



Diplomado

BPM

para la transformación digital de procesos

Módulo 4.

Análisis y rediseño de procesos



Pontificia Universidad
JAVERIANA
Colombia

Educación **Continua**
Generamos experiencias educativas

Diplomado

BPM para la transformación digital de procesos



Actividad evaluativa

1. Analice el proceso que se encuentra modelado en el siguiente archivo:



[a. 1ProcesoAS-IS.bpm](#)

Gestión de quejas y reclamos

El siguiente proceso corresponde a la gestión de peticiones quejas y reclamos (PQR) por parte de una compañía de servicios públicos.

La radicación de la queja o reclamo lo hace el *call center* (CC) y el Departamento de Servicio al Cliente (SC) se encarga de resolverla y de tomar las acciones para entregarle una solución o respuesta al cliente. A continuación, se presenta la descripción de este proceso.

Inicialmente un agente del *call center* registra cada PQR que se presente por parte de los clientes en el sistema asignado para esto.

Posterior al registro, un analista del Departamento SC envía un formulario al cliente vía correo electrónico con preguntas acerca de la naturaleza de la PQR. Hay dos posibilidades: que el cliente devuelva el formulario dentro de los 5 días siguientes o que no lo haga. Si el formulario es devuelto, este es procesado automáticamente generando un caso que se envía de forma automática al director de SC. Si el formulario no es devuelto, el analista cierra el caso en el sistema.

Posterior a esto, el caso es evaluado por el director de SC. La evaluación indicará si es requerido un procesamiento adicional. Si no se requiere procesamiento adicional, el analista proyecta la respuesta e informa el cliente. Si se requiere procesamiento adicional, el analista del departamento SC ejecuta la tarea “procesar PQR” (en esta actividad se proponen acciones necesarias para dar solución a la PQR). El resultado de la tarea “procesar PQR” es analizado por el director de SC. Si el resultado no es aprobado, la tarea “procesar PQR” es ejecutada nuevamente. Esto es repetido tantas veces hasta que el resultado es aprobado. Si el resultado es aceptado, el analista del Departamento SC ejecuta las acciones propuestas e informa al cliente sobre la solución o atención de su queja por correo electrónico. Posterior a esto, el caso registrado es cerrado en el sistema por parte del analista del Departamento SC.

2. Realice un análisis de agregación de valor: AV, AVN, ANV.
3. Determine oportunidades de mejora aplicando los principios de rediseño para la transformación digital.
4. Suba un archivo a la plataforma con los puntos 1 y 2 desarrollados.