

***Manual de Procedimientos del Libro de Reclamaciones Virtual***

|  |  |
| --- | --- |
| ***Código de Documento:*** | *MP-PAR-001* |
| ***Proceso:*** | *Libro de Reclamaciones* |
| ***Fecha de Aprobación:*** | *20.12.2021* |
| ***Fecha de Vigencia:*** | *20.12.2021* |
| ***Versión:*** | *001* |
| ***Reemplaza a:*** | *NUEVO* |
|  |  |

La información contenida en este documento y anexos son propiedad de GRUPO MUYA, es de uso confidencial y solo puede ser utilizado por sus colaboradores y/o entes reguladores. Queda prohibida la reproducción parcial o total del documento sin autorización de GRUPO MUYA.

ÍNDICE

[**1.** **OBJETIVO** 4](#_Toc92286524)

[**2.** **DESCRIPCIÓN** 4](#_Toc92286525)

[**3.** **ALCANCE** 4](#_Toc92286526)

[**4.** **RESPONSABILIDADES** 4](#_Toc92286527)

[4.1. Subgerenta SAC: 5](#_Toc92286528)

[4.2. Administradora SAC: 5](#_Toc92286529)

[4.3. Jefe de Área: 5](#_Toc92286530)

[**5.** **PROCEDIMIENTO** 5](#_Toc92286531)

[5.1. Proceso de ingreso de reclamo por medio virtual 5](#_Toc92286532)

[**6.** **DIAGRAMAS DE FLUJO** 6](#_Toc92286533)

[6.1. Diagrama de flujo del proceso de ingreso de un reclamo/queja en el libro de reclamaciones virtual. 6](#_Toc92286534)

**Historial de Revisión:**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **FECHA** | **VERSIÓN** | **DESCRIPCIÓN** | **AUTOR** |
| 20/12/2021 | 1.0 | Creación del Documento | Paul Peñaherrera |

1. **OBJETIVO**

Establecer un manual de procedimientos para identificar las actividades realizadas en el proceso de registrar y solventar los reclamos presentados por los clientes de manera virtual en nuestra página web.

1. **DESCRIPCIÓN**

El proceso de registro de queja o reclamo en el libro de reclamaciones virtual es parte fundamental de la atención al cliente, al contar con este mecanismo de defensa del consumidor, se promueve la solución directa e inmediata lo cual generará mayor confianza y, por ende, mejores relaciones de consumo.

1. **ALCANCE**

El presente procedimiento en este manual deberá ser aplicado en todas las sedes de Camposantos pertenecientes o aliadas a Inversiones Muya, a nivel nacional, y en las áreas y/o gerencias involucradas en el trámite de atención de reclamos.

1. **RESPONSABILIDADES**
	1. Subgerenta SAC:
* Revisar el reclamo o queja.
* Derivar el caso a la sede correspondiente.
	1. Administradora SAC:
* Derivación del reclamo.
* Corroborar la resolución de caso.
* Envía la respuesta del reclamo al cliente.
* Rechazo del reclamo.
	1. Jefe de Área:
* Verificación del reclamo.
* Solicita documentación al cliente.
* Evalúa y realiza medidas para solventar el caso.
* Revisa la política de cruce de venta.
* Envía informe correspondiente del caso.
1. **PROCEDIMIENTO**
	1. Proceso de ingreso de reclamo por medio virtual

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **N°** | **ACTIVIDAD** | **DESCRIPCIÓN** | **RESPONSABLE** |
| 1 | Enviar solicitud de pedidos | El proceso inicia cuando un cliente presenta un reclamo a través de la página web del Esperanza Eterna, ingresando su caso en un formato virtual. | Marketing |
| 2 | Analizar requerimiento | Revisa el caso y lo deriva a la Administradora SAC de la sede correspondiente.  | Logística |
| 3 | Cotizar productos | Revisa si el documento corresponde a un reclamo.  | Logística |
| 4 | Evaluar precios y definir proveedores |  | Logística |
| 5 | ¿Se aprobó el requerimiento? | Si: Continúa con el paso N.º 7. No: Continúa con el paso N.º 6. |  |
| 6 |  | Se le comunica al cliente el motivo por el cual su caso no será tramitado como reclamo y se le informa el trámite a realizar. Por último, se detalla en el CRM la razón del porque se rechazó el reclamo y el caso se da por finalizado.**Fin del Procedimiento** |  |
| 7 | Dar conformidad | El jefe del área responsable verifica si se necesita documentación física probatoria para el caso. | Gerencia Administración Y Finanzas |
| 8 | Realizar una solicitud de compra | Si: Continúa con el N.º 9. No: Continúa con el N.º 12. | Logística  |
| 9 | Generar la orden de compra | Se comunica con el cliente y se le solicita la documentación física probatoria necesaria. | Logística |
| 10 | Emitir una orden de compra | El cliente tiene que enviar la documentación física probatoria solicitada dentro de los 7 días calendario después de que se le notifico, de lo contrario, el proceso continuara con la información recopilada hasta el momento. | Logística |
| 11 | Recepcionar stock con factura y guía | Recibe y revisa los documentos probatorios solicitados. | Logística |
| 12 | Realizar embarque de la mercadería comprada | Evalúa el caso y realiza acciones correspondientes para solventar la queja o reclamo del cliente. | Logística |
| 13 | Traspasar mercaderías a las sedes | El jefe de área responde el reclamo a la administradora SAC escaneando los documentos y/o anexos pertinentes, si se tratase de un caso de parque, es a través del CRM, de caso contrario, por correo electrónico detallando las medidas tomadas para solventar el reclamo. | Logística |
| 14 |  |  |  |
| 15 | Migrar boletas a Exactus | Se responde el reclamo/queja mediante correo electrónico al cliente con una carta de respuesta dentro de 30 días calendario después de que se haya registrado el caso comunicando las medidas tomadas para solventar el reclamo.  | Administradora SAC |
|  | Reducir inventario por ventas |  |  |

1. **DIAGRAMAS DE FLUJO**
	1. Diagrama de flujo del proceso de ingreso de un reclamo en el libro de reclamaciones virtual.
	2. Diagrama de flujo del proceso de venta de los productos de MuyaShop

Aceptación del Documento:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **ROL** | **NOMBRE** | **CARGO** | **FIRMA** |
| Elaborado por: | Paul Peñaherrera | Practicante de operaciones |   |
| Revisado por: | Luis Rojas Crisóstomo |  |   |
| Aprobado por: |  |  |   |