



UNIVERSIDAD PERUANA DE CIENCIAS APLICADAS

FACULTAD DE INGENIERÍA

CARRERA DE INGENIERÍA DE SISTEMAS

SISTEMA DE GESTIÓN DE RECLAMOS DE FACTURACIÓN
PARA EMPRESAS OPERADORAS DE
TELECOMUNICACIÓN

TESIS

PALOMINO PAUCAR, MARCEL EVER

PARA OPTAR EL TÍTULO DE INGENIERO DE SISTEMAS

ASESOR DE TESIS

LIC. YONG CERNA, RUBÉN

Lima, Febrero 2006

AGRADECIMIENTOS

Después de casi un año de invertir tiempo y dedicación a pesar de los obstáculos presentados en el camino para concretar esta meta profesional y personal me quedo al final muy reconfortado.

La presente tesis profesional la quiero dedicar a todas a aquellas personas que de alguna u otra forma me ayudaron y aportaron su granito de arena, para que este trabajo se concluya. De manera especial a mis profesores, amigos, compañeros de trabajo y sobre todo a mi familia.

MEPP.

RESUMEN

El presente proyecto informático ha sido desarrollado tomando en cuenta el entorno de un Operador Telefónico, específicamente en la Gerencia Central Residencial.

En la actualidad la Gestión de Reclamos de Facturación está siendo soportada por dos aplicativos Atención al Reclamo y Análisis del Reclamo, los cuales han sido concebidos en forma individual, trabajan en forma independiente y en ambientes distintos. Atención al Reclamo es el aplicativo empleado para registrar los reclamos en sus diferentes instancias. Análisis del Reclamo es el aplicativo utilizado para el análisis y resolución de reclamos, en este aplicativo se centralizan los principales problemas de la gestión de reclamos. Los cuales originan sanciones y multas por parte del órgano regulador OSIPTEL, insatisfacción en los miles de abonados y sobre todo la mala imagen de la empresa por no contar con una herramienta informática que brinde el soporte integral.

La Gestión de Reclamos de Facturación, comprende la atención de las diversas etapas del reclamo, así como de las diferentes instancias siendo estas: primera, recurso de reconsideración y segunda instancia. La Gestión del Reclamo está integrada por los siguientes procesos: registro, análisis (investigación, resolución y liquidación) y notificación del reclamo presentado.

El proyecto tiene como objetivo principal integrar la Gestión de Reclamos de Facturación, para lo cual se reutilizará la funcionalidad existente de los dos aplicativos y sobre la base de estos se diseñará una herramienta informática que permita administrar y controlar de forma eficiente la Gestión del Reclamo para una empresa operadora de Telecomunicación la cual puede ofrecer los servicios de Telefonía fija, Telefonía móvil y/o Servicio de Cable.

Los resultados más relevantes del proyecto son: contar con una herramienta informática flexible que brinde el soporte a la gestión de reclamos de facturación optimizar los procesos en las diferentes instancias del reclamo, reducir las sanciones y multas

económicas aplicadas por OSIPTEL debido al incumplimiento en los plazos establecidos para la resolución del reclamo.