

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

|  |  |
| --- | --- |
| ***Código de Documento:*** | *MP-COM-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](#_Toc90368738)

[**2.** **DESCRIPCIÓN** 4](#_Toc90368739)

[**3.** **ALCANCE** 4](#_Toc90368740)

[**4.** **RESPONSABILIDADES** 4](#_Toc90368741)

[4.1. Subgerenta SAC: 4](#_Toc90368742)

[4.2. Administradora SAC: 4](#_Toc90368743)

[4.3. Jefe de Venta: 4](#_Toc90368744)

[4.4. Digitador 4](#_Toc90368745)

[4.5. Analista Comercial 4](#_Toc90368746)

[**5.** **PROCEDIMIENTO** 5](#_Toc90368747)

[5.1. Proceso de Asignación de cartera 5](#_Toc90368748)

[**6.** **DIAGRAMAS DE FLUJO** 6](#_Toc90368749)

**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 | Presentar reclamo/queja | 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. | Cliente |
| 2 | Derivación del reclamo/queja | Revisa el caso y lo deriva a la Administradora SAC de la sede correspondiente. | Subgerente SAC |
| 3 | Revisión del caso | Revisa si el documento corresponde a un reclamo. | Administradora SAC |
| 4 | ¿Corresponde a un reclamo? | Si: Continúa con el paso N.º 6.  No: Continúa con el paso N.º 5. |  |
| 5 | Rechazo del reclamo | 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** | Administradora SAC |
| 6 | Aceptación del reclamo | Registra el caso en el CRM y lo deriva al jefe área responsable, ya sea, parque, comercial o recaudación y cobranza. | Administradora SAC |
| 7 | Verificación de requerimiento documentario | El jefe del área responsable verifica si se necesita documentación física probatoria para el caso. | Jefe de Área |
| 8 | ¿El reclamo necesita documentación física probatoria? | Si: Continúa con el N.º 9.  No: Continúa con el N.º 12. |  |
| 9 | Solicitud de documentación necesaria | Se comunica con el cliente y se le solicita la documentación física probatoria necesaria. | Jefe de Área |
| 10 | Envío de documentación necesaria | 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. | Cliente |
| 11 | Revisión de documentos solicitados | Recibe y revisa los documentos probatorios solicitados. | Jefe de Área |
| 12 | Evaluación de medidas para solventar el caso | Evalúa el caso y realiza acciones correspondientes para solventar la queja o reclamo del cliente. | Jefe de Área |
| 13 | Envió de informe correspondiente al caso | 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. | Jefe de Área |
| 14 | Corroboración de la resolución de caso | La administradora SAC corrobora todas las acciones realizadas por el jefe de área responsable para la resolución del caso. | Administradora SAC |
| 15 | Respuesta del reclamo/queja | 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 |

1. **DIAGRAMAS DE FLUJO**
   1. Diagrama de flujo del proceso de ingreso de un reclamo/queja en el libro de reclamaciones virtual.



Aceptación del Documento:

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