

**CAPITULO 4**  
**PROPUESTA DE MEJORAMIENTO DE PROCESOS**

Una vez que se ha realizado el análisis de los procesos seleccionados, estableciendo sus costos, eficiencias y novedades encontradas, en el presente capítulo se realizará una propuesta de mejora a cada uno de los procesos y subprocesos de Atención al Cliente.

Para el mejoramiento de los procesos se debe definir lo siguiente:

**Objetivos del proceso.**- El objetivo de los procesos se definirá basándose y enfocándose en la satisfacción del cliente a través del cumplimiento de las necesidades y requerimientos asociados al proceso de back up respectivo y a su vez relacionándolo con el motivo correspondiente.

**Responsable de proceso.**- Será la persona encargada de realizar el seguimiento de los procesos y analizar los resultados, cabe indicar que existe un dueño del Proceso de Atención al Cliente, quien a su vez es responsable de los Subprocesos y su vez del mejoramiento continuo del mismo. Es definido por el responsable del Macro Proceso Comercial.

**Asignación de responsabilidades.**- Previamente a la asignación de responsabilidades es importante que se encuentren claramente definidas las funciones del personal y que se comunique de manera adecuada, para evitar resistencia del personal ante los cambios.

**Reducción de costos y tiempo.**- El mejoramiento de procesos radica en la reducción de costos y tiempos, volviéndolos más eficiente, eliminando las que no agregan valor y haciéndolas más efectivas aquellas que agregan valor.

**Reducción y Eliminación de actividades que no añaden valor.**- En los procesos se encuentran incluidos actividades que no generan valor en el resultado final, estas actividades de acuerdo al mejoramiento de procesos deben ser analizadas y eliminadas de ser el caso y mantener únicamente aquellas que aportan en un proceso.

**Inclusión de actividades de generan valor agregado.-** En el mejoramiento de procesos se debe considerar y analizar la inclusión de actividades que generan valor para la Empresa y los clientes.

De acuerdo al análisis realizado de las actividades de los procesos han sido:

**Nuevo.-** Creación de nuevas actividades para mejorar un proceso existente.

**Mejora.-** Cambios realizados a las actividades buscando una disminución de tiempos y costos.

**Fusión.-** Unión de una o varias actividades.

**Eliminación.-** Eliminación de una o varias actividades que no agregan valor.

#### **4.1 HERRAMIENTAS PARA EL PROCESO DE ATENCIÓN AL CLIENTE**

Las herramientas del mejoramiento, diseño y estandarización de procesos utilizados han sido los siguientes:

##### **4.1.1 Hoja de Análisis**

La hoja de Análisis es una herramienta utilizada en el análisis de procesos, que permite identificar las actividades que podrían ser creadas, mejoradas, fusionadas o eliminadas, buscando la eficiencia de un proceso o subproceso y agregando valor a las actividades relacionadas con los clientes.

Los elementos de la Hoja de Análisis propuesta son los siguientes:

**Nombre del Proceso y/o Subproceso.-** Nombre del proceso y/o a ser analizado.

**Objetivo.-** Se indica lo que se persigue con el proceso.

**Alcance.-** Los límites del proceso y subprocesos

**Código.-** Es la codificación asignada al proceso y subproceso

**Fecha de elaboración.-** Se incluye la fecha de elaboración de la Hoja de Análisis.

**Secuencia de la actividad.-** Se describe el número de las actividades contempladas en el subproceso.

**Responsable.-** Se describe el nombre del cargo que ejecuta una actividad.

**Actividad.-** Es la descripción del trámite contemplado en un proceso.

**Cambios.-** Detalle de las variaciones del proceso sean estos: creación, mejora, fusión y eliminación.

**Fecha.-** Fecha de realización de los cambios.

**Elaborado.-** Nombre de la persona responsable de la realización de la hoja.

**Revisado.-** Nombre de la persona que realiza la revisión de la hoja.

**Aprobado.-** Nombre de la persona que aprobó la realización de la hoja.

A continuación se presenta el formato de Hoja de Análisis en el **CUADRO**

**No.4.1:**

**CUADRO 4.1: FORMATO HOJA DE ANÁLISIS**

		HOJA DE ANÁLISIS			
PROCESO:					
SUBPROCESO:		CÓDIGO:		FECHA:	JUNIO- 09
OBJETIVO:					
ALCANCE:					
No.	RESPONSABLE	ACTIVIDADES			
CAMBIOS	No.	FECHA	ELABORADO:	REVISADO:	AUTORIZADO:
NUEVO:					
MEJORA:					
FUSIÓN:					
ELIMINACIÓN					

FUENTE: TRABAJO DE CAMPO

ELABORADO: PABLO ERAZO

## **4.1.2 Flujodiagramación**

### **Definición**

Es la representación gráfica de flujo de un algoritmo o de secuencia rutinaria. Se basan en la utilización de diversos símbolos para representar operaciones específicas. Se les llama diagramas de flujo porque los símbolos utilizados se conectan por medio de flechas para indicar la secuencia de la operación.

### **Símbolos utilizados**

Los símbolos que se utilizan para diseño se someten a una normalización, es decir, se hicieron símbolos casi universales, ya que, en un principio cada usuario podría tener sus propios símbolos para representar sus procesos en forma de Diagrama de flujo. Esto trajo como consecuencia que sólo aquel que conocía sus símbolos, los podía interpretar. La simbología utilizada para la elaboración de diagramas de flujo es variable y debe ajustarse a las normas preestablecidas universalmente para dichos símbolos o datos.

### **Características que debe cumplir un diagrama de flujo**

#### **En los diagramas de flujo se presuponen los siguientes aspectos:**

- Existe siempre un camino que permite llegar a una solución (finalización del algoritmo).
- Existe un único inicio del proceso.
- Existe un único punto de fin para el proceso de flujo (salvo del rombo que indica una comparación con dos caminos posibles).

### **Desarrollo del Diagrama de Flujo**

Las siguientes son acciones previas a la realización del diagrama de flujo:

- Identificar las ideas principales a ser incluidas en el diagrama de flujo. Deben estar presentes el dueño o responsable del proceso, los dueños o responsables del proceso anterior y posterior y de otros procesos interrelacionados, otras partes interesadas.
- Definir qué se espera obtener del diagrama de flujo.
- Identificar quién lo empleará y cómo.
- Establecer el nivel de detalle requerido.
- Determinar los límites del proceso a describir. Los pasos a seguir para construir el diagrama de flujo son :

- Establecer el alcance del proceso a describir. De esta manera quedará fijado el comienzo y el final del diagrama. Frecuentemente el comienzo es la salida del proceso previo y el final la entrada al proceso siguiente.
- Identificar y listar las principales actividades/subprocesos que están incluidos en el proceso a describir y su orden cronológico.
- Si el nivel de detalle definido incluye actividades menores, listarlas también.
- Identificar y listar los puntos de decisión.
- Construir el diagrama respetando la secuencia cronológica y asignando los correspondientes símbolos.
- Asignar un título al diagrama y verificar que esté completo y describa con exactitud el proceso elegido.

### **Recomendaciones**

A su vez, es importante que al construir diagramas de flujo, se observen las siguientes recomendaciones:

- Evitar sumideros infinitos, burbujas que tienen entradas pero no salidas.
- Evitar las burbujas de generación espontánea, que tienen salidas sin tener entradas, porque son sumamente sospechosas y generalmente incorrectas.
- Tener cuidado con los flujos y procesos no etiquetados. Esto suele ser un indicio de falta de esmero, pero puede esconder un error aún más grave: a veces el analista no etiqueta un flujo o un proceso porque simplemente no se le ocurre algún nombre razonable.

### **Ventajas de los diagrama de flujo**

- Favorecen la comprensión del proceso a través de mostrarlo como un dibujo. El cerebro humano reconoce fácilmente los dibujos. Un buen diagrama de flujo reemplaza varias páginas de texto.
- Permiten identificar los problemas y las oportunidades de mejora del proceso. Se identifican los pasos redundantes, los flujos de los re-procesos, los conflictos de autoridad, las responsabilidades, los cuellos de botella, y los puntos de decisión.



### 4.1.3 Hoja de Mejoramiento

Las hojas de mejoramiento permiten establecer las diferencias existentes entre la situación actual y una situación propuesta, buscando el beneficio tanto en tiempo como el económico.

En el **Cuadro No. 4.3** se presenta la hoja de mejoramiento a utilizar en la propuesta de mejoramiento de los procesos.

**CUADRO 4.3: FORMATO HOJA DE MEJORAMIENTO**

 EMPRESA ELÉCTRICA QUITO S.A.	<b>HOJA DE MEJORAMIENTO</b>		CÓDIGO:
			FECHA:
PROCESO:			
SUBPROCESO:			
OBJETIVO:			
ALCANCE:			
A.	SITUACIÓN ACTUAL		
B.	SITUACIÓN PROPUESTA		

OBSERVACIONES

INDICADORES:	SITUACIÓN ACTUAL:	SITUACIÓN PROPUESTA	DIFERENCIAS:	BENEFICIO ESPERADO	
				MENSUAL:	ANUAL:
TIEMPO TOTAL:					
COSTO TOTAL:					
EFICIENCIA TIEMPO:					
EFICIENCIA COSTO:					

FUENTE: TRABAJO DE CAMPO

ELABORADO: PABLO ERAZO

A continuación se presenta el análisis de los subprocesos a ser mejorados

## 4.2 MEJORAMIENTO DEL PROCESO

**CUADRO 4.4: HOJA DE ANÁLISIS SUBPROCESO DE RECEPCIÓN- RECLAMO FACTURACIÓN**

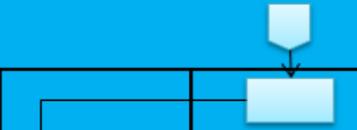
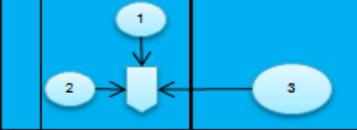
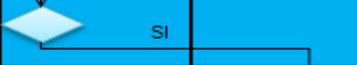
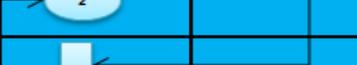
 <b>EMPRESA ELÉCTRICA QUITO S.A.</b>		<b>HOJA DE ANÁLISIS</b>			
<b>PROCESO:</b> ATENCIÓN AL CLIENTE					
<b>SUBPROCESO:</b> RECEPCIÓN-RECLAMO FACTURACIÓN			<b>CÓDIGO:</b> RCRF 1.1	<b>FECHA:</b>	jun-09
<b>OBJETIVO:</b> Receptar los reclamos relacionados con el proceso comercial de facturación de acuerdo con la Normativa Interna.					
<b>ALCANCE:</b> Los reclamos relacionados con consumos elevados					
No.	RESPONSABLE	ACTIVIDADES			
1	CLIENTE	Presenta requerimiento			
2	Oficinista de Atención al Cliente	Identifica Requerimiento			
3	Oficinista de Atención al Cliente	Es un reclamo?			
4	Oficinista de Atención al Cliente	Si es reclamo, identifica el Proceso al que corresponde			
5	Oficinista de Atención al Cliente	No ,es Solicitud o es Consulta o es Denuncia?			
6	Oficinista de Atención al Cliente	Si es solicitud o consulta o denuncia, atiende de acuerdo a Instructivo			
7	Oficinista de Atención al Cliente	No, es solicitud, consulta o denuncia, va al Subproceso de Entrega			
8	Oficinista de Atención al Cliente	Reclamo Corresponde al Proceso de Matrícula?			
9	Oficinista de Atención al Cliente	Si, corresponde al Proceso de Matrícula atiende según el procedimiento respectivo			
10	Oficinista de Atención al Cliente	No, corresponde al Proceso de Facturación?			
11	Oficinista de Atención al Cliente	Si, corresponde al Proceso de Facturación, por consumos elevados de la factura?			
12	Oficinista de Atención al Cliente	No, corresponde al Proceso de Recaudación?			
13	Oficinista de Atención al Cliente	Si, corresponde al Proceso de Recaudación atiende según el procedimiento respectivo			
14	Oficinista de Atención al Cliente	No, va al subproceso de entrega			
15	Oficinista de Atención al Cliente	Si, por consumos elevados, revisa en el sistema informático			
16	Oficinista de Atención al Cliente	No, es otro motivo			
17	Oficinista de Atención al Cliente	El Reclamo procede?			
18	Oficinista de Atención al Cliente	Si, recepta el reclamo			
19	Oficinista de Atención al Cliente	No, va subproceso de entrega			
20	Oficinista de Atención al Cliente	Va al Subproceso de Análisis			
CAMBIOS	No.	FECHA	ELABORADO:	REVISADO:	AUTORIZADO:
NUEVO:	1	jun-09	JEFE DPTO. CONTROL CLIENTES	JEFES DIVISIÓN	DIRECTOR COMERCIAL
MEJORA:	7	jun-09	JEFE DPTO. CONTROL CLIENTES	JEFES DIVISIÓN	DIRECTOR COMERCIAL
FUSIÓN:	0				
ELIMINACIÓN	4	jun-09	JEFE DPTO. CONTROL CLIENTES	JEFES DIVISIÓN	DIRECTOR COMERCIAL

FUENTE: TRABAJO DE CAMPO

ELABORADO: PABLO ERAZO

**CUADRO 4.5: DIAGRAMA DEL SUBPROCESO DE RECEPCIÓN- RECLAMO FACTURACIÓN**

		<b>NOMBRE DEL PROCESO: ATENCIÓN AL CLIENTE PAC1</b> <b>RESPONSABLE: DUEÑO DEL PROCESO ATENCIÓN AL CLIENTE</b>				<b>SUBPROCESO: RECEPCIÓN RC1-RECLAMO FACTURACIÓN RCRF1.1</b>				
No.	ACTIVIDAD	<b>INGRESA: Requerimiento de cliente</b> <b>RESULTADO: Recepción de reclamo</b>				<b>TIEMPO TOTAL:</b>		<b>4,4</b>		
						<b>COSTO TOTAL:</b>		<b>4,49</b>		
		RESPONSABLES		TIEMPO:(MIN.)		COSTO:\$		OBSERVACIONES		
Cliente	Oficinista de Atención al Cliente	AV	NAV	AV	NAV					
1	Presenta requerimiento									
2	Verificación en hoja guía para identificación del			0,1		0,10			Se incluye una nueva actividad que permitirá disminuir tiempo de	
3	Identifica reclamo y determina el Proceso Comercial al que corresponde			0,1		0,10				
4	Reclamo Corresponde al Proceso de Matrícula?						0,1	0,10	Con un programa de capacitación mejora el grado de conocimiento	
5	Si, corresponde al Proceso de Matrícula atiende según el procedimiento respectivo		RM				0,1	0,10		
6	No, corresponde al Proceso de Facturación?						0,1	0,10		
7	Si, corresponde al Proceso de Facturación, por consumos elevados de la factura?						0,1	0,10		
8	No, corresponde al Proceso de Recaudación?						0,1	0,10		
9	Si, corresponde al Proceso de Recaudación atiende según el procedimiento respectivo		RR				0,1	0,10		
10	No, va a la actividad 12						0,1	0,10		

		<b>NOMBRE DEL PROCESO: ATENCIÓN AL CLIENTE PAC1</b> <b>RESPONSABLE: DUEÑO DEL PROCESO ATENCIÓN AL CLIENTE</b>				<b>SUBPROCESO: RECEPCIÓN RC1-RECLAMO FACTURACIÓN RCRF1.1</b>				
No.	ACTIVIDAD	<b>INGRESA: Requerimiento de cliente</b> <b>RESULTADO: Recepción de reclamo</b>				<b>TIEMPO TOTAL:</b>		<b>4,4</b>		
						<b>COSTO TOTAL:</b>		<b>4,49</b>		
		RESPONSABLES		TIEMPO:(MIN.)		COSTO:\$		OBSERVACIONES		
Cliente	Oficinista de Atención al Cliente	AV	NAV	AV	NAV					
										
11	Si, por consumos elevados, revisa en el sistema informático				3		3,06		Con un programa de capacitación mejora el grado de conocimiento	
12	No, va al subproceso de entrega						0,1	0,10		
13	El Reclamo procede?						0,1	0,10		
14	Si, recepta el reclamo	NO			0,1		0,10			
15	No, va a la actividad 12						0,1	0,10		
16	Recepta reclamo va al Subproceso de Análisis						0,1	0,10		
		<b>TOTAL</b>				<b>3,3</b>	<b>1,1</b>	<b>3,37</b>	<b>1,12</b>	
		<b>TOTAL AV+NAV</b>				<b>4,4</b>		<b>4,49</b>		
		<b>EFICIENCIA</b>				<b>75,00%</b>		<b>75,00%</b>		

FUENTE: TRABAJO DE CAMPO

ELABORADO: PABLO ERAZO

**CUADRO 4.6: HOJA DE MEJORAMIENTO DEL SUBPROCESO DE RECEPCIÓN- RECLAMO FACTURACIÓN**

 <b>EMPRESA ELÉCTRICA QUITO S.A.</b>	<b>HOJA DE MEJORAMIENTO</b>	<b>CÓDIGO: RCRF1.1</b>
		<b>FECHA: JUN-09</b>
<b>PROCESO: ATENCIÓN AL CLIENTE PAC1</b>		
<b>SUBPROCESO: RECEPCIÓN-RECLAMO FACTURACIÓN RCRF 1.1</b>		
<b>OBJETIVO: Receptar los reclamos relacionados con el proceso comercial de facturación de acuerdo con la Normativa Interna.</b>		
<b>ALCANCE: Los reclamos relacionados con consumos elevados</b>		
<b>A.</b>	<b>SITUACIÓN ACTUAL</b>	
1	Presenta requerimiento	
2	Identifica Requerimiento	
3	Es un reclamo?	
4	Si es reclamo, identifica el Proceso al que corresponde	
5	No ,es Solicitud o es Consulta o es Denuncia?	
6	Si es solicitud o consulta o denuncia, atiende de acuerdo a Instructivo	
7	No, es solicitud, consulta o denuncia,va al Subproceso de Entrega	
8	Reclamo Corresponde al Proceso de Matrícula?	
9	Si, corresponde al Proceso de Matrícula atiende según el procedimiento respectivo	
10	No, corresponde al Proceso de Facturación?	
11	Si, corresponde al Proceso de Facturación, por consumos elevados de la factura?	
12	No, corresponde al Proceso de Recaudación?	
13	Si, corresponde al Proceso de Recaudación atiende según el procedimiento respectivo	
14	No, va al subproceso de entrega	
15	Si,por consumos elevados, revisa en el sistema informático	
16	No, es otro motivo	
17	El Reclamo procede?	
18	Si, recepta el reclamo	
19	No, va subproceso de entrega	
20	Va al Subproceso de Análisis	

 <b>EMPRESA ELÉCTRICA QUITO S.A.</b>	<b>HOJA DE MEJORAMIENTO</b>			CÓDIGO: RCRF1.1	
				FECHA: JUN-09	
<b>B. SITUACIÓN PROPUESTA</b>					
1	Presenta requerimiento				
2	Verificación en hoja guía para identificación del requerimiento				
3	Identifica reclamo y determina el Proceso Comercial al que corresponde				
4	Reclamo Corresponde al Proceso de Matrícula?				
5	Si, corresponde al Proceso de Matrícula atiende según el procedimiento respectivo				
6	No, corresponde al Proceso de Facturación?				
7	Si, corresponde al Proceso de Facturación, por consumos elevados de la factura?				
8	No, corresponde al Proceso de Recaudación?				
9	Si, corresponde al Proceso de Recaudación atiende según el procedimiento respectivo				
10	No, va a la actividad 12				
11	Si, por consumos elevados, revisa en el sistema informático				
12	No, va al subproceso de entrega				
13	El Reclamo procede?				
14	Si, recepta el reclamo				
15	No, va a la actividad 12				
16	Recepta reclamo va al Subproceso de Análisis				
INDICADORES:	SITUACIÓN ACTUAL:	SITUACIÓN PROPUESTA	DIFERENCIAS:	BENEFICIO ESPERADO	
				MENSUAL:	ANUAL:
TIEMPO TOTAL:	8,5	4,4	4,1	5707,20	68486
COSTO TOTAL:	8,67	4,49	4,18	5821,34	69856
EFICIENCIA TIEMPO:	64,71%	75%	-0,10		
EFICIENCIA COSTO:	64,71%	75%	-0,10		

FUENTE: TRABAJO DE CAMPO

ELABORADO: PABLO ERAZO

**CUADRO 4.7: HOJA DE ANÁLISIS SUBPROCESO DE ANÁLISIS- RECLAMO FACTURACIÓN**

No.		RESPONSABLE	ACTIVIDADES		
1	Oficinista de Atención al Cliente	Solicita Requisito al cliente (lectura del medidor a la fecha)			
2	Cliente	Tiene lectura?			
3	Oficinista de Atención al Cliente	Si, inicia el análisis del reclamo			
4	Oficinista de Atención al Cliente	No, Ingresar orden de revisión y bloqueo de suspensión			
5	Oficinista de Atención al Cliente	Analiza lectura, tiene relación con el rango de consumos histórico?			
6	Oficinista de Atención al Cliente	Si, continua al Subproceso de Tratamiento			
7	Oficinista de Atención al Cliente	No, continúa con la actividad número 4			
8	Oficinista de Atención al Cliente	Coordina y Direcciona orden de revisión			
9	Supervisor de Revisiones	Asigna orden de revisión			
10	Oficinista de Unidad de Revisiones	Emite orden de revisión			
11	Oficinista de Unidad de Revisiones	Entrega orden de revisión			
12	Revisor	Realiza trabajo?			
13	Revisor	Si, ejecuta trabajo			
14	Revisor	Elabora y entrega informe de trabajo			
15	Revisor	No, Determina motivos de no ejecución.			
16	Revisor	Va a la actividad 14			
17	Oficinista de Unidad de Revisiones	No, ingresa informe de revisión al sistema			
18	Oficinista de Atención al Cliente	En base al informe de revisión procede con el análisis respectivo y pasa a la actividad 6			
CAMBIOS	No.	FECHA	ELABORADO:	REVISADO:	AUTORIZADO:
NUEVO:	7	jun-09	JEFE DPTO. CONTROL CLIENTES	JEFES DE DIVISIÓN	DIRECTOR COMERCIAL
MEJORA:	5	jun-09	JEFE DPTO. CONTROL CLIENTES	JEFES DE DIVISIÓN	DIRECTOR COMERCIAL
FUSIÓN:	0				
ELIMINACIÓN	0				

FUENTE: TRABAJO DE CAMPO

ELABORADO: PABLO ERAZO

**CUADRO 4.8: DIAGRAMA DEL SUBPROCESO DE ANÁLISIS- RECLAMO FACTURACIÓN**

		NOMBRE DEL PROCESO: ATENCIÓN AL CLIENTE PAC1 RESPONSABLE: DUEÑO DEL PROCESO ATENCIÓN AL CLIENTE					SUBPROCESO: ANÁLISIS AN2-RECLAMO FACTURACIÓN RCRF1.2				
No.	ACTIVIDAD	INGRESA: Verificación de Requisitos					TIEMPO TOTAL:		COSTO TOTAL:		OBSERVACIONES
		RESULTADO: Análisis del reclamo									
		RESPONSABLES					TIEMPO:(MIN.)		COSTO:\$		
		Cliente	Oficinista de Atención al Cliente	Supervisor Revisiones	Oficinista de Revisiones	Revisor	AV	NAV	AV	NAV	
1	Solicita Requisito al cliente (lectura del medidor a la fecha)							0,1		0,10	
2	Tiene lectura?										
3	Si, inicia el análisis del reclamo						3		3,06		Mediante un programa de capacitación permitirá reducir el
4	No, Verifica en hoja guía donde se indique la información necesaria para el ingreso de una orden de revisión						1		1,02		Se incluye una nueva actividad que disminuye la probabilidad de no ingresar información que sirve de insumo para la actividad de revisión .
5	Ingresar orden de revisión y bloqueo de suspensión						3		3,06		
6	Analiza lectura, tiene relación con el rango de consumos histórico?							0,3		0,31	Mediante un programa de capacitación
7	Si, continúa al Subproceso de Tratamiento							0,1		0,10	
8	No, continúa con la actividad número 5						2		2,04		
9	Coordina y Dirige orden de revisión						1		1,02		Mejorar la comunicación entre áreas involucradas y establecer
10	Asigna orden de revisión						6		6,12		

 <b>EMPRESA ELÉCTRICA QUITO S.A.</b>		<b>NOMBRE DEL PROCESO: ATENCIÓN AL CLIENTE PAC1</b> <b>RESPONSABLE: DUEÑO DEL PROCESO ATENCIÓN AL CLIENTE</b>							<b>SUBPROCESO: ANÁLISIS AN2-RECLAMO FACTURACIÓN RCRF1.2</b>		
No.	ACTIVIDAD	<b>INGRESA: Verificación de Requisitos</b> <b>RESULTADO: Análisis del reclamo</b>							<b>TIEMPO TOTAL:</b>		<b>155,50</b>
		<b>RESPONSABLES</b>							<b>TIEMPO:(MIN.)</b>		<b>COSTO:\$</b>
		Cliente	Oficinista de Atención al Cliente	Supervisor Revisiones	Oficinista de Revisiones	Revisor	AV	NAV	AV	NAV	OBSERVACIONES
											
11	Emite orden de revisión						4		4,08		
12	Entrega orden de revisión							5		5,10	
13	Realiza trabajo?									1	1,02
14	Si, Ejecuta trabajo						15		15,30		
15	Elabora y entrega informe de trabajo							20		20,40	Se disminuirá el tiempo de entrega del informe mediante acuerdos entre el Supervisor y los revisores
16	No, Determina motivos de no ejecución.						3		3,06		Con la inclusión de la actividad 3, las causas de no ejecución se reducen
17	Existe información para nueva revisión?							10		10,20	Nueva actividad de realizar una verificación detallada de los motivos.
											

 <b>EMPRESA ELÉCTRICA QUITO S.A.</b>		<b>NOMBRE DEL PROCESO: ATENCIÓN AL CLIENTE PAC1</b> <b>RESPONSABLE: DUEÑO DEL PROCESO ATENCIÓN AL CLIENTE</b>					<b>SUBPROCESO: ANÁLISIS AN2-RECLAMO FACTURACIÓN RCRF1.2</b>				
No.	ACTIVIDAD	<b>INGRESA: Verificación de Requisitos</b> <b>RESULTADO: Análisis del reclamo</b>					<b>TIEMPO TOTAL:</b>		<b>155,50</b>		OBSERVACIONES
		<b>RESPONSABLES</b>					<b>TIEMPO:(MIN.)</b>		<b>COSTO:\$</b>		
		Cliente	Oficinista de Atención al Cliente	Supervisor Revisiones	Oficinista de Revisiones	Revisor	AV	NAV	AV	NAV	
18	Si, envía información para realizar nueva visita			↓		SI	12		12,24		Nueva actividad de remitir información para coordinar nueva visita
19	Verifica información y envía para coordinación con el cliente			↓			20		20,40		Nueva actividad de control de información remitida
20	No, va a la actividad 15					2				30,60	
21	Coordina telefónicamente con el cliente nueva visita				↓		7		7,14		Coordina nueva visita
22	Reingresa orden de revisión,.				↓		2		2,04		Reingresar nuevamente ordenes de revisión
23	Ingresa informe de revisión al sistema				↓	3	5		5,10		
24	En base al informe de revisión procede con el análisis respectivo y pasa a la actividad 7		5				5		5,10		
<b>TOTAL</b>							<b>89</b>	<b>66,5</b>	<b>90,78</b>	<b>67,83</b>	
<b>TOTAL AV-NAV</b>							<b>155,5</b>		<b>158,61</b>		
<b>EFICIENCIA</b>							<b>57,23%</b>		<b>57,23%</b>		

FUENTE: TRABAJO DE CAMPO

ELABORADO: PABLO ERAZO

**CUADRO 4.9: HOJA DE MEJORAMIENTO DEL SUBPROCESO DE ANÁLISIS- RECLAMO FACTURACIÓN**

	<b>HOJA DE MEJORAMIENTO</b>	CÓDIGO: ANRF 2.1
		FECHA: JUN-09
<b>PROCESO: ATENCIÓN AL CLIENTE PAC1</b>		
<b>SUBPROCESO: ANÁLISIS-RECLAMO FACTURACIÓN RCRF 1.2</b>		
<b>OBJETIVO:</b> Analizar los reclamos relacionados con el proceso comercial de facturación de acuerdo con la Normativa Interna.		
<b>ALCANCE:</b> Los reclamos relacionados con consumos elevados		
<b>A.</b>	<b>SITUACIÓN ACTUAL</b>	
1	Solicita Requisito al cliente (lectura del medidor a la fecha)	
2	Tiene lectura?	
3	Si, inicia el análisis del reclamo	
4	No, Ingresa orden de revisión y bloqueo de suspensión	
5	Analiza lectura, tiene relación con el rango de consumos histórico?	
6	Si, continua al Subproceso de Tratamiento	
7	No, continúa con la actividad número 4	
8	Coordina y Direcciona orden de revisión	
9	Asigna orden de revisión	
10	Emite orden de revisión	
11	Entrega orden de revisión	
12	Realiza trabajo?	
13	Si, ejecuta trabajo	
14	Elabora y entrega informe de trabajo	
15	No, Determina motivos de no ejecución.	
16	Va a la actividad 14	
17	No, ingresa informe de revisión al sistema	
18	En base al informe de revisión procede con el análisis respectivo y pasa a la actividad 6	

 <b>EMPRESA ELÉCTRICA QUITO S.A.</b>		<b>HOJA DE MEJORAMIENTO</b>			CÓDIGO: ANRF 2.1	
				FECHA: JUN-09		
<b>B.</b>	<b>SITUACIÓN PROPUESTA</b>					
1	Solicita Requisito al cliente (lectura del medidor a la fecha)					
2	Tiene lectura?					
3	Si, inicia el análisis del reclamo					
4	No, Verifica en hoja guía donde se indique la información necesaria para el Ingreso de una orden de revisión					
5	Ingresa orden de revisión y bloqueo de suspensión					
6	Analiza lectura, tiene relación con el rango de consumos histórico?					
7	Si, continua al Subproceso de Tratamiento					
8	No, continúa con la actividad número 5					
9	Coordina y Direcciona orden de revisión					
10	Asigna orden de revisión					
11	Emite orden de revisión					
12	Entrega orden de revisión					
13	Realiza trabajo?					
14	Si, Ejecuta trabajo					
15	Elabora y entrega informe de trabajo					
16	No, Determina motivos de no ejecución.					
17	Existe información para nueva revisión?					
18	Si, envía información para realizar nueva visita					
19	Verifica información y envía para coordinación con el cliente					
20	No, va a la actividad 15					
21	Coordina telefónicamente con el cliente nueva visita					
22	Reingresa orden de revisión,.					
23	Ingresa informe de revisión al sistema					
24	En base al informe de revisión procede con el análisis respectivo y pasa a la actividad 7					
INDICADORES:	SITUACIÓN ACTUAL:	SITUACIÓN PROPUESTA	DIFERENCIAS:	BENEFICIO ESPERADO		
				MENSUAL:	ANUAL:	
TIEMPO TOTAL:	129,2	155,5	-26,3	-36609,60	-439315	
COSTO TOTAL:	131,78	158,61	-26,83	-37341,79	-448102	
EFICIENCIA TIEMPO:	40,25%	57,2%	-0,17			
EFICIENCIA COSTO:	40,25%	57,2%	-0,17			

FUENTE: TRABAJO DE CAMPO

ELABORADO: PABLO ERAZO

**CUADRO 4.10: HOJA DE ANÁLISIS SUBPROCESO DE  
TRATAMIENTO - RECLAMO FACTURACIÓN**

		<b>HOJA DE ANÁLISIS</b>		
<b>PROCESO: ATENCIÓN AL CLIENTE</b>				
<b>SUBPROCESO: TRATAMIENTO-RECLAMO FACTURACIÓN</b>		<b>CÓDIGO: TMRF 3.1</b>	<b>FECHA:</b>	jun-09
<b>OBJETIVO: Efectuar el tratamiento de los reclamos relacionados con el proceso comercial de facturación de acuerdo con la Normativa Interna.</b>				
<b>ALCANCE: Los reclamos relacionados con consumos elevados</b>				
No.	RESPONSABLE	ACTIVIDADES		
1	Oficinista de Atención al Cliente	Recibe informes de revisión		
2	Oficinista de Atención al Cliente	Verifica informe de revisión e histórico de consumos en el sistema informático para buscar soluciones		
3	Oficinista de Atención al Cliente	Tiene problema de lectura?		
4	Oficinista de Atención al Cliente	Si, problema de lectura entonces procede refacturar?		
5	Oficinista de Atención al Cliente	Si procede refacturar entonces va a la actividad 12		
6	Oficinista de Atención al Cliente	No, procede refacturar entonces va a la actividad 25		
7	Oficinista de Atención al Cliente	No, son cargas y/o tarifas erradas?		
8	Oficinista de Atención al Cliente	Si carga y/o tarifas erradas va a la actividad número 4		
9	Oficinista de Atención al Cliente	No, problemas condición de servicio?		
10	Oficinista de Atención al Cliente	Si, tiene problemas en condición de servicio, son conexiones adicionales?		
11	Oficinista de Atención al Cliente	No, problemas en condición de servicio, se trata de medidor mal funcionamiento?		
12	Oficinista de Atención al Cliente	Si, medidor mal funcionamiento entonces escala a segundo nivel para su atención.		
13	Oficinista de Atención al Cliente	No, va la actividad 25		
14	Oficinista de Atención al Cliente	Monto autorizado?		
15	Oficinista de Atención al Cliente	Si, monto autorizado entonces refactura		
16	Oficinista de Atención al Cliente	No, monto autorizado entonces solicita autorización		
17	Oficinista de Atención al Cliente	Si existen conexiones adicionales va a la actividad 25		
18	Oficinista de Atención al Cliente	No existen conexiones adicionales, tiene fuga de corriente?		

## HOJA DE ANÁLISIS

**PROCESO:** ATENCIÓN AL CLIENTE

**SUBPROCESO:** TRATAMIENTO-RECLAMO

**CÓDIGO:** TMRF 3.1

**FECHA:**

jun-09

**OBJETIVO:** Efectuar el tratamiento de los reclamos relacionados con el proceso comercial de

**ALCANCE:** Los reclamos relacionados con consumos elevados

No.	RESPONSABLE	ACTIVIDADES			
19	Oficinista de Atención al Cliente	Si tiene fuga de corriente, es responsabilidad de la Empresa?			
20	Oficinista de Atención al Cliente	Si es responsabilidad de la Empresa entonces va a la actividad número 4			
21	Oficinista de Atención al Cliente	No es responsabilidad de la Empresa entonces va a la actividad 25			
22	Supervisor o Jefe de Agencia Periférica	Procede autorización?			
23	Supervisor o Jefe de Agencia Periférica	Si procede entonces autoriza y va a la actividad número 11			
24	Supervisor o Jefe de Agencia Periférica	No procede, ingresa causas al sistema informático			
25	Oficinista de Atención al Cliente	Verifica causas y pasa a la actividad 25			
26	Oficinista de Atención al Cliente	Pasa al Subproceso de Entrega			
CAMBIOS	No.	FECHA	ELABORADO:	REVISADO:	AUTORIZADO:
NUEVO:	2	jun-09	JEFE DPTO. CONTROL CLIENTES	JEFES DE DIVISIÓN	DIRECTOR COMERCIAL
MEJORA:	4	jun-09	JEFE DPTO. CONTROL CLIENTES	JEFES DE DIVISIÓN	DIRECTOR COMERCIAL
FUSIÓN:					
ELIMINACIÓN	5	jun-09	JEFE DPTO. CONTROL CLIENTES	JEFES DE DIVISIÓN	DIRECTOR COMERCIAL

FUENTE: TRABAJO DE CAMPO

ELABORADO: PABLO ERAZO

**CUADRO 4.11: DIAGRAMA DEL SUBPROCESO DE TRATAMIENTO- RECLAMO FACTURACIÓN**

		<b>NOMBRE DEL PROCESO: ATENCIÓN AL CLIENTE PAC1</b> <b>RESPONSABLE: DUEÑO DEL PROCESO ATENCIÓN AL CLIENTE</b>			<b>SUBPROCESO: TRATAMIENTO TM3-RECLAMO FACTURACIÓN TMRF3.1</b>				
No.	ACTIVIDAD	<b>INGRESA: Información de Análisis</b> <b>RESULTADO: Atención del Reclamo</b>			<b>TIEMPO TOTAL:</b>		<b>36,40</b>		
					<b>COSTO TOTAL:</b>		<b>37,13</b>		
		<b>RESPONSABLES</b>		<b>TIEMPO:(MIN.)</b>		<b>COSTO:\$</b>		<b>OBSERVACIONES</b>	
Oficinista de Atención al Cliente	Supervisor Administrativo/ Jefe Agencia Periférica	AV	NAV	AV	NAV				
1	Recibe informes de revisión					1		1,02	
2	Verifica informe de revisión e histórico de consumos en el sistema informático para buscar soluciones				10		10,20		Mediante un Programa de Capacitación reducirá el tiempo para encontrar soluciones más ágiles.
3	Tiene problema de lectura?					1		1,02	Derivado de la actividad anterior se optimiza el tiempo de la decisión
4	Si,ingresa lectura correcta para refacturar				0,1		0,10		Se crea una actividad para ingresas directamente la lectura
5	No, son cargas y/o tarifas erradas?					1		1,02	
6	Si carga y/o tarifas erradas, ingresa las correctas para refacturar				1		1,02		Se crea una actividad, ingresa los datos y va a la actividad 11
7	No, son cargas y/o tarifas erradas son problemas condición de servicio?					1		1,02	
8	Si, tiene problemas en condición de servicio, son conexiones adicionales?					1		1,02	
9	No, problemas en condición de servicio , se trata de medidor mal funcionamiento?					1		1,02	No se escala a segundo nivel y directamente se pasa a la actividad 10, la atención es más ágil
10	Ingresa datos al sistema para proceder a refacturar.				0,2		0,20		El trámite anteriormente era escalado a 2do.nivel para ser tratado, ahora el caso se atenderá en el 1er. Nivel.
									

		<b>NOMBRE DEL PROCESO: ATENCIÓN AL CLIENTE PAC1</b> <b>RESPONSABLE: DUEÑO DEL PROCESO ATENCIÓN AL CLIENTE</b>				<b>SUBPROCESO: TRATAMIENTO TM3-RECLAMO FACTURACIÓN TMR3.1</b>		
No.	ACTIVIDAD	<b>INGRESA: Información de Análisis</b> <b>RESULTADO: Atención del Reclamo</b>				<b>TIEMPO TOTAL:</b>		<b>36,40</b>
		<b>RESPONSABLES</b>		<b>TIEMPO:(MIN.)</b>		<b>COSTO:\$</b>		<b>37,13</b>
		Oficinista de Atención al Cliente	Supervisor Administrativo/ Jefe Agencia Periférica	AV	NAV	AV	NAV	<b>OBSERVACIONES</b>
11	Monto autorizado?				2		2,04	
12	Si, monto autorizado entonces refactura	NO		5		5,10		Se incrementa el tiempo de la actividad, ahora atiende otro tipo de casos que antes se los efectuaba en el 2do. Nivel, sin embargo la solución es inmediata.
13	No, monto autorizado entonces solicita autorización				1		1,02	
14	No existen conexiones adicionales, tiene fuga de corriente?				1		1,02	
15	Si tiene fuga de corriente, es responsabilidad de la Empresa?				2		2,04	
16	Si, es responsabilidad de la Empresa entonces va a la actividad 4	NO			0,1		0,10	
17	No, es responsabilidad de la Empresa entonces va a la actividad 25				1		1,02	
18	No, tiene fuga de corriente entonces va la actividad 25				1		1,02	
19	Procede autorización?				2		2,04	Se emitirá una alerta en el sistema para que el responsable de las autorizaciones las efectúe oportunamente

		<b>NOMBRE DEL PROCESO: ATENCIÓN AL CLIENTE PAC1</b> <b>RESPONSABLE: DUEÑO DEL PROCESO ATENCIÓN AL CLIENTE</b>				<b>SUBPROCESO: TRATAMIENTO TM3-RECLAMO FACTURACIÓN TMR3.1</b>		
No.	ACTIVIDAD	<b>INGRESA: Información de Análisis</b> <b>RESULTADO: Atención del Reclamo</b>				<b>TIEMPO TOTAL:</b>		<b>36,40</b>
		<b>RESPONSABLES</b>		<b>TIEMPO:(MIN.)</b>		<b>COSTO:\$</b>		<b>37,13</b>
		Oficinista de Atención al Cliente	Supervisor Administrativo/ Jefe Agencia Periférica	AV	NAV	AV	NAV	OBSERVACIONES
								
20	Si procede entonces autoriza y va a la actividad número 11			2		2,04		
21	No procede, ingresa causas al sistema informático			1		1,02		
22	Verifica causas y pasa a la actividad 25			1		1,02		
23	Pasa al Subproceso de Entrega				1		1,02	
		<b>TOTAL</b>		<b>20,3</b>	<b>16,1</b>	<b>20,71</b>	<b>16,42</b>	
		<b>TOTAL AV-NAV</b>		<b>36,4</b>		<b>37,13</b>		
		<b>EFICIENCIA</b>		<b>55,77%</b>		<b>55,77%</b>		

FUENTE: TRABAJO DE CAMPO

ELABORADO: PABLO ERAZO

**CUADRO 4.12: HOJA DE MEJORAMIENTO DEL SUBPROCESO DE  
TRATAMIENTO- RECLAMO FACTURACIÓN**

	<b>HOJA DE MEJORAMIENTO</b>	CÓDIGO: TMR3.1
		FECHA: JUN-09
<b>PROCESO: ATENCIÓN AL CLIENTE PAC1</b>		
<b>SUBPROCESO: TRATAMIENTO-RECLAMO FACTURACIÓN RCRF 1.3</b>		
<b>OBJETIVO:</b> Efectuar el tratamiento de los reclamos relacionados con el proceso comercial de facturación de acuerdo con la Normativa Interna.		
<b>ALCANCE:</b> Los reclamos relacionados con consumos elevados		
<b>A.</b>	<b>SITUACIÓN ACTUAL</b>	
1	Recibe informes de revisión	
2	Verifica informe de revisión e histórico de consumos en el sistema informático para buscar	
3	Tiene problema de lectura?	
4	Si, problema de lectura entonces procede refacturar?	
5	Si procede refacturar entonces va a la actividad 12	
6	No, procede refacturar entonces va a la actividad 25	
7	No, son cargas y/o tarifas erradas?	
8	Si carga y/o tarifas erradas va a la actividad número 4	
9	No, problemas condición de servicio?	
10	Si, tiene problemas en condición de servicio, son conexiones adicionales?	
11	No, problemas en condición de servicio , se trata de medidor mal funcionamiento?	
12	Si, medidor mal funcionamiento entonces escala a segundo nivel para su atención.	
13	No, va la actividad 25	
14	Monto autorizado?	
15	Si, monto autorizado entonces refactura	
16	No, monto autorizado entonces solicita autorización	
17	Si existen conexiones adicionales va a la actividad 25	
18	No existen conexiones adicionales, tiene fuga de corriente?	
19	Si tiene fuga de corriente, es responsabilidad de la Empresa?	
20	Si es responsabilidad de la Empresa entonces va a la actividad número 4	
21	No es responsabilidad de la Empresa entonces va a la actividad 25	
22	Procede autorización?	
23	Si procede entonces autoriza y va a la actividad número 11	
24	No procede, ingresa causas al sistema informático	
25	Verifica causas y pasa a la actividad 25	
26	Pasa al Subproceso de Entrega	

	<b>HOJA DE MEJORAMIENTO</b>			CÓDIGO: TMR3.1	
				FECHA: JUN-09	
PROCESO: ATENCIÓN AL CLIENTE PAC1					
SUBPROCESO: TRATAMIENTO-RECLAMO FACTURACIÓN RCRF 1.3					
OBJETIVO: Efectuar el tratamiento de los reclamos relacionados con el proceso comercial de					
ALCANCE: Los reclamos relacionados con consumos elevados					
<b>B. SITUACIÓN PROPUESTA</b>					
1	Recibe informes de revisión				
2	Verifica informe de revisión e histórico de consumos en el sistema informático para buscar				
3	Tiene problema de lectura?				
4	Si, Ingresa lectura correcta para refacturar				
5	No, son cargas y/o tarifas erradas?				
6	Si carga y/o tarifas erradas, ingresa las correctas para refacturar				
7	No, son cargas y/o tarifas erradas son problemas condición de servicio?				
8	Si, tiene problemas en condición de servicio, son conexiones adicionales?				
9	No, problemas en condición de servicio, se trata de medidor mal funcionamiento?				
10	Ingresa datos al sistema para proceder a refacturar.				
11	Monto autorizado?				
12	Si, monto autorizado entonces refactura				
13	No, monto autorizado entonces solicita autorización				
14	No existen conexiones adicionales, tiene fuga de corriente?				
15	Si tiene fuga de corriente, es responsabilidad de la Empresa?				
16	Si, es responsabilidad de la Empresa entonces va a la actividad 4				
17	No, es responsabilidad de la Empresa entonces va a la actividad 25				
18	No, tiene fuga de corriente entonces va la actividad 25				
19	Procede autorización?				
20	Si procede entonces autoriza y va a la actividad número 11				
21	No procede, ingresa causas al sistema informático				
22	Verifica causas y pasa a la actividad 25				
23	Pasa al Subproceso de Entrega				
INDICADORES:	SITUACIÓN ACTUAL:	SITUACIÓN PROPUESTA	DIFERENCIAS:	BENEFICIO ESPERADO	
				MENSUAL:	ANUAL:
TIEMPO TOTAL:	64	36,4	27,6	38419,20	461030
COSTO TOTAL:	65,28	37,13	28,15	39187,58	470251
EFICIENCIA TIEMPO:	42,19%	55,77%	-0,14		
EFICIENCIA COSTO:	42,19%	55,77%	-0,14		

FUENTE: TRABAJO DE CAMPO

ELABORADO: PABLO ERAZO

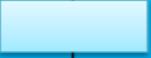
**CUADRO 4.13 HOJA DE ANÁLISIS SUBPROCESO DE ENTREGA - RECLAMO FACTURACIÓN**

 <b>EMPRESA ELÉCTRICA QUITO S.A.</b>		<b>HOJA DE ANÁLISIS</b>			
<b>PROCESO: ATENCIÓN AL CLIENTE</b>					
<b>SUBPROCESO: ENTREGA-RECLAMO FACTURACIÓN</b>		<b>CÓDIGO: EGRF 4.1</b>	<b>FECHA:</b>	jun-09	
<b>OBJETIVO: Informar el resultado de los reclamos relacionados con el proceso comercial de facturación de acuerdo con la Normativa Interna</b>					
<b>ALCANCE: Los reclamos relacionados con consumos elevados</b>					
No.	RESPONSABLE	ACTIVIDADES			
1	Oficinista de Atención al Cliente	Recibe información del tratamiento			
2	Oficinista de Atención al Cliente	Informa al Cliente sobre el Tratamiento del Reclamo			
3	Oficinista de Atención al Cliente	Carta de pago refacturada?			
4	Oficinista de Atención al Cliente	Sí, pasa a imprimir duplicado de factura corregida			
5	Oficinista de Atención al Cliente	No, va al fin del proceso			
6	Oficinista de Atención al Cliente	Entrega al Cliente Factura corregida			
7	Oficinista de Atención al Cliente	Reclamo atendido			
CAMBIOS	No.	FECHA	ELABORADO:	REVISADO:	AUTORIZADO:
NUEVO:	0				
MEJORA:	2	jun-09	JEFE DPTO. CONTROL CLIENTES	JEFES DE DIVISIÓN	DIRECTOR COMERCIAL
FUSIÓN:	0				
ELIMINACIÓN	2	jun-09	JEFE DPTO. CONTROL CLIENTES	JEFES DE DIVISIÓN	DIRECTOR COMERCIAL

FUENTE: TRABAJO DE CAMPO

ELABORADO: PABLO ERAZO

**CUADRO 4.14: DIAGRAMA DEL SUBPROCESO DE ENTREGA- RECLAMO FACTURACIÓN**

		<b>NOMBRE DEL PROCESO: ATENCIÓN AL CLIENTE PAC1</b> <b>RESPONSABLE: DUEÑO DEL PROCESO ATENCIÓN AL CLIENTE</b>			<b>SUBPROCESO: ENTREGA EG4-RECLAMO FACTURACIÓN RCRF4.1</b>		
No.	ACTIVIDAD	<b>INGRESA: Información del Tratamiento</b> <b>RESULTADO: Reclamo Atendido</b>			<b>TIEMPO TOTAL:</b>		<b>8,40</b>
		<b>RESPONSABLES</b>			<b>TIEMPO:(MIN.)</b>		<b>8,57</b>
		Oficinista de Atención al Cliente	<b>AV</b>	<b>NAV</b>	<b>COSTO:\$</b>		<b>OBSERVACIONES</b>
			<b>AV</b>	<b>NAV</b>	<b>AV</b>	<b>NAV</b>	
1	Informa al Cliente sobre el Tratamiento del Reclamo		7		7,14		
2	Pasa a imprimir duplicado de factura corregida		0,3		0,31		
3	Entrega al Cliente Factura corregida			1		1,02	
4	Reclamo atendido		0,1		0,10		
		<b>TOTAL</b>	<b>7,4</b>	<b>1</b>	<b>7,55</b>	<b>1,02</b>	
		<b>TOTAL AV-NAV</b>	<b>8,4</b>		<b>8,57</b>		
		<b>EFICIENCIA</b>	<b>88,10%</b>		<b>88,10%</b>		

FUENTE: TRABAJO DE CAMPO

ELABORADO: PABLO ERAZO

**CUADRO 4.15: HOJA DE MEJORAMIENTO DEL SUBPROCESO DE ENTREGA- RECLAMO FACTURACIÓN**

 <b>EMPRESA ELÉCTRICA QUITO S.A.</b>	<b>HOJA DE MEJORAMIENTO</b>			CÓDIGO: EGRF 4.1	
				FECHA: JUN-09	
PROCESO: ATENCIÓN AL CLIENTE PAC1					
SUBPROCESO: EG-RECLAMO FACTURACIÓN RCRF 1.4					
OBJETIVO: Informar el resultado de los reclamos relacionados con el proceso comercial de facturación de acuerdo con la Normativa Interna					
ALCANCE: Los reclamos relacionados con consumos elevados					
<b>A. SITUACIÓN ACTUAL</b>					
1	Recibe información del tratamiento				
2	Informa al Cliente sobre el Tratamiento del Reclamo				
3	Carta de pago refacturada?				
3	Si, pasa a imprimir duplicado de factura corregida				
5	No, va al fin del proceso				
6	Entrega al Cliente Factura corregida				
7	Reclamo atendido				
<b>B. SITUACIÓN PROPUESTA</b>					
1	Informa al Cliente sobre el Tratamiento del Reclamo				
2	Pasa a imprimir duplicado de factura corregida				
3	Entrega al Cliente Factura corregida				
4	Reclamo atendido				
<b>INDICADORES:</b>	<b>SITUACIÓN ACTUAL:</b>	<b>SITUACIÓN PROPUESTA</b>	<b>DIFERENCIAS:</b>	<b>BENEFICIO ESPERADO</b>	
				<b>MENSUAL:</b>	<b>ANUAL:</b>
TIEMPO TOTAL:	16,2	8,4	7,8	10857,60	130291
COSTO TOTAL:	16,52	8,57	7,96	11074,75	132897
EFICIENCIA TIEMPO:	74,07%	88,10%	-0,14		
EFICIENCIA COSTO:	74,07%	88,10%	-0,14		

FUENTE: TRABAJO DE CAMPO

ELABORADO: PABLO ERAZO

**CUADRO 4.16: HOJA DE ANÁLISIS SUBPROCESO CONTROL Y MONITOREO DE REQUERIMIENTOS**

 <b>EMPRESA ELÉCTRICA QUITO S.A.</b>		<b>HOJA DE ANÁLISIS</b>		
<b>PROCESO:</b> ATENCIÓN AL CLIENTE				
<b>SUBPROCESO:</b> CONTROL Y MONITOREO DE REQUERIMIENTOS		<b>CÓDIGO:</b> CYM 1	<b>FECHA:</b>	jun-09
<b>OBJETIVO:</b> Controlar y monitorear los requerimientos de clientes ingresados al sistema informático(CRM) sean: reclamos, solicitudes, consultas o denuncias por las diferentes modalidades de atención.				
<b>ALCANCE:</b> Todos los requerimientos presentados por los clientes en sus diversas modalidades de atención.				
No.	RESPONSABLE	ACTIVIDADES		
1	Dueño del Proceso de Atención al Cliente	Solicita el reporte que contiene los requerimientos presentados por los clientes e ingresados al Sistema Informático durante el último trimestre.		
2	Desarrollo de Sistemas	Emite y entrega reporte en una hoja electrónica		
3	Control y Monitoreo	Agrupa manualmente información de acuerdo con el requerimiento, proceso, motivo, fecha, área y persona.		
4	Control y Monitoreo	Monitorea cantidad de transacciones?		
5	Control y Monitoreo	Si, monitorea cantidad de transacciones entonces las cuantifica manualmente		
6	Control y Monitoreo	Elabora y entrega informe de trabajo realizado		
7	Control y Monitoreo	No, monitorea calidad de transacciones ingresadas?		
8	Control y Monitoreo	Si, monitorea calidad de transacciones entonces las filtra por requerimiento y motivo acorde con el instructivo respecto		
9	Control y Monitoreo	Toma manualmente una muestra aleatoria de los motivos relacionados con cada requerimiento y proceso		
10	Control y Monitoreo	Requiere documentación para realizar análisis y tratamiento de transacciones?		
11	Control y Monitoreo	Si requiere documentación entonces solicita al área de archivo		
12	Area de Archivo	Envía documentación		
13	Control y Monitoreo	Recepta documentación		
14	Control y Monitoreo	Detecta errores en cada una de los motivos escogidos en la muestra y procede con los cálculos respectivos para obtener el indicador de		
15	Control y Monitoreo	Va a la actividad número 6		
16	Control y Monitoreo	No requiere documentación entonces va a la actividad 14		

 <b>EMPRESA ELÉCTRICA QUITO S.A.</b>		<b>HOJA DE ANÁLISIS</b>			
<b>PROCESO:</b> ATENCIÓN AL CLIENTE					
<b>SUBPROCESO:</b> CONTROL Y		<b>CÓDIGO:</b> CYM 1	<b>FECHA:</b>	jun-09	
<b>OBJETIVO:</b> Controlar y monitorear los requerimientos de clientes ingresados al sistema					
<b>ALCANCE:</b> Todos los requerimientos presentados por los clientes en sus diversas					
No.	RESPONSABLE	ACTIVIDADES			
17	Dueño del Proceso de Atención al Cliente	Revisa y evalúa el informe emitido			
18	Dueño del Proceso de Atención al Cliente	Informe correcto?			
19	Dueño del Proceso de Atención al Cliente	Si, remite informe al dueño del Macro proceso comercial			
20	Dueño del Proceso de Atención al Cliente	No, solicita corrección a Control y Monitoreo			
21	Control y Monitoreo	Determina el error y corrige en la instancia respectiva			
22	Control y Monitoreo	Va a la actividad número 6			
23	Dueño del Macro proceso de Comercialización	Informe correcto?			
24	Dueño del Macro proceso de Comercialización	Si, aprueba informe va a la actividad 28			
25	Dueño del Macro proceso de Comercialización	No, solicita corrección a Dueño del Proceso de Atención al Cliente			
26	Dueño del Proceso de Atención al Cliente	Determina error			
27	Dueño del Proceso de Atención al Cliente	Va a la actividad número 20			
28	Control y Monitoreo	Termina el proceso			
CAMBIOS	No.	FECHA	ELABORADO:	REVISADO:	AUTORIZADO:
NUEVO:	0	jun-09	JEFE DPTO. CONTROL CLIENTES	JEFES DE DIVISIÓN	DIRECTOR COMERCIAL
MEJORA:	9	jun-09	JEFE DPTO. CONTROL CLIENTES	JEFES DE DIVISIÓN	DIRECTOR COMERCIAL
FUSIÓN:	1	jun-09	JEFE DPTO. CONTROL CLIENTES	JEFES DE DIVISIÓN	DIRECTOR COMERCIAL
ELIMINACIÓN:	4	jun-09	JEFE DPTO. CONTROL CLIENTES	JEFES DE DIVISIÓN	DIRECTOR COMERCIAL

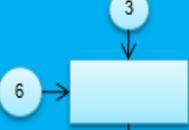
FUENTE: TRABAJO DE CAMPO

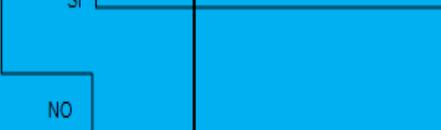
ELABORADO: PABLO ERAZO

**CUADRO 4.17: DIAGRAMA DEL SUBPROCESO DE CONTROL Y MONITOREO DE REQUERIMIENTOS**

		NOMBRE DEL PROCESO: ATENCIÓN AL CLIENTE PAC1 RESPONSABLE: DUEÑO DEL PROCESO ATENCIÓN AL CLIENTE				SUBPROCESO: CONTROL Y MONITOREO DE REQUERIMIENTOS CYM1			
No.	ACTIVIDAD	INGRESA: Requerimientos ingresados al Sistema Informático (CRM)			TIEMPO TOTAL:		COSTO TOTAL:		OBSERVACIONES
		RESULTADO: Informe Aprobado							
		RESPONSABLES			TIEMPO:(MIN.)		COSTO:\$		
		Dueño del Proceso de Atención al Cliente	Control y Monitoreo	Dueño del Macroproceso	AV	NAV	AV	NAV	
	Inicio								No se requiere solicitar la información al área de sistemas.
1	Emite y elabora los reportes en aplicación automatizada, de acuerdo con el requerimiento, proceso, motivo, fecha, área y persona de forma trimestral				960		979,20		Mediante la aplicación informática Datamart se automatiza la actividad y obtiene reportes para iniciar el trabajo sin necesidad de filtrar manualmente.
2	Monitorea cantidad de transacciones?					2		2,04	
3	Si, monitorea cantidad de transacciones entonces las cuantifica, con aplicación automatizada				60		61,20	0,00	Saca reporte automatizado, lo cual disminuye el tiempo
4	Elaborar y entregar el informe de trabajo realizado					1200		1224,00	Con aplicación automatizada reduce el tiempo de elaboración y entrega de informe
5	No, monitorea calidad de transacciones ingresadas?					2		2,04	
									

		<b>NOMBRE DEL PROCESO: ATENCIÓN AL CLIENTE PAC1</b> <b>RESPONSABLE: DUEÑO DEL PROCESO ATENCIÓN AL CLIENTE</b>					<b>SUBPROCESO: CONTROL Y MONITOREO DE REQUERIMIENTOS CYM1</b>			
No.	ACTIVIDAD	INGRESA: Requerimientos ingresados al Sistema Informático (CRM)					TIEMPO TOTAL:		10454,00	
		RESULTADO: Informe Aprobado					COSTO TOTAL:		10663,08	
		RESPONSABLES			TIEMPO:(MIN.)		COSTO:\$		OBSERVACIONES	
Dueño del Proceso de Atención al Cliente	Control y Monitoreo	Dueño del Macroproceso	AV	NAV	AV	NAV				
										
6	Si, monitorea calidad de transacciones con la aplicación automatizada y emite reportes por requerimiento y motivo acorde con el instructivo respecto				240		244,80		Mediante la aplicación informática Datamart se automatiza la actividad y obtiene reportes para iniciar el trabajo sin necesidad de filtrar manualmente.	
7	Determina las transacciones que va a analizar por medio de la técnica de muestreo aleatorio simple.				90		91,80		El tamaño de la muestra se obtiene por medio del Datamart.	
8	Requiere documentación para realizar análisis y tratamiento de transacciones?					60	61,20			
9	Si, Consulta en el software de digitalización de documentos				480		489,60		Implantación del Sistema de Digitalización	
										

		<b>NOMBRE DEL PROCESO: ATENCIÓN AL CLIENTE PAC1</b> <b>RESPONSABLE: DUEÑO DEL PROCESO ATENCIÓN AL CLIENTE</b>					<b>SUBPROCESO: CONTROL Y MONITOREO DE REQUERIMIENTOS CYM1</b>			
No.	ACTIVIDAD	<b>INGRESA: Requerimientos ingresados al Sistema Informático (CRM)</b> <b>RESULTADO: Informe Aprobado</b>					<b>TIEMPO TOTAL:</b>		<b>10454,00</b>	
							<b>COSTO TOTAL:</b>		<b>10663,08</b>	
		RESPONSABLES			TIEMPO:(MIN.)		COSTO:\$		OBSERVACIONES	
Dueño del Proceso de Atención al Cliente	Control y Monitoreo	Dueño del Macroproceso	AV	NAV	AV	NAV				
										
10	Detecta errores en cada una de los motivos escogidos en la muestra y procede con los cálculos respectivos para obtener el indicador de calidad de transacciones ingresadas por el personal del proceso de atención al cliente.				3840		3916,80			Se reduce la etapa de análisis con un programa de capacitación
11	Va a la actividad número 4					1	1,02			
12	No requiere documentación verifica en el sistema informático y va a la actividad 10				1		1,02			
13	Revisa y evalúa el informe emitido				480		489,60			
										

		<b>NOMBRE DEL PROCESO: ATENCIÓN AL CLIENTE PAC1</b> <b>RESPONSABLE: DUEÑO DEL PROCESO ATENCIÓN AL CLIENTE</b>					<b>SUBPROCESO: CONTROL Y MONITOREO DE REQUERIMIENTOS CYM1</b>			
No.	ACTIVIDAD	<b>INGRESA: Requerimientos ingresados al Sistema Informático (CRM)</b> <b>RESULTADO: Informe Aprobado</b>					<b>TIEMPO TOTAL:</b> 10454,00		<b>COSTO TOTAL:</b> 10663,08	
		RESPONSABLES			TIEMPO:(MIN.)		COSTO:\$		OBSERVACIONES	
		Dueño del Proceso de Atención al Cliente	Control y Monitoreo	Dueño del Macroproceso	AV	NAV	AV	NAV		
										
14	Informe correcto?					60		61,20		
15	Si, remite informe por correo electrónico					40		40,80	Se automatiza forma de envío de la información.	
16	No, solicita corrección a Control y Monitoreo					30		30,60		
17	Determina el error y corrige en la instancia respectiva					480		489,60		
										

		<b>NOMBRE DEL PROCESO: ATENCIÓN AL CLIENTE PAC1</b> <b>RESPONSABLE: DUEÑO DEL PROCESO ATENCIÓN AL CLIENTE</b>					<b>SUBPROCESO: CONTROL Y MONITOREO DE REQUERIMIENTOS CYM1</b>				
No.	ACTIVIDAD	<b>INGRESA: Requerimientos ingresados al Sistema Informático (CRM)</b> <b>RESULTADO: Informe Aprobado</b>					<b>TIEMPO TOTAL:</b>		<b>10454,00</b>		
							<b>COSTO TOTAL:</b>		<b>10663,08</b>		
		RESPONSABLES			TIEMPO:(MIN.)		COSTO:\$		OBSERVACIONES		
Dueño del Proceso de Atención al Cliente	Control y Monitoreo	Dueño del Macroproceso	AV	NAV	AV	NAV					
18	Elabora y entrega el informe corregido						960		979,20		
19	Informe correcto?							1440	1468,80		
20	Si, aprueba informe		NO				5		5,10		
21	No, solicita corrección a Dueño del Proceso de Atención al Cliente por correo electrónico							10	10,20	Se automatiza forma de envío de la información.	
22	Determina error						5		5,10		
23	Va a la actividad número 18							2	2,04		
24	Termina el proceso							1	1,02		
<b>TOTAL</b>							6671,00	3778,00	6804,42	3853,56	
<b>TOTAL AV+NAV</b>							10449		10657,98		
<b>EFICIENCIA</b>							63,84%		63,84%		

FUENTE: TRABAJO DE CAMPO

ELABORADO: PABLO ERAZO

**CUADRO 4.18: HOJA DE MEJORAMIENTO DEL SUBPROCESO DE CONTROL Y MONITOREO DE REQUERIMIENTOS**

 <b>EMPRESA ELÉCTRICA QUITO S.A.</b>	<b>HOJA DE MEJORAMIENTO</b>	CÓDIGO: CYM1
		FECHA: JUN-09
<b>PROCESO: ATENCIÓN AL CLIENTE PAC1</b>		
<b>SUBPROCESO: CONTROL Y MONITOREO DE REQUERIMIENTOS</b>		
<b>OBJETIVO:</b> Controlar y monitorear los requerimientos de clientes ingresados al sistema informático(CRM) sean: reclamos, solicitudes, consultas o denuncias por las diferentes		
<b>ALCANCE:</b> Todos los requerimientos presentados por los clientes en sus diversas modalidades de		
<b>A.</b>	<b>SITUACIÓN ACTUAL</b>	
1	Solicita el reporte que contiene los requerimientos presentados por los clientes e ingresados al Sistema Informático durante el último trimestre.	
2	Emite y entrega reporte en una hoja electrónica	
3	Agrupa manualmente información de acuerdo con el requerimiento, proceso, motivo, fecha,	
4	Monitorea cantidad de transacciones?	
5	Si, monitorea cantidad de transacciones entonces las cuantifica manualmente	
6	Elabora y entrega informe de trabajo realizado	
7	No, monitorea calidad de transacciones ingresadas?	
8	Si, monitorea calidad de transacciones entonces las filtra por requerimiento y motivo acorde	
9	Toma manualmente una muestra aleatoria de los motivos relacionados con cada requerimiento	
10	Requiere documentación para realizar análisis y tratamiento de transacciones?	
11	Si requiere documentación entonces solicita al área de archivo	
12	Envía documentación	
13	Recepta documentación	
14	Detecta errores en cada una de los motivos escogidos en la muestra y procede con los cálculos respectivos para obtener el indicador de calidad de transacciones ingresadas por el personal del proceso de atención al cliente.	
15	Va a la actividad número 6	
16	No requiere documentación entonces va a la actividad 14	
17	Revisa y evalúa el informe emitido	
18	Informe correcto?	
19	Si, remite informe al dueño del Macro proceso comercial	
20	No, solicita corrección a Control y Monitoreo	
21	Determina el error y corrige en la instancia respectiva	
22	Va a la actividad número 6	
23	Informe correcto?	
24	Si, aprueba informe va a la actividad 28	
25	No, solicita corrección a Dueño del Proceso de Atención al Cliente	
26	Determina error	
27	Va a la actividad número 20	
28	Termina el proceso	

 <b>EMPRESA ELÉCTRICA QUITO S.A.</b>		<b>HOJA DE MEJORAMIENTO</b>		CÓDIGO: CYM1	
				FECHA: JUN-09	
<b>B. SITUACIÓN PROPUESTA</b>					
1	Emite y elabora los reportes en aplicación automatizada, de acuerdo con el requerimiento, proceso, motivo, fecha, área y persona				
2	Monitorea cantidad de transacciones?				
3	Si, monitorea cantidad de transacciones entonces las cuantifica, con aplicación automatizada				
4	Elaborar y entregar el informe de trabajo realizado				
5	No, monitorea calidad de transacciones ingresadas?				
6	Si, monitorea calidad de transacciones con la aplicación automatizada y emite reportes por				
7	Determina las transacciones que va a analizar por medio de la técnica de muestreo aleatorio				
8	Requiere documentación para realizar análisis y tratamiento de transacciones?				
9	Si, Consulta en el software de digitalización de documentos				
10	Detecta errores en cada una de los motivos escogidos en la muestra y procede con los cálculos respectivos para obtener el indicador de calidad de transacciones ingresadas por el personal del proceso de atención al cliente.				
11	Va a la actividad número 4				
12	No requiere documentación verifica en el sistema informático y va a la actividad 10				
13	Revisa y evalúa el informe emitido				
14	Informe correcto?				
15	Si, remite informe por correo electrónico				
16	No, solicita corrección a Control y Monitoreo				
17	Determina el error y corrige en la instancia respectiva				
18	Elabora y entrega el informe corregido				
19	Informe correcto?				
20	Si, aprueba informe				
21	No, solicita corrección a Dueño del Proceso de Atención al Cliente por correo electrónico				
22	Determina error				
23	Va a la actividad número 18				
24	Termina el proceso				
INDICADORES:	SITUACIÓN ACTUAL:	SITUACIÓN PROPUESTA	DIFERENCIAS:	BENEFICIO ESPERADO	
				MENSUAL:	ANUAL:
TIEMPO TOTAL:	15.609,00	10.449,00	5.160,00	20.640,00	247.680,00
COSTO TOTAL:	15.921,18	10.657,98	5.263,20	21.052,80	252.633,60
EFICIENCIA TIEMPO:	49,08%	63,84%	-0,15		
EFICIENCIA COSTO:	49,08%	63,84%	-0,15		

FUENTE: TRABAJO DE CAMPO

ELABORADO: PABLO ERAZO

**CUADRO 4.19: HOJA DE ANÁLISIS SUBPROCESO DE MEJORAMIENTO  
CONTINUO**

 <b>EMPRESA ELÉCTRICA QUITO S.A.</b>		<b>HOJA DE ANÁLISIS</b>		
<b>PROCESO:</b> ATENCIÓN AL CLIENTE PAC1				
<b>SUBPROCESO:</b> MEJORAMIENTO		<b>CÓDIGO:</b> MC 1.1	<b>FECHA:</b>	jun-09
<b>OBJETIVO:</b> Establecer acciones y proyectos de mejora a fin de efectuar un seguimiento y control de cumplimiento de las mismas que conduzca a la mejora permanente del proceso, reflejado en la satisfacción del cliente.				
<b>ALCANCE:</b> Para todos los macroprocesos, procesos y subprocesos de la Empresa Eléctrica Quito S.A.- Atención al Cliente				
No.	RESPONSABLE	ACTIVIDADES		
1	Dueño del Proceso de Atención al Cliente	Proponer requerimiento de mejora		
2	Dueño del Proceso de Atención al Cliente	Revisión del proceso y subprocesos		
3	Dueño del Proceso de Atención al Cliente	Establece acciones de mejora		
4	Dueño del Proceso de Atención al Cliente	Consta en el presupuesto anual?		
5	Dueño del Proceso de Atención al Cliente	Si, elabora Detección o Proyecto de Mejora en formato definido por UGC		
6	Dueño del Proceso de Atención al Cliente	Envía documento por correspondencia para firma y aprobación del Dueño del Macro proceso comercial		
7	Dueño del Macro Proceso Comercial	No, se ejecuta ese año		
8	Dueño del Macro Proceso Comercial	Está de acuerdo con Detección o Proyecto de Mejora?		
9	Dueño del Macro Proceso Comercial	Si, está de acuerdo con Detección o Proyecto de Mejora y firma documento		
10	Jefe Unidad Gestión de la Calidad	Envía copia por correspondencia acciones de mejora a la UGC		
11	Jefe Unidad Gestión de la Calidad	Recibe, registra y procesa en formato de Oportunidad de Mejora		
12	Dueño del Macro Proceso Comercial	Envía información al Comité de la Calidad para revisión		

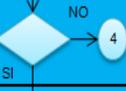
 <b>EMPRESA ELÉCTRICA QUITO S.A.</b>		<b>HOJA DE ANÁLISIS</b>			
<b>PROCESO: ATENCIÓN AL CLIENTE PAC1</b>					
<b>SUBPROCESO: MEJORAMIENTO</b>		<b>CÓDIGO: MC 1.1</b>	<b>FECHA:</b>	jun-09	
<b>OBJETIVO: Establecer acciones y proyectos de mejora a fin de efectuar un seguimiento y</b>					
<b>ALCANCE: Para todos los macroprocesos, procesos y subprocesos de la Empresa</b>					
13	Dueño del Proceso de Atención al Cliente	No, está de acuerdo con Detección o Proyecto, entonces remite a Dueño del Proceso de Atención al Cliente para correcciones o nueva propuesta			
14	Comité de la Calidad	Va a la actividad 1			
15	Dueño del Proceso de Atención al Cliente	Aprueba Detección o Proyecto de Mejora?			
16	Dueño del Proceso de Atención al Cliente	Si, ejecuta Detección o Proyecto de Mejora de acuerdo con cronograma			
17	Comité de la Calidad	Semestralmente informa al Jefe UGC, el cumplimiento de las Detecciones o Proyectos de Mejora, hasta su conclusión			
18	Jefe Unidad Gestión de la Calidad	No, se reprueba la Detección o Proyecto de Mejora y va al fin.			
19	Jefe Unidad Gestión de la Calidad	Detección o Proyecto de Mejora concluido?			
20	Jefe Unidad Gestión de la Calidad	Si, Detección o Proyecto de Mejora terminado			
21	Dueño del Proceso de Atención al Cliente	No, solicita se justifique el retraso			
22	Dueño del Proceso de Atención al Cliente	Elabora documento solicitando prórroga con nuevo cronograma de ejecución			
23	Dueño del Macro Proceso Comercial	Envía documento por correspondencia para firma y aprobación del Dueño del Macro proceso comercial			
24	Unidad de Gestión de la Calidad	Revisa y firma documento			
25	Unidad de Gestión de la Calidad	Va a la actividad 10			
CAMBIOS	No.	FECHA	ELABORADO:	REVISADO:	AUTORIZADO:
NUEVO:	10	jun-09	JEFE DPTO. CONTROL CLIENTES	JEFES DE DIVISIÓN	DIRECTOR COMERCIAL
MEJORA:	4	jun-09	JEFE DPTO. CONTROL CLIENTES	JEFES DE DIVISIÓN	DIRECTOR COMERCIAL
FUSIÓN:	0				
ELIMINACIÓN:	8	jun-09	JEFE DPTO. CONTROL CLIENTES	JEFES DE DIVISIÓN	DIRECTOR COMERCIAL

FUENTE: TRABAJO DE CAMPO

ELABORADO: PABLO ERAZO

**CUADRO 4.20: DIAGRAMA DEL SUBPROCESO DE MEJORAMIENTO CONTINUO**

		Proceso: ATENCIÓN AL CLIENTE PAC1					SUBPROCESO: MEJORAMIENTO CONTINUO MC.1.1				
		RESPONSABLE: DUEÑO DEL PROCESO ATENCIÓN AL CLIENTE									
No.	ACTIVIDAD	Ingres a: ANÁLISIS DEL PROCESO Y SUBPROCESOS					TIEMPO TOTAL:		27472,00		OBSERVACIONES
		Resultado: DETECCIONES Y PROYECTOS DE MEJORA CONCLUIDAS					COSTO TOTAL:		28021,44		
		RESPONSABLES					TIEMPO:(MIN.)		COSTO:\$		
		Dueño del Proceso de Atención al Cliente	Dueño del Macroproceso Comercial	Jefe de la Unidad Gestión de Calidad	Comité de la Calidad	Representante Unidad Gestión de la Calidad	AV	NAV	AV	NAV	
1	Proponer requerimiento de mejora							60		61,20	
2	Revisión del proceso y subprocesos						120		122,40		
3	Establece acciones de mejora en base al presupuesto anual						60		61,20		La Detección o Proyecto forman parte de los presupuestos anuales
4	Elabora Detección o Proyecto de Mejora en formato definido por UGC						30		30,60		
5	Envía documento por correo electrónico para aprobación del Dueño del Macro proceso comercial							15		15,30	Se automatiza forma de envío de la información.
6	Está de acuerdo con Detección o Proyecto de Mejora?							960		979,20	
7	Si, revisa y envía por correo electrónico acciones de mejora a la UGC							5		5,10	
8	Recibe, registra y procesa en formato de Oportunidad de Mejora						240		244,80		

		Proceso: ATENCIÓN AL CLIENTE PAC1					SUBPROCESO: MEJORAMIENTO CONTINUO MC.1.1				
		RESPONSABLE: DUEÑO DEL PROCESO ATENCIÓN AL CLIENTE					TIEMPO TOTAL:				27472,00
		Ingresa: ANÁLISIS DEL PROCESO Y SUBPROCESOS					COSTO TOTAL:				28021,44
		Resultado: DETECCIONES Y PROYECTOS DE MEJORA CONCLUIDAS					TIEMPO:(MIN.)		COSTO:\$		OBSERVACIONES
No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLES					AV	NAV	AV	NAV	
		Dueño del Proceso de Atención al Cliente	Dueño del Macroproceso Comercial	Jefe de la Unidad Gestión de Calidad	Comité de la Calidad	Representante Unidad Gestión de la Calidad					
9	Envía información al Comité de la Calidad para revisión							480		489,60	
10	No, está de acuerdo con Detección o Proyecto, entonces remite a Dueño del Proceso de Atención al Cliente para correcciones o nueva propuesta							480		489,60	
11	Va a la actividad 1							240		244,80	
12	Aprueba Detección o Proyecto de Mejora?							3360		3427,20	Reducir el tiempo de aprobación mediante consenso de los participantes
13	Si, ejecuta Detección o Proyecto de Mejora de acuerdo con cronograma						14400		14688,00		La duración del programa o proyecto depende de los mismos y se ha establecido un tiempo estimado
14	Un delegado de la UGC procede a verificar y controlar avance						480		489,60		Establecer controles para evaluar cumplimiento de actividades

		Proceso: ATENCIÓN AL CLIENTE PAC1				SUBPROCESO: MEJORAMIENTO CONTINUO MC.1.1					
		RESPONSABLE: DUEÑO DEL PROCESO ATENCIÓN AL CLIENTE									
No.	ACTIVIDAD	Ingresa: ANÁLISIS DEL PROCESO Y SUBPROCESOS				TIEMPO TOTAL:		27472,00		OBSERVACIONES	
		Resultado: DETECCIONES Y PROYECTOS DE MEJORA CONCLUIDAS				COSTO TOTAL:		28021,44			
		RESPONSABLES				TIEMPO:(MIN.)		COSTO:\$			
		Dueño del Proceso de Atención al Cliente	Dueño del Macroproceso Comercial	Jefe de la Unidad Gestión de Calidad	Comité de la Calidad	Representante Unidad Gestión de la Calidad	AV	NAV	AV	NAV	
15	Existe Retraso?							120		122,40	
16	Si, informa al Dueño del Proceso de Atención al Cliente para que realice ajustes						240		244,80		
17	Realiza ajustes y continua ejecutando la Detección o Proyecto de Mejora						480		489,60	Se efectúan ajustes antes que se termine el año y evitar prórroga , lo cual conlleva a incrementar el plazo para cumplir con la mejora.	
18	Semestralmente informa al Jefe UGC, el cumplimiento de las Detecciones o Proyectos de Mejora, hasta su conclusión							1440		1468,80	
19	No, presenta informe a la UGC señalando que se está cumpliendo de acuerdo con lo señalado en el cronograma de ejecución						480		489,60		
20	Registra información						240		244,80		

		Proceso: ATENCIÓN AL CLIENTE PAC1				SUBPROCESO: MEJORAMIENTO CONTINUO MC.1.1				
		RESPONSABLE: DUEÑO DEL PROCESO ATENCIÓN AL CLIENTE								
No.	ACTIVIDAD	Ingresa: ANÁLISIS DEL PROCESO Y SUBPROCESOS				TIEMPO TOTAL:				27472,00
		Resultado: DETECCIONES Y PROYECTOS DE MEJORA CONCLUIDAS				COSTO TOTAL:				28021,44
		RESPONSABLES				TIEMPO:(MIN.)		COSTO:\$		OBSERVACIONES
Dueño del Proceso de Atención al Cliente	Dueño del Macroproceso	Jefe de la Unidad Gestión de Calidad	Comité de la Calidad	Representante Unidad Gestión de	AV	NAV	AV	NAV		
21	Detección o Proyecto de Mejora concluido?			5			1440		1468,80	
22	Si, registra Detección o Proyecto de Mejora en formulario respectivo					60		61,20		
23	Remite informe al Comité de Calidad						480		489,60	
24	Verifica y efectúa el cierre de la Detección o Proyecto de Mejora					960		979,20		
25	No, Detección o Proyecto de Mejora no se concluye entonces se levanta una No conformidad al Proceso			5		120		122,40		
26	Va a la actividad 1			3			2		2,04	
27	No aprueba la Detección o Proyecto de Mejora y va al fin.					480		489,60		
	Fin									
<b>TOTAL</b>						<b>18390,00</b>	<b>9082,00</b>	<b>18757,80</b>	<b>9263,64</b>	
<b>TOTAL AV+NAV</b>						<b>27472</b>		<b>28021,44</b>		
<b>EFICIENCIA</b>						<b>66,94%</b>		<b>66,94%</b>		

FUENTE: TRABAJO DE CAMPO

ELABORADO: PABLO ERAZO

**CUADRO 4.21: HOJA DE MEJORAMIENTO DEL SUBPROCESO DE MEJORAMIENTO CONTINUO**

 <b>EMPRESA ELÉCTRICA QUITO S.A.</b>	<b>HOJA DE MEJORAMIENTO</b>		CÓDIGO: CD1.1	
			FECHA: JUN-09	
PROCESO: ATENCIÓN AL CLIENTE PAC1				
SUBPROCESO: MEJORAMIENTO CONTINUO		CÓDIGO: MC 1.1	FECHA:	jun-09
OBJETIVO: Establecer acciones y proyectos de mejora a fin de efectuar un seguimiento y control de cumplimiento de las mismas que conduzca a la mejora permanente del proceso, reflejado en la satisfacción del cliente.				
ALCANCE: Para todos los macroprocesos, procesos y subprocesos de la Empresa Eléctrica Quito S.A.- Atención al Cliente				
A.	SITUACIÓN ACTUAL			
1	Proponer requerimiento de mejora			
2	Revisión del proceso y subprocesos			
3	Establece acciones de mejora			
4	Consta en el presupuesto anual?			
5	Si, elabora Detección o Proyecto de Mejora en formato definido por UGC			
6	Envía documento por correspondencia para firma y aprobación del Dueño del Macro proceso comercial			
7	No, se ejecuta ese año			
8	Está de acuerdo con Detección o Proyecto de Mejora?			
9	Si, está de acuerdo con Detección o Proyecto de Mejora y firma documento			
10	Envía copia por correspondencia acciones de mejora a la UGC			
11	Recibe, registra y procesa en formato de Oportunidad de Mejora			
12	Envía información al Comité de la Calidad para revisión			
13	No, está de acuerdo con Detección o Proyecto, entonces remite a Dueño del Proceso de Atención al Cliente para correcciones o nueva propuesta			
14	Va a la actividad 1			
15	Aprueba Detección o Proyecto de Mejora?			
16	Si, ejecuta Detección o Proyecto de Mejora de acuerdo con cronograma			
17	Semestralmente informa al Jefe UGC, el cumplimiento de las Detecciones o Proyectos de Mejora, hasta su conclusión			
18	No, se reprueba la Detección o Proyecto de Mejora y va al fin.			
19	Detección o Proyecto de Mejora concluido?			
20	Si, Detección o Proyecto de Mejora terminado			
21	No, solicita se justifique el retraso			
22	Elabora documento solicitando prórroga con nuevo cronograma de ejecución			
23	Envía documento por correspondencia para firma y aprobación del Dueño del Macro proceso comercial			
24	Revisa y firma documento			

 <b>EMPRESA ELÉCTRICA QUITO S.A.</b>		<b>HOJA DE MEJORAMIENTO</b>			CÓDIGO: CD1.1	
					FECHA: JUN-09	
PROCESO: ATENCIÓN AL CLIENTE PAC1						
SUBPROCESO: MEJORAMIENTO CONTINUO			CÓDIGO: MC 1.1	FECHA:	jun-09	
OBJETIVO: Establecer acciones y proyectos de mejora a fin de efectuar un seguimiento y control de						
ALCANCE: Para todos los macroprocesos, procesos y subprocesos de la Empresa Eléctrica Quito						
1	Proponer requerimiento de mejora					
2	Revisión del proceso y subprocesos					
3	Establece acciones de mejora en base al presupuesto anual					
4	Elabora Detección o Proyecto de Mejora en formato definido por UGC					
5	Envía documento por correo electrónico para aprobación del Dueño del Macro proceso					
6	Está de acuerdo con Detección o Proyecto de Mejora?					
7	Si, revisa y envía por correo electrónico acciones de mejora a la UGC					
8	Recibe, registra y procesa en formato de Oportunidad de Mejora					
9	Envía información al Comité de la Calidad para revisión					
10	No, está de acuerdo con Detección o Proyecto, entonces remite a Dueño del Proceso de					
11	Va a la actividad 1					
12	Aprueba Detección o Proyecto de Mejora?					
13	Si, ejecuta Detección o Proyecto de Mejora de acuerdo con cronograma					
14	Un delegado de la UGC procede a verificar y controlar avance					
15	Existe Retraso?					
16	Si, informa al Dueño del Proceso de Atención al Cliente para que realice ajustes					
17	Realiza ajustes y continua ejecutando la Detección o Proyecto de Mejora					
18	Semenalmente informa al Jefe UGC, el cumplimiento de las Detecciones o Proyectos de Mejora, hasta su conclusión					
19	No, presenta informe a la UGC señalando que se está cumpliendo de acuerdo con lo señalado en el cronograma de ejecución					
20	Registra información					
21	Detección o Proyecto de Mejora concluido?					
22	Si, registra Detección o Proyecto de Mejora en formulario respectivo					
23	Remite informe al Comité de Calidad					
24	Verifica y efectúa el cierre de la Detección o Proyecto de Mejora					
25	No, Detección o Proyecto de Mejora no se concluye entonces se levanta una No conformidad al Proceso					
26	Va a la actividad 1					
27	No aprueba la Detección o Proyecto de Mejora y va al fin.					
INDICADORES:		SITUACIÓN ACTUAL:	SITUACIÓN PROPUESTA	DIFERENCIAS:	BENEFICIO ESPERADO	
					MENSUAL:	ANUAL:
TIEMPO TOTAL:		28.412,00	27.472,00	940,00	940,00	11.280,00
COSTO TOTAL:		28.980,24	28.021,44	958,80	958,80	11.505,60
EFICIENCIA TIEMPO:		0,56	0,67	-0,11		
EFICIENCIA COSTO:		0,56	0,67	-0,11		

FUENTE: TRABAJO DE CAMPO

ELABORADO: PABLO ERAZO

### 4.3 MATRIZ DE ANÁLISIS COMPARATIVO

CUADRO 4.22: MATRIZ DE ANÁLISIS COMPARATIVO, SITUACIÓN ACTUAL CON SITUACIÓN PROPUESTA

No.	PROCESO	SITUACIÓN ACTUAL				SITUACIÓN PROPUESTA				DIFERENCIAS			FRECUENCIA
		COSTO	EFICIENCIA %	TIEMPO	EFICIENCIA %	COSTO	EFICIENCIA %	TIEMPO	EFICIENCIA %	COSTO	EFICIENCIA %	TIEMPO	
1	Recepción-Reclamo Facturación	8,67	0,65	8,50	0,65	4,49	0,75	4,40	0,75	4,18	-0,10	4,10	DIARIA
2	Análisis-Reclamo Facturación	131,78	0,40	129,20	0,40	158,61	0,57	155,50	0,57	-26,83	-0,17	-26,30	DIARIA
3	Tratamiento-Reclamo Facturación	65,28	0,42	64,00	0,42	37,13	0,56	36,40	0,56	28,15	-0,14	27,60	DIARIA
4	Entrega-Reclamo Facturación	16,52	0,74	16,20	0,74	8,57	0,88	8,40	0,88	7,96	-0,14	7,80	DIARIA
5	Control y Monitoreo de Requerimientos	15.921,18	0,49	15.609,00	0,49	10.657,98	0,64	10.449,00	0,64	5.263,20	-0,15	5.160,00	TRIMESTRAL
6	Mejoramiento Continuo del Proceso	28.980,24	0,56	28.412,00	0,56	28.021,44	0,67	27.472,00	0,67	958,80	-0,11	940,00	ANUAL

FUENTE: EMPRESA ELÉCTRICA QUITO S.A.

ELABORADO: PABLO ERAZO

#### 4.4 INFORME DE BENEFICIO ESPERADO

En base a los resultados obtenidos en la Matriz de Análisis Comparativo hemos podido encontrar beneficios para la Institución cuyo detalle se puede apreciar en el siguiente Cuadro.

**CUADRO 4.23: INFORME DE BENEFICIOS ESPERADOS (MENSUAL)**

 EMPRESA ELÉCTRICA QUITO S.A.		BENEFICIOS ESPERADOS	
No.	PROCESO	COSTO	TIEMPO
1	Recepción-Reclamo Facturación	5.821,34	5.707,20
2	Análisis-Reclamo Facturación	-37.341,79	-36.609,60
3	Tratamiento-Reclamo Facturación	39.187,58	38.419,20
4	Entrega-Reclamo Facturación	11.074,75	10.857,60
5	Control y Monitoreo de Requerimientos	21.052,80	20.640,00
6	Mejoramiento Continuo del Proceso	958,80	940,00

FUENTE: EMPRESA ELÉCTRICA QUITO

ELABORADO: PABLO ERAZO

#### 4.5 JUSTIFICACIÓN DE EFICIENCIAS ALCANZADAS

Una vez que se efectuó el análisis comparativo de la situación actual y la situación propuesta de los subprocesos seleccionados, se alcanzaron beneficios tanto en tiempo como en costos, lo cual se ve reflejado en una eficiencia que ha sido mejorada, cuyo detalle se aprecia en el siguiente cuadro:

**CUADRO 4.24: JUSTIFICACIONES DE EFICIENCIAS MEJORADA EN LOS SUBPROCESOS ANALIZADOS**

No.	Proceso Analizado	EFICIENCIA (%)	JUSTIFICACIONES
1	Recepción-Reclamo Facturación	0,10	<p>Creación de hoja guía para reducir el tiempo en la identificación de los requerimientos.</p> <p>Establecimiento de programas de capacitación que mejore el grado de conocimientos del personal de atención al cliente</p>
2	Análisis-Reclamo Facturación	0,17	<p>En la hoja guía se detalla la información necesaria para ingresar órdenes de revisión, con lo cual evita demoras en su ejecución</p> <p>Mejora la comunicación con las áreas operativas-administrativas a través de reuniones mediante compromisos de atención.</p> <p>Establecimiento de programas de capacitación que mejore el grado de conocimientos del personal de atención al cliente</p> <p>Reducción del tiempo en la entrega de informes de revisión mediante acuerdos entre Supervisor y Revisores.</p> <p>Creación de nuevas actividades que permitan realizar mayores controles de las revisiones no ejecutadas así como efectuar nuevas coordinaciones con el cliente, lo cual mejora la imagen de la Empresa.</p> <p>Se incrementaron las actividades lo cual se refleja en un aumento en los costos y tiempos de las mismas, lo cual permitió una mejora en la eficiencia del subproceso.</p>
3	Tratamiento-Reclamo Facturación	0,14	<p>Mediante un Programa de Capacitación para mejorar los conocimientos del personal de atención al cliente, asegura la atención de todos los reclamos por facturación en el primer nivel.</p> <p>Implementación de una alerta en el sistema para agilizar las autorizaciones que permitan mejorar los tiempos en la atención.</p> <p>Eliminación de actividades que no agregan valor y eran ineficientes.</p>

No.	Proceso Analizado	EFICIENCIA (%)	JUSTIFICACIONES
4	Entrega-Reclamo Facturación	0,14	<p>El área de sistemas mejoró los tiempos de respuesta para la impresión de facturas.</p> <p>Eliminación de actividades que no agregan valor y eran ineficientes.</p>
5	Control y Monitoreo de Requerimientos	0,15	<p>Los reportes de las transacciones realizadas se obtienen de manera automatizada, mediante el Datamart, ya no se depende del Area de Sistemas.</p> <p>La información se procesa de manera automatizada.</p> <p>Elaboración de informes es más ágil, pues se dispone de información veraz y oportuna de forma automática.</p> <p>Implementación del Sistema de Digitalización, reduce tiempos del monitoreo de los trámites.</p> <p>Las transacciones y el tamaño de la muestra se obtiene del Datamart.</p> <p>Mediante un Programa de Capacitación para mejorar los conocimientos el personal de Control y Monitoreo es más eficiente y efectivo para analizar la información y presentar resultados.</p> <p>Una mejor utilización de los medios informáticos como el correo electrónico o sistema de envío de trámites, reduce los tiempos de traslado de la documentación que contiene informes de trabajo y genera ahorro en las impresiones.</p>
6	Mejoramiento Continuo del Proceso	0,11	<p>Mediante una política en la cual se hace indispensable y necesario efectuar una planificación relacionada con las mejoras del Proceso y sus subprocesos, para lo cual deben considerarse los recursos humanos, tecnológicos y financieros que apoyen la consecución de las Detecciones o Proyectos de Mejora.</p> <p>Una mejor utilización de los medios informáticos como el correo electrónico o sistema de envío de trámites, reduce los tiempos de traslado de la documentación que contiene informes de trabajo y genera ahorro en las impresiones.</p> <p>Las revisiones y aprobaciones que se efectúen en las distintas instancias se reducen mediante acuerdos entre las partes que serán incorporados en los procedimientos, incluyendo responsables y plazos.</p> <p>Incorporación de controles que permitan evaluar de forma periódica el avance de la Detección o Proyecto de Mejora.</p>

FUENTE: EMPRESA ELÉCTRICA QUITO S.A

ELABORADO: PABLO ERAZO