

Claro Perú fortalece su compromiso con la calidad y la mejora continua

La Dirección de Operaciones Comerciales, a través de la Gerencia de Facturación a Clientes, viene implementando un Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) orientado a impulsar la estandarización, eficiencia y mejora continua de sus procesos de facturación.

Como parte de este compromiso, se desarrolla un proceso de implementación alineado con los requisitos de la norma internacional ISO 9001, con el propósito de consolidar una gestión enfocada en la calidad y preparar el proceso para una futura evaluación de certificación por parte de un organismo independiente.

El alcance previsto del Sistema de Gestión de la Calidad comprende:

“Servicio de Facturación, incluyendo Emisión, Generación y Distribución, para Clientes Pospago de Productos de Telecomunicaciones Fijos y Móviles en los segmentos Masivo y Corporativo a Nivel Nacional”.

Esta iniciativa busca fortalecer una gestión basada en procesos, con enfoque en el cliente, la gestión de riesgos y oportunidades, el cumplimiento de los requisitos aplicables y la mejora continua, contribuyendo a brindar una experiencia cada vez más consistente y confiable a nuestros clientes.

El proyecto se desarrolla en el marco de la Política de Calidad de la Dirección de Operaciones Comerciales, que establece:

“En la Dirección de Operaciones Comerciales de Claro Perú, gestionamos y mejoramos continuamente los procesos de Admisión, Facturación, Recaudación, Recuperación de Clientes y Gestión de Canales para mejorar su calidad, cumplir con los objetivos y resultados previstos y brindar el mejor servicio y experiencia a clientes y socios comerciales.

Lo hacemos operando con excelencia, gestionando los riesgos y oportunidades, cumpliendo con los requisitos del cliente, de las partes interesadas, legales y regulatorios aplicables; fomentando la participación, el bienestar y el desarrollo de nuestros colaboradores, y promoviendo una adecuada gestión de nuestros proveedores”.

Para Claro Perú, la calidad es un compromiso permanente. La certificación representa un hito importante dentro de este camino, pero el propósito va más allá: consolidar una cultura de mejora continua y **excelencia operativa** que permita optimizar nuestros procesos, fortalecer la experiencia de nuestros clientes y generar valor sostenible para nuestros colaboradores, socios comerciales y demás partes interesadas.