



Gestión de procesos

Primer examen parcial

Docente

Mg. Lennin Centurión Julca

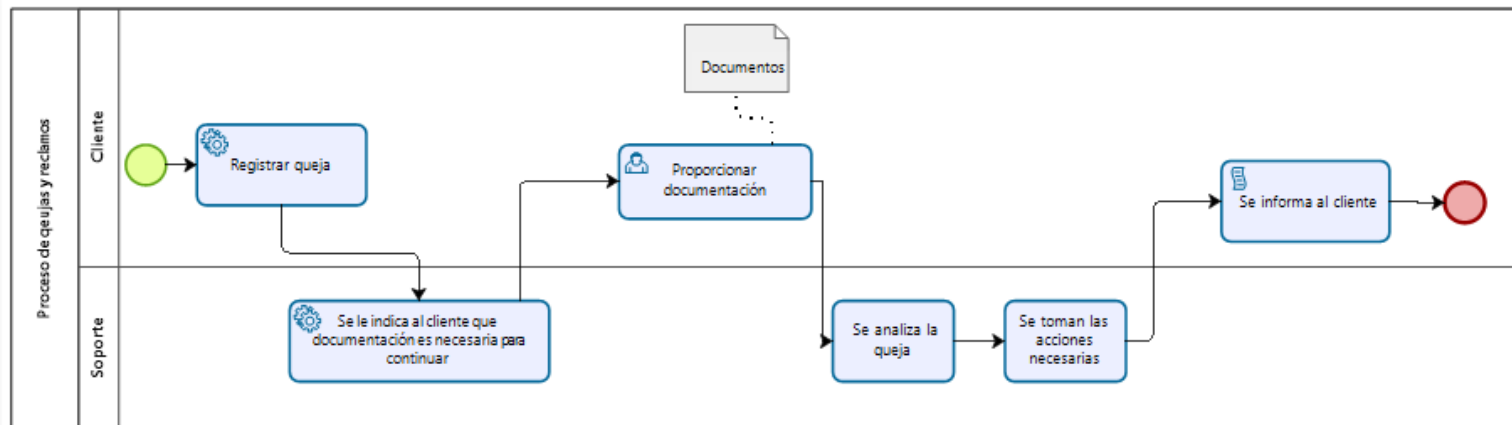
Semestre 2022 I

Proceso de quejas y reclamos

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

Escenario 1 (5pts)

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



Escenario 2 (5pts)

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

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

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

Escenario 4 (5pts)

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

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

