



FACULTAD DE INGENIERÍA Y ARQUITECTURA  
ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA DE COMPUTACIÓN Y SISTEMAS

**IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE INFORMACIÓN  
PARA LA GESTIÓN DEL PROCESO DE REEMBOLSO  
EN EL E-COMMERCE JUNTOZ.COM**

**PRESENTADA POR**

**GERARDO DANIEL HUERTA MACEDO  
JAIME ANTONIO ZEVALLOS MELGAREJO**

**ASESOR**

**LUIS ESTEBAN PALACIOS QUICHÍZ  
LUZ SUSSY BAYONA ORÉ**

**TESIS**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE INGENIERO DE  
COMPUTACIÓN Y SISTEMAS**

**LIMA – PERÚ**

**2017**



**CC BY-NC-ND**

**Reconocimiento – No comercial – Sin obra derivada**

El autor sólo permite que se pueda descargar esta obra y compartirla con otras personas, siempre que se reconozca su autoría, pero no se puede cambiar de ninguna manera ni se puede utilizar comercialmente.

<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>



**USMP**  
UNIVERSIDAD DE  
SAN MARTÍN DE PORRES

FACULTAD DE  
INGENIERÍA Y ARQUITECTURA

**ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA DE COMPUTACIÓN Y  
SISTEMAS**

**IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE INFORMACIÓN PARA  
LA GESTIÓN DEL PROCESO DE REEMBOLSO EN EL  
E-COMMERCE JUNTOZ.COM**

**TESIS**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE INGENIERO DE  
COMPUTACIÓN Y SISTEMAS**

**PRESENTADA POR**

**HUERTA MACEDO, GERARDO DANIEL  
ZEVALLOS MELGAREJO, JAIME ANTONIO**

**LIMA – PERÚ**

**2017**

## **DEDICATORIA**

La presente tesis está dedicada a Dios. Con Él hemos logrado culminar esta etapa como profesionales.

A nuestros padres, por su gran amor y esfuerzo que nos brindaron como personas y profesionales de bien.

Asimismo, a quienes nos apoyaron día a día, motivándonos a alcanzar nuevas metas.

## **AGRADECIMIENTOS**

Le damos gracias a Dios por bendecirnos y guiar nuestros pasos haciendo realidad nuestros sueños anhelados.

A nuestros maestros, quienes, con su paciencia, conocimiento, experiencia y motivación han logrado formarnos como profesionales.

<b>ÍNDICE</b>	<b>Página</b>
<b>RESUMEN</b>	<b>x</b>
<b>ABSTRACT</b>	<b>xi</b>
<b>INTRODUCCIÓN</b>	<b>xii</b>
<b>CAPÍTULO I. MARCO TEÓRICO</b>	<b>1</b>
<b>1.1 Antecedentes</b>	<b>1</b>
<b>1.2 Bases teóricas</b>	<b>10</b>
<b>1.3 Definición de términos</b>	<b>25</b>
<b>CAPÍTULO II. METODOLOGÍA</b>	<b>27</b>
<b>2.1 Materiales</b>	<b>28</b>
<b>2.2 Método</b>	<b>32</b>
<b>CAPÍTULO III. DESARROLLO DEL PROYECTO</b>	<b>43</b>
<b>3.1 Desarrollo de metodología scrum</b>	<b>43</b>
<b>3.2 Diagrama de base de datos</b>	<b>55</b>
<b>3.3 Diccionario de datos</b>	<b>56</b>
<b>3.4 Arquitectura de Software</b>	<b>60</b>
<b>CAPÍTULO IV. PRUEBAS Y RESULTADOS</b>	<b>61</b>
<b>4.1 Pruebas</b>	<b>61</b>
<b>4.2 Resultados</b>	<b>68</b>

<b>CAPÍTULO V. DISCUSIÓN Y APLICACIONES</b>	<b>73</b>
<b>5.1 Discusión</b>	<b>73</b>
<b>5.2 Aplicaciones</b>	<b>73</b>
<b>CONCLUSIONES</b>	<b>76</b>
<b>RECOMENDACIONES</b>	<b>77</b>
<b>FUENTES DE INFORMACIÓN</b>	<b>78</b>
<b>ANEXOS</b>	<b>81</b>

## ÍNDICE DE TABLAS

	Página
<b>Tabla 1.</b> Comercio electrónico en Latinoamérica, por país 2014 -2019	3
<b>Tabla 2.</b> Matriz E-business	11
<b>Tabla 3.</b> Miembros del equipo	28
<b>Tabla 4.</b> Software	28
<b>Tabla 5.</b> Hardware	30
<b>Tabla 6.</b> Infraestructura	30
<b>Tabla 7.</b> Presupuesto del Proyecto	31
<b>Tabla 8.</b> Ponderación entre Metodologías	32
<b>Tabla 9.</b> Metodología de proyecto con Scrum	34
<b>Tabla 10.</b> Interesados del Proyecto	43
<b>Tabla 11.</b> Product Backlog (user Story)	45
<b>Tabla 12.</b> Sprint 1 Backlog	49
<b>Tabla 13.</b> Sprint 2 Backlog	51
<b>Tabla 14.</b> Sprint 3 Backlog	53
<b>Tabla 15.</b> Diccionario de Datos	56
<b>Tabla 16.</b> Objetivos por medir	62
<b>Tabla 17.</b> Encuesta a Usuarios del sistema	63
<b>Tabla 18.</b> Encuesta enviada a los clientes	63
<b>Tabla 19.</b> Tiempos prometidos y tiempos medios de Situación inicial	64
<b>Tabla 20.</b> Tiempos prometidos y tiempos medios de Situación final	65
<b>Tabla 21.</b> Encuestas de tiempos y recursos a cada jefe de área	66

<b>Tabla 22.</b> Contactos de clientes por sus reembolsos – situación inicial.	67
<b>Tabla 23.</b> Contactos de clientes por sus reembolsos – situación final.	67
<b>Tabla 24.</b> Contactos de clientes por sus reembolsos	68
<b>Tabla 25.</b> Asignación de puntaje	69
<b>Tabla 26.</b> Cumplimiento por objetivos	75

## ÍNDICE DE FIGURAS

	Página
<b>Figura 1.</b> Penetración de internet en Latam Fuente: GFK	5
<b>Figura 2.</b> Mejora de procesos de reembolso	7
<b>Figura 3.</b> Proceso web de Pressman Fuente: Sistema web para gestionar los reembolsos por gastos	8
<b>Figura 4.</b> Metodología de desarrollo XP Fuente: Sistema web para gestionar los reembolsos por gastos	9
<b>Figura 5.</b> Estructura MVC Fuente: Sistema web para gestionar los reembolsos por gastos	9
Figura 6. Aportes de los roles en SCRUM.	15
<b>Figura 7.</b> Proceso SCRUM.	16
<b>Figura 8.</b> Prácticas de XP Fuente: XProgramming.com	17
<b>Figura 9.</b> Iteración de actores en XP	21
<b>Figura 10.</b> Fase de inicio - Creación de la Visión del Proyecto.	35
<b>Figura 11.</b> Fase de inicio - Identificación del Scrum Master	36
<b>Figura 12.</b> Fase de inicio - Formación de un equipo Scrum.	37
<b>Figura 13.</b> Planificación y estimación - Creación de historia de usuario	38
<b>Figura 14.</b> Planificación y estimación - Aprobación, estimación y asignación de historias de usuarios.	
<b>Figura 15.</b> <i>Planificación y estimación - Creación de Tareas.</i>	40
<b>Figura 16.</b> Planificación y estimación - Estimación de Tareas	41
<b>Figura 17.</b> Planificación y estimación - Estimación de Tareas	41
<b>Figura 18.</b> Burndown chart – sprint 1	50
<b>Figura 19.</b> Burndown chart – Sprint 2	52

<b>Figura 20.</b> Burndown chart – Sprint 3	54
<b>Figura 21.</b> Esquema de base de datos	55
<b>Figura 22.</b> Arquitectura del sistema de información	60
<b>Figura 23.</b> Tiempo promedio vs Prometido – Situación inicial.	69
<b>Figura 24.</b> Tiempo promedio vs Prometido – Situación final.	70
<b>Figura 25.</b> Comparativo en HH-HH situación inicial vs final.	70
<b>Figura 26.</b> Número de contactos de clientes por sus reembolsos, situación inicial y final.	71
<b>Figura 27.</b> Número de fraudes en el proceso de reembolsos, situación inicial y final.	71
<b>Figura 28.</b> Número de errores antes del reembolso, situación inicial y final.	72

## RESUMEN

El presente trabajo de investigación se propone mejorar, mediante un sistema de información, el engorroso proceso manual de gestión de reembolsos de la Compañía Juntoz Perú S A. Esto implica un gran riesgo de pérdida de clientes, por la demora, en el tiempo prometido de reembolso de dinero. Para el desarrollo del sistema se empleó Scrum, metodología que mediante sus fases de ejecución han permitido obtener resultados de forma progresiva los requerimientos, atender a los requerimientos cambiantes y mostrar, a los usuarios interesados, avances progresivos. Como lenguaje de programación para el sistema, se ha empleado PHP que ha sido desarrollado según el modelo lineal estructurado (back end) y Bootstrap framework con el cual se pudo crear, de forma sencilla, la parte visual del sistema de información (Front end). El gestor de base de datos que se utilizó ha sido MySQL con el cual se trabajó como almacenamiento y gestor de los datos del sistema. Como resultado se logró desarrollar e implementar un sistema de información capaz de almacenar la información y documentación, controlar y monitorear los casos pendientes mediante alertas automáticas y así, optimizar la comunicación con el cliente al finalizar el proceso de reembolso. Además, permitió analizar y concluir que los procesos manuales para la gestión de reembolsos, consumen alta cantidad de recursos y tiempo, al incumplir con las políticas que presenta la empresa.

**Palabras claves:** Comercio Electrónico, reembolsos, política de reembolso, solicitud de reembolso, proceso de reembolso.

## ABSTRACT

The current project serves to improve, through the use of an information system, the rather cumbersome manual refund process of Juntoz Peru S.A, which is regarded by the company as a critical source of customer attrition due to money refund delays. The system was developed with the use of Scrum, an agile methodology which, through its execution phases, has served to attain results in accordance with the changing requirements and showcased progressive advancements of interest to the users. The server-side scripting language PHP was used as system programming language. PHP has been developed under a line structured model (back end) as well as the Bootstrap, which allowed us to easily create the visual section of the system (front end). The data manager that we made use of was MySQL, which we used for storing and managing the system's data. As a result, an information system capable of storing information and documentation, controlling and monitoring pending cases through the use of automated warnings and ultimately optimizing post refund communication with customers has been implemented. This project has allowed us to arrive to the conclusion that manual refund processes take up a high amount of time and resources while breaching the company policies.

**Keywords:** E-Commerce, Refund, Refund policies, Refund request, Refund process.

## INTRODUCCIÓN

En estos últimos años, la tecnología ha ido avanzando a pasos increíblemente grandes, en especial con la llegada del internet como medio de comunicación. El uso de este medio y sus diferentes objetivos han creado también una tendencia de cambio en el campo del comercio, a nivel mundial. Este impacto ocasionó que modelo tradicional de comercio de retail cambie al entorno online. Hoy en día, se habla de e-Commerce o “comercio electrónico” que es la actividad de comprar y vender productos y servicios en línea o internet de tal modo que el consumidor (público objetivo) compre/venda, en una plataforma, en vez de realizar dicha actividad en una tienda.

Las primeras necesidades, en materia de comercio, han surgido para estrechar las comunicaciones entre empresas y sus clientes, dar mayor conocimiento en el funcionamiento interno de las compañías y la optimización de relacionar una empresa con sus accionistas y proveedores. (Arango. L, 2013). El e-Commerce, actualmente, no solamente enfrenta retos tecnológicos, también enfrenta el ser causante de un cambio social; muchas plataformas que han migrado del entorno retail tradicional al entorno online ven que existen muchas ventajas que ofrece este nuevo modelo de negocio para su propio beneficio. Estas ventajas son el rápido proceso de venta/compra, la facilidad de encontrar los productos en una sola búsqueda, todos los clientes pueden comprar sin limitaciones de ubicación y a esto le sumamos el bajo costo operacional y mejor calidad de servicios. (Niranjanamurthy M., 2013).

Desde la perspectiva del cliente, existen varios factores que determinan su recurrencia en una plataforma de e-Commerce y esto depende de la parte del proceso donde se encuentre la compra o venta. Uno de los factores importantes del comercio electrónico para su crecimiento es la facilidad que se le brinda a un cliente al momento de solicitar un reembolso. (Oishe, S. F., 2017).

La tesis que se presenta se basa en el estudio desarrollado en empresas de sectores distintos que comparten la solución de sistemas de información para gestionar problemas de reembolsos. El sistema de información bajo un ambiente web gestiona los reembolsos con la finalidad de prestar un mejor servicio a todo el personal que hace uso de la aplicación. (Acuña, N., 2013). Además, que mediante una solución de desarrollo web se procede a optimizar y automatizar la gestión de proceso de reembolsos, ofreciendo como resultado la integración de la información que se maneja día a día. (Melvilla R., 2013).

La presente tesis comprende cinco (5) capítulos. En el primero, se aborda el marco teórico, con los antecedentes de la aplicación y las bases teóricas de la metodología. En el segundo, se especifican la metodología a utilizarse en la investigación, se determinan los pasos para el desarrollo del sistema de información; adicionalmente, se presentan los materiales que se van a utilizar. En el tercero, se desarrolla la tesis. En el cuarto, se precisan las pruebas realizadas en el sistema de información, y en el quinto capítulo, se presentan las discusiones y aplicaciones como resultado final de tesis de investigación aplicada.

El sistema de información (ADONIS) se implementó como herramienta de gestión del proceso de los reembolsos, asegurando menos intervención de personas del negocio, y así, mejorar la comunicación entre las áreas responsables y cumplir con los tiempos prometidos al cliente dentro de las políticas de la empresa.

Como situación problemática, el comercio electrónico forma parte de un sector importante en la economía en los últimos años y este crecimiento es cada vez más veloz. Las cifras que se estima en el mundo, en términos de ventas, son alrededor de un total de 1.5 billones de dólares anuales y este crecimiento puede ser de aproximadamente un 30 % por año en ventas, un desarrollo que sigue un crecimiento exponencial. (Peacock, M., 2015).

Los riesgos que se enfrenta el e-Commerce en Latinoamérica son varios, estos generan desconfianza en los clientes e imposibilitan que el e-Commerce se masifique y para que pueda ganar la confianza del cliente es indispensable que, a diario, se indague sobre los distintos fraudes y buscar herramientas para disminuirlos y poder aumentar la demanda. (Arango, L., 2013)

Juntoz.com, una entidad del e-Commerce peruano, es consciente de que enfrenta también estos riesgos. Actualmente, ganar la confianza de sus clientes se ha vuelto una ventaja competitiva fundamental con respecto a otros comercios electrónicos que hay en el país. En el proceso actual de reembolso, se maneja toda la gestión de devolución del dinero de cada cliente, es en este momento donde el cliente está reclamando que el dinero con el que compró un producto le sea devuelto. Debido a esto, las áreas involucradas como Servicio al cliente, tesorería y payments tienen un tiempo limitado para hacer el reembolso ya que la política interna así lo dicta.

No es de extrañar que muchas veces se incurra en utilizar recursos adicionales de cada área para hacer el seguimiento de cada proceso, generando un desorden por los procesos manuales que se manejan e incrementando el riesgo a fallar en tiempos al reembolso de los clientes.

Se define el problema como engorroso proceso manual y alto riesgo de incumplir el tiempo prometido de atención en la gestión de reembolsos aplicado a los clientes del e-Commerce juntoz.com.

El problema general es ¿cómo mejorar la gestión del proceso de reembolsos mediante un sistema de información web que permita agilizar la comunicación entre áreas que participan en este proceso?

Los problemas específicos son:

- ¿Cómo el sistema de información agilizará la transmisión de información de las solicitudes de reembolsos entre las áreas responsables?
- ¿De qué manera el sistema de información apoya con cumplir la política de reembolsos en el tiempo prometido?
- ¿En cuánto disminuye la cantidad de horas-hombre de la empresa que se usan en la gestión del proceso de reembolso?
- ¿En cuánto disminuyen la cantidad de veces que un cliente contacta con Servicio al Cliente por su solicitud de reembolso?
- ¿Cómo se mitigan los casos de fraudes y errores internos por ingresos manuales de datos del cliente?

El objetivo general es mejorar la gestión del proceso de reembolsos mediante un sistema de información web que permita agilizar la comunicación entre áreas que participan en este proceso.

Los objetivos específicos son:

- Diseñar e implementar un sistema de información que permita agilizar la transmisión de información de las solicitudes de reembolsos entre las áreas responsables.
- Cumplir mediante el sistema de información la política de reembolsos en el tiempo prometido.
- Disminuir la cantidad horas-hombre de la empresa que se usan en la gestión del proceso de reembolso.
- Disminuir la cantidad de veces que un cliente contacta con Servicio al Cliente por su solicitud de reembolso.
- Mitigar los casos de fraudes y errores internos por ingresos manuales de datos del cliente.

Como justificación, el requerimiento recibido del área de Finanzas, a cargo de Oscar Arévalo (CFO) propone que se debe mejorar la gestión del proceso de reembolsos de dinero a los clientes, de tal forma que se utilicen la menor cantidad de recursos de la empresa sin incrementar el tiempo prometido en su política de reembolso, debido a esta necesidad se propone implementar de un sistema de información, citando la investigación de Acuña C., (2013), en que se propone “el sistema de información bajo un ambiente web gestiona los reembolsos dentro de una administración con la finalidad de prestar un mejor servicio a todo el personal que hace uso de los reembolsos”, de los resultados satisfactorios de su investigación se puede concluir que el sistema desarrollado cumplirá con los requerimientos del departamento de finanzas.

Las limitaciones de la tesis son las siguientes:

- En cada país, donde Juntoz.com opera se tiene un proceso de reembolsos distinto, por lo que se decidió desarrollar la solución para juntoz.com Perú.
- Debido al tiempo estimado para el proyecto de tesis la implementación del sistema de información se integrará al proceso de las áreas involucradas, las cuales son Payment (pagos), tesorería y Servicio al Cliente (CS). No se

consideraron los procesos de reembolsos donde interviene el equipo Comercial y de Marketing.

- La implementación del sistema solo abarca los reembolsos de tipo B2C (Business to Customer) es decir reembolsos de Juntos a clientes directos (no empresas).

Como alcance, se realizó un análisis de la situación actual y final para la implementación de un sistema de información que cumpliera los requerimientos de la empresa en donde el producto final que se entregara fueran las planillas de pagos correspondientes al formato de cada entidad bancaria, en las cuales figuraran la información validada por parte de las áreas correspondientes que intervienen en el proceso de reembolsos de dinero a los clientes.

## **CAPÍTULO I**

### **MARCO TEÓRICO**

En este capítulo, se definen los conceptos de las bases teóricas en nuestra tesis de aplicación. Se inicia con el E-Commerce y la situación actual en nuestro país y el mundo, además se presentan las metodologías consideradas para la posterior evaluación.

#### **1.1 Antecedentes**

##### **1.1.1 Comercio electrónico**

El comercio electrónico trata sobre la transacción comercial desde la compra o venta de un producto hasta presentar los servicios entre personas, entre empresas y/o organismos gubernamentales. Este proceso se realiza mediante dispositivos electrónicos conectados a una red de Internet y un navegador web. De tal forma, el comercio electrónico toma todo el proceso de la cadena de valor, desde la logística hasta servicio de post venta. (De León, J. H. 2013)

El comercio electrónico se define como un intercambio de datos electrónicos y de información que corresponde a la transacción económica, la cual no se limita a transacciones que solo se realizan través de Internet sino también a través de medios como fax, el EDI, u otros mecanismos similares. (Pandey, K. K, 2016)

Una de las definiciones más detalladas y precisas del término comercio electrónico sobre emplear la tecnología de la informática y las telecomunicaciones, que soportan las transacciones de productos y/o servicios entre empresas. Expresado de manera formal, se enfocan en realizar las transacciones de manera digital entre individuos y organizaciones. Cada uno de los elementos demuestra cómo opera el comercio electrónico. Las transacciones que son procesadas digitalmente incluyen las transacciones intermediarias por la tecnología digital. En

una mayor participación, esto significa las transacciones que ocurren a través de Internet y Web. (Laudon & Traver, 2014).

### **1.1.2 Comercio electrónico en América Latina**

- **Riesgos que enfrenta para su masificación**

En el trabajo de investigación de Arango, L (2013) se expone que en la actualidad, el comercio electrónico, en América Latina, se expande año tras año de forma más acelerada donde se aprecia un aumento de la oferta y la demanda de bienes, así como también productos y servicios que pueden ser adquiridos mediante la red; sin embargo, usuarios de la red como las empresas enfrentan una gran variedad de amenazas que ponen en peligro este crecimiento siendo algunas de ellas la intensa competencia, el manejo y control de inventario, la crisis económica a nivel global, la falta de inversión en estos tipos de negocios, hackers, etc.

- **Realidades y perspectivas**

En el análisis de Iriarte, E. (2013), para relizar un análisis en relación con comercio electrónico que se desarrolla en América Latina se debe considerar cuatro temas importantes. Los medios de pagos que se emplean para el consumo de bienes y servicios. Los Sistemas de Seguridad que se emplean en el e-commerce. Los aspectos legales que se aplicaron e influyeron en América Latina, finalmente el análisis de población y lo influyente que es el desarrollo de Comercio Electrónico. (Ahon, E.I. 2012)

En la investigación de Castillo, A. & Arroyo, D. (2017), menciona que se registra, en su totalidad, 997 millones de personas, 665 millones de usuarios activos en Internet, 511 millones de usuarios en redes sociales, 1072 millones de conexiones móviles y 437 millones de usuarios activos en redes sociales. El comercio electrónico de América Latina aumentó de manera exponencial en los últimos años. Según estimaciones de e-Marketer, la proyección para el año 2018 llegó a los USD 69 mil millones aproximadamente. Brasil es el principal país de Latinoamérica que aporta una numerosa cantidad de facturación, en cuanto a términos de comercio electrónico. Alrededor

de USD 19490 millones de dólares 32 fue la facturación de Brasil en el año 2015. Según datos extraídos de e-Marketer. México se encuentra en un alejado segundo lugar, con una facturación de USD 5700 millones de dólares en el sector retail del comercio electrónico. Asimismo, el crecimiento fue acelerado en Argentina, donde las ventas del comercio electrónico han aumentado en un 40%, facturando USD 4960 millones de dólares al cierre del año 2015. Al cierre del periodo del 2015, el comercio electrónico en América Latina cerró una facturación de USD 40980 millones de dólares, con una proyección para el cierre del año 2016 de USD 49839 millones de dólares, representando un crecimiento del 21.6%. Para los años 2017 y 2018, se espera un crecimiento del 20% y 15.3% respectivamente. Finalmente, para el año 2019, el comercio electrónico en la región de Latinoamérica alcanzará una facturación de USD 79490 millones de dólares, representando un crecimiento del 15.7% (Ver Tabla 1).

**Tabla 1. Comercio electrónico en Latinoamérica, por país 2014 -2019**

	2014	2015	2016	2017	2018	2019
<b>Ventas de Comercio electrónico (miles de millones)</b>						
<b>Brasil</b>	\$16.87	\$19.49	\$22.12	\$24.66	\$27.13	\$29.65
<b>México</b>	\$4.38	\$5.70	\$7.24	\$9.06	\$11.03	\$13.27
<b>Argentina</b>	\$3.55	\$4.96	\$6.85	\$8.84	\$10.60	\$12.38
<b>Otros</b>	\$8.55	\$10.83	\$13.63	\$17.27	\$20.17	\$24.44
<b>Latinoamérica</b>	\$33.35	\$40.98	\$49.83	\$59.81	\$68.94	\$79.74
<b>Porcentaje de Crecimiento de las Ventas de comercio electrónico</b>						
<b>Argentina</b>	64.2%	40.0%	38.0%	29.0%	20.0%	16.8%
<b>México</b>	32.0%	30.0%	27.0%	25.0%	22.0%	20.3%
<b>Brasil</b>	24.0%	15.5%	13.5%	11.5%	10.0%	9.3%
<b>Otros</b>	16.0%	26.6%	25.8%	26.7%	16.8%	21.1%
<b>Latinoamérica</b>	26.1%	22.9%	21.6%	20.0%	15.3%	15.7%

Fuente: "Comercio electrónico, los riesgos que enfrenta América Latina para su masificación"

### 1.1.3 Comercio electrónico en Perú

- Retos y estrategias para el crecimiento

La investigación que presentan en su tesis Castillo, A y Arroyo, G. (2017), en Perú, el comercio electrónico crece a pasos acelerados año tras año, debido al empleo de la tecnología de la información. Hoy en las empresas no solo optan por una web corporativa en la red, sino también tener más alternativas que permitan vender productos y servicios mediante internet.

El problema principal encontrado en los usuarios peruanos recae al tratar de realizar transacciones comerciales a través de un canal e-commerce y su desconfianza. Para las empresas, el problema principal y más importante es el desconocimiento sobre el comercio electrónico y la falta de herramientas para ingresar a este mundo. (De León, J. 2013)

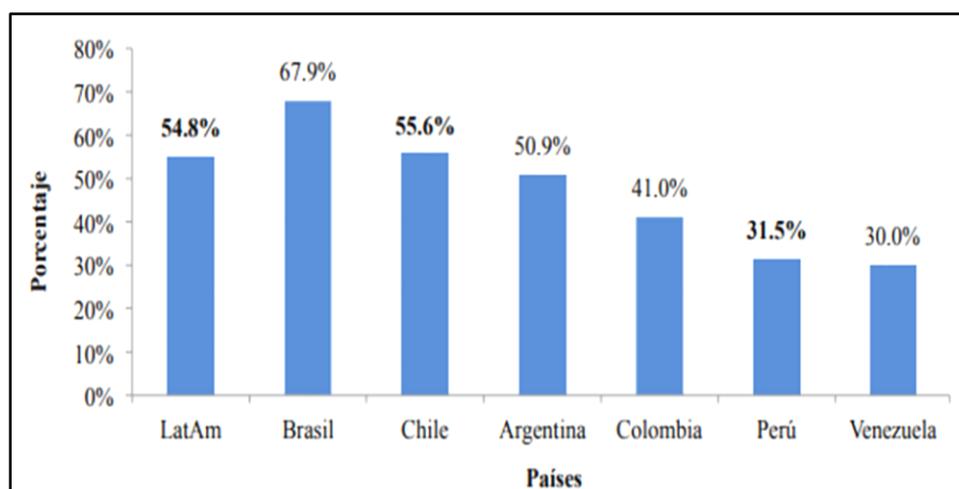
En el caso de las PYMES, estas poseen un conocimiento limitado de las ventajas que puede ofrecer la tecnología de la información, pues no cuentan con capacitación para poder implementar una tienda virtual.

Por otro lado, los usuarios presentan la desconfianza de realizar transacciones por internet, como por ejemplo el temor de brindar información sensible como sus datos personales o financieros. Asimismo, es la razón porque algunos consumidores no se animan de realizar compras por internet y optan por comprar un producto en físico.

El Perú posee una población de 32 millones de personas, aproximadamente, de la que 16 millones de usuarios se encuentran activos en Internet, 16 millones de usuarios también activos en redes sociales, 33.53 millones a través de conexiones móviles y 12 millones de usuarios activos en redes sociales. El comercio electrónico, en el Perú, ha registrado un crecimiento significativo. Según el informe sobre e-Readiness elaborado por Visa y Euromonitor International, el Perú se encuentra en el puesto seis a nivel latinoamericano. En comparación con la región, Perú registra un crecimiento del 31.5%, un porcentaje menor al promedio de toda Latinoamérica que es del 54.8%. Según la encuestadora GFK, solamente el 45% de la

población peruana usa Internet, esto se debe a la baja penetración de Internet que existe en el Perú. Aproximadamente, la penetración de Internet en el Perú es del 38.4%, siendo la zona de Lima, la que cuenta con mayor penetración de Internet y la zona centro con menor penetración de Internet: 57% y 30%, respectivamente 54.8% 67.9% 55.6% 50.9% 41.0% 31.5% 30.0% 0% 10% 20% 30% 40% 50% 60% 70% 80% LatAm Brasil Chile Argentina Colombia Perú Venezuela (ver figura 1.1). En el año 2016, el 22% de la población conectada realizó la compra alguna de un producto y/o servicio a través de Internet.

Según el informe sobre e-Readiness, el 63.9% de los consumidores peruanos se encuentran dentro del perfil “Espectador” o “Tradicionalista”, lo que significa que estos consumidores muy rara vez o nunca compran en línea. El Perú debe ponerse al día en cuanto a las necesidades de desarrollar comercio electrónico, tales como mayor educación financiera, seguridad en las transacciones, adopción de tecnologías, infraestructura para las conexiones a Internet, entre otros. El principal obstáculo para los consumidores es la desconfianza. Es por ello que, las empresas deben implementar sistemas antifraude que garanticen que las transacciones sean seguras y brindar las recomendaciones necesarias a los consumidores acerca de cómo realizar una transacción comercial por Internet.



**Figura 1. Penetración de internet en Latam**

Fuente: GFK

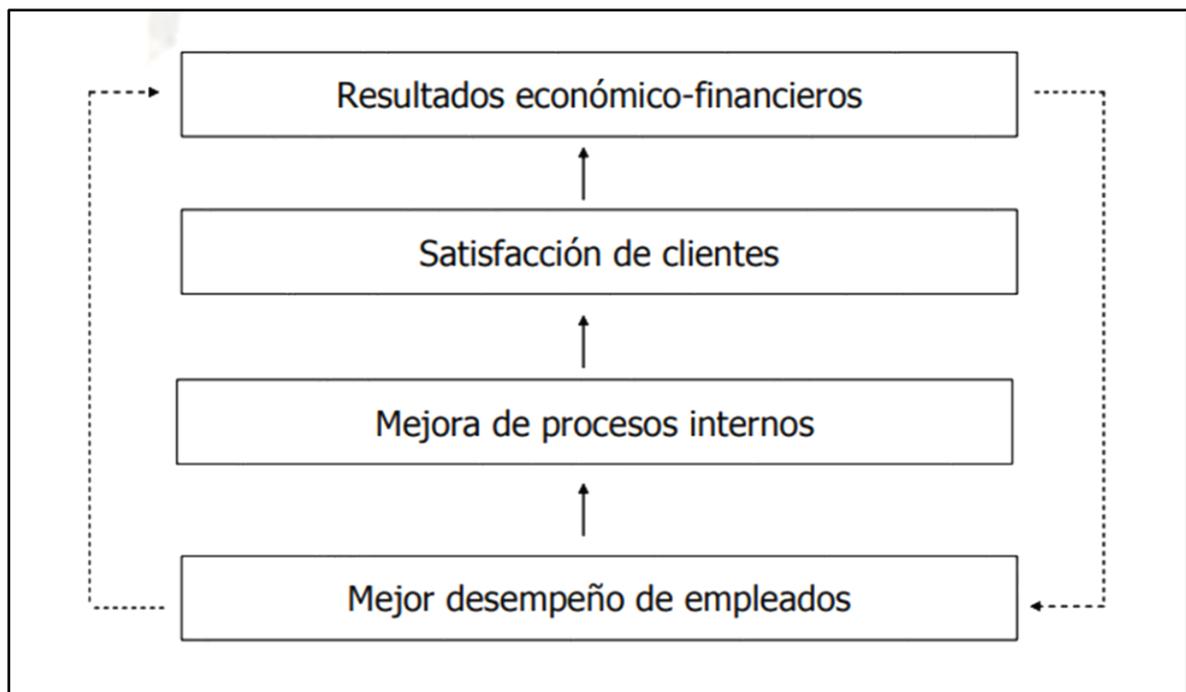
#### **1.1.4 Mejora de procesos de reembolsos**

El proceso de reembolso es parte importante en el proceso del servicio que el cliente obtiene luego de una venta, debemos tener en cuenta que en este punto no cumplir con el tiempo prometido de reembolso puede generar la pérdida del cliente y su demora impacta en la productividad directamente. (Kathoon A. 2016)

La información que se obtuvo a través de la investigación de Melville, R., (2013) indica que para resolver la problemática y las necesidades en la tramitación de reembolsos se debe diseñar e implementar una solución de Gestión de Procesos de Negocios. Tomando una metodología base, con un conjunto de estrategias y herramientas que permitan englobar los macroprocesos, procesos y subprocesos. Así se tendrá un análisis de los procesos de diferentes frentes.

En los procesos ya sean interno o externos es innegable que se deben mejorar para incrementar la satisfacción de nuestros clientes. Observando este circuito virtuoso (ver figura 2); se puede observar que como requisito previo e importante la mejora de procesos internos es indispensable para lograr tener clientes satisfechos que garanticen el logro de resultados financieros. (León-Velarde de Romaña, S. 2015)

Según la investigación de Agyekum, C. (2016), la satisfacción del cliente se basa en la calidad de servicio que se ofrece, ya que está influenciada por las acciones de las organizaciones. Estas se toman de acuerdo con los procesos y productos que generan una mejora. Dichas acciones deben provenir de indicadores que evalúan su calidad. Para la mejora continua, se debe establecer un sistema de gestión de calidad. Y esto se verá reflejado con la mejora en los procesos y el compromiso de la organización en el cumplimiento de sus objetivos, los cuales deben estar orientados a la satisfacción de los clientes. (Huarte, D. 2015)

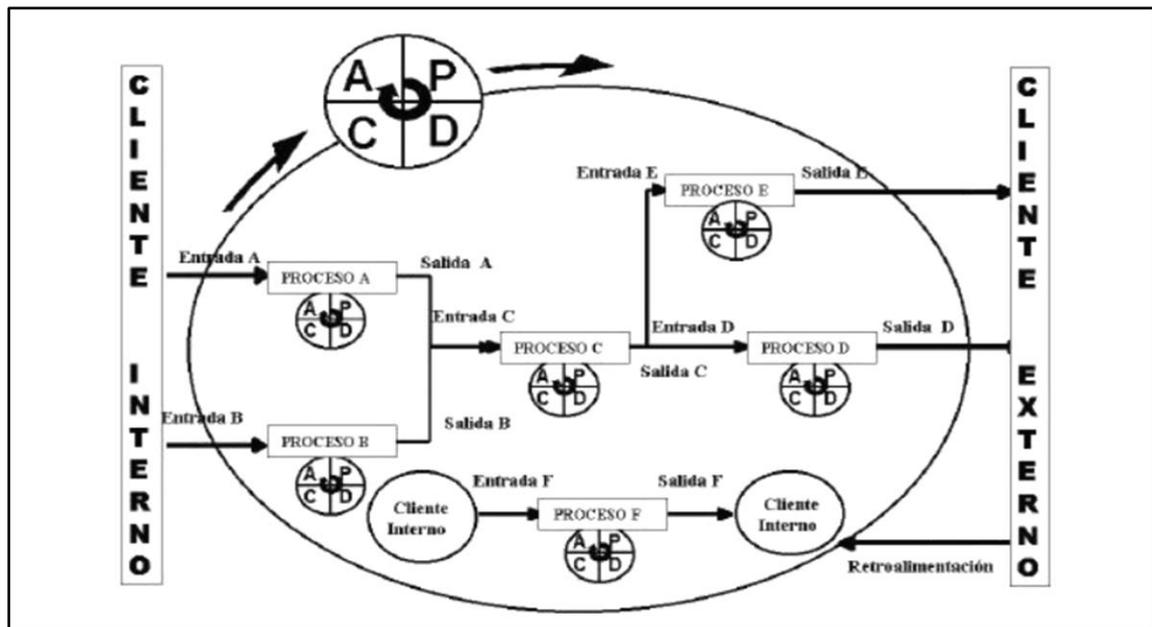


**Figura 2.** *Mejora de procesos de reembolso*

Elaboración: Los autores

### **1.1.5 Solución para la gestión de reembolsos**

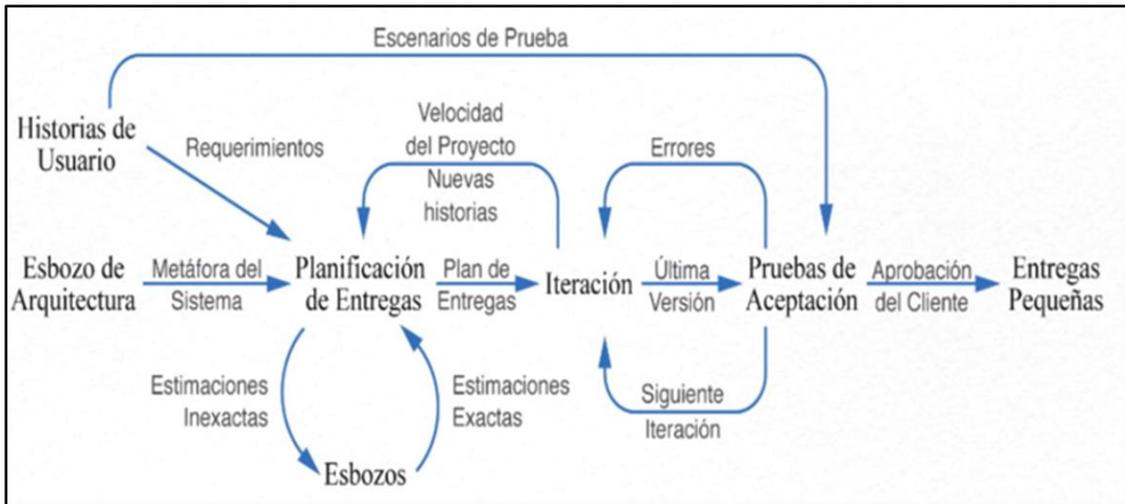
El aporte realizado por Acuña, N. (2013) menciona que la utilidad de esta investigación se muestra el desarrollo de un aplicativo de información bajo el ambiente Web orientado hacia la gestión de reembolsos por gastos médicos de obreros y empleados afiliados que servirán como herramienta en las actividades del proceso de reembolsos que lleva el personal administrativos y afiliados a ASMOE, con la finalidad de presentar un mejor servicio. Para su desarrollo, se utilizó el proceso de Ingeniería Web propuesto por Pressman (Ver figura 3). Iniciando así con la formulación de problemas y comunicación con el cliente, se logró identificar el objetivo, ámbito, metas informáticas y aplicables del sistema Web.



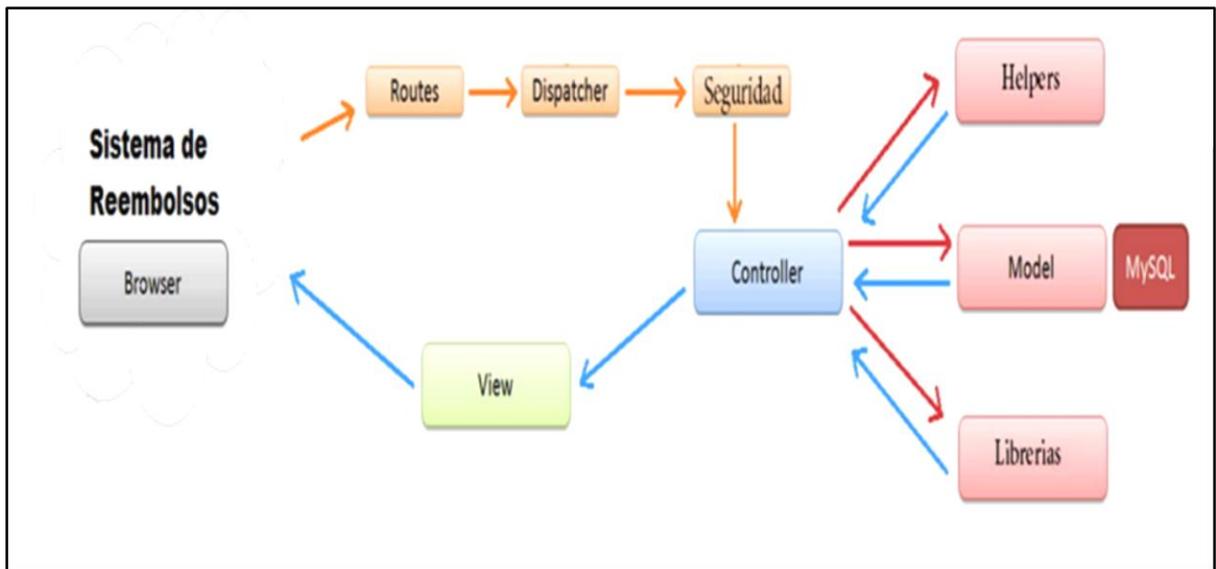
**Figura 3.** Proceso web de Pressman

Fuente: Sistema web para gestionar los reembolsos por gastos

Así se identificaron y definieron los diferentes tipos de usuarios según su responsabilidad e interacción con el sistema mediante los diagramas de caso de uso. La investigación expuesta por Arce, J., (2013), de título “Sistema para el registro, administrativo y aprobación de reembolsos, aplicados a clientes individuales de la empresa Nature Air”. El aporte permite analizar la creación de un aplicativo de información que automatizó y mejoró el proceso manual de reembolsos de pasajes de clientes en la empresa Nature Air. Para su desarrollo, se empleó la metodología ágil, la cual es, en este caso, Extreme Programming o XP (ver Figura 4), las funcionalidades de estructura MVC (Ver figura 5).



**Figura 4.** Metodología de desarrollo XP  
 Fuente: Sistema web para gestionar los reembolsos por gastos



**Figura 5.** Estructura MVC  
 Fuente: Sistema web para gestionar los reembolsos por gastos

## **1.2 Bases teóricas**

### **1.2.1 Fundamentos de comercio electrónico**

El concepto de comercio electrónico se refiere a compras por internet (transacción comercial) mediante un medio electrónico; es decir, compra o venta de productos y/o servicios. En su mayoría, se refiere a la venta de productos o servicios en internet, así como también puede incluir algunos otros mecanismos de compra de productos como los de empresa a empresa. (Villar R. 2015).

El e-Commerce no se limita solamente a las ventas en línea, también incluye:

- Preparar presupuestos online
- Búsqueda de los usuarios por distintos canales.
- La información de catálogo de productos.
- La forma de acopio a puntos de venta.
- Gestión y control de inventarios o stock (existencias)
- El procesamiento de los pagos.
- El rastreo de los productos enviados.
- El servicio posventa (retornos, reembolsos).

El e-Commerce les permite a los clientes recibir sus productos en un tiempo adecuado, así como también personalizarlos. Frente a un mercado de usuarios que consumen una cantidad de internet mayor. Estos están más predispuestos y con mayor necesidad de compras a través de este medio. El comercio electrónico viene incrementándose año a año a tasas que superan el 50% en la mayoría de los países que son, en gran parte, emprendedor y empresarios. Quienes analizan la gestión de su negocio y ven la posibilidad de sumar esta modalidad de venta.

Los comercios electrónicos pueden estar orientados a diferentes tipos de clientes, de acuerdo con este existen una matriz de los modelos e-business que referencia la interacción de estos tipos de clientes/proveedores. (Ver Tabla 2)

**Tabla 2. Matriz E-business**

	<b>Gobierno (Administration)</b>	<b>Empresas (Business)</b>	<b>Personas (Consumer)</b>
<b>Gobierno (Administ)</b>	A2A Coordinación y transferencia de información	A2B Información y servicios	A2C Información y servicios
<b>Empresas (Business)</b>	B2A Trámites, impuestos e información	B2B Comercio electrónico	B2C Comercio electrónico
<b>Personas (Consumer)</b>	C2A Impuestos y trámites	C2B Laborales	C2C Compra/ventas y remates

Elaboración: Los autores

El comercio electrónico posee unos fundamentos importantes que se encuentran estructurados en cinco partes:

1. En la primera, se desarrolla acerca del e-commerce sobre administradores, generes y personal técnico que no conoce el comercio electrónico.
2. En la segunda, parte se presenta el despliegue y diseño a medida por el comercio electrónico
3. En la tercera, tenemos conceptos técnicos y la aplicación en comercio electrónico.
4. En la cuarta parte, se tocan temas de seguridad
5. En la quinta parte, se tocan temas de integración.

### **1.2.2 Metodología Scrum**

Scrum es una metodología ágil de desarrollo, la cual surge como modelo para productos relacionados con la tecnología. Así mismo. esta metodología se emplea en entornos donde se trabaja con requisitos no tan estables y que requieren rapidez y flexibilidad; como sucede frecuentemente en situaciones de software.

Se considera como metodología de desarrollo bastante simple y de un entorno de trabajo constante ya que no se basa en un plan de seguimiento, sino de constante adaptación a las circunstancias y evolución del proyecto.

Scrum se adapta y orienta más a las personas que a los procesos, además emplea una estructura de desarrollo ágil e incremental que está basada en iteraciones y revisiones. Scrum se centra en el producto, especificando y brindando detalles de funcionalidades o partes que posean mayor prioridad en cuanto a desarrollo y que se puedan trabajar en unos periodos breves de tiempo que con normalidad son de 30 días. Los periodos de desarrollo son establece como una iteración que llega a finalizar con la entrega de un avance del producto o incremento operativo. Una iteración es la base esencial para el desarrollo ágil, y Scrum como metodología administra su evolución a través de reuniones diarias.

Esta metodología cuenta con algunas principales características que se enfocan en crear equipos autosustentables, la cual brinda a las empresas entornos ágiles con reglas de administración de proyectos sencillas que no consume los recursos de ingeniería habituales tomándose los requerimientos en lista llamadas Product Backlog las cuales son importantes para la construcción de Sprints que tienen como máximo un tiempo de duración de un mes.

Scrum considera que los usuarios y su interacción son más importantes que los procesos y las herramientas, así como también la funcionalidad del software es considerado más importante que la documentación, la colaboración del cliente se encuentra considerada por encima de la negociación y la respuesta al cambio por encima del seguimiento de un plan.

Según Scrum, se definen roles principales a un producto owner, un developer team y un Scrum Máster, así como también, eventos llamados Sprints, las reuniones de planificación, el Scrum diario, el checklist de cada Sprint y retroalimentación o retrospectiva de Sprint. Finalmente, se manejan artefactos como la pila de producto, pila de Sprint y el incremento. Todos estos mencionados son definidos a detalle a continuación.

## **Roles**

Todos los usuarios que interactúan tienen una relación con los proyectos ya sea directa o indirecta, y son clasificados en dos grupos: los implicados y los comprometidos. (Ver Figura 1.6)

- **Dueño del producto:** Considerado el propietario (Product Owner) es el encargado y el que toma las decisiones, así como la responsabilidad de darle valor al proyecto. Él toma las decisiones y agiliza la comunicación del requerimiento.
- **Equipo de desarrollo:** Está conformado por un grupo de profesionales que se encargan de realizar el desarrollo perteneciente al área de informática, no especializados en una sola función dentro del proyecto, los cuales se encargan del incremento de cada sprint. En este grupo o no se toma en consideración ni el Scrum Master ni al Product Owner.
- **Scrum máster:** Se encarga del cumplimiento de las reglas asegurando que se entienden en la organización, la cual se trabaja conforme a lo estipulado. Brinda la asesoría y formación necesaria al Product Owner y al equipo. Realiza su trabajo de manera adecuada con un liderazgo servil: como principal prioridad el servicio y en ayuda al equipo y del Product Owner.

## Eventos

A continuación, veremos los eventos que tiene la metodología scrum:

- **El Sprint:** Es un evento clave de scrum el cual nos permite realizar un avance constante con el tiempo de duración de 4 semanas, durante el desarrollo de cada incremento del producto. Este incremento que se desarrolla en el sprint debe ser terminado con todas sus funcionalidades para el cliente, y se pueda desplegar o ser distribuido.
- **Reunión de planificación:** La reunión toman como base las necesidades y prioridades del negocio y lo que el cliente pueda brindar, además se determinan las funcionalidades que se desarrollaron para el producto en el siguiente sprint. La reunión es expuesta por el responsable que desarrolló el funcionamiento

(Scrum Máster) en la que deben asistir el Product Owner y el equipo en su totalidad. Así mismo, pueden asistir otros interesados que puedan aportar al proyecto. La reunión puede durar horas de trabajo, de acuerdo con la complejidad y carga de historias de usuario que se desean incluir para el siguiente incremento.

- **Scrum Diario:** Consiste en una reunión diaria, que no dura más de 15 minutos, en la que todo el equipo habla sobre el incremento y como desarrollar un plan en las próximas 24 horas siguientes.
- **Revisión de Sprint:** Esta reunión se realiza final del sprint con la finalidad de verificar el incremento. Esta revisión debe durar como máximo 4 horas si son Sprint extensos, pues lo normal es que la reunión dure una o dos horas.
- **Retrospectiva de Sprint:** La reunión de retrospectiva se desarrolla al acabar la revisión de cada sprint y antes de la reunión que se planifica el siguiente sprint, todas estas reuniones deben tener como duración unas tres horas como máximo. En esta reunión el equipo analiza la forma en que se está trabajando y se identifican las fortalezas y debilidades. El objetivo es planificar las acciones que se tomaran para mejorar.

## Artefactos

Estos son los artefactos de la metodología scrum:

- **Pila de producto:** La pila de producto es una lista de todo lo que el product owner considera importante y necesario para el desarrollo del producto. Se trata de las mejoras, funcionalidades y correcciones de errores que se deben desarrollar y subsanar en los siguientes sprints. En si es todo lo que se espera que funcione por el cliente y los interesados del proyecto. Todo lo que se desarrolla debe estar listado en la pila expuesta.
- **Pila de Sprint:** La pila del sprint o conjunto de tareas necesarias para construir historias de usuario, las cuales se van a desarrollar en los sprint propuestos. La pila se crea durante la reunión de planificación de sprint considerando el esfuerzo del equipo al realizarlo.

- **Pila de Sprint:** La pila del sprint o conjunto de tareas necesarias para construir historias de usuario, las cuales se van a desarrollar en los sprint propuestos. La pila se crea durante la reunión de planificación de sprint considerando el esfuerzo del equipo al realizarlo.
- **Incremento:** El incremento es lo desarrollado en un sprint, el cual es el producto terminado y operativo con funcionalidades que el propietario estipuló. Existen prototipos y módulos pendientes, pero estos no se deben considerar como parte del incremento ya que no se incluyen en las pruebas o integración

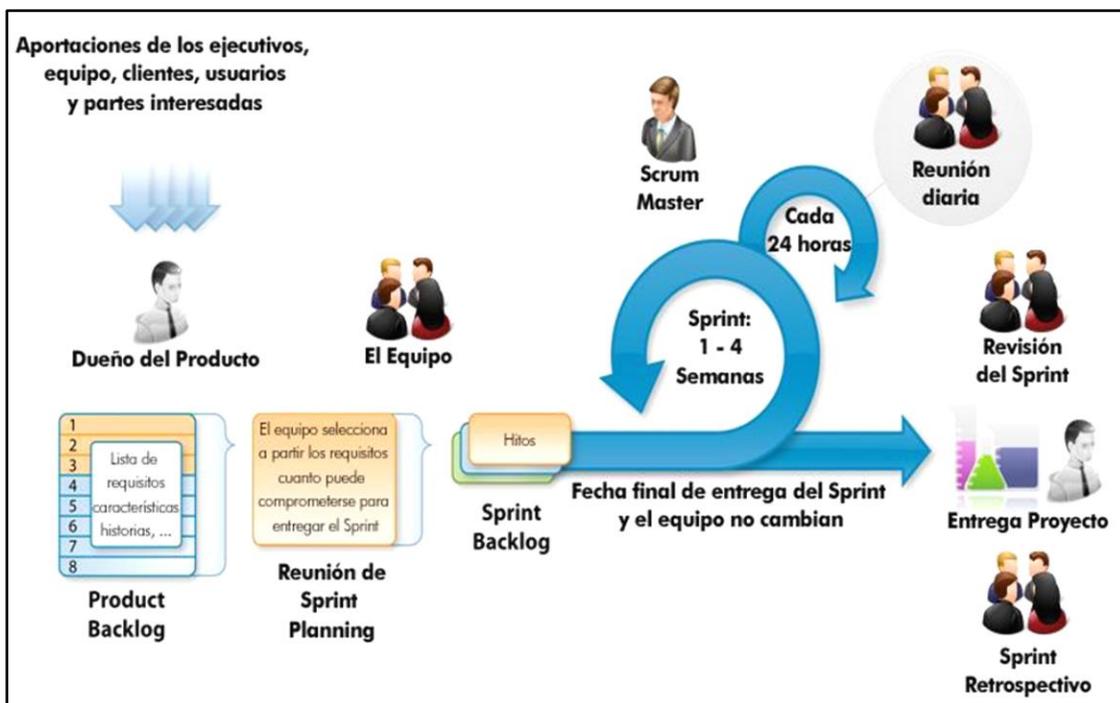


Figura 6. Aportes de los roles en SCRUM.  
Elaboración: Los autores

## Proceso de Scrum

El proceso de Scrum determina las interacciones de los roles, eventos y artefactos que son usados en durante todas las actividades que se realizan de manera secuencial y progresiva. (Ver figura.7)

### 1.2.3 Metodología XP

Es una metodología que permite desarrollar sistemas sencillos y colocarlos en desarrollo con prontitud debido que se puede actualizar de forma rápida y constante, permitiendo pasar de un ambiente de prueba a uno real (Ver Figura 8). Las entregas no pueden durar más de 2 o 3 semanas.

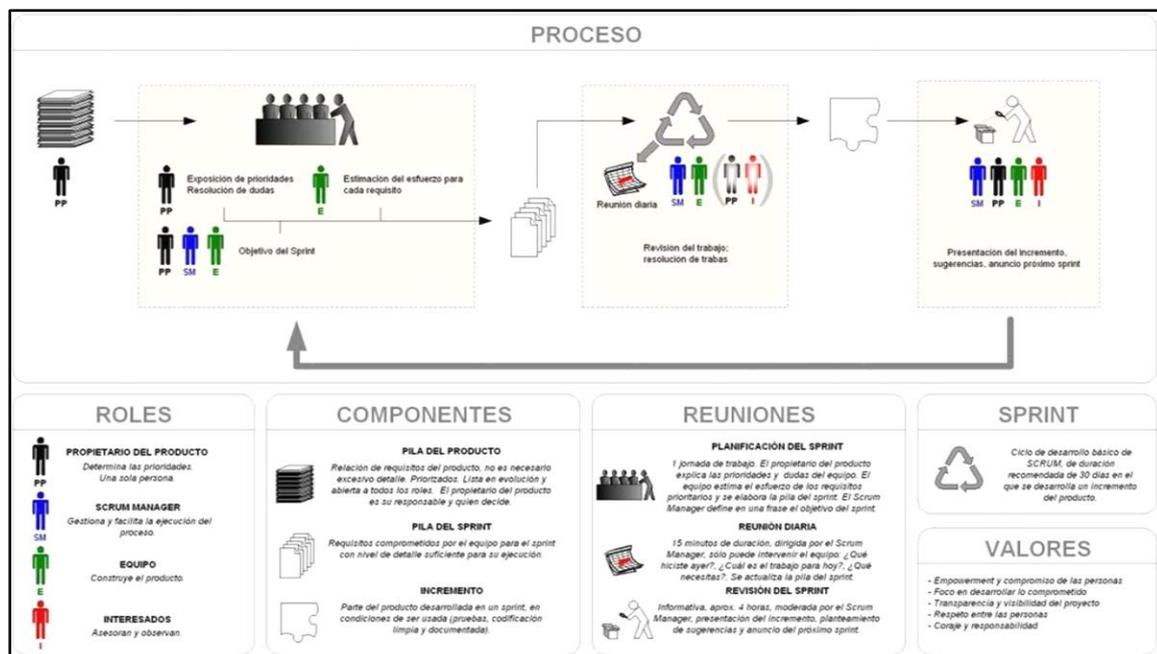


Figura 7. Proceso SCRUM.

Elaboración: Los autores

## Entendimiento

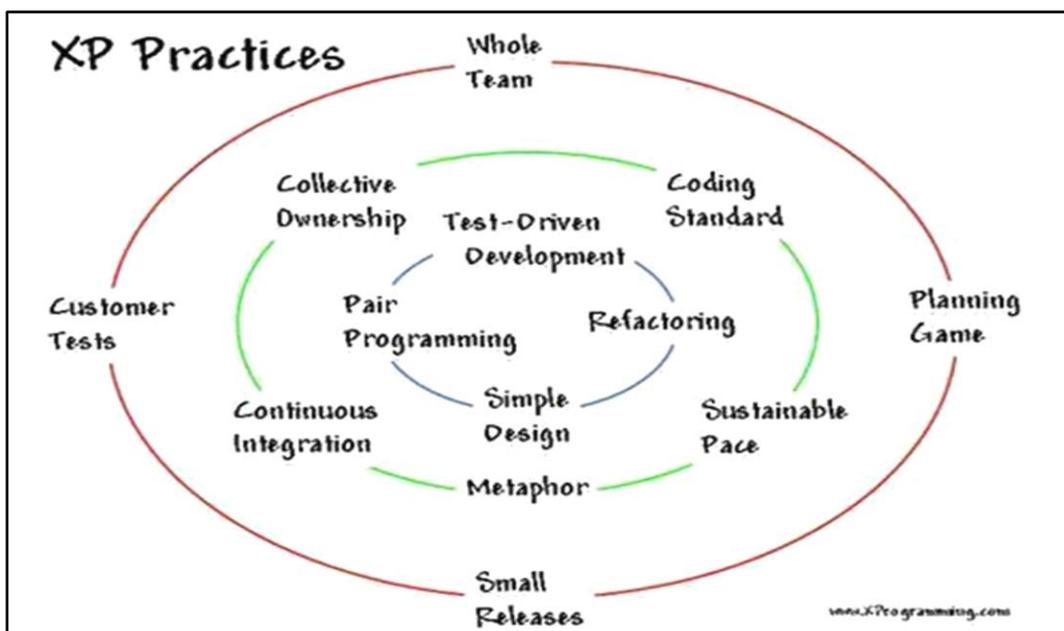
- **Diseño simple:** Mediante el diseño simple se pretende entregar un producto con mayor valor, pero que, a su vez, sea sencillo y que cubra las necesidades que expreso el cliente. Ese proceso está diseñado permite evitar redundancias y eliminar errores de diseño con mayor facilidad.
- **Metáfora:** La metáfora fue desarrollada por los programadores y se entiende como la historia de cómo funciona el programa. La metodología XP agrupa breves historias de usuario que contiene la descripción de las funcionalidades que el cliente desea en su producto así se invita esta metodología los diagramas y modelos de otras metodologías tradicionales. Asimismo, se establece las tarjetas CRC las cuales presenta la responsabilidad de cada miembro del

equipo y que ayudara a administrar las actividades en el proyecto. Cada tarjeta nos muestra la programación orientada a objetos y define la responsabilidad de los colaboradores, en otras clases, o como se comunican con ellas.

- **Propiedad colectiva del código:** La propiedad colectiva se entiende como que nadie es propietario de nada ya que el código desarrollado por los desarrolladores se puede compartir entre ellos y se puede trabajar de forma conjunta o individual. Este método se diferencia de los métodos tradicionales en los que un programador solo es capaz de desarrollar un código en específico.
- **Estándar de codificación:** El estándar de codificación define el código compartido como propiedad de uno solo, así como escribir la documentación y documentar el código por los diferentes equipos de desarrollo. Los desarrolladores deben seguir los mismos estándares para que todo el código se visualice como si un mismo programador lo haya codificado.

### Programador y su bienestar

**Semana de 40 horas:** Durante la programación de un producto, un programador puede generar código de mala calidad si es que se excede de las horas de trabajo, por tal motivo se recomienda que no se generen horas extras y se mantengan los programadores frescos.



**Figura 8. Prácticas de XP**  
Fuente: XProgramming.com

## Proceso de desarrollo

La metodología XP se origina de la necesidad de desarrollo de softwares a medida, en la que se establecen diferentes roles: un equipo que gestiona, un equipo de desarrollo y clientes finales. La interacción entre los equipos de diseño y los desarrolladores de software y la interacción con los clientes son totalmente diferentes al de metodologías tradicionales, ya que estas se basan en captura de necesidades previas al desarrollo y de una fase de validación. (Ver figura 9)

## Interacción con el cliente

En esta fase el cliente forma parte del equipo de programación o desarrolladores. La interacción con el cliente es de vital importancia para la creación las actas de reuniones y planificación. El cliente posee el papel de interacción con los desarrolladores, especialmente, luego de cada modificación y cada problema que se presente. En esta fase, existen diversas pruebas de aceptación que lo ayudara en su labor como miembro del equipo de desarrollo. La fase permite que el cliente se encuentra más cerca al proceso de desarrollo evitando la recopilación temprana de información que se realiza en las metodologías tradicionales. De esta manera, el cliente puede ir cambiando de opinión y visión sobre las funcionalidades y características del proyecto en marcha. En Extreme Programming, se establece como nuevo concepto la historia de usuario. Este concepto trata de listar ordenadamente las necesidades del cliente con sus características detalladas. Estas constan de dos fases:

- **Primera fase:** En esta fase, el cliente describe las necesidades que posee con sus propias palabras y lista las características, así mismo él se hace responsable del equipo y de informar las dificultades técnicas de cada una de ellas y de su costo. Por último, el cliente deja una lista de requerimientos listado por prioridad llamados historia de

usuario para luego definir las fechas aproximadas de desarrollo para ellas.

- **Segunda fase:** El cliente toma las primeras historias de usuario a implementar y los divide en trabajos por realizar. El cliente también participa, pero se considera más a los expertos del equipo de desarrollo, esto dará como resultado una planificación más exacta. Este proceso se realiza repetidamente para cada historia.

### **Planificación del proyecto**

La planificación del proyecto se trabaja por etapas, donde se aplican diversas iteraciones. Estas etapas se desarrollan a través de reglas que se deben de seguir por las partes que conforman el proyecto y que les permitirá tener conocimiento y opinión sobre la toma de decisiones. Los productos se deben entregar al cliente como nueva versión en cada una de las iteraciones. Si el tiempo no es suficiente y una parte no es incorporada a tiempo, menos tiempo se tiene para desarrollar la siguiente versión. Se recomienda que las entregas sean frecuentes. Ya que si se encuentra un error en la parte inicial del sistema se puede corregir con anticipación. Los cambios que se realicen no deben suponer más horas de trabajo para el programador ya que no podría desarrollar en un día y se dejaría para el siguiente. Durante el desarrollo se presentaron errores, para este caso la metodología lista una serie de mecanismos de revisiones previas. En el rango de tres a cinco iteraciones se debe realizar una revisión de las historias de usuario para renegociar la planificación inicial.

Las iteraciones deben ser planificadas, esto se llama planificación de iteraciones iterativa. Estas historias de usuario son las de mayor prioridad en el proyecto y que hayan pasado las pruebas de aceptación. Las planificaciones de las iteraciones se documentan en tarjetas, en las que se describe el trabajo que durar entre uno a tres días. Por tal motivo, el diseño se clasifica como continuo. Esta continuidad permite agilizar el proceso de desarrollo evitando adelantar tareas. Este tipo de planificación permite a los desarrolladores agilizar las soluciones al tener

comunicación diaria, constante e informal que no se encuentra en las prácticas de las metodologías tradicionales.

### **Diseño, desarrollo y pruebas**

El desarrollo del producto es la parte más importante en el proceso de la metodología. Todos los proyectos tienen como objetivo que se programen lo más rápidamente posible, sin interrupciones y en dirección correcta. Es muy importante también el diseño, y los mecanismos, para que este sea revisado y mejorado de manera continuada a lo largo del proyecto, según se van añadiendo funcionalidades nuevas. La clave para desarrollar en XP es la comunicación, debido que la mayoría de los problemas en los proyectos son por falta de comunicación en el equipo.

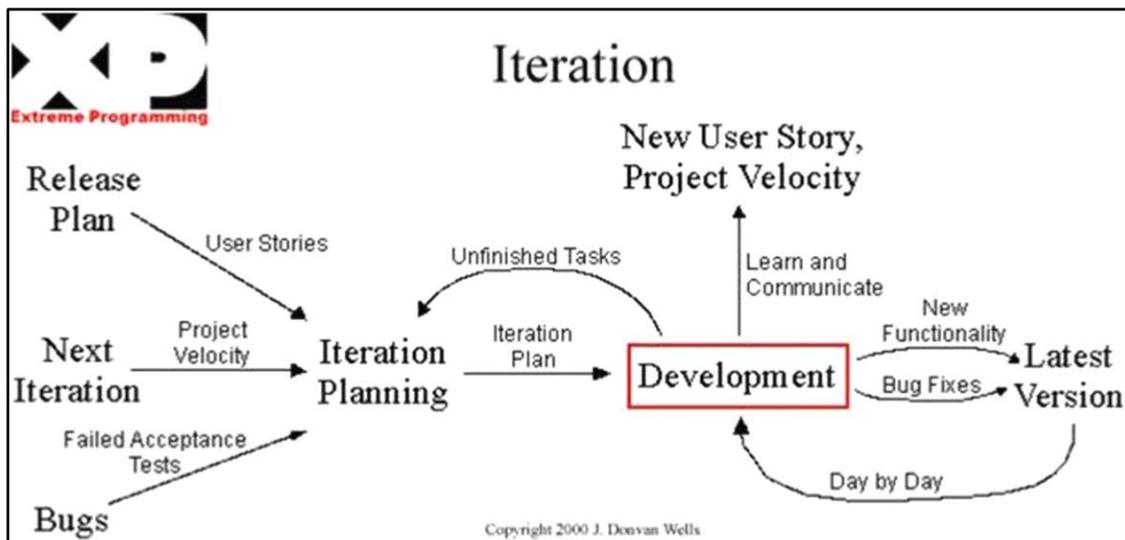
En la metodología XP, nos muestra un nuevo concepto llamado Metáfora. El principal objetivo de este concepto es mejorar la comunicación entre todos los integrantes del equipo, al crear una visión global y común de lo que se quiere desarrollar. La metáfora tiene que ser expresada en términos conocidos por los integrantes del equipo, por ejemplo, se comparó el sistema que se desarrolló con algún hecho de la vida real. Antes de realizar la codificación se debe realizar pruebas unitarias, la cual se tiene que escribir una prueba sencilla, y después escribir el código para que la pase. Una vez terminada se amplía y se continúa.

En la metodología XP, hay una frase que dice "Todo el código que puede fallar debe tener una prueba". Con estas normas se obtiene un código simple y funcional de manera bastante rápida. Por esto es importante pasar las pruebas al 100%.

Con respecto a la integración del software, la metodología XP se debe realizar una integración continua, es decir, cada vez que se van integrando pequeños fragmentos de código, para evitar que al finalizar el proyecto se tenga que invertir grandes esfuerzos en la integración final. En todo buen proyecto de XP, tendría que existir una versión al día integrada, de manera que los cambios siempre se realicen en esta última versión.

Otra peculiaridad de la metodología XP es que cada programador puede trabajar en cualquier parte del programa. De esta manera, se evita que haya partes "propietarias de cada programador". Por esto es tan importante la integración diaria.

Para finalizar, una peculiaridad que posee la metodología XP. La de fomentar la programación en parejas, es decir, hacer que los programadores no trabajen en solitario, sino que siempre estén con otra persona. Una pareja de programadores ha de compartir el teclado, el monitor y el ratón. El principio fundamental de este hecho es realizar de manera continua y sin parar el desarrollo de código. Las parejas tienen que ir cambiando, de manera periódica, para hacer que el conocimiento se difunda en el grupo.



**Figura 9.** Iteración de actores en XP

Elaboración: Los autores

#### 1.2.4 Agile Unified Process (AUP)

Es una versión simplificada del Proceso Unificado de Rational (RUP). Este proceso describe con simplicidad como entender la forma de desarrollar aplicaciones de software solo empleando técnicas ágiles y conceptos que aún se mantienen válidos en RUP. El AUP emplea técnicas ágiles incluyendo Desarrollo Dirigido por Pruebas (test driven development - TDD), Modelado Ágil, Gestión de Cambios Ágil, y Refactorización de Base de Datos para mejorar la productividad.

El proceso unificado (Unified Process o UP) es un marco de desarrollo software iterativo e incremental. El cual es considerado como un proceso altamente ceremonioso porque incluye muchas actividades y artefactos involucrados en el desarrollo de un proyecto. Ya que es considerado un marco de procesos, puede ser adaptado y la más conocida es RUP (Rational Unified Process) de IBM.

AUP se trabaja especialmente en la gestión de riesgos. Propone que elementos con alto riesgo obtengan prioridad en el proceso de desarrollo y sean abordados en etapas tempranas del mismo. Por tal motivo, se crean y mantienen listas identificando los riesgos desde etapas iniciales del proyecto. Especialmente relevante en este sentido, es el desarrollo de prototipos ejecutables durante la base de elaboración del producto, donde se demuestre la validez de la arquitectura para los requisitos clave del producto y que determinan los riesgos técnicos.

El proceso AUP ofrece un modelo más simple que el que aparece en RUP por lo que agrupa en una única disciplina las disciplinas de Modelado de Negocio, Requisitos y Análisis y Diseño. El resto de las disciplinas (Implementación, Pruebas, Despliegue, Gestión de Configuración, Gestión y Entorno) coinciden con las restantes de RUP.

### **Ciclo de vida AUP**

Igual que en RUP, en AUP se establecen cuatro fases que interactúan de forma consecutiva y que finaliza en hitos:

1. **Concepción:** El objetivo es obtener una interacción y la comprensión entre el cliente y equipo de desarrollo del alcance del nuevo sistema y definir una o varias arquitecturas candidatas para el mismo.
2. **Elaboración:** El objetivo es que el equipo de desarrollo profundice en la comprensión de los requisitos del sistema y en validar la arquitectura.
3. **Construcción:** Durante esta fase de construcción el sistema se desarrolla y se prueba al completo en el ambiente de desarrollo.
4. **Transición:** el sistema se despliega en los entornos de preproducción donde se realizan a pruebas de validación y

aceptación para finalmente desplegarlo en los sistemas de producción.

Las disciplinas se llevan a cabo de manera continua, la definición de las actividades que realizan los miembros del equipo de desarrollo, a fin de desarrollar, validar, y entregar el software de trabajo que responda a las necesidades de sus clientes. Las disciplinas son:

1. Modelo: El objetivo es entender el negocio de la organización, el problema de dominio que se tomaran en el proyecto, y determinar una solución viable para resolver el problema.
2. Aplicación: El objetivo es transformar el modelo de negocio en código ejecutable y realizar un nivel de pruebas, en particular, la unidad de pruebas.
3. Prueba: El objetivo consiste en realizar una evaluación objetiva que permita garantizar la calidad. Esto incluye la búsqueda de errores, validar que el sistema funcione como se predijo, y verificar que se cumplan los requisitos establecidos.
4. Despliegue: El objetivo es la prestación y ejecución del sistema y que el mismo este a disposición de los usuarios finales.
5. Gestión de configuración: El objetivo es la gestión de acceso a herramientas del proyecto. Esto no sólo es el seguimiento de las versiones con el tiempo, sino también el control y gestión del cambio para ellos.
6. Gestión de proyectos: El objetivo es dirigir las actividades que se realizan en el proyecto. Esto incluye la gestión de riesgos, la dirección de personas (la asignación de tareas, el seguimiento de los progresos, etc), coordinación con el personal y los sistemas fuera del alcance del proyecto para asegurarse de que es entregado a tiempo y dentro del presupuesto.
7. Entorno: El objetivo es apoyar el resto de los esfuerzos por garantizar que el proceso sea el correcto, la orientación (normas y directrices), y herramientas (hardware, software, etc) estén disponibles para el equipo según sea necesario.

## **Incremento y desarrollo de AUP**

Los equipos de AUP suelen ofrecer versiones de desarrollo al final de cada iteración en preproducción área. Una versión de desarrollo de una aplicación es algo que podrían ser liberados en la producción si se ponen a través de su preproducción de garantía de calidad (QA), las pruebas y los procesos de despliegue.

La primera producción de liberación a menudo toma más tiempo para entregar versiones posteriores. La primera producción de liberación puede tomar doce meses para entregar la segunda versión de nueve meses, y luego otras liberaciones se entregan cada seis meses. Una de las primeras se centra en cuestiones de despliegue, no solo evita los problemas, sino que también permite tomar ventaja de sus experiencias durante el desarrollo. Por ejemplo, cuando despliegue un software en su área debe tomar notas de lo que funciona y lo que no, toma nota de que puede servir como la columna vertebral de su instalación de scripts.

### **Principios de la AUP**

Los principios de AUP son los siguientes:

- La AUP es ágil, porque está basada en los siguientes principios:
- **El personal sabe lo que hace.** Para desarrollar AUP no es necesario leer incontables documentos detallados, a menos que se quiera una orientación de nivel alto o alguna formación específica de vez en cuando.
- **Simplicidad.** Se describe de manera concisa y se utilizan poca documentación
- **Agilidad.** De acuerdo con los principios de la alianza ágil.
- **Centrarse en actividades de alto valor.** Se centra principal atención en actividades relevantes en la implementación del proyecto.
- **Herramientas independientes.** Con AUP no es necesario usar todas las herramientas, se pueden elegir herramientas independientes de otras y desarrollar la metodología con normalidad.

- **Adaptación de este producto para satisfacer sus propias necesidades.** AUP no necesita que quien lo emplee lleve cursos, se puede desarrollar de una manera fácil.

### 1.3 Definición de términos

- **E-Commerce:** es un tipo de comercio que consiste en adquirir o vender mercancías o servicios por medio de recursos electrónicos como por ejemplo, la web y otras redes de comunicaciones de datos; pero la principal ventaja del comercio electrónico es la celeridad con la cual se pueden hacer estas transacciones.
- **B2C:** Es el tipo de comercio que consiste en realizar transacciones comerciales de productos, información o servicios entre empresas y consumidores. El consumidor puede acceder a la tienda virtual desde cualquier lugar o a través de un dispositivo electrónico con Internet, facilitando la compra.
- **B2B:** Es el tipo de comercio que consiste en realizar transacciones comerciales de productos, información o servicios entre empresas. El comercio electrónico, en este nivel, reduce los errores que pueden aparecer, así como aumentar la eficiencia en la venta y la relación comercial.
- **C2C:** Es el tipo de comercio que representa las transacciones entre consumidores. Para poder realizar estas transacciones, se requiere de un mercado online, el que los clientes realizan ventas a otros clientes por este medio.
- **eMarketing:** Se refiere al uso del Internet y de las capacidades de medios digitales para auxiliar en la venta de tus productos y servicios. Estas tecnologías digitales son una adición valiosa a las aproximaciones tradicionales del marketing, sin importar el tamaño y tipo de un negocio.
- **Solicitud de reembolso:** Solicitud de un cliente para la restitución de su dinero por la compra de un servicio o producto.
- **Planilla de pago:** Lista de clientes a los que se les abona el dinero a reembolsar.
- **Cupones:** Código que se le brinda al cliente con el valor total de su orden de compra.

- **Cheque de gerencia:** Es un certificado que se puede utilizar en lugar del efectivo, crédito, cheque regular u otro método de pago.
- **Depósito a cuenta:** Depósito de dinero a la cuenta bancaria del cliente.
- **Stakeholders (Clientes, Proveedores):** Se refiere a la gente que hace posible el proyecto y para quienes el proyecto produce el beneficio acordado que lo justifica. Solo participan directamente durante las revisiones del sprint.
- **Managers:** Es la gente que establece el ambiente para el desarrollo del producto.
- **Online:** Aquello que se encuentra en internet y con acceso virtual disponible.

En este capítulo, se ha recopilado información base para el desarrollo de todo el proyecto de aplicación, además se presentan los términos clave para entendimiento de los lectores. Finalmente, se han propuesto las metodologías con el fin de elegir la más adecuada al proyecto en el tercer capítulo que corresponde a Metodología.

## **CAPÍTULO II METODOLOGÍA**

El tipo de investigación de desarrollo propuesto para la presente tesis se basa en la investigación aplicada y de campo, ambas nos permitirán conocer las mejores alternativas de mejora en la implementación del sistema propuesto a fin de cumplir con los objetivos cubiertos en las garantías de tiempos de reembolsos de la empresa.

Con respecto a la investigación de campo nos hemos basado en la recopilación de los datos generados por los sistemas transaccionales, entrevistas a los usuarios de distintas áreas involucrados en el proceso de reembolso, los tiempos que demoran estos en este proceso y la comparación del resultado final que demuestre la viabilidad de nuestro proyecto.

## 2.1 Materiales

Los materiales que se emplearon para realizar el proyecto son los siguientes:

### 2.2.1 Recursos humanos

En la Tabla 3, se presentan al equipo del proyecto.

**Tabla 3. Miembros del equipo**

<b>Miembros del equipo</b>		
<b>Miembro del equipo</b>	<b>Roles</b>	<b>Responsabilidades</b>
César García	Scrum Master	Responsable del proyecto
Daniel Huerta	Administrador de Base de datos	Desarrollo de BD
Jaime Zevallos	Analista Programador	Desarrollo y Testing

### 2.1.2 Software

Para el desarrollo se emplearon herramientas de software libre. (Ver tabla 4).

**Tabla 4. Software**

<b>HERRAMIENTAS DE GESTIÓN DE PROYECTO</b>		
Software	Versión	Descripción
Gantt Project	2.8.5	Es una herramienta gratuita para crear una completa planificación de un proyecto de forma muy visual.
<b>HERRAMIENTAS PARA EL DESARROLLO</b>		
Software	Versión	Descripción
PHP	5.6.31	PHP es un lenguaje interpretado de propósito general ampliamente usado y que está diseñado especialmente para desarrollo web y puede ser embebido dentro de código HTML.
Apache	2.4.27	Es un servidor web HTTP de código abierto, para plataformas Unix (BSD, GNU/Linux, etc.), Microsoft Windows, Macintosh y otras, que implementa el protocolo HTTP/1.12 y la noción de sitio virtual.

MySQL	5,7	Sistema de gestión de bases de datos relacional desarrollado bajo licencia dual GPL/Licencia comercial por Oracle Corporation y está considerada como la base datos open source más popular del mundo.
Bootstrap	v4.0.0-beta	Es un framework o conjunto de herramientas de Código abierto para diseño de sitios y aplicaciones web.
Heidi SQL	9.3.0.498 4	Inicialmente conocido como MySQL-Front, es un software libre y de código abierto que permite conectarse a servidores MySQL.
NetBeans	8.2	Es un entorno de desarrollo integrado (IDE), modular, de base estándar (normalizado), en el lenguaje de programación Java.

Elaboración: Los autores

<b>HERRAMIENTAS PARA EL MODELADO DE PROCESOS</b>		
Software	Versión	Descripción
Bizagi	2.9.0.4	Es una suite ofimática con dos productos complementarios, un Modelador de Procesos y una Suite de BPM.
<b>HERRAMIENTAS PARA LA DOCUMENTACIÓN</b>		
Software	Versión	Descripción
Word	2016	Es un programa informático orientado al procesamiento de textos.
Excel	2016	Software que permite realizar tareas contables y financieras.
PowerPoint	2016	Es uno de los programas de presentación más extendidos.
<b>HERRAMIENTAS PARA LA COMUNICACIÓN</b>		
Software	Versión	Descripción
Gmail	Libre	Es una de las herramientas de Google más usadas.
Google Drive	Libre	Es un servicio de alojamiento de archivos multiplataforma en la nube.

Elaboración: Los autores

### 2.1.3 Hardware e Infraestructura

Para el desarrollo, se emplearon los siguientes equipos. (Ver tabla 5)

**Tabla 5. Hardware**

<b>Hardware</b>					
<b>Tipo</b>	<b>Procesador</b>	<b>RAM</b>	<b>O.S.</b>	<b>O.S Version</b>	<b>Marca</b>
<b>PC</b>	Intel Core i7	8.00 GB	Windows	8.1	Halion
<b>Notebook</b>	Intel Core i5	8.00 GB	Windows	10	Lenovo
<b>Notebook</b>	Intel Core i7	8.00 GB	Windows	10	HP

Elaboración: Los autores

En la tabla 6 se detalla la Infraestructura del servidor utilizado.

**Tabla 6. Infraestructura**

<b>INFRAESTRUCTURA</b>								
<b>TIPO</b>	<b>HOST-NAME</b>	<b>CPU</b>	<b>MEMORIA</b>	<b>DISCO</b>	<b>NIC (Activo/ Disponible)</b>	<b>O.S.</b>	<b>SERVICIOS-OS</b>	<b>USO</b>
Virtual server – Azure	ARCHIVOS	Intel Xeon E5-2673 2.60G Hz	150 GB	6 TB	1/6 GigaEthernet0/2 Fibra Canal	Windows Server 2016	Apps, BD, Archivos	Servidor general de aplicación y datos.

Elaboración: Los autores

### 2.1.4 Presupuesto del Proyecto

A continuación, se detalla el presupuesto del proyecto durante un tiempo de 3 meses. (Ver Tabla 7).

**Tabla 7. Presupuesto del Proyecto**

A)	EQUIPO DEL PROYECTO	Cantidad	Precio unitario	Monto	Deprec/Amort (En años)	Depreciación Anual (En S/.)
	Scrum Master	1	S/6,000	S/18,000	-	-
	Administrador de Base de Datos	1	S/4,500	S/13,500	-	-
	Analista Programador	1	S/4,500	S/13,500	-	-
	<b>TOTAL, EQUIPO DE PROYECTO</b>			<b>S/45,000</b>		
B)	<b>INFRAESTRUCTURA DE DESARROLLO</b>					
	PC Intel Core I7	1	S/2,500	S/2,500	5	S/500
	Notebook Intel Core I5	1	S/2,300	S/2,300	5	S/920
	Notebook Intel Core I7	1	S/2,800	S/2,800	5	S/560
	<b>TOTAL, INFRAESTRUCTURA DE DESARROLLO</b>			<b>S/7,600</b>		<b>S/. 1,980</b>
C)	<b>LICENCIAS DE SOFTWARE Y SERVICIOS</b>					
	GanttProject	1	S/0	S/0	5	S/0
	Trello	1	S/0	S/0	5	S/0
	PHP	1	S/0	S/0	5	S/0
	Apache	1	S/0	S/0	5	S/0
	MySQL	1	S/0	S/0	5	S/0
	Bootstrap	1	S/0	S/0	5	S/0
		1	S/0	S/0	5	S/0

HeidiSQL					
NetBeans	2	S/0	S/0	5	S/0
Bizagi	1	S/0	S/0	5	S/0
Office 2016	3	S/200	S/600	5	S/0
Gmail	3	S/0	S/0	5	S/0
Dropbox	1	S/0	S/0	5	S/0
Luz	1	S/266	S/266	5	S/0
Datos	1	S/90	S/360	5	S/0
<b>TOTAL, LICENCIAS DE SOFTWARE Y SERVICIOS</b>			<b>S/1,226</b>		<b>S/0</b>
<b>INVERSION TOTAL</b>			<b>S/53,826</b>		<b>S/. 1,980</b>

Elaboración: Los autores

## 2.2 Método

Luego de detallar tres de las metodologías ágiles más resaltantes que existen, se realizó un cuadro de ponderación de ellos, que nos ayude en la toma de decisión para elegir la metodología correcta a usar, con un puntaje del 1 al 5. (Ver tabla 8).

**Tabla 8.** Ponderación entre Metodologías

		<b>XP</b>	<b>SCRUM</b>	<b>AUP</b>
<b>Uso</b>	Respeto de las fechas de entrega	3	4	3
	Cumplimiento de los requisitos	3	4	4
	Respeto al nivel de calidad	3	3	3
	Satisfacción del usuario final	4	4	4
	Entornos turbulentos	3	4	2
<b>CAPACIDAD DE AGILIDAD</b>	Iteraciones cortas	4	3	3
	Colaboración	2	4	3
	Centrado en las personas	2	5	4
	Integración de los cambios	3	4	3
	El plan de trabajo puede cambiar	4	4	3
	Los recursos humanos pueden cambiar	3	4	3
	Cambiar los indicadores	4	4	3
<b>APLICABILIDAD</b>	Tamaño del proyecto	3	4	3
	La complejidad del proyecto	4	5	4

	Los riesgos del proyecto	3	4	3
	El tamaño del equipo	4	4	3
	El grado de interacción con el cliente	3	4	4
	Grado de interacción con los usuarios finales	4	5	4
	Grado de interacción entre los miembros del equipo	4	5	4
	La organización del equipo	3	4	3
<b>PROCESOS Y PRODUCTOS</b>	Definición de requisitos	2	3	4
	Código	4	3	2
	Control de calidad	3	4	4
	Modelos de diseño	2	3	5
	Comentario del código fuente	4	3	3
	Ejecutable	3	4	3
	Pruebas de integración	3	3	2
		87	105	89

Elaboración: Los autores

## Leyenda

<b>Puntaje</b>	<b>Criterio</b>
0	No aplicable
1	Es poco aplicable
2	Es medianamente aplicable
3	Es regularmente aplicable
4	Es aplicable

Elaboración: Los autores

Para nuestra implementación del sistema de información, se decidió usar Scrum sobre otro tipo de metodología ágil, debido a que las presentaciones de avances se realizarán en base a iteraciones incrementales, las que pasarán por una aprobación por parte del equipo del proyecto. En la presente tesis se registraron los User Story más importantes y críticos, que forman parte de solución a la problemática descrita.

### 2.2.1 Metodología SCRUM

Como parte de la fase inicial, es importante presentar ciertas actividades que nos permitan desarrollar con eficiencia los Sprints de nuestra metodología.

**Tabla 9. Metodología de proyecto con Scrum**

<b>Metodología SCRUM</b>
<b>INICIO</b>
Visión del proyecto
Identificación del Scrum Master
Formación de un equipo Scrum
<b>PLANIFICACION Y ESTIMACION</b>
Creación de historia de usuario (Product Backlog)
Aprobación, estimación y asignación de historias de usuarios
Creación de Tareas
Estimación de Tareas
<b>IMPLEMENTACION</b>
Creación de la lista de pendientes del sprint
<b>REVISION Y RETROSPECTIVA</b>
<b>INCREMENTO</b>

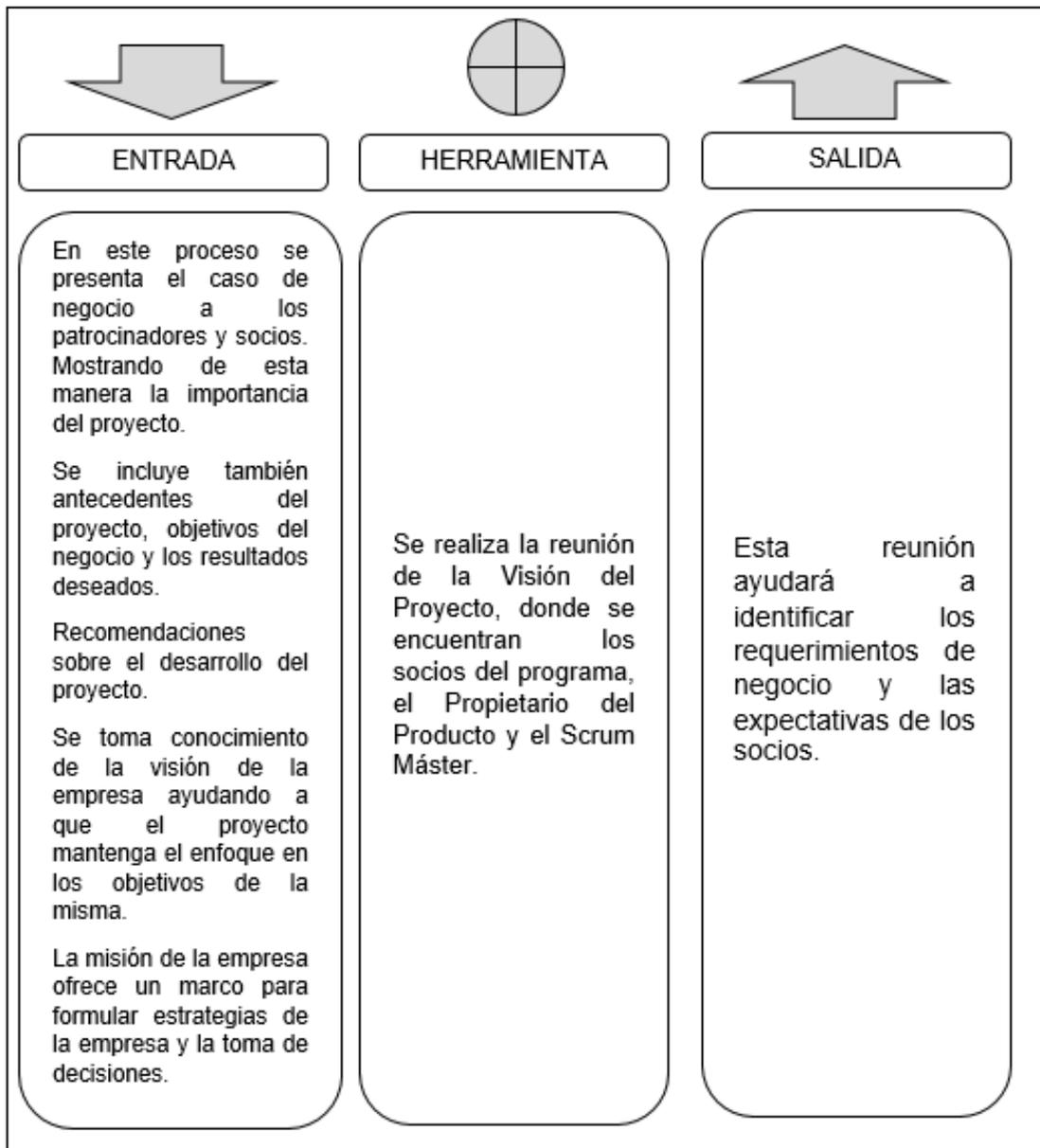
Elaboración: Los autores

### **2.2.2 Fases de la metodología elegida: SCRUM INICIO**

Fase en la cual se define el inicio del proyecto con Scrum.

#### **Visión del Proyecto:**

El caso de negocio del proyecto es revisado para crear una declaración de la visión del proyecto. (Ver Figura 10)

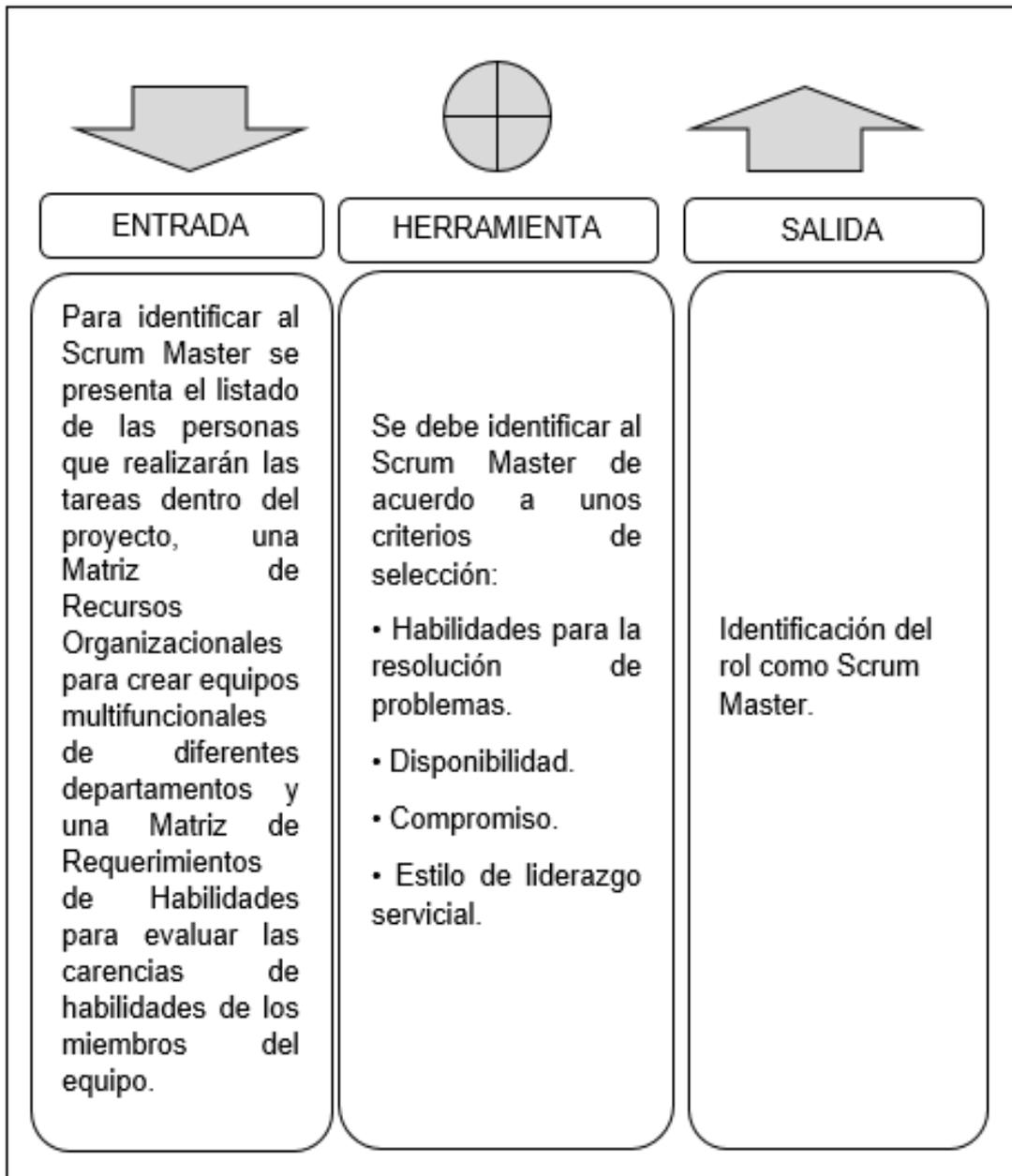


**Figura 10.** Fase de inicio - Creación de la Visión del Proyecto.

Elaboración: Los autores

### **Identificación del Scrum Master**

Se identifica al Scrum Master y a los socios. (Ver figura 11).

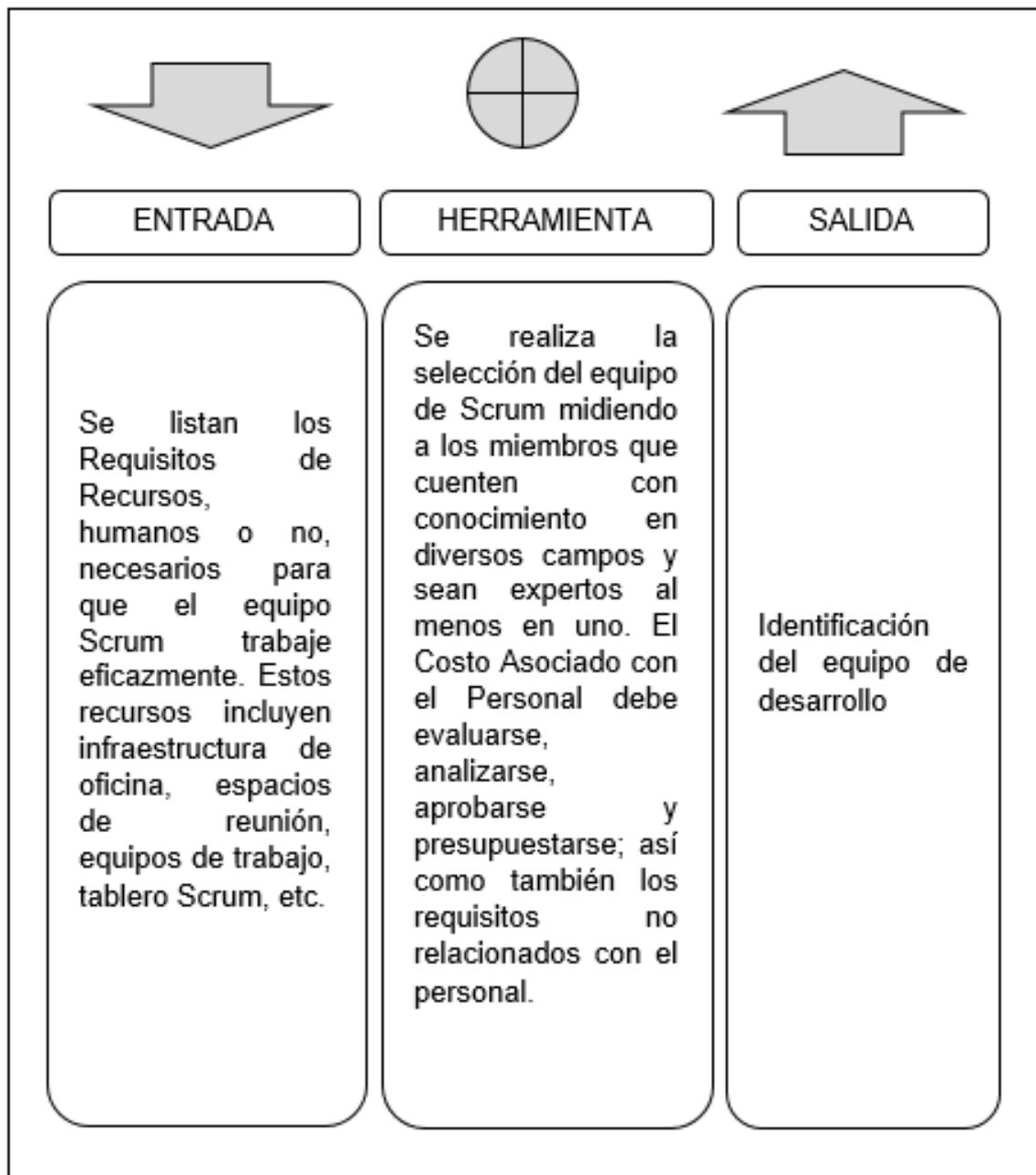


**Figura 11.** Fase de inicio - Identificación del Scrum Master

Elaboración: Los autores

### **Formación de un equipo Scrum**

En este proceso, se seleccionan a los miembros del equipo. (Ver figura 12)



**Figura 12.** Fase de inicio - Formación de un equipo Scrum.

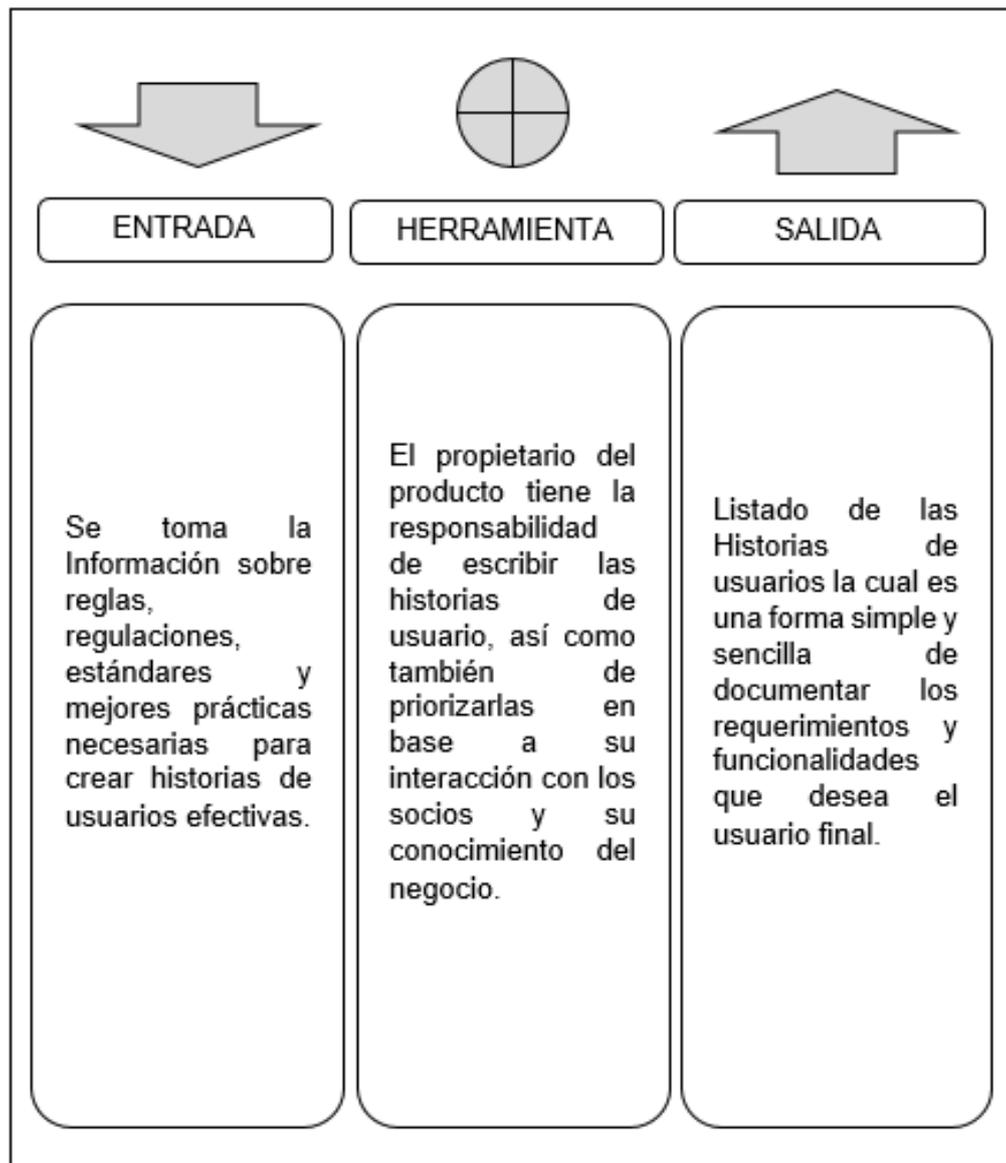
Elaboración: Los autores

## PLANIFICACIÓN Y ESTIMACIÓN

Este proceso está relacionado con la planificación y estimación de tareas.

### Creación de historia de usuario (Product Backlog)

Las historias de usuario las escribe generalmente se escriben por el propietario. (Ver figura 13)

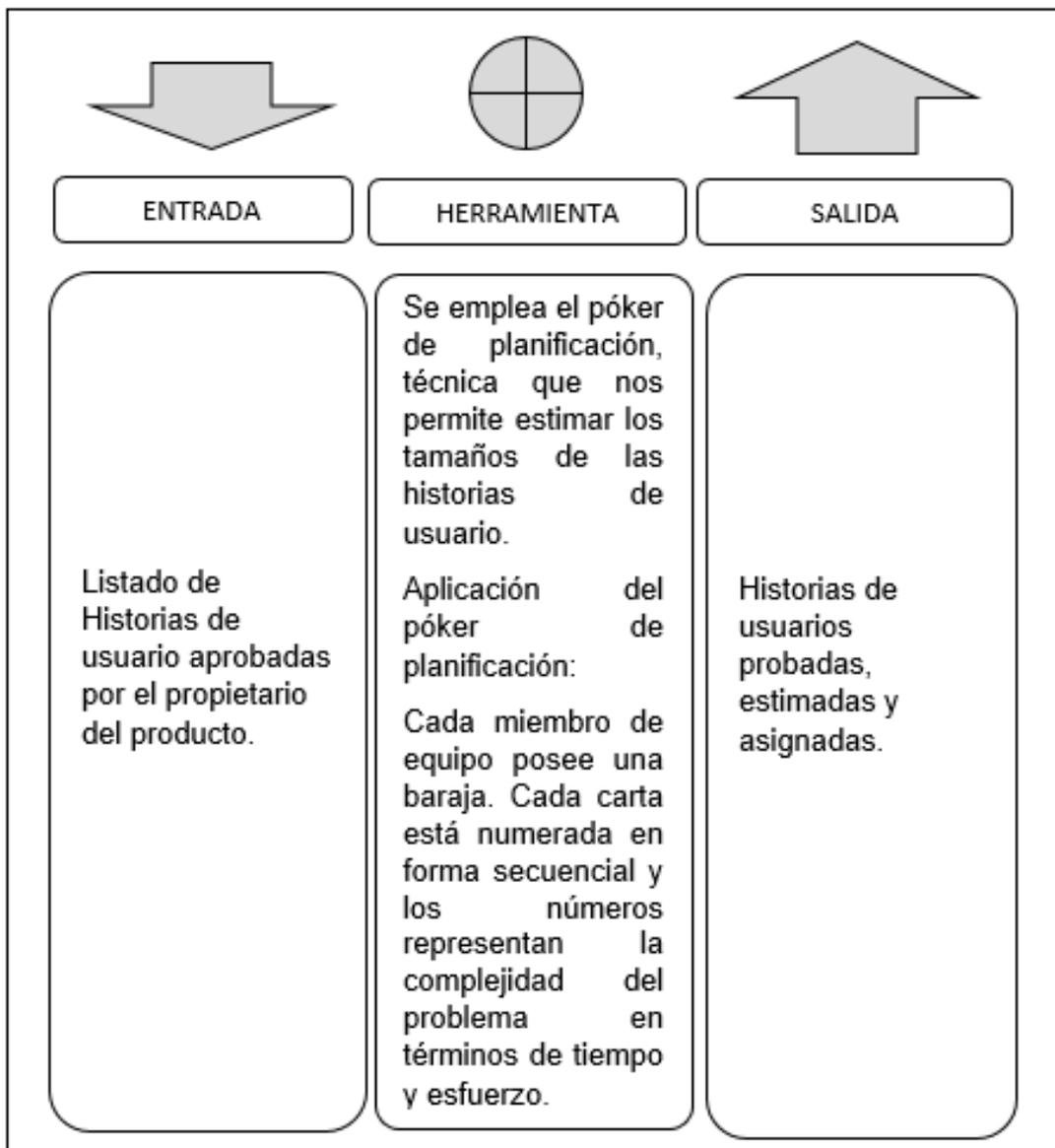


**Figura 13.** *Planificación y estimación - Creación de historia de usuario*

Elaboración: Los autores

### **Aprobación, estimación y asignación de historias de usuarios**

En este proceso, el propietario aprueba las historias de usuario en Sprints. (Ver figura 14)

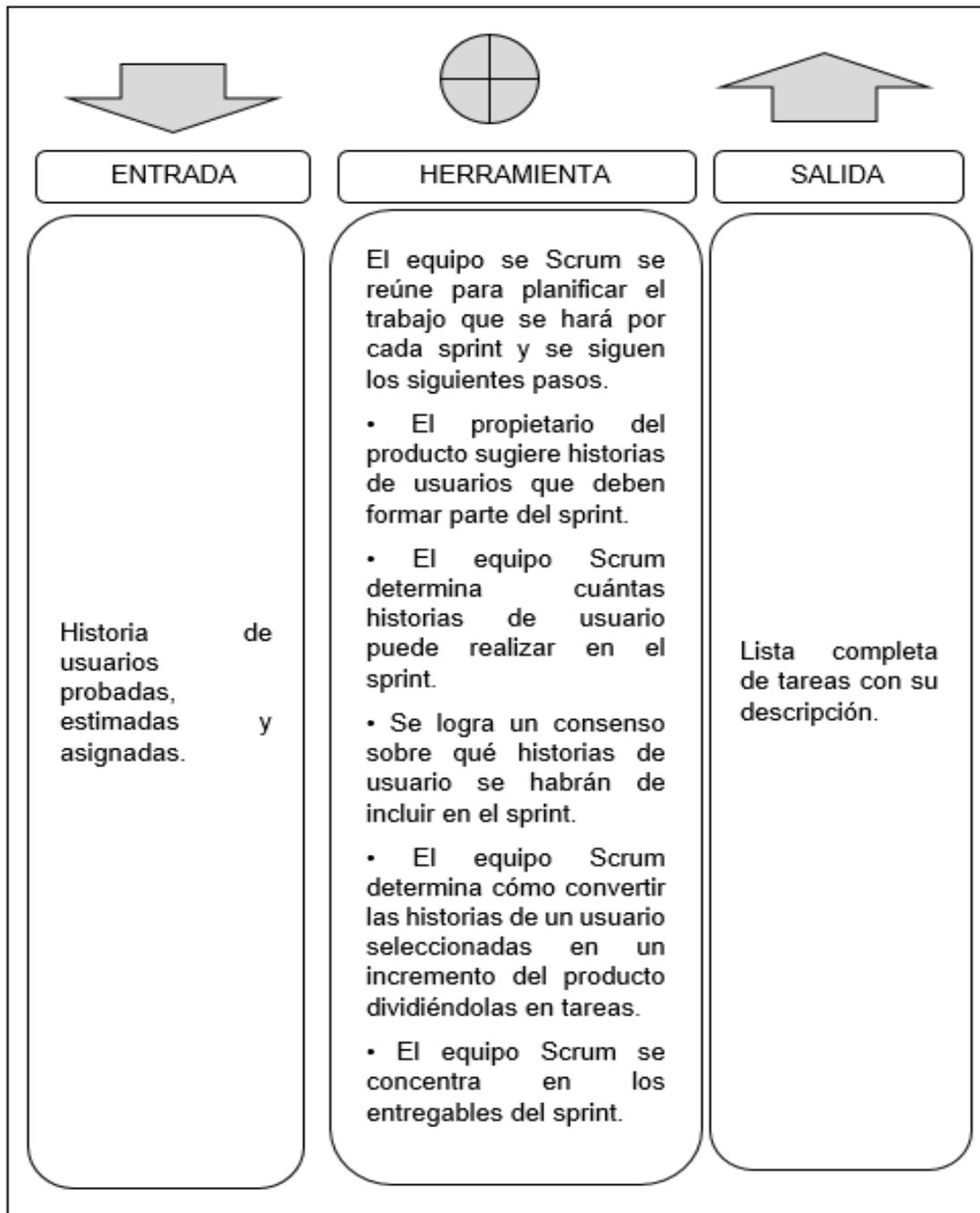


**Figura 14.** *Planificación y estimación - Aprobación, estimación y asignación de historias de usuarios.*

Elaboración: Los autores

### Creación de tareas

En este proceso, las historias de usuario aprobadas, estimadas y asignadas se dividen en tareas específicas. (Ver figura 15)



**Figura 15.** Planificación y estimación - Creación de Tareas.

Elaboración: Los autores

### Estimación de tareas

En este proceso, el equipo principal se reúne para estimar las tareas a realizar. (Ver figura 16).



**Figura 16.** *Planificación y estimación - Estimación de Tareas*

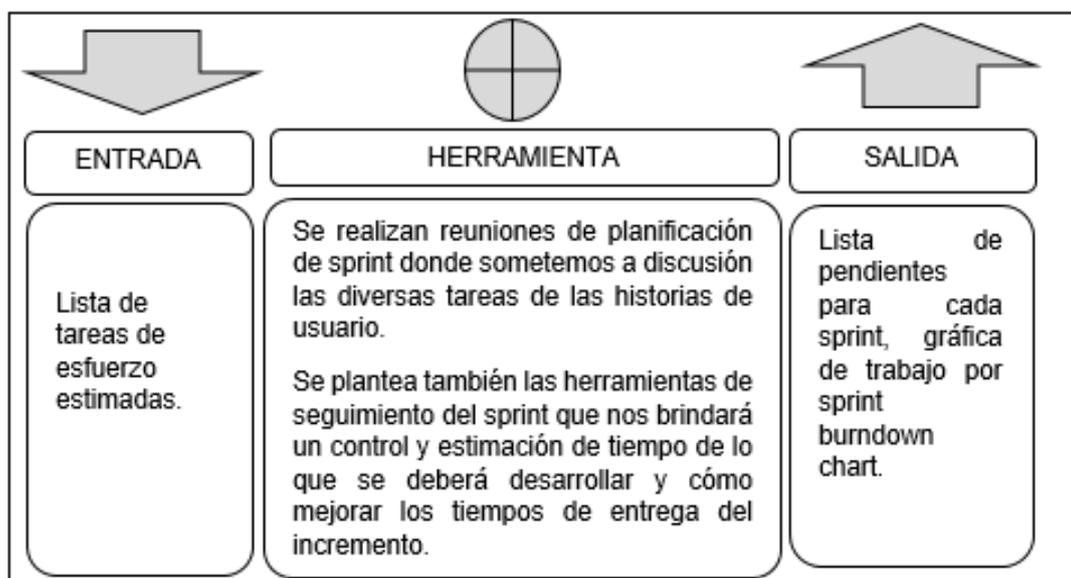
Elaboración: Los autores

## IMPLEMENTACIÓN

La fase de implementación se relaciona con la ejecución de las tareas.

### Creación de la lista de pendientes del sprint

Se crea el Sprint backlog de cada Sprint creado (Ver figura 17).



**Figura 17.** *Planificación y estimación - Estimación de Tareas*

Elaboración: Los autores

## **REVISIÓN Y RETROSPECTIVA**

- Se presentan los entregables del sprint al propietario del producto y a los socios. El propósito de esta reunión es lograr que el propietario apruebe y acepte el producto.
- Se discuten, en una reunión, las lecciones aprendidas, las cuales pueden resultar mejores.
- Se analizan también los posibles problemas que pueden afectar al equipo.

## **INCREMENTO**

Lanzamiento del producto en la finalización de cada sprint a los propietarios del proyecto.

En este capítulo, se han detallado los materiales que se usaron durante el desarrollo de la implementación del sistema de información, además de la elección de la metodología, se ha descrito las fases de esta metodología elegida con el fin de ser ampliado a detalle en el tercer capítulo, el cual es Desarrollo del proyecto.

## CAPÍTULO III DESARROLLO DEL PROYECTO

En este capítulo, se presenta el desarrollo del producto basada en la metodología Scrum que nos permitió mediante sus artefactos y herramientas desarrollar el producto de forma que se cumplan el objetivo general y los específicos. Se presentaron, además, las arquitecturas tanto de datos como de software.

### 3.1 Desarrollo de metodología Scrum

#### 3.1.1 Roles y responsables

- **Socios del Proyecto:**

Son aquellos que interactúan con el propietario del producto, el Scrum Master y el equipo Scrum para proporcionar las entradas y facilitar la creación del producto del proyecto. (Ver tabla 10).

**Tabla 10. Interesados del Proyecto**

<b>INTERESADOS DEL PROYECTO</b>			
Apellidos Nombre	Cargo	Área	País
Fernando D'Alessio	CEO	Management	Perú
Oscar Arévalo	CFO	Finanzas	Perú
Xiomara Chávez	Payments Coordinator	Payment	Perú
Michael Ruiz	Jefe de Servicio al cliente	SAC	Perú
Jenny Silva	Customer Service Refunds	SAC	Perú

Natsue Toledo	Customer Service Refunds	SAC	Perú
Nadya Bernui	Treasury Supervisor	Tesorería	Perú
Claudia LLuncor	Treasury Assistant	Tesorería	Perú
Cesar García	IT Analyst	IT	Perú

Elaboración: Los autores

- **Propietario del Producto (Product Owner):**

El Product Owner, quien es la que posee mayor conocimiento sobre el proceso de reembolsos e interactuará con los Socios, Scrum Master y el equipo de Scrum,

- Xiomara Chávez Egoavil.

- **Scrum Master:**

El Scrum Master, se encargará de que el equipo de trabajo tenga un adecuado ambiente de trabajo y que permitirá que se cumplan todos los aspectos y procesos de Scrum.

- Cesar García.

- **Equipo Scrum:**

Como equipo de desarrollo que trabajarán en el desarrollo del producto.

- Jaime Zevallos Melgarejo.
- Daniel Huerta Macedo.

Estos tres roles poseen un acta de aceptación de roles firmada. (Ver Anexo III).

### 3.1.2 Artefactos

- **Product Backlog:**

El Product Backlog o Historias de usuario que presenta los requerimientos de forma general por el Product Owner para el desarrollo del Sistema de Información para la gestión del proceso de reembolsos. (Ver tabla 11).

Tabla 11. Product Backlog (user Story)

Identificador (ID) de la Historia	Rol	Historias de Usuario			Prioridad de Negocio	Numero de Escenario	Criterio de Aceptacion		
		Característica / Funcionalidad	Razón / Resultado				Contexto	Evento	Resultado/Comportamiento Esperado
HU_CSR_001	Desempeñando el rol de Customer Refunder	Registrar las solicitudes de reembolsos masiva	Con la finalidad de atender las solicitudes de los clientes con prontitud	Alta	1	Al menos una solicitud reembolsos generada	En caso que se genere una solicitud de reembolsos	Cuando se carga la solicitud de reembolso al sistema	El sistema validara en la base regional el estatus de su orden, campos vacios en la carga de solicitud, ingreso duplicado en la base de reembolsos, monto de reembolsos. Al ser correcta la carga el sistema enviara un mensaje de alerta cargada correctamente de lo contrario un mensaje de alerta indicando que fallo.
						Al menos una solicitud reembolsos generada	En caso que se genere una solicitud de reembolsos	Cuando se cargan los items de la solicitud al sistema	El sistema validara los campos vacios en la carga de items, ingreso duplicado en la base de reembolsos a nivel de ticket, monto de reembolsos. Al ser correcta la carga el sistema enviara un mensaje de solicitud cargada correctamente y se activara un contador de pendiente de aprobacion en la sesion del responsable, de lo contrario un mensaje de alerta indicando que fallo.
HU_CSR_002	Desempeñando el rol de Customer Refunder	Visualizar los reembolsos cargados y que tengan una autorizacion	Con la finalidad de no contar con solicitudes fraudulentas	Alta	1	Al menos una solicitud pendiente	En caso se cargue una solicitud de reembolsos	Cuando se visualice el contador de los pendientes de solicitud	El sistema mostrara un contador de solicitudes pendientes de aprobacion que al clickear sobre los pendientes el sistema nos enviara al modulo de historico de pendientes
						Al menos una solicitud pendiente	En caso se cargue una solicitud de reembolsos	Cuando se visualice el historico de pendientes	El sistema mostrar los estados (pendiente, en proceso, rechazado, autorizado) por cada sesion que debe autorizar la solicitud; asi mismo los estados de la solicitud en todo el proceso (pendiente, rechazado, regulado)
						Al menos una solicitud pendiente	En caso se cargue una solicitud de reembolsos	Cuando se visualice el historico de pendientes	Al realizar una busqueda a nivel de orden el sistema debe encontrar la orden que se solicito el reembolso y sus items. La suma de montos a nivel de item debe ser igual al gran total
						Al menos una solicitud pendiente	En caso se cargue una solicitud de reembolsos	Cuando se visualice el historico de pendientes	Al realizar una busqueda a nivel de fechas el sistema debe encontrar el rango de fechas donde se registro la solicitud el reembolso y sus items. La suma de montos a nivel de item debe ser igual al gran total
HU_CSR_003	Desempeñando el rol de Customer Refunder	Se requiere visualizar los reembolsos según estado	Con la finalidad de darle seguimiento a las solicitudes	Media	1	Al menos una solicitud pendiente	En caso se cargue una solicitud de reembolsos	Cuando se visualice los estados de los pendientes	El sistema mostrar en colores los estados de las sesiones y los estados de la solicitud en el historico
						Datos no existen del proveedor	En caso que el proveedor no trabaje con Linio	Cuando se busque al proveedor en el campo de busqueda	El sistema mostrar como resultado en la parte superior del formulario un mensaje indicando que el proveedor no existe y que es necesario que se registre para el ingreso de documentos.
HU_CSR_004	Desempeñando el rol de Customer Refunder	Obtener la confirmacion de pago de un reembolso hecho por Tesoreria	Con la finalidad de verificar la atencion de su solicitud	Media	1	Al menos una solicitud regulada	En caso que una solicitud sea regulada	Cuando se realice el reembolso de una solicitud	El sistema cambiara el estado de pendiente de solicitud a regulado, registrara la fecha de regularizacion y guardara la planilla de pago en el sistema
						Al menos una solicitud regulada	En caso que una solicitud sea regulada	Cuando se visualice el historico de vouchers	El sistema mostrar el historico de las solicitudes reguladas y sus pdf de las planillas cargadas
						Al menos una solicitud regulada	En caso que una solicitud sea regulada	Cuando se busque por orden	El sistema buscara a nivel de orden la solicitud y la planilla regulada que corresponda. Un conjunto de ordenes y solicitudes pertenecen a una planilla
						Al menos una solicitud regulada	En caso que una solicitud sea regulada	Cuando se busque por fecha	El sistema buscara el rango de todas las ordenes que se ingresaron y sus planillas correspondientes
HU_CSR_005	Desempeñando el rol de Customer Refunder	Realizar busquedas a traves de numero de orden y fecha de registro de la solicitud en todos los modulos	Con la finalidad de realizar consultas sobre las solicitudes	Media	1	Una solicitud de reembolsos solicitada	En caso que se desea realizar un consulta	Cuando se busque una solicitud de reembolsos	El sistema permitira al usuario realizar una busqueda a traves de numero de orden y rango de fecha
HU_CSR_006	Desempeñando el rol de Customer Refunder	Descargar la informacion sobre los reembolsos	Con la finalidad de armar reportes	Baja	1	Al requerir informacion en formato excel	En caso que se necesite descargar informacion	Cuando se realice la descarga de informacion en los modulos de historico	El sistema permitira descargar la informacion que se haya buscado a nivel de orden o rango de fecha. Solo se contendra todo lo que se haya buscado.
HU_CSR_007	Desempeñando el rol de Customer Refunder	Cargar el tipo de solicitud de reembolsos	Con la finalidad de tipificar las solicitudes	Alta	1	Solicitudes de reembolsos generadas	En caso que se solicite un reembolso	Cuando se genera una solicitud de reembolsos y se almacene su informacion	El sistema debe contener y mostrar la informacion de los tipo de solicitudes que se ingresan. Para asi mapear que caso de reembolsos se presenta
HU_CSR_008	Desempeñando el rol de Customer Refunder	Cargar el tipo de identidad	Con la finalidad de reconocer registrar el documento de identificacion del cliente	Alta	1	Solicitudes de reembolsos generadas	En caso que se solicite un reembolso	Cuando se genera una solicitud de reembolsos y se almacene su informacion	Se debe almacenar la informacion del cliente y diferenciar su identidad si es DNI o carnet de extranjeria.
HU_CSR_009	Desempeñando el rol de Customer Refunder	Cargar nota de credito	Con la finalidad si el reembolso cuenta con nota de credito	Alta	1	Solicitudes de reembolsos generadas	En caso que se solicite un reembolso	Cuando se genera una solicitud de reembolsos y se almacene su informacion	El sistema permitira ingresar las notas de credito a nivel de item de la solicitud de reembolsos que se genero.
HU_PAY_COORD_001	Desempeñando el rol de Payment Coordinator	Visualizar las solicitudes cargadas por el equipo de Customer Refund	Con la finalidad de dar seguimiento al proceso de la solicitud	Alta	1	Exista una solicitud de reembolsos	En caso se cargen solicitudes de reembolsos	Cuando se visualizan las solicitudes de reembolsos	El sistema debe mostrar las solicitudes en el historico de reembolsos y en el modulo de autorizacion de solicitudes pendientes

HU_PAY_COORD_002	Desempeñando el rol de Payment Coordinator	Autorizar por estados las solicitudes de los reembolsos	Con la finalidad de autorizar las solicitudes	Alta	1	Al menos una solicitud en estado pendiente	En caso una solicitud requiera ser autorizada	Cuando se toma los visualiza la alerta de pendientes	El sistema permitira ingresar al modulo de autorizacion a traves del contador de solicitudes pendientes.
					2	Al menos una solicitud en estado pendiente	En caso una solicitud requiera ser autorizada	Cuando se visualiza el modulo de solicitudes pendientes	El sistema permitira visualizar la informacion cargada y realizar la autorizacion de la solicitud
					3	Al menos una solicitud en estado pendiente	En caso una solicitud requiera ser autorizada	Cuando se visualiza el modulo de solicitudes pendientes	El sistema permitira autorizar de forma masiva mediante checkbox todas las solicitudes que se hayan validado su informacion.
					4	Al menos una solicitud en estado pendiente	En caso una solicitud no sea autorizada	Cuando se visualiza el modulo de solicitudes pendientes	El sistema permitira rechazar la solicitud registrada cambiando el estado de pendiente a rechazado.
HU_PAY_COORD_003	Desempeñando el rol de Payment Coordinator	Visualizar las solicitudes y los items que se deben reembolsar	Con la finalidad de identificar que item se esta cargando al sistema	Media	1	Solicitudes de reembolsos generadas	En caso se cargue una solicitud y sus items	Cuando se cargan las solicitudes y sus items	El sistema debera facilitar la visualizacion de la informacion cargada, permitiendo visualizar por cada solicitud los items que le corresponden. Para esto se debe generar un desplegable en cada solicitud
HU_PAY_COORD_004	Desempeñando el rol de Payment Coordinator	Descargar la informacion de las solicitudes	Con el motivo de realizar reportes	Media	1	Al requerir informacion en formato excel	En caso que se necesite descargar informacion	Cuando se realice la descarga de informacion en los modulos de historico	El sistema permitira descargar la informacion que se haya buscado a nivel de orden o rango de fecha. Solo se contendra todo lo que se haya buscado.
HU_PAY_COORD_005	Desempeñando el rol de Payment Coordinator	Buscar por orden y fecha de carga de una solicitud	Con la finalidad de facilitar la busqueda de solicitudes	Media	1	Solicitudes de reembolsos registradas	En caso que se requiera una busqueda	Cuando se necesita buscar una solicitud	El sistema debe realizar una busqueda por orden y rango de fechas, mostrando como resultado la solicitud y los items.
HU_PAY_COORD_006	Desempeñando el rol de Payment Coordinator	Editar y eliminar las solicitudes que fueron cargadas con error	Con la finalidad de evitar errores en pago de reembolsos	Alta	1	Al menos una solicitud que requiera ser modificada	En caso una solicitud deba ser modificada	Cuando se requiera cambiar los datos de una solicitud	El sistema debe presentar un modulo de actualizacion de datos que permita corregir la informacion ingresada. Todo los campos que presenta la solicitud. Este modulo mostrara un mensaje de actualizacion satisfactoria si se realiza algun campo, en caso que el formulario se encuentre incompleto el sistema mostrar un mensaje de error.
					2	Al menos una solicitud que requiera ser modificada	En caso una solicitud deba ser modificada	Cuando se requiera cambiar los datos de una solicitud no	El sistema no permitira modificar los campos ingresados por el area de tesoreria
					3	Al menos una solicitud que requiera ser eliminada	En caso una solicitud deba ser eliminada	Cuando se requiera eliminar una solicitud	El sistema permitira eliminar una solicitud y sus items por completo. Mostrara un mensaje que indique que la solicitud se elimino por completo
HU_PAY_COORD_007	Desempeñando el rol de Payment Coordinator	Visualizar y descargar la plantillas de pago que realizar Tesoreria	Con la finalidad de verificar lo que se esta reembolsando	Media	1	Al menos una solicitud regulada	En caso se regule un solicitud de reembolso	Cuando se realiza el reembolso de una solicitud	El sistema permitira visualizar las solicitudes reguladas por tesoreria
					2	Al menos una solicitud regulada	En caso se regule un solicitud de reembolso	Cuando se realiza el reembolso de una solicitud	El sistema permitira descargar la planilla de reembolsos que realizo tesoreria
					3	Al menos una solicitud regulada	En caso se regule un solicitud de reembolso	Cuando se realiza el reembolso de una solicitud	El sistema permitira buscar por numero de orden y rango de fecha para encontrar la orden a la planilla que le corresponde
HU_PAY_COORD_008	Desempeñando el rol de Payment Coordinator	Visualizar las autorizaciones pendientes	Con la finalidad de atender las solicitudes a tiempo	Alta	1	Solicitud de reembolsos cargadas	En caso se necesite autorizar una solicitud	Cuando el contador de pendientes aumenta	El sistema mostrara la alerta de pendientes con el contador de solicitudes no autorizadas
HU_PAY_COORD_009	Desempeñando el rol de Payment Coordinator	Registrar el tipo de reembolsos	Con la finalidad de identificar el reembolso realizado	Alta	1	Solicitudes de reembolsos generadas	En caso que se solicite un reembolso	Cuando se genera una solicitud de reembolsos y se almacene su informacion	El sistema debe contener y mostrar la informacion de los tipos de solicitudes que se ingresan. Para asi mapear que caso de reembolsos se presenta
HU_PAY_COORD_010	Desempeñando el rol de Payment Coordinator	Visualizar el tipo de banco	Con la finalidad de visualizar que tipo de banco recibira la transferencia	Alta	1	Solicitudes de reembolsos generadas	En caso que se solicite un reembolso	Cuando se genera una solicitud de reembolsos y se almacene su informacion	El sistema debe contener todos los bancos con los cuales trabaja en el proceso de reembolsos
HU_PAY_COORD_011	Desempeñando el rol de Payment Coordinator	Registrar el tipo de pago del cliente	Con la finalidad de identificar en reportes el tipo de pago que realizo el cliente	Alta	1	Solicitudes de reembolsos generadas	En caso que se solicite un reembolso	Cuando se genera una solicitud de reembolsos y se almacene su informacion	El sistema de contener los tipos de pago de los clientes para identificar porque me dio se realizara el reembolso
HU_PAY_COORD_012	Desempeñando el rol de Payment	Registrar la orden, item, monto, item_id, si es mp o retail y si es	Con la finalidad de conocer que tipo de producto es y de que	Alta	1	Solicitudes de reembolsos generadas	En caso que se solicite un reembolso	Cuando se genera una solicitud de reembolsos y se almacene su	El sistema registrara el tipo de producto que se reembolsa y la locacion del mismo.
HU_PAY_COORD_013	Desempeñando el rol de Payment Coordinator	Visualizar el tipo de moneda que se reembolsa	Con la finalidad de reembolsar en la moneda que pago el cliente	Alta	1	Solicitudes de reembolsos generadas	En caso que se solicite un reembolso	Cuando se genera una solicitud de reembolsos y se almacene su informacion	El sistema debe mostrar que tipo de moneda o metodo de reembolsos se genera. Si son soles, dolares, puntos y millas
HU_PAY_COORD_014	Desempeñando el rol de Payment Coordinator	Validar campos cargados	Con la finalidad de no poseer errores de carga	Alta	1	Solicitudes de reembolsos generadas	En caso que se solicite un reembolso	Cuando se genera una solicitud de reembolsos y se almacene su informacion	El sistema debe validar con la base regional los datos ingresados, asi mismo el estatus de su orden, campos vacios en la carga de solicitud, ingreso duplicado en la base de reembolsos, monto de reembolsos y items. Al ser correcta la carga el sistema enviara un mensaje de solicitud cargada correctamente de lo contrario un mensaje de alerta indicando que fallo.

HU_TR_SUP_001	Desempeñando el rol de Treasury Supervisor	Visualizar las solicitudes aprobadas y cargadas por el equipo de payment	Con la finalidad de atender las solicitudes de pago de clientes	Alta	1	Al menos una solicitud aprobada por payment	En caso se apruebe una solicitud por payment	Cuando se aprueba una solicitud por payment	El sistema actualiza el contador de solicitudes pendientes de tesorería.
					2	Al menos una solicitud aprobada por payment	En caso se apruebe una solicitud por payment	Cuando se aprueba una solicitud por payment	El sistema posee un modulo de solicitudes de reembolsos con pendientes de autorizacion
HU_TR_SUP_002	Desempeñando el rol de Treasury Supervisor	Editar y eliminar solicitudes	Editar y eliminar solicitudes	Alta	1	Al menos una solicitud aprobada por payment	En caso se apruebe una solicitud por payment	Cuando se aprueba una solicitud por tesorería y se modifica	El sistema debe mostrar un modulo que permita editar los datos que ingresa el administrador de tesorería, así también poder eliminar el registro.
HU_TR_SUP_003	Desempeñando el rol de Treasury Supervisor	Buscar las solicitudes por numero de orden y fecha de registro	Con la finalidad de facilitar la búsqueda de solicitudes	Alta	1	Al menos una solicitud registrada	En caso una solicitud sea registrada	Cuando una solicitud es registrada	El sistema permitira buscar mediante orden y rango de fecha en el modulo de historico. Esta funcion permitira buscar en los modulos de autorizacion y historico las solicitudes deseadas
HU_TR_SUP_004	Desempeñando el rol de Treasury Supervisor	Descargar la informacion de las solicitudes de reembolsos	Con la finalidad de realizar reportes.	Media	1	Al requerir informacion en formato excel	En caso que se necesite descargar informacion	Cuando se realice la descarga de informacion en los modulos de historico	El sistema permitira descargar la informacion que se haya buscado a nivel de orden o rango de fecha. Solo se contendra todo lo que se haya buscado.
HU_TR_SUP_005	Desempeñando el rol de Treasury Supervisor	Visualizar los documentos cargados por el Treasury Assistant	Con la finalidad de verificar el pago de reembolsos	Alta	1	Al menos una solicitud regulada	En caso se regule un solicitud de reembolso	Cuando se realiza el reembolso de una solicitud	El sistema permitira visualizar las solicitudes reguladas por tesorería
					2	Al menos una solicitud regulada	En caso se regule un solicitud de reembolso	Cuando se realiza el reembolso de una solicitud	El sistema permitira descargar la planilla de reembolsos que realizo tesorería
					3	Al menos una solicitud regulada	En caso se regule un solicitud de reembolso	Cuando se realiza el reembolso de una solicitud	El sistema permitira buscar por numero de orden y rango de fecha para encontrar la orden a la planilla que le corresponde
HU_TR_SUP_006	Desempeñando el rol de Treasury Supervisor	Reducir solicitudes pendientes con alertas	Con la finalidad de dar seguimiento a las solicitudes	Media	1	Solicitudes autorizadas	En caso se necesite autorizar una solicitud	Cuando el contador de pendientes aumenta	El sistema mostrar la alerta de pendientes con el contador de solicitudes no autorizadas
HU_TR_SUP_007	Desempeñando el rol de Treasury Supervisor	Visualizar el tipo de reembolsos	Con la finalidad de identificar el reembolso realizado	Alta	1	Solicitudes de reembolsos generadas	En caso que se solicite un reembolso	Cuando se genera una solicitud de reembolsos y se almacene su informacion	El sistema debe validar con la base regional los datos ingresados, así mismo el estatus de su orden, campos vacios en la carga de solicitud, ingreso duplicado en la base de reembolsos, monto de reembolsos y items. Al ser correcta la carga el sistema enviara un mensaje de solicitud cargada correctamente de lo contrario un mensaje de alerta indicando que fallo.
HU_TR_SUP_008	Desempeñando el rol de Treasury Supervisor	Aletrar por correo electronico	Con la finalidad de tener los pendientes por email	Media	1	Solicitudes de reembolsos generadas	En caso que se solicite un reembolso	Cuando se genera una solicitud de reembolsos y se almacene su informacion	El sistema mostrar la alerta de pendientes con el contador de solicitudes no autorizadas
HU_TR_ASSIS_001	Desempeñando el rol de Treasury Assistant	Visualizar las solicitudes autorizadas por el Treasury Supervisor	Con la finalidad de realizar el desembolso de las solicitudes	Alta	1	Al menos una solicitud autorizada por el Supervisor de Tesorería	En caso una solicitud sea autorizada por el Supervisor de Tesorería	Cuando se autoriza una solicitud por el Supervisor de Tesorería	El sistema debe tener un modulo de solicitudes autorizadas por el Supervisor las cuales deben ser atendidas antes de cumplir los días que menciona la política
HU_TR_ASSIS_002	Desempeñando el rol de Treasury Assistant	Registrar los comprobantes de pago	Con la finalidad de poseer constancia de pago	Alta	1	Al menos una solicitud autorizada por el Supervisor de Tesorería	En caso una solicitud sea autorizada por el Supervisor de Tesorería	Cuando una solicitud es autorizada por el Supervisor de Tesorería	El sistema debe poseer un modulo de registro de pago o regularizacion de reembolso que permitira ingresar el numero de operación la fecha real de reembolso y la planilla que se descarga del banco en pdf
HU_TR_ASSIS_003	Desempeñando el rol de Treasury Assistant	Buscar las solicitudes por orden y fecha de registro	Con la finalidad de realizar una consulta mas eficiente de solicitudes	Alta	1	Al menos una solicitud registrada	En caso una solicitud sea registrada	Cuando una solicitud es registrada	El sistema permitira buscar mediante orden y rango de fecha en el modulo de historico. Esta funcion permitira buscar en los modulos de pago y historico de las solicitudes deseadas
HU_TR_ASSIS_004	Desempeñando el rol de Treasury Assistant	Visualizar y descargar las planillas de pago	Con la finalidad de validar el pago realizado	Alta	1	Al menos una solicitud regulada	En caso se regule un solicitud de reembolso	Cuando se realiza el reembolso de una solicitud	El sistema permitira visualizar las solicitudes reguladas por tesorería
					2	Al menos una solicitud regulada	En caso se regule un solicitud de reembolso	Cuando se realiza el reembolso de una solicitud	El sistema permitira descargar la planilla de reembolsos que realizo tesorería
					3	Al menos una solicitud regulada	En caso se regule un solicitud de reembolso	Cuando se realiza el reembolso de una solicitud	El sistema permitira buscar por numero de orden y rango de fecha para encontrar la orden a la planilla que le corresponde

HU_TR_ASSIS_005	Desempeñando el rol de Treasury Assistant	Buscar los vouchers de carga por orden y fecha de registro de voucher	Con la finalidad de mejorar la búsqueda de vouchers	Media	1	Al menos una solicitud regulada	En caso se regule una solicitud	Cuando se regula una solicitud	El sistema poseera una funcion de busqueda por numero de voucher y rango de fechas que permitira encontrar el voucher de la operación que se realizo
HU_TR_ASSIS_006	Desempeñando el rol de Treasury	Visualizar el voucher en la misma aplicación	Con la finalidad de visualizar de forma online el voucher	Media	1	Al menos una solicitud regulada	En caso se regule una solicitud	Cuando se regula una solicitud	El sistema permitira descargar la planilla cargada por el Asistente de Tesoreria
HU_TR_ASSIS_007	Desempeñando el rol de Treasury Assistant	Visualizar el tipo de cuenta de	Con la finalidad de identificar el tipo de cuenta	Media	1	Solicitudes de reembolsos generadas	En caso que se solicite un reembolso	Cuando se genera una solicitud de reembolsos y se almacene su informacion	El sistema debe contar con los tipos de cuenta que se requieren para reaizar los reembolsos, estos tipos de cuenta son necesario para que la carga de plantilla a la macro de pago de reembolsos se agilice
HU_TR_ASSIS_008	Desempeñando el rol de Treasury Assistant	Comunicar reembolso	Con la finalidad de comunicar al cliente su reembolsos	Media	1	Al menos una solicitud regulada	En caso se regule una solicitud	Cuando se regula una solicitud	El sistema debe enviar un email al cliente con un formato especial de acuerdo al tipo de reembolso indicando que su reembolso fue efectivo.
HU_TR_ASSIS_009	Desempeñando el rol de Treasury Assistant	Reducir solicitudes pendientes con alertas	Con la finalidad de dar seguimiento a las solicitudes	Media	1	Al menos una solicitud autorizada por el Supervisor de Tesoreria	En caso se autorice un reembolso	Cuando se autoriza un reembolso por el Supervisor de Tesoreria	El sistema mostrar la alerta de pendientes con el contador de solicitudes no autorizadas
HU_CFO_001	Desempeñando el rol de CFO	Visualizar las solicitudes autorizadas por el Coordinador de Tesoreria	Con la finalidad de realizar el desembolso de las solicitudes	Alta	1	Al menos una autorizacion por el Supervisor de Tesoreria	En caso se realice una autorizacion del Supervisor de Tesoreria	Cuando se realiza una autorizacion por parte del Supervisor de Tesoreria	El sistema mostrara un listado de autorizacion realizadas por el Supervisor de Tesoreria
HU_CFO_002	Desempeñando el rol de CFO	Ingresar mediante sesiones en el sistema	Con la finalidad de validar los roles de aprobacion y carga de informacion	Alta	1	Empleado que ejecuta el proceso de reembolsos	En caso un empleado realice el proceso de reembolso	Cuando un empleado realiza el proceso de reembolsos	El sistema debe poseer un registro del usuario que forma parte del proceso de reembolsos.

Elaboración: Los autores

- **Sprint Backlog**

Lista de tareas que pasaron el criterio de aceptación de la historia de usuario y que, a la vez, están agrupadas para ser ejecutadas por el equipo Scrum en los diversos **Sprints**.

**Sprint 1:**

En la Tabla 12, se visualizan las tareas para generar el prototipo inicial, el diseño de la base de datos, el módulo de sesión, el módulo de SAC y el modulo de Payment.

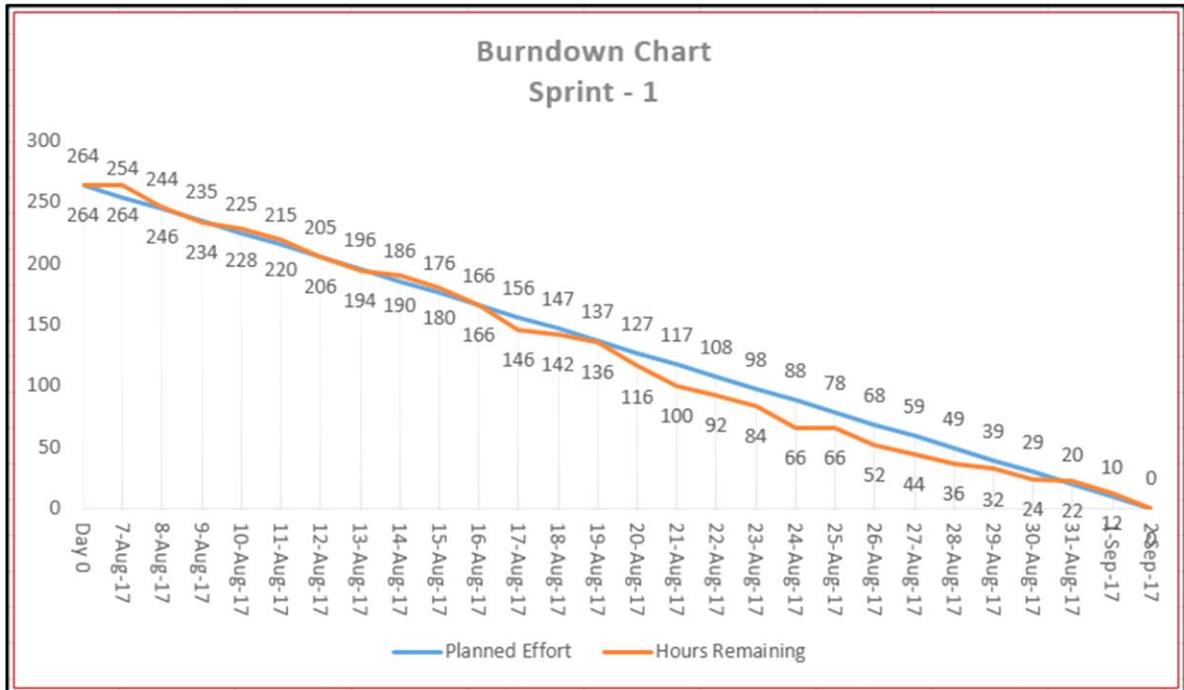
**Tabla 12. Sprint 1 Backlog**

Identificador de Historia	Prioridad	Responsable	Tarea	Dimension esfuerzo en Horas	Iteracion(Sprint)
	Alta	Daniel Huerta - Jaime Zevallos	Reunión de Planificación del Sprint	8	Sprint1
	Alta	Jaime Zevallos	Diseñar prototipo inicial	8	Sprint1
	Alta	Jaime Zevallos	Construcción del prototipo	16	Sprint1
	Alta	Daniel Huerta	Diseño de base de datos	8	Sprint1
	Alta	Daniel Huerta	Diseño logico de datos	1	Sprint1
	Alta	Daniel Huerta - Jaime Zevallos	Diseño logico de proceso	1	Sprint1
	Alta		Diseño de modulo sesion		
HU_CFO_002		Daniel Huerta	Diseñar modulo	4	Sprint1
		Jaime Zevallos	Desarrollo codigo sesion	1	Sprint1
		Jaime Zevallos	Compilacion y depuracion de codigo sesion	1	Sprint1
	Alta		Diseño modulo carga masiva solicitud reembolsos sac		
HU_CSR_001		Daniel Huerta	Diseñar modulo	2	Sprint1
HU_CSR_007 HU_CSR_008 HU_CSR_009 HU_PAY_COORD_009 HU_PAY_COORD_011 HU_PAY_COORD_012		Jaime Zevallos	Desarrollo codigo de carga masiva	1	Sprint1
		Jaime Zevallos	Compilación y depuración de código carga	1	Sprint1
HU_PAY_COORD_014		Jaime Zevallos	Desarrollo codigo validacion carga	16	Sprint1
		Jaime Zevallos	Compilacion y depuracion de codigo validacion carga	2	Sprint1
	Alta		Diseño modulo registro manual solicitud reembolso sac		
HU_CSR_001 HU_PAY_COORD_009 HU_PAY_COORD_011 HU_PAY_COORD_012		Daniel Huerta	Diseñar modulo	1	Sprint1
		Daniel Huerta	Desarrollo codigo registro manual	8	Sprint1
		Daniel Huerta	Compilacion y depuracion de codigo registro	1	Sprint1
	Media		Diseño modulo historico reembolsos sac		
HU_CSR_002 HU_CSR_003		Daniel Huerta	Diseñar modulo	2	Sprint1
HU_CSR_005		Daniel Huerta	Desarrollo codigo consulta solicitud	1	Sprint1
HU_CSR_006		Daniel Huerta	Desarrollo codigo descarga informacion	1	Sprint1
	Media	Daniel Huerta	Compilacion y depuracion de codigo consulta solicitud	1	Sprint1
HU_CSR_004			Diseño modulo confirmacion de pago voucher		
			Diseñar modulo	2	Sprint1
			Desarrollo codigo de consulta confirmacion	2	Sprint1
	Alta		Diseño modulo autorizacion solicitud payment		
HU_PAY_COORD_001		Jaime Zevallos	Diseñar modulo	2	Sprint1
HU_PAY_COORD_002 HU_PAY_COORD_003		Jaime Zevallos	Desarrollo codigo autorizacion solicitud pendientes	2	Sprint1
HU_PAY_COORD_005		Jaime Zevallos	Desarrollo codigo consulta solicitud	1	Sprint1
		Jaime Zevallos	Compilacion y depuracion de codigo autorizacion solicitud	1	Sprint1
HU_PAY_COORD_004		Daniel Huerta	Desarrollo codigo descarga	1	Sprint1
		Daniel Huerta	Compilacion y depuracion de codigo descarga	1	Sprint1
	Media		Diseño modulo historico solicitud payment		
HU_PAY_COORD_008 HU_PAY_COORD_010 HU_PAY_COORD_013		Daniel Huerta	Diseñar modulo	2	Sprint1
		Jaime Zevallos	Desarrollo script consulta solicitud	1	Sprint1
		Jaime Zevallos	Compilacion y depuracion de codigo consulta solicitud	1	Sprint1
HU_PAY_COORD_006	Alta		Diseño modulo gestion solicitud payment		
		Daniel Huerta	Diseñar modulo	2	Sprint1
		Daniel Huerta	Desarrollo codigo gestion solicitud	8	Sprint1
		Daniel Huerta	Compilacion y depuracion de codigo gestion solicitud	1	Sprint1
	Media		Diseñar modulo consulta voucher		
HU_PAY_COORD_007		Daniel Huerta	Diseñar modulo	2	Sprint1
		Daniel Huerta	Desarrollar codigo vista voucher	1	Sprint1
HU_PAY_COORD_005		Daniel Huerta	Desarrollo codigo consulta solicitud	1	Sprint1
		Jaime Zevallos	Desarrollar codigo descarga voucher	1	Sprint1
		Jaime Zevallos	Compilacion y depuracion de codigo vista	1	Sprint1
		Jaime Zevallos	Compilacion y depuracion de codigo descarga voucher	1	Sprint1
	Media		Diseño alerta autorizacion pendiente payment		
HU_PAY_COORD_015		Jaime Zevallos	Desarrollo codigo alerta solicitudes pendientes	1	Sprint1
		Jaime Zevallos	Compilacion y depuracion de codigo alerta pendientes	1	Sprint1
		Daniel Huerta - Jaime Zevallos	Revisión del Sprint	4	Sprint1
		Daniel Huerta - Jaime Zevallos	Incremental	0	Sprint1
			Total Horas	124	

Elaboración: Los autores

- **Burndown Chart Sprint 1**

Esta representación gráfica Del Burndown Chart del Sprint 1 (Ver Figura 18), muestra el estimado de horas trabajadas. La línea naranja representa el trabajo en horas realizado por los autores y la línea azul representa lo planeado.



**Figura 18.** Burndown chart – sprint 1

Elaboración: Los autores

## Sprint 2:

En este sprint, se desarrollan las tareas para la autorización de las solicitudes en Tesorería y la visualización de pagos en Tesorería (Ver Tabla 13).

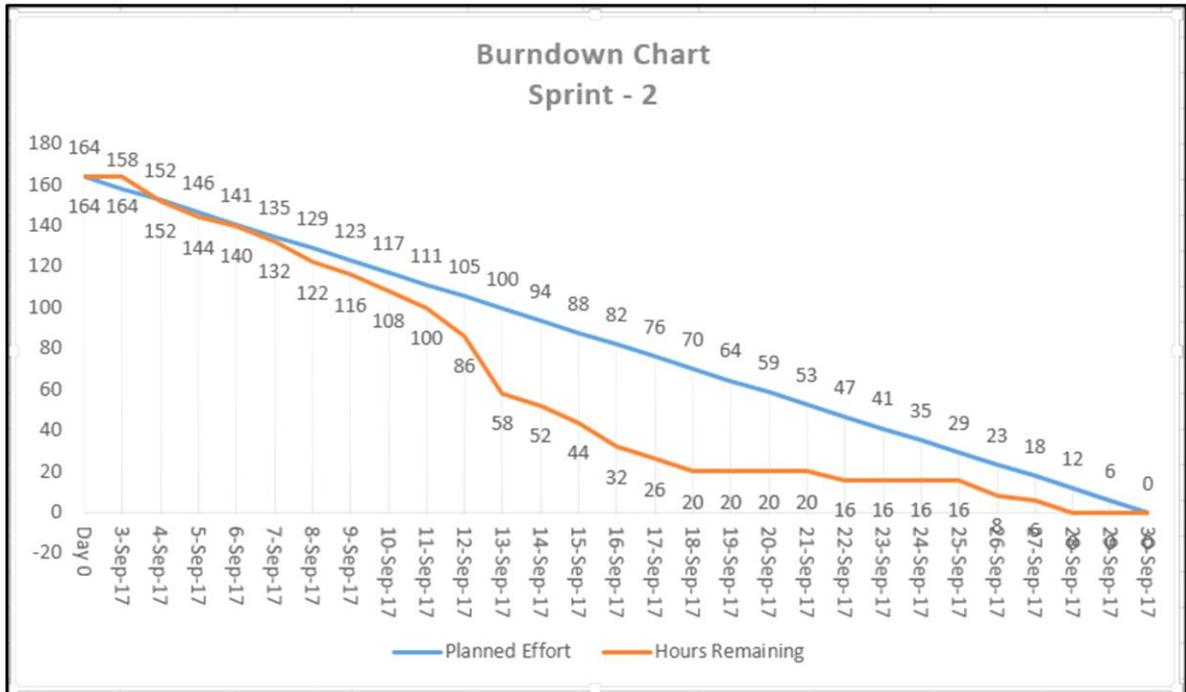
**Tabla 13. Sprint 2 Backlog**

Identificador de Historia	Prioridad	Responsable	Tarea	Dimension esfuerzo en Horas	Iteracion(Sprint)
	Alta	Daniel Huerta - Jaime Zevallos	Restrospectiva del Sprint	3	Sprint2
	Alta	Daniel Huerta - Jaime Zevallos	Reunión de Planificación del Sprint	8	Sprint2
	Alta		Diseño modulo autorizacion solicitud tesoreria		
HU_TR_SUP_001		Daniel Huerta	Diseñar modulo	2	Sprint2
		Daniel Huerta	Desarrollo codigo autorizacion solicitud pendientes	2	Sprint2
HU_TR_SUP_003		Daniel Huerta - Jaime Zevallos	Desarrollo codigo consulta solicitud	1	Sprint2
		Jaime Zevallos	Compilacion y depuracion de codigo autorizacion solicitud	1	Sprint2
HU_TR_SUP_004		Jaime Zevallos	Desarrollo codigo descarga	1	Sprint2
		Jaime Zevallos	Compilacion y depuracion de codigo descarga	1	Sprint2
	Media	Jaime Zevallos	Diseño modulo historico solicitud tesoreria		
HU_TR_SUP_007		Daniel Huerta	Diseñar modulo	2	Sprint2
HU_TR_SUP_003		Daniel Huerta	Desarrollo codigo consulta solicitud	1	Sprint2
		Jaime Zevallos	Compilacion y depuracion de codigo consulta solicitud	1	Sprint2
	Alta	Jaime Zevallos	Diseño modulo gestion solicitud tesoreria		
HU_TR_SUP_002		Jaime Zevallos	Diseñar modulo	2	Sprint2
		Jaime Zevallos	Desarrollo script gestion solicitud	8	Sprint2
		Jaime Zevallos	Compilacion y depuracion de codigo gestion solicitud	1	Sprint2
	Alta		Diseñar modulo consulta voucher		
HU_TR_SUP_005		Daniel Huerta	Diseñar modulo	2	Sprint2
		Daniel Huerta	Desarrollar codigo vista voucher	1	Sprint2
HU_TR_SUP_003		Daniel Huerta	Desarrollo codigo consulta solicitud	1	Sprint2
HU_TR_SUP_009		Jaime Zevallos	Desarrollar codigo descarga voucher	1	Sprint2
		Jaime Zevallos	Compilacion y depuracion de codigo vista	1	Sprint2
		Jaime Zevallos	Compilacion y depuracion de codigo descarga voucher	1	Sprint2
	Media	Jaime Zevallos	Diseño alerta autorización pendiente tesorería		
HU_TR_SUP_006		Daniel Huerta	Desarrollo codigo alerta solicitudes pendientes	1	Sprint2
		Daniel Huerta	Compilacion y depuracion de codigo alerta pendientes	1	Sprint2
	Media		Diseño email recordatorio autorizacion		
HU_TR_SUP_008		Jaime Zevallos	Diseño y codigo formato email	4	Sprint2
		Jaime Zevallos	Desarrollo codigo email	4	Sprint2
		Jaime Zevallos	Compilacion y depuracion de codigo email recordatorio	1	Sprint2
		Daniel Huerta - Jaime Zevallos	Revision del Sprint	4	Sprint2
		Daniel Huerta - Jaime Zevallos	Incremental	0	Sprint2
			Total Horas	56	

Elaboración: Los autores

- **Burndown Chart Sprint 1**

Esta representación gráfica del Burndown Chart del Sprint 2, muestra el estimado de horas trabajadas. La línea naranja representa el trabajo en horas realizado por los autores y la línea azul representa lo planeado. (Ver Figura 19)



**Figura 19. Burndown chart – Sprint 2**

Elaboración: Los autores

**Sprint 3:**

En este sprint, se desarrolla las tareas para el pago de solicitudes y la comunicación con el cliente. (Ver Tabla 14).

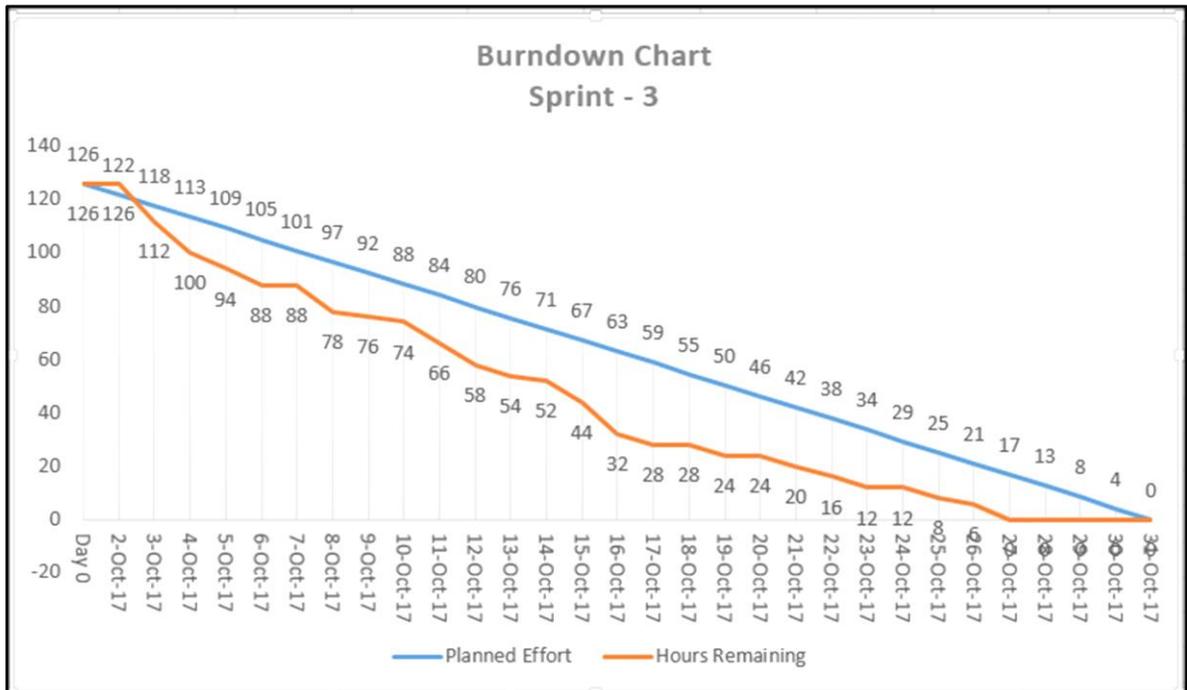
**Tabla 14. Sprint 3 Backlog**

Identificador de Historia	Prioridad	Responsable	Tarea	Dimension esfuerzo en Horas	Iteracion(Sprint)
	Alta	Daniel Huerta - Jaime Zevallos	Restrospectiva del Sprint	3	Sprint3
	Alta	Jaime Zevallos	Reunión de Planificación del Sprint	8	Sprint3
	Alta	Jaime Zevallos	Diseño modulo reembolsos clientes		Sprint3
HU_TR_ASSIS_001		Daniel Huerta	Diseñar modulo	2	Sprint3
HU_TR_ASSIS_003		Daniel Huerta	Desarrollo codigo consulta solicitud	1	Sprint3
HU_TR_ASSIS_002		Daniel Huerta - Jaime Zevallos	Desarrollo codigo carga planilla	4	Sprint3
		Daniel Huerta	Compilacion y depuracion de codigo consulta solicitud	1	Sprint3
		Daniel Huerta	Compilacion y depuracion de codigo carga planilla	1	Sprint3
	Alta	Jaime Zevallos	Diseño modulo historico solicitud reembolsos clientes		Sprint3
HU_TR_ASSIS_007		Jaime Zevallos	Diseñar modulo	2	Sprint3
HU_TR_ASSIS_003		Daniel Huerta	Desarrollo script consulta solicitud	1	Sprint3
		Daniel Huerta	Compilacion y depuracion de codigo consulta solicitud	1	Sprint3
	Alta	Jaime Zevallos	Diseñar modulo consulta voucher		Sprint3
		Jaime Zevallos	Diseñar modulo	2	Sprint3
HU_TR_ASSIS_006HU_CFO_001		Jaime Zevallos	Desarrollar codigo vista voucher	1	Sprint3
HU_TR_ASSIS_005		Jaime Zevallos	Desarrollo codigo consulta solicitud	1	Sprint3
HU_TR_ASSIS_004		Daniel Huerta	Desarrollar codigo descarga voucher	1	Sprint3
		Daniel Huerta	Compilacion y depuracion de codigo vista	1	Sprint3
		Daniel Huerta	Compilacion y depuracion de codigo descarga voucher	4	Sprint3
	Media	Daniel Huerta	Diseño alerta reembolsos clientes pendiente		Sprint3
HU_TR_ASSIS_009		Jaime Zevallos	Desarrollo codigo alerta solicitudes pendientes	1	Sprint3
		Jaime Zevallos	Compilacion y depuracion de codigo alerta pendientes	1	Sprint3
	Alta		Diseño email comunicación cliente		Sprint3
HU_TR_ASSIS_008		Jaime Zevallos	Diseño y codigo formato email	4	Sprint3
		Jaime Zevallos	Desarrollo codigo email	4	Sprint3
		Daniel Huerta	Compilacion y depuracion de codigo email comunicación cliente	1	Sprint3
		Daniel Huerta - Jaime Zevallos	Revision del Sprint	4	Sprint3
		Daniel Huerta - Jaime Zevallos	Incremental	0	Sprint3
			Total Horas	49	

Elaboración: Los autores

- **Burndown Chart Sprint 3**

Esta representación gráfica del Burndown Chart del Sprint 3, muestra el estimado de horas trabajadas. La línea naranja representa el trabajo en horas realizado por los autores y la línea azul representa lo planeado. (Ver Figura 20).



**Figura 20. Burndown chart – Sprint 3**

Elaboración: Los autores

### 3.2 Diagrama de Base de Datos

Se creó un diagrama de base de datos en MySQL, el cual da soporte al sistema de información. (Ver Figura 21).

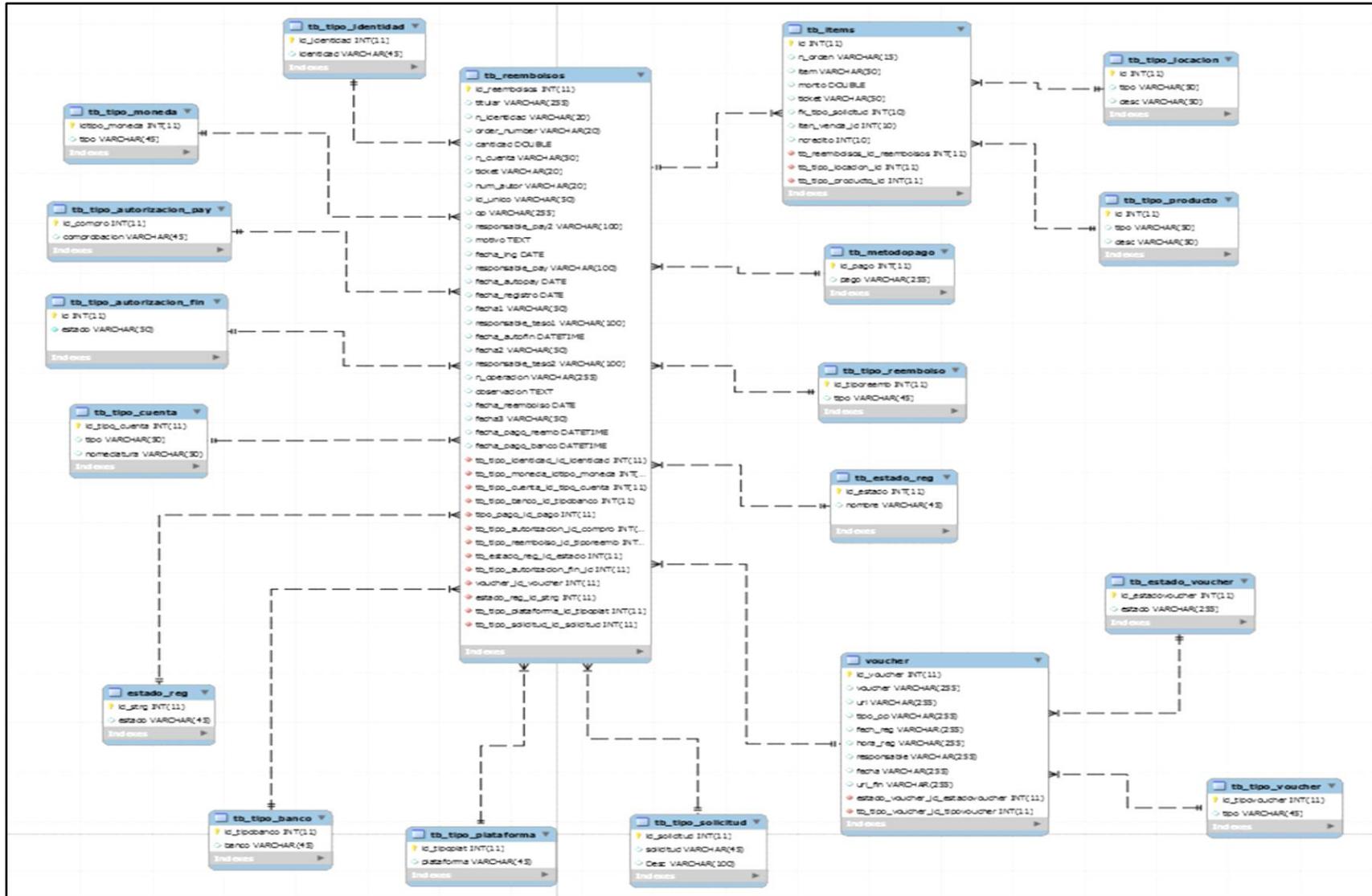


Figura 21. Esquema de base de datos

Elaboración: Los autores

### 3.3 Diccionario de datos

Se presentan el diccionario de datos de los campos usados en el punto 3.2. (Ver Tabla 3.6).

**Tabla 15. Diccionario de Datos**

<b>tb reembolsos</b>		
<b>Campo</b>	<b>Descripción</b>	<b>Tipo</b>
id_reembolsos	Llave primaria de la tabla	int(11)
titular	Titular que solicita el reembolso, nombre y apellido	varchar(255)
fk_identidad	llave foránea tipo de identidad	int(11)
n_identidad	numero de identidad DNI o carnet de extranjería	varchar(20)
order_number	numero de orden	varchar(20)
cantidad	monto de reembolso	double
fk_moneda	llave foránea tipo de moneda	int(11)
n_cuenta	número de cuenta de reembolso	varchar(50)
fk_tipo_cuenta	llave foránea tipo de cuenta	int(11)
fk_tipo_banco	llave foránea tipo de banco	int(11)
fk_metodopago	llave foránea método de pago	int(11)
ticket	ticket que se le asignan a la solicitud	varchar(20)
num_autor	numero de autorización de plataforma	varchar(20)
id_unico	id único asignado por servicio al cliente	varchar(50)
op	numero de operación	varchar(255)
responsable_pay2	responsable de payment en cargar la data	varchar(100)
fk_auto_pay	llave foránea de autorización por payment	int(11)
motivo	motivo de reembolso	text
fk_tiporeemb	llave foránea tipo de reembolso	int(11)
fecha_ing	fecha de ingreso de solicitud	date
responsable_pay	responsable de payment que autoriza la solicitud	varchar(100)
fecha_autopay	fecha de autorización payment	date
fecha_registro	fecha de registro de solicitud	date
fecha1	fecha corta de registro de solicitud	varchar(10)
fk_estadoreg	llave foránea estado de registro de solicitud	int(11)
responsable_teso1	responsable de autorizar en tesorería	varchar(100)
fk_auto_fin	llave foránea de autorización en tesorería	int(11)
fecha_autofin	fecha de autorización en tesorería	datetime
fecha2	fecha corta de autorización en tesorería	varchar(10)
responsable_teso2	responsable de tesorería que realiza el pago	varchar(100)
fk_voucher	llave foránea de voucher de pago	int(11)
n_operacion	numero de operación de banco	varchar(255)
observación	observación por algún error	text
fecha_reembolso	fecha de reembolso	date
fecha3	fecha corta de reembolso	varchar(10)
fecha_pago_reemb	fecha pago de reembolso	datetime
fecha_pago_banco	fecha pago a banco reembolso	datetime

<b>tb_items</b>		
<b>Campo</b>	<b>Descripción</b>	<b>Tipo</b>
id	llave primaria de la tabla	int(11)
n_orden	Número de orden	varchar(15)
item	Item de la orden	varchar(50)
monto	Monto del item	double
ticket	ticket que se le asigna	varchar(50)
fk_tipo_solicitud	llave foránea de tipo de solicitud	int(10)
is_mp	Si el item es marketplace o retail	int(10)
is_internacional	Si el item es internacional o local	int(10)
iten_venta_id	item único de venta	int(10)
ncredito	aplica nota de crédito	int(10)
<b>tb_estado_reg</b>		
<b>Campo</b>	<b>Descripción</b>	<b>Tipo</b>
id_strg	llave primaria de la tabla	int(11)
estado	estado de registro de solicitud	varchar(45)
<b>tb_tiposesion</b>		
<b>Campo</b>	<b>Descripción</b>	<b>Tipo</b>
id_sesion	llave primaria de la tabla	int(11) unsigned
user	usuario	varchar(255)
pass	contraseña	varchar(255)
nombre	nombre	varchar(255)
apellido	apellido	varchar(255)
fk_tipos	llave foránea tipo de sesión	int(11)
<b>tb_tipo_autorizacion_pay</b>		
<b>Campo</b>	<b>Descripción</b>	<b>Tipo</b>
id	llave primaria de la tabla	int(11)
estado	estado de autorización de payment	varchar(50)
<b>tb_cargaitem_reemb</b>		
<b>Campo</b>	<b>Descripción</b>	<b>Tipo</b>
id	llave primaria carga de items reembolsos	int(11)
n_orden	numero de orden	varchar(50)
item	item	varchar(50)
monto	monto	double
ticket	ticket asignado	varchar(50)
fk_tipo_solicitud	llave foránea tipo de solicitud	int(10)
is_mp	es marketplace o retail	int(10)
is_internacional	es internacional o local	int(10)
iten_venta_id	es item de venta único	int(10)
ncredito	nota de crédito	int(10)
user	usuario	int(11)
date	fecha de registro	date
hour	hora de registro	time
cont	contador de registro	int(11)

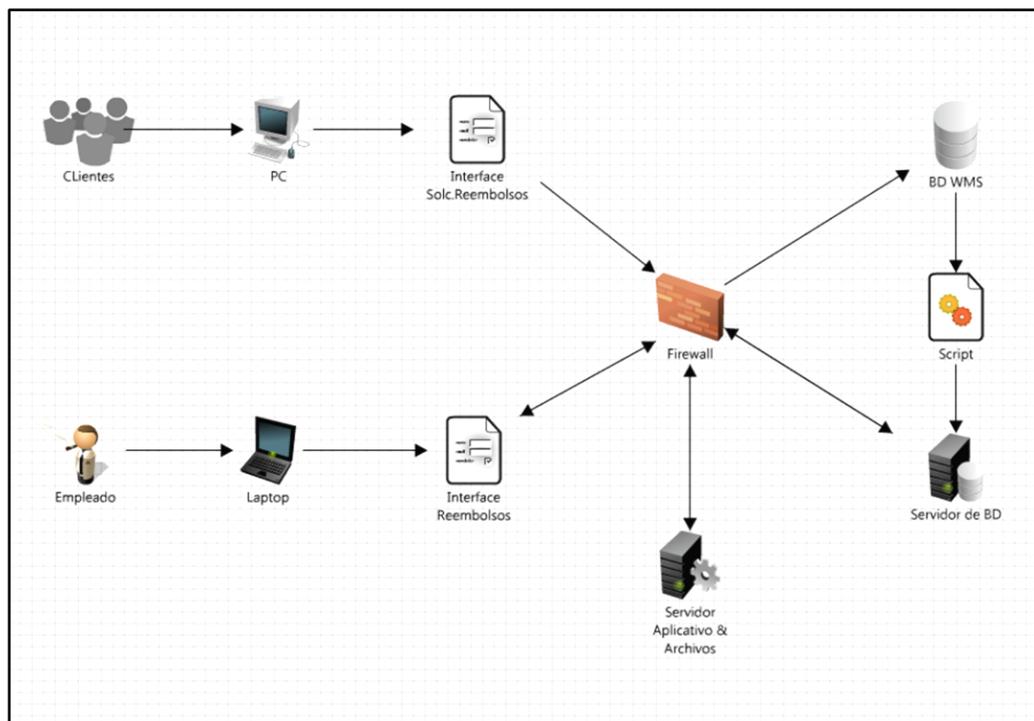
<b>tb_cargasolic_reemb</b>		
<b>Campo</b>	<b>Descripción</b>	<b>Tipo</b>
id	llave primaria de la tabla	int(11)
titular	titular de solicitud	varchar(100)
fk_identidad	llave foránea de identidad	int(11)
n_identidad	identidad DNI o carné de extranjería	varchar(15)
order_number	número de orden de solicitud	varchar(15)
cantidad	monto a reembolsar	double
fk_moneda	llave foránea tipo de moneda	int(11)
n_cuenta	número de cuenta	varchar(50)
fk_tipo_cuenta	llave foránea tipo de cuenta	int(11)
fk_tipo_banco	llave foránea tipo de banco	int(11)
fk_metodopago	llave foránea tipo método de pago	int(11)
ticket	ticket que se le asigna	varchar(50)
num_auto	numero de autorización	varchar(50)
id_unico	id único	varchar(50)
op	operación	varchar(50)
responsable_pay2	responsable de carga de solicitud payment	varchar(100)
fk_auto_pay	llave foránea tipo de autorización payment	int(11)
motivo	motivo de autorización	text
fk_tiporeemb	llave foránea tipo de reembolsos	varchar(10)
fecha_ing	fecha de registro	date
user	usuario de registro	int(11)
date	fecha de registro corta	date
hour	hora de registro	time
cont	contador de registros	int(11)
<b>tb_sms_historico</b>		
<b>Campo</b>	<b>Descripción</b>	<b>Tipo</b>
id	llave primaria de la tabla	int(11)
status	estatus de confirmación de envió de sms	varchar(50)
numero	numero de celular	varchar(50)
num_orden	numero de orden	varchar(50)
mensaje	mensaje para el cliente	varchar(150)
fecha_reg	fecha de registro del envió de sms	date
fecha	fecha corta de envió de sms	date
fech	fecha mes del sms	varchar(10)
fk_tipo_sms	llave foránea tipo de sms	int(11)
<b>tb_tipo_banco</b>		
<b>Campo</b>	<b>Descripción</b>	<b>Tipo</b>
id_tipobanco	llave primaria de la tabla	int(11)
banco	tipo de banco	varchar(25)
<b>tb_tipo_autorizacion_fin</b>		
<b>Campo</b>	<b>Descripción</b>	<b>Tipo</b>
id_compro	Llave primaria de la tabla.	int(11)
estado	Estado de aprobación de autorización de tesorería.	varchar(45)

<b>tb_tipo_cuenta</b>		
<b>Campo</b>	<b>Descripción</b>	<b>Tipo</b>
id_tipo_cuenta	llave primaria de la tabla	int(11)
tipo	tipo de cuenta	varchar(50)
nomeclatura	Nomenclatura por tipo de cuenta.	varchar(50)
<b>tb_tipo_identidad</b>		
<b>Campo</b>	<b>Descripción</b>	<b>Tipo</b>
id_identidad	llave primaria de la tabla	int(11)
identidad	tipo de identidad	varchar(45)
<b>tb_tipo_incidente</b>		
<b>Campo</b>	<b>Descripción</b>	<b>Tipo</b>
id_tipoinci	llave primaria de la tabla	int(11)
tipo	tipo de incidente	varchar(255)
<b>tb_tipo_locacion</b>		
<b>Campo</b>	<b>Descripción</b>	<b>Tipo</b>
id	llave primara de la tabla	int(11)
tipo	tipo de locación del producto	varchar(50)
desc	tipo de locación internacional o local	varchar(50)
<b>tb_tipo_moneda</b>		
<b>Campo</b>	<b>Descripción</b>	<b>Tipo</b>
idtipo_moneda	llave primaria de la tabla	int(11)
tipo	tipo de moneda	varchar(45)
<b>tb_tipo_plataforma</b>		
<b>Campo</b>	<b>Descripción</b>	<b>Tipo</b>
id_tipoplat	llave primaria de la plataforma	int(11)
plataforma	tipo de plataforma	varchar(45)
<b>tb_tipo_reembolso</b>		
<b>Campo</b>	<b>Descripción</b>	<b>Tipo</b>
id_tiporeemb	llave primaria de la tabla	int(11)
tipo	tipo de reembolso	varchar(45)
<b>tb_tipo_solicitud</b>		
<b>Campo</b>	<b>Descripción</b>	<b>Tipo</b>
id_solicitud	llave primaria de la tabla	int(11)
solicitud	tipo de solicitud	varchar(45)
Desc	tipo de solicitud de cliente	varchar(100)
<b>tb_tipo_voucher</b>		
<b>Campo</b>	<b>Descripción</b>	<b>Tipo</b>
id_tipovoucher	llave primaria de la tabla	int(11)
tipo	tipo de voucher cargado como reembolso	varchar(45)

Elaboración: Los autores

### 3.4 Arquitectura de Software

El sistema de información tiene dos fuentes ingresos de datos, uno por parte del cliente que hace la solicitud del reembolso y la otra interface es la del empleado (dependiendo su área su respectivo módulo) que ingresa los datos y/o realiza alguna aprobación de reembolso para que se pueda procesar en el servidor de datos mediante un procesamiento interno y al final se devuelva una planilla de pagos correspondiente al formato de cada entidad bancaria. (Ver Figura 22).



**Figura 22.** *Arquitectura del sistema de información*

En este capítulo se ha descrito el desarrollo del proyecto con la metodología SCRUM que fue seleccionada en el capítulo anterior, se han presentado la estructura de base de datos y la arquitectura con el fin de alcanzar los objetivos del proyecto. Se realizaron las pruebas y se presentaron los resultados en el siguiente Capítulo, pruebas y resultados.

## **CAPÍTULO IV**

### **PRUEBAS Y RESULTADOS**

En este capítulo, se presentaron las pruebas y resultados de los objetivos planteados en el proyecto, para este fin se emplean encuestas a los usuarios del sistema, a los jefes de área y además se toman datos directos desde la base de datos los cuales validarán la información.

#### **4.1 Pruebas**

Para cumplir con los objetivos propuestos se realizó una revisión de la gestión del proceso de reembolso antes y después con la implementación del sistema de información (Ver Anexo I). Luego de una posterior revisión se debería encontrar que los objetivos planteados del proyecto se cumplieron.

En el proceso inicial de reembolsos, se presentaban tareas manuales las cuales iniciaban con la descarga de información contenidas en dos sistemas transaccionales los cuales son WMS y ORO que no poseen relación alguna en su proceso de registro de información. Esta información es validada manualmente en cuanto a su motivo de reembolso, datos del cliente y montos para finalmente realizar un consolidado y ser enviado mediante email aguardando una respuesta de confirmación de reembolso mediante el mismo medio que podía tomar muchos más días que lo previsto en las políticas de atención de reembolsos.

Con la implementación del sistema de información, en el actual proceso de reembolsos se le implementa un flujo más integrado con respecto, debido a que se consulta directamente a la información que esta almacenada en WMS el cual contiene el 90% de solicitudes de reembolsos (10% se crean de manera manual

todavía). Además, se automatiza la parte de comunicaciones entre los involucrados en el proceso y permite mejorar los tiempos de atención que la política de reembolsos ofrece.

En la tabla 16, podemos ver los objetivos del proyecto, los cuales deben ser probados en este capítulo.

**Tabla 16.** *Objetivos por medir*

<b>Objetivos específicos</b>
<b>N° 1:</b> Diseñar e implementar un sistema de información que permita agilizar la transmisión de información de las solicitudes de reembolsos entre las áreas responsables.
<b>N° 2:</b> Cumplir mediante el sistema de información la política de reembolsos en el tiempo prometido.
<b>N° 3:</b> Disminuir la cantidad horas-hombre de la empresa que se usan en la gestión de las solicitudes de los reembolsos de dinero.
<b>N° 4:</b> Disminuir la cantidad de veces que un cliente contacta con Servicio al Cliente por su solicitud de reembolso.
<b>N° 5:</b> Mitigar los casos de fraudes y errores internos por ingresos manuales de datos del cliente.

Elaboración: Los autores

#### **Prueba de objetivo N° 1:**

Se realizó la prueba del siguiente objetivo: Diseñar e implementar un sistema de información que permita agilizar la transmisión de información de las solicitudes de reembolsos entre las áreas responsables.

Se diseñó e implementó un sistema de información en base a la necesidad de la gestión del proceso de reembolso; se implementaron módulos de aprobación que facilitan la comunicación entre las áreas responsables de este proceso. Para garantizar que este objetivo se cumpla, se efectuó una reunión con votación conjunta para asignar un puntaje de satisfacción a algunas preguntas a los usuarios. (Ver Tabla 17).

**Tabla 17. Encuesta a Usuarios del sistema**

USUARIO DEL SISTEMA					
PARTE I					
Cuestionario	1	2	3	4	5
	Muy Bajo	Bajo	Medio	Alto	Muy Alto
<b>Del Proceso</b>					
¿Ha disminuido el tiempo que se invierte en el proceso de reembolso?.					x
¿Cree que el proceso de autorización disminuye el riesgo de fraude?.					x
¿Cree que tener la información disponible siempre mejora la gestión de reembolsos?.					x
¿Se cumple y reduce la devolución de dinero al cliente antes que se cumpla el plazo prometido?.					x
¿Se reduce la cantidad de veces que el cliente se contacta con Servicio al cliente por su reembolso?.				x	
¿Cómo valoraría su satisfacción frente al nuevo sistema de reembolsos?.				x	
<b>De la Usabilidad del Sistema</b>					
¿El sistema de reembolsos es intuitivo y es más fácil de usar respecto al proceso anterior?.			x		
¿Encuentra usted que las diversas funciones del sistema son bastante bien integradas?.					x
¿Ha encontrado inconsistencias en el sistema de reembolsos?.					x
¿Fue necesario aprender cosas nuevas para usar el sistema de reembolsos?.				x	
<b>PARTE II</b>					
<b>Terminología e Información del Sistema</b>					
¿El uso de terminos a través del sistema fueron?	Inconsistente				Consistente
	1	2	3	4	5
¿Se relaciona la terminología de forma apropiada con el trabajo que se realiza?	No relacionado				Muy relacionado
	1	2	3	4	5
¿Mensajes que aparecen en la pantalla?	Confuso				Claro
	1	2	3	4	5
¿Le mantiene informado el sistema sobre lo que esta ocurriendo?	Nunca				Siempre
	1	2	3	4	5
Mensaje de error	No son de ayuda				Son de ayuda
	1	2	3	4	5
<b>Capacidad del Sistema</b>					
Velocidad del Sistema	Demasiado lento				Muy rapido
	1	2	3	4	5
¿En que medida es fiable el sistema?	No fiable				Muy fiable
	1	2	3	4	5

Elaboración: Los autores

También se realizaron unas encuestas a los clientes finales sobre su percepción de la gestión proceso de reembolso desde su punto de vista, en conjunto con el área de marketing se acordó solo realizar 2 preguntas ya que el cliente final no suele responder las encuestas. En promedio respondieron lo siguiente. (Ver Tabla 18).

**Tabla 18. Encuesta enviada a los clientes**

CLIENTE						
Cuestionario	1	2	3	4	5	Objetivo Especifico
	Muy Bajo	Bajo	Medio	Alto	Muy Alto	
Cuando solicitó su reembolso. ¿Se cumplió con el plazo prometido de devolución de su dinero?.				x		Obj1,Obj2
¿Cómo valoraría su satisfacción frente al proceso de reembolso?.			x			Todos

Elaboración: Los autores

## Prueba de objetivo N° 2:

Se realizó la prueba del siguiente objetivo: Cumplir mediante el sistema de información la política de reembolsos en el tiempo estipulado.

Se tomaron los tiempos promedio de los pagos de reembolsos realizados en los últimos 30 días, previos al despliegue del sistema (Ver tabla 19) y las 2 últimas semanas con el sistema de información (Ver tabla 20).

**Tabla 19.** *Tiempos prometidos y tiempos medios de Situación inicial*

Fecha de reembolso	Día de semana	Tiempo promedio-i	Tiempo prometido
15/09/2017	viernes	95	72
16/09/2017	sábado	0	0
17/09/2017	domingo	0	0
18/09/2017	lunes	96	72
19/09/2017	martes	84	72
20/09/2017	miércoles	101	72
21/09/2017	jueves	80	72
22/09/2017	viernes	82	72
23/09/2017	sábado	0	0
24/09/2017	domingo	0	0
25/09/2017	lunes	94	72
26/09/2017	martes	120	72
27/09/2017	miércoles	84	72
28/09/2017	jueves	101	72
29/09/2017	viernes	120	72
30/09/2017	sábado	0	0
01/10/2017	domingo	0	0
02/10/2017	lunes	84	72
03/10/2017	martes	84	72
04/10/2017	miércoles	101	72
05/10/2017	jueves	110	72
06/10/2017	viernes	97	72
07/10/2017	sábado	0	0
08/10/2017	domingo	0	0
09/10/2017	lunes	120	72
10/10/2017	martes	109	72
11/10/2017	miércoles	89	72
12/10/2017	jueves	96	72
13/10/2017	viernes	126	72
14/10/2017	sábado	0	0

Elaboración: Los autores

**Tabla 20.** *Tiempos prometidos y tiempos medios de Situación final*

Fecha de reembolso	Día de semana	Tiempo Promedio	Tiempo prometido
16/10/2017	Lunes	48	72
17/10/2017	Martes	36	72
18/10/2017	Miércoles	36	72
19/10/2017	Jueves	48	72
20/10/2017	Viernes	36	72
21/10/2017	Sábado	0	0
22/10/2017	Domingo	0	0
23/10/2017	Lunes	36	72
24/10/2017	Martes	48	72
25/10/2017	Miércoles	24	72
26/10/2017	Jueves	24	72
27/10/2017	Viernes	48	72
28/10/2017	Sábado	0	0
29/10/2017	Domingo	0	0
30/10/2017	Lunes	36	72
31/10/2017	Martes	36	72

Elaboración: Los autores

### **Prueba de objetivo N° 3:**

Se realizó la prueba del siguiente objetivo: Disminuir la cantidad horas-hombre de la empresa que se usan en la gestión del proceso de reembolso.

La prueba de disminución de horas-hombre (HH) en la gestión del proceso de reembolso se realizó con base a la cantidad de personal y horas dispuestas diariamente que un jefe de área dispone de su personal al proceso mencionado. Se compararon los datos promedio antes y después de la implementación del sistema de información. (Ver tabla 21).

**Tabla 21. Encuestas de tiempos y recursos a cada jefe de área**

CFO		
<b>Encuesta 1:</b>	<b>Situación Inicial</b>	<b>Situación final</b>
Sobre la gestión del proceso de reembolsos...		
¿Cuántos empleados de su área dispone para este proceso?	2	2
¿Cuántas horas al día sus empleados se dedican a este proceso?	1.5	0.5
¿Cree que los 2 puntos mencionados en las preguntas líneas arriba son invertidos eficientemente?	NO	SI
Jefe de Servicio al Cliente		
<b>Encuesta 2:</b>		
Sobre la gestión del proceso de reembolsos...		
¿Cuántos empleados de su área dispone para este proceso?	3	1
¿Cuántas horas al día sus empleados se dedican a este proceso?	2.5	1.5
¿Cree que los 2 puntos mencionados en las preguntas líneas arriba son invertidos eficientemente?	NO	SI
Payments		
<b>Encuesta 3:</b>		
Sobre la gestión del proceso de reembolsos...		
¿Cuántos empleados de su área dispone para este proceso?	2	1
¿Cuántas horas al día sus empleados se dedican a este proceso?	2	1
¿Cree que los 2 puntos mencionados en las preguntas líneas arriba son invertidos eficientemente?	NO	SI
Detalle	Situación Inicial	Situación final
<b>Total H-H Finanzas</b>	3	1
<b>Total H-H Servicio al cliente</b>	7.5	3
<b>Total H-H Payment</b>	4	1.5
<b>Totales</b>	<b>14.5</b>	<b>5.5</b>

Elaboración: Los autores

#### **Prueba de objetivo N° 4:**

Se realizó la prueba del siguiente objetivo: Disminuir la cantidad de veces que un cliente contacta con servicio al cliente por su solicitud de reembolso.

Para comprobar de que se cumplió con la disminución de contactos realizados por los clientes preguntando por su reembolso, se procedió a solicitar del área de Servicio al cliente el número de llamadas, chats y/o correos enviados por los clientes consultando por sus pedidos, tanto de la situación inicial (Ver Tabla 22) y la final (Ver Tabla 23).

**Tabla 22.** *Contactos de clientes por sus reembolsos – situación inicial.*

Fecha de Contacto	Día de semana	Touchpoints
29/09/2017	viernes	10
30/09/2017	sábado	5
01/10/2017	domingo	5
02/10/2017	lunes	25
03/10/2017	martes	35
04/10/2017	miércoles	20
05/10/2017	jueves	32
06/10/2017	viernes	43
07/10/2017	sábado	10
08/10/2017	domingo	7
09/10/2017	lunes	25
10/10/2017	martes	26
11/10/2017	miércoles	10
12/10/2017	jueves	7
13/10/2017	viernes	6
14/10/2017	sábado	1
<b>total</b>		267

Elaboración: Los autores

**Tabla 23.** *Contactos de clientes por sus reembolsos – situación final.*

Fecha de reembolso	Día de semana	Tiempo Promedio-f
16/10/2017	Lunes	3
17/10/2017	Martes	5
18/10/2017	Miércoles	9
19/10/2017	Jueves	5
20/10/2017	Viernes	10
21/10/2017	Sábado	0
22/10/2017	Domingo	0
23/10/2017	Lunes	10
24/10/2017	Martes	11
25/10/2017	Miércoles	3
26/10/2017	Jueves	6
27/10/2017	Viernes	4
28/10/2017	Sábado	4
29/10/2017	Domingo	8
30/10/2017	Lunes	7
31/10/2017	Martes	2
<b>total</b>		87

**Prueba de objetivo N° 5:**

Se realizó la prueba del siguiente objetivo: Mitigar los casos de fraudes y errores internos por ingresos manuales de datos del cliente.

Para conocer si los fraudes y errores por procesos manuales se han mitigado, luego de la implementación del sistema, se procedió a consultar con el CFO acerca de casos anteriores que se han suscitado en la empresa, cuantos fueron detectados previamente a que ocurran y cuales si fueron eventos que generaron perdida al negocio. (Ver figura 24).

**Tabla 24. Contactos de clientes por sus reembolsos**

CFO		
Encuesta 1:	Situacion Inicial	Situacion final
Sobre los fraudes en el proceso de reembolso...		
¿Cuántos fraudes y errores internos por ingreso manual se han suscitado?	12	0
¿Cuántos fraudes y errores internos por ingreso manual se detectaron antes que el proceso de reembolso finalice?	0	3
¿Confía usted en el proceso de reembolso y la forma en que se mitigan los fraudes y errores?	NO	SI

Elaboración: Los autores

## 4.2 Resultados

A continuación, se muestra los resultados de las pruebas a objetivos propuestos en esta tesis, en los cuales se tomaron como base los datos obtenidos en las pruebas presentadas en el punto anterior.

### Resultado de prueba N°1:

Se midió en el primer objetivo una herramienta que propone medir la satisfacción de los usuarios/clientes internos de la empresa se basó en un esquema de puntuación, esta herramienta es el **NPS**. Que tiene tres perfiles para los participantes de la encuesta basados en la puntuación de cada pregunta, estos son Detractores (D), Pasivos (P) y Promotores (Pr). A continuación, se muestra la formula NPS que usaremos para medir este objetivo.

$$NPS = (Promotores - Detractores) / Total$$

- Siendo 50 el puntaje aceptable y 100 el máximo. De ser el número de detractores mayor al de promotores estaríamos hablando de que fallamos absolutamente la prueba de satisfacción.

Para nuestra medición, la escala de puntuación NPS consideró a los que respondieron 1, 2 y 3 como Detractores, 4 como Pasivos y solo los que

respondieron 5 como Promotores. Los resultados del NPS General muestran los siguientes números:

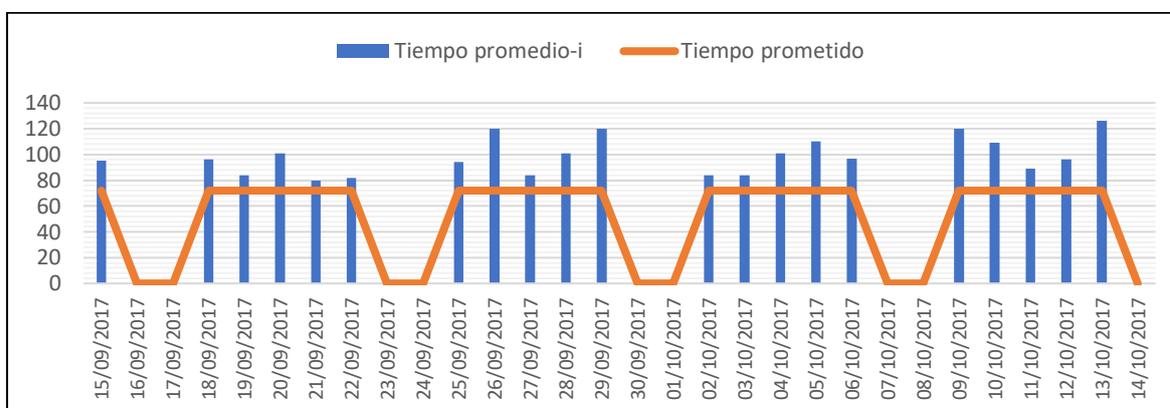
**Tabla 25. Asignación de puntaje**

Tipo usuario NPS	Cantidad	Porcentaje
<b>Promotor</b>	12	<b>63%</b>
<b>Pasivo</b>	6	<b>32%</b>
<b>Detractor</b>	1	<b>5%</b>
Total	19	100%

Elaboración: Los autores

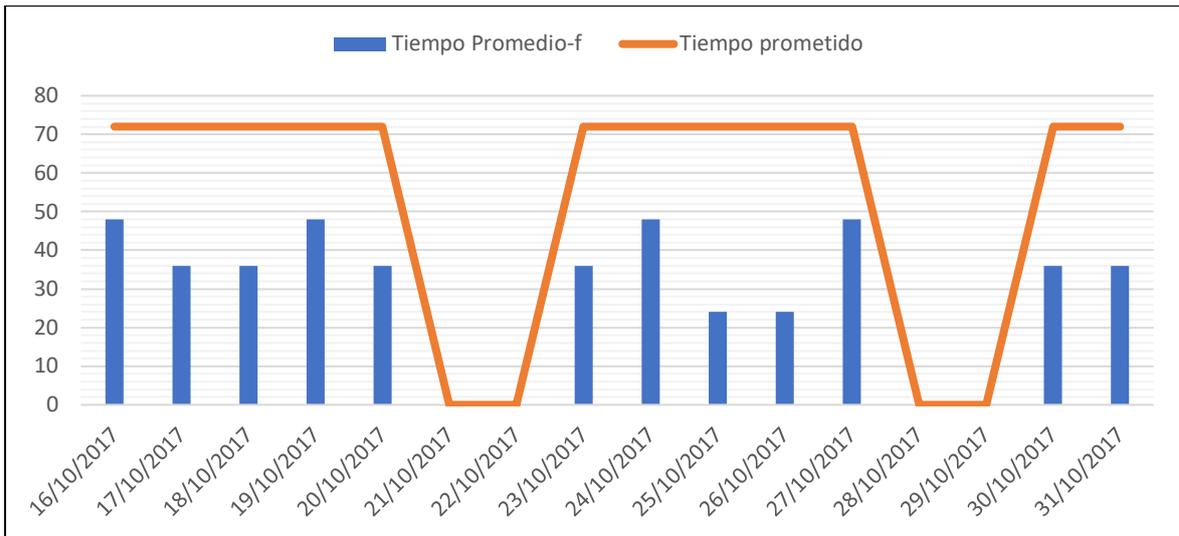
### Resultado de prueba N° 2:

A base de las pruebas presentadas en las tablas 19 y 20, se obtienen los siguientes resultados de disminución de tiempos contrastados con la política de reembolso en 72 horas. En la situación inicial (Ver Figura 23) y final (Ver Figura 24)



**Figura 23. Tiempo promedio vs Prometido – Situación inicial.**

Elaboración: Los autores

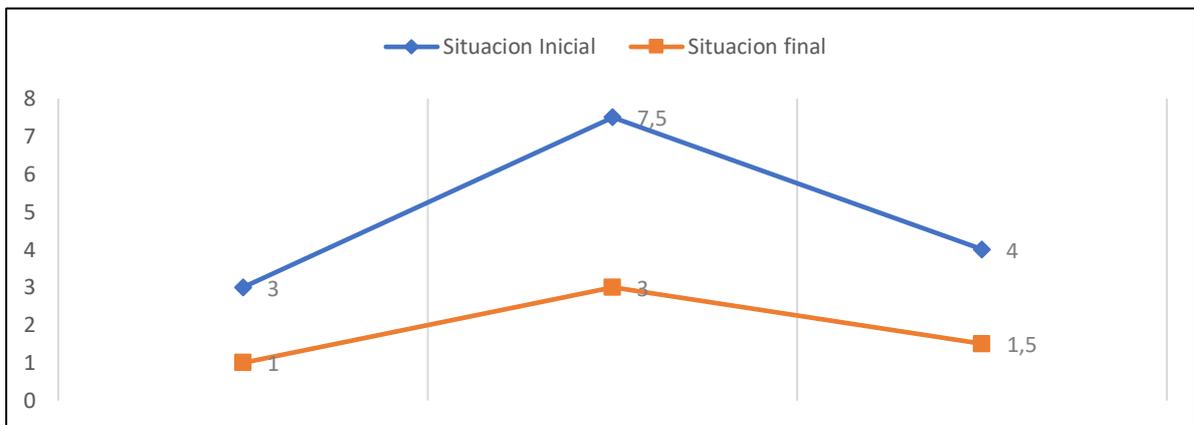


**Figura 24. Tiempo promedio vs Prometido – Situación final.**

Elaboración: Los autores

**Resultado de prueba N°3:**

De la tabla 21, presentada como prueba para este punto, se obtuvo la gráfica de disminución de la cantidad de horas – hombre que intervienen en el proceso de reembolso. (Ver figura 25)

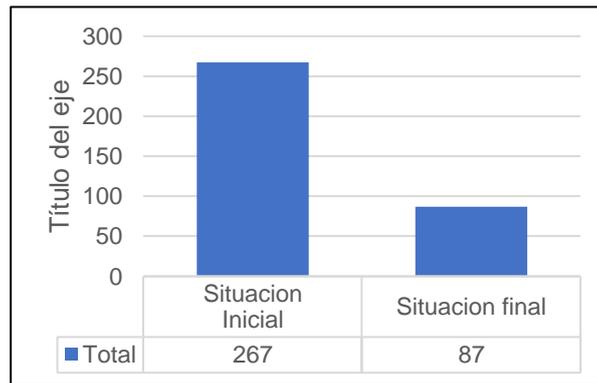


**Figura 25. Comparativo en HH-HH situación inicial vs final.**

Elaboración: Los autores

**Resultado de prueba N° 4:**

El resultado obtenido de la comparación de los contactos de clientes antes y después de la implementación del sistema de información muestra la siguiente disminución de contactos. (Ver figura 26).

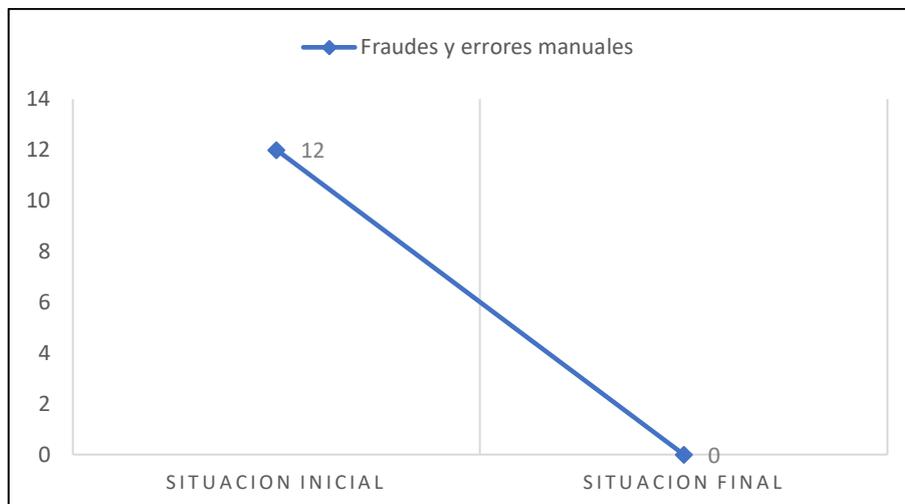


**Figura 26.** Número de contactos de clientes por sus reembolsos, situación inicial y final.

Elaboración: Los autores

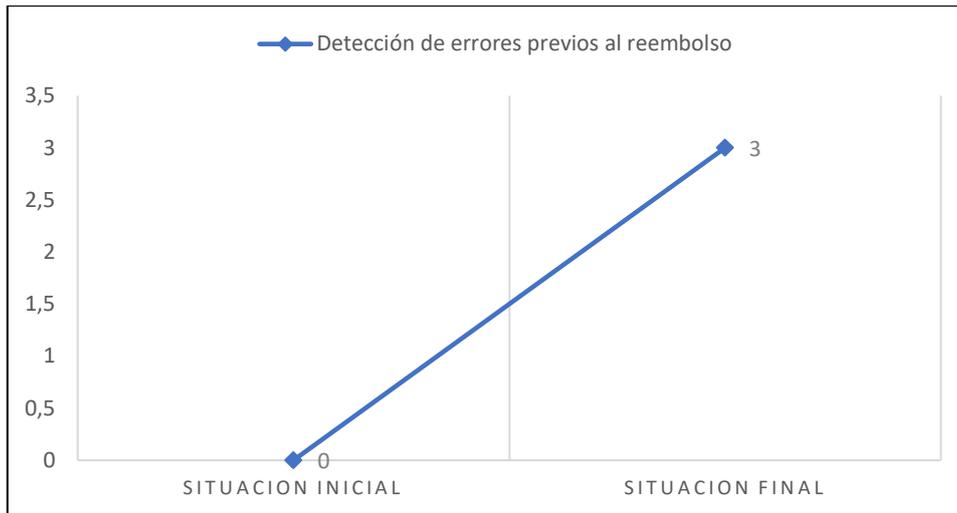
### Resultado de prueba N° 5:

El resultado obtenido en este punto nos arroja 2 gráficas a considerar, la primera es la disminución de cantidad de casos de fraudes (Ver figura 27) y el incremento de casos de fraudes y errores detectados previos al reembolso (Ver figura 28).



**Figura 27.** Número de fraudes en el proceso de reembolsos, situación inicial y final.

Elaboración: Los autores



**Figura 28.** *Número de errores antes del reembolso, situación inicial y final.*

Elaboración: Los autores

Luego de presentar las pruebas y resultados en el presente capítulo, en el Capítulo V, el cual es *Discusión y Aplicaciones*, se analizan los resultados obtenidos hasta el momento.

## **CAPÍTULO V**

### **DISCUSIÓN Y APLICACIONES**

En este capítulo, se utilizaron los resultados obtenidos en el capítulo anterior y discutiremos los valores obtenidos. Además, se introdujeron las aplicaciones posteriores que se pueden incluir en el sistema de información en el futuro, tomando como base el alcance y la limitación presentada.

#### **5.1 Discusión**

Luego de revisar las pruebas y los resultados, vemos que los objetivos propuestos han sido alcanzados, de esta manera, podemos constatar que el sistema de información provee una solución al engorroso proceso manual de la gestión del proceso de reembolsos en la empresa juntoz.com asegurando así realizar dicho reembolso en el tiempo prometido. En la Tabla 26 se presenta el cumplimiento por cada objetivo.

#### **5.2 Aplicaciones**

Luego de discutir los resultados obtenidos, vemos que este sistema de información podría brindar cobertura a otros procesos de reembolsos en el resto de los países donde Juntoz.com opera puesto que en todos ellos existe una política de reembolso para los clientes, para que esto ocurra se deben de alinear las políticas internas de cada país y plasmarla en lógica interna dentro del sistema de información. Además, de los resultados de la implementación del sistema vemos que ahora los fraudes y errores son prevenidos antes de que se realice el reembolso, esto ayuda significativamente a tener un mejor control en flujo de caja de la empresa, garantizando que el movimiento de dinero no esté detenido en procesos de reembolso en revisión durante semanas.

Con el control de reembolsos pendientes de aprobación, se puede tomar la decisión de pasar reembolsos grandes hasta tener suficiente dinero para reembolsar al cliente, es decir que hace eficiente el uso del dinero llevando al límite el tiempo de reembolso y asegurando que no se pase del tiempo prometido de reembolso al cliente, por ende, esto se traduce en una eficiencia del cash flow de la empresa.

**Tabla 26. Cumplimiento por objetivos**

N° Objetivo	Objetivo	Situación Inicial	Situación final	Prueba	Resultado	Discusion
1	Diseñar e implementar un sistema de información que permita agilizar la transmisión de información de las solicitudes de reembolsos entre las áreas responsables.	La gestión del proceso de reembolso se hacía de forma manual y no existía una comunicación fluida entre las áreas responsables.	El sistema de información permite extraer de manera automática los datos y lo que no está integrado permite una carga masiva que posteriormente será validada y aprobada, gestionando así la comunicación entre las áreas responsables.	4.1.1	El sistema obtuvo una puntuación de 58 puntos de satisfacción del usuario, según la valoración NPS	Se ha obtenido un puntaje aprobatorio con respecto al sistema, esto quiere decir que los usuarios confían que el sistema de información está ayudándoles a realizar de manera ágil la gestión del proceso de reembolso y permite que las áreas que intervienen estén siempre comunicadas.
2	Cumplir mediante el sistema de información la política de reembolsos en el tiempo prometido.	Al no ser controlado por tiempos los reembolsos no eran tratados a tiempo y siempre se pasaban de la fecha prometida.	El sistema de información provee a tiempo la información de solicitudes pendientes basados en la prioridad por el tiempo prometido.	4.1.2	Se cumple mediante el sistema de información la política de reembolso debido a que se disminuyen los tiempos promedio de reembolso.	Por medio de los registros de datos se pudo ver la disminución drástica de reembolsos que caen de pasar siempre las 72 horas a tener un tiempo promedio mucho menor.
3	Disminuir la cantidad horas-hombre de la empresa que se usan en la gestión del proceso de reembolso.	Cada área designaba recursos para mitigar los incendios sin control de tiempo ya que cada caso podía tomar más del tiempo calculado y no todos están consolidados así que se atendía individualmente cada uno.	Con el sistema de información se han consolidado los casos diariamente y con el control de tiempos los usuarios de cada área que interviene en la gestión del proceso de reembolso solo ven las solicitudes de reembolso casi listas para ser pagadas.	4.1.3	Disminución de personas y cantidad de horas invertidas en la gestión del proceso de reembolso.	Se obtuvo que de las 14.5 horas - hombre que se invertían por todas las áreas involucradas al día, solo serán necesarias 5.5 horas, esto representa una disminución porcentual del 62% a la cantidad de horas que tomaba el proceso inicial, el cual quiere decir que es tiempo que los recursos humanos de las áreas involucradas pueden dedicar a otros temas relacionados a su trabajo diario.
4	Disminuir la cantidad de veces que un cliente contacta con Servicio al Cliente por su solicitud de reembolso.	Los reembolsos eran pagados fuera del plazo prometido esto generaba que los clientes se comunicaran con la empresa por llamadas, correos y chats en la mayoría de sus casos.	El sistema que ahora gestiona el proceso de reembolso basado en el tiempo prometido evita que el reembolso se pase de este tiempo.	4.1.4	Disminución de la cantidad de veces que un cliente se comunica con la empresa por temas relacionados a su reembolso.	Se verifica una disminución de 67.42% en los casos de contacto de clientes que son por temas relacionados a sus reembolsos, antes teníamos solo en poco más de 2 semanas 267 casos de contactos por reembolsos, ahora en ese mismo lapso solo tenemos 87 casos.
5	Mitigar los casos de fraudes y errores internos por ingresos manuales de datos del cliente.	Los fraudes y errores por ingresos manuales de datos del cliente eran detectados después de haberse suscitado el reembolso.	El sistema de información mediante la gestión de aprobaciones garantiza que los casos sean validados antes de realizar el reembolso, si una solicitud de reembolso es rechazada vuelve a pasar por otra revisión hasta que todos los datos estén correctos.	4.1.5	Disminución de fraudes y errores internos por gestión de aprobaciones.	Se ha logrado obtener una disminución en los casos de fraude y errores por procesos manuales, ya que los casos desde la implementación son cero. Esto no quiere decir que no se susciten, según las tablas 4.8 y 4.9, los casos ahora son detectados antes de que ocurran, es decir, que se ha pasado de un proceso que era reactivo a un proceso que es preventivo, disminuyendo así las pérdidas que genera equivocarse en pagar a un cliente o caer en fraudes donde prácticamente el dinero de Juntos se pierde.

Elaboración: Los autores

## **CONCLUSIONES**

1. Mediante el diseño e implementación del sistema propuesto, se logró reducir considerablemente el tiempo de respuesta y asimismo aumentar el control de la información entre las áreas responsables.
2. Se puede disminuir el re trabajo por procesos que son llevados manualmente con un sistema de información que sea capaz de gestionar las cadenas de aprobaciones e informar mediante correos los estados pendientes de cada reembolso.
3. Para cumplir con lo prometido a los clientes, como el tiempo de reembolso de 72 horas, es necesario mantener una gestión del proceso basado en la comunicación eficiente entre las áreas relacionadas.
4. Siempre es mejor prevenir posibles errores/fraudes en los reembolsos antes del desembolso del dinero, es fundamental manejar una cadena de aprobaciones, basados en montos máximos que permitan que no se reembolsen montos altos de dinero sin la aprobación debida.

## RECOMENDACIONES

1. Es necesario integrar la base de datos del aplicativo ORO que registra y almacena las solicitudes de clientes a través del área de Servicio al cliente y así poder validar las solicitudes de reembolsos que se registran.
2. Se recomienda como medio alternativo desarrollar la mensajería de texto para la comunicación con el cliente para alertarle de su reembolso.
3. Es pertinente analizar, dentro del proceso cuáles son las causas por las cuales se genera una solicitud de reembolso y así, mitigar estas incidencias.
4. Se recomienda realizar un benchmarking interno con áreas similares que realizan el mismo proceso con la finalidad de realizar mejoras el proceso de reembolso.

## FUENTES DE INFORMACIÓN

### **Bibliográficas:**

Ahon, E. I. (2012). Comercio Electrónico en América Latina Realidades y Perspectivas. Buenos Aires, Informe ALADI, Pgs 25, 38.

Arce, J.C. (2013). Sistema para el registro, administración y aprobación de Reembolsos, aplicados a clientes individuales de la empresa Nature Air. Costa Rica: Tesis de grado.

Fernandez-Portillo, A., Sánchez-Escobedo, M. C., Jiménez-Naranjo, H. V., & Hernández-Mogollón, R. (2015). La importancia de la Innovación en el Comercio Electrónico. *Universia Business Review*, (47).

Oishe, S. F. (2017). Customers behavior towards E-commerce in Bangladesh: An Empirical Study on Some Selected B2C E-commerce Sites. *International Journal of Business and Management*, 5(1), 40-50.

### **Electrónicas:**

Acuña, N. (2013). Sistema web para gestionar los reembolsos por gastos médicos, de los obreros y empleados afiliados a la autoadministración de servicios médicos de obreros y empleados de la universidad de oriente núcleo de sucre y rectorado.

Agyekum, C. K., Haifeng, H., & Boamah, B. B. (2016) E-Commerce Strategies; Experience from Taobao.

Arango Granada, L. F. (2013). Comercio electrónico, los riesgos que enfrenta América Latina para su masificación.

Asdecker, B., Karl, D., Sucky, E. (2017). Examining Drivers of Consumer Returns in E-Tailing using Real Shop Data.

- Castillo Telles, A. L., & Arroyo García, D. A. (2017). Retos y estrategias para el crecimiento del comercio electrónico peruano, en el modelo de negocio B2C, tomando como referencia al país de Chile.
- De León, J. H., & Vidales, J. J. H. (2013). Contribuciones del comercio electrónico al comercio global. Observatorio de la Economía Latinoamericana.
- Harrysson H., Landin, L. (2015). A total cost analysis of the return process online and in store (Master of Science thesis)
- Huarte, D. S. (2015). Mejora de Proceso de Reembolsos de Agencia ProCórdoba SEM (Master's thesis).
- Iriarte, E. (2013). Comercio Electrónico en América Latina Realidades y Perspectivas.
- Khatoun, A., Tabassum A., Rida A., Alam S., Bhatti, S. (2016). Novel Causality in Consumer's Online Behavior: E-Commerce Success Model
- Laudon, K & Traver G, Ecommerce (2014).
- León-Velarde de Romaña, S. (2015). Mejora de procesos aplicando el PEVA de estándares en el proceso de reembolso de Pacífico EPS.
- López, D., & Monroy, A. J. (2013). El comercio electrónico de calidad: compromisos empresariales asumidos en beneficio del consumidor.
- Melville, R. (2013). Desarrollo de una solución de Gestión de Procesos de Negocio para la automatización del proceso de tramitación de reembolsos en el área salud. Caracas: Tesis de grado.
- Nawafleh, S (2013) Effectiveness Implementation of e-Commerce in the Developing Countries: Empirical Study on Jordan.
- Niranjanamurthy M., Kavyashree N., Mr S.Jagannath DR. Dharmendra Chahar (2013). Analysis of e-commerce and m-commerce: advantages, limitations and security issues.
- Pandey, K. K., Yadu, R. K., & Sahu, V. P. (2016) Electronic Commerce: A guideline for secure online shopping.

Peacock, M. (2013). E-commerce development. Nueva York: Pack.

Villar, R (2015). El comercio electrónico y los modelos de negocio en internet.

## ÍNDICE DE ANEXOS

	<b>Página</b>
ANÉXO I. Proceso inicial y final	83
ANEXO II. Manual de usuario	90

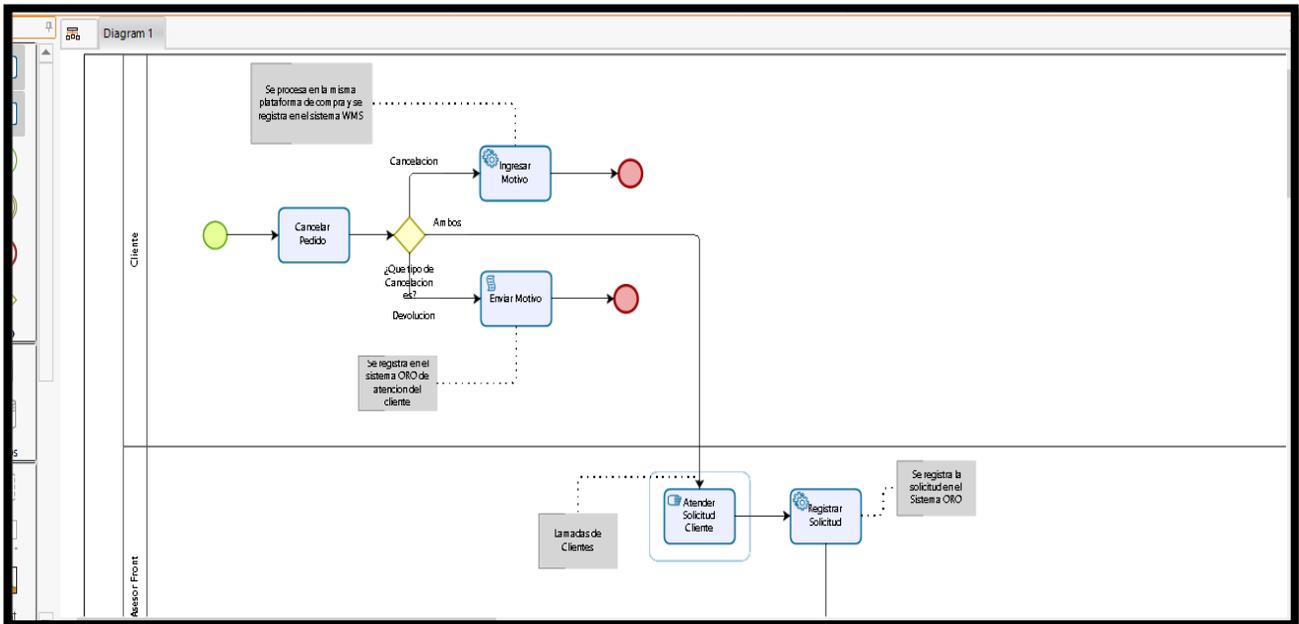
### **ANEXO I**

#### **Proceso inicial y final**

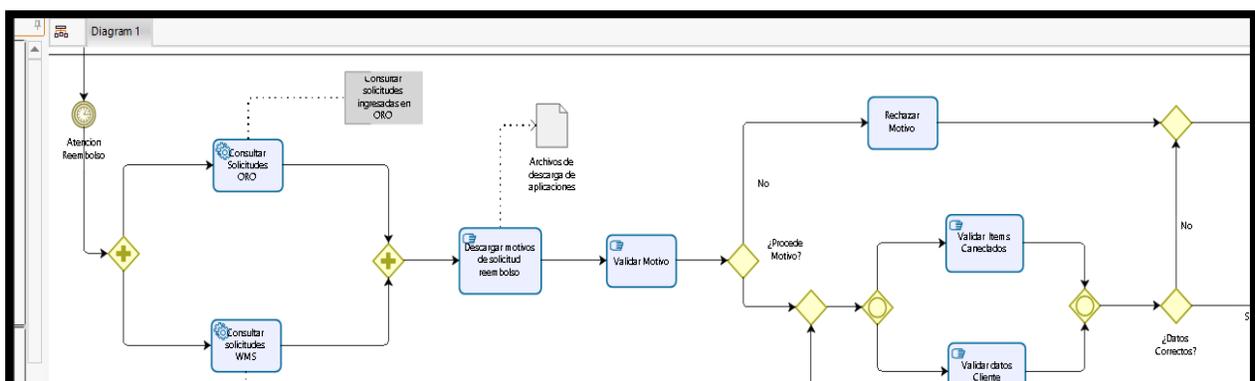
##### **Proceso inicial**

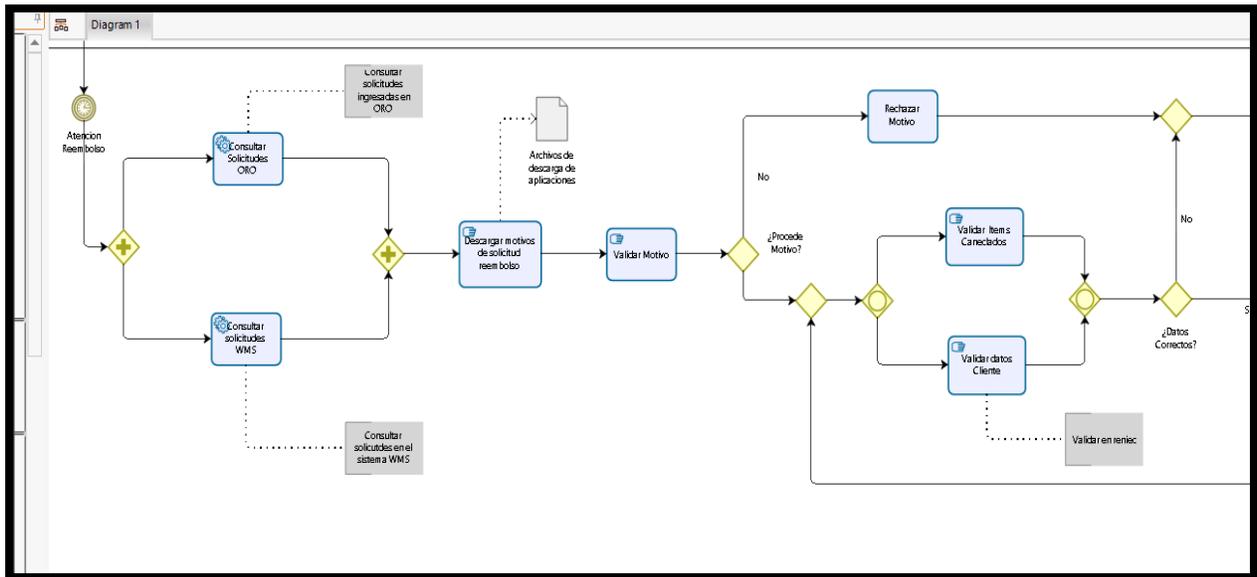
El cliente realiza una cancelación o devolución de su orden. Al realizarse la cancelación, ingresa el motivo a través de la web y si decide realizar una devolución

envía un correo electrónico con el motivo de su devolución; asimismo, si el cliente decide realizar una cancelación o devolución de su orden un agente de servicio al cliente lo atenderá y su solicitud será registrada en el sistema ORO.

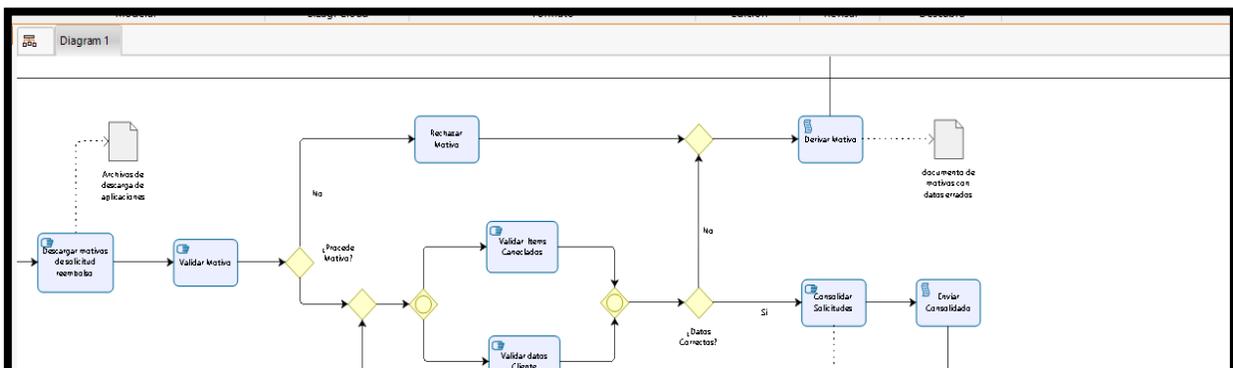


Las solicitudes ingresadas son verificadas por los Customer Services Refunder, los cuales ingresan a los sistemas WMS y ORO. Estas solicitudes de reembolsos son validadas de acuerdo con su motivo y datos del cliente, si los datos del cliente son erróneos se realiza un contacto con el mismo para verificación de sus datos.

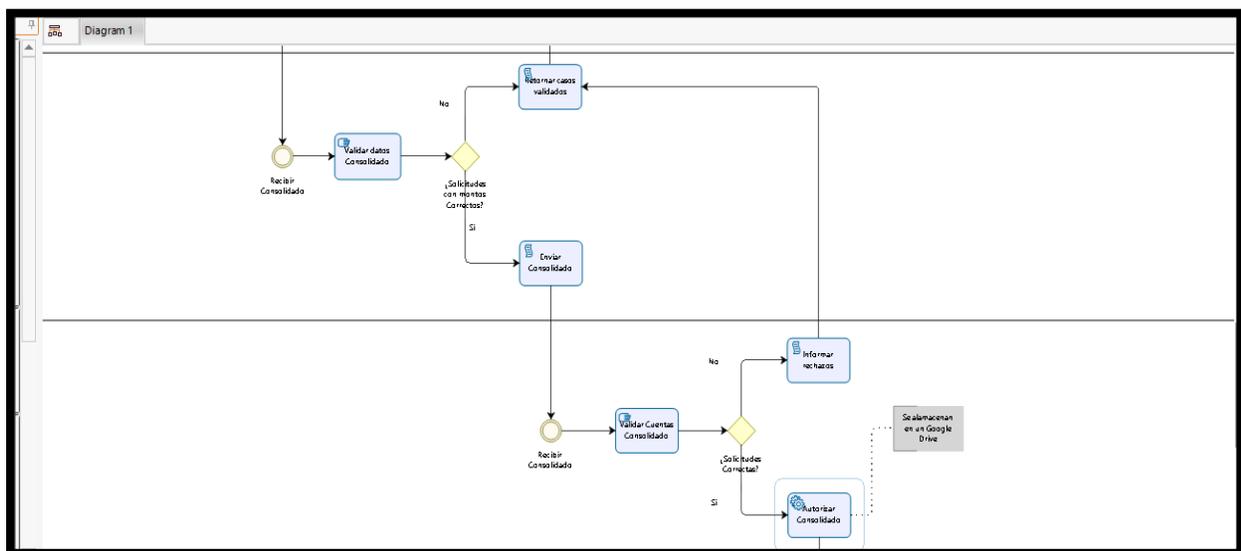




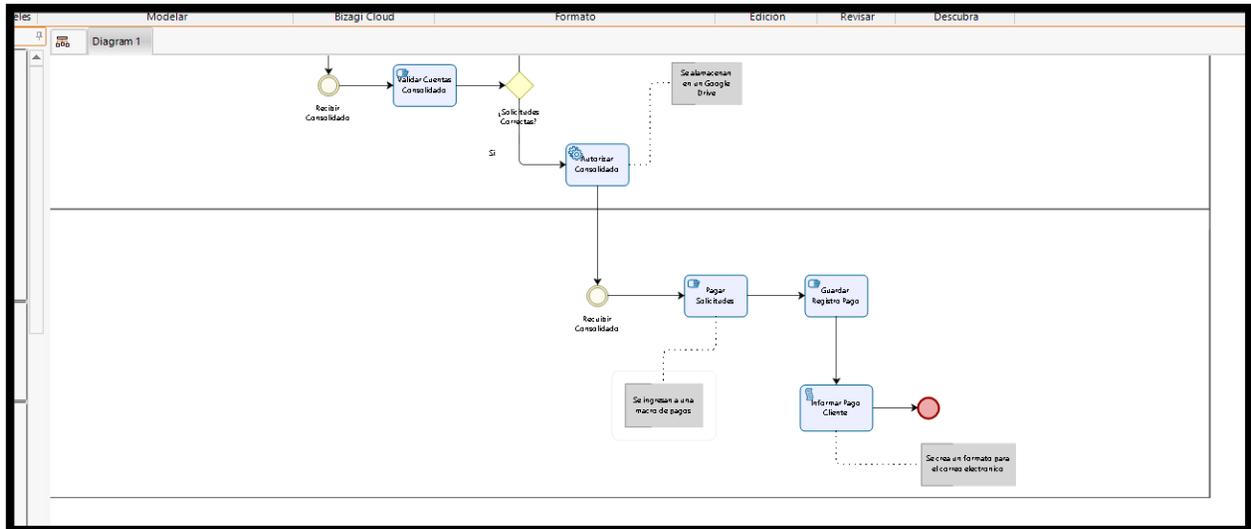
Si los datos son correctos la solicitud se consolida y se envía mediante email al Payment Coordinator el cual debe autorizar el consolidado.



El consolidado se registra en un drive para que el Treasury Supervisor autorice las solicitudes que se deben reembolsar de acuerdo con el fondo que posee Tesorería.

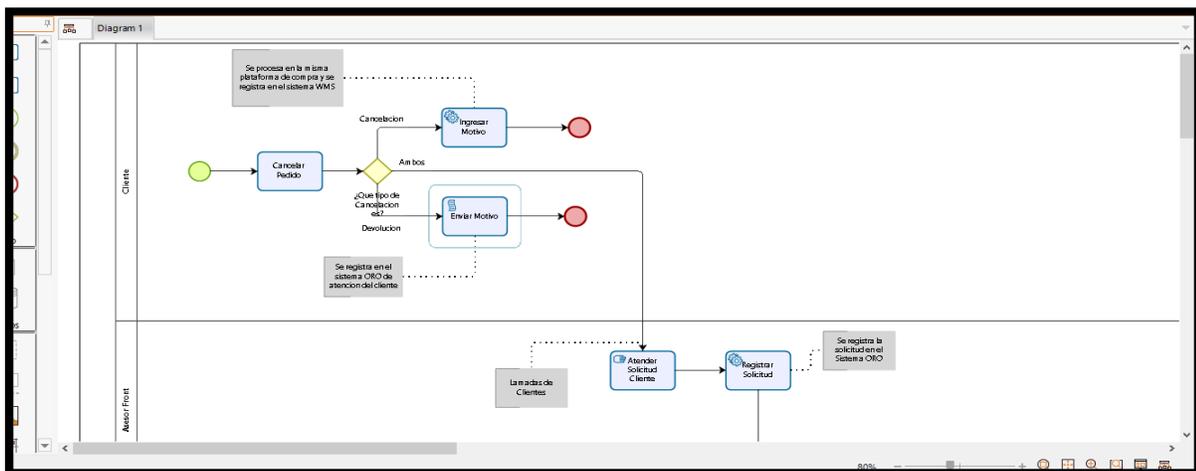


Finalmente, la información autorizada por el Treasury Supervisor es confirmada de reembolso y el Treasury Assistant realiza la transferencia del dinero a los clientes o genera un cheque de reembolso.

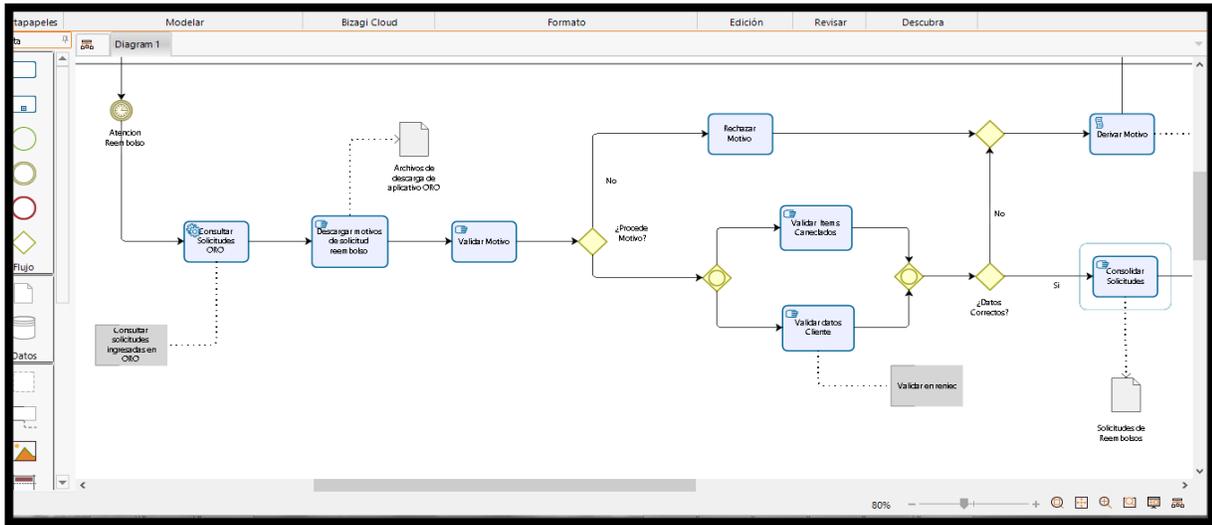


### Proceso final

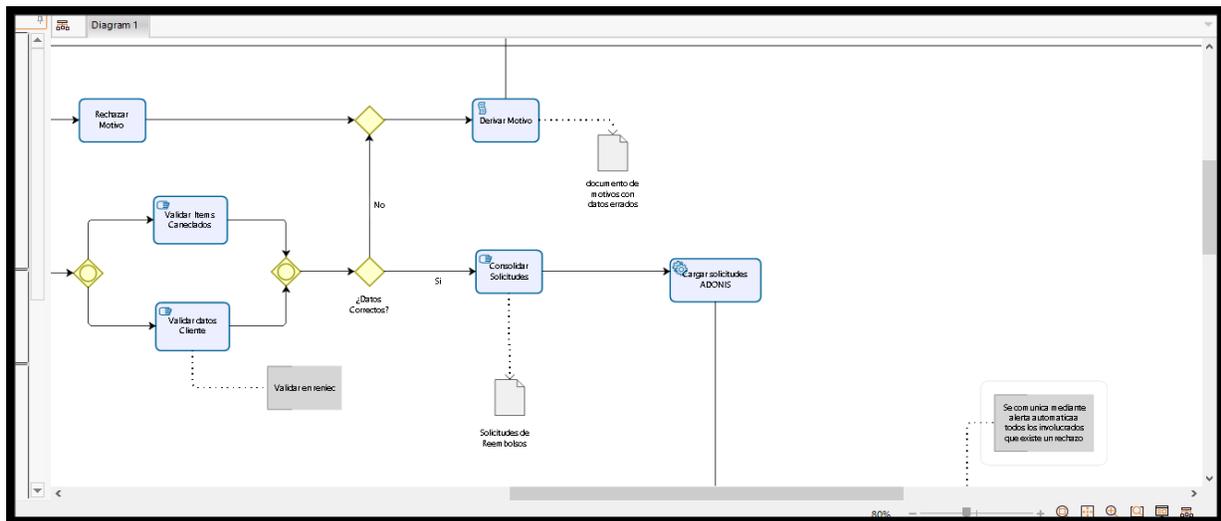
El cliente realiza una cancelación o devolución de su orden. Al realizarse la cancelación ingresa, el motivo a través de la web y si decide realizar una devolución envía un correo electrónico con el motivo de su devolución; así mismo si el cliente decide realizar una cancelación o devolución de su orden un agente de servicio al cliente lo atenderá y su solicitud será registrada en el sistema ORO.



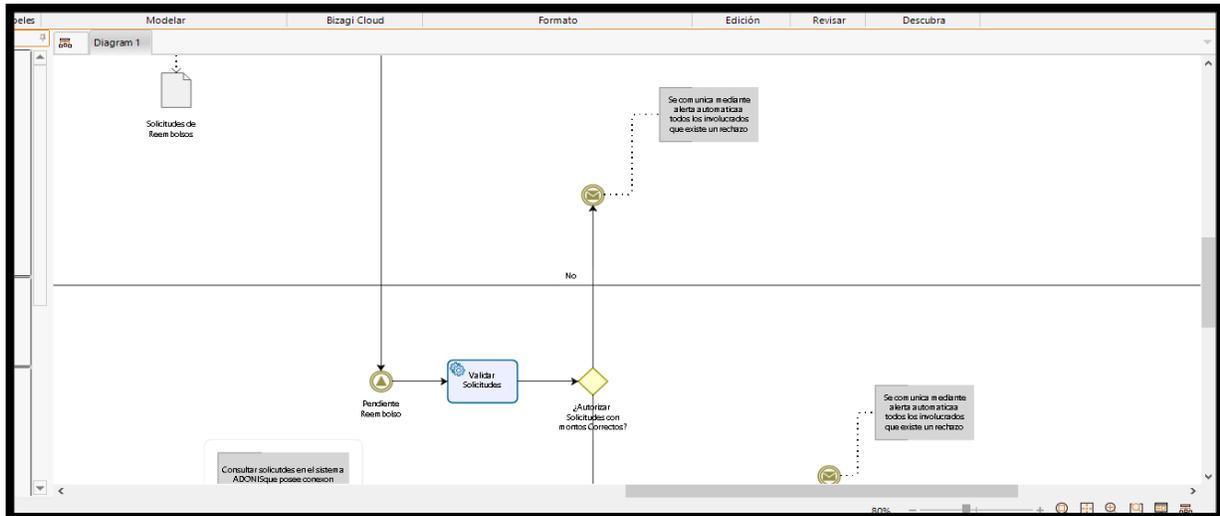
Se consultan las solicitudes ingresadas al sistema ORO que forman parte del 5% de solicitudes ingresadas a través de los sistemas. El 95% que se registraba en WMS tendrá integración con la solución planteada y los datos pueden ser visualizados para su autorización directa.



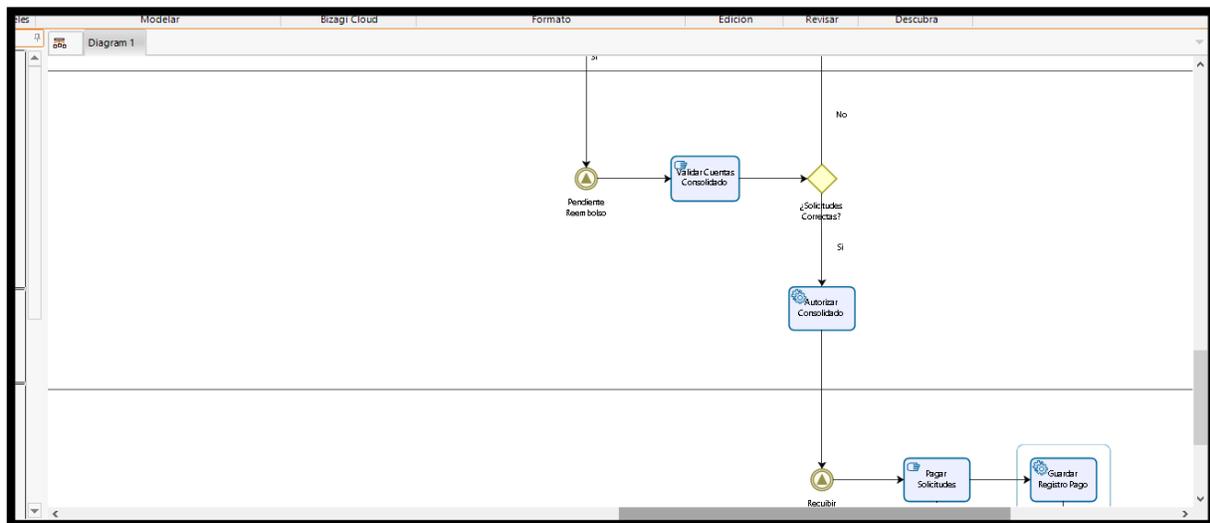
Se consolidan las solicitudes de reembolsos y se cargan al sistema ADONIS en formato Excel.



Los registros cargados por el Customer Services Refunder ingresan al sistema como pendiente de autorización y en algunos casos de pago por plataformas, se registran como estado regulado debido a su naturaleza de reembolso.

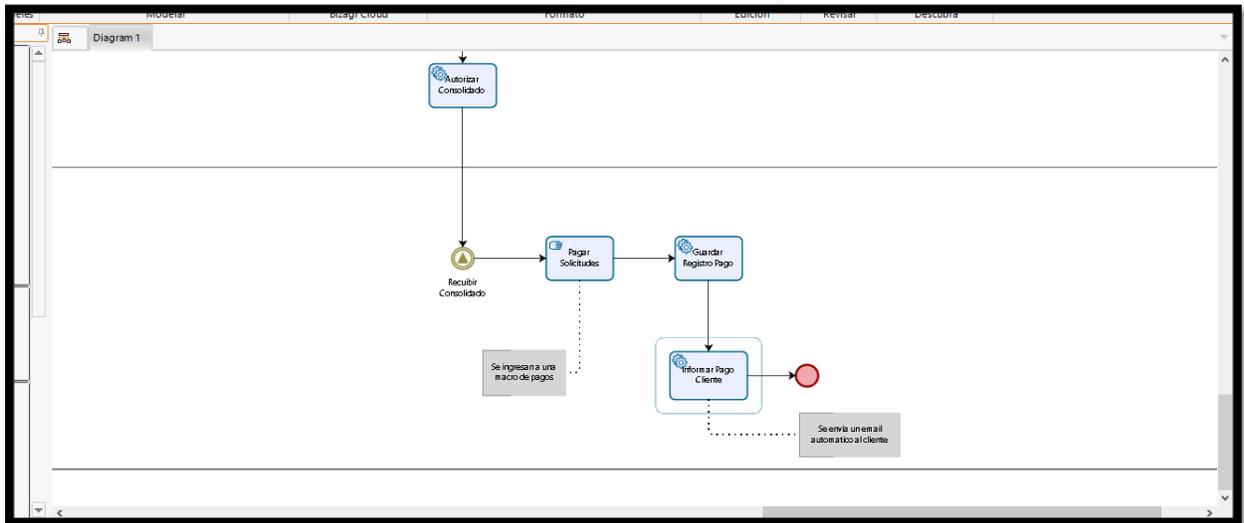


Al ser autorizados las solicitudes el Treasury Supervisor recibirá de inmediato una alerta a su sesión indicando que posee solicitudes pendientes de aprobación.



Autorizados las solicitudes de acuerdo con la cantidad de dinero que disponga el Treasury assistant recibirá una alerta de confirmación que le permitirá regular las solicitudes de los clientes. Estas solicitudes reguladas enviaran un correo electrónico

automático al cliente indicando que su reembolso fue realizado indicando su monto orden y datos de transferencia.



## ANEXO II

### Manual de usuario

#### Inicio de sesión

El usuario ingresa usuario y password.

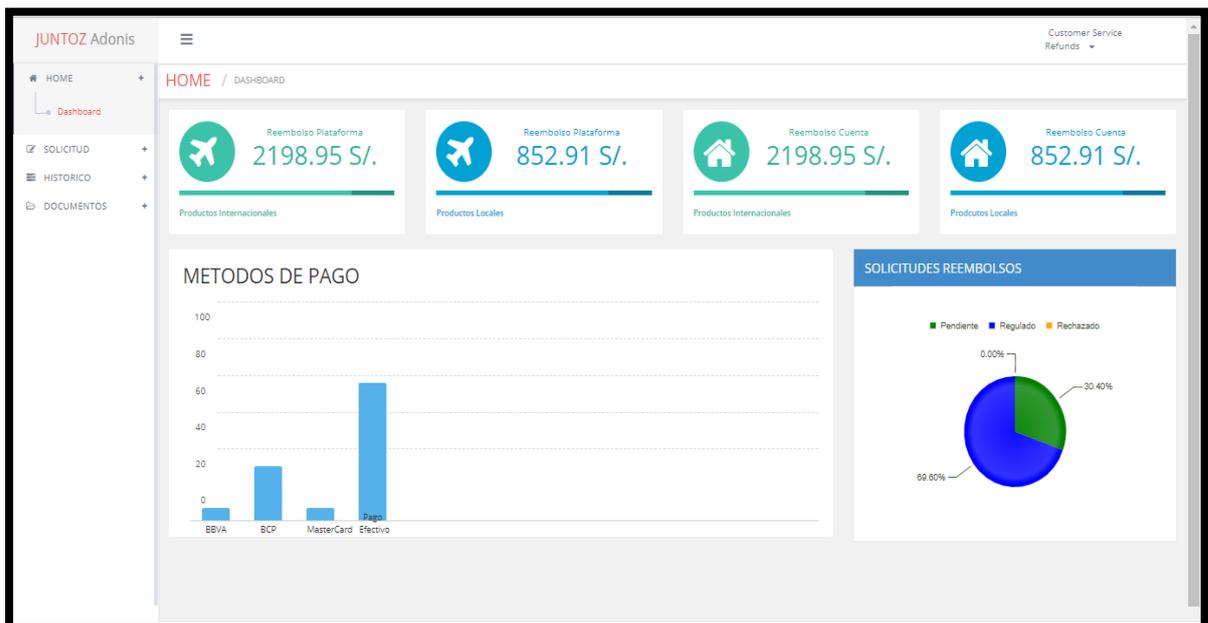


The screenshot shows a login form with the following fields and elements:

- Title: INGRESE A SU CUENTA
- Usuario:
- Password:
- Button: Iniciar Sesión

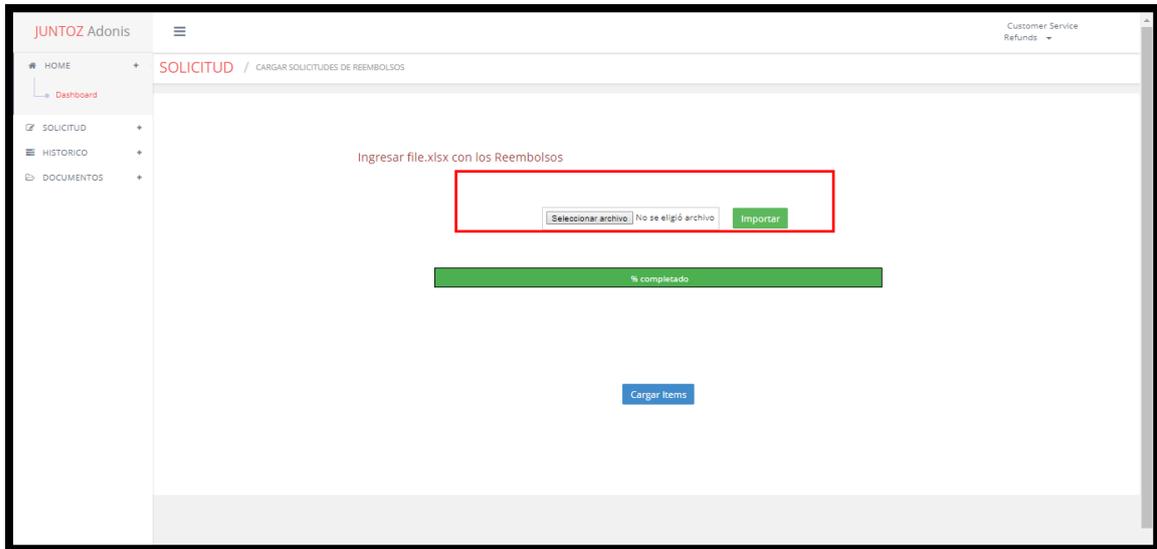
#### Módulo Customer Service

Este usuario se encarga de cargar la información que extrae de la base del aplicativo ORO con los casos de reembolsos.

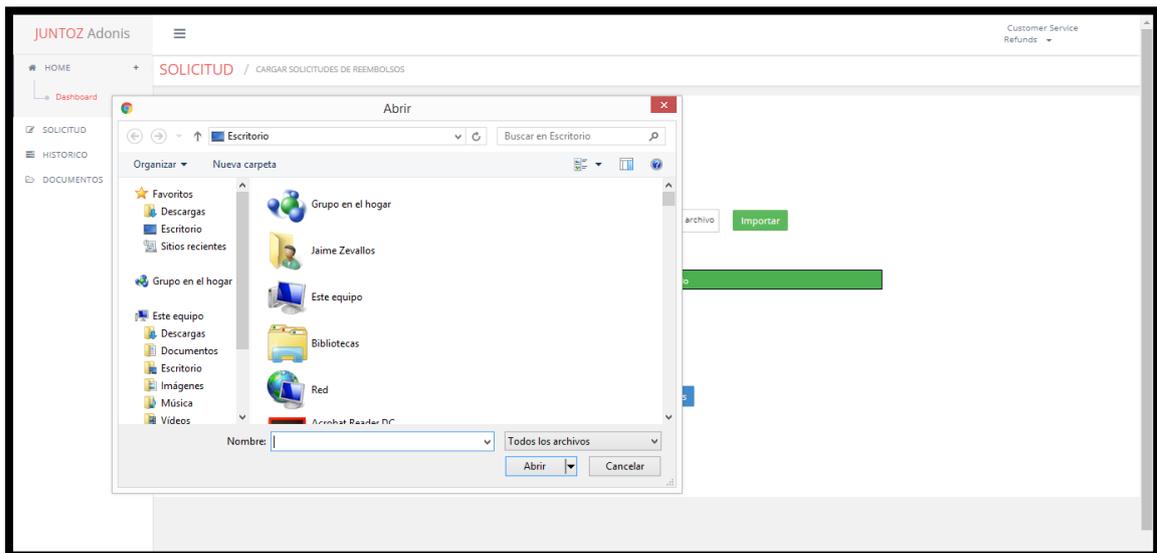


## Carga de solicitudes

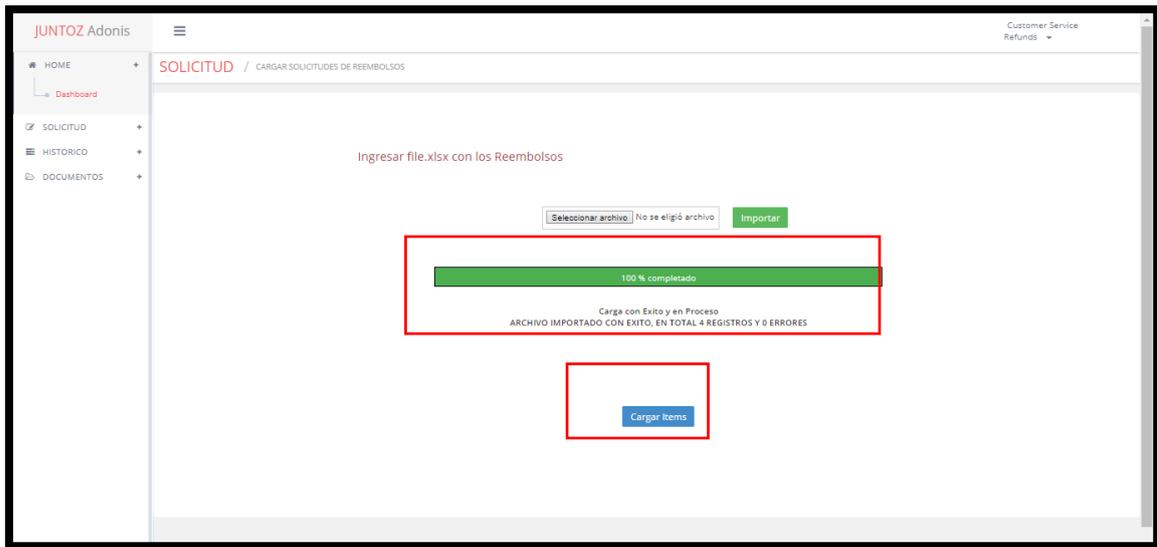
Seleccionar en el menú “SOLICITUD” y darle click a “Cargar “Reembolso””.



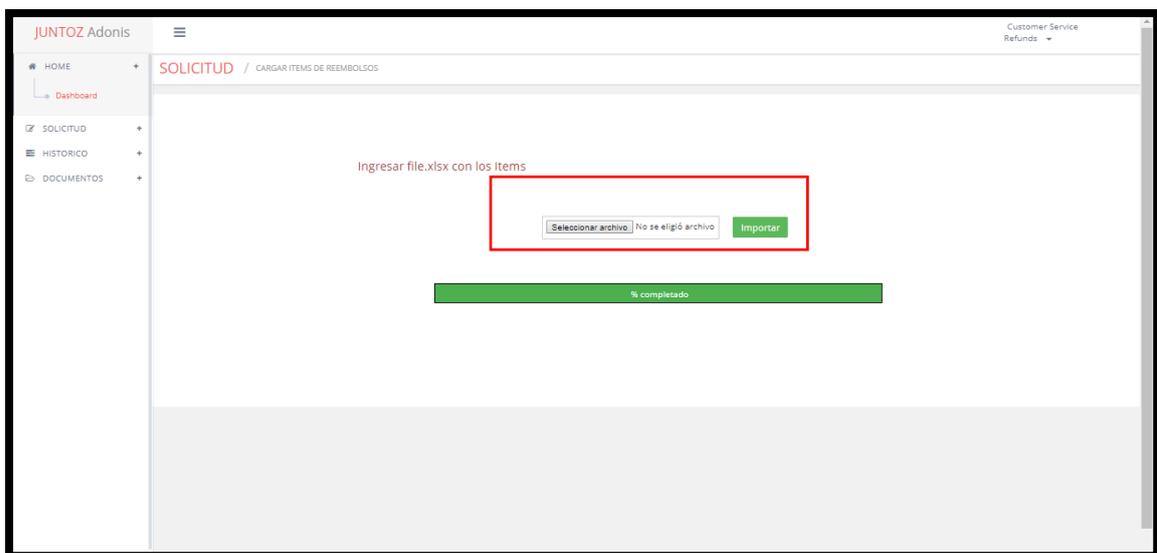
Clickear en el botón de archivos e importar un archivo con las solicitudes



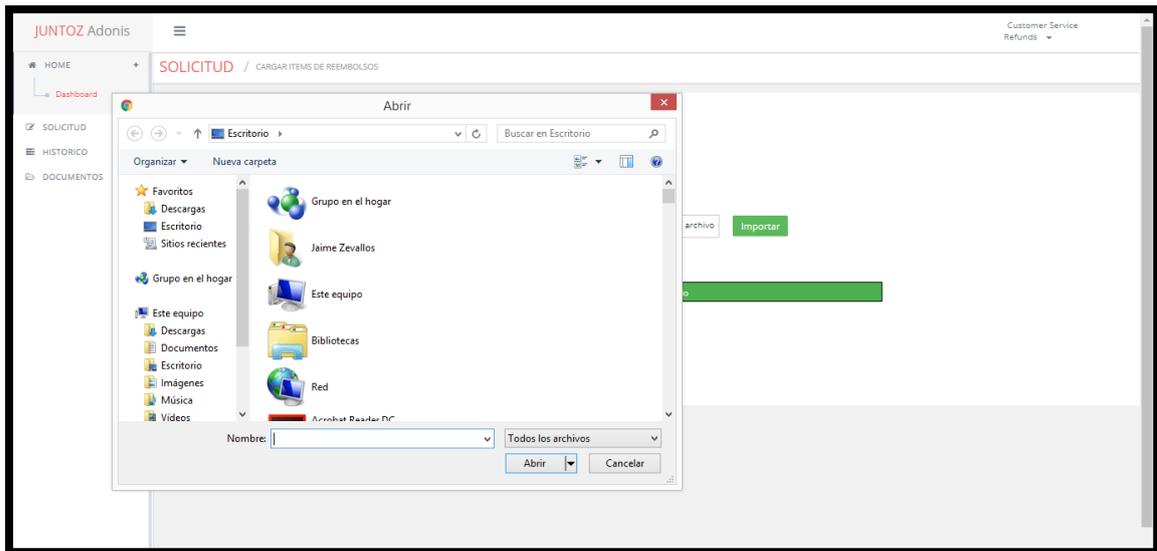
Clickear en el botón “Importar” y esperar la confirmación de carga



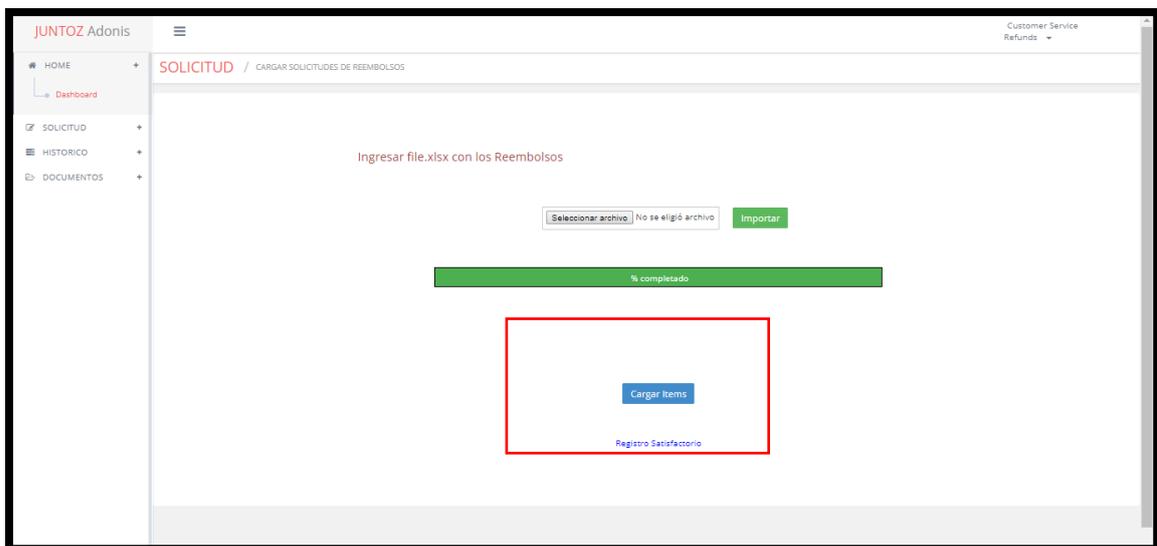
Luego de cargar las solicitudes cargar sus ítems correspondientes a la solicitud. Seleccionar el botón “Cargar Items”



Clickear en el botón de archivos e importar un archivo con los items



Clickear en el botón “Importar” y esperar la confirmación de carga satisfactoria de solicitud y ítems



## Histórico de reembolsos

Seleccionar en el menú “HISTORICO” y darle click a “Reembolso”.

Desplegar	Fecha_Reg	Titular	Doc. Identidad	N° Cuenta	Tipo Cuenta	N° Orden	Cantidad	Moneda	Banco	Metodo Pago	Motivo Pym	Ticket	num_autor	id_unico	op	Estado Reembolso
+	2017-11-03	JOSE ANTONIO VASQUEZ CARRASCO	43865944	28536697023065	A	204626569	627	Soles	BCP AHORROS	Pago Efectivo	Cuenta registrada en BOB	Alice-1225	0	25	0	Pendiente
+	2017-11-03	JORMAN JIMENEZ CORDOVA	43699764	47529717853090	A	202619116	381	Soles	BCP AHORROS	Visanet	Se reembolsa a cuenta orden muy antigua para extorno	25071734285	0	28	0	Pendiente
+	2017-11-03	EDINSON PAUL DIAZ ALEJANDRIA	40363181	37537653197088	A	201637699	44.1	Soles	BCP AHORROS	Pago Efectivo		02081734495	0	16	0	Pendiente
+	2017-11-03	ROBERTO RENZO AGUIRRE MARQUEZ	47681422	19326082553012	A	205618949	42.68	Soles	BCP AHORROS	BCP	Cuenta indica en BOB	23869	0	14	0	Pendiente
+	2017-11-03	NAIDA MARIA ZEGARRA BARRERA	25418072	003-0410130883238519	B	203598829	39.75	Soles	INTERBANK	Pago Efectivo	Se relaciona con la orden 201941469, se reembolsa diferencia de nunca	14112	0	29	0	Pendiente

Este módulo muestra el histórico de solicitudes que se cargaron y su nivel de detalle por ítem.

Desplegar	Fecha_Reg	Titular	Doc. Identidad	N° Cuenta	Tipo Cuenta	N° Orden	Cantidad	Moneda	Banco	Metodo Pago	Motivo Pym	Ticket	num_autor	id_unico	op	Estado Reembolso	Fecha_Reemb	N° Operacion	DI FI																																
+	2017-11-03	JOSE ANTONIO VASQUEZ CARRASCO	43865944	28536697023065	A	204626569	627	Soles	BCP AHORROS	Pago Efectivo	Cuenta registrada en BOB	Alice-1225	0	25	0	Pendiente	0000-00-00																																		
<table border="1"> <thead> <tr> <th>N° Orden</th> <th>Item</th> <th>Monto</th> <th>Ticket</th> <th>Tipo_Solicitud</th> <th>Is_MP</th> <th>Is_Internacional</th> <th>Item_venta_ID</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>204626569</td> <td>2614974</td> <td>209</td> <td>Alice-1225</td> <td>Devolucion MP Local</td> <td>MP</td> <td>Local</td> <td>2145149</td> </tr> <tr> <td>204626569</td> <td>2614975</td> <td>209</td> <td>Alice-1225</td> <td>Devolucion MP Local</td> <td>Retail</td> <td>Internacional</td> <td>2145150</td> </tr> <tr> <td>204626569</td> <td>2614976</td> <td>209</td> <td>Alice-1225</td> <td>Devolucion MP Local</td> <td>Retail</td> <td>Internacional</td> <td>2145151</td> </tr> </tbody> </table>																				N° Orden	Item	Monto	Ticket	Tipo_Solicitud	Is_MP	Is_Internacional	Item_venta_ID	204626569	2614974	209	Alice-1225	Devolucion MP Local	MP	Local	2145149	204626569	2614975	209	Alice-1225	Devolucion MP Local	Retail	Internacional	2145150	204626569	2614976	209	Alice-1225	Devolucion MP Local	Retail	Internacional	2145151
N° Orden	Item	Monto	Ticket	Tipo_Solicitud	Is_MP	Is_Internacional	Item_venta_ID																																												
204626569	2614974	209	Alice-1225	Devolucion MP Local	MP	Local	2145149																																												
204626569	2614975	209	Alice-1225	Devolucion MP Local	Retail	Internacional	2145150																																												
204626569	2614976	209	Alice-1225	Devolucion MP Local	Retail	Internacional	2145151																																												
+	2017-11-03	JORMAN JIMENEZ CORDOVA	43699764	47529717853090	A	202619116	381	Soles	BCP AHORROS	Visanet	Se reembolsa a cuenta orden muy antigua para extorno	25071734285	0	28	0	Pendiente	0000-00-00																																		
+	2017-11-03	EDINSON PAUL DIAZ ALEJANDRIA	40363181	37537653197088	A	201637699	44.1	Soles	BCP AHORROS	Pago Efectivo		02081734495	0	16	0	Pendiente	0000-00-00																																		
<table border="1"> <thead> <tr> <th>N° Orden</th> <th>Item</th> <th>Monto</th> <th>Ticket</th> <th>Tipo_Solicitud</th> <th>Is_MP</th> <th>Is_Internacional</th> <th>Item_venta_ID</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>201637699</td> <td>2676192</td> <td>44.1</td> <td>02081734495</td> <td>Solicitud Cliente</td> <td>Retail</td> <td>Internacional</td> <td>2145140</td> </tr> </tbody> </table>																				N° Orden	Item	Monto	Ticket	Tipo_Solicitud	Is_MP	Is_Internacional	Item_venta_ID	201637699	2676192	44.1	02081734495	Solicitud Cliente	Retail	Internacional	2145140																
N° Orden	Item	Monto	Ticket	Tipo_Solicitud	Is_MP	Is_Internacional	Item_venta_ID																																												
201637699	2676192	44.1	02081734495	Solicitud Cliente	Retail	Internacional	2145140																																												
+	2017-11-03	ROBERTO RENZO AGUIRRE MARQUEZ	47681422	19326082553012	A	205618949	42.68	Soles	BCP AHORROS	BCP	Cuenta indica en BOB	23869	0	14	0	Pendiente	0000-00-00																																		
+	2017-11-03	NAIDA MARIA ZEGARRA BARRERA	25418072	003-0410130883238519	B	203598829	39.75	Soles	INTERBANK	Pago Efectivo	Se relaciona con la orden	14112	0	29	0	Pendiente	0000-00-00																																		

Este módulo permite buscar a nivel de número de orden.

The screenshot shows the 'HISTORICO / REEMBOLSOS' section of the JUNTOZ Adonis system. A search bar at the top contains the order number '204626569'. Below the search bar, a table displays the search results. The table has columns for 'Desplegar', 'Fecha\_Reg', 'Titular', 'Doc. Identidad', 'N° Cuenta', 'Tipo Cuenta', 'N° Orden', 'Cantidad', 'Moneda', 'Banco', 'Metodo Pago', 'Motivo Pym', 'Ticket', 'num\_autor', 'id\_unico', 'op', and 'Estado Reembolso'. The first row shows a record for order 204626569, dated 2017-11-03, for Jose Antonio Vasquez Carrasco. Below this, a detailed view of the order is shown, including a table with columns for 'N° Orden', 'Item', 'Monto', 'Ticket', 'Tipo\_Solicitud', 'Is\_MP', and 'Is\_Internacional'.

Desplegar	Fecha_Reg	Titular	Doc. Identidad	N° Cuenta	Tipo Cuenta	N° Orden	Cantidad	Moneda	Banco	Metodo Pago	Motivo Pym	Ticket	num_autor	id_unico	op	Estado Reembolso																												
+	2017-11-03	JOSE ANTONIO VASQUEZ CARRASCO	43865944	28536697023065	A	204626569	627	Soles	BCP AHORROS	Pago Efectivo	Cuenta registrada en BOB	Alice-1225	0	25	0	Pendiente																												
<table border="1"> <thead> <tr> <th>N° Orden</th> <th>Item</th> <th>Monto</th> <th>Ticket</th> <th>Tipo_Solicitud</th> <th>Is_MP</th> <th>Is_Internacional</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>204626569</td> <td>2614974</td> <td>209</td> <td>Alice-1225</td> <td>Devolucion MP Local</td> <td>MP</td> <td>Local</td> </tr> <tr> <td>204626569</td> <td>2614975</td> <td>209</td> <td>Alice-1225</td> <td>Devolucion MP Local</td> <td>Retail</td> <td>Internacional</td> </tr> <tr> <td>204626569</td> <td>2614976</td> <td>209</td> <td>Alice-1225</td> <td>Devolucion MP Local</td> <td>Retail</td> <td>Internacional</td> </tr> </tbody> </table>																	N° Orden	Item	Monto	Ticket	Tipo_Solicitud	Is_MP	Is_Internacional	204626569	2614974	209	Alice-1225	Devolucion MP Local	MP	Local	204626569	2614975	209	Alice-1225	Devolucion MP Local	Retail	Internacional	204626569	2614976	209	Alice-1225	Devolucion MP Local	Retail	Internacional
N° Orden	Item	Monto	Ticket	Tipo_Solicitud	Is_MP	Is_Internacional																																						
204626569	2614974	209	Alice-1225	Devolucion MP Local	MP	Local																																						
204626569	2614975	209	Alice-1225	Devolucion MP Local	Retail	Internacional																																						
204626569	2614976	209	Alice-1225	Devolucion MP Local	Retail	Internacional																																						
+	2017-11-03	JORMAN JIMENEZ CORDOVA	43699764	47529717853090	A	202619116	381	Soles	BCP AHORROS	Visanet	Se reembolsa a cuenta orden muy antigua para extorno	25071734285	0	28	0	Pendiente																												
+	2017-11-03	EDINSON PAUL DIAZ ALEJANDRIA	40363181	37537653197088	A	201637699	44.1	Soles	BCP AHORROS	Pago Efectivo		02081734495	0	16	0	Pendiente																												
<table border="1"> <thead> <tr> <th>N° Orden</th> <th>Item</th> <th>Monto</th> <th>Ticket</th> <th>Tipo_Solicitud</th> <th>Is_MP</th> <th>Is_Internacional</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>201637699</td> <td>2676192</td> <td>44.1</td> <td>02081734495</td> <td>Solicitud Cliente</td> <td>Retail</td> <td>Internacional</td> </tr> </tbody> </table>																	N° Orden	Item	Monto	Ticket	Tipo_Solicitud	Is_MP	Is_Internacional	201637699	2676192	44.1	02081734495	Solicitud Cliente	Retail	Internacional														
N° Orden	Item	Monto	Ticket	Tipo_Solicitud	Is_MP	Is_Internacional																																						
201637699	2676192	44.1	02081734495	Solicitud Cliente	Retail	Internacional																																						

Resultado de la búsqueda

The screenshot shows the 'HISTORICO / REEMBOLSOS' section of the JUNTOZ Adonis system. The search bar now contains 'Ingresar Orden'. The search results table is highlighted with a red box. The table has columns for 'Desplegar', 'Fecha\_Reg', 'Titular', 'Doc. Identidad', 'N° Cuenta', 'Tipo Cuenta', 'N° Orden', 'Cantidad', 'Moneda', 'Banco', 'Metodo Pago', 'Motivo Pym', 'Ticket', 'num\_autor', 'id\_unico', 'op', 'Estado Reembolso', 'Fecha\_Reemb', and 'N° Op'. The first row shows a record for order 204626569, dated 2017-11-03, for Jose Antonio Vasquez Carrasco.

Desplegar	Fecha_Reg	Titular	Doc. Identidad	N° Cuenta	Tipo Cuenta	N° Orden	Cantidad	Moneda	Banco	Metodo Pago	Motivo Pym	Ticket	num_autor	id_unico	op	Estado Reembolso	Fecha_Reemb	N° Op
+	2017-11-03	JOSE ANTONIO VASQUEZ CARRASCO	43865944	28536697023065	A	204626569	627	Soles	BCP AHORROS	Pago Efectivo	Cuenta registrada en BOB	Alice-1225	0	25	0	Pendiente	0000-00-00	

Este módulo permite realizar búsquedas por rango de fecha.

The screenshot shows the 'HISTORICO / REEMBOLSOS' interface. At the top, there is a search bar with 'Buscar Orden: Ingresar Orden' and a 'Buscar' button. A date range selector is visible, with 'Desde:' and 'Hasta:' fields. A calendar pop-up is open, showing the month of November 2017. The main table below contains the following data:

Desplegar	Fecha_Reg	Titular	Doc. Ident.	N° Orden	Cantidad	Moneda	Banco	Metodo Pago	Motivo Pym	Ticket	num_autor	id_unico	op	Estado Reembo
+	2017-10-20	IVAN OMAR GUTIERREZ TAFUR	408998	209749729	79.05	Soles	BBVA	Pago Efectivo		03081734521	0	10	0	Regulac
+	2017-10-20	OSCAR JESUS FERNANDEZ MANTARI	46740498	204365229	69	Soles	BANCO DE LA NACION	BCP		30345	0	11	0	Regulac
+	2017-10-20	VILMA MARLENY SULCA GUILLEN	28713110	203711129	50	Soles	MI BANCO	Pago Efectivo	Se reingresa reembolso	04081734538	0	9	0	Regulac
+	2017-10-25	EDUARDO MANUEL ARANA JIMENEZ	09381807	201268236	579.99	Soles	INTERBANK	MasterCard	orden muy antigua para extorno	05344243	0	15	0	Regulac
+	2017-10-25	CARLOS ALFREDO MORENO CHIRI	72463341	202564929	107	Soles	BANCO DE LA NACION	BCP		29071734435	0	17	0	Regulac

Resultado de la consulta.

The screenshot shows the 'HISTORICO / REEMBOLSOS' interface with the search results table. The table includes an additional column for 'N° Operac'. The data is as follows:

Desplegar	Fecha_Reg	Titular	Doc. Identidad	N° Cuenta	Tipo Cuenta	N° Orden	Cantidad	Moneda	Banco	Metodo Pago	Motivo Pym	Ticket	num_autor	id_unico	op	Estado Reembolso	Fecha_Reemb	N° Operac
+	2017-10-20	IVAN OMAR GUTIERREZ TAFUR	40899867	011-1400020055167411	BBVA	209749729	79.05	Soles	BBVA	Pago Efectivo		03081734521	0	10	0	Regulado	2017-10-24	Carta ON
+	2017-10-20	OSCAR JESUS FERNANDEZ MANTARI	46740498	018-19500419513069389	B	204365229	69	Soles	BANCO DE LA NACION	BCP		30345	0	11	0	Regulado	2017-10-24	Carta ON
+	2017-10-20	VILMA MARLENY SULCA GUILLEN	28713110	049-56000215902530263	B	203711129	50	Soles	MI BANCO	Pago Efectivo	Se reingresa reembolso	04081734538	0	9	0	Regulado	2017-10-24	Carta ON
+	2017-10-25	EDUARDO MANUEL ARANA JIMENEZ	09381807	003-28301309931195097	B	201268236	579.99	Soles	INTERBANK	MasterCard	orden muy antigua para extorno	05344243	0	15	0	Regulado	2017-10-26	Carta ON
+	2017-10-25	CARLOS ALFREDO MORENO CHIRI	72463341	018-00000404522508404	B	202564929	107	Soles	BANCO DE LA NACION	BCP		29071734435	0	17	0	Regulado	2017-10-26	Carta ON

El módulo nos permite descargar el resultado de la búsqueda realizada seleccionando el botón de “Descarga”.

Buscar Orden: Ingresar Orden Desde: Hasta: **Descarga**

Desplegar	Fecha_Reg	Titular	Doc. Identidad	N° Cuenta	Tipo Cuenta	N° Orden	Cantidad	Moneda	Banco	Metodo Pago	Motivo Pym	Ticket	num_autor	id_unico	op	Estado Reembo
+	2017-10-20	IVAN OMAR GUTIERREZ TAFUR	40899867	011-14000020055167411	BBVA	209749729	79.05	Soles	BBVA	Pago Efectivo		03081734521	0	10	0	Regulac
+	2017-10-20	OSCAR JESUS FERNANDEZ MANTARI	46740498	018-19500419513069389	B	204365229	69	Soles	BANCO DE LA NACION	BCP		30345	0	11	0	Regulac
+	2017-10-20	VILMA MARLENY SULCA GUILLEN	28713110	049-56000215902530263	B	203711129	50	Soles	MI BANCO	Pago Efectivo	Se reingresa reembolso	04081734538	0	9	0	Regulac
+	2017-10-25	EDUARDO MANUEL ADRIANA JIMENEZ	09381807	003-28301309931195097	B	201268236	579.99	Soles	INTERBANK	MasterCard	orden muy antigua para extorino	05344243	0	15	0	Regulac
+	2017-10-25	CARLOS ALFREDO MORENO	72463341	018-00000404522508404	B	202564929	107	Soles	BANCO DE LA NACION	BCP		29071734435	0	17	0	Regulac

ficheroExcel (2).xls Mostrar todo X

### Vista documentos voucher

Seleccionar en el menú “DOCUMENTOS” y darle click a “Voucher”. El módulo permite visualizar los pagos que realiza Tesorería.

Buscar Orden: Ingresar Orden Desde: Hasta: **Buscar**

Titular	Doc. Identidad	N° Cuenta	N° Orden	Voucher	Tipo Operacion	Fech_Reg	Responsable	Tipo Voucher	Descargar
ANGIE PATRICIA ITURRIOZ HUAPAYA	46780199	19130879479090	204354349	bcp_zavala1411_reembolso2.pdf	bcp_ZEA0911_reembolsos	2017-11-04	Jaime Harold Zevallos	cuenta	
IVAN OMAR GUTIERREZ TAFUR	40899867	011-14000020055167411	209749729	Carta ON 206293862.pdf	Carta ON 206293862	2017-11-04	Jaime Harold Zevallos	cuenta	
HAROL ERICK SALDARÑA PEZO	00954199	018-00000405269173209	202452999	carta ON 204752762.pdf	carta ON 204752762	2017-11-04	Jaime Harold Zevallos	cuenta	
JUAN ANTONIO RAMIREZ RODRIGUEZ	40218506	19119201318070	205663429	Carta ON 207716992.pdf	Carta ON 207716992	2017-11-04	Jaime Harold Zevallos	cuenta	
LUIS MARTIN JARA RODRIGUEZ	46954726	009-63320639010377890	203529329	Carta ON 205373962.pdf	Carta ON 205373962	2017-11-04	Jaime Harold Zevallos	cuenta	
JHON JORGE LUIS PARI PAZ	70661898	018-19500419508796888	205889329	carta ON 202119762.pdf	carta ON 202119762	2017-11-04	Jaime Harold Zevallos	cuenta	
CARLOS ALFREDO MORENO CHIRI	72463341	018-00000404522508404	202564929	Carta ON 207716992.pdf	Carta ON 207716992	2017-11-04	Jaime Harold Zevallos	cuenta	
VILMA MARLENY SULCA GUILLEN	28713110	049-56000215902530263	203711129	Carta ON 206293862.pdf	Carta ON 206293862	2017-11-04	Jaime Harold Zevallos	cuenta	
MARCO ANTONIO LIZARASO SOTO	09303486	19318739891080	205364469	carta ON 204752762.pdf	carta ON 204752762	2017-11-04	Jaime Harold Zevallos	cuenta	
VICTOR RAUL MENDOZA SOTO	08096456	19132142761034	202355329	bcp_zavala1411_reembolso2.pdf	bcp_ZEA0911_reembolsos	2017-11-04	Jaime Harold Zevallos	cuenta	

ficheroExcel (2).xls Mostrar todo X

Se puede descargar la planilla de pago seleccionando la imagen PDF en la columna de descarga del módulo.

5/5/2016 Telecrédito - BCP

### Estado de operaciones de Pagos Masivos

**Datos generales:**

Tipo de operación: Proveedores  
 N° planilla: 001831  
 Cuenta de origen: C - S/ - 193-2015726-0-67 - LINIO PERU SAC  
 Empresa pagadora: LINIO PERU SAC  
 Referencia de planilla: Reembolsos 0405  
 Planilla exonerada de ITF: No

Fecha de proceso: 04/05/2016  
 Monto total: S/ 5,770.68  
 N° registros: 31

Estado: Procesada  
 Observación: TRANSACCION O.K.  
 Firmada por: JENNY ARELLANO TANANTA  
 Enviada por: JENNY ARELLANO TANANTA

Fecha de envío: 04/05/2016  
 Monto registros procesados: S/ 5,770.68  
 Monto registros rechazados: S/ 0.00

**Detalle de la planilla**

Beneficiario	Documento	Cuenta o Tarjeta de Crédito de destino	T.M. Numero	Monto	Tipo	Monto abonado	Referencia para el beneficiario	Referencia para la empresa	Estado	Observación	Validar Documento	Envío de Combo
Chiver William Ore	DNI 22294029	C S/ 194-1022088-6-18		S/ 298.60			Referencia	Ref Emo 22294029	Procesada	Ninouna	SI	No

Este módulo permite buscar a nivel de número de orden.

JUNTOZ Adonis

Customer Service Refunds

DOCUMENTOS / VOUCHER

Buscar Orden: 204354349

Titular	Doc. Identidad	N° Cuenta	N° Orden	Voucher	Tipo Operacion	Fech_Reg	Responsable	Tipo_Voucher	Descargar
ANGIE PATRICIA ITURRIOZ HUAPAYA	46780199	19130879479090	204354349	bcp_zavala1411_reembolso2.pdf	bcp_ZEA0911_reembolsos	2017-11-04	Jaime Harold Zevallos	cuenta	
IVAN OMAR GUTIERREZ TAFUR	40899867	011-14000020055167411	209749729	carta ON 206293862.pdf	Carta ON 206293862	2017-11-04	Jaime Harold Zevallos	cuenta	
HAROL ERICK SALDAÑA A PEZO	00954199	018-00000405269173209	202452999	carta ON 204752762.pdf	carta ON 204752762	2017-11-04	Jaime Harold Zevallos	cuenta	
JUAN ANTONIO RAMIREZ RODRIGUEZ	40218506	19119201318070	205663429	carta ON 207716992.pdf	Carta ON 207716992	2017-11-04	Jaime Harold Zevallos	cuenta	
LUIS MARTIN JARA RODRIGUEZ	46954726	009-63320633010377890	203529329	carta ON 205373962.pdf	Carta ON 205373962	2017-11-04	Jaime Harold Zevallos	cuenta	
JHON JORGE LUIS PARI PAZ	70661898	018-19500419500796888	205889329	carta ON 202119762.pdf	carta ON 202119762	2017-11-04	Jaime Harold Zevallos	cuenta	
CARLOS ALFREDO MORENO CHIRI	72463341	018-00000404522508404	202564929	carta ON 207716992.pdf	Carta ON 207716992	2017-11-04	Jaime Harold Zevallos	cuenta	
VILMA MARLENY SULCA GUILLÉN	28713110	049-56000215902530263	203711129	carta ON 206293862.pdf	Carta ON 206293862	2017-11-04	Jaime Harold Zevallos	cuenta	
MARCO ANTONIO LIZARASO SOTO	09303486	19318739891080	205364469	carta ON 204752762.pdf	carta ON 204752762	2017-11-04	Jaime Harold Zevallos	cuenta	
VICTOR RAUL MENDOZA SOTO	08096456	19132142761034	202355329	bcp_zavala1411_reembolso2.pdf	bcp_ZEA0911_reembolsos	2017-11-04	Jaime Harold Zevallos	cuenta	



Se muestra el resultado de la consulta.

JUNTOZ Adonis Customer Service Refunds

HOME + DOCUMENTOS / VOUCHER

Dashboard

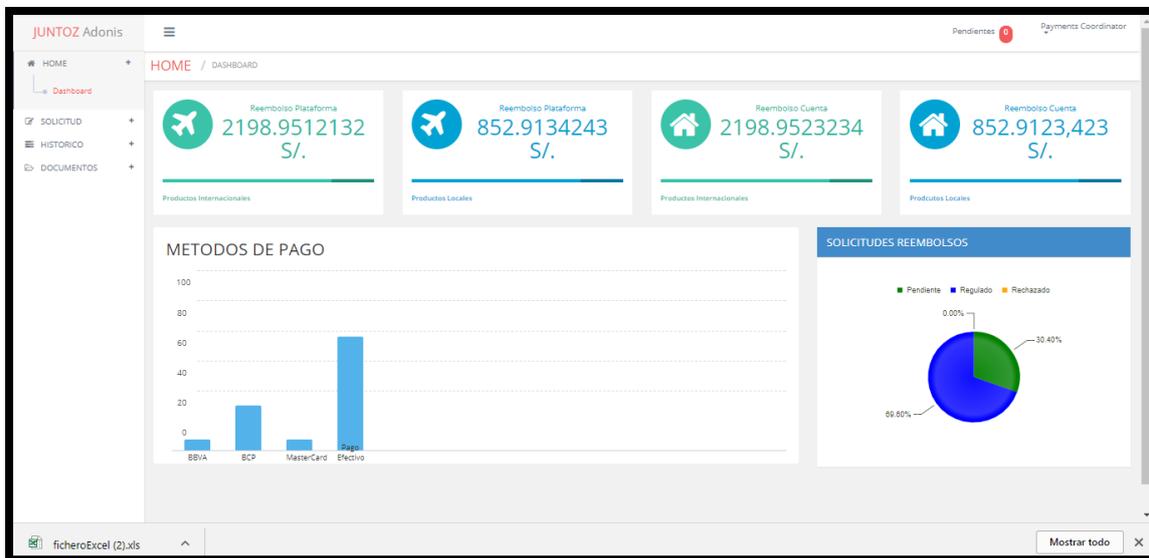
Buscar Orden: Ingresar Orden Desde: Hasta:

Titular	Doc. Identidad	N° Cuenta	N° Orden	Voucher	Tipo Operacion	Fecha_Reg	Responsable	Tipo_Voucher	Descargar
ANGIE PATRICIA ITURRIOZ HUAPAYA	46780199	19130879479090	204354349	bcp_zavala1411_reembolso2.pdf	bcp_ZEA0911_reembolsos	2017-11-04	Jaime Harold Zevallos	cuenta	
IVAN OMAR GUTIERREZ TAFUR	40899867	011-14000020055167411	209749729	carta ON 206293862.pdf	Carta ON 206293862	2017-11-04	Jaime Harold Zevallos	cuenta	
HAROL ERICK SALDAÑA'A PEZO	00954199	018-00000405269173209	202452999	carta ON 204752762.pdf	carta ON 204752762	2017-11-04	Jaime Harold Zevallos	cuenta	
JUAN ANTONIO RAMIREZ RODRIGUEZ	40218506	19119201318070	205663429	Carta ON 207716992.pdf	Carta ON 207716992	2017-11-04	Jaime Harold Zevallos	cuenta	
LUIS MARTIN JARA RODRIGUEZ	46954726	009-6332063910377890	203529329	Carta ON 205373962.pdf	Carta ON 205373962	2017-11-04	Jaime Harold Zevallos	cuenta	
JHON JORGE LUIS PARI PAZ	70661898	018-19500419500796888	205889329	carta ON 202119762.pdf	carta ON 202119762	2017-11-04	Jaime Harold Zevallos	cuenta	
CARLOS ALFREDO MORENO CHIRI	72463341	018-00000404522508404	202564929	Carta ON 207716992.pdf	Carta ON 207716992	2017-11-04	Jaime Harold Zevallos	cuenta	
VILMA MARLENY SULCA GUILLEN	28713110	049-56000215902590263	203711129	Carta ON 206293862.pdf	Carta ON 206293862	2017-11-04	Jaime Harold Zevallos	cuenta	
MARCO ANTONIO LIZARASO SOTO	09303486	19318739691080	205364469	carta ON 204752762.pdf	carta ON 204752762	2017-11-04	Jaime Harold Zevallos	cuenta	
VICTOR RAUL MENDOZA SOTO	08096456	19132142761034	202355329	bcp_zavala1411_reembolso2.pdf	bcp_ZEA0911_reembolsos	2017-11-04	Jaime Harold Zevallos	cuenta	

ficheroExcel (2).xls Mostrar todo

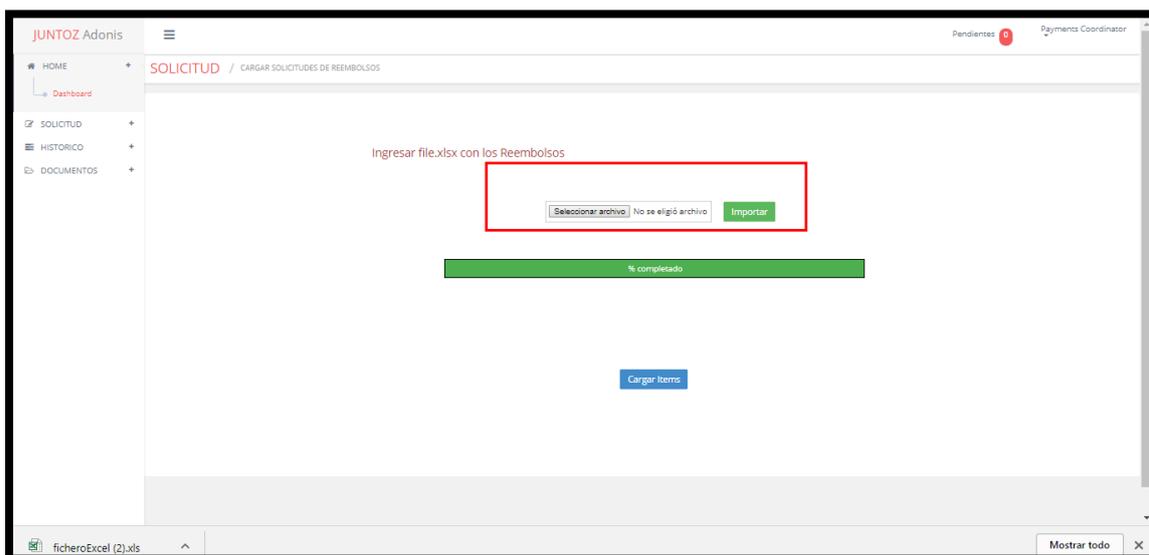
# Payments Coordinator

## Módulo de inicial

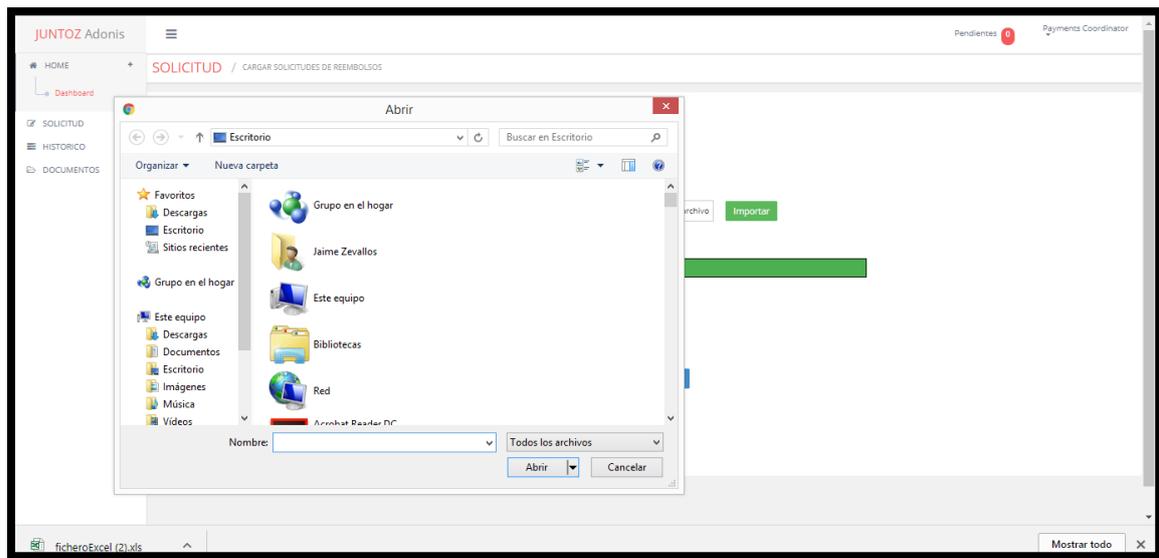


## Carga de solicitudes

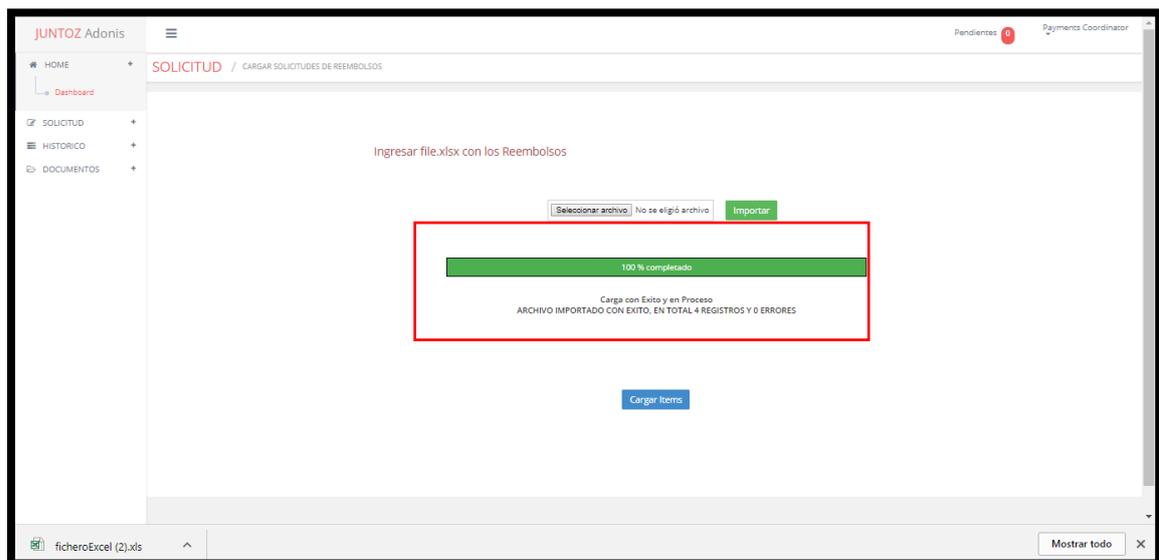
Seleccionar en el menú “SOLICITUD” y darle click a “Reembolso”.



Clickear en el botón de archivos e importar un archivo con las solicitudes

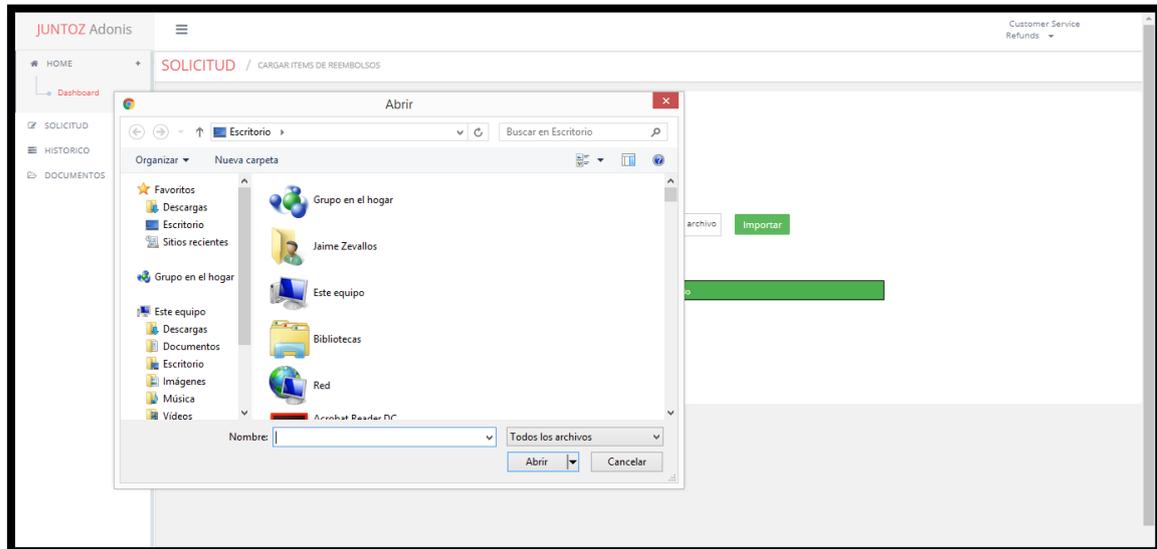


Clickear en el botón “Importar” y esperar la confirmación de carga

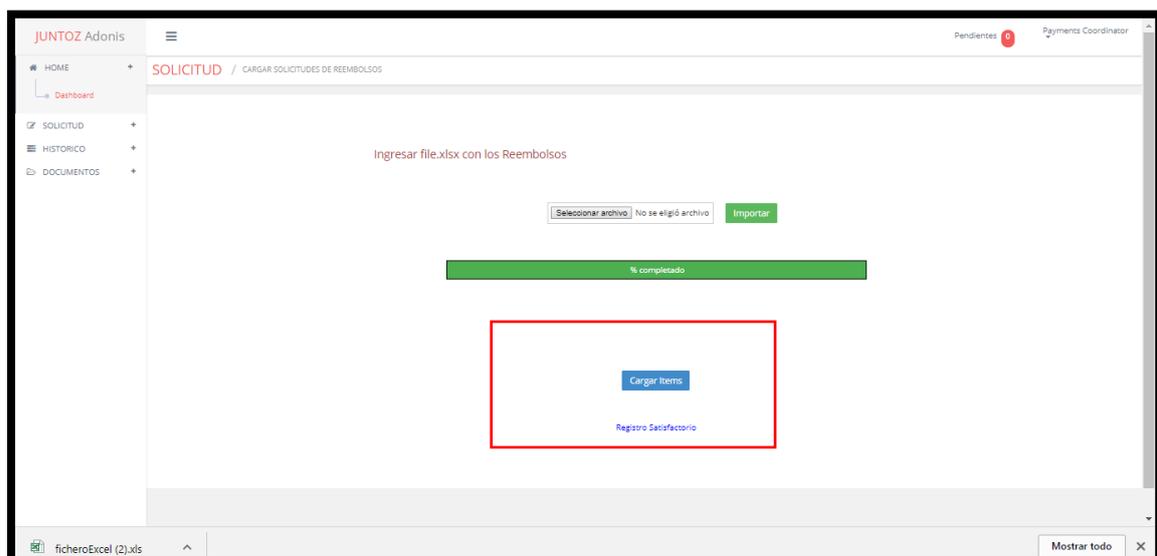


Luego de cargar las solicitudes cargar sus ítems correspondientes a la solicitud. Seleccionar el botón “Cargar Items”.

Clickear en el botón de archivos e importar un archivo con los ítems.



Clickear en el botón “Importar” y esperar la confirmación de carga satisfactoria de solicitud y ítems.



## Histórico de reembolsos

Seleccionar en el menú “HISTÓRICO” y darle click a “Reembolso”.

Buscar Orden: Ingresar Orden Desde: Hasta: Descarga

Desplegar	Fecha_Reg	Titular	Doc. Identidad	N° Cuenta	Tipo Cuenta	N° Orden	Cantidad	Moneda	Banco	Metodo Pago	Motivo Pym	Ticket	num_autor	id_unico	op	Estado Reembolso	Fecha_Reemb
+	2017-11-03	DANIEL ALEJANDRO TRAJAN URSU ZAMBRANO	81016432	19138198896041	A	208394386	24.9	Soles	BCP AHORROS	BBVA		25579	0	5	0	Pendiente	0000-00-00
+	2017-11-03	ROBERTO RENZO AGUIRRE MARQUEZ	47681422	1932608253012	A	205618949	42.68	Soles	BCP AHORROS	BCP	Cuenta indica en BOB	23869	0	14	0	Pendiente	0000-00-00
+	2017-11-03	EDINSON PAUL DIAZ ALEJANDRIA	40363181	37537653197088	A	201637699	44.1	Soles	BCP AHORROS	Pago Efectivo		02081734495	0	16	0	Pendiente	0000-00-00
+	2017-11-03	RICHARD JORDAN DOMINGO VEGA	46760808	009-17020870146852524	B	204496729	18	Soles	SCOTIABANK	BCP		19410	0	21	0	Pendiente	0000-00-00
+	2017-11-03	JOSE ANTONIO VASQUEZ CARRASCO	43865944	28536697023065	A	204626569	627	Soles	BCP AHORROS	Pago Efectivo	Cuenta registrada en BOB	Alice-1225	0	25	0	Pendiente	0000-00-00

Este módulo mostrar el historio de solicitudes que se cargaron y su nivel de detalle por ítem.

Desplegar	Fecha_Reg	Titular	Doc. Identidad	N° Cuenta	Tipo Cuenta	N° Orden	Cantidad	Moneda	Banco	Metodo Pago	Motivo Pym	Ticket	num_autor	id_unico	op	Estado Reembolso	Fecha_Reemb	N° Operacion	Observacion FIN	Tipo																		
+	2017-11-03	DANIEL ALEJANDRO TRAJAN URSU ZAMBRANO	81016432	19138198896041	A	208394386	24.9	Soles	BCP AHORROS	BBVA		25579	0	5	0	Pendiente	0000-00-00			Cue																		
<table border="1"> <thead> <tr> <th>N° Orden</th> <th>Item</th> <th>Monto</th> <th>Ticket</th> <th>Tipo_Solicitud</th> <th>Is_MP</th> <th>Is_Internacional</th> <th>Item_venta_ID</th> <th>Nota_Credito</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>208394386</td> <td>1976636</td> <td>24.9</td> <td>25579</td> <td>Payment Canceled</td> <td>MP</td> <td>Local</td> <td>2145129</td> <td>No</td> </tr> </tbody> </table>																					N° Orden	Item	Monto	Ticket	Tipo_Solicitud	Is_MP	Is_Internacional	Item_venta_ID	Nota_Credito	208394386	1976636	24.9	25579	Payment Canceled	MP	Local	2145129	No
N° Orden	Item	Monto	Ticket	Tipo_Solicitud	Is_MP	Is_Internacional	Item_venta_ID	Nota_Credito																														
208394386	1976636	24.9	25579	Payment Canceled	MP	Local	2145129	No																														
+	2017-11-03	ROBERTO RENZO AGUIRRE MARQUEZ	47681422	1932608253012	A	205618949	42.68	Soles	BCP AHORROS	BCP	Cuenta indica en BOB	23869	0	14	0	Pendiente	0000-00-00			Cue																		
+	2017-11-03	EDINSON PAUL DIAZ ALEJANDRIA	40363181	37537653197088	A	201637699	44.1	Soles	BCP AHORROS	Pago Efectivo		02081734495	0	16	0	Pendiente	0000-00-00			Cue																		
<table border="1"> <thead> <tr> <th>N° Orden</th> <th>Item</th> <th>Monto</th> <th>Ticket</th> <th>Tipo_Solicitud</th> <th>Is_MP</th> <th>Is_Internacional</th> <th>Item_venta_ID</th> <th>Nota_Credito</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>201637699</td> <td>2676192</td> <td>44.1</td> <td>02081734495</td> <td>Solicitud Cliente</td> <td>Retail</td> <td>Internacional</td> <td>2145140</td> <td>No</td> </tr> </tbody> </table>																					N° Orden	Item	Monto	Ticket	Tipo_Solicitud	Is_MP	Is_Internacional	Item_venta_ID	Nota_Credito	201637699	2676192	44.1	02081734495	Solicitud Cliente	Retail	Internacional	2145140	No
N° Orden	Item	Monto	Ticket	Tipo_Solicitud	Is_MP	Is_Internacional	Item_venta_ID	Nota_Credito																														
201637699	2676192	44.1	02081734495	Solicitud Cliente	Retail	Internacional	2145140	No																														
+	2017-11-03	RICHARD JORDAN DOMINGO VEGA	46760808	009-17020870146852524	B	204496729	18	Soles	SCOTIABANK	BCP		19410	0	21	0	Pendiente	0000-00-00			Cue																		
+	2017-11-03	JOSE ANTONIO VASQUEZ CARRASCO	43865944	28536697023065	A	204626569	627	Soles	BCP AHORROS	Pago Efectivo	Cuenta registrada en BOB	Alice-1225	0	25	0	Pendiente	0000-00-00			Cue																		

Este módulo permite editar las solicitudes cargadas.

Tipo Cuenta	N° Orden	Cantidad	Moneda	Banco	Metodo Pago	Motivo Pym	Ticket	num_autor	id_unico	op	Estado Reembolso	Fecha_Reemb	N° Operacion	Observacion FIN	Tipo_Reemb	Estado Autorizar Pym	Estado Autorizar FIN
A	208394386	24.9	Soles	BCP AHORROS	BBVA		25579	0	5	0	Pendiente	0000-00-00			Cuenta	Autorizado	En espera
Ticket		Tipo_Solicitud		Is_MP		Is_Internacional		Item_venta_ID		Nota_Credito		Editar		Eliminar			
25579		Payment Canceled		MP		Local		2145129		No		Editar		Eliminar			
A	205618949	42.68	Soles	BCP AHORROS	BCP	Cuenta indica en BOS	23869	0	14	0	Pendiente	0000-00-00			Cuenta	Autorizado	En espera
A	201637699	44.1	Soles	BCP AHORROS	Pago Efectivo		02081734495	0	16	0	Pendiente	0000-00-00			Cuenta	Autorizado	En espera
B	204496729	18	Soles	SCOTIABANK	BCP		19410	0	21	0	Pendiente	0000-00-00			Cuenta	Autorizado	En espera

Se presenta el formulario de edición de solicitud

Fecha Registro: 2017-11-03

Responsable Pay: Jaime Mayll Zevallos

Cantidad: 24.9

N° Cuenta: 19138198896041

Solicitud: Payment Canceled

Orden Number: 208394386

Tipo Doc: DNI

N\_Credito: 2

Id Unico: 5

Item: 1976836

Monto Item: 24.9

N° Operacion:

Banco: BCP AHORROS

Titular: DANIEL ALEJANDRO TRAIAN URSU ZAMBRANO

Tipo de moneda: Soles

Tipo de Cuenta: Ahorros

Metodo de Pago: BBVA

Comprobación: Autorizado

N° Identidad: 81016432

Ticket: 25579

Num Autor: 0

Op: 0

Estado Registro: Pendiente

Tipo Reembolso: Cuenta

Motivo:

Grabar

El realizar una modificación de información el módulo mostró un mensaje de satisfacción

The screenshot shows the 'SOLICITUD / EDITAR REEMBOLSOS' page in the JUNTOZ Adonis system. A red box highlights the message 'Registros Actualizados' (Records Updated) at the top of the form area. The form contains various fields for registration details, including date, responsible party, amount, account number, and bank information. A green 'Grabar' (Save) button is visible at the bottom left of the form.

Por lo contrario, mensaje será de error.

The screenshot shows the same 'SOLICITUD / EDITAR REEMBOLSOS' page. A red box highlights the error message 'Ingresar todos los campos necesarios' (Enter all necessary fields) at the top of the form area. The form fields and the 'Grabar' button are identical to the previous screenshot, but the message indicates that some required information is missing.

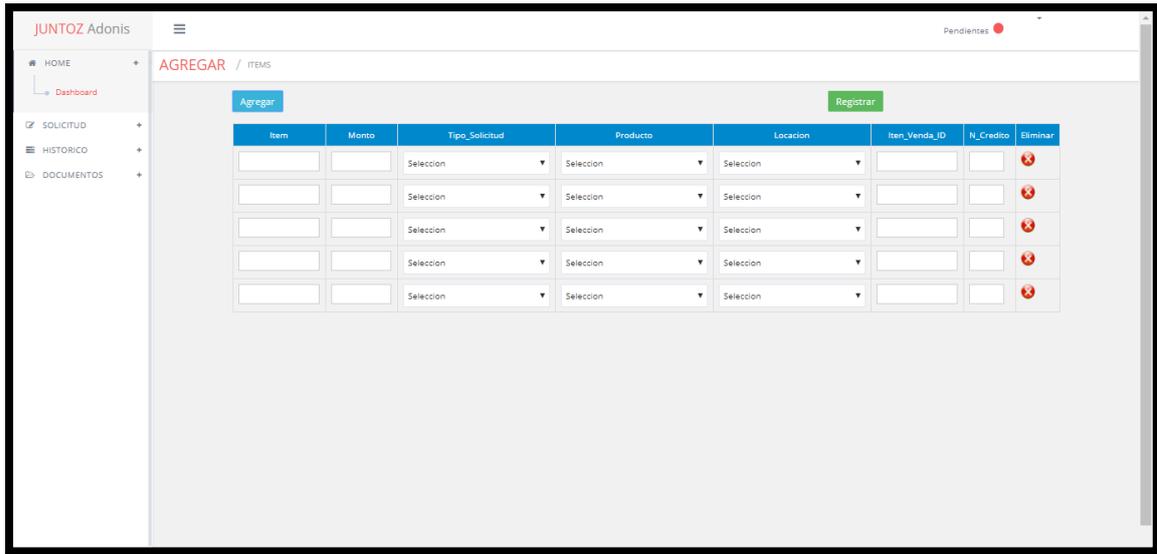
También el módulo permite eliminar una solicitud total con sus ítems. Enviando un mensaje de solicitud eliminada.

ID	Cantidad	Moneda	Banco	Metodo Pago	Motivo Pym	Ticket	num_autor	id_unico	op	Estado Reembolso	Fecha_Reemb	N° Operacion	Observacion FIN	Tipo_Reemb	Estado Autorizar Pym	Estado Autorizar FIN	Eliminar Solicitud
186	30	Soles	BCP AHORROS	BBVA		25579	0	5	0	Pendiente	0000-00-00			Cuenta	Autorizado	En espera	
Tipo_Solicitud		Is_MP		Is_Internacional		Item_venta_ID		Nota_Credito		Editar		Eliminar					
Payment Canceled		MP		Local		2145129		No									
149	42.68	Soles	BCP AHORROS	BCP	Cuenta Indica en BOB	23869	0	14	0	Regulado	2017-11-06	bpc-32434		Cuenta	Autorizado	Autorizado	
Tipo_Solicitud		Is_MP		Is_Internacional		Item_venta_ID		Nota_Credito		Editar		Eliminar					
Devolucion MP Local		MP		Local		2145138		No									
199	44.1	Soles	BCP AHORROS	Pago Efectivo		02081734495	0	16	0	Pendiente	0000-00-00			Cuenta	Autorizado	Autorizado	
729	18	Soles	SCOTIABANK	BCP		19410	0	21	0	Pendiente	0000-00-00			Cuenta	Autorizado	En espera	

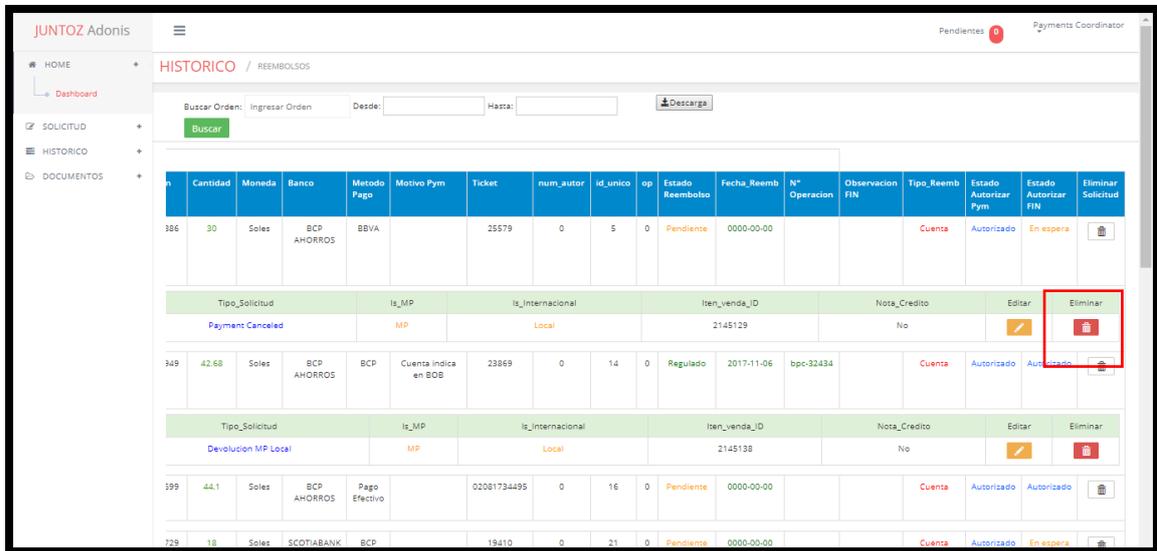
El módulo histórico nos permite añadir ítems a la solicitud si es requerido con la función de auto cálculo que permite calcular el monto total de la solicitud.

ID	Moneda	Banco	Metodo Pago	Motivo Pym	Ticket	num_autor	id_unico	op	Estado Reembolso	Fecha_Reemb	N° Operacion	Observacion FIN	Tipo_Reemb	Estado Autorizar Pym	Estado Autorizar FIN	Eliminar Solicitud	Añadir Item
19	Soles	BCP AHORROS	BBVA		25579	0	5	0	Pendiente	0000-00-00			Cuenta	Autorizado	En espera		
68	Soles	BCP AHORROS	BCP	Cuenta indica en BOB	23869	0	14	0	Regulado	2017-11-06	bpc-32434		Cuenta	Autorizado	Autorizado		
Tipo_Solicitud		Is_MP		Is_Internacional		Item_venta_ID		Nota_Credito		Editar		Eliminar					
Devolucion MP Local		MP		Local		2145138		No									
11	Soles	BCP AHORROS	Pago Efectivo		02081734495	0	16	0	Pendiente	0000-00-00			Cuenta	Autorizado	Autorizado		
8	Soles	SCOTIABANK	BCP		19410	0	21	0	Pendiente	0000-00-00			Cuenta	Autorizado	En espera		
18	Soles	BCP AHORROS	Pago Efectivo	Cuenta registrada en BOB	Alice-1225	0	25	0	Pendiente	0000-00-00			Cuenta	Autorizado	Autorizado		
81	Soles	BCP	Visanet	Se reembolsa a	25071734285	0	28	0	Anulado	0000-00-00			Cuenta	Rechazado	Autorizado		

En este formulario, se agrega los ítems requeridos



El módulo nos permite eliminar un ítem de la solicitud auto calculando el monto de la solicitud total



Este módulo permite buscar a nivel de número de orden.

JUNTOZ Adonis Pendientes 0 Payments Coordinator

HISTORICO / REEMBOLSOS

Buscar Orden: 208394386 Desde: Hasta: Descarga

Desplegar	Fecha_Reg	Titular	Doc. Identidad	N° Cuenta	Tipo Cuenta	N° Orden	Cantidad	Moneda	Banco	Método Pago	Motivo Pym	Ticket	num_autor	id_unico	op	Estado Reembolso	Fecha_Reemb
+	2017-11-03	DANIEL ALEJANDRO TRAJAN URSU ZAMBRANO	81016432	19138198896041	A	208394386	24.9	Soles	BCP AHORROS	BBVA		25579	0	5	0	Pendiente	0000-00-00
+	2017-11-03	ROBERTO RENDO AGUIRRE MARQUEZ	47891422	1932602253012	A	205618949	42.68	Soles	BCP AHORROS	BCP	Cuenta indica en BOB	23869	0	14	0	Pendiente	0000-00-00
+	2017-11-03	EDINSON PAUL DIAZ ALEJANDRIA	40363181	37537653197088	A	201637699	44.1	Soles	BCP AHORROS	Pago Efectivo		02081734495	0	16	0	Pendiente	0000-00-00
+	2017-11-03	RICHARD JORDAN DOMINGO VEGA	46760808	009-17020870146852524	B	204496729	18	Soles	SCOTIABANK	BCP		19410	0	21	0	Pendiente	0000-00-00
+	2017-11-03	JOSE ANTONIO VASQUEZ CASRAGCO	43865944	28536697033055	A	204626569	627	Soles	BCP AHORROS	Pago Efectivo	Cuenta registrada en BOB	Alice-1225	0	25	0	Pendiente	0000-00-00

ficheroExcel (2).xls Mostrar todo

Se muestra el resultado de la búsqueda.

HISTORICO / REEMBOLSOS

Buscar Orden: Ingresar Orden Desde: Hasta: Buscar Descarga

Desplegar	Fecha_Reg	Titular	Doc. Identidad	N° Cuenta	Tipo Cuenta	N° Orden	Cantidad	Moneda	Banco	Método Pago	Motivo Pym	Ticket	num_autor	id_unico	op	Estado Reembolso	Fecha_Reemb	N° Operacion	Observacion FM	Tipo_Reemb	Estado Autorizar Pym
+	2017-11-03	DANIEL ALEJANDRO TRAJAN URSU ZAMBRANO	81016432	19138198896041	A	208394386	24.9	Soles	BCP AHORROS	BBVA		25579	0	5	0	Pendiente	0000-00-00			Cuenta	Autorizado

ficheroExcel (2).xls Mostrar todo

Este módulo permite realizar búsquedas por rango de fecha.

JUNTOZ Adonis

HISTORICO / REEMBOLSOS

Desde:  Hasta:  Descarga

Buscar Orden: Ingresar Orden

Nov 2017

Desplegar	Fecha_Reg	Titular	Doc. Identidad	Orden	Cantidad	Moneda	Banco	Metodo Pago	Motivo Pym	Ticket	num_autor	Id_unico	op	Estado Reembolso	Fecha_Reemb
+	2017-11-03	DANIEL ALEJANDRO TRIANIV URSU ZAMBRANO	81016432	194386	24.9	Soles	BCP AHORROS	BEVA		25579	0	5	0	Pendiente	0000-00-00
+	2017-11-03	ROBERTO BENZO AGUIRRE MARQUEZ	47681422	205618949	42.68	Soles	BCP AHORROS	BCP	Cuenta indica en BOB	23869	0	14	0	Pendiente	0000-00-00
+	2017-11-03	EDINSON PAUL DIAZ ALEJANDRIA	40363181	201637699	44.1	Soles	BCP AHORROS	Pago Efectivo		02081734495	0	16	0	Pendiente	0000-00-00
+	2017-11-03	RICHARD JORDAN DOMINGO VEGA	46760808	204496729	18	Soles	SCOTIABANK	BCP		19410	0	21	0	Pendiente	0000-00-00
+	2017-11-03	JOSE ANTONIO VASQUEZ GARRASCO	43865944	204626569	627	Soles	BCP AHORROS	Pago Efectivo	Cuenta registrada en BOB	Alice-1225	0	25	0	Pendiente	0000-00-00

ficheroExcel (2).xls

Mostrar todo

Se muestra el resultado de la consulta.

HISTORICO / REEMBOLSOS

Desde:  Hasta:  Descarga

Buscar Orden: Ingresar Orden

Desplegar	Fecha_Reg	Titular	Doc. Identidad	N° Cuenta	Tipo Cuenta	N° Orden	Cantidad	Moneda	Banco	Metodo Pago	Motivo Pym	Ticket	num_autor	Id_unico	op	Estado Reembolso	Fecha_Reemb	N° Operacion	Observ FIN
+	2017-10-18	WALTER SEBASTIAN HIDALGO DOMINIQUE	7750263	003-37401309875052565	B	201841269	179	Soles	INTERBANK	Pago Efectivo		04081734530	0	6	0	Regulado	2017-10-20	Carta ON 205373962	
+	2017-10-18	LUIS MARTIN JARA RODRIGUEZ	46954726	009-6320633010377890	B	203529329	117.8	Soles	SCOTIABANK	Pago Efectivo		04081734533	0	7	0	Regulado	2017-10-20	Carta ON 205373962	
+	2017-10-18	HEILY CHRIS RIVERA LEON	40483346	054-31480010012965308	B	204387356	61.5	Soles	BANCO FALABELLA	Pago Efectivo		05081734545	0	8	0	Regulado	2017-10-20	Carta ON 205373962	
+	2017-10-20	VILMA MARLENY SULCA GUILLEN	28713110	049-56000215902530263	B	203711129	50	Soles	MI BANCO	Pago Efectivo	Se reingresa reembolso	04081734538	0	9	0	Regulado	2017-10-24	Carta ON 206293862	
+	2017-10-20	IVAN OMAR GUTIERREZ TAFUR	4089867	011-14000020055167411	BBVA	209749729	79.05	Soles	BBVA	Pago Efectivo		03081734521	0	10	0	Regulado	2017-10-24	Carta ON 206293862	
+	2017-10-20	OSCAR JESUS FERNANDEZ MANTARI	46740498	018-19500419513069389	B	204365229	69	Soles	BANCO DE LA NACION	BCP		30345	0	11	0	Regulado	2017-10-24	Carta ON 206293862	

ficheroExcel (2).xls

Mostrar todo

El módulo nos permite descargar el resultado de la búsqueda realizada seleccionando el botón de “Descarga”.

JUNTOZ Adonis Pendientes 1 Payments Coordinator

HISTORICO / REEMBOLSOS

Buscar Orden: Ingresar Orden Desde: Hasta: [Descargar](#)

[Buscar](#)

Desplegar	Fecha_Reg	Titular	Doc. Identidad	N° Cuenta	Tipo Cuenta	N° Orden	Cantidad	Moneda	Banco	Motivo Pym	Ticket	num_autor	Id_Unico	ap	Estatus Reembolso	Fecha_Reemb
+	2017-11-03	DANIEL ALEJANDRO TERAN URSU ZAMBRANO	81016432	19138198896041	A	208394386	24.9	Soles	BCP AHORROS	BEVA	25579	0	5	0	Pendiente	0000-00-00
+	2017-11-03	ROBERTO RENDO AGUIRRE MARQUEZ	47681422	19926022583012	A	205618949	42.68	Soles	BCP AHORROS	BCP Cuenta indica en BOB	23869	0	14	0	Pendiente	0000-00-00
+	2017-11-03	EDINSON PAUL DIAZ ALEJANDRIA	40363181	37537663197088	A	201637699	44.1	Soles	BCP AHORROS	Pago Efectivo	02081734495	0	16	0	Pendiente	0000-00-00
+	2017-11-03	RICHARD JORDAN DOMINGO VEGA	46760808	009-17020870146852524	B	204496729	18	Soles	SCOTIABANK	BCP	19410	0	21	0	Pendiente	0000-00-00
+	2017-11-03	JOSE ANTONIO VASQUEZ GARRASCO	43865944	28536697033065	A	204626569	627	Soles	BCP AHORROS	Pago Efectivo Cuenta registrada en BOB	Alice-1225	0	25	0	Pendiente	0000-00-00

ficheroExcel (2).xls Mostrar todo X

## Vista “Documentos – Voucher”

Seleccionar en el menú “DOCUMENTOS” y darle click a “Voucher”. El módulo permite visualizar los pagos que realiza Tesorería.

JUNTOZ Adonis Pendientes 1 Payments Coordinator

DOCUMENTOS / VOUCHER

Buscar Orden: Ingresar Orden Desde: Hasta: [Buscar](#)

Titular	Doc. Identidad	N° Cuenta	N° Orden	Voucher	Tipo Operacion	Fecha_Reg	Responsable	Tipo_Voucher	Descargar
CARLOS ALFREDO MORENO CHIRI	72463341	018-00000404522508404	202564929	Carta ON 207716992.pdf	Carta ON 207716992	2017-11-04	Jaime Harold Zevallos	cuenta	
VILMA MARLENY SULCA GUILLEN	28711110	049-56000215902530263	203711129	Carta ON 206293862.pdf	Carta ON 206293862	2017-11-04	Jaime Harold Zevallos	cuenta	
MARCO ANTONIO LIZARASO SOTO	09303486	19318739891080	205364469	carta ON 204752762.pdf	carta ON 204752762	2017-11-04	Jaime Harold Zevallos	cuenta	
VICTOR RAUL MENDOZA SOTO	08096456	19132142761034	202355329	bcp_zavala1411_reembolso2.pdf	bcp_ZE40911_reembolsos	2017-11-04	Jaime Harold Zevallos	cuenta	
OSCAR JESUS FERNANDEZ MANTARI	46740498	018-19500419513069389	204365229	Carta ON 206293862.pdf	Carta ON 206293862	2017-11-04	Jaime Harold Zevallos	cuenta	
WALTER SEBASTIAN HIDALGO DOMENIQUE	77502863	003-37401309876052965	201841269	Carta ON 205373962.pdf	Carta ON 205373962	2017-11-04	Jaime Harold Zevallos	cuenta	
ROVER GERVER BENITES PRINCIPE	41403274	19134705175030	208747469	carta ON 202119762.pdf	carta ON 202119762	2017-11-04	Jaime Harold Zevallos	cuenta	
EDUARDO MANUEL ARANA JIMENEZ	09381807	003-28301309931195097	201268236	Carta ON 207716992.pdf	Carta ON 207716992	2017-11-04	Jaime Harold Zevallos	cuenta	
HELLY CHRIS RIVERA LEON	40483346	054-3148001001288308	204387356	Carta ON 205373962.pdf	Carta ON 205373962	2017-11-04	Jaime Harold Zevallos	cuenta	
GABY LIZ DE LA CRUZ CAMPOS	71792033	35537974113026	206291336	carta ON 202119762.pdf	carta ON 202119762	2017-11-04	Jaime Harold Zevallos	cuenta	
ANGIE PATRICIA ITURIOZ HUAPAYA	46780199	19130879479090	204354349	bcp_zavala1411_reembolso2.pdf	bcp_ZE40911_reembolsos	2017-11-04	Jaime Harold Zevallos	cuenta	

ficheroExcel (2).xls Mostrar todo X

Se puede descargar la planilla de pago seleccionando la imagen PDF en la columna de descarga del módulo.

5/5/2016 Telecrédito - BCP

**BCP**

### Estado de operaciones de Pagos Masivos

**Datos generales:**

Tipo de operación: Proveedores  
 N° planilla: 001831  
 Cuenta de origen: C - Sr - 193-2015726-0-67 - LINIO PERU SAC  
 Empresa pagadora: LINIO PERU SAC  
 Referencia de planilla: Reembolsos 0405  
 Planilla exonerada de ITF: No

Fecha de proceso: 04/05/2016  
 Monto total: S/. 5,770.68  
 N° registros: 31

Estado: Procesada  
 Observación: TRANSACCION O.K.  
 Firmada por: JENNY ARELLANO TANANTA  
 Enviada por: JENNY ARELLANO TANANTA  
 N° registros procesados: 31  
 N° registros rechazados: 0

Fecha de envío: 04/05/2016  
 Monto registros procesados: S/. 5,770.68  
 Monto registros rechazados: S/. 0.00

**Detalle de la planilla**

Beneficiario	Cuenta o Tarjeta de Crédito de destino	Monto	T.M.	Monto abonado	Referencia para el beneficiario	Referencia para la empresa	Estado	Observación	Validar documento	Envío de correo
Nombre	Documento	T.M. Número			Referencia	Ref Emo			Si	No
Silver William Ore	DNI 22294029	C/SI 194-1022088-0-18		S/. 208.60	Referencia	Ref Emo 22294029	Procesada	Ninguna	Si	No

ficheroExcel (2).xls Mostrar todo

Este módulo permite buscar a nivel de número de orden.

JUNTOZ Adonis Pendientes 0 Payments Coordinator

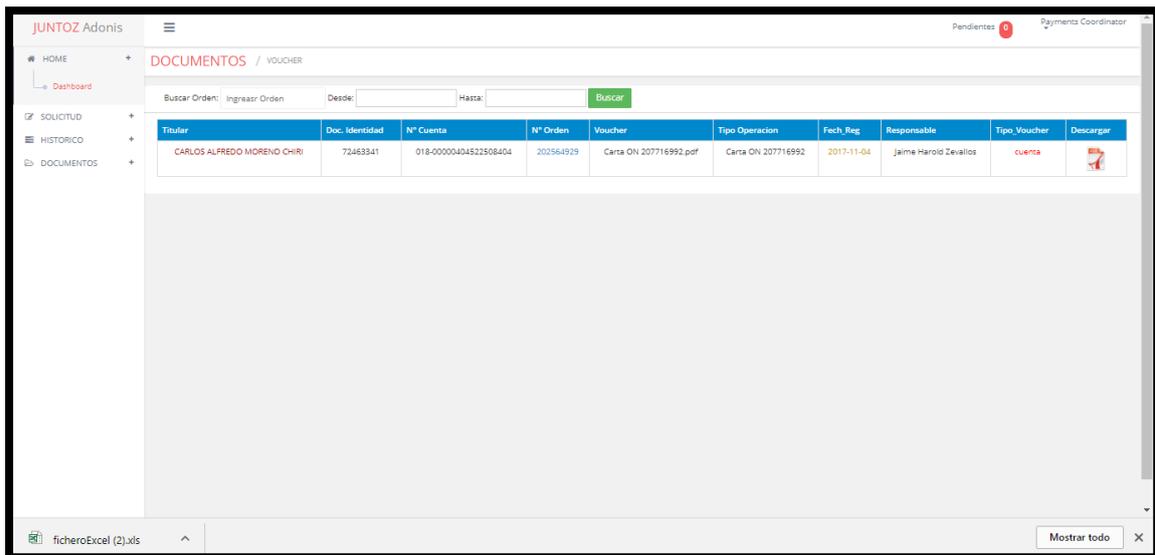
**DOCUMENTOS / VOUCHER**

Buscar Orden:  Desde:  Hasta:  Buscar

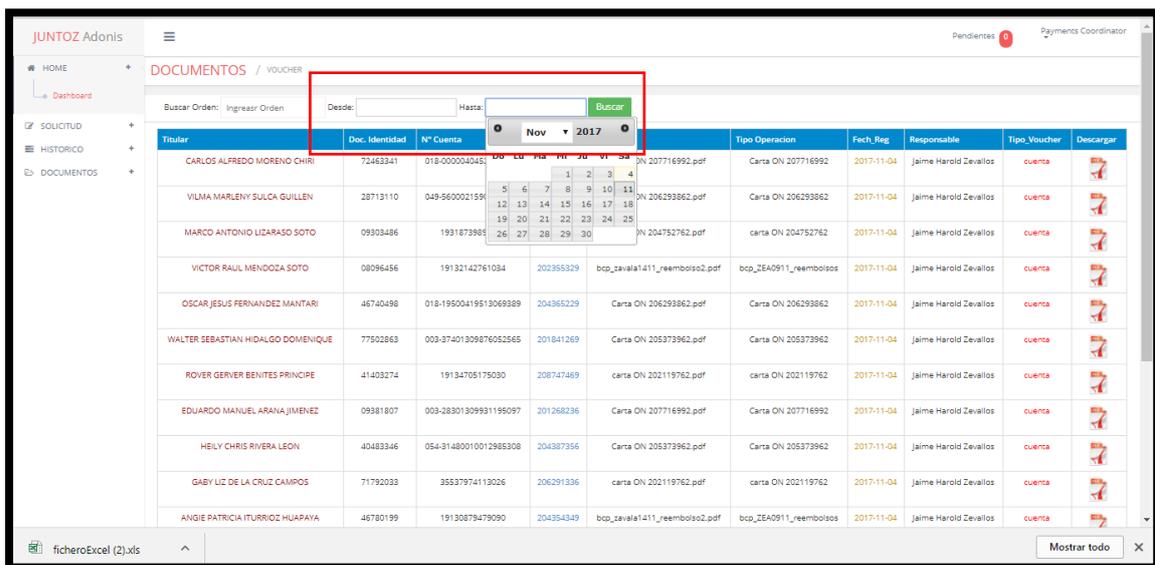
Titular	D.O.	Identidad	N° Cuenta	N° Orden	Voucher	Tipo Operación	Fecha Reg.	Responsable	Tipo Voucher	Descargar
CARLOS ALFREDO MORENO CHIRI		72463341	018-00000404522508404	202564929	Carta ON 207716992.pdf	Carta ON 207716992	2017-11-04	Jaime Harold Zevallos	cuenta	
VILMA MARLENY SULCA GUILLEN		28713110	049-96000215902530263	203711129	Carta ON 206293862.pdf	Carta ON 206293862	2017-11-04	Jaime Harold Zevallos	cuenta	
MARCO ANTONIO LIZARASO SOTO		09303486	19318739891080	205364469	carta ON 204752762.pdf	carta ON 204752762	2017-11-04	Jaime Harold Zevallos	cuenta	
VICTOR RAUL MENDOZA SOTO		08096456	19132142761034	202355329	bcp_zavala1411_reembolso2.pdf	bcp_ZEA0911_reembolsos	2017-11-04	Jaime Harold Zevallos	cuenta	
OSCAR JESUS PERNANDEZ MANTARI		46740498	018-19500419513069389	204365229	Carta ON 206293862.pdf	Carta ON 206293862	2017-11-04	Jaime Harold Zevallos	cuenta	
WALTER SEBASTIAN HIDALGO DOMENIQUE		77502863	003-37401309876052565	201841269	Carta ON 205373962.pdf	Carta ON 205373962	2017-11-04	Jaime Harold Zevallos	cuenta	
ROVER GERVER BENITES PRINCIPE		41403274	19134705175030	208747469	carta ON 202119762.pdf	carta ON 202119762	2017-11-04	Jaime Harold Zevallos	cuenta	
EDUARDO MANUEL ARANA JIMENEZ		09381807	003-28301309931195097	201288236	Carta ON 207716992.pdf	Carta ON 207716992	2017-11-04	Jaime Harold Zevallos	cuenta	
HELLY CHRIS RIVERA LEON		40483346	054-31480010012885308	204387356	Carta ON 205373962.pdf	Carta ON 205373962	2017-11-04	Jaime Harold Zevallos	cuenta	
GABY LIZ DE LA CRUZ CAMPOS		71792033	35537974119026	206291336	carta ON 202119762.pdf	carta ON 202119762	2017-11-04	Jaime Harold Zevallos	cuenta	
ANGIE PATRICIA ITURIOZ HUAPAYA		46780199	19130879479090	204354349	bcp_zavala1411_reembolso2.pdf	bcp_ZEA0911_reembolsos	2017-11-04	Jaime Harold Zevallos	cuenta	

ficheroExcel (2).xls Mostrar todo

Se muestra el resultado de la consulta.



Este módulo permite realizar búsquedas por rango de fecha.



Se muestra el resultado de la consulta.

JUNTOZ Adonis Pendientes 4 Payments Coordinator

HOME / Dashboard

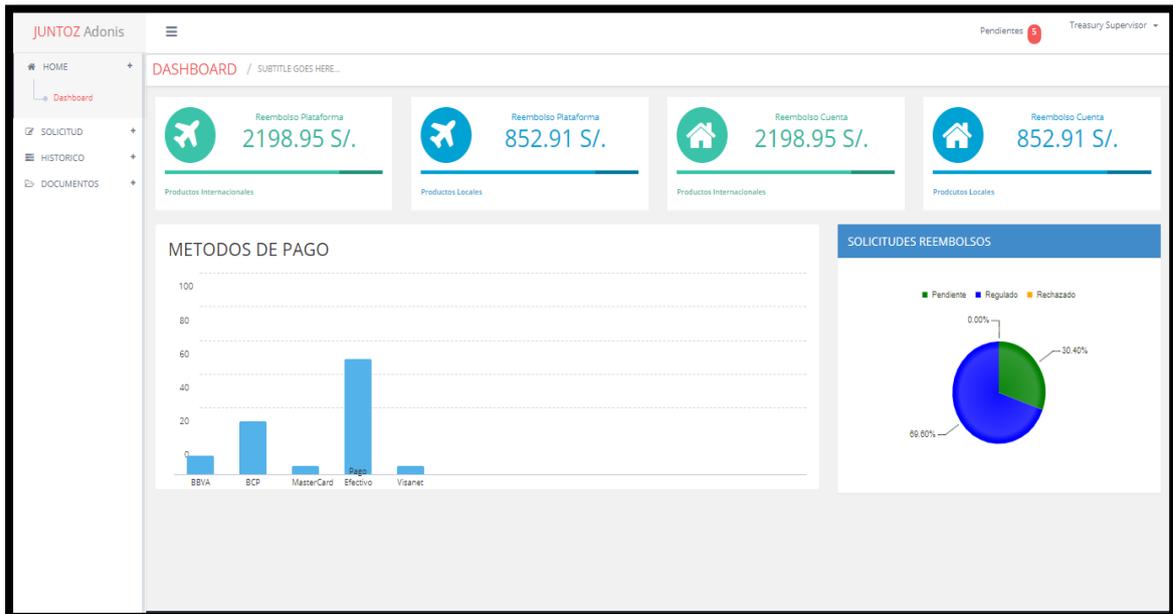
DOCUMENTOS / VOUCHER

Buscar Orden: Ingresar Orden Desde: Hasta:

Titular	Doc. Identidad	N° Cuenta	N° Orden	Voucher	Tipo Operacion	Fech. Reg.	Responsable	Tipo Voucher	Descargar
CARLOS ALFREDO MORENO CHIRI	72463341	018-00000404522508404	202564929	Carta ON 207716992.pdf	Carta ON 207716992	2017-11-04	Jaime Harold Zevallos	cuenta	
VILMA MARLENY SULCA GUILLÉN	28712110	048-56000215902530263	203711129	Carta ON 206293862.pdf	Carta ON 206293862	2017-11-04	Jaime Harold Zevallos	cuenta	
MARCO ANTONIO LIZARAGO SOTO	09303486	19318738691080	205364469	carta ON 204752762.pdf	carta ON 204752762	2017-11-04	Jaime Harold Zevallos	cuenta	
VICTOR RAUL MENDOZA SOTO	08096456	19132142761034	202355329	bcp_cavala1411_reembolso2.pdf	bcp_ZEA0911_reembolsos	2017-11-04	Jaime Harold Zevallos	cuenta	
OSCAR JESUS FERNANDEZ MANTARI	46740498	018-19500419513069389	204365229	Carta ON 206293862.pdf	Carta ON 206293862	2017-11-04	Jaime Harold Zevallos	cuenta	
WALTER SEBASTIAN HIDALGO DOMENIQUE	77502863	003-37401309876052565	201841269	Carta ON 205373962.pdf	Carta ON 205373962	2017-11-04	Jaime Harold Zevallos	cuenta	
ROVER GERVER BENITES PRINCIPLE	41403274	19134705175030	208747469	carta ON 202119762.pdf	carta ON 202119762	2017-11-04	Jaime Harold Zevallos	cuenta	
EDUARDO MANUEL ARANA JIMENEZ	09381807	003-28301309931195097	201268236	Carta ON 207716992.pdf	Carta ON 207716992	2017-11-04	Jaime Harold Zevallos	cuenta	
HEILY CHRIS RIVERA LEON	40483346	054-31480010012883308	204387356	Carta ON 205373962.pdf	Carta ON 205373962	2017-11-04	Jaime Harold Zevallos	cuenta	
GABY LIZ DE LA CRUZ CAMPOS	71792033	85537974113026	206291336	carta ON 202119762.pdf	carta ON 202119762	2017-11-04	Jaime Harold Zevallos	cuenta	
ANGIE PATRICIA ITURRIOZ HUAPAYA	46780199	19130879479090	204354349	bcp_cavala1411_reembolso2.pdf	bcp_ZEA0911_reembolsos	2017-11-04	Jaime Harold Zevallos	cuenta	

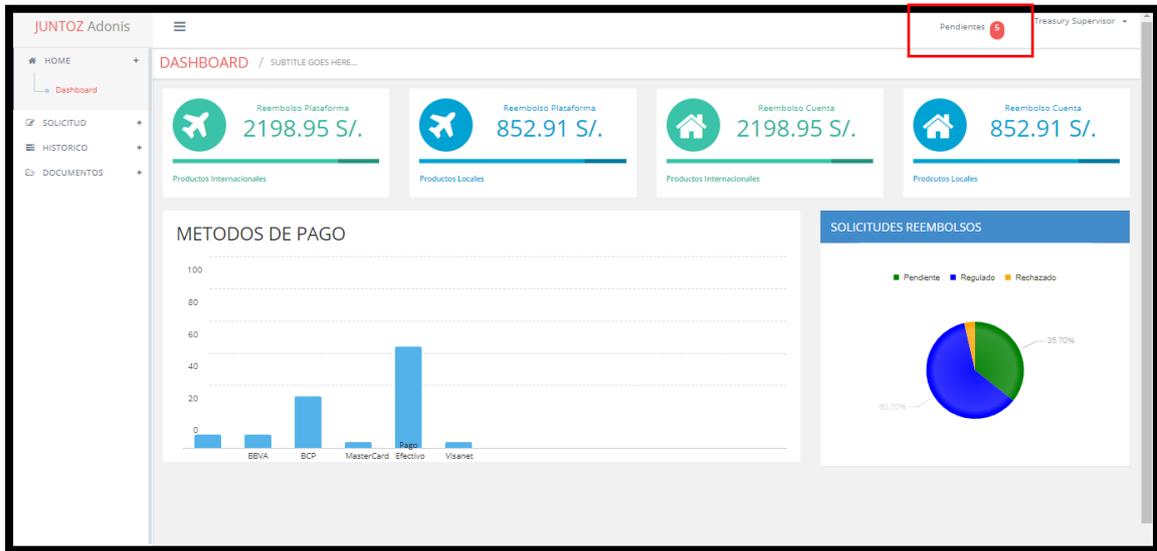
ficheroExcel (2).xls Mostrar todo

## Treasury Supervisor



## Solicitudes pendientes

El módulo permitió visualizar las solicitudes pendientes de autorización. Al darle click al contador se redirigirá al módulo de pendientes de autorización.



### Autorización de solicitudes

Seleccionar en el menú “SOLICITUD” y darle click a “Cargar “Auto. Reembolso””. Se seleccionan las solicitudes que se autorizan y luego se selecciona el botón Autorizar.

The table displays the following data:

Tipo Identidad	N° Cuenta	Tipo Cuenta	N° Orden	Cantidad	Moneda	Banco	Motivo Pym	Estado Reembolso	Fecha_Reemb	N° Operacion	Observacion FIN	Tipo_Reemb	Estado Autorizar Pym	Estado Autorizar FIN	Editar	Autorizar Pago
2	1	19138198899041	A	208394386	30	Soles	BCP AHORROS	Pendiente	0000-00-00			Cuenta	Autorizado	En espera	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
3	1	009-17020870146852524	B	204496729	18	Soles	SCOTIABANK	Pendiente	0000-00-00			Cuenta	Autorizado	En espera	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
3	1	003-15001307100027201	B	2005204666	71	Soles	INTERBANK	Pendiente	0000-00-00			Cuenta	Autorizado	En espera	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
4	1	018-53100453134523742	B	2005204664	40	Soles	BANCO DE LA NACION	Pendiente	0000-00-00			Cuenta	Autorizado	En espera	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4	1	018-53100453134523742	B	2005204664	20	Soles	BANCO DE LA NACION	Pendiente	0000-00-00			Cuenta	Autorizado	En espera	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Posee una función de auto suma que permita al usuario calcular la cantidad de dinero que reembolsara.

JUNTOZ Adonis Pendientes: 9 Treasury Supervisor

HISTORICO / REEMBOLSOS

Buscar Orden: Ingresar Orden Desde: \_\_\_\_\_ Hasta: \_\_\_\_\_ Buscar Total: S/ 179 Sumando: S/ 119

Autorizar

Doc. Identidad	Tipo Identidad	N° Cuenta	Tipo Cuenta	N° Orden	Cantidad	Moneda	Banco	Motivo Pym	Estado Reembolso	Fecha_Reemb	N° Operacion	Observacion FIN	Tipo_Reemb	Estado Autorizar Pym	Estado Autorizar FIN	Editar	Autorizar Pago
2	1	19138198896041	A	208394386	30	Soles	BCP AHORROS		Pendiente	0000-00-00			Cuenta	Autorizado	En espera		<input checked="" type="checkbox"/>
3	1	009-17020870146852524	B	204496729	18	Soles	SCOTIABANK		Pendiente	0000-00-00			Cuenta	Autorizado	En espera		<input checked="" type="checkbox"/>
5	1	003-15001307100027201	B	2005204666	71	Soles	INTERBANK		Pendiente	0000-00-00			Cuenta	Autorizado	En espera		<input checked="" type="checkbox"/>
4	1	018-53100453134523742	B	2005204664	40	Soles	BANCO DE LA NACION		Pendiente	0000-00-00			Cuenta	Autorizado	En espera		<input type="checkbox"/>
4	1	018-53100453134523742	B	2005204664	20	Soles	BANCO DE LA NACION		Pendiente	0000-00-00			Cuenta	Autorizado	En espera		<input type="checkbox"/>

El módulo permite buscar por número de orden para poder realizar una autorización selectiva

JUNTOZ Adonis Pendientes: 9 Treasury Supervisor

HISTORICO / REEMBOLSOS

Buscar Orden: 201637699 Desde: \_\_\_\_\_ Hasta: \_\_\_\_\_ Buscar

Autorizar

Doc. Identidad	Tipo Identidad	N° Cuenta	Tipo Cuenta	N° Orden	Cantidad	Moneda	Banco	Motivo Pym	Estado Reembolso	Fecha_Reemb	N° Operacion	Observacion FIN	Tipo_Reemb	Estado Autorizar Pym	Estado Autorizar FIN	Editar	Autorizar Pago
402983181	1	37537653197088	A	201637699	44.1	Soles	BCP AHORROS		Pendiente	0000-00-00			Cuenta	Autorizado	En espera		<input checked="" type="checkbox"/>
47681422	1	19926082553012	A	205618949	42.68	Soles	BCP AHORROS	Cuenta indica en BOB	Pendiente	0000-00-00			Cuenta	Autorizado	En espera		<input checked="" type="checkbox"/>
25418072	1	003-04101308883238519	B	203598829	39.75	Soles	INTERBANK	Se relaciona con la orden 201941469, se reemite diferencia de cupon PREPRO3016421	Pendiente	0000-00-00			Cuenta	Autorizado	En espera		<input checked="" type="checkbox"/>
81016432	1	19138198896041	A	208394386	24.9	Soles	BCP AHORROS		Pendiente	0000-00-00			Cuenta	Autorizado	En espera		<input type="checkbox"/>
46768088	1	009-17020870146852524	B	204496729	18	Soles	SCOTIABANK		Pendiente	0000-00-00			Cuenta	Autorizado	En espera		<input type="checkbox"/>

El módulo permite realizar búsquedas por rango de fechas para poder realizar una autorización selectiva

JUNTOZ Adonis

Pendientes 5 Treasury Supervisor

HISTORICO / REEMBOLSOS

Desde:  Hasta:  Buscar

Do Lu Ma Mi Ju Vi Sa

Fecha_Reg	Titular	Doc. Identidad	Tipo Identidad	Orden	Cantidad	Moneda	Banco	Motivo Pym	Estado Reembolso	Fecha_Reemb	N° Operacion	Observacion FIN	Tipo_Reemb	Estado Autorizar Pym	Estado Alta FIN
2017-11-03	EDINSON PAUL DIAZ ALEJANDRIA	40363181	1	205618949	44.1	Soles	BCP AHORROS		Pendiente	0000-00-00			Cuenta	Autorizado	En esp
2017-11-03	ROBERTO RENZO AGUIRRE MARQUEZ	47681422	1	205588829	42.68	Soles	BCP AHORROS	Cuenta indica en BOB	Pendiente	0000-00-00			Cuenta	Autorizado	En esp
2017-11-03	NAIDA MARIA ZEGARRA BARRERA	25418072	1	203588829	39.75	Soles	INTERBANK	Se relaciona con la orden 201941469, se reembolsa diferencia de cupon PREP103016421	Pendiente	0000-00-00			Cuenta	Autorizado	En esp
2017-11-03	DANIEL ALEJANDRO TRAJAH URSU ZAMBRANO	81016432	1	208394386	24.9	Soles	BCP AHORROS		Pendiente	0000-00-00			Cuenta	Autorizado	En esp
2017-11-03	RICHARD JORDAN DOMINGO VEGA	46760808	1	204496729	18	Soles	SCOTIABANK		Pendiente	0000-00-00			Cuenta	Autorizado	En esp

## Pago solicitudes

Este módulo permita pagar las solicitudes de reembolsos autorizadas

JUNTOZ Adonis

Pendientes 5 Treasury Supervisor

PAGO / REEMBOLSOS

Desde:  Hasta:  Buscar

Fecha Pago:  Cargar Voucher:  No se eligió archivo

Idad	N° Cuenta	Tipo Cuenta	N° Orden	Cantidad	Moneda	Banco	Motivo Pym	Estado Reembolso	Fecha_Reemb	N° Operacion	Observacion FIN	Tipo_Reemb	Estado Autorizar Pym	Estado Autorizar FIN	Cargar Voucher	Editar
	19138198896041	A	208394386	30	Soles	BCP AHORROS		Pendiente	0000-00-00			Cuenta	Autorizado	En espera	<input type="checkbox"/>	<input type="button" value="✎"/>
	37537653197088	A	201637699	44.1	Soles	BCP AHORROS		Pendiente	0000-00-00			Cuenta	Autorizado	Autorizado	<input type="checkbox"/>	<input type="button" value="✎"/>
	009-17020870146852524	B	204496729	18	Soles	SCOTIABANK		Pendiente	0000-00-00			Cuenta	Autorizado	En espera	<input type="checkbox"/>	<input type="button" value="✎"/>
	28536697023065	A	204626569	418	Soles	BCP AHORROS	Cuenta registrada en BOB	Pendiente	0000-00-00			Cuenta	Autorizado	Autorizado	<input type="checkbox"/>	<input type="button" value="✎"/>
	003-04101308883238519	B	203598829	39.75	Soles	INTERBANK	Se relaciona con la orden 201941469, se reembolsa diferencia de cupon	Pendiente	0000-00-00			Cuenta	Autorizado	Autorizado	<input type="checkbox"/>	<input type="button" value="✎"/>

Cuenta con una función que evita pagar solicitudes no autorizadas

JUNTOZ Adonis

Pendientes 9 Treasury Supervisor

HOME / PAGO / REEMBOLSOS

Dashboard

SOLICITUD HISTORICO DOCUMENTOS

Buscar Orden: Ingresar Orden Desde: Hasta:

No puede realizar un "Reembolso" en el "Estado de Autorizacion"actual

N° de Operacion:  Fecha Pago:  Cargar Voucher:  No se eligió archivo

Fecha_Reg	Titular	Doc. Identidad	Tipo Identidad	N° Cuenta	Tipo Cuenta	N° Orden	Cantidad	Moneda	Banco	Motivo Pym	Estado Reembolso	Fecha_Reemb	N° Operacion	Observacion FIN	Tipo_Reemb
2017-11-03	DANIEL ALEJANDRO TRAJAN URSU ZAMBRANO	81016432	1	19138198896041	A	208394386	30	Soles	BCP AHORROS		Pendiente	0000-00-00			Cuenta
2017-11-03	EDINSON PAUL DIAZ ALEJANDRIA	40363181	1	37537653197088	A	201637699	44.1	Soles	BCP AHORROS		Pendiente	0000-00-00			Cuenta
2017-11-03	RICHARD JORDAN DOMINGO VEGA	46760808	1	009-17020870146852524	B	204496729	18	Soles	SCOTIABANK		Pendiente	0000-00-00			Cuenta
2017-11-03	JOSE ANTONIO YASQUEZ CARRASCO	43865944	1	28536697023065	A	204626569	418	Soles	BCP AHORROS	Cuenta registrada en SOB	Pendiente	0000-00-00			Cuenta
2017-11-03	NAIDA MARIA ZEGARRA BARRERA	25418072	1	003-04101303883238519	B	203598829	39.75	Soles	INTERBANK	Se relaciona con la orden 201941469, se reembolsa diferencia de	Pendiente	0000-00-00			Cuenta

Al ser autorizadas las solicitudes se puede editar la información.

JUNTOZ Adonis

Pendientes 9 Treasury Supervisor

HOME / HISTORICO / REEMBOLSOS

Dashboard

SOLICITUD HISTORICO DOCUMENTOS

Fecha Registro:  Banco:

Solicitante:  Cantidad:

Titular:  Tipo de moneda:

N° Cuenta:  Solicitud:

Order Number:  Aprobacion de Pago:

N° Identidad:  Fecha Reembolso:

Estado Registro:  N° Operacion:

Observacion:

Motivo:

## Vista Documentos Voucher

Seleccionar en el menú “DOCUMENTOS” y darle click a “Voucher”. El módulo permite visualizar los pagos que realiza Tesorería.

Titular	Doc. Identidad	N° Cuenta	N° Orden	Voucher	Tipo Operacion	Fech_Reg	Responsable	Tipo_Voucher	Descargar
HELIZ CHRIS RIVERA LEON	40483346	054-31480010012985308	204387356	Carta ON 205373962.pdf	Carta ON 205373962	2017-11-04	Jaime Harold Zevallos	cuenta	
GABY LIZ DE LA CRUZ CAMPOS	71792023	35537974113026	206291336	carta ON 202119762.pdf	carta ON 202119762	2017-11-04	Jaime Harold Zevallos	cuenta	
CARLOS ALFREDO MORENO CHIRI	72463341	018-00000404522508404	202564929	Carta ON 207716992.pdf	Carta ON 207716992	2017-11-04	Jaime Harold Zevallos	cuenta	
IVAN OMAR GUTIERREZ TAFUR	40899867	011-1400020055167411	209749729	Carta ON 206293862.pdf	Carta ON 206293862	2017-11-04	Jaime Harold Zevallos	cuenta	
HAROL ERICK SALDARÑA PEZO	00954199	018-00000405269173209	202452999	carta ON 204753762.pdf	carta ON 204753762	2017-11-04	Jaime Harold Zevallos	cuenta	
VICTOR RAUL MENDOZA SOTO	08096456	19132142761034	202355329	bcp_zavala1411_reembolso2.pdf	bcp_ZEA0911_reembolsos	2017-11-04	Jaime Harold Zevallos	cuenta	
JUAN ANTONIO RAMIREZ RODRIGUEZ	40218506	19119201318070	205663429	Carta ON 207716992.pdf	Carta ON 207716992	2017-11-04	Jaime Harold Zevallos	cuenta	
LUIS MARTIN JARA RODRIGUEZ	46954726	009-63320633010377890	203529329	Carta ON 205373962.pdf	Carta ON 205373962	2017-11-04	Jaime Harold Zevallos	cuenta	
JHON JORGE LUIS PARI PAZ	70661898	018-19500419500796888	205889329	carta ON 202119762.pdf	carta ON 202119762	2017-11-04	Jaime Harold Zevallos	cuenta	
EDUARDO MANUEL ARANA JIMENEZ	09381807	003-28301309931195097	201268236	Carta ON 207716992.pdf	Carta ON 207716992	2017-11-04	Jaime Harold Zevallos	cuenta	

Este módulo permite buscar por número de orden y rango de fecha de registro

Titular	Doc. Identidad	N° Cuenta	N° Orden	Voucher	Tipo Operacion	Fech_Reg	Responsable	Tipo_Voucher	Descargar
HELIZ CHRIS RIVERA LEON	40483346	054-31480010012985308	204387356	Carta ON 205373962.pdf	Carta ON 205373962	2017-11-04	Jaime Harold Zevallos	cuenta	
GABY LIZ DE LA CRUZ CAMPOS	71792023	35537974113026	206291336	carta ON 202119762.pdf	carta ON 202119762	2017-11-04	Jaime Harold Zevallos	cuenta	
CARLOS ALFREDO MORENO CHIRI	72463341	018-00000404522508404	202564929	Carta ON 207716992.pdf	Carta ON 207716992	2017-11-04	Jaime Harold Zevallos	cuenta	
IVAN OMAR GUTIERREZ TAFUR	40899867	011-1400020055167411	209749729	Carta ON 206293862.pdf	Carta ON 206293862	2017-11-04	Jaime Harold Zevallos	cuenta	
HAROL ERICK SALDARÑA PEZO	00954199	018-00000405269173209	202452999	carta ON 204753762.pdf	carta ON 204753762	2017-11-04	Jaime Harold Zevallos	cuenta	
VICTOR RAUL MENDOZA SOTO	08096456	19132142761034	202355329	bcp_zavala1411_reembolso2.pdf	bcp_ZEA0911_reembolsos	2017-11-04	Jaime Harold Zevallos	cuenta	
JUAN ANTONIO RAMIREZ RODRIGUEZ	40218506	19119201318070	205663429	Carta ON 207716992.pdf	Carta ON 207716992	2017-11-04	Jaime Harold Zevallos	cuenta	
LUIS MARTIN JARA RODRIGUEZ	46954726	009-63320633010377890	203529329	Carta ON 205373962.pdf	Carta ON 205373962	2017-11-04	Jaime Harold Zevallos	cuenta	
JHON JORGE LUIS PARI PAZ	70661898	018-19500419500796888	205889329	carta ON 202119762.pdf	carta ON 202119762	2017-11-04	Jaime Harold Zevallos	cuenta	
EDUARDO MANUEL ARANA JIMENEZ	09381807	003-28301309931195097	201268236	Carta ON 207716992.pdf	Carta ON 207716992	2017-11-04	Jaime Harold Zevallos	cuenta	

El módulo permitió descargar el documento cargado

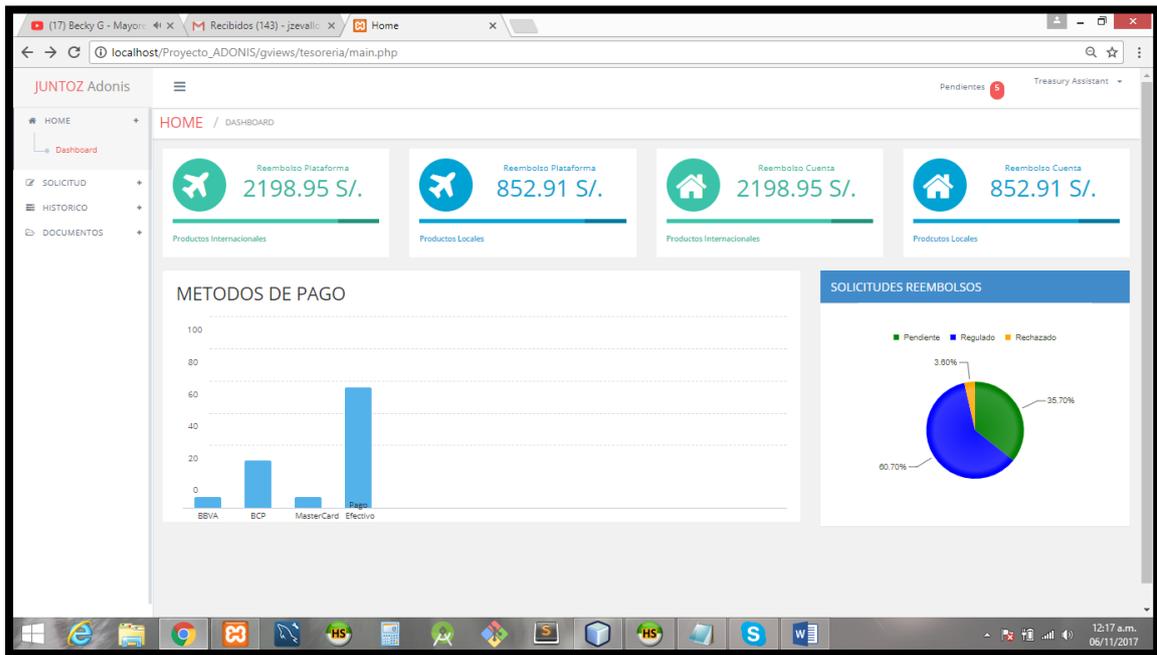
JUNTOZ Adonis

DOCUMENTOS / VOUCHER

Buscar Orden: 2 Desde: [ ] Hasta: [ ] **Buscar**

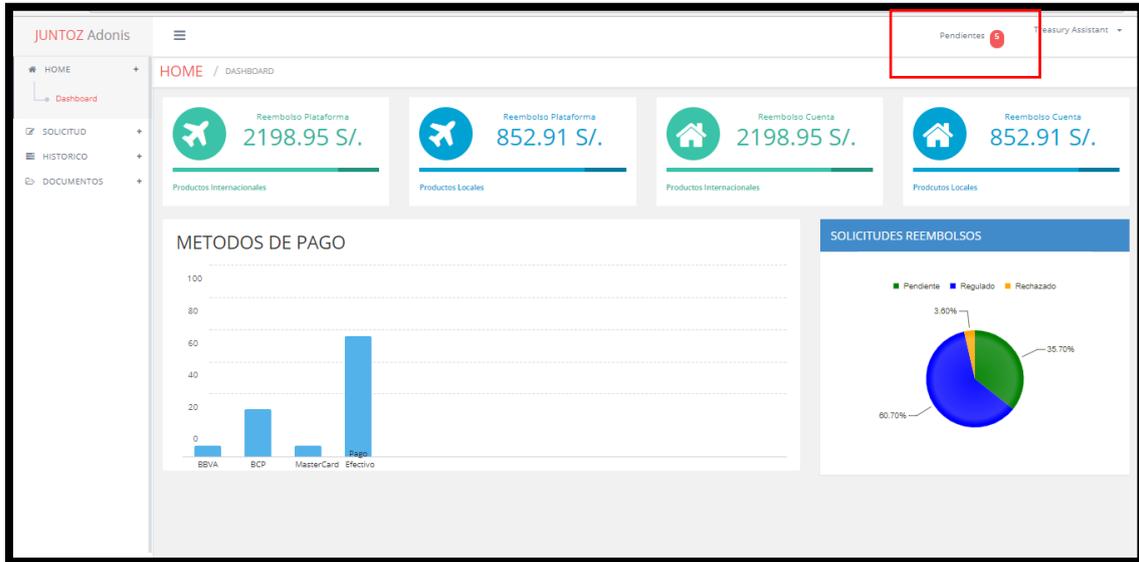
Titular	Doc. Mes	N° Orden	Voucher	Tipo Operacion	Fecha_Reg	Responsable	Tipo Voucher	Descargar
HEILY CHRIS RIVERA LEON	4	204387356	Carta ON 206373962.pdf	Carta ON 205373962	2017-11-04	Jaime Harold Zevallos	cuanta	
GABY LIZ DE LA CRUZ CAMPOS	7	206291936	carta ON 202119762.pdf	carta ON 202119762	2017-11-04	Jaime Harold Zevallos	cuanta	
CARLOS ALFREDO MORENO CHIRI	7	202564929	Carta ON 207716992.pdf	Carta ON 207716992	2017-11-04	Jaime Harold Zevallos	cuanta	
IVAN OMAR GUTIERREZ TAFUR	40899867	209749729	Carta ON 206293862.pdf	Carta ON 206293862	2017-11-04	Jaime Harold Zevallos	cuanta	
HAROL ERICK SALDARÍA PEZO	00954199	202452999	carta ON 204752762.pdf	carta ON 204752762	2017-11-04	Jaime Harold Zevallos	cuanta	
VICTOR RAUL MENDOZA SOTO	08096456	202355329	bcp_zavala1411_reembolso2.pdf	bcp_ZE40911_reembolsos	2017-11-04	Jaime Harold Zevallos	cuanta	
JUAN ANTONIO RAMIREZ RODRIGUEZ	40218506	205663429	Carta ON 207716992.pdf	Carta ON 207716992	2017-11-04	Jaime Harold Zevallos	cuanta	
LUIS MARTIN JARA RODRIGUEZ	46954726	203529329	Carta ON 206373962.pdf	Carta ON 205373962	2017-11-04	Jaime Harold Zevallos	cuanta	
JHON JORGE LUIS PARI PAZ	70661898	205889329	carta ON 202119762.pdf	carta ON 202119762	2017-11-04	Jaime Harold Zevallos	cuanta	
EDUARDO MANUEL ARANA JIMENEZ	09381807	201268236	Carta ON 207716992.pdf	Carta ON 207716992	2017-11-04	Jaime Harold Zevallos	cuanta	

### Treasury Assistant



### Solicitudes pendientes

El módulo permitió visualizar las solicitudes pendientes de autorización. Al darle click al contador se redirigió al módulo de pendientes de pago.



## Pago de solicitud

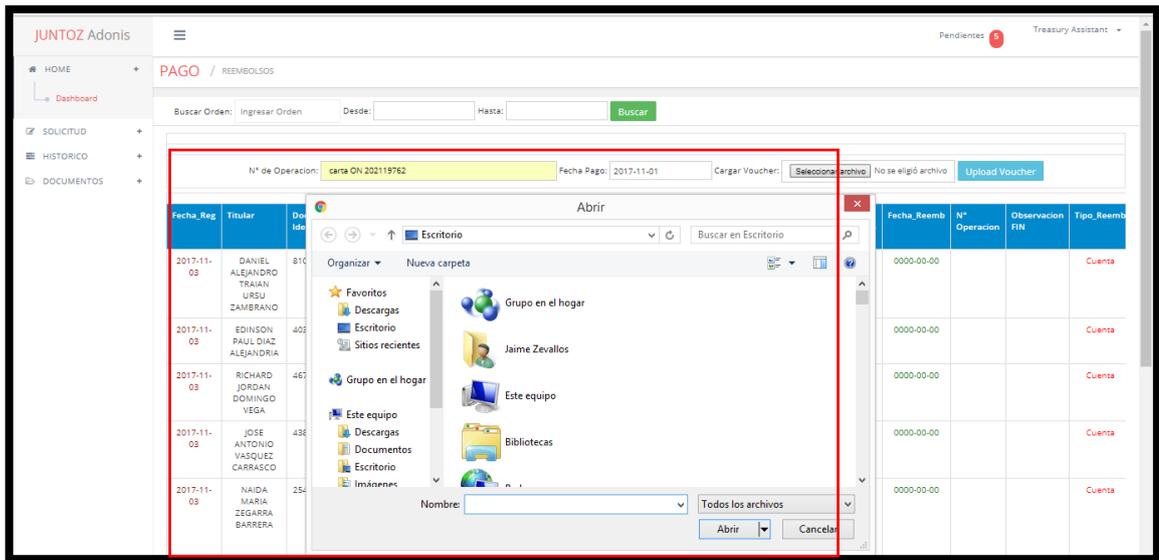
El módulo de pago de solicitud permitió ingresar el número de operación la fecha real de reembolso, carga de la planilla y la comunicación con el cliente

Search filters: Buscar Orden: Ingresar Orden Desde: Hasta:

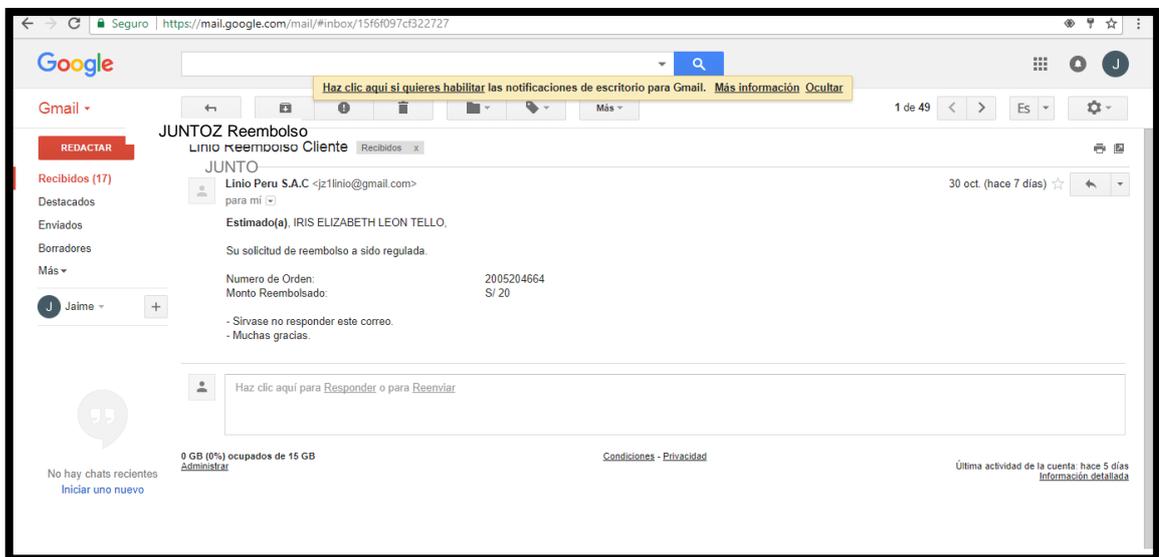
Form fields: N° de Operación: Fecha Pago: Cargar Voucher:  No se eligió archivo

Fecha_Reg	Titular	Doc. Identidad	Tipo Identidad	N° Cuenta	Tipo Cuenta	N° Orden	Cantidad	Moneda	Banco	Motivo Pym	Estado Reembolso	Fecha_Reemb	N° Operacion	Observacion FIN	Tipo_Reemb
2017-11-03	DANIEL ALEJANDRO TRAJAN URSU ZAMBRANO	81016432	1	19138198896041	A	208394386	39	Soles	BCP AHORROS		Pendiente	0000-00-00			Cuenta
2017-11-03	EDINSON PAUL DIAZ ALEJANDRIA	40363181	1	37537653197088	A	201637699	44.1	Soles	BCP AHORROS		Pendiente	0000-00-00			Cuenta
2017-11-03	RICHARD JORDAN DOMINGO VEGA	46760808	1	009-170208701-66932924	B	204496729	18	Soles	SCOTIABANK		Pendiente	0000-00-00			Cuenta
2017-11-03	JOSE ANTONIO VASQUEZ CARRASCO	43865944	1	28536697023065	A	204626569	418	Soles	BCP AHORROS	Cuenta registrada en BOB	Pendiente	0000-00-00			Cuenta
2017-11-03	NAIDA MARIA ZEGARRA BARRERA	25418072	1	003-04101308883238519	B	203598029	39.75	Soles	INTERBANK	Se relaciona con la orden 201541669, se reembolsa diferencia de cupon	Pendiente	0000-00-00			Cuenta

## Carga de información para el reembolso.



Al procesar la planilla de pago el sistema enviara un correo electrónico a los clientes indicando su número de orden y el monto que se le reembolso.



## Histórico solicitudes

El historico de solicitudes permite visualizar todas las solicitudes cargadas en cualquier estado.

Fecha_Reg	Titular	Doc. Identidad	Tipo Identidad	N° Cuenta	Tipo Cuenta	N° Orden	Cantidad	Moneda	Banco	Motivo Pym	Estado Reembolso	Fecha_Reemb	N° Operacion	Observacion FIN	Tipo_Reemb
2017-11-03	DANIEL ALEJANDRO TRAJAN URSU ZAMBRANO	81016432	1	19138198896041	A	208394386	39	Soles	BCP AHORROS		Pendiente	0000-00-00			Cuenta
2017-11-03	ROBERTO RENZO AGUIRRE MARQUEZ	47681422	1	19326082553012	A	205618949	42.68	Soles	BCP AHORROS	Cuenta indica en BOB	Regulado	2017-11-06	bpc-32434		Cuenta
2017-11-03	EDINSON PAUL DIAZ ALEJANDRIA	40363181	1	37537653197088	A	201637699	44.1	Soles	BCP AHORROS		Pendiente	0000-00-00			Cuenta
2017-11-03	RICHARD JORDAN DOMINGO VEGA	46760808	1	009-17020870146852524	B	204496729	18	Soles	SCOTIABANK		Pendiente	0000-00-00			Cuenta
2017-11-03	JOSE ANTONIO VASQUEZ CARRASCO	43865944	1	28536697023065	A	204626569	418	Soles	BCP AHORROS	Cuenta registrada en BOB	Pendiente	0000-00-00			Cuenta
2017-11-03	NAIDA MARIA ZEGARRA BARRERA	25418072	1	003-0410130888238519	B	203598829	39.75	Soles	INTERBANK	Se relaciona con la orden 201941469, se reembolsa	Pendiente	0000-00-00			Cuenta

El módulo permite realizar búsquedas por número de orden y rango de fecha.

Fecha_Reg	Titular	Doc. Identidad	Tipo Identidad	N° Cuenta	Tipo Cuenta	N° Orden	Cantidad	Moneda	Banco	Motivo Pym	Estado Reembolso	Fecha_Reemb	N° Operacion	Observacion FIN	Tipo_Reemb
2017-11-03	DANIEL ALEJANDRO TRAJAN URSU ZAMBRANO	81016432	1	19138198896041	A	208394386	39	Soles	BCP AHORROS		Pendiente	0000-00-00			Cuenta
2017-11-03	ROBERTO RENZO AGUIRRE MARQUEZ	47681422	1	19326082553012	A	205618949	42.68	Soles	BCP AHORROS	Cuenta indica en BOB	Regulado	2017-11-06	bpc-32434		Cuenta
2017-11-03	EDINSON PAUL DIAZ ALEJANDRIA	40363181	1	37537653197088	A	201637699	44.1	Soles	BCP AHORROS		Pendiente	0000-00-00			Cuenta
2017-11-03	RICHARD JORDAN DOMINGO VEGA	46760808	1	009-17020870146852524	B	204496729	18	Soles	SCOTIABANK		Pendiente	0000-00-00			Cuenta
2017-11-03	JOSE ANTONIO VASQUEZ CARRASCO	43865944	1	28536697023065	A	204626569	418	Soles	BCP AHORROS	Cuenta registrada en BOB	Pendiente	0000-00-00			Cuenta
2017-11-03	NAIDA MARIA ZEGARRA BARRERA	25418072	1	003-0410130888238519	B	203598829	39.75	Soles	INTERBANK	Se relaciona con la orden 201941469, se reembolsa	Pendiente	0000-00-00			Cuenta

## Vista Documentos Voucher

Seleccionar en el menú “DOCUMENTOS” y darle click a “Voucher”. El módulo permite visualizar los pagos que realiza Tesorería.

Titular	Doc. Identidad	N° Cuenta	N° Orden	Voucher	Tipo Operacion	Fech. Reg	Responsable	Tipo Voucher	Descargar
HAROL ERICK SALDARRIYA PEZO	00954199	018-00000405269173209	202452999	carta ON 204752762.pdf	carta ON 204752762	2017-11-04	Jaime Harold Zevallos	cuenta	
VICTOR RAUL MENDOZA SOTO	08096456	19132142761034	202355329	bcp_zavala1411_reembolso2.pdf	bcp_ZEA0911_reembolsos	2017-11-04	Jaime Harold Zevallos	cuenta	
JUAN ANTONIO RAMIREZ RODRIGUEZ	40218506	19119201318070	205663429	Carta ON 207716992.pdf	Carta ON 207716992	2017-11-04	Jaime Harold Zevallos	cuenta	
LUIS MARTIN JARA RODRIGUEZ	46954726	009-63320633010377890	203529329	Carta ON 205373962.pdf	Carta ON 205373962	2017-11-04	Jaime Harold Zevallos	cuenta	
JHON JORGE LUIS PARI PAZ	70661898	018-19500419508796888	205889329	carta ON 202119762.pdf	carta ON 202119762	2017-11-04	Jaime Harold Zevallos	cuenta	
EDUARDO MANUEL ARANA JIMENEZ	09381807	003-28301309931195097	201268236	Carta ON 207716992.pdf	Carta ON 207716992	2017-11-04	Jaime Harold Zevallos	cuenta	
VILMA MARLENY SULCA GUILLEN	28713110	049-56000215902530263	203711129	Carta ON 206293862.pdf	Carta ON 206293862	2017-11-04	Jaime Harold Zevallos	cuenta	
MARCO ANTONIO LIZARASO SOTO	09303486	193187939891080	205364469	carta ON 204752762.pdf	carta ON 204752762	2017-11-04	Jaime Harold Zevallos	cuenta	
ANGIE PATRICIA ITURRIOZ HUAPAYA	46780199	19130879479090	204354349	bcp_zavala1411_reembolso2.pdf	bcp_ZEA0911_reembolsos	2017-11-04	Jaime Harold Zevallos	cuenta	
OSCAR JESUS FERNANDEZ MANTARI	46740498	018-19500419513069389	204365229	Carta ON 206293862.pdf	Carta ON 206293862	2017-11-04	Jaime Harold Zevallos	cuenta	

Este módulo permite buscar por número de orden y rango de fecha de registro.

Titular	Doc. Identidad	N° Cuenta	N° Orden	Voucher	Tipo Operacion	Fech. Reg	Responsable	Tipo Voucher	Descargar
HAROL ERICK SALDARRIYA PEZO	00954199	018-00000405269173209	202452999	carta ON 204752762.pdf	carta ON 204752762	2017-11-04	Jaime Harold Zevallos	cuenta	
VICTOR RAUL MENDOZA SOTO	08096456	19132142761034	202355329	bcp_zavala1411_reembolso2.pdf	bcp_ZEA0911_reembolsos	2017-11-04	Jaime Harold Zevallos	cuenta	
JUAN ANTONIO RAMIREZ RODRIGUEZ	40218506	19119201318070	205663429	Carta ON 207716992.pdf	Carta ON 207716992	2017-11-04	Jaime Harold Zevallos	cuenta	
LUIS MARTIN JARA RODRIGUEZ	46954726	009-63320633010377890	203529329	Carta ON 205373962.pdf	Carta ON 205373962	2017-11-04	Jaime Harold Zevallos	cuenta	
JHON JORGE LUIS PARI PAZ	70661898	018-19500419508796888	205889329	carta ON 202119762.pdf	carta ON 202119762	2017-11-04	Jaime Harold Zevallos	cuenta	
EDUARDO MANUEL ARANA JIMENEZ	09381807	003-28301309931195097	201268236	Carta ON 207716992.pdf	Carta ON 207716992	2017-11-04	Jaime Harold Zevallos	cuenta	
VILMA MARLENY SULCA GUILLEN	28713110	049-56000215902530263	203711129	Carta ON 206293862.pdf	Carta ON 206293862	2017-11-04	Jaime Harold Zevallos	cuenta	
MARCO ANTONIO LIZARASO SOTO	09303486	193187939891080	205364469	carta ON 204752762.pdf	carta ON 204752762	2017-11-04	Jaime Harold Zevallos	cuenta	
ANGIE PATRICIA ITURRIOZ HUAPAYA	46780199	19130879479090	204354349	bcp_zavala1411_reembolso2.pdf	bcp_ZEA0911_reembolsos	2017-11-04	Jaime Harold Zevallos	cuenta	
OSCAR JESUS FERNANDEZ MANTARI	46740498	018-19500419513069389	204365229	Carta ON 206293862.pdf	Carta ON 206293862	2017-11-04	Jaime Harold Zevallos	cuenta	

El módulo permita descargar el documento cargado

JUNTOZ Adonis Pendientes 9 Treasury Assistant

HOME **DOCUMENTOS / VOUCHER**

Dashboard

Buscar Orden: Ingresar Orden Desde: Hasta:

Titular	Doc. Identidad	N° Cuenta	N° Orden	Voucher	Tipo Operacion	Fech. Reg	Responsable	Tipo Voucher	Descargar
HAROL ERICK SALDARRIYA PEZO	00854199	018-00000405269173209	202452995	carta ON 204752762.pdf	carta ON 204752762	2017-11-04	Jaime Harold Zevallos	cuenta	
VICTOR RAUL MENDOZA SOTO	08096456	19132142761034	202355329	bcp_zavala1411_reembolso2.pdf	bcp_ZEA0911_reembolsos	2017-11-04	Jaime Harold Zevallos	cuenta	
JUAN ANTONIO RAMIREZ RODRIGUEZ	40218506	19119201318070	205663429	Carta ON 207716992.pdf	Carta ON 207716992	2017-11-04	Jaime Harold Zevallos	cuenta	
LUIS MARTIN JARA RODRIGUEZ	46854726	009-63320639010377890	203529329	Carta ON 206373962.pdf	Carta ON 206373962	2017-11-04	Jaime Harold Zevallos	cuenta	
JHON JORGE LUIS PARI PAZ	70661898	018-19500419508796888	205889329	carta ON 202119762.pdf	carta ON 202119762	2017-11-04	Jaime Harold Zevallos	cuenta	
EDUARDO MANUEL ARANA JIMENEZ	09381807	003-28301309931195097	201268236	Carta ON 207716992.pdf	Carta ON 207716992	2017-11-04	Jaime Harold Zevallos	cuenta	
VILMA MARLENY SULCA GUILLEN	28713110	049-56000216902530263	203711129	Carta ON 206293862.pdf	Carta ON 206293862	2017-11-04	Jaime Harold Zevallos	cuenta	
MARCO ANTONIO LIZARASO SOTO	09303486	19318739891080	205364469	carta ON 204752762.pdf	carta ON 204752762	2017-11-04	Jaime Harold Zevallos	cuenta	
ANGIE PATRICIA ITURRIOZ HUAPAYA	46780199	19130879479090	204354349	bcp_zavala1411_reembolso2.pdf	bcp_ZEA0911_reembolsos	2017-11-04	Jaime Harold Zevallos	cuenta	
OSCAR JESUS FERNANDEZ MANTARI	46740498	018-19500419513069389	204365229	Carta ON 206293862.pdf	Carta ON 206293862	2017-11-04	Jaime Harold Zevallos	cuenta	
WALTER SEBASTIAN HIDALGO	77502863	003-	201841269	Carta ON 205373962.pdf	Carta ON 205373962	2017-11-	Jaime Harold	cuenta	

