



Guía de Servicio de Atención al Cliente para EFP

ACH de Nicaragua

ACH05.2.0

Bitácora de Revisión

Fecha	Versión	Status	Elaborado por	Comentarios
25/03/2016	1.0	Aprobado	Elsie Rivas Pablo Altamirano	Aprobado en Acta #9 de Junta Directiva, en inciso numero primero de agenda. Fecha Acta:29/03/2016
22/12/2016	1.1	Aprobado	Carlos Fabián Arce/Pablo Altamirano	Se procede a incluir el procedimiento para dar de baja u alta a usuarios del sistema de ticket o representantes de atención al cliente. Se actualiza sección C. Representante de la EFP, párrafo 3. Se incluye el anexo 2.2 y 2.4.
28/09/2018	2.0	Aprobado	Elsie Rivas Pablo Altamirano	Aprobado en comité operativo del día 28/09/2018

Control de Cambios

Versión	Ítem	Aspectos Cambiados	Razones	Persona /área que solicita el cambio
2.0	1	<u>Sección 4.1 CONTACTO CON EL ADMINISTRADOR ACH.</u>	<u>Se actualiza la dirección de correo para reporte de incidentes.</u>	Gerencia General/ UNIRED
	2	<u>Sección 4.2 MATRIZ DE ESCALONAMIENTO.</u>	<u>Se incluye un nuevo contacto a la matriz en el primer nivel.</u>	
	3	<u>Sección 4.4 FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES, inciso a. Responsable de Atención al Cliente</u>	<u>Se actualizan las responsabilidades del Responsable de Atención al cliente en cuanto a la periodicidad con la que se debe generar informe de casos.</u>	
	4	<u>Sección 4.4 FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES, inciso d. Servicio de Reporteria o Informes</u>	<u>Se reduce la frecuencia de respuesta a solicitud de reportes de 15 días a 5 días.</u>	

5	<u>Sección 4.6 ASIGNACION DE PRIORIDADES, inciso a. Nivel de Prioridad Alto</u>	<u>Se actualiza procedimiento para reportar incidente por parte de la EFP.</u>	
6	<u>Sección 4.6 ASIGNACION DE PRIORIDADES, inciso b. Nivel de Prioridad Medio</u>	<u>Se actualiza procedimiento para reportar incidente por parte de la EFP.</u>	
7	<u>Sección 5.3 Procedimiento de Atención al cliente.</u>	<u>Se actualiza el diagrama y procedimiento de atención al cliente en el paso número 1.</u>	
8	<u>Sección 5.4 Procedimiento para Altas/bajas de contactos de Atención al Cliente de las EFP</u>	<u>Se actualiza el procedimiento paso uno, contacto para inicio de solicitud.</u>	
9	<u>Sección 4.4 FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES Inciso b. Disponibilidad del Servicio</u>	<u>Se actualiza Matriz de Disponibilidad del Servicio la sección Indicador del Nivel Disponibilidad, se actualizan los minutos de 27 a 29 y segundos de 39.5 a 16 Segundos</u>	

Contenido

I.	INTRODUCCION	5
II.	OBJETIVOS	5
III.	ALCANCE	5
3.1	DOCUMENTOS RELACIONADOS	5
IV.	GUIA DE SERVICIO DE ATENCION AL CLIENTE	6
4.1	CONTACTO CON EL ADMINISTRADOR ACH	6
4.2	MATRIZ DE ESCALAMIENTO.....	6
4.3	CONTACTO CON EL PROVEEDOR.....	6
4.4	FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES.....	6
a.	Responsable de Atención al Cliente	6
b.	Disponibilidad del Servicio.....	8
a.	Penalidades o créditos a la Entidades Financieras Participantes.....	10
b.	Servicios de reportería o informes	10
c.	Representantes de las Entidades Financieras Participantes	11
1.2	HORARIO DE ATENCION.....	11
1.3	ASIGNACION DE PRIORIDADES.....	11
a.	Nivel de Prioridad Alto	12
b.	Nivel de Prioridad Medio	12
c.	Nivel de Prioridad Bajo	13
1.4	ATENCIÓN DE RECLAMOS PRODUCTOS DE INVESTIGACIONES.....	14
1.5	PROCEDIMIENTO DE ARBITRAJE	14
1.6	ENCUESTAS DE SATISFACCION DE CLIENTE.....	14
II.	ANEXOS.....	16
2.1	Formato para la Cuantificación de Impacto	¡Error! Marcador no definido.
2.2	Formato de Usuario- Sistema de Atención al Cliente (TICKET)	16
2.3	Procedimiento de Atención al Cliente.....	17
2.4	Procedimiento para dar de Alta/Baja de Contacto de Atención al Cliente por parte de las EFP.	19

I. INTRODUCCION

UNIRED como administrador de la red ACH proporcionará el servicio de atención al cliente para que las EFPs puedan contar con un apoyo para la resolución de consultas generales o técnicas, colaborar en las revisiones necesarias para el esclarecimiento de los proceso de investigación resultado de incidencias ocurridas por la red ACH y ser el mediador para la resolución de controversias, según se encuentra definido en Reglamento Interno de Funcionamiento para Transferencias Electrónicas ACH entre Participantes.

II. OBJETIVOS

Definir y proveer un servicio de Atención al Cliente por parte de UNIRED a las Entidades Financieras Participantes de la red ACH, de tal forma que exista un canal de comunicación establecido para realizar la atención de consultas generales, técnicas u operativas, reclamos, solicitudes de información y de investigación, entre otros y así proporcionar un medio ágil y eficaz que acelere la productividad de la operación diaria de la Red ACH.

III. ALCANCE

En este documento se definen las condiciones de servicio, procedimientos, horarios, contactos y otros; propios del servicio de Atención al Cliente para las Entidades Financieras Participantes de la Red ACH.

3.1 DOCUMENTOS RELACIONADOS

Nombre	Descripción
Reglamento Interno de Funcionamiento para Transferencias Electrónicas ACH entre Participantes	<i>Este Reglamento tiene por objeto regular las operaciones electrónicas que se realicen a través de "ACH" en cuanto a iniciación de transacciones, garantías, responsabilidades de los participantes, Itinerario de transacciones, autorizaciones, devoluciones y notificaciones de cambio y otros.</i>

IV. GUIA DE SERVICIO DE ATENCION AL CLIENTE

4.1 CONTACTO CON EL ADMINISTRADOR ACH

Las EFPs que soliciten asistencia deberán de ponerse en contacto a los números de teléfonos o dirección electrónica que UNIRED indique como su sede de Operación.

- Teléfono: 2255-0534
- Correo Electrónico: atencionalcliente@unired.net.ni
- Skype: soporte.unired
- Salón de Voz: 2255-0534 ext.110
- Dirección: Avenida Jean Paul Genie, centro ejecutivo san marino modulo A-102.

4.2 MATRIZ DE ESCALAMIENTO

Todo incidente presentado en horario de oficina debe ser escalado en primer lugar, al primer nivel de escalamiento y fuera de horario de oficina debe ser escalado al segundo y tercer nivel de escalamiento.

4.3 CONTACTO CON EL PROVEEDOR

Las EFPs también cuentan con un soporte de parte del proveedor de proveedor del software, para resolver situaciones técnicas como, problemas del aplicativo, parches, actualizaciones de Microsoft en servidores donde reside el servicio de paycliente.

La EFP que solicite asistencia al proveedor de software deberá ponerse en contacto a los números de teléfonos o direcciones electrónicas establecidas por el Administrador.

4.4 FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES

a. Responsable de Atención al Cliente

UNIRED dispondrá de un Responsable de Atención al Cliente, para asistir a las EFPs que soliciten atención a incidencias originadas en la red ACH.

Este primer contacto atenderá consultas generales con el representante de la EFP. Se entenderá como consultas generales, las dudas relacionadas a:

- Las normas y procedimientos definidos en el reglamento operativo y reglamento interno de funcionamiento.
- Facturación de servicio.

El Representante de Atención al Cliente en primer lugar verificará, que la persona que establece el contacto, sea la autorizada por la EFP.

El Representante de Atención al Cliente atenderá consultas, datos y responderá preguntas que no sean técnicas.

Se establecerán como consultas técnicas, los relacionados requerimientos técnicos o de operación tales como:

Técnicos:

- Fallas en la conexión de la comunicación de la infraestructura tecnología que afecten la disponibilidad del servicio y que sean atribuibles al Administrador.
- Indisponibilidad de la aplicación web para parametrización de saldos de ventana de operación.
- Permisos de IP de servidores de EFP a la infraestructura de UNIRED
- Habilitación de enlaces VPN
- Comunicación sobre mantenimientos programados a la infraestructura de TI de las EFP.
- Renovación de certificados digitales

Operativos:

- Procedimientos de Fondeos en Caliente
- Solicitud de baja, creación de acceso a usuarios a payexpedite server
- Desbloqueo de usuarios administradores de bancos a payexpedite server
- Dudas sobre la configuración de la aplicación payexpedite cliente
- Diferencias en la compensación de operaciones
- Transacciones con estados irregulares
- Pistas de transacciones

Todos los requerimiento técnicos o de operación serán redirigidos por el representante de atención al cliente según el tipo de requerimiento, a los responsables encargados de Tecnología y de Operaciones.

Las principales responsabilidades del Responsable de atención al cliente son:

- a. Abrir los nuevos casos de asistencia en caso que se requiera.

- b. Actualizar los casos de asistencia ya registrados diariamente.
- c. Realizar el escalamiento de todas las incidencias técnicas y operativas al responsable del área y de acuerdo a su nivel de prioridad.
- d. Responsabilizarse de todas las incidencias de consulta generales.
- e. Generar mensualmente un informe de los casos que se presentaron, se lograron cerrar y lo que se encuentran en revisión.

Adicionalmente UNIRED dispondrá de un Responsable de Soporte para consultas técnicas que asuma la responsabilidad de solución, una vez que el Responsable de Atención al Cliente identifique que no es un caso de consulta General. El Responsable de Soporte clasificará la consulta según su nivel prioridad debiendo responder en el tiempo definidos y establecidos en la sección b.4.

El Responsable de Soporte de consulta técnica se pondrá en contacto con el representante de la EFP en relación con dicho caso y trabajará conjuntamente con la EFP para encontrar una solución.

El responsable de soporte es responsable de actualizar el estado de su incidencia Técnica y de Operación, o sugerirle de manera oportuna alternativas en caso de que no se pudiera resolver en la primera llamada.

b. Disponibilidad del Servicio

1. Disponibilidad” se refiere a la medición del tiempo total en que el Servicio se encuentra en operación y UNIRED responde dentro de los períodos de tiempo a los cuales se compromete, cuando se mide dentro de un período de treinta y un (31) días. El compromiso de Disponibilidad del Servicio que se establece en el presente aplica para la infraestructura de UNIRED (incluyendo los servidores, base de datos, sistemas de almacenamiento, seguridad, conectividad y demás componentes que se requieran para suministrar el Servicio de disponibilidad sus clientes), así como para los tiempos de respuesta por parte de UNIRED frente a las notificaciones de Incidentes y solicitudes de Cambios que presente El Cliente. En relación con la Disponibilidad del Servicio de UNIRED, un período de “Indisponibilidad” comienza tras el inicio de tres (3) minutos consecutivos de pérdida del Servicio y dichos tres (3) minutos se consideran como parte del período de Indisponibilidad un nuevo periodo de Disponibilidad comienza tras el inicio de un (1) minuto de funcionamiento del Servicio contratado, y dicho minuto se considera como parte del tiempo de Disponibilidad. UNIRED monitorea la infraestructura del Servicio para

verificar que el Servicio que se suministra cumpla o supere todos los objetivos de rendimiento que se contemplan en el presente.

2. En relación con la operatividad del Servicio, la Indisponibilidad también se podrá medir cada cierto tiempo a partir del momento en que El Cliente se contacte con UNIRED para reportar algún periodo de Indisponibilidad hasta el momento en que UNIRED declare que el Servicio se encuentra nuevamente en estado Disponible, medido de conformidad con lo dispuesto en la anterior Sección b(1). La Disponibilidad de Servicio se limita a eventos que generen algún periodo de Indisponibilidad los cuales ocurran en la porción de los servicios que suministra UNIRED o sus clientes, y excluye todos los servicios y sistemas suministrados por terceros no relacionados. En relación con los compromisos de tiempo de respuesta de UNIRED, la Indisponibilidad se mide a partir del plazo previsto en el compromiso de respuesta, conforme se establece a continuación en el incisos b(4) y hasta el momento en que UNIRED responda realmente a la notificación de Incidente que presente El Cliente.
3. A continuación se enumeran los objetivos de rendimiento del Servicio:

Servicio	Indicador del Nivel Disponibilidad	Días y horario de servicio	Nivel de Contingencia	RTO y RPO
PayExpedite Server	7/24 con una disponibilidad de 99.8% y un downtime de caída mensual de 1 Horas 29 min y 16 segundos.	Lunes a Viernes de 8:00 am a 5:30pm. Sábado de 8am a 12pm.	Alta Disponibilidad: Dos equipos activos en diferente ubicación física dando el mismo Servicio al mismo tiempo en forma indistinta manteniendo sincronía en la información.	RTO < 3h RPO: últimos 30 minutos.
Parametrización de Saldos	95% (1 día, 13 horas y 12 minutos)	Lunes a Viernes de 8:00 am a 5:30pm. Sábado de 8am a 12pm.	WARM: copia de Máquina virtual apagada en Granada.	RTO < 3h RPO: Día anterior
Fondeo en Caliente	90% (3 días, 2 horas y 24 minutos)	Lunes a Viernes de 8:00 am a 4:00pm.	Puesto que utiliza payexpedite tiene el mismo nivel de contingencia. Hay una dependencia	RTO < 3h RPO: últimos 30 minutos.

			del BCN y la EFP. Incluye procesos manuales.	
--	--	--	--	--

4. UNIRED responderá a las notificaciones de sus clientes Cliente acerca de Incidentes conforme al recibo de una notificación apropiada por parte del Cliente enviada a la dirección de notificaciones indicada por UNIRED o a través del número de teléfono o dirección electrónica de conformidad con los siguientes plazos:

Nivel de Criticidad del Incidente	Alta	Media	Baja
Durante Horario de Oficina			
Tiempo máximo de atención	15 Minutos	1 hora	1 día
Tiempo Máximo de Resolución	2 horas	4 horas	2 días

Nivel de Criticidad del Incidente	Alta	Media	Baja
Fuera de Horario de Oficina			
Tiempo máximo de atención	1 horas	4 horas	3 días
Tiempo Máximo de Resolución	3 horas	8 horas	3 días

c. Penalidades o créditos a la Entidades Financieras Participantes

Para períodos de Indisponibilidad cuando no se cumple el Objetivo de disponibilidad del servicio se aplicaran cobros por penalidades a UNIRED de acuerdo a lo establecido y acordado en el SLA firmado entre UNIRED y los Participantes.

d. Servicios de reportería o informes

para solicitudes de servicios de reportería o informes, ACH DE NICARAGUA recibirá solicitud formal y la atención de este tipo de requerimiento será en un plazo no mayor a 5 días, luego de haberse presentado dicho requerimiento por la EFP por escrito.

e. Representantes de las Entidades Financieras Participantes

La EFP deberá designar a tres y solamente tres representante para que presente las solicitudes de asistencia por alguna incidencia que haya surgido en su operación dentro de la red ACH ante la instancia de Servicio al Cliente de UNIRED.

El Administrador a través del Representante de Atención al Cliente remitirá a las EFP los contactos que han definido como Representantes de cada EFP, con los cuales se establecerán las relaciones para las investigaciones.

El Administrador a través de su Representante de Atención al Cliente, mantendrá actualizado y comunicada la lista de delegados que la EFP ha definido como sus representantes.

Cada EFP definirá los contactos de atención al cliente siguiendo el procedimiento descrito en el ANEXO 2.4 del presente manual – Procedimiento para dar de Alta/Baja de Contacto de Atención al Cliente por parte de las EFP, el cual será autorizado por las personas definidas y autorizada en el anexo I del contrato de participación al sistema de pago ACH entre las EFP y ACH Nicaragua.

4.5 HORARIO DE ATENCION

UNIRED mantendrá una atención al cliente en horario de oficina de:

- ✓ Lunes a viernes: de 8:00 am a 5:30 pm
- ✓ Sábados: 8:00 am a 12:00 md

Para las consultas generales y consultas técnicas.

4.6 ASIGNACION DE PRIORIDADES

Los incidentes que UNIRED reciba serán evaluados según su prioridad y serán derivados en función de la gravedad que tiene para la EFP. Su prioridad determina el margen de tiempo para obtener una resolución y hasta donde puede ser derivado.

En casos de emergencia nacional, condiciones de guerra o que se encuentre en peligro la vida del empleado, se realizarán todos los esfuerzos necesarios para

cumplir con los tiempos establecidos, llevando a cabo los procedimientos definidos en nuestro plan de contingencia.

Las definiciones que UNIRED utilizara para asignar un nivel de prioridad al incidente son las siguientes:

a. Nivel de Prioridad Alto

Un incidente que tenga un impacto **Alto** para la EFP, se describirá como un incidente que experimente:

- i. Que la incidencia tenga un grave impacto en el cumplimiento de sus responsabilidades operativas como EFP.
- ii. Tenga lugar una pérdida completa del servicio de envío/recepción de transacciones por afectaciones tecnológicas.

La atención de este tipo de incidente será en un plazo no mayor a 15 minutos luego de ser reportado por la EFP en caso de presentarse en horario de oficina, fuera de horario de oficina la atención será en un tiempo no máximo de 1 hora y la resolución de este tipo de incidentes se realizará en un tiempo no mayor a 2 horas desde reportado el caso, en horario de oficina y no mayor a 3 horas, cuando la incidencia se reportó fuera de horario de oficina y sean responsabilidades de UNIRED.

Cuando el incidente haya sido en la infraestructura de UNIRED enviará a través de su Representante de Atención al Cliente, al banco afectado con el incidente, un informe de lo sucedido en un plazo no mayor de 3 días.

Cuando el incidente se haya presentado a lo interno de la EFP, está a través de su Representante, deberá posterior en un plazo no mayor de 5 días hábiles, enviar notificación por correo de las causas del incidente.

b. Nivel de Prioridad Medio

Un incidente que tenga algún tipo de impacto **Medio** para la EFP se describirá como un incidente que experimente:

- i. Una pérdida parcial o discontinua del servicio de envío/recepción de transacciones a través de la red ACH.
- ii. Algunas funcionalidades de la Aplicación ACH estén deshabilitadas, pero el sistema sigue estando operativo.
- iii. Una situación de inconformidad de o con otro EFP que no le permita una operación de confianza plena en la Red ACH.
- iv. Tenga lugar una indisponibilidad de fondos en ACH para la liquidación de operaciones.

La atención de este tipo de incidente será en un plazo no mayor a 1 hora luego de ser reportado por la EFP en caso de presentarse en horario de oficina, fuera de horario de oficina la atención será en un tiempo no máximo de 4 hora y la resolución de este tipo de incidentes se realizará en un tiempo no mayor a 4 horas desde reportado el caso en horario de oficina y no mayor a 8 horas, cuando la incidencia se reporto fuera de horario de oficina y sean responsabilidades de UNIRED.

Cuando el incidente haya sido en la infraestructura de UNIRED se enviará a través de su Representante de Atención al Cliente, al banco afectado con el incidente, un informe de lo sucedido en un plazo no mayor de 3 días.

Cuando el incidente se haya presentado a lo interno de la EFP, está a través de su Representante, deberá posterior en un plazo no mayor de 5 días hábiles, enviar notificación por correo de las causas del incidente.

c. Nivel de Prioridad Bajo

Un incidente que tenga un nivel de impacto **Bajo** para la EFP se describirá como un incidente que experimente:

- i. Ninguna pérdida del servicio en transacciones, conectividad con la red ACH y en que el incidente no tenga un efecto significativo en la utilidad de la operación con la red ACH. Por lo general, se asigna este nivel a preguntas, comentarios y solicitudes de mejoras.

La atención de este tipo de incidente será en un plazo no mayor a 1 día luego de ser reportado por la EFP en caso de presentarse en horario de oficina, fuera de horario de oficina la atención será en un tiempo no máximo de 3 días y la

resolución de este tipo de incidentes se realizará en un tiempo no mayor a 2 días desde reportado el caso, en horario de oficina y no mayor a 3 días, cuando la incidencia se dio fuera de horario de oficina y sean responsabilidades de UNIRED

4.7 ATENCIÓN DE RECLAMOS PRODUCTOS DE INVESTIGACIONES

UNIRED recibirá a través de su Responsable de Atención al Cliente todas las solicitudes de asistencia que se hayan originado de las EFPs por incidencias en la Red ACH.

UNIRED, buscará la resolución para la solicitud de asistencia y de ser necesario se apegará a lo indicado en el Reglamento Interno de Funcionamiento para Transferencias Electrónicas ACH entre Participantes.

4.8 PROCEDIMIENTO DE ARBITRAJE

Cualquier disputa entre los participantes no resuelta por el procedimiento de investigación se resolverá conforme a las normas de un proceso arbitral establecido en el Reglamento del Centro de Mediación y Arbitraje, “Antonio Leiva Pérez” de la Cámara de Comercio de Nicaragua. Los participantes expresamente renuncian a la jurisdicción ordinaria y acuerdan que se someten a dicho proceso.

El lugar del arbitraje será la ciudad de Managua, Nicaragua, ante un tribunal arbitral constituido por tres (3) árbitros, quienes decidirán conforme a derecho aplicando la legislación de la República de Nicaragua, el idioma que se utilizará es el español. El Laudo que se emita será definitivo y obligatorio para ambas partes

4.9 ENCUESTAS DE SATISFACCION DE CLIENTE

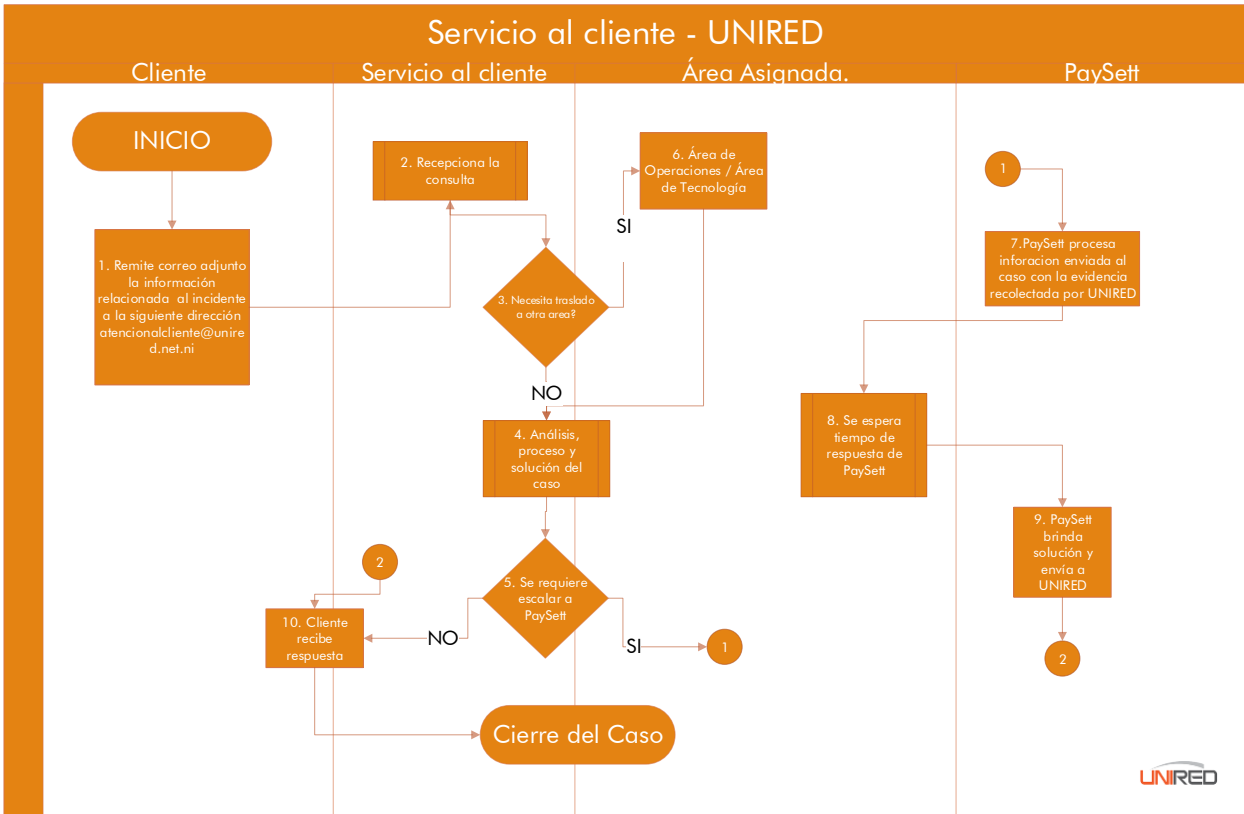
Para detectar brechas en las relaciones con sus clientes, comprender por qué ha surgido un problema o simplemente, para confirmar que todo va bien, UNIRED realizara encuestas de satisfacción periódicas.

El objetivo será analizar experiencias de los usuarios y a partir de ahí, elaborar puntos de mejoras, estrategias de Marketing, y desarrollo de productos financieros adecuados para aumentar la satisfacción de sus clientes.

Estas encuestas de satisfacción también le permitirán a UNIRED conocer cómo perciben nuestros clientes el trato que se le dispensa, la calidad de los servicios ofrecidos, el servicio postventa y otras variables del ámbito financiero.

UNIRED también utilizará las encuestas, en situaciones de cambio como el comienzo de un nuevo proyecto, lanzamiento de un producto o rediseños de sus servicios.

5.2 Procedimiento de Atención al Cliente



2.1.Descripción del procedimiento:

1	CLIENTE	ACTIVIDAD
	<i>Representante de la EFP</i>	<i>Registro incidente/caso</i>

- Usuario autorizado remite correo reportando el incidente y adjunto la documentación necesaria si existe a la siguiente dirección de correo atencionalcliente@unired.net.ni

2	CLIENTE	ACTIVIDAD
	<i>Atención al Cliente – UNIRED</i>	<i>Recepción y atención de incidente/caso</i>

- Recepciona incidente
- Evalúa incidente y determina si necesita traslado a otra área.
- Sino necesita traslado a otra área procede a brindar una solución
- Si necesita traslado a otra área procede a escalar incidente al área correspondiente.

3	CLIENTE	ACTIVIDAD
	<i>Área de Operaciones y Tecnología</i>	<i>Análisis del incidente/caso</i>

- Procede a analizar el incidente y a brindar una solución.
- Si el área correspondiente determina en su valoración que el caso debe ser escalado al proveedor de software informa al Representante de la EFP que su caso ha sido escaldado al proveedor de Software.
- Procede a escalar el incidente con el proveedor de software, adjuntando toda la información recopilada.

4	CLIENTE	ACTIVIDAD
	<i>Proveedor de Software</i>	<i>Análisis del incidente/caso</i>

- Procede a analizar el incidente y a brindar una solución.
- Brinda a una respuesta al incidente.

5	CLIENTE	ACTIVIDAD
	<i>Representante de ATC</i>	<i>Análisis del incidente/caso</i>

- Valida respuesta del incidente
- Cierra el caso

5.3 Procedimiento para dar de Alta/Baja de Contacto de Atención al Cliente de las EFP.

1	CLIENTE	ACTIVIDAD
	<i>Representante de la EFP</i>	<i>Envía la solicitud a UNIRED - ACH</i>

- Usuario autorizado remite correo adjuntando Formato de Usuario- Sistema de Atención al Cliente (TICKET) debidamente autorizado a la siguiente dirección de correo atencionalcliente@unired.net.ni

3	CLIENTE	ACTIVIDAD
	<i>Atención al Cliente – UNIRED</i>	<i>Recepción y atención de la solicitud</i>

- Recepcion la solicitud.
- Valida la información contenida en el documento enviado por el representante de la EFP.

6	CLIENTE	ACTIVIDAD
	<i>Área de Operaciones y Tecnología</i>	<i>Registra la solicitud en Sistema</i>

- Procede a ingresar el alta y/o baja del contacto al sistema online
- El contacto quedará oficializado una vez registrado al sistema de tickets en un plazo de 24 horas.

9	CLIENTE	ACTIVIDAD
	<i>Representante de ATC</i>	<i>Valida cambio en sistema de tickets</i>

- El representante de ATC emitirá una respuesta informando que el contacto ha sido registrado en el sistema de tickets.
- Cierra el caso.