

***Manual de procedimientos de la página web www.esperanzaeterna.la***

|  |  |
| --- | --- |
| ***Código de Documento:*** | *MP-SAC-001* |
| ***Proceso:*** | *Página web* |
| ***Fecha de Aprobación:*** | *30.09.2022* |
| ***Fecha de Vigencia:*** | *15.10.2022* |
| ***Versión:*** | *1.0* |
| ***Reemplaza a:*** | *Versión 1.0* |
|  |  |

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** 5](#_Toc116307387)

[**2.** **DESCRIPCIÓN** 5](#_Toc116307388)

[**3.** **ALCANCE** 5](#_Toc116307389)

[**4.** **RESPONSABILIDADES** 5](#_Toc116307390)

[4.1. Coordinador(a) de Marketing 5](#_Toc116307391)

[4.2. Asistente(a) administrativo SAC 5](#_Toc116307392)

[4.3. Asistente(a) de selección, clima y desempeño 5](#_Toc116307393)

[4.4. Subgerente de Planeamiento comercial 6](#_Toc116307394)

[4.6. Analista de proyectos digitales 6](#_Toc116307395)

[4.7. Analista de TI 6](#_Toc116307396)

[**5.** **PROCEDIMIENTO** 7](#_Toc116307397)

[5.1. Proceso de creación de usuarios en el administrador de contenido (CMS) 7](#_Toc116307398)

[5.2. Proceso de actualización de contenido 7](#_Toc116307399)

[5.3. Proceso de gestión de suscripciones al blog de la página web. 7](#_Toc116307400)

[5.4. Proceso de administración de Google Analytics 8](#_Toc116307401)

[5.5. Proceso de soporte para la página web 8](#_Toc116307402)

[5.6. Proceso de revisión de sugerencias ingresadas mediante la página web. 8](#_Toc116307403)

[5.7. Proceso de revisión de solicitud de contacto mediante la página web. 9](#_Toc116307404)

[5.8. Proceso de revisión de postulaciones laborales mediante la página web. 9](#_Toc116307405)

[5.9. Proceso de revisión de solicitudes de cotización ingresadas mediante la página web. (Formularios de servicios y de CrediMuya) 9](#_Toc116307406)

[5.10. Proceso de actualización de archivos en el dominio de la página web. 10](#_Toc116307407)

[5.11. Proceso de afiliación de débito automático 10](#_Toc116307408)

[5.12. Proceso de verificación de vulnerabilidad 11](#_Toc116307409)

[5.13. Proceso de renovación de certificado de seguridad (SSL) 11](#_Toc116307410)

[5.14. Proceso de renovación del dominio. 11](#_Toc116307411)

[5.15. Proceso de creación de cuentas de correo con el dominio de la web. 12](#_Toc116307412)

[5.16. Proceso de renovación Hosting 12](#_Toc116307413)

[5.17. Resguardo de códigos 13](#_Toc116307414)

[5.18. Proceso de revisión de solicitud de contacto mediante WhatsApp. 13](#_Toc116307415)

[5.19. Proceso de revisión de reclamos mediante el libro de reclamaciones virtual. 13](#_Toc116307416)

[6.1. Diagrama de flujo de la creación de usuarios en el administrador de contenido (CMS). 14](#_Toc116307417)

[6.2. Diagrama de flujo del proceso de actualización de contenido 14](#_Toc116307418)

[6.3. Diagrama de flujo de gestión de suscripciones en el blog de la página web. 14](#_Toc116307419)

[6.4. Diagrama de flujo de administración de Google Analytics 15](#_Toc116307420)

[6.5. Diagrama de flujo de proceso de soporte para la página web 15](#_Toc116307421)

[6.6. Diagrama de flujo del proceso del ingreso de una sugerencia mediante la página web. 16](#_Toc116307422)

[6.7. Diagrama de flujo del proceso de revisión de solicitud de contacto mediante la página web. 17](#_Toc116307423)

[6.8. Diagrama de flujo del proceso de revisión de postulaciones laborales mediante la página web. 17](#_Toc116307424)

[6.9. Diagrama de flujo del proceso de cotización de un producto mediante la página web. 18](#_Toc116307425)

[6.10. Diagrama de flujo del proceso de actualización de archivos en el dominio de la página web. 18](#_Toc116307426)

[6.11. Diagrama de flujo del proceso de postulación mediante la página web. 19](#_Toc116307427)

[6.14. Diagrama de flujo del proceso de renovación del dominio. 20](#_Toc116307428)

[6.15. Diagrama de flujo del proceso de creación de cuentas de correo con el dominio de la web. 21](#_Toc116307429)

[6.16. Proceso de renovación Hosting 21](#_Toc116307430)

[6.17. Diagrama de flujo del proceso de resguardo de códigos 22](#_Toc116307431)

[6.18. Diagrama de flujo del proceso de revisión de solicitud de contacto mediante WhatsApp. 22](#_Toc116307432)

[**7.** **ANEXO** 23](#_Toc116307433)

[7.1. Listado de usuarios, perfiles, links y correos de la web. 23](#_Toc116307434)

[**8.** **Documentos Relacionados** 23](#_Toc116307435)

[8.1. MP-PAR-001 - Manual de procedimientos del libro de reclamaciones virtual v2.0 23](#_Toc116307436)

**Historial de Revisión:**

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

1. **OBJETIVO**

El objetivo de este manual es identificar los procesos y actividades que se realizan en la página web [www.esperanzaeterna.la](https://www.esperanzaeterna.la/) y describir el funcionamiento y uso de los distintos elementos de la misma.

1. **DESCRIPCIÓN**

El manual consta de 3 partes principales:

* Responsabilidades de los diferentes actores que participan en el funcionamiento de la página web.
* Descripción de cada procedimiento.
* Flujograma de cada procedimiento.

1. **ALCANCE**

Los procedimientos detallados en el presente manual deberán ser aplicados en todas las sedes, oficinas y camposantos administradas por Grupo Muya, y en las áreas y/o gerencias involucradas.

1. **RESPONSABILIDADES**
   1. Coordinador(a) de Marketing

* Administrar el correo: [info@esperanzaeterna.la](mailto:info@esperanzaeterna.la)
* Evaluar aprobación de solicitud de creación de usuarios en el CMS.
* Solicitar la creación de usuarios en el CMS.
* Coordinar, aprobar y revisar la modificación de contenido en la pág. web.
* Guardar sustentos de las modificaciones de contenido en la pág. Web.
* Revisar y agregar los correos suscritos a la BD de suscriptores.
* Enviar los nuevos artículos publicados a los suscriptores.
* Revisar reportes enviados sobre Google Analytics.
* Notificar requerimiento de modificación al área de proyectos.
* Notificar fallas del sistema al área de TI y corroborar su resolución.
  1. Asistente(a) administrativo SAC
* Administrar el correo: [clientes@esperanzaeterna.la](mailto:clientes@esperanzaeterna.la)
* Revisar registros ingresados.
* Derivar o asignar solicitud de contacto al área correspondiente.
* Revisar los correos de sugerencia.
* Realizar proceso de evaluación de sugerencias.
* Revisar los correos de solicitud de contacto.
* Atender o derivar los correos de solitud de contacto.
  1. Asistente(a) de selección, clima y desempeño
* Administrar el correo: [selección@grupomuya.com.pe](mailto:selección@grupomuya.com.pe)
* Revisar registros ingresados.  
  1. Subgerente de Planeamiento comercial
* Administrar el correo: [ventas@esperanzaeterna.la](mailto:ventas@esperanzaeterna.la)
* Revisar registros ingresados.
* Derivar solicitudes y realizar proceso de venta.  
  1. Jefe de recaudación y cobranza
* Modificar PDF de cartilla informativa y enviarlo a TI.
* Corroborar actualización de la cartilla informativa.
* Revisar portal de Muya en Niubiz.
* Seleccionar fechas de débitos de los nuevos afiliados.  
  1. Analista de proyectos digitales
* Responsable de ejecutar modificaciones en la página web.
  1. Analista de TI
* Crear perfiles y/o usuarios en el CMS.
* Actualizar cartilla informativa de recaudación.
* Evaluar alternativas de verificación de vulnerabilidad.
* Buscar proveedores que realicen la verificación de vulnerabilidad.
* Realizar verificación de vulnerabilidad
* Revisar fecha de renovación de SSL (certificado de seguridad)
* Revisar fecha de renovación del dominio.
* Revisar fecha de renovación de Hosting
* Monitorear fecha de renovación o notificar necesidad de renovación.
* Resguardar códigos de la página web.   
  1. Asistente de TI
* Notificar solución de falla o notificar falla al proveedor.
* Crear e instalar correo con dominio de la web.  
  1. Gerente de Operaciones
* Seleccionar proveedor de verificación de vulnerabilidad.
* Aprobar o rechazar solicitud de creación de cuenta de correos con el dominio de la web.
  1. Coordinador de emisión
* Responsable de la sección “Reglamento interno” de la página web.
* Coordina con la Coordinadora de Marketing la actualización del contenido de dicha sección.

1. **PROCEDIMIENTO**
   1. Proceso de creación de usuarios en el administrador de contenido (CMS)

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **N°** | **ACTIVIDAD** | **DESCRIPCIÓN** | **RESPONSABLE** |
| 1 | Aprobar solicitud | La coordinadora de marketing recibe las solicitudes y evalúa su aprobación. | Coordinadora de Marketing |
| 2 | Solicitar creación de usuarios | La coordinadora de marketing solicita al analista de TI la creación de usuarios llenando el archivo “Listado de usuarios, perfiles, links y correos de la web.xlsx” | Coordinadora de Marketing |
| 3 | Crear perfiles y/o usuarios | El analista de TI crea el usuario en el CMS y envía los accesos a la coordinadora de marketing para que pueda reenviárselo al solicitante.  **Fin del Procedimiento** | Analista de TI |

* 1. Proceso de actualización de contenido

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **N°** | **ACTIVIDAD** | **DESCRIPCIÓN** | **RESPONSABLE** |
| 1 | Solicitar actualización de contenido | Usuario envía correo solicitando una actualización de contenido en la página web. | Usuario |
| 2 | Coordinar y aprobar | Coordinar y aprobar las actividades necesarias para realizar toda actualización o modificación de contenido que se realiza en la página web. | Coordinadora de Marketing |
| 3 | Modificar o actualizar | La coordinadora de marketing actualiza el contenido de la página web en el CMS (administrador de contenido): <https://www.esperanzaeterna.la/manager> | Coordinadora de Marketing |
| 4 | Corroborar modificación o actualizar | Corroborar que la modificación o la actualización realizada esté correcta. | Usuario |
| 5 | Solicitar conformidad | La coordinadora de marketing solicita la conformidad de la actualización o modificación de contenido por parte del usuario mediante correo electrónico. | Coordinadora de Marketing |
| 6 | Guardar sustento | La Coordinadora de Marketing guarda los sustentos de los cambios solicitados y la conformidad del usuario.  **Fin del Procedimiento** | Coordinadora de Marketing |

* 1. Proceso de gestión de suscripciones al blog de la página web.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **N°** | **ACTIVIDAD** | **DESCRIPCIÓN** | **RESPONSABLE** |
| 1 | Suscribir en el blog | El usuario completa el formulario del *Blog.* | Usuario |
| 2 | Revisar correos recibidos | La coordinadora de marketing debe revisar las suscripciones al blog recibidos al correo de [info@esperanzaeterna.la](mailto:info@esperanzaeterna.la) | Coordinadora de Marketing |
| 3 | Agregar a la BD de suscriptores | La coordinadora de marketing agrega el correo suscrito a la lista de suscriptores. | Coordinadora de Marketing |
| 4 | Enviar artículos a los suscriptores | Cada nuevo artículo que se publiquen en el blog, se enviará a los correos almacenados en la lista de suscriptores.  **Fin del Procedimiento.** | Coordinadora de Marketing |

* 1. Proceso de administración de Google Analytics

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **N°** | **ACTIVIDAD** | **DESCRIPCIÓN** | **RESPONSABLE** |
| 1 | Exportar informes de Google Analytics | El analista digital de IQ ingresa a Google Analytics a través de la cuenta [analytics.muya@gmail.com](mailto:analytics.muya@gmail.com) y exporta los informes. | Analista digital (Proveedor) |
| 2 | Enviar informes | El analista digital de IQ envía los informes exportados a la coordinadora de marketing. | Analista digital (Proveedor) |
| 3 | Revisar reporte enviado | La coordinadora de marketing revisa los informes.  **Fin del Procedimiento.** | Coordinadora de Marketing |

* 1. Proceso de soporte para la página web

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **N°** | **ACTIVIDAD** | **DESCRIPCIÓN** | **RESPONSABLE** |
| 1 | Analizar situación | La coordinadora de marketing determina si se tiene una falla el sistema o si se requiere modificación en la estructura de la web (nueva iniciativa). | Coordinadora de marketing |
| 2 | ¿Es una falla del sistema? | No: Continúa con el paso N°3.  Si: Continúa con el paso N°4. |  |
| 3 | Notificar al área de proyectos | Se notifica al analista de proyectos digitales para que realicen diagnóstico.  **Fin del Procedimiento.** | Coordinadora de marketing |
| 4 | Notificar al área de TI | Se notifica las fallas encontradas en la página web al asistente de TI, poniendo en copia al analista de TI. | Coordinadora de marketing |
| 5 | ¿Se solucionó falla? | Si: Continúa con el paso N°6.  No: Continúa con el paso N°7. |  |
| 6 | Notificar solución de la falla | El asistente de TI notifica la resolución de la falla. | Asistente de TI |
| 7 | Notificar falla al proveedor | El área de TI decide a que proveedor notificar dependiendo el soporte que se requiere. | Asistente de TI |
| 8 | Notificar solución de la falla | El proveedor notifica la resolución de fallas. | Proveedor |
| 9 | Realizar pruebas y corroborar | La coordinadora de marketing corrobora que las fallas hayan sido solucionadas.  **Fin del Procedimiento.** | Coordinadora de marketing |

* 1. Proceso de revisión de sugerencias ingresadas mediante la página web.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **N°** | **ACTIVIDAD** | **DESCRIPCIÓN** | **RESPONSABLE** |
| 1 | Completar formulario | El usuario completa el formulario de sugerencia. | Usuario |
| 2 | Enviar correos | El sistema de la página web envía la sugerencia a [clientes@esperanzaeterna.la](mailto:clientes@esperanzaeterna.la) y al correo del usuario. Además, graba el ingreso en el CMS en la sección formularios. | Sistema de la pág. web |
| 3 | Revisar registros | El asistente administrativo SAC revisa los registros, ya sea por correo o por el CMS. La revisión de los registros por correo debe ser diario y la periodicidad de la revisión por el CMS, depende del usuario. | Asistente administrativo SAC |
| 4 | Continuar en el proceso de evaluación de sugerencias | Continua en el proceso de gestión de sugerencias.  **Fin del Procedimiento.** |  |

* 1. Proceso de revisión de solicitud de contacto mediante la página web.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **N°** | **ACTIVIDAD** | **DESCRIPCIÓN** | **RESPONSABLE** |
| 1 | Completar formulario | El usuario completa el formulario *de Contáctanos* | Usuario |
| 2 | Enviar correos | El sistema de la página web envía la sugerencia a los correos [clientes@esperanzaeterna.la](mailto:clientes@esperanzaeterna.la) y al correo del usuario. Además, graba el ingreso en el CMS en la sección formularios. | Sistema de la pág. web |
| 3 | Revisar registros | El asistente administrativo SAC revisa los registros, ya sea por correo o por el CMS. La revisión de los registros por correo debe ser diario y la periodicidad de la revisión por el CMS, depende del usuario. | Asistente administrativo SAC |
| 4 | Derivar o asignar al área correspondiente | Según la solicitud enviada por el usuario, se deberá derivar o asignar al área o al personal responsable capaz de atender la solicitud.  **Fin del Procedimiento.** | Asistente administrativo SAC |

* 1. Proceso de revisión de postulaciones laborales mediante la página web.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **N°** | **ACTIVIDAD** | **DESCRIPCIÓN** | **RESPONSABLE** |
| 1 | Completar formulario y enviar | El usuario completa el formulario de *Trabaja con nosotros*. El CV a subir deberá estar en formato de Word o PDF y con un peso máximo de 1 MB. | Usuario |
| 2 | Enviar correos | El sistema de la página web envía la sugerencia a los correos [selección@grupomuya.com.pe](mailto:selección@grupomuya.com.pe) y al correo del usuario. Además, graba el ingreso en el CMS en la sección formularios. | Sistema de la pág. web |
| 3 | Revisar registros | El asistente de selección, clima y revisa los registros, ya sea por correo o por el CMS. La revisión de los registros por correo debe ser diario y la periodicidad de la revisión por el CMS, depende del usuario. | Asistente de selección, clima y desempeño |
| 4 | Continuar con el proceso de reclutamiento | Continua en el proceso de reclutamiento.  **Fin del Procedimiento.** |  |

* 1. Proceso de revisión de solicitudes de cotización ingresadas mediante la página web. (Formularios de servicios y de CrediMuya)

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **N°** | **ACTIVIDAD** | **DESCRIPCIÓN** | **RESPONSABLE** |
| 1 | Completar formulario | El usuario completa el formulario de cotización. | Usuario |
| 2 | Enviar correos | El sistema de la página web envía la sugerencia a los correos [ventas@esperanzaeterna.la](mailto:ventas@esperanzaeterna.com.pe) y al correo del usuario. Además, graba el ingreso en el CMS en la sección formularios. | Sistema de la pág. web |
| 3 | Revisar correo | El subgerente de Planeamiento comercial revisa los registros, ya sea por correo o por el CMS. La revisión de los registros por correo debe ser diario y la periodicidad de la revisión por el CMS, depende del usuario. | Subgerente de Planeamiento comercial |
| 4 | Continuar con el proceso de venta | Continua en el proceso de venta.  **Fin del Procedimiento.** |  |

* 1. Proceso de actualización de archivos en el dominio de la página web.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **N°** | **ACTIVIDAD** | **DESCRIPCIÓN** | **RESPONSABLE** |
| 1 | Solicitar actualización en el dominio de la web | El usuario envía los archivos que desea actualizar al analista de TI con copia a la coordinadora de marketing:   * El archivo que desea cargar en el dominio de la web. * La dirección con la que desea que figure el archivo. | Usuario |
| 2 | Coordinar y aprobar | Coordinar y aprobar las actividades necesarias para realizar toda actualización o modificación de archivos que se realiza en la página web. | Coordinadora de Marketing |
| 3 | Enviar requerimiento a TI | Coordinadora de Marketing envía, por correo, requerimiento al analista de TI. | Coordinadora de Marketing |
| 4 | Modificar o actualizar | El analista de TI modifica o actualiza el contenido en el servidor. | Analista de Ti |
| 6 | Corroborar modificación o actualización | Corroborar que la modificación o la actualización realizada, esté correcta. | Usuario |
| 7 | Solicitar conformidad | La coordinadora de marketing solicita la conformidad de la actualización o modificación de contenido por parte del usuario mediante correo electrónico. | Coordinadora de Marketing |
| 8 | Guardar sustento | La Coordinadora de Marketing guarda los sustentos de los cambios solicitados y la conformidad del usuario.  **Fin del Procedimiento** | Coordinadora de Marketing |

* 1. Proceso de afiliación de débito automático

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **N°** | **ACTIVIDAD** | **DESCRIPCIÓN** | **RESPONSABLE** |
| 1 | Completar formulario | El usuario completa el formulario de solicitud de afiliación. | Usuario |
| 2 | Revisar portal de Muya en Niubiz | Revisar las solicitudes entrantes en el portal de Muya en la página web de Niubiz. | Jefe de recaudación y cobranza |
| 3 | ¿Se acepto afiliación? | No: Continúa con el paso N°4.  Si: Continúa con el paso N°5. |  |
| 4 | Rechazar afiliación | El sistema de Niubiz rechaza la afiliación mediante un correo indicando el motivo de rechazo.  **Fin del Procedimiento.** | Sistema de Niubiz |
| 5 | Continuar en el proceso de cobranza | Continua en el proceso de cobranza.  **Fin del Procedimiento.** |  |

* 1. Proceso de verificación de vulnerabilidad

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **N°** | **ACTIVIDAD** | **DESCRIPCIÓN** | **RESPONSABLE** |
| 1 | Evaluar las alternativas de verificación | El analista de TI evaluará y propondrá al responsable de la verificación de vulnerabilidad de la página web.  Este procedimiento se realizará anualmente. | Analista de Ti |
| 2 | ¿Se requiere personal externo? | Si: Continúa con el paso N°3.  No: Continúa con el paso N°5. |  |
| 3 | Buscar proveedores | El analista de TI está a cargo de la búsqueda de proveedores para realizar la verificación. | Analista de Ti |
| 4 | Seleccionar proveedor | El gerente de Operaciones, conjuntamente con el analista de TI, seleccionan al proveedor. | Gerente de Operaciones |
| 5 | Realizar la verificación de vulnerabilidad | El analista de TI realiza la verificación de vulnerabilidad con personal de la empresa o con el proveedor.  **Fin del Procedimiento.** | Analista de TI |

* 1. Proceso de renovación de certificado de seguridad (SSL)

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **N°** | **ACTIVIDAD** | **DESCRIPCIÓN** | **RESPONSABLE** |
| 1 | Revisar fecha de renovación | El analista de TI debe revisar el tiempo restante para la renovación del certificado de seguridad | Analista de TI |
| 2 | ¿Se aproxima la fecha de renovación? | No: Continúa con el paso N°3.  Si: Continúa con el paso N°4. |  |
| 3 | Quedar pendiente a la fecha de renovación | El analista de TI deberá mantenerse pendiente a la fecha del pago de renovación.  **Fin del Procedimiento.** | Analista de TI |
| 4 | Notificar necesidad | El analista de Ti notifica al gerente de operaciones la necesidad. | Analista de Ti |
| 5 | Continuar en el proceso de desembolso | Continua en el proceso de desembolso.  **Fin del Procedimiento.** |  |

* 1. Proceso de renovación del dominio.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **N°** | **ACTIVIDAD** | **DESCRIPCIÓN** | **RESPONSABLE** |
| 1 | Revisar fecha de renovación | El analista de TI revisa el tiempo restante para la renovación del dominio. | Analista de TI |
| 2 | ¿Se aproxima la fecha de renovación? | No: Continúa con el paso N°3.  Si: Continúa con el paso N°4. |  |
| 3 | Quedar pendiente a la fecha de renovación | El analista de TI deberá mantenerse pendiente a la fecha del pago de renovación.  **Fin del Procedimiento.** | Analista de TI |
| 4 | Notificar necesidad | El analista de Ti notifica al gerente de operaciones la necesidad. | Analista de Ti |
| 5 | Continuar en el proceso de desembolso | Continua en el proceso de desembolso.  **Fin del Procedimiento.** |  |

* 1. Proceso de creación de cuentas de correo con el dominio de la web.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **N°** | **ACTIVIDAD** | **DESCRIPCIÓN** | **RESPONSABLE** |
| 1 | Solicitar creación del correo | Usuario solicita un correo al asistente de TI con copia al analista de TI, al gerente de operaciones y a coordinadora de marketing con la siguiente información para la creación del correo:   * Nombre y apellido * Nombre del correo solicitado * Motivo o uso | Usuario |
| 2 | Aprobar la solicitud de creación de cuenta | El gerente de operaciones debe aprobar la solicitud de la creación de la cuenta. | Gerente de Operaciones |
| 3 | ¿Se aprobó solicitud? | No: Continúa con el paso N°4.  Si: Continúa con el paso N°5. |  |
| 4 | Rechazar solicitud | Se le responde el correo especificando el motivo del rechazo.  **Fin del Procedimiento.** | Gerente de Operaciones |
| 5 | Crear correo e instalar | El asistente de Ti crea el correo y procede a la instalación.  **Fin del Procedimiento.** | Asistente de Ti |

* 1. Proceso de renovación Hosting

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **N°** | **ACTIVIDAD** | **DESCRIPCIÓN** | **RESPONSABLE** |
| 1 | Monitorear recursos del servidor | El analista de TI monitorea los recursos del servidor para verificar que esté acorde a la necesidad de la página web. | Analista de Ti |
| 2 | ¿Los recursos del servidor se están agotando? | No: Continúa con el paso N°3.  Si: Continúa con el paso N°4. |  |
| 3 | Continuar con el monitoreo | El analista de Ti continúa monitoreando los recursos hasta que se encuentren a un 70% de su capacidad.  **Fin del Procedimiento.** | Analista de Ti |
| 4 | Notificar necesidad del servidor | El analista de Ti notifica al gerente de operaciones la necesidad de aumentar el espacio del servidor. | Analista de Ti |
| 5 | Continuar en el proceso de desembolso | Continua en el proceso de desembolso.  **Fin del Procedimiento.** |  |

* 1. Resguardo de códigos

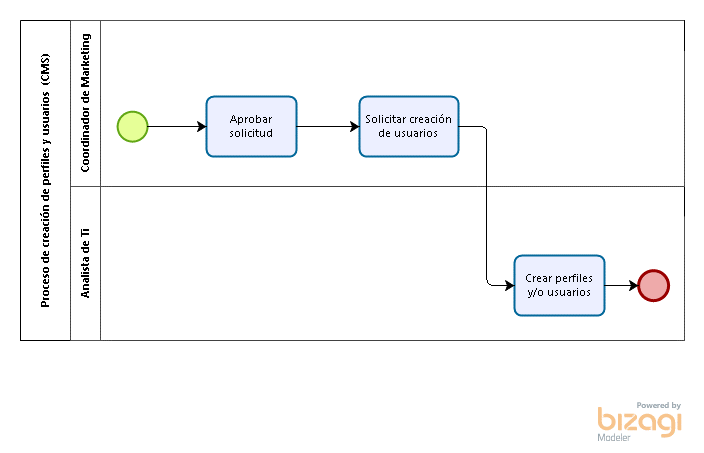
|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **N°** | **ACTIVIDAD** | **DESCRIPCIÓN** | **RESPONSABLE** |
| 1 | Entregar códigos | Exe entrega los códigos de la página web. | EXE |
| 2 | Resguardar códigos | El analista de TI resguarda los códigos de la página web.  **Fin del Procedimiento.** | Analista de TI |

* 1. Proceso de revisión de solicitud de contacto mediante WhatsApp.

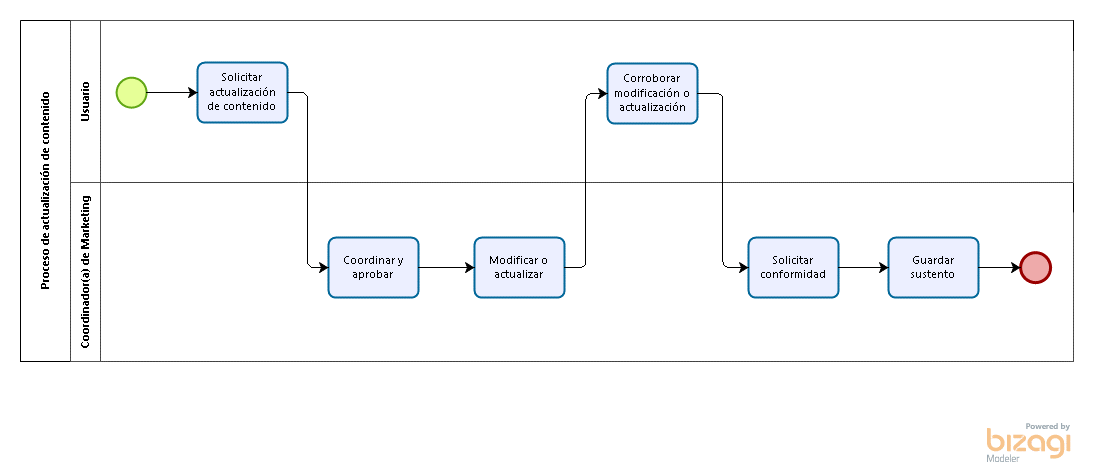
|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **N°** | **ACTIVIDAD** | **DESCRIPCIÓN** | **RESPONSABLE** |
| 1 | Iniciar conversación | Usuario inicia conversación de WhatsApp mediante el icono que se encuentra en la página web. | Usuario |
| 2 | Revisar chats | La ejecutiva comercial atiende al usuario en el chat de WhatsApp. | Ejecutiva comercial |
|  | ¿La atención es para SAC? | Si: Continúa con el paso N°3.  No: Continúa con el paso N°4. |  |
| 3 | Continuar el flujo de atención SAC | Continua en el flujo de atención de SAC.  **Fin del Procedimiento.** |  |
| 4 | Continuar el flujo de atención Teledigital | Continua en el flujo de atención de Teledigital.  **Fin del Procedimiento.** |  |

* 1. Proceso de revisión de reclamos mediante el libro de reclamaciones virtual.
* Revisar el detalle en MP-PAR-001 - Manual de procedimientos del libro de reclamaciones virtual v2.0.

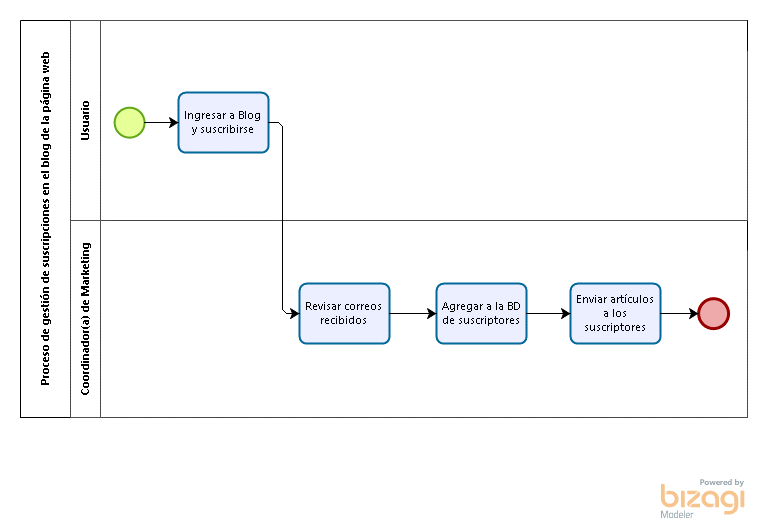
1. **DIAGRAMAS DE FLUJO**
   1. Diagrama de flujo de la creación de usuarios en el administrador de contenido (CMS).



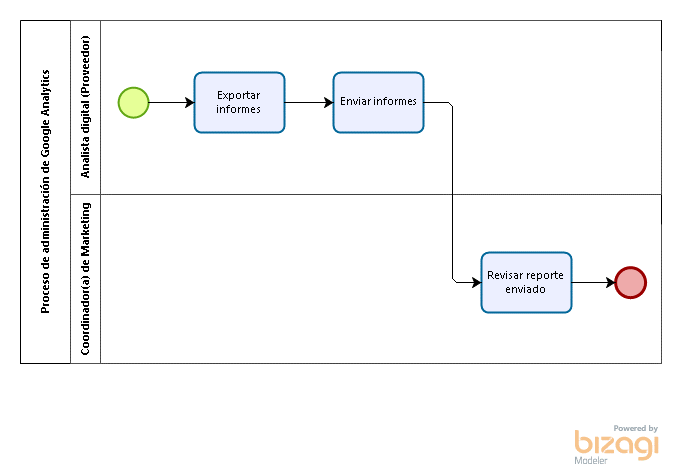
* 1. Diagrama de flujo del proceso de actualización de contenido



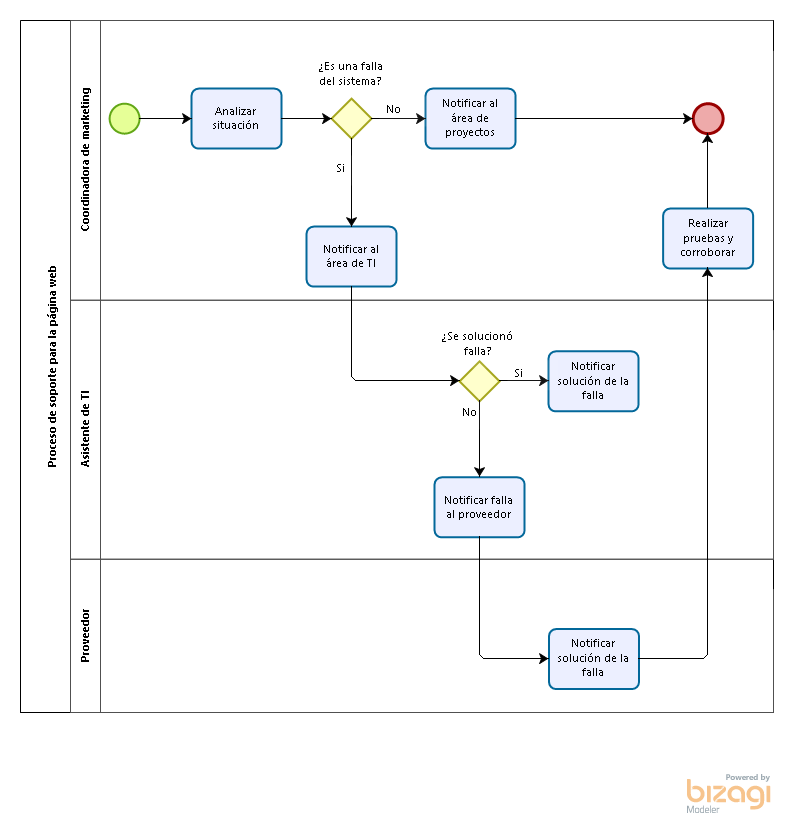
* 1. Diagrama de flujo de gestión de suscripciones en el blog de la página web.



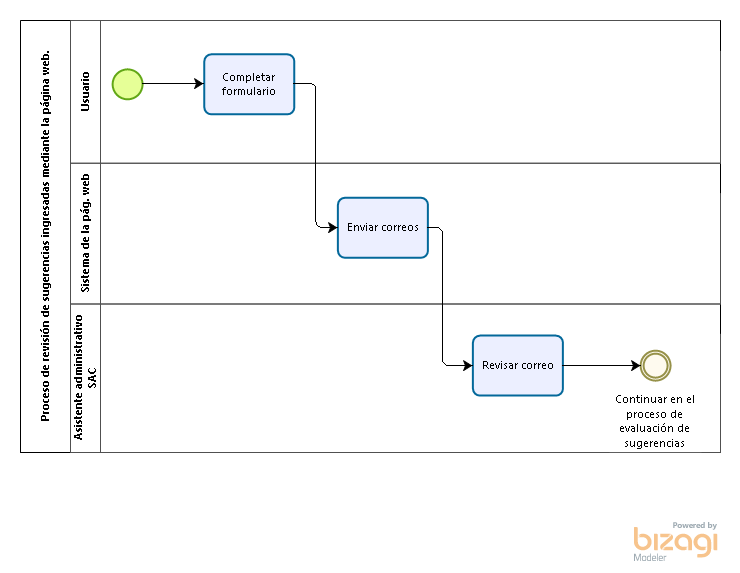
* 1. Diagrama de flujo de administración de Google Analytics



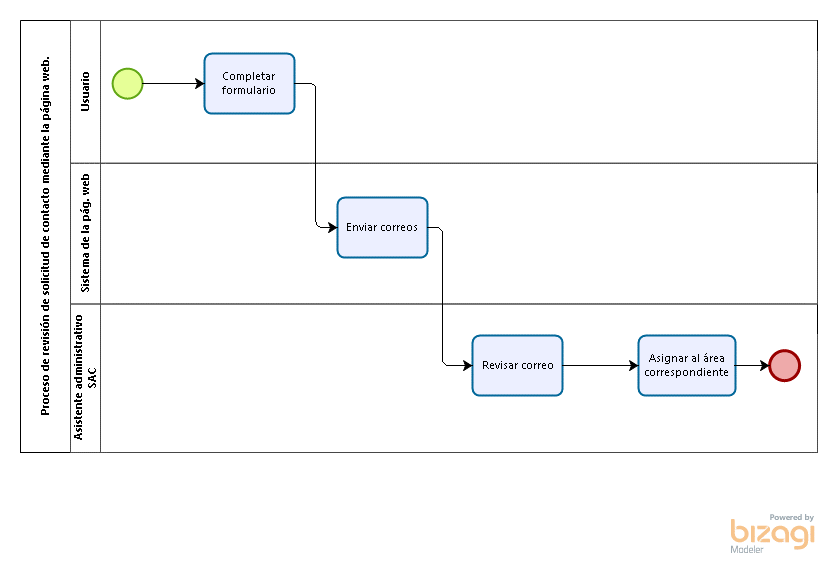
* 1. Diagrama de flujo de proceso de soporte para la página web



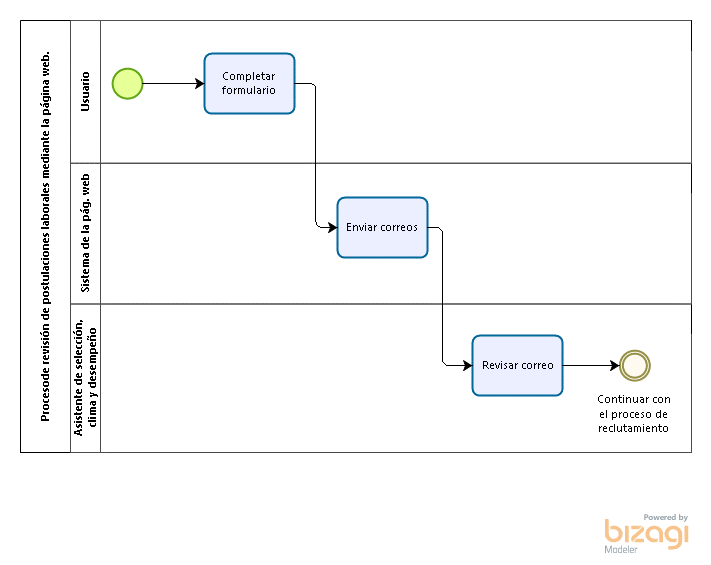
* 1. Diagrama de flujo del proceso del ingreso de una sugerencia mediante la página web.



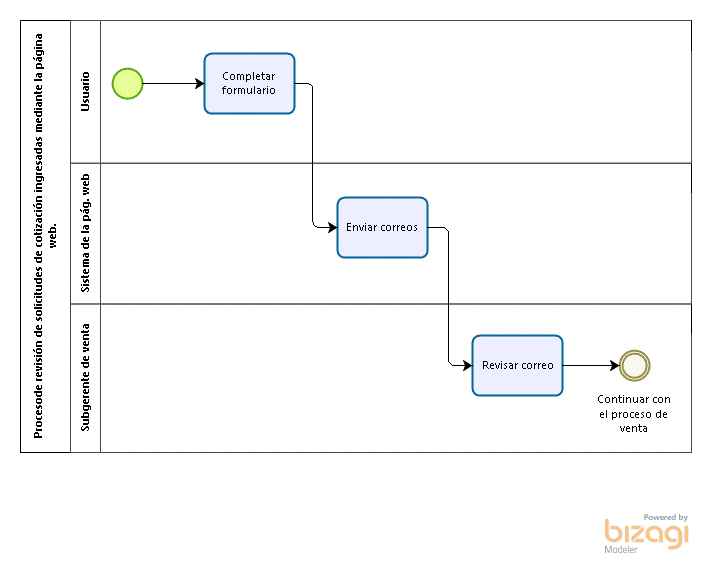
* 1. Diagrama de flujo del proceso de revisión de solicitud de contacto mediante la página web.



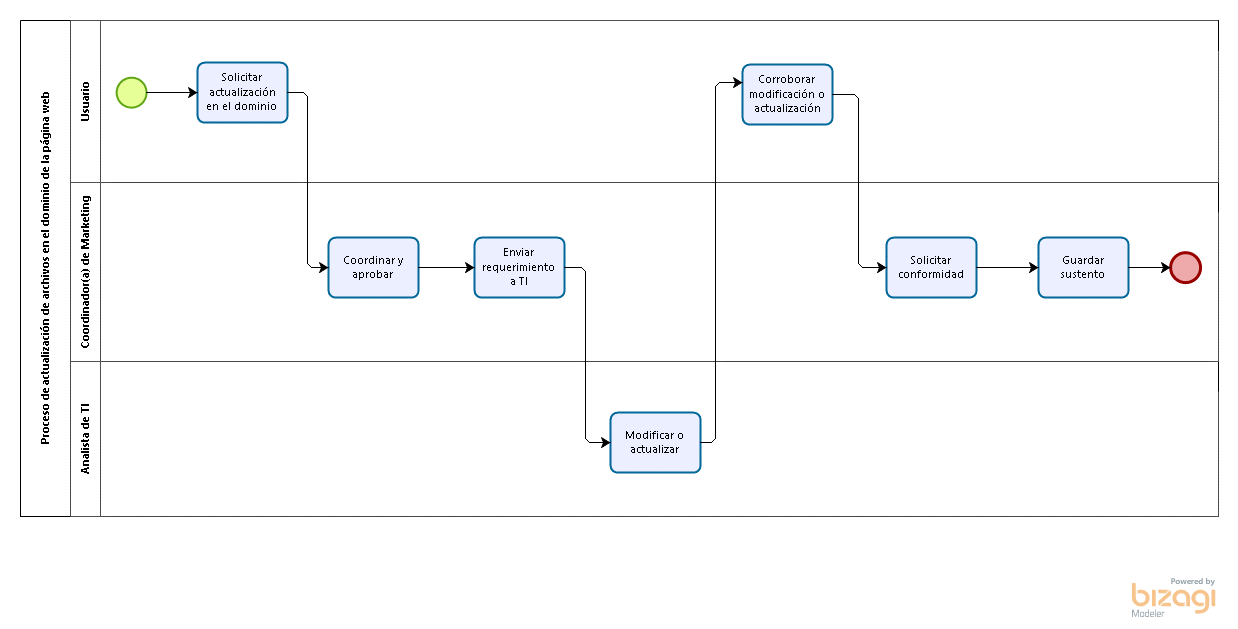
* 1. Diagrama de flujo del proceso de revisión de postulaciones laborales mediante la página web.



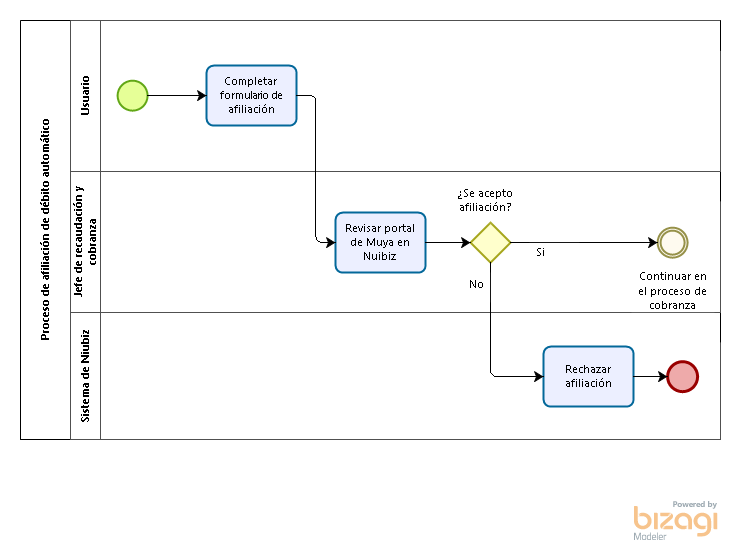
* 1. Diagrama de flujo del proceso de cotización de un producto mediante la página web.



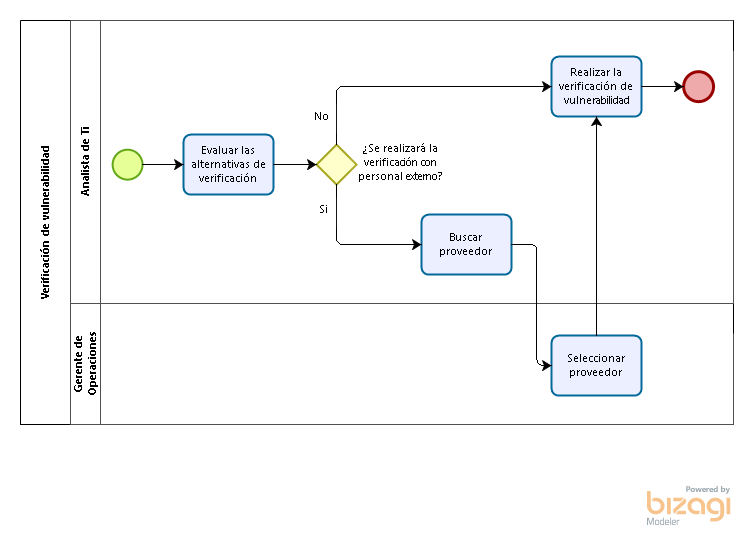
* 1. Diagrama de flujo del proceso de actualización de archivos en el dominio de la página web.



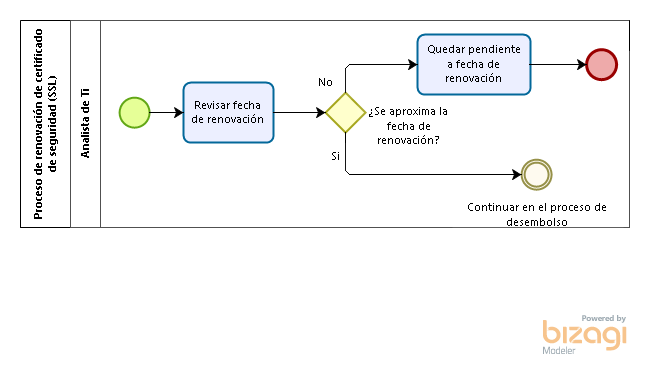
* 1. Diagrama de flujo del proceso de postulación mediante la página web.



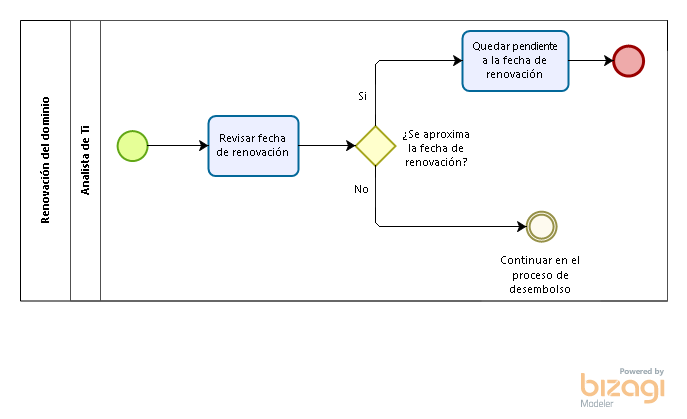
* 1. Diagrama de flujo del proceso de verificación de vulnerabilidad.



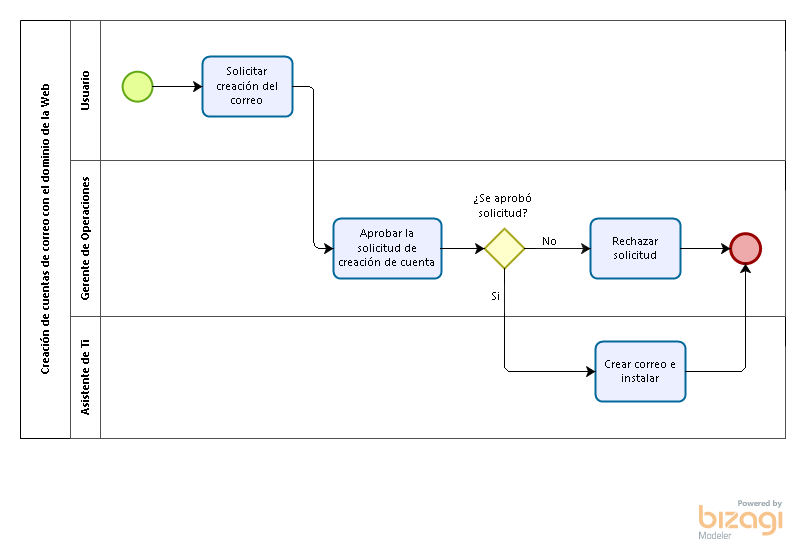
* 1. Diagrama de flujo del proceso de renovación de certificado de seguridad (SSL)



* 1. Diagrama de flujo del proceso de renovación del dominio.



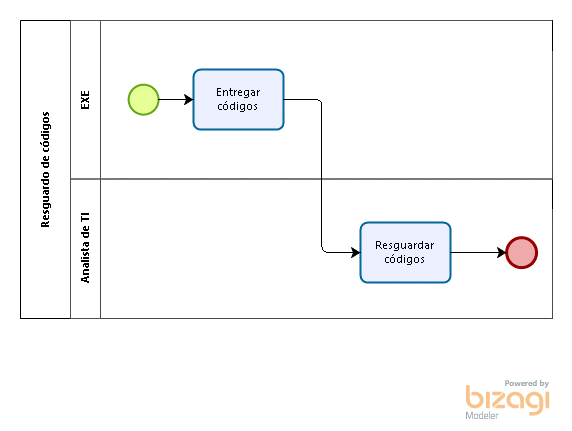
* 1. Diagrama de flujo del proceso de creación de cuentas de correo con el dominio de la web.



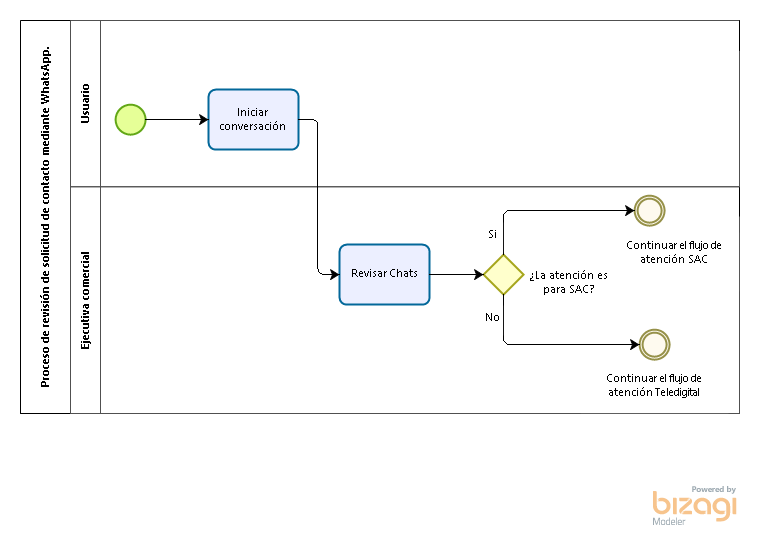
### Proceso de renovación Hosting



### Diagrama de flujo del proceso de resguardo de códigos



# Diagrama de flujo del proceso de revisión de solicitud de contacto mediante WhatsApp.



1. **ANEXO**

# Listado de usuarios, perfiles, links y correos de la web.

|  |
| --- |
|  |

1. **Documentos Relacionados**

# MP-PAR-001 - Manual de procedimientos del libro de reclamaciones virtual v2.0

|  |
| --- |
|  |

Aceptación del Documento:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **ROL** | **NOMBRE** | **CARGO** | **FIRMA** |
| Elaborado por: | Paul Peñaherrera | Practicante de Operaciones |  |
| Revisado por: | Luis Rojas Crisóstomo | Analista de Proyectos digitales |  |
| Aprobado por: | Juan Carlos Barros Domínguez | Gerente de Operaciones |  |