

**INDICADOR DE TASA DE CAÍDAS DEL SISTEMA DE ATENCIÓN****EMPRESA:** Telefónica Móviles S.A.**AÑO:** 2014**MES:** Setiembre**INDICADOR:** TASA DE CAÍDAS DEL SISTEMA DE ATENCIÓN**OBJETIVO:** Medir el porcentaje de horas en que estuvo inoperativo el sistema de atención de la empresa.

OFICINAS	CODIGO DE OFICINA	N° DE HORAS SIN SISTEMA DE ATENCIÓN AL MES	N° TOTAL DE HORAS DE ATENCIÓN AL MES	CSA %
102		0	720	0%
104		0	720	0%
525		0	720	0%
12525		0	720	0%
REAL PLAZA PIURA	4802-3	0	315	0%
MEGA 3	4805-1	0	390	0%
ATENTO HUANUCO	4804-1	0	360	0%
REAL PLAZA CUSCO	4806-1	0	348	0%
QUINDE ICA	4802-4	0	360	0%
PLAZA NORTE	4803-1	0	360	0%
GLOBAL SATELITAL VES	1017-1	0	248	0%
SALESLAND - TIENDA PLAZA EL SOL HUACHO	4802-2	0	300	0%
CAV TERCERIZADO SAN BORJA	920-1	0	214	0%
CAV TERCERIZADO CAMINO REAL	920-2	0	214	0%
ATENTO CAV CHACARILLA	924-1	0	214	0%
OVERLANDES SAN MIGUEL	917-1	0	358	0%
CONTACTO SATELITAL. SJM	1008-1	0	236	0%
LIDERES EN SERVICIO. ZARATE	1011-2	0	274	0%
PLAZA NORTE	4803-2	0	360	0%
COMPUTER PHONE CENTER TUMBES	1007-1	0	203	0%
CISESA CAV PIURA	915-3	0	205	0%
CISESA CAV TALARA	915-1	0	214	0%
COMPUTER PHONE I PIURA	1007-3	0	193.5	0%
COMPUTER PHONE OPEN PLAZA PIURA	1007-2	0	290	0%
MCLABI CAV CHICLAYO	926-2	0	214	0%
SERVICIOS DIGITALES II CHICLAYO	1013-1	0	262	0%
DIAL CAV TRUJILLO	908-2	0	214	0%
CISESA TRUJILLO	1005-5	0	214	0%
CISESA CHEPEN	1005-1	0	214	0%
CISESA CHIMBOTE	1005-2	0	214	0%
CISESA HUARAZ	1005-3	0	214	0%

MCLABI CHACHAPOYAS	1012-3	0	203	0%
MCLABI CAJAMARCA	1012-1	0	390	0%
MCLABI CAJAMARCA II	1012-2	0	203	0%
SERVICIOS DIGITALES JAEN	1013-2	0	214	0%
CISESAC CAV IQUITOS	915-5	0	214	0%
CISESA CAV PUCALLPA	915-4	0	214	0%
CISESA TARAPOTO	1005-4	0	206	0%
OVERLANDES CAV ICA	901-1	0	214	0%
BOUTIQUE CELULAR CAV AREQUIPA	904-2	0	258	0%
BOUTIQUE CELULAR AREQUIPA	1003-1	0	199	0%
VISATECH MALL AVENTURA	1016-1	0	345	0%
BOUTIQUE CELULAR MOLLENDO	1003-3	0	199	0%
BOUTIQUE CELULAR MOQUEGUA	1003-4	0	199	0%
BOUTIQUE CELULAR ILO	1003-2	0	199	0%
BOUTIQUE CELULAR CAV TACNA	904-4	0	214	0%
BOUTIQUE CELULAR TACNA	1003-6	0	210	0%
BOUTIQUE CELULAR CAV JULIACA	904-3	0	201	0%
BOUTIQUE CELULAR PUNO	1003-5	0	214	0%
DIGITAL COMUNICACIONES CAV CUSCO	913-1	0	214	0%
BOUTIQUE CELULAR CAV HUANCAYO	904-1	0	210	0%
SIC HUANCAYO	1014-1	0	240	0%
SIC HUANCAYO II	1014-2	0	326	0%
SIC LA MERCED	1014-3	0	240	0%
GLOBALNET AYACUCHO	1010-1	0	203	0%
DIGITAL COMUNICACIONES ABANCAY	1009-1	0	203	0%
DIGITAL COMUNICACIONES ANDAHUAYLAS	1009-2	0	192	0%
DIGITAL COMUNICACIONES. HUANCAVELICA	1009-4	0	203	0%
TSP - CERRO DE PASCO (RAPSAC)	1015-1	0	203	0%
DIGITAL COMUNICACIONES SICUANI	1009-5	0	214	0%
MCLABI MAP TRUJILLO	1012-4	0	345	0%
Tienda Minka Callao	4808-1	0	300	0%
Tienda Parque Canepa Gamarra	4810-2	0	234	0%
Real plaza Salaverry	4807-1	0	360	0%
Real plaza Juliaca	4806-2	0	348	0%
Cisesa Moyobamba	1005-6	0	214	0%
TIENDA MERCADO HUAMANTANGA	4805-2	0	214	0%
DIGITAL COMUNICACIONES QUILLABAMBA	1009-6	0	203	0%
<b>Total</b>		<b>0</b>	<b>18,845</b>	<b>0%</b>

**INDICADOR DE TASA DE CAÍDAS DEL SISTEMA DE ATENCIÓN**

**EMPRESA:** Telefónica Móviles S.A.

**AÑO:** 2014

**MES:** Agosto

**INDICADOR:** TASA DE CAÍDAS DEL SISTEMA DE ATENCIÓN

**OBJETIVO:** Medir el porcentaje de horas en que estuvo inoperativo el sistema de atención de la empresa.

OFICINAS	CODIGO DE OFICINA	N° DE HORAS SIN SISTEMA DE ATENCIÓN AL MES	N° TOTAL DE HORAS DE ATENCIÓN AL MES	CSA %
102		0	744	0%
104		0	744	0%
525		0	744	0%
12525		0	744	0%
REAL PLAZA PIURA	4802-3	0	336	0%
MEGA 3	4805-1	0	403	0%
ATENTO HUANUCO	4804-1	0	372	0%
REAL PLAZA CUSCO	4806-1	0	372	0%
QUINDE ICA	4802-4	0	372	0%
PLAZA NORTE	4803-1	0	372	0%
GLOBAL SATELITAL VES	1017-1	0	240	0%
SALESLAND - TIENDA PLAZA EL SOL HUACHO	4802-2	0	310	0%
CAV TERCERIZADO SAN BORJA	920-1	0	209	0%
CAV TERCERIZADO CAMINO REAL	920-2	0	209	0%
ATENTO CAV CHACARILLA	924-1	0	209	0%
OVERLANDES SAN MIGUEL	917-1	0	372	0%
CONTACTO SATELITAL. SJM	1008-1	0	230	0%
LIDERES EN SERVICIO. ZARATE	1011-2	0	271	0%
PLAZA NORTE	4803-2	0	372	0%
COMPUTER PHONE CENTER TUMBES	1007-1	0	198.5	0%
CISESA CAV PIURA	915-3	0	209	0%
CISESA CAV TALARA	915-1	0	209	0%
COMPUTER PHONE I PIURA	1007-3	0	198.5	0%
COMPUTER PHONE OPEN PLAZA PIURA	1007-2	0	310	0%
MCLABI CAV CHICLAYO	926-2	0	209	0%
SERVICIOS DIGITALES II CHICLAYO	1013-1	0	269	0%
DIAL CAV TRUJILLO	908-2	0	209	0%
CISESA TRUJILLO	1005-5	0	209	0%
CISESA CHEPEN	1005-1	0	209	0%
CISESA CHIMBOTE	1005-2	0	209	0%
CISESA HUARAZ	1005-3	0	209	0%
MCLABI CHACHAPOYAS	1012-3	0	198.5	0%
MCLABI CAJAMARCA	1012-1	0	403	0%

MCLABI CAJAMARCA II	1012-2	0	198.5	0%
SERVICIOS DIGITALES JAEN	1013-2	0	209	0%
CISESAC CAV IQUITOS	915-5	0	209	0%
CISESA CAV PUCALLPA	915-4	0	209	0%
CISESA TARAPOTO	1005-4	0	209	0%
OVERLANDES CAV ICA	901-1	0	209	0%
BOUTIQUE CELULAR CAV AREQUIPA	904-2	0	256	0%
BOUTIQUE CELULAR AREQUIPA	1003-1	0	198.5	0%
VISATECH MALL AVENTURA	1016-1	0	356.5	0%
BOUTIQUE CELULAR MOLLENDO	1003-3	0	198.5	0%
BOUTIQUE CELULAR MOQUEGUA	1003-4	0	198.5	0%
BOUTIQUE CELULAR ILO	1003-2	0	198.5	0%
BOUTIQUE CELULAR CAV TACNA	904-4	0	209	0%
BOUTIQUE CELULAR TACNA	1003-6	0	209	0%
BOUTIQUE CELULAR CAV JULIACA	904-3	0	209	0%
BOUTIQUE CELULAR PUNO	1003-5	0	209	0%
DIGITAL COMUNICACIONES CAV CUSCO	913-1	0	209	0%
BOUTIQUE CELULAR CAV HUANCAYO	904-1	0	209	0%
SIC HUANCAYO	1014-1	0	235	0%
SIC HUANCAYO II	1014-2	0	336	0%
SIC LA MERCED	1014-3	0	235	0%
GLOBALNET AYACUCHO	1010-1	0	198.5	0%
DIGITAL COMUNICACIONES ABANCAY	1009-1	0	198.5	0%
DIGITAL COMUNICACIONES ANDAHUAYLAS	1009-2	0	188	0%
DIGITAL COMUNICACIONES. HUANCAVELICA	1009-4	0	198.5	0%
TSP - CERRO DE PASCO (RAPSAC)	1015-1	0	198.5	0%
DIGITAL COMUNICACIONES SICUANI	1009-5	0	209	0%
MCLABI MAP TRUJILLO	1012-4	0	356.5	0%
Tienda Minka Callao	4808-1	0	310	0%
Tienda Parque Canepa Gamarra	4810-2	0	234	0%
Real plaza Salaverry	4807-1	0	372	0%
Real plaza Juliaca	4806-2	0	372	0%
Cisesa Moyobamba	1005-6	0	209	0%
TIENDA MERCADO HUAMANTANGA	4805-2	0	214	0%
DIGITAL COMUNICACIONES QUILLABAMBA	1009-6	0	219.5	0%
<b>Total</b>		<b>0</b>	<b>19,063</b>	<b>0%</b>

**INDICADOR DE TASA DE CAÍDAS DEL SISTEMA DE ATENCIÓN**

**EMPRESA:** Telefónica Móviles S.A.

**AÑO:** 2014

**MES:** Julio

**INDICADOR:** TASA DE CAÍDAS DEL SISTEMA DE ATENCIÓN

**OBJETIVO:** Medir el porcentaje de horas en que estuvo inoperativo el sistema de atención de la empresa.

OFICINAS	CODIGO DE OFICINA	N° DE HORAS SIN SISTEMA DE ATENCIÓN AL MES	N° TOTAL DE HORAS DE ATENCIÓN AL MES	CSA %
102		0	744	0%
104		0	744	0%
525		0	744	0%
12525		0	744	0%
REAL PLAZA PIURA	4802-3	0	253	0%
MEGA 3	4805-1	0	299	0%
ATENTO HUANUCO	4804-1	0	276	0%
REAL PLAZA CUSCO	4806-1	0	276	0%
QUINDE ICA	4802-4	0	276	0%
PLAZA NORTE	4803-1	0	276	0%
GLOBAL SATELITAL VES	1017-1	0	230	0%
SALESLAND - TIENDA PLAZA EL SOL HUACHO	4802-2	0	230	0%
CAV TERCERIZADO SAN BORJA	920-1	0	207	0%
CAV TERCERIZADO CAMINO REAL	920-2	0	207	0%
ATENTO CAV CHACARILLA	924-1	0	207	0%
OVERLANDES SAN MIGUEL	917-1	0	276	0%
CONTACTO SATELITAL. SJM	1008-1	0	230	0%
LIDERES EN SERVICIO. ZARATE	1011-2	0	253	0%
PLAZA NORTE	4803-2	0	276	0%
COMPUTER PHONE CENTER TUMBES	1007-1	0	195.5	0%
CISESA CAV PIURA	915-3	0	207	0%
CISESA CAV TALARA	915-1	0	207	0%
COMPUTER PHONE I PIURA	1007-3	0	195.5	0%
COMPUTER PHONE OPEN PLAZA PIURA	1007-2	0	230	0%
MCLABI CAV CHICLAYO	926-2	0	207	0%
SERVICIOS DIGITALES II CHICLAYO	1013-1	0	207	0%
DIAL CAV TRUJILLO	908-2	0	207	0%
CISESA TRUJILLO	1005-5	0	207	0%
CISESA CHEPEN	1005-1	0	207	0%
CISESA CHIMBOTE	1005-2	0	207	0%
CISESA HUARAZ	1005-3	0	207	0%
MCLABI CHACHAPOYAS	1012-3	0	195.5	0%
MCLABI CAJAMARCA	1012-1	0	299	0%
MCLABI CAJAMARCA II	1012-2	0	195.5	0%
SERVICIOS DIGITALES JAEN	1013-2	0	207	0%
CISESAC CAV IQUITOS	915-5	0	207	0%

CISESA CAV PUCALLPA	915-4	0	207	0%
CISESA TARAPOTO	1005-4	0	207	0%
OVERLANDES CAV ICA	901-1	0	207	0%
BOUTIQUE CELULAR CAV AREQUIPA	904-2	0	253	0%
BOUTIQUE CELULAR AREQUIPA	1003-1	0	195.5	0%
VISATECH MALL AVENTURA	1016-1	0	264.5	0%
BOUTIQUE CELULAR MOLLENDO	1003-3	0	195.5	0%
BOUTIQUE CELULAR MOQUEGUA	1003-4	0	195.5	0%
BOUTIQUE CELULAR ILO	1003-2	0	195.5	0%
BOUTIQUE CELULAR CAV TACNA	904-4	0	207	0%
BOUTIQUE CELULAR TACNA	1003-6	0	207	0%
BOUTIQUE CELULAR CAV JULIACA	904-3	0	207	0%
BOUTIQUE CELULAR PUNO	1003-5	0	207	0%
DIGITAL COMUNICACIONES CAV CUSCO	913-1	0	207	0%
BOUTIQUE CELULAR CAV HUANCAYO	904-1	0	207	0%
SIC HUANCAYO	1014-1	0	230	0%
SIC HUANCAYO II	1014-2	0	253	0%
SIC LA MERCED	1014-3	0	230	0%
GLOBALNET AYACUCHO	1010-1	0	195.5	0%
DIGITAL COMUNICACIONES ABANCAY	1009-1	0	195.5	0%
DIGITAL COMUNICACIONES ANDAHUAYLAS	1009-2	0	184	0%
DIGITAL COMUNICACIONES. HUANCAVELICA	1009-4	0	195.5	0%
TSP - CERRO DE PASCO (RAPSAC)	1015-1	0	195.5	0%
DIGITAL COMUNICACIONES SICUANI	1009-5	0	207	0%
MCLABI MAP TRUJILLO	1012-4	0	264.5	0%
Tienda Minka Callao	4808-1	0	230	0%
Tienda Parque Canepa Gamarra	4810-2	0	207	0%
Real plaza Salaverry	4807-1	0	276	0%
Real plaza Juliaca	4806-2	0	276	0%
<b>Total</b>		<b>0</b>	<b>16,638</b>	<b>0%</b>

**INDICADOR DE TASA DE CAÍDAS DEL SISTEMA DE ATENCIÓN**

**EMPRESA:** Telefónica Móviles S.A.

**AÑO:** 2014

**MES:** Junio

**INDICADOR:** TASA DE CAÍDAS DEL SISTEMA DE ATENCIÓN

**OBJETIVO:** Medir el porcentaje de horas en que estuvo inoperativo el sistema de atención de la empresa.

OFICINAS	CODIGO DE OFICINA	N° DE HORAS SIN SISTEMA DE ATENCIÓN AL MES	N° TOTAL DE HORAS DE ATENCIÓN AL MES	CSA %
----------	-------------------	--	--------------------------------------	-------

102		0	720	0%
104		0	720	0%
525		0	720	0%
12525		0	720	0%
BOUTIQUE CELULAR AREQUIPA	1003-1	0	215.5	0%
BOUTIQUE CELULAR ILO	1003-2	0	215.5	0%
BOUTIQUE CELULAR MOLLENDO	1003-3	0	194.5	0%
BOUTIQUE CELULAR MOQUEGUA	1003-4	0	215.5	0%
BOUTIQUE CELULAR PUNO	1003-5	0	173.5	0%
BOUTIQUE CELULAR TACNA	1003-6	0	205	0%
CISESA CHEPEN	1005-1	0	205	0%
CISESA CHIMBOTE	1005-2	0	205	0%
CISESA HUARAZ	1005-3	0	205	0%
CISESA TARAPOTO	1005-4	0	205	0%
CISESA TRUJILLO	1005-5	0	205	0%
COMPUTER PHONE CENTER TUMBES	1007-1	0	205	0%
COMPUTER PHONE OPEN PLAZA PIURA	1007-2	0	210	0%
COMPUTER PHONE I PIURA	1007-3	0	215.5	0%
CONTACTO SATELITAL. SJM	1008-1	0	226	0%
DIGITAL COMUNICACIONES ABANCAY	1009-1	0	215.5	0%
DIGITAL COMUNICACIONES. HUANCVELICA	1009-4	0	184	0%
GLOBALNET AYACUCHO	1010-1	0	205	0%
LIDERES EN SERVICIO. ZARATE	1011-2	0	263	0%
MCLABI CAJAMARCA	1012-1	0	273	0%
MCLABI CAJAMARCA II	1012-2	0	215.5	0%
MCLABI CHACHAPOYAS	1012-3	0	215.5	0%
MCLABI MAP TRUJILLO	1012-4	0	241.5	0%
SERVICIOS DIGITALES II CHICLAYO	1013-1	0	224	0%
SERVICIOS DIGITALES JAEN	1013-2	0	205	0%
SIC HUANCAYO	1014-1	0	205	0%
SIC HUANCAYO II	1014-2	0	226	0%
SIC LA MERCED	1014-3	0	215.5	0%
TSP CERRO DE PASCO	1015-1	0	215.5	0%
VISATECH MALL AVENTURA	1016-1	0	241.5	0%
GLOBAL SATELITAL VES	1017-1	0	226	0%
SALESLAND HUACHO	4802-1	0	210	0%
REAL PLAZA PIURA	4802-3	0	231	0%
QUINDE ICA	4802-4	0	252	0%
PLAZA NORTE	4803-1	0	360	0%
PLAZA LIMA SUR	4803-2	0	360	0%
SAN JUAN (FRA)	4803-4	0	188	0%
ATENTO HUANUCO	4804-1	0	252	0%

<b>MEGA 3</b>	4805-1	0	360	0%
<b>WASHINGTON (FRA)</b>	4805-3	0	209	0%
<b>REAL PLAZA CUSCO</b>	4806-1	0	252	0%
<b>REAL PLAZA JULIACA</b>	4806-2	0	360	0%
<b>REAL PLAZA SALAVERRY</b>	4807-1	0	360	0%
<b>ATENTO - MINKA(FRA)</b>	4808-1	0	210	0%
<b>GAMARRA – CANEPA</b>	4810-2	0	270	0%
<b>OVERLANDES CAV ICA</b>	901-1	0	205	0%
<b>BOUTIQUE CELULAR CAV HUANCAYO</b>	904-1	0	205	0%
<b>BOUTIQUE CELULAR CAV AREQUIPA</b>	904-2	0	247	0%
<b>BOUTIQUE CELULAR CAV JULIACA</b>	904-3	0	205	0%
<b>BOUTIQUE CELULAR CAV TACNA</b>	904-4	0	205	0%
<b>DIAL CAV TRUJILLO</b>	908-2	0	205	0%
<b>DIGITAL COMUNICACIONES CAV CUSCO</b>	913-1	0	205	0%
<b>CISESA CAV TALARA</b>	915-1	0	205	0%
<b>CISESA CAV PIURA</b>	915-3	0	205	0%
<b>CISESA CAV PUCALLPA</b>	915-4	0	205	0%
<b>CISESAC CAV IQUITOS</b>	915-5	0	205	0%
<b>OVERLANDES SAN MIGUEL</b>	917-1	0	360	0%
<b>CAV TERCERIZADO SAN BORJA</b>	920-1	0	205	0%
<b>CAV TERCERIZADO CAMINO REAL</b>	920-2	0	205	0%
<b>ATENTO CAV CHACARILLA</b>	924-1	0	205	0%
<b>MCLABI CAV CHICLAYO</b>	926-2	0	205	0%
<b>Total</b>		<b>0</b>	<b>16,904</b>	<b>0%</b>



**INDICADOR DE TASA DE CAÍDAS DEL SISTEMA DE ATENCIÓN**

EMPRESA: Telefónica Móviles S.A.

AÑO: 2014

MES: Mayo

INDICADOR: TASA DE CAÍDAS DEL SISTEMA DE ATENCIÓN

OBJETIVO: Medir el porcentaje de horas en que estuvo inoperativo el sistema de atención de la empresa.

OFICINAS	CODIGO DE OFICINA	N° DE HORAS SIN SISTEMA DE ATENCIÓN AL MES	N° TOTAL DE HORAS DE ATENCIÓN AL MES	CSA %
102		0	744	0%
104		0	744	0%
525		0	744	0%
12525		0	744	0%
VISATECH MALL AVENTURA	1016-1	0	253	0%
BOUTIQUE CELULAR AREQUIPA	1003-1	0	225	0%
BOUTIQUE CELULAR MOLLENDO	1003-3	0	203	0%
BOUTIQUE CELULAR CAV AREQUIPA	904-2	0	258	0%
GLOBALNET AYACUCHO	1010-1	0	214	0%
MCLABI CAJAMARCA	1012-1	0	286	0%
MCLABI CAJAMARCA II	1012-2	0	225	0%
MCLABI CHACHAPOYAS	1012-3	0	225	0%
SERVICIOS DIGITALES II CHICLAYO	1013-1	0	233	0%
SERVICIOS DIGITALES JAEN	1013-2	0	214	0%
MCLABI CAV CHICLAYO	926-2	0	214	0%
CISESA CHIMBOTE	1005-2	0	214	0%
DIGITAL COMUNICACIONES ABANCAY	1009-1	0	225	0%
DIGITAL COMUNICACIONES CAV CUSCO	913-1	0	214	0%
REAL PLAZA CUSCO	4806-1	0	264	0%
SALESLAND HUACHO	4802-2	0	220	0%
DIGITAL COMUNICACIONES. HUANCAVELICA	1009-4	0	192	0%
SIC HUANCAYO	1014-1	0	214	0%
SIC HUANCAYO II	1014-2	0	236	0%
SIC LA MERCED	1014-3	0	225	0%
BOUTIQUE CELULAR CAV HUANCAYO	904-1	0	214	0%
ATENTO HUANUCO	4804-1	0	264	0%
CISESA HUARAZ	1005-3	0	214	0%
OVERLANDES CAV ICA	901-1	0	214	0%
QUINDE ICA	4802-4	0	264	0%
BOUTIQUE CELULAR ILO	1003-2	0	225	0%
BOUTIQUE CELULAR MOQUEGUA	1003-4	0	225	0%
CISESAC CAV IQUITOS	915-5	0	214	0%

GLOBAL SATELITAL VES	1017-1	0	236	0%
LIDERES EN SERVICIO. ZARATE	1011-2	0	274	0%
LIDERES MEGA PLAZA	1011-1	0	383	0%
CONTACTO SATELITAL. SJM	1008-1	0	236	0%
OVERLANDES SAN MIGUEL	917-1	0	372	0%
CAV TERCERIZADO CAMINO REAL	920-2	0	214	0%
CAV TERCERIZADO SAN BORJA	920-1	0	214	0%
ATENTO CAV CHACARILLA	924-1	0	214	0%
PLAZA NORTE	4803-1	0	372	0%
MEGA 3	4805-1	0	372	0%
ATENTO - MINKA(FRA)	4808-1	0	372	0%
PLAZA LIMA SUR	4803-2	0	252	0%
GAMARRA – CANEPA	4810-2	0	156	0%
COMPUTER PHONE OPEN PLAZA PIURA	1007-2	0	220	0%
COMPUTER PHONE I PIURA	1007-3	0	225	0%
CISESA CAV PIURA	915-3	0	214	0%
CISESA CAV TALARA	915-1	0	214	0%
REAL PLAZA PIURA	4802-3	0	242	0%
CISESA CAV PUCALLPA	915-4	0	214	0%
BOUTIQUE CELULAR PUNO	1003-5	0	181	0%
BOUTIQUE CELULAR CAV JULIACA	904-3	0	214	0%
REAL PLAZA JULIACA	4806-2	0	192	0%
BOUTIQUE CELULAR TACNA	1003-6	0	214	0%
BOUTIQUE CELULAR CAV TACNA	904-4	0	214	0%
CISESA TARAPOTO	1005-4	0	214	0%
MCLABI MAP TRUJILLO	1012-4	0	253	0%
CISESA CHEPEN	1005-1	0	214	0%
CISESA TRUJILLO	1005-5	0	214	0%
DIAL CAV TRUJILLO	908-2	0	214	0%
COMPUTER PHONE CENTER TUMBES	1007-1	0	214	0%
<b>Total</b>		<b>0</b>	<b>16,698</b>	<b>0%</b>

**INDICADOR DE TASA DE CAÍDAS DEL SISTEMA DE ATENCIÓN**

EMPRESA: Telefónica Móviles S.A.

AÑO: 2014

MES: Abril

**INDICADOR: TASA DE CAÍDAS DEL SISTEMA DE ATENCIÓN**

OBJETIVO: Medir el porcentaje de horas en que estuvo inoperativo el sistema de atención de la empresa.

OFICINAS	CODIGO DE OFICINA	N° DE HORAS SIN SISTEMA DE ATENCIÓN AL MES	N° TOTAL DE HORAS DE ATENCIÓN AL MES	CSA %
102		7	720	1%
104		7	720	1%
525		7	720	1%
12525		7	720	1%
OVERLANDES SAN MIGUEL	917-1	7	348	2%
BOUTIQUE CELULAR AREQUIPA	1003-1	7	206	3%
BOUTIQUE CELULAR ILO	1003-2	7	206	3%
BOUTIQUE CELULAR MOLLENDO	1003-3	7	186	4%
BOUTIQUE CELULAR MOQUEGUA	1003-4	7	206	3%
BOUTIQUE CELULAR PUNO	1003-5	7	166	4%
BOUTIQUE CELULAR TACNA	1003-6	7	196	4%
Agencia Integral Chorrillos	1004-2	7	240	3%
CISESA CHEPEN	1005-1	7	196	4%
CISESA CHIMBOTE	1005-2	7	196	4%
CISESA HUARAZ	1005-3	7	196	4%
CISESA TARAPOTO	1005-4	7	196	4%
CISESA TRUJILLO	1005-5	7	196	4%
COMPUTER PHONE CENTER TUMBES	1007-1	7	196	4%
COMPUTER PHONE OPEN PLAZA PIURA	1007-2	7	200	3%
COMPUTER PHONE I PIURA	1007-3	7	206	3%
CONTACTO SATELITAL. SJM	1008-1	7	216	3%
DIGITAL COMUNICACIONES ABANCAY	1009-1	7	206	3%
DIGITAL COMUNICACIONES ANDAHUAYLAS	1009-2	7	206	3%
DIGITAL COMUNICACIONES. HUANCVELICA	1009-4	7	176	4%
DIGITAL COMUNICACIONES SICUANI	1009-5	7	176	4%
GLOBALNET AYACUCHO	1010-1	7	196	4%
LIDERES MEGA PLAZA	1011-1	7	361	2%
LIDERES EN SERVICIO. ZARATE	1011-2	7	252	3%
MCLABI CAJAMARCA	1012-1	7	260	3%
MCLABI CAJAMARCA II	1012-2	7	206	3%
MCLABI CHACHAPOYAS	1012-3	7	206	3%

MCLABI MAP TRUJILLO	1012-4	7	230	3%
SERVICIOS DIGITALES II CHICLAYO	1013-1	7	217	3%
SERVICIOS DIGITALES JAEN	1013-2	7	196	4%
SIC HUANCAYO	1014-1	7	196	4%
SIC HUANCAYO II	1014-2	7	216	3%
SIC LA MERCED	1014-3	7	206	3%
TSP - CERRO DE PASCO (RAPSAC)	1015-1	7	206	3%
VISATECH MALL AVENTURA	1016-1	7	230	3%
GLOBAL SATELITAL VES	1017-1	7	216	3%
SALESLAND - TIENDA PLAZA EL SOL HUACHO	4802-1	7	200	3%
REAL PLAZA PIURA	4802-3	7	220	3%
QUINDE ICA	4802-4	7	240	3%
PLAZA NORTE	4803-1	7	348	2%
ATENTO HUANUCO	4804-1	7	240	3%
MEGA 3	4805-1	7	348	2%
REAL PLAZA CUSCO	4806-1	7	240	3%
ATENTO - MINKA	860-1	7	241	3%
OVERLANDES CAV ICA	901-1	7	196	4%
BOUTIQUE CELULAR CAV HUANCAYO	904-1	7	196	4%
BOUTIQUE CELULAR CAV AREQUIPA	904-2	7	236	3%
BOUTIQUE CELULAR CAV JULIACA	904-3	7	196	4%
BOUTIQUE CELULAR CAV TACNA	904-4	7	196	4%
DIAL CAV TRUJILLO	908-2	7	196	4%
DIGITAL COMUNICACIONES CAV CUSCO	913-1	7	196	4%
CISESA CAV TALARA	915-1	7	196	4%
CISESA CAV PIURA	915-3	7	196	4%
CISESA CAV PUCALLPA	915-4	7	196	4%
CISESAC CAV IQUITOS	915-5	7	196	4%
CAV TERCERIZADO SAN BORJA	920-1	7	196	4%
CAV TERCERIZADO CAMINO REAL	920-2	7	196	4%
ATENTO CAV CHACARILLA	924-1	7	196	4%
MCLABI CAV CHICLAYO	926-2	7	196	4%
<b>TOTAL</b>		<b>411</b>	<b>15,647</b>	<b>3%</b>

**INDICADOR DE TASA DE CAÍDAS DEL SISTEMA DE ATENCIÓN**

EMPRESA: Telefónica Móviles S.A.

AÑO: 2014

MES: Marzo

INDICADOR: TASA DE CAÍDAS DEL SISTEMA DE ATENCIÓN

OBJETIVO: Medir el porcentaje de horas en que estuvo inoperativo el sistema de atención de la empresa.

OFICINAS	N° DE HORAS SIN SISTEMA DE ATENCIÓN AL MES	N° TOTAL DE HORAS DE ATENCIÓN AL MES	CSA %
102	0	744	0%
104	0	744	0%
525	0	744	0%
12525	0	744	0%
Cav San Miguel	0	372	0%
BOUTIQUE CELULAR SAN JOSE	0	219.5	0%
BOUTIQUE CELULAR ILO	0	219.5	0%
BOUTIQUE CELULAR MOLLENDO	0	198.5	0%
BOUTIQUE CELULAR MOQUEGUA	0	219.5	0%
BOUTIQUE CELULAR PUNO	0	177.5	0%
CISESAC CHEPEN	0	209	0%
CISESAC CHIMBOTE	0	209	0%
CISESAC HUARAZ	0	209	0%
CISESAC TARAPOTO	0	209	0%
CISESAC TRUJILLO	0	209	0%
COMPUTER PHONE CENTER TUMBES	0	209	0%
COMPUTER PHONE CENTER-OPEN	0	210	0%
COMPUTER PHONE CENTER I	0	219.5	0%
Agencia Integral San Juan de Miraflores	0	230	0%
DIGITAL COMUNICACIONES ABANCA Y	0	219.5	0%
DIGITAL COMUNICACIONES HUANCAMELICA	0	188	0%
GLOBALNET AYACUCHO	0	209	0%
Agencia Integral Mega Plaza	0	383	0%
Agencia Integral Zarate	0	271	0%
MACLABI I El Quinde	0	273	0%
MACLABI II	0	219.5	0%
MACLABI CHACHAPOYAS	0	219.5	0%
MACLABI MAP TRUJILLO	0	241.5	0%
SERVICIOS DIGITALES CHICLAYO	0	224	0%
SERVICIOS DIGITALES JAEN	0	209	0%
SIC I	0	209	0%

SIC II	0	230	0%
SIC LA MERCED	0	219.5	0%
MALL AREQUIPA	0	241.5	0%
Agencia Integral Villa el Salvador	0	230	0%
SALESLAND - TIENDA PLAZA EL SOL HUACHO	0	210	0%
SALESLAND - TIENDA REAL PLAZA PIURA	0	231	0%
SALESLAND - TIENDA CC EL QUINDE DE ICA	0	252	0%
Tienda Franquicia Plaza Lima Norte	0	372	0%
TELEATENTO - TIENDA REAL PLAZA HUANUCO	0	252	0%
Tienda Franquicia Mega Plaza III	0	372	0%
BOUTIQUE CELULAR - TIENDA REAL PLAZA CUSCO	0	252	0%
Agencia Integral Minka	0	254	0%
CAV ICA	0	209	0%
CAV HUANCAYO	0	209	0%
CAV AREQUIPA	0	251	0%
CAV JULIACA	0	209	0%
CAV TACNA	0	209	0%
CAV TRUJILLO	0	209	0%
CAV CUSCO	0	209	0%
CAV TALARA	0	209	0%
CAV PIURA	0	209	0%
CAV PUCALLPA	0	209	0%
CAV IQUITOS	0	209	0%
Cav San Borja	0	209	0%
Cav Camino Real	0	209	0%
Cav Chacarilla	0	209	0%
CAV CHICLAYO	0	209	0%
<b>TOTAL</b>	<b>0</b>	<b>15,455</b>	<b>0%</b>