

***Manual de procedimientos del libro de reclamaciones virtual***

|  |  |
| --- | --- |
| ***Código de Documento:*** | *MP-PAR-001* |
| ***Proceso:*** | *Libro de reclamaciones virtual* |
| ***Fecha de Aprobación:*** | *27.06.2022* |
| ***Fecha de Vigencia:*** | *27.06.2022* |
| ***Versión:*** | *2.0* |
| ***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** 4](#_Toc107247879)

[**2.** **DESCRIPCIÓN** 4](#_Toc107247880)

[**3.** **ALCANCE** 4](#_Toc107247881)

[**4.** **RESPONSABILIDADES** 4](#_Toc107247882)

[4.1. Subgerenta SAC: 4](#_Toc107247883)

[4.2. Asistente SAC 4](#_Toc107247884)

[4.3. Área de SAC y parque 4](#_Toc107247885)

[4.4. Responsable de atención de la reclamación 4](#_Toc107247886)

[4.5. Área de TI 5](#_Toc107247887)

[**5.** **PROCEDIMIENTO** 5](#_Toc107247888)

[5.1. Proceso de ingreso de una reclamación 5](#_Toc107247889)

[5.2. Proceso de aceptación o rechazo de una reclamación 6](#_Toc107247890)

[5.3. Proceso del tratamiento de una reclamación aceptada 6](#_Toc107247891)

[**6.** **DIAGRAMAS DE FLUJO** 8](#_Toc107247892)

[6.1. Diagrama de flujo del proceso de ingreso de una reclamación 8](#_Toc107247893)

[6.2. Diagrama de flujo del proceso de aceptación o rechazo de una reclamación 8](#_Toc107247894)

[6.3. Diagrama de flujo del proceso del tratamiento de una reclamación aceptada 8](#_Toc107247895)

**Historial de Revisión:**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **FECHA** | **VERSIÓN** | **DESCRIPCIÓN** | **AUTOR** |
| 20/12/2021 | 1.0 | Creación del Documento | Branderson Agular |

1. **OBJETIVO**

Identificar las actividades realizadas en el proceso de registrar y solventar las reclamaciones presentadas a través del libro de reclamaciones virtual (LRV), alojado en la página web de Esperanza Eterna.

1. **DESCRIPCIÓN**

El proceso de registro de una queja o un 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 la cual genera mayor confianza y, por ende, mejores relaciones.

1. **ALCANCE**

El presente procedimiento en este manual deberá ser aplicado en todas las sedes, oficinas y camposantos, administradas por Inversiones Muya SAC, y en las áreas y/o gerencias involucradas en el trámite de atención de las reclamaciones.

1. **RESPONSABILIDADES**
   1. Subgerenta SAC:

* Supervisar el cumplimiento del proceso establecido en el presente documento.
* Velar por el cumplimiento del plazo máximo de respuesta de 15 días hábiles desde la presentación de la reclamación, según señala Indecopi:

<https://www.consumidor.gob.pe/libro-de-reclamaciones>

* Designar al asistente SAC
  1. Asistente SAC
* Administrar el correo: [libroreclamaciones@esperanzaeterna.la](mailto:libroreclamaciones@esperanzaeterna.la)
* Revisar la reclamación (reclamo o queja).
* Aceptar y/o rechazar la reclamación.
* Derivar el caso al responsable de atención de la reclamación.
* Hacer seguimiento a todas las reclamaciones para que se respondan dentro de los plazos.
* Corroborar la solución del caso.
* Enviar la respuesta de la reclamación al usuario.
* Enviar a TI las acciones adoptadas de la reclamación para su ingreso a la BD.
* Mantener informada a la subgerenta SAC sobre las reclamaciones.
  1. Área de SAC y parque
* Guiar al usuario en el llenado del libro de reclamaciones, si este lo solicita.
* Custodiar el libro de reclamaciones de respaldo.
* Ingresar al LRV las reclamaciones ingresadas al libro de reclamaciones de respaldo.
  1. Responsable de atención de la reclamación

Es a quien se derivó la reclamación a través del CRM o correo electrónico, pudiendo ser jefe(a), coordinador(a) de área, administrador(a) de sede, etc.

* De ser necesario, solicitar sustentos al cliente, tales como documentación probatoria o evidencia para el caso.
* Evaluar y realizar medidas para solventar la reclamación.
* Enviar informe y respuesta correspondiente de la reclamación.
  1. Analista TI
* Ingresar a la BD de SG5 la respuesta de la reclamación.

1. **PROCEDIMIENTO**
   1. Proceso de ingreso de una reclamación

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **N°** | **ACTIVIDAD** | **DESCRIPCIÓN** | **RESPONSABLE** |
| 1 | Validar abono |  |  |
| 2 | ¿Se encuentra error? | No: **Finaliza procedimiento.**  Si: Dependiendo el caso.  Caso 1: Continúa con el paso N°3  Caso 2: Continúa con el paso N° |  |
| 3 | Caso 1: Abono no existe |  |  |
| 4 | Enviar correo a tesorería para verificación |  |  |
| 5 | Validar abono | Se encuentra 2 casos:  Caso 1a: Continúa con el paso N°6.  Caso 1b: Continúa con el paso N°9. |  |
| 6 | Caso 1ª: abono no existe |  |  |
| 7 | Coordinar con consejero |  |  |
| 8 | Coordinar con cliente | Continúa con el paso N°11. |  |
| 9 | Caso 1b: error del banco |  |  |
| 10 | Actualizar la macro’s |  |  |
| 11 | Comunicar a Contabilidad | Continúa con el paso N°13. |  |
| 12 | Caso 2: Error de digitación |  |  |
| 13 | Comunicar a SAC para su corrección |  |  |
| 14 | Corregir abono | Continúa con el paso N°1. |  |

1. **DIAGRAMAS DE FLUJO**
   1. Diagrama de flujo del proceso de ingreso de una reclamación

Aceptación del Documento:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **ROL** | **NOMBRE** | **CARGO** | **Fecha de aceptación** |
| Elaborado por: |  |  |  |
| Revisado por: |  |  |  |
| Revisado por: |  |  |  |
| Aprobado por: |  |  |  |