y completaremos la información del contacto, tipo de atención y detalle de la atención para finalmente **“guardar”** el registro.

En caso que el contacto sea el mismo cliente podemos seleccionar el check “**El contacto es el cliente**” para que automáticamente copie la misma información del cliente.



**Registro de Atención**

**CLIENTE**

\*Tipo Doc. Cliente: D.N.I. \*Doc. Cliente: 71264966 \*Ap. Paterno Cliente: ARMAS \*Ap. Materno Cliente: \*Nombre Cliente: AZUCENA FRANCISCA M.J. Teléfono Cliente: 957577027

Celular Cliente: Email Cliente: dr1778614@gmail.com Cliente no tiene email porque:

**CONTACTO**

\*Tipo Doc. Contacto: D.N.I. \*Doc. Contacto: \*Ap. Paterno Contacto: \*Ap. Materno Contacto: \*Nombre: Teléfono Contacto:

Celular Contacto: Email Contacto: Contacto no tiene email porque:

El contacto es el cliente

**DATOS DE LA ATENCIÓN**

Reportado por el Socio

\*Tipo de Atención: **AVISO RECHAZO COBERTURA**

Detalle de la Atención:

**Guardar** **Cancelar**

Una vez guardado el registro se mostrará el siguiente mensaje indicando que se registró la atención con éxito.



Se registro la Atención con Éxito.

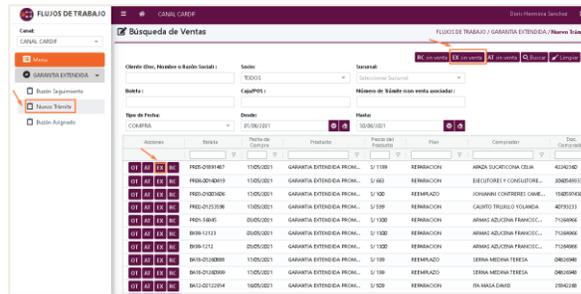
AT-00025

Aceptar

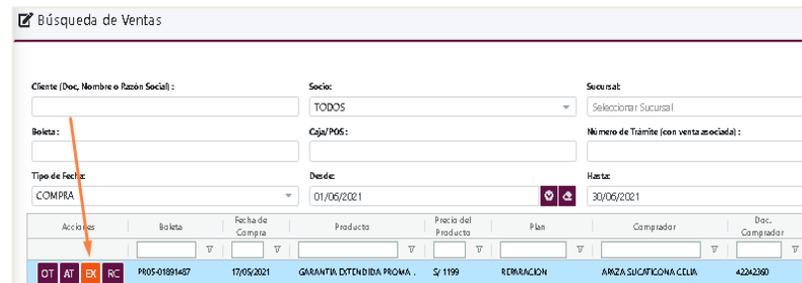
## Registro de Excepción

Para poder realizar el registro de una **Excepción** ya sea desde una venta o sin venta nos ubicaremos en el menú “**Nuevo Trámite**”

# ANÁLISIS E IMPLEMENTACIÓN DE PROCESOS PARA LA CONSTRUCCIÓN DEL MÓDULO FLUJO DE TRABAJO Y CONTROL DE FACTURAS DEL SEGURO GARANTÍA EXTENDIDA EN UNA EMPRESA BROKER



Una vez seleccionado, podemos ingresar un registro desde una venta seleccionando el icono “EX” tal como se muestra en la imagen.



En la nueva ventana “**Registro de Excepción**” debemos realizar las siguientes acciones:

**Contacto:** Si el contacto es el cliente, sólo deberán habilitar el check en el cuadro “El contacto es el cliente”, de lo contrario completar los nuevos datos del contacto.

**Datos de la Excepción:** Aquí indicar cuál es el motivo de la excepción y descripción del defecto.

# ANÁLISIS E IMPLEMENTACIÓN DE PROCESOS PARA LA CONSTRUCCIÓN DEL MÓDULO FLUJO DE TRABAJO Y CONTROL DE FACTURAS DEL SEGURO GARANTÍA EXTENDIDA EN UNA EMPRESA BROKER

**Registro de Excepción**

**CLIENTE**

\*Tipo Doc. Cliente: D.N.I. 42242360 \*Doc. Cliente: 42242360 \*Ap. Paterno Cliente: APAZA \*Ap. Materno Cliente: S \*Nombre: UCATICONA CELIA \*Teléfono Cliente: 914778480

Celular Cliente: Email Cliente: celiapaza@hotmail.com Cliente no tiene email porque:

**CONTACTO**

\*Tipo Doc. Contacto: D.N.I. 42242360 \*Doc. Contacto: 42242360 \*Ap. Paterno Contacto: APAZA \*Ap. Materno Contacto: S \*Nombre: UCATICONA CELIA \*Teléfono Contacto: 914778480

Celular Contacto: 9245645 Email Contacto: celiapaza@hotmail.com Contacto no tiene email porque:

El contacto es el cliente

**DATOS DE LA VENTA**

\*Socio: 20536557858 - HOMECENTERS PERUANOS S.A. - PR... \*Sucursal: PROMART - JULIACA \*Fecha de Compra: 17/05/2021

\*No de Solicitud: \*Marca: Samsung \*Documento de Cobranza: PRO5-01891487

\*Descripción del Producto: HP COMP 18-3004 AMD/4GB/W8

**DATOS DE LA VENTA**

\*Socio: 20536557858 - HOMECENTERS PERUANOS S.A. - PR... \*Sucursal: PROMART - JULIACA \*Fecha de Compra: 17/05/2021

\*No de Solicitud: \*Marca: Samsung \*Documento de Cobranza: PRO5-01891487

\*Descripción del Producto: HP COMP 18-3004 AMD/4GB/W8

**DATOS DE LA EXCEPCIÓN**

Reportado por el Socio  Pendiente de crear OT \*Motivo de la Excepción: PLAN ERRADO \*Descripción del Defecto: CPU NO ENCIENDE

Mayores alcances sobre la excepción:  
PRODUCTO NO TIENE SUSTENTO DE VENTA

Observaciones:  
FALLA DE PRODUCTO

Una vez guardado el registro se mostrará el siguiente mensaje indicando que se registró la atención con éxito.

Se registro la Excepción con éxito.

EX-00029

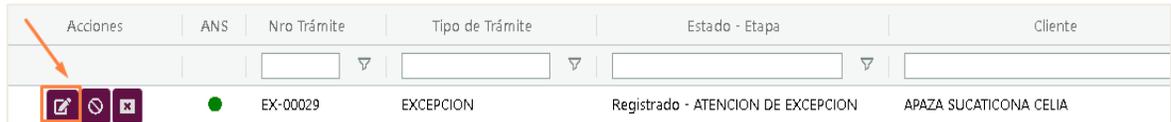
## Atención de Excepción

En la parte superior izquierda encontraremos el menú principal, el cual desplegara las opciones que tiene asignadas el usuario.

Para dar inicio a la “Atención de Excepción” daremos clic en el botón de “Buzón asignado”.

## ANÁLISIS E IMPLEMENTACIÓN DE PROCESOS PARA LA CONSTRUCCIÓN DEL MÓDULO FLUJO DE TRABAJO Y CONTROL DE FACTURAS DEL SEGURO GARANTÍA EXTENDIDA EN UNA EMPRESA BROKER

Luego ubicar la Excepción que deseamos gestionar, seleccionamos el icono “**Editar**” tal como se muestra en la imagen.

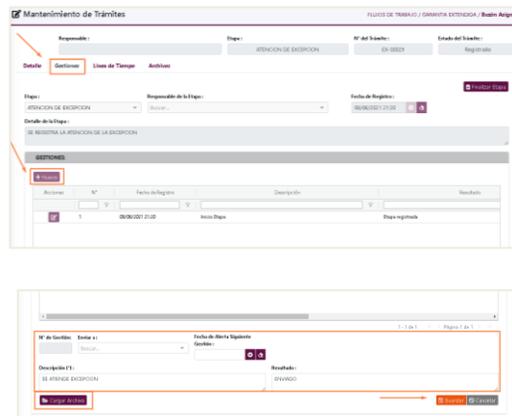


Ahora ingresamos a la pestaña “**Gestiones**” y luego clic en el botón “+ **Nuevo**”.

En la parte inferior se habilitará campos para la **atención de la excepción**.

En caso exista documentos que adjuntar, presionar el botón “**Cargar Archivos**” que se encuentra en la parte inferior de la ventana.

Posterior a la confirmación del producto reparado, dar clic en el botón de “**Guardar**”.



Finalmente presionar el botón “**Finalizar Etapa**”.

Presionar “**SI**” para confirmar elección.



### Validación de Excepción

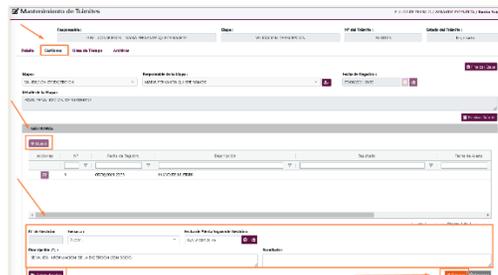
En la parte superior izquierda encontraremos el menú principal, el cual desplegara las opciones que tiene asignadas el usuario.

Para dar inicio a la “**Validación de Excepción**” daremos clic en el botón de “**Buzón asignado**”.

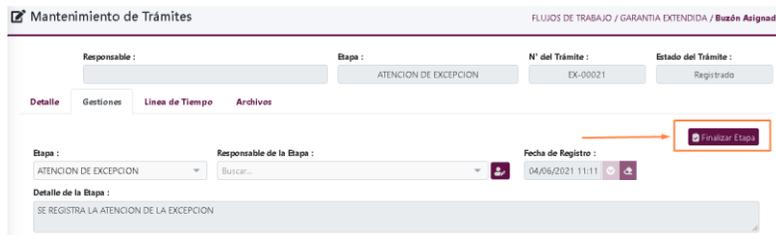
Luego ubicar la Excepción que deseamos gestionar, seleccionamos el icono “**Editar**” tal como se muestra en la imagen.

Acciones	ANS	Nro Trámite	Tipo de ...	Estado - Etapa	Cliente
  		EX-00025	EXCEPCION	Registrado - VALIDACION DE EXCEPCION	ARAZA SUCATICONA CELIA

- Ahora ingresamos a la pestaña “**Gestiones**” y luego clic en el botón “**+ Nuevo**”.
- En la parte inferior se habilitará campos para la **validación de la excepción**.
- En caso exista documentos que adjuntar, presionar el botón “**Cargar Archivos**” que se encuentra en la parte superior de la ventana.
- Posterior a la confirmación del producto reparado, dar clic en el botón de “**Guardar**”.



- Finalmente presionar el botón “**Finalizar Etapa**”.



- Presionar “SI” para confirmar elección.



### Cierre de Excepción

En la parte superior izquierda encontraremos el menú principal, el cual desplegara las opciones que tiene asignadas el usuario.

Para dar inicio a la “Cierre de Excepción” daremos clic en el botón de “Buzón asignado”.

Luego ubicar la Excepción que deseamos gestionar, seleccionamos el icono “Editar” tal como se muestra en la imagen.



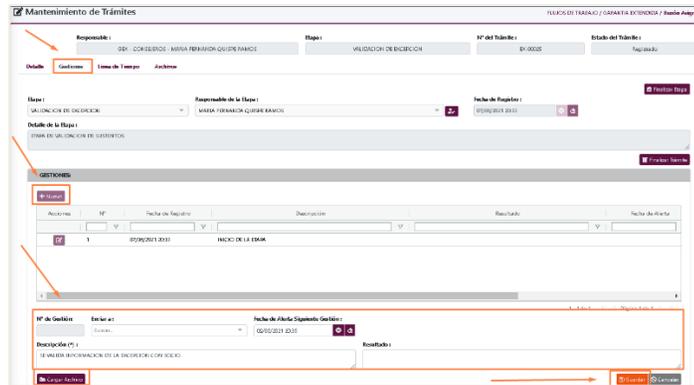
Ahora ingresamos a la pestaña “Gestiones” y luego clic en el botón “+ Nuevo”.

En la parte inferior se habilitará campos para el cierre de excepción.

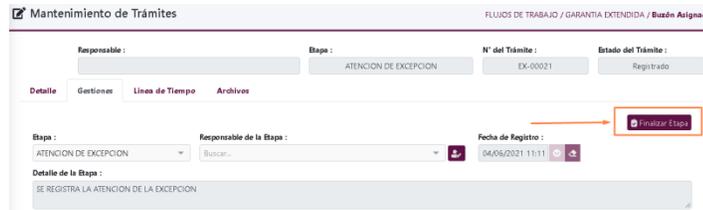
En caso exista documentos que adjuntar, presionar el botón “Cargar Archivos” que se encuentra en la parte superior de la ventana.

Posterior a la confirmación del producto reparado, dar clic en el botón de “Guardar”.

# ANÁLISIS E IMPLEMENTACIÓN DE PROCESOS PARA LA CONSTRUCCIÓN DEL MÓDULO FLUJO DE TRABAJO Y CONTROL DE FACTURAS DEL SEGURO GARANTÍA EXTENDIDA EN UNA EMPRESA BROKER

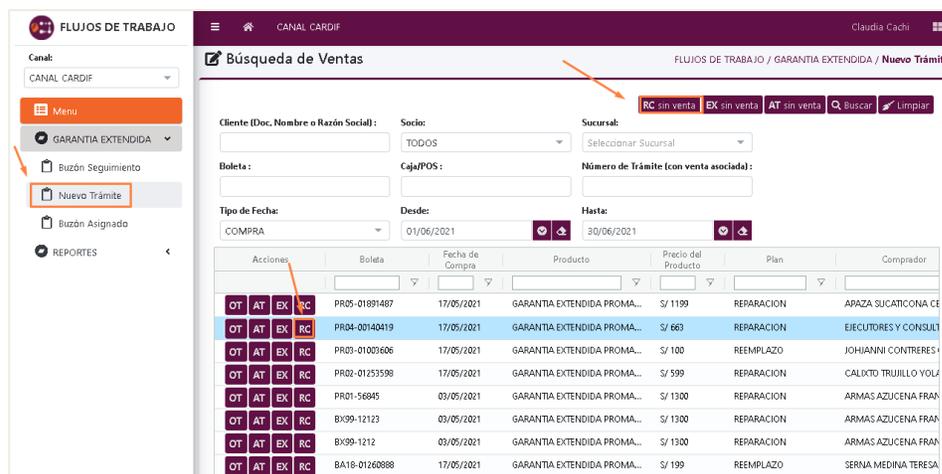


- Finalmente presionar el botón **“Finalizar Etapa”**.



## Crear Reclamo/Consulta

Para poder realizar el registro de un reclamo o consulta ya sea desde una venta o sin venta nos ubicaremos en el menú **“Nuevo Trámite”**



## ANÁLISIS E IMPLEMENTACIÓN DE PROCESOS PARA LA CONSTRUCCIÓN DEL MÓDULO FLUJO DE TRABAJO Y CONTROL DE FACTURAS DEL SEGURO GARANTÍA EXTENDIDA EN UNA EMPRESA BROKER

Una vez seleccionado, podemos ingresar un registro desde una venta seleccionando el icono “RC” tal como se muestra en la imagen.

Acciones	Boleta	Fecha de Compra	Producto	Precio del Producto	Plan	Comprador	Doc. Comprador	Socio
OT AT EX RC	PR05-01891487	17/05/2021	GARANTIA EXTENDIDA PROMA...	S/ 1199	REPARACION	APAZA SUJACIONA CELIA	4224280	HOMECENTERS PERU...
OT AT EX RC	Reclamo 4-00140419	17/05/2021	GARANTIA EXTENDIDA PROMA...	S/ 663	REPARACION	EJECUTORES Y CONSULTORES L...	20605493336	HOMECENTERS PERU...
OT AT EX RC	PR03-01003606	17/05/2021	GARANTIA EXTENDIDA PROMA...	S/ 100	REEMPLAZO	JOHIANI CONTRERES CAMEJO	15605974306	HOMECENTERS PERU...
OT AT EX RC	PR02-01253598	17/05/2021	GARANTIA EXTENDIDA PROMA...	S/ 599	REPARACION	CALIXTO TRUILLO YOLANDA	40793233	HOMECENTERS PERU...
OT AT EX RC	PR01-56845	03/05/2021	GARANTIA EXTENDIDA PROMA...	S/ 1300	REPARACION	ARMAS AZUCENA FRANCISCA ...	71264866	HOMECENTERS PERU...
OT AT EX RC	BX99-12123	03/05/2021	GARANTIA EXTENDIDA PROMA...	S/ 1300	REPARACION	ARMAS AZUCENA FRANCISCA ...	71264866	HOMECENTERS PERU...

- Se mostrará la siguiente ventana donde se cargará los datos del cliente y completaremos la información solicitada.

En caso que el contacto sea el mismo cliente podemos seleccionar el check “**El contacto es el cliente**” para que automáticamente copie la misma información del cliente.

- Debemos seleccionar el tipo de solicitud ya sea consulta o reclamo. Finalmente presionar el botón “**Guardar**”.

**CLIENTE**

\*Tipo Doc. Cliente: RUC | \*Doc. Cliente: 20605493336 | \*Razon Social: Ciudad Municipal No. 2 | Teléfono Cliente: 959941329

Celular Cliente: | Email Cliente: luisdelpiedra@outlook.com | Cliente no tiene email porque: |

**CONTACTO**

\*Tipo Doc. Contacto: RUC | \*Doc. Contacto: 20605493336 | \*Razon Social: Ciudad Municipal No. 2 | Teléfono Contacto: 959941329

Celular Contacto: 923453456 | Email Contacto: luisdelpiedra@outlook.com | Contacto no tiene email porque: |

El contacto es el cliente

**DATOS DE LA VENTA**

\*Socio: 2053657858 - HOMECENTERS PERUANOS S.A. - PRL. | \*Sucursal: PROMART - AREQUIPA | \*Fecha de Compra: 16/05/2021

\*No de Solicitud: PR04-00140419 | \*Marca: Sole | \*Documento de Cobertura: PR04-00140419

\*Descripción del Producto: HP COMP 19-3004 AMD/A08/PW | \*Tipo de Plan: REPARACION

- Una vez guardado el registro se mostrará el siguiente mensaje indicando que se registró la Consulta / Reclamo con éxito.



### Atención Reclamo/Consulta

Para brindar respuesta a la atención nos ubicaremos en el menú “**Buzón Asignado**”.

Luego ubicar el **Reclamo/Consulta** que deseamos gestionar, seleccionamos el icono “**Editar**” tal como se muestra en la imagen.

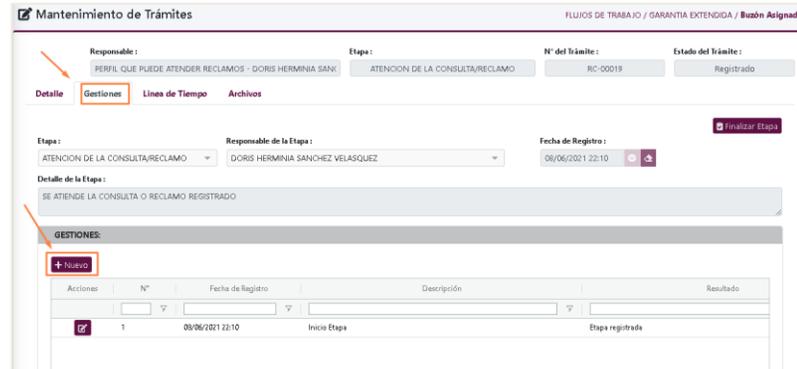
Acciones	ANS	Nro Trámite	Tipo de Trámite	Estado - Etapa
	●	RC-00019	CONSULTA Y RECLAMO	Registrado - ATENCION DE LA CONSULTA/RECLAMO

Ahora ingresamos a la pestaña “**Gestiones**” y luego clic en el botón “+ **Nuevo**”. En la parte inferior se habilitará campos para el registro de la coordinación con el cliente.

## ANÁLISIS E IMPLEMENTACIÓN DE PROCESOS PARA LA CONSTRUCCIÓN DEL MÓDULO FLUJO DE TRABAJO Y CONTROL DE FACTURAS DEL SEGURO GARANTÍA EXTENDIDA EN UNA EMPRESA BROKER

En caso exista documentos que adjuntar, presionar el botón **“Cargar Archivos”** que se encuentra en la parte inferior de la ventana.

Posterior a la confirmación del contacto con el cliente, dar clic en el botón de **“Guardar”**.



**Mantenimiento de Trámites** FLUJOS DE TRABAJO / GARANTIA EXTENDIDA / Buzón Asignado

Responsable: PERFIL QUE PUEDE ATENDER RECLAMOS - DORIS HERMINIA SANKI | Etapa: ATENCION DE LA CONSULTA/RECLAMO | N° del trámite: RC-00019 | Estado del trámite: Registrado

Detalle | **Gestiones** | Línea de Tiempo | Archivos

Etapa: ATENCION DE LA CONSULTA/RECLAMO | Responsable de la Etapa: DORIS HERMINIA SANCHEZ VELASQUEZ | Fecha de Registro: 08/06/2021 22:10 Finalizar Etapa

Detalle de la Etapa: SE ATIENDE LA CONSULTA O RECLAMO REGISTRADO

**GESTIONES:**

+ Nuevo

Acciones	N°	Fecha de Registro	Descripción	Resultado
	1	09/06/2021 22:10	Inicio Etapa	Etapa registrada



N° de Gestión:  Buscar... | Fecha de Alerta Siguiete:  | Gestión:

Descripción (F): SE ATENDIO RECLAMO | Resultado: ENVADO

Cargar Archivos Guardar Cancelar

- Finalmente presionar el botón **“Finalizar Etapa”**.



**Mantenimiento de Trámites** FLUJOS DE TRABAJO / GARANTIA EXTENDIDA / Buzón Asignado

Responsable: PERFIL QUE PUEDE ATENDER RECLAMOS - DORIS HERMINIA SANKI | Etapa: ATENCION DE LA CONSULTA/RECLAMO | N° del trámite: RC-00019 | Estado del trámite: Registrado

Detalle | **Gestiones** | Línea de Tiempo | Archivos

Etapa: ATENCION DE LA CONSULTA/RECLAMO | Responsable de la Etapa: DORIS HERMINIA SANCHEZ VELASQUEZ | Fecha de Registro: 09/06/2021 22:10 Finalizar Etapa

Detalle de la Etapa: SE ATIENDE LA CONSULTA O RECLAMO REGISTRADO

- Presionar **“SI”** para confirmar elección.



**Confirmación**

¿Seguro que desea finalizar la etapa?

SI No

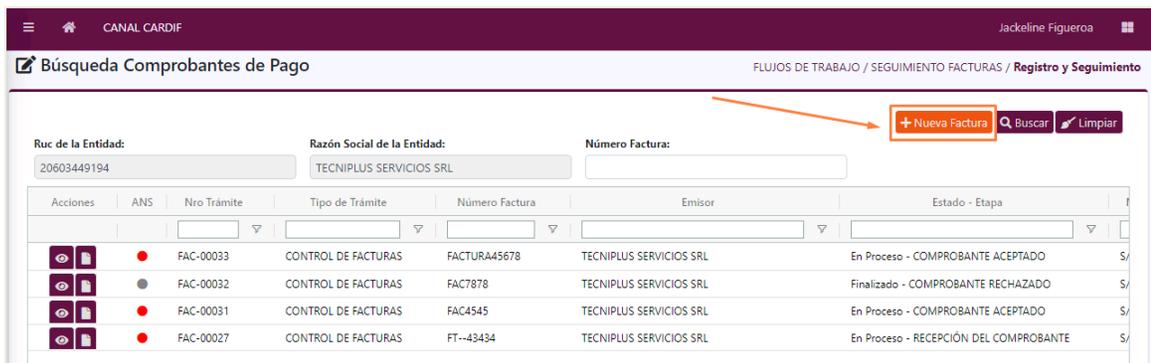
## MENU SEGUIMIENTO DE FACTURAS

### Control de Facturas

- Ingresaremos al módulo de “**Flujo de trabajo**” y nos ubicaremos en el menú “Seguimiento Facturas”

- Para el registro de una factura daremos clic en “**Registro y Seguimiento**”.

- Para dar inicio al registro de una factura, presionaremos el botón de “**+ Nueva Factura**”.



Acciones	ANS	Nro Trámite	Tipo de Trámite	Número Factura	Emisor	Estado - Etapa
		FAC-00033	CONTROL DE FACTURAS	FACTURA45678	TECNIPLUS SERVICIOS SRL	En Proceso - COMPROBANTE ACEPTADO
		FAC-00032	CONTROL DE FACTURAS	FAC7878	TECNIPLUS SERVICIOS SRL	Finalizado - COMPROBANTE RECHAZADO
		FAC-00031	CONTROL DE FACTURAS	FAC4545	TECNIPLUS SERVICIOS SRL	En Proceso - COMPROBANTE ACEPTADO
		FAC-00027	CONTROL DE FACTURAS	FT--43434	TECNIPLUS SERVICIOS SRL	En Proceso - RECEPCIÓN DEL COMPROBANTE

- En esta nueva ventana de “Registro de facturas”, debemos completar los siguientes datos:

**Facturación por:** En caso sea el registro desde el Servicio Técnico, este campo desplegará los tipos de facturación, de los cuales se debe elegir una opción.

Si por el contrario es el socio quien registra, este campo será completado automáticamente por el sistema.

**Socio:** Este campo desplegará los socios registrados, de los cuales se debe elegir una opción.

**Número de Factura:** Completar este campo de forma manual, según información contenida en la factura original.

## ANÁLISIS E IMPLEMENTACIÓN DE PROCESOS PARA LA CONSTRUCCIÓN DEL MÓDULO FLUJO DE TRABAJO Y CONTROL DE FACTURAS DEL SEGURO GARANTÍA EXTENDIDA EN UNA EMPRESA BROKER

**Fecha de Emisión:** Digitar la fecha de forma manual, según información contenida en la factura original.

**Fecha de Recepción:** Digitar la fecha de forma manual.

- Una vez que completados estos datos, dar clic en el icono de “**Buscar**” para que el sistema realice la búsqueda de los trámites:

Registro de Facturas

Facturación Por: SERVICIO TECNICO Socio: 20536557858 - HOMECENTERS PERUANOS S.A. - PROMART

Número de Factura (\*): FT-2983433 Emisor (\*): 20603449194 - TECNIPUS SERVICIOS SRL

Fecha de Emisión (\*): 01/07/2021 Fecha de Recepción (\*): 07/07/2021 15:50

Importe Neto: 0.00 Importe IGV: 0.00 Importe Total: 0.00 Exonerado del IGV

Importe Neto Manual: 0.00 Importe IGV Manual: 0.00 Importe Total Manual: 0.00 Ajuste Manual

Ordenes de Trabajo:

Buscar Limpiar

- Como resultado de la búsqueda, en la parte inferior visualizaremos las OT's encontradas por el sistema en estado Finalizado.

Registro de Facturas

Facturación Por: SERVICIO TECNICO Socio: 20536557858 - HOMECENTERS PERUANOS S.A. - PROMART

Número de Factura (\*): FT-2983433 Emisor (\*): 20603449194 - TECNIPUS SERVICIOS SRL

Fecha de Emisión (\*): 01/07/2021 Fecha de Recepción (\*): 07/07/2021 15:50

Importe Neto: 0.00 Importe IGV: 0.00 Importe Total: 0.00 Exonerado del IGV

Importe Neto Manual: 0.00 Importe IGV Manual: 0.00 Importe Total Manual: 0.00 Ajuste Manual

Ordenes de Trabajo:

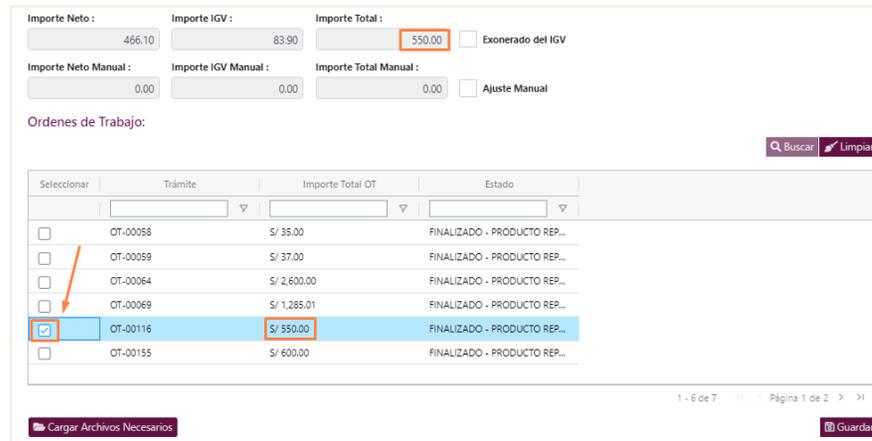
Seleccionar	Trámite	Importe Total OT	Estado
<input type="checkbox"/>	OT-0008	S/ 35.00	FINALIZADO - PRODUCTO REPARADO
<input type="checkbox"/>	OT-0009	S/ 37.00	FINALIZADO - PRODUCTO REPARADO
<input type="checkbox"/>	OT-0004	S/ 2.600.00	FINALIZADO - PRODUCTO REPARADO
<input type="checkbox"/>	OT-0009	S/ 1.285.01	FINALIZADO - PRODUCTO REPARADO
<input type="checkbox"/>	OT-00116	S/ 550.00	FINALIZADO - PRODUCTO REPARADO
<input type="checkbox"/>	OT-00155	S/ 600.00	FINALIZADO - PRODUCTO REPARADO

1 - 6 de 7 Página 1 de 2

Cargar Archivos Necesarios Guardar

## ANÁLISIS E IMPLEMENTACIÓN DE PROCESOS PARA LA CONSTRUCCIÓN DEL MÓDULO FLUJO DE TRABAJO Y CONTROL DE FACTURAS DEL SEGURO GARANTÍA EXTENDIDA EN UNA EMPRESA BROKER

- Para continuar con el registro, debemos dar “check” dentro del casillero de la Orden de Trabajo seleccionada. Una vez seleccionada la OT, el importe total se actualizará en los campos superiores de: Importe Neto, Importe IGV e Importe Total.



The screenshot shows a form with the following fields and values:

- Importe Neto : 466.10
- Importe IGV : 83.90
- Importe Total : 550.00
- Exonerado del IGV :
- Importe Neto Manual : 0.00
- Importe IGV Manual : 0.00
- Importe Total Manual : 0.00
- Ajuste Manual :

Below the form is a table titled "Ordenes de Trabajo:" with columns: Seleccionar, Trámite, Importe Total OT, and Estado. The table contains several rows, with the row for OT-00116 selected (checkbox checked and row highlighted in blue). The value for Importe Total OT for this row is 550.00.

- Adicional a ello el sistema cuenta con las siguientes opciones:

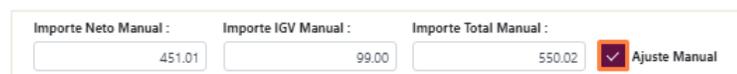
**Exonerado del IGV:** Si seleccionamos esta opción, el campo “Importe IGV” se convertirá en “0”.



The screenshot shows the same form as above, but with the following changes:

- Importe IGV : 0.00
- Exonerado del IGV :

**Ajuste Manual:** Al seleccionar esta opción, el sistema nos permitirá realizar el ajuste manual de los importes, teniendo en cuenta la diferencia máxima de 0.02 hacia arriba y hacia abajo, sin poder pasar de estos límites.



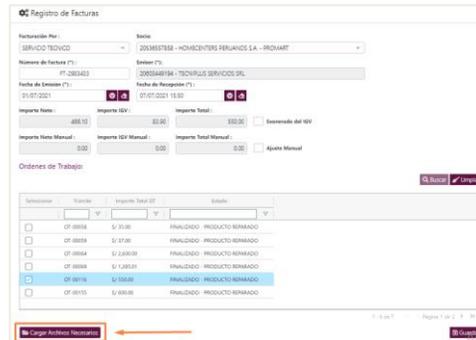
The screenshot shows the same form as above, but with the following changes:

- Importe Neto Manual : 451.01
- Importe IGV Manual : 99.00
- Importe Total Manual : 550.02
- Ajuste Manual :

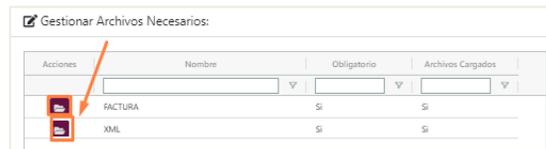
- Como siguiente paso, se debe realizar la carga de archivos obligatorios como lo son: La Factura y el archivo XML.

Para ello presionaremos el botón de “Carga de Archivos Necesarios”.

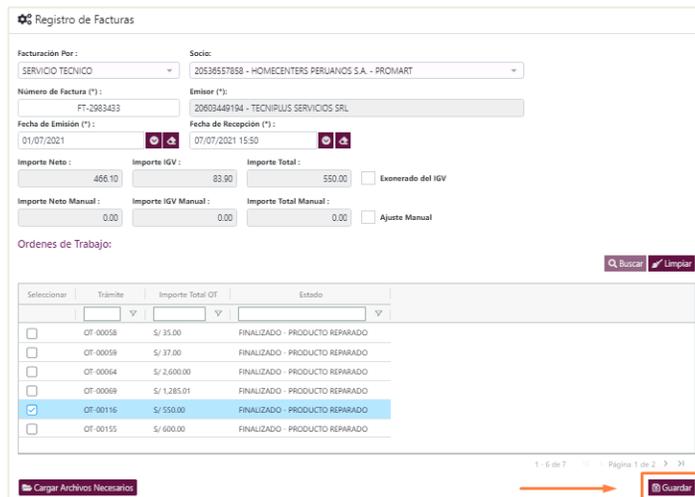
## ANÁLISIS E IMPLEMENTACIÓN DE PROCESOS PARA LA CONSTRUCCIÓN DEL MÓDULO FLUJO DE TRABAJO Y CONTROL DE FACTURAS DEL SEGURO GARANTÍA EXTENDIDA EN UNA EMPRESA BROKER



- En la nueva ventana de **“Gestionar Archivos Necesarios”** se debe adjuntar la factura y archivo XML según corresponda, tener en cuenta que de no hacerlo el sistema no permitirá continuar con el proceso.



- Para finalizar el Registro de Factura, presionaremos el botón **“Guardar”** el cual está ubicado en la parte inferior derecha.



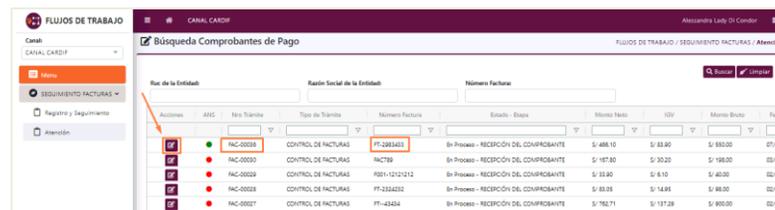
## Recepción del comprobante

- Ingresaremos al módulo de “Flujo de trabajo” y nos ubicaremos en el menú “Seguimiento Facturas”

Para la **Recepción** de una factura daremos clic en **“Atención”**.

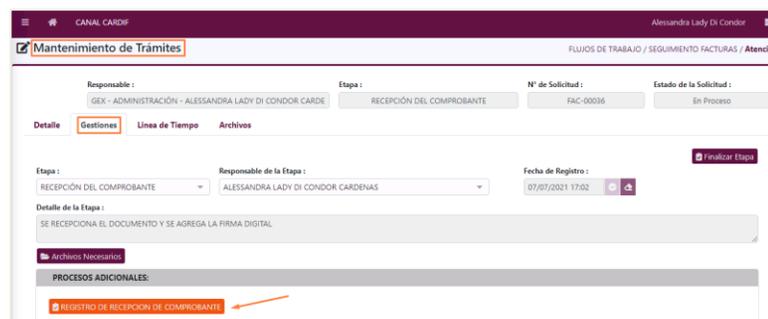
- En la pantalla de “Búsqueda Comprobante de Pago” realizaremos la búsqueda por N° de Trámite, Factura, etc.

- Una vez ubicada la factura que deseamos gestionar presionaremos el icono de **“Edición”**.



Acciones	RUC de la Entidad	Razón Social de la Entidad	Número Factura	Estado - Etapa	Monto Neto	IGV	Monto Bruto	Fax
	FAC-0008	CONTROL DE FACTURAS	PF-2064401	En-Proceso - RECEPCIÓN DEL COMPROBANTE	\$ 486.10	\$ 63.90	\$ 550.00	076
	FAC-0005	CONTROL DE FACTURAS	FAC-799	En-Proceso - RECEPCIÓN DEL COMPROBANTE	\$ 167.00	\$ 22.00	\$ 189.00	036
	FAC-0004	CONTROL DE FACTURAS	R031-12121212	En-Proceso - RECEPCIÓN DEL COMPROBANTE	\$ 33.00	\$ 4.40	\$ 37.40	036
	FAC-0003	CONTROL DE FACTURAS	PF-233022	En-Proceso - RECEPCIÓN DEL COMPROBANTE	\$ 82.00	\$ 10.60	\$ 92.60	036
	FAC-0007	CONTROL DE FACTURAS	PF-4344	En-Proceso - RECEPCIÓN DEL COMPROBANTE	\$ 762.71	\$ 100.00	\$ 862.71	036

- Visualizaremos la siguiente pantalla **“Mantenimiento de trámites”**, nos ubicamos en la pestaña de **“Gestiones”** y seleccionamos en el apartado de Procesos adicionales el botón de **“Registro de Recepción de Comprobante”**.



Responsible: GEX - ADMINISTRACIÓN - ALESSANDRA LADY DI CONDOR CARDE  
 Etapa: RECEPCIÓN DEL COMPROBANTE  
 N° de Solicitud: FAC-00036  
 Estado de la Solicitud: En Proceso

Detalle | **Gestiones** | Línea de Tiempo | Archivos

Etapa: RECEPCIÓN DEL COMPROBANTE | Responsable de la Etapa: ALESSANDRA LADY DI CONDOR CARDENAS | Fecha de Registro: 07/07/2021 17:02

Detalle de la Etapa: SE RECEPCIONA EL DOCUMENTO Y SE AGREGA LA FIRMA DIGITAL

Archivos Necesarios

PROCESOS ADICIONALES:  
 REGISTRO DE RECEPCIÓN DE COMPROBANTE

- En la nueva ventana **“Registro de Recepción”** se registrará de forma manual la fecha de recepción y se realizará la descarga de los documentos cargados inicialmente.

## ANÁLISIS E IMPLEMENTACIÓN DE PROCESOS PARA LA CONSTRUCCIÓN DEL MÓDULO FLUJO DE TRABAJO Y CONTROL DE FACTURAS DEL SEGURO GARANTÍA EXTENDIDA EN UNA EMPRESA BROKER



- El usuario responsable realizará el sellado de los documentos y los volverá a subir a la plataforma, haciendo clic en el botón de **“Cargar Factura Sellada”**.
- Para finalizar la Recepción de la factura, presionar el botón **“Guardar”** ubicado en la parte inferior derecha.

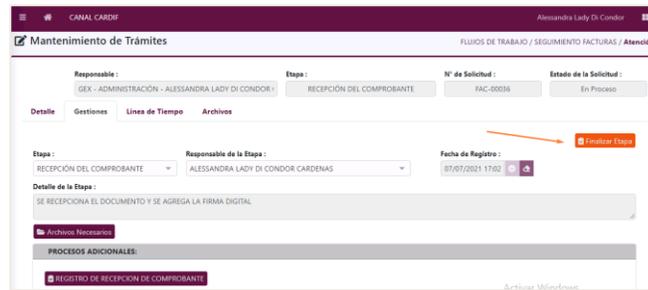


- Confirmar la elección, presionando el botón **“Si”**.



- Finalmente, presionar el botón **“Finalizar etapa”**.

# ANÁLISIS E IMPLEMENTACIÓN DE PROCESOS PARA LA CONSTRUCCIÓN DEL MÓDULO FLUJO DE TRABAJO Y CONTROL DE FACTURAS DEL SEGURO GARANTÍA EXTENDIDA EN UNA EMPRESA BROKER



- Confirmar la elección, presionando el botón “Si”.



## Validación del Comprobante - Área Siniestros

- Ingresaremos al módulo de **“Flujo de trabajo”** y nos ubicaremos dentro del menú **“Seguimiento Facturas”**

El responsable de la gestión se ubicará en el sub-menu **“Atención”**.

- En la pantalla de **“Búsqueda Comprobante de Pago”** realizaremos la búsqueda por N° de Trámite, Factura, etc.
- Una vez ubicada la factura que deseamos gestionar presionaremos el icono de **“Edición”**.



## ANÁLISIS E IMPLEMENTACIÓN DE PROCESOS PARA LA CONSTRUCCIÓN DEL MÓDULO FLUJO DE TRABAJO Y CONTROL DE FACTURAS DEL SEGURO GARANTÍA EXTENDIDA EN UNA EMPRESA BROKER

- Visualizaremos la siguiente pantalla “Mantenimiento de trámites”, nos ubicamos en la pestaña de “Gestiones” y en el apartado de Procesos adicionales haremos clic en el botón de “Validación de documento de cobranza”.

Responsible: GEX - FACTURACION - WENDY MARTINEZ SOLORZANO | Stage: VALIDACION DEL COMPROBANTE SINIESTRO | N° de Solicitud: FAC-00036 | Estado de la Solicitud: En Proceso

Detalle | **Gestiones** | Linea de Tiempo | Archivos

Finalizar Etapa

Etapa: VALIDACION DEL COMPROBANTE SINIESTRO | Responsable de la Etapa: WENDY MARTINEZ SOLORZANO | Fecha de Registro: 07/07/2021 17:35

Detalle de la Etapa: VALIDACION DEL COMPROBANTE SINIESTROS

PROCESOS ADICIONALES:

**VALIDACIÓN DOCUMENTO DE COBRANZA** ←

- En la nueva ventana “Validación de Documento de Cobranza” se realizará la descarga de los documentos cargados inicialmente presionando el botón “Ver Documentos”.

Validación de Documentos de Cobranza

RUC del Emisor: 20603449194 | Razón Social del Emisor: TECNIPLUS SERVICIOS SRL

Número de Documento: FT-2983433 | Importe Neto: 466.10 | Importe IGV: 83.90 | Importe Total: 550.00 | Importe Detracción: 0.00 | Validar Importe

Fecha de Emisión: 30/06/2021 | Fecha de Recepción: 30/06/2021 | Fecha de Ingreso: 30/06/2021

Observaciones:

Ver Documento →

Datos de la Orden de Trabajo

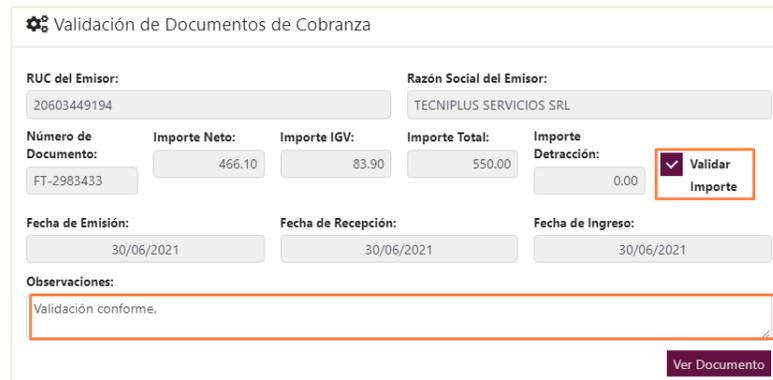
Documento	Estado-Trámite	Total Presupuesto
OT-00116	Finalizado	S/ 550.00

1 - 1 de 1 | << < Página 1 de 1 > >>

Aceptar Documento | Rechazar Documento

## ANÁLISIS E IMPLEMENTACIÓN DE PROCESOS PARA LA CONSTRUCCIÓN DEL MÓDULO FLUJO DE TRABAJO Y CONTROL DE FACTURAS DEL SEGURO GARANTÍA EXTENDIDA EN UNA EMPRESA BROKER

- Una vez que se haya revisado los documentos y de haber validado que todo sea conforme, procederemos a dar “check” en el casillero de “**Validar importe**” completaremos el campo “Observaciones”.
- Finalmente, hacer clic en el botón “**Aceptar Documento**”



Validación de Documentos de Cobranza

RUC del Emisor: 20603449194      Razón Social del Emisor: TECNIPLUS SERVICIOS SRL

Número de Documento: FT-2983433      Importe Neto: 466.10      Importe IGV: 83.90      Importe Total: 550.00      Importe Detracción: 0.00       Validar Importe

Fecha de Emisión: 30/06/2021      Fecha de Recepción: 30/06/2021      Fecha de Ingreso: 30/06/2021

Observaciones:  
Validación conforme.

Ver Documento



Datos de la Orden de Trabajo

Documento	Estado-Tramite	Total Presupuesto
OT-00116	Finalizado	S/ 550.00

1 - 1 de 1      < < Página 1 de 1 > >

→ Aceptar Documento      Rechazar Documento

- Confirmar la elección, presionando el botón “Si”.

### Validación del Comprobante – Área Operaciones

- Ingresaremos al módulo de “Flujo de trabajo” y nos ubicaremos en el menú “Seguimiento Facturas”

Para la **Validación del área de Operaciones** daremos clic en “**Atención**”.

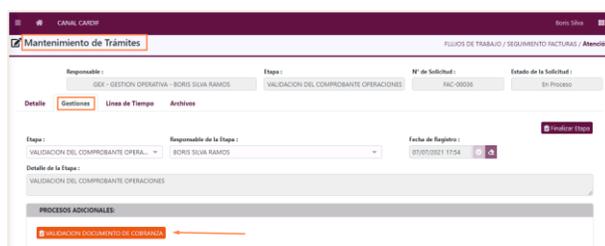
- En la pantalla de “Búsqueda Comprobante de Pago” realizaremos la búsqueda por N° de Trámite, Factura, etc.

## ANÁLISIS E IMPLEMENTACIÓN DE PROCESOS PARA LA CONSTRUCCIÓN DEL MÓDULO FLUJO DE TRABAJO Y CONTROL DE FACTURAS DEL SEGURO GARANTÍA EXTENDIDA EN UNA EMPRESA BROKER

- Una vez ubicada la factura que deseamos gestionar presionaremos el icono de “Edición”.



- Visualizaremos la siguiente pantalla “Mantenimiento de trámites”, nos dirigiremos a la pestaña de “Gestiones” y dentro de Procesos adicionales haremos clic en el botón de “Validación de documento de cobranza”.



- En la nueva ventana “Validación de Documento de Cobranza” se realizará la descarga de los documentos cargados inicialmente presionando el botón “Ver Documentos”.



## ANÁLISIS E IMPLEMENTACIÓN DE PROCESOS PARA LA CONSTRUCCIÓN DEL MÓDULO FLUJO DE TRABAJO Y CONTROL DE FACTURAS DEL SEGURO GARANTÍA EXTENDIDA EN UNA EMPRESA BROKER



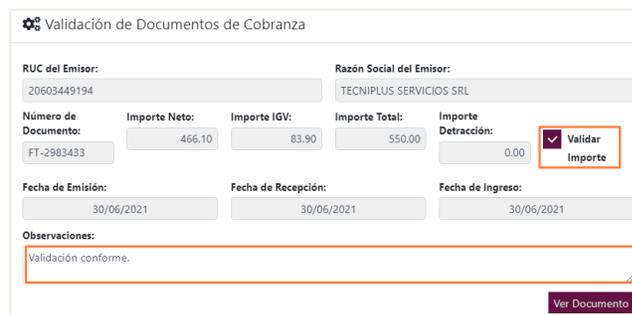
**Datos de la Orden de Trabajo**

Documento	Estado-Tramite	Total Presupuesto
OT-00116	Finalizado	S/ 550.00

1 - 1 de 1    < < > >    Página 1 de 1

- Una vez que se haya revisado los documentos y de haber validado que todo sea conforme, procederemos a dar “check” en el casillero de “Validar importe”, y completaremos el campo “Observaciones”.

- Finalmente, hacer clic en el botón **“Aceptar Documento”**



**Validación de Documentos de Cobranza**

RUC del Emisor: 20603449194      Razón Social del Emisor: TECNIPLUS SERVICIOS SRL

Número de Documento:	Importe Neto:	Importe IG:	Importe Total:	Importe Detracción:
FT-2983433	466.10	83.90	550.00	0.00

Fecha de Emisión: 30/06/2021      Fecha de Recepción: 30/06/2021      Fecha de Ingreso: 30/06/2021

Observaciones:  
Validación conforme.

Validar Importe



**Datos de la Orden de Trabajo**

Documento	Estado-Tramite	Total Presupuesto
OT-00116	Finalizado	S/ 550.00

1 - 1 de 1    < < > >    Página 1 de 1

- Confirmar la elección, presionando el botón “Si”.

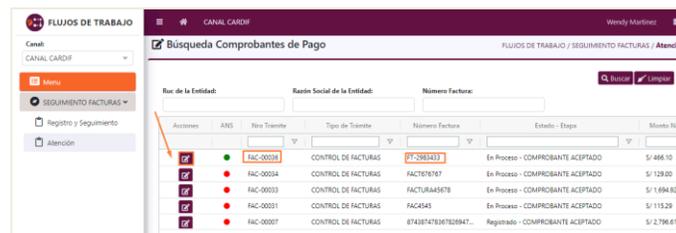
### Comprobante Aceptado

- Ingresaremos al módulo de “Flujo de trabajo” y nos ubicaremos dentro del menú “Seguimiento Facturas”

Para la continuar con el flujo daremos clic en “Atención”.

- En la pantalla de “Búsqueda Comprobante de Pago” realizaremos la búsqueda por N° de Trámite, Factura, etc.

- Una vez ubicada la factura que deseamos gestionar presionaremos el icono de “Edición”.

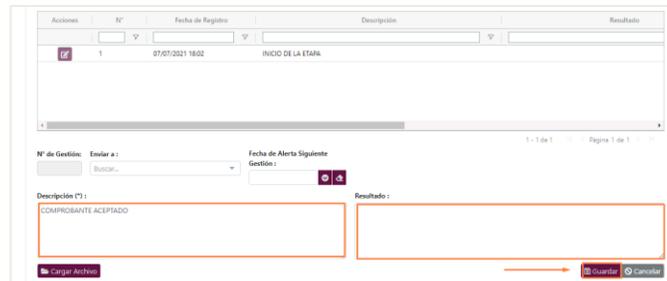
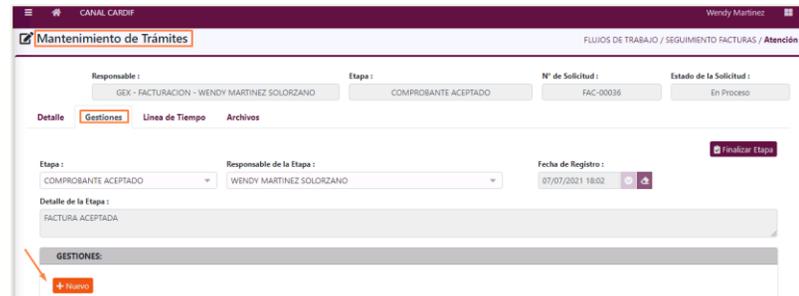


Acciones	ABIC	Nro Trámite	Tipo de Trámite	Número Factura	Estado - Etapa	Monto Net
		FAC-00034	CONTROL DE FACTURAS	FAC-3982033	En Proceso - COMPROBANTE ACEPTADO	S/ 466.10
		FAC-00034	CONTROL DE FACTURAS	FACTURE767	En Proceso - COMPROBANTE ACEPTADO	S/ 129.90
		FAC-00033	CONTROL DE FACTURAS	FACTURAS878	En Proceso - COMPROBANTE ACEPTADO	S/ 1.694.82
		FAC-00031	CONTROL DE FACTURAS	FAC458	En Proceso - COMPROBANTE ACEPTADO	S/ 115.25
		FAC-00007	CONTROL DE FACTURAS	874387478767829847...	Registrado - COMPROBANTE ACEPTADO	S/ 2.796.81

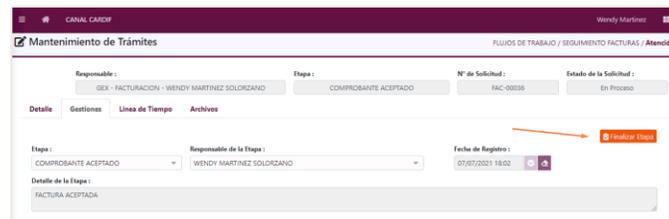
- Visualizaremos la siguiente pantalla “Mantenimiento de trámites”, nos dirigiremos a la pestaña de “Gestiones” y haremos clic en el botón de “+ Nuevo” para el registro de la gestión.

- Completaremos los campos “Descripción” y “Resultado” para luego presionar el botón “Guardar”.

# ANÁLISIS E IMPLEMENTACIÓN DE PROCESOS PARA LA CONSTRUCCIÓN DEL MÓDULO FLUJO DE TRABAJO Y CONTROL DE FACTURAS DEL SEGURO GARANTÍA EXTENDIDA EN UNA EMPRESA BROKER



- Finalmente, presionar el botón **“Finalizar etapa”**.



- Confirmar la elección, presionando el botón **“Si”**.

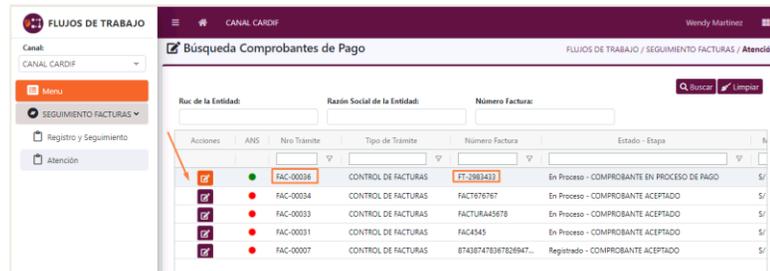
## Comprobante en proceso de pago

- Ingresaremos al módulo de **“Flujo de trabajo”** y nos ubicaremos dentro del menú **“Seguimiento Facturas”**

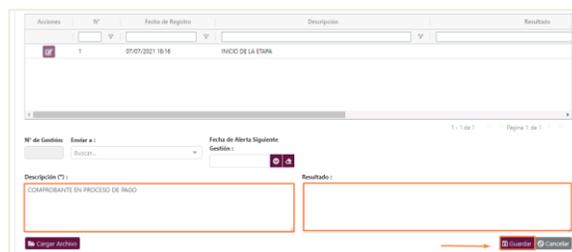
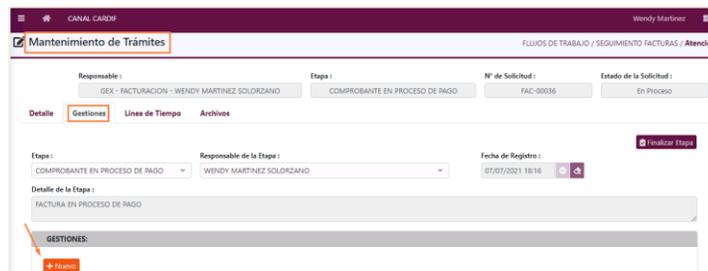
Para la continuar con el flujo daremos clic en **“Atención”**.

- En la pantalla de **“Búsqueda Comprobante de Pago”** realizaremos la búsqueda por N° de Trámite, Factura, etc.
- Una vez ubicada la factura que deseamos gestionar presionaremos el icono de **“Edición”**.

# ANÁLISIS E IMPLEMENTACIÓN DE PROCESOS PARA LA CONSTRUCCIÓN DEL MÓDULO FLUJO DE TRABAJO Y CONTROL DE FACTURAS DEL SEGURO GARANTÍA EXTENDIDA EN UNA EMPRESA BROKER



- Visualizaremos la siguiente pantalla “Mantenimiento de trámites”, nos dirigiremos a la pestaña de “Gestiones” y haremos clic en el botón de “+ Nuevo” para el registro de la gestión.
- Completaremos los campos “Descripción” y “Resultado” para luego presionar el botón “Guardar”.



- Finalmente, presionar el botón “Finalizar etapa”.

# ANÁLISIS E IMPLEMENTACIÓN DE PROCESOS PARA LA CONSTRUCCIÓN DEL MÓDULO FLUJO DE TRABAJO Y CONTROL DE FACTURAS DEL SEGURO GARANTÍA EXTENDIDA EN UNA EMPRESA BROKER



- Confirmar la elección, presionando el botón “Si”.



## Comprobante pagado

- Ingresaremos al módulo de “Flujo de trabajo” y nos ubicaremos dentro del menú “Seguimiento Facturas”

Para la continuar con el flujo daremos clic en “Atención”.

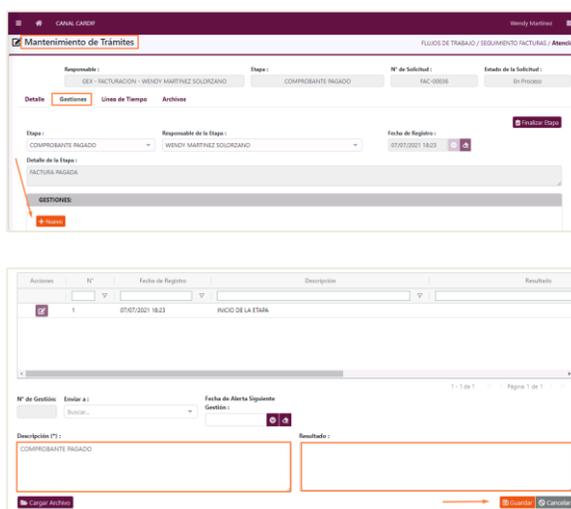
- En la pantalla de “Búsqueda Comprobante de Pago” realizaremos la búsqueda por N° de Trámite, Factura, etc.

- Una vez ubicada la factura que deseamos gestionar presionaremos el icono de “Edición”.

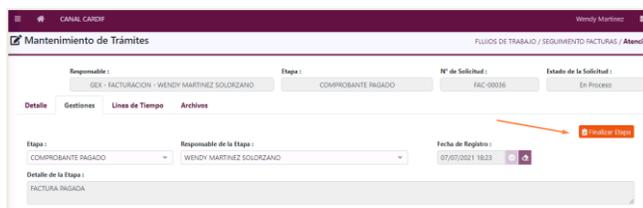


## ANÁLISIS E IMPLEMENTACIÓN DE PROCESOS PARA LA CONSTRUCCIÓN DEL MÓDULO FLUJO DE TRABAJO Y CONTROL DE FACTURAS DEL SEGURO GARANTÍA EXTENDIDA EN UNA EMPRESA BROKER

- Visualizaremos la siguiente pantalla “Mantenimiento de trámites”, nos dirigiremos a la pestaña de “Gestiones” y haremos clic en el botón de “+ Nuevo” para el registro de la gestión.
- Completaremos los campos “Descripción” y “Resultado” para luego presionar el botón “Guardar”.



- Finalmente, presionar el botón “Finalizar etapa”.



- Confirmar la elección, presionando el botón “Si”.

**Confirmación**

¿Seguro que desea finalizar la etapa?

Si
  No