

Manual de Procedimientos de Servicio de Atención al cliente SAC

|  |  |
| --- | --- |
| ***Código de Documento:*** | *MP-SAC-001* |
| ***Proceso:*** | *Servicio de atención al cliente* |
| ***Fecha de Aprobación:*** | *XX.XX.2021* |
| ***Fecha de Vigencia:*** | *01.03.2021* |
| ***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.

# Historial de Revisión:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **FECHA** | **VERSIÓN** | **DESCRIPCIÓN** | **AUTOR** |
| 10/12/2021 | 2.0 | Creación del Documento | Deisy Huamán Lara |
| 26/03/2024 | 3.0 | Actualización de manual | Christian E. Luis Zegarra |

**Contenido**

1. [OBJETIVO 3](#_bookmark0)
2. [DESCRIPCIÓN 3](#_bookmark1)
3. [ALCANCE 4](#_bookmark2)
4. [RESPONSABILIDADES 4](#_bookmark3)
   * [Jefe de Parque 4](#_bookmark4)
   * [Servicio de Atención al Cliente 4](#_bookmark5)
5. [PROCEDIMIENTO 4](#_bookmark6)
   1. [Proceso de coordinación de sepelios 5](#_bookmark7)
      1. [Proceso de coordinación de sepelios Necesidad Futura (NF) 5](#_bookmark8)
      2. Proceso de coordinación de sepelios Necesidad Inmediata ¡Error! Marcador no definido.
      3. Proceso de venta de sepelios Necesidad Inmediata (NI) – Venta SAC ¡Error!

Marcador no definido.

* + 1. [Proceso de servicios funerarios 7](#_bookmark9)
       1. [Proceso de Uso de Servicios funerarios (Sede con procurador) 7](#_bookmark10)
       2. [Proceso de Uso de Servicio funerario (Sede sin procurador) 9](#_bookmark11)
       3. [Proceso de cremación 11](#_bookmark12)
  1. [Emisión de documentos 17](#_bookmark13)

# OBJETIVO

Establecer un manual de procedimientos para identificar las actividades realizadas por el personal de Servicio de Atención al Cliente, para sepelios con Necesidad Inmediata y Necesidad Futura, cremación, emisión de documentos, atención de solicitudes, registro CMR, atención de SSFF, reclamos y libro de reclamaciones. -

# DESCRIPCIÓN

El proceso de servicio de Atención al Cliente, es parte fundamental de nuestro negocio; en ese sentido, debemos señalarlo como la correcta gestión de coordinación de un adecuado plan de atención a nuestros clientes.

# ALCANCE

Este procedimiento se aplica para todos los procesos en los que se incluya Atención al cliente por parte de Inversiones Muya, siendo parte involucrada el área Parque y como partes interesadas las demás áreas de la empresa y entes supervisores. Para el presente documentos consideraremos el termino deuda , a los cautas pendientes atrasados del cliente.

# RESPONSABILIDADES

* + Jefe de Parque
  + Servicio de Atención al Cliente

# PROCEDIMIENTO

1. **El cliente contacta con inversiones Muya o inversiones Muya contacta con un cliente potencial**

# La atención al cliente se puede realizar mediante tres canales, los cuales son:

* + Consejeros NI
  + Teléfono, oficina o contacto: En este canal se encuentra SAC y un procurador
  + Teledigital: Facebook, página web

# El cliente decide adquirir un servicio

1. **Servicio de atención al cliente atiende la solicitud de acuerdo al servicio que requiere el cliente. A continuación, se detalla los servicios que se ofrece:**

# Proceso de coordinación de sepelios

# Proceso de coordinación de sepelios Necesidad Futura (NF)

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **N°** | **ACTIVIDAD** | **DESCRIPCIÓN** | **RESPONSABLE** |
| 1 | Reporte del deceso | El titular del contrato reporta a través de una llamada telefónica o de manera presencial en las oficinas de servicio de atención al cliente de la sede correspondiente, a la  persona fallecida que desea enterrar en el espacio adquirido. | Cliente |
| 2 | Verificación del estado del contrato. | Recibe la llamada del cliente donde se solicita los siguientes datos:   * DNI de titular. * Número del contrato. * DNI del difunto. * Provincia de fallecimiento. * Causa de fallecimiento. * Documentos de ley. * Funeraria que atiende y lugar de velatorio.   Por otro lado, el asistente SAC debe indicar al cliente los términos y condiciones del contrato , sujeta a requerimientos de parte de campo santo. | Asistente SAC |
|  | Autorización de titular | Para los contratos emitidos físicamente , el titular deberá autorizar el servicio de sepultura , firmando el formato de autorización de sepelio.  En caso se encuentre fuera de la ciudad o país , deberá autorizarlo a través del correo electrónico consignado en el contrato .  De no tener correo electrónico deberá actualizar sus datos a través de la ficha de actualización de datos y enviarlo firmado con una copia del DNI a nuestros correos electrónicos. El correo deberá ser el mismo consignado en la actualización de datos.  OJO: Verificar que la firma sea original y no pegada de un archivo adjunto.  Para estos casos solo se podrá autorizar familiares hasta su  segunda línea de parentesco. | Cliente |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  |  | Para los contratos digitales , el titular podra solicitarlo via , correo electrónico y/o presencial. |  |
| 3 | ¿Contrato tiene  deuda pendiente? | Sí: Actividad N° 4 No: Actividad N° 6 |  |
| 4 | Solicita regularización de pago | Se verifica en la consulta del sistema SG5 el estado de cuenta del contrato, de mantener deuda pendiente se procede a verificar si no cumple con el porcentaje mínimo de pago , sin deuda retrasada , para la inhumación se solicita que regularice el pago y se procede a continuar con el proceso. Dentro de estos pagos se considera la verificación del estado  de pago acorde a cronograma de del FOMA. | Asistente SAC |
| 5 | ¿Cliente regulariza su  deuda? | Sí: Actividad N° 6  No: Termina coordinación |  |
| 6 | Solicita documentación obligatoria | El asistente de SAC solicita la documentación pertinente de acuerdo con el tipo de contrato y causa de deceso del beneficiario del contrato suscrito. (Anexo 8.1. Documentos  de ley según causa y procedencia del fallecido). | Asistente SAC |
| 7 | Presentación de documentación requerida | El cliente se acerca a las oficinas del Camposanto para gestionar el sepelio con la documentación que se detalla en el Anexo 7.1. Sumado al DNI de titular.  En el caso, de no contar con toda la documentación el cliente:   * El cliente puede dejar una garantía de S/100.00 soles por el acta de defunción. El plazo para presentar los documentos es de 72 horas . * En caso de que se haya recibido la garantía, y el cliente no regularizo el documento en el tiempo indicado, se deberá ejecutar la garantía. El encargado de la venta o uso del espacio debe de tramitar el acta de defunción en un máximo de 48 horas. * Realiza abono por derecho de sepultura. | Cliente |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 8 | Verificación de documentos. | Se valida que la documentación presentada por el cliente sea  la correcta y que no presente enmendaduras. | Asistente SAC |
| 9 | ¿Es correcta la documentación? | Sí: Actividad N° 10  No: Actividad N° 6 |  |
| 10 | Registro de  servicio de inhumación | Genera la ficha de registro en conformidad de horario, día y medida de ataúd dando paso a al registro en SG5 y generación de Autorización de Servicio de Inhumación en el  sistema SG5 . | Asistente SAC |
| 11 | Informe de sepelio | Informa al grupo “Coordinación de Sepelios” vía WhatsApp los datos del sepelio y se envía la ficha de autorización de Servicio de Inhumación. En el informe se adjunta el plano de la ubicación del espacio, calado en las sedes que no cuentan  con planta de grabados y nichos | Asistente SAC |
| 12 | Medidas féretro | El procurador o NI deberá ser informado de la dirección del lugar de velatorio a fin de tomar las medidas del féretro | Procurador - NI |

# Proceso de servicios funerarios

* + - 1. **Proceso de Uso de Servicios funerarios (Sede con procurador)**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **N°** | **ACTIVIDAD** | **DESCRIPCIÓN** | **RESPONSABLE** |
| 1 | Reporte del deceso | El titular del contrato reporta que desea efectuar el uso del servicio funerario. A través de una llamada a la central telefónica o de manera presencial en las oficinas de servicio de atención al cliente de la sede correspondiente.  Si la atención es fuera de horario de oficina la atención se  redirige al teléfono 938391882. | Asistente SAC |
| 2 | Solicita datos e indica los términos y cobertura del contrato | Recibe la llamada del cliente donde se solicita los siguientes datos:   * DNI de titular. * Número del contrato. * DNI del difunto. * Provincia de fallecimiento. * Causa de fallecimiento. * Documentos de ley. * Funeraria que atiende y lugar de velatorio.   Por otro lado, el asistente SAC debe indicar al cliente los términos y condiciones del contrato , sujeta a  requerimientos de parte de campo santo. | Asistente SAC |
| 3 | Autorización de titular | Para los contratos emitidos físicamente , el titular deberá autorizar el servicio de sepultura , firmando el formato de autorización de sepelio.  En caso se encuentre fuera de la ciudad o país , deberá autorizarlo a través del correo electrónico consignado en el contrato .  De no tener correo electrónico deberá actualizar sus datos a través de la ficha de actualización de datos y enviarlo firmado con una copia del DNI a nuestros correos electrónicos.  El correo deberá ser el mismo consignado en la actualización de datos.  OJO: Verificar que la firma sea original y no pegada de un archivo adjunto.  Para estos casos solo se podrá autorizar familiares hasta su segunda línea de parentesco.  Para los contratos digitales , el titular podra solicitarlo via ,  correo electrónico y/o presencial. | Cliente |
| 3 | Verificación del estado del  contrato. | Con los datos proporcionados por el cliente verifica el estado del contrato por SSFF. | Asistente SAC |
| 4 | ¿Contrato tiene  deuda pendiente? | Sí: Actividad N° 5  No: Actividad N° 6 |  |
| 5 | Solicita regularización de pago | Se verifica en la consulta del sistema SG5:   * Estado de cuenta del contrato. * De mantener deuda pendiente se deberá indicar el importe por cancelar. | Asistente SAC |
| 6 | ¿Cliente regulariza  su deuda? | Sí: Actividad N° 6  No: Termina coordinación |  |
| 7 | Coordina la atención del servicio con la funeraria | Se completa la ficha de registro con la firma de conformidad del mismo y se solicita los documentos de ley correspondientes.  El asistente de SAC coordina la atención directamente con la Funeraria Aliada.   * Si el cliente adquirió un paquete que incluye salón velatorio deberá coordinar con la Funeraria Aliada las opciones de salón velatorio. * Coordinar con el cliente para que elija el salón velatorio correspondiente.   El asistente de SAC coordina con El PROCURADOR para que verifique la atención del servicio en la dirección indicada.  El asistente de SAC deberá coordinar la compra del arreglo floral (lagrima) incluida en el paquete. | Procurador |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 8 | Registro de servicio en SG5 | El Asistente de SAC registrara el USO DEL SERVICIO en el sistema SG5. | Asistente SAC |
| 9 | Verificación del servicio atendido | El procurador y/o NI deberá de verificar la atención del servicio atendido. Para lo cual efectuará la verificación  FISICA. | Procurador |
| 10 | Coordina el con el titular el acta de Conformidad de SSFF | Una vez verificado la atención se coordinará con el cliente la firma del Acta de Conformidad del servicio. (Anexo 7.9)   * Si existe alguna disconformidad con el cliente en cuanto al detalle del servicio se procederá a dar solución si correspondiera alguna omisión de lo que   el paquete incluye. | Procurador |
| 11 | ¿Es correcta la  documentación? | Sí: Actividad N° 12  No: Actividad N° 7 |  |
| 12 | Gestiona pagos | Si la Ficha de Atención Servicios Funerarios es conforme se procede solicitar a la Administradora de Sede para gestionar  el pago correspondiente | Administradora |
| 13 | Registro de  factura de funeraria | La Administradora solicita la Ficha de Atención Servicios Funerarios.  Se solicitará a la Funeraria Aliada la factura por el servicio prestado.  Se registrara para el pago de proveedores según corresponde. | Administradora |

# Proceso de Uso de Servicio funerario (Sede sin procurador)

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **N°** | **ACTIVIDAD** | **DESCRIPCIÓN** | **RESPONSABLE** |
| 1 | Reporte del deceso | El titular del contrato reporta que desea efectuar el uso del servicio funerario. A través de una llamada a la central telefónica o de manera presencial en las oficinas de servicio de atención al cliente de la sede correspondiente.  Si la atención es fuera de horario de oficina la atención se  redirige al teléfono 938391882. | Asistente SAC |
| 2 | Solicita datos e indica los términos y cobertura del contrato | Recibe la llamada del cliente donde se solicita los siguientes datos:   * DNI de titular. * Número del contrato. * DNI del difunto. * Provincia de fallecimiento. * Causa de fallecimiento. * Documentos de ley. * Funeraria que atiende y lugar de velatorio. | Asistente SAC |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  |  | Por otro lado, el asistente SAC debe indicar al cliente los términos y condiciones del contrato , sujeta a  requerimientos de parte de campo santo. |  |
|  | Autorización de titular | Para los contratos emitidos físicamente , el titular deberá autorizar el servicio de sepultura , firmando el formato de autorización de sepelio.  En caso se encuentre fuera de la ciudad o país , deberá autorizarlo a través del correo electrónico consignado en el contrato .  De no tener correo electrónico deberá actualizar sus datos a través de la ficha de actualización de datos y enviarlo firmado con una copia del DNI a nuestros correos electrónicos.  El correo deberá ser el mismo consignado en la actualización de datos.  OJO: Verificar que la firma sea original y no pegada de un archivo adjunto.  Para estos casos solo se podrá autorizar familiares hasta su segunda línea de parentesco.  Para los contratos digitales , el titular podrá solicitarlo via ,  correo electrónico y/o presencial. | Cliente |
| 3 | Verificación del  estado del contrato. | Con los datos proporcionados por el cliente verifica el estado del contrato por SSFF. | Asistente SAC |
| 4 | ¿Contrato tiene  deuda pendiente? | Sí: Actividad N° 5  No: Actividad N° 6 |  |
| 5 | Solicita regularización de pago | Se verifica en la consulta del sistema SG5:   * Estado de cuenta del contrato. * De mantener deuda pendiente se deberá indicar el importe por cancelar. | Asistente SAC |
| 6 | ¿Cliente regulariza  su deuda? | Sí: Actividad N° 6  No: Termina coordinación |  |
| 7 | Coordina la atención del servicio con la funeraria | Se completa la ficha de registro con la firma de conformidad del mismo y se solicita los documentos de ley correspondientes.  El asistente de SAC coordina la atención directamente con la Funeraria Aliada.   * Si el cliente adquirió un paquete que incluye salón velatorio deberá coordinar con la Funeraria Aliada las opciones de salón velatorio. * Coordinar con el cliente para que elija el salón velatorio correspondiente. | NI – Asistente SAC |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  |  | La administradora de sede verificara la atención del servicio en la dirección indicada.  La administradora de sede deberá coordinar la compra del arreglo floral (lagrima) incluida en el paquete. |  |
| 8 | Registro de servicio en SG5 | El Asistente de SAC registrara el USO DEL SERVICIO en el sistema SG5. | Asistente SAC |
| 9 | Verificación del servicio atendido | La administradora de sede deberá de verificar la atención del servicio atendido. Para lo cual efectuará la verificación  FISICA. | Procurador |
| 10 | Coordina el con el titular el acta de Conformidad de SSFF | Una vez verificado la atención se coordinará con el cliente la firma del Acta de Conformidad del servicio. (Anexo 7.9)   * Si existe alguna disconformidad con el cliente en cuanto al detalle del servicio se procederá a dar solución si correspondiera alguna omisión de lo que el paquete incluye. | Procurador |
| 11 | ¿Es correcta la  documentación? | Sí: Actividad N° 12  No: Actividad N° 7 |  |
| 12 | Gestiona pagos | Si la Ficha de Atención Servicios Funerarios es conforme se procede solicitar a la Administradora de Sede para gestionar  el pago correspondiente | Administradora |
| 13 | Registro de  factura de funeraria | La Administradora solicita la Ficha de Atención Servicios Funerarios.  Se solicitará a la Funeraria Aliada la factura por el servicio prestado.  Se registrara para el pago de proveedores según  corresponde. | Administradora |

* + - 1. **Proceso de cremación**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **N°** | **ACTIVIDAD** | **DESCRIPCIÓN** | **RESPONSABLE** |
| 1 | Reportar fallecido a canal de venta | El cliente reporta deceso, a través de una llamada telefónica o presencialmente, por los siguientes canales:   1. Consejeros NI 2. Teléfono, oficina o contacto: En este canal se encuentra SAC y un procurador 3. Teledigital: Facebook, página web, WhatsApp. | Cliente |
| 2 | Autorización de titular | 1. Para los contratos emitidos físicamente, el titular deberá autorizar el servicio de cremación, firmando el formato de autorización de cremación:  * Si está fuera de la ciudad o país, autoriza por el correo del contrato. Si no tiene correo electrónico, debe actualizar sus datos con la ficha, firmar y enviar con copia del DNI a los correos indicados. Solo se autorizarán familiares hasta la segunda línea de parentesco.  1. Contratos digitales pueden solicitarse presencialmente o por correo. | Cliente |
| 3 | Brindar información | Cualquiera de los canales ya mencionados, brinda a los clientes la siguiente información:  Nuestro servicio de cremación cuenta con 3 paquetes:   1. Plan Estándar 2. Plan VIP 3. Plan Premium |  |
| 4 | El cliente realiza los  pagos | El cliente realiza los pagos por concepto de cremación u otro  concepto adicional, vía depósito bancario. | Cliente |
| 5 | Se registra hora de cremación | Se registra la hora de cremación, los cuales únicamente pueden ser en 3 horarios. En caso la demanda sea alta se informará en coordinación con el jefe de Parque la habilitación de otros horarios. | Asistente SAC |

# Proceso de cremación con traslado de cadáver (traslado regional, inter regional, repatriación)

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **N°** | **ACTIVIDAD** | **DESCRIPCIÓN** | **RESPONSABLE** |
| 1 | Reporta fallecido a canal de venta | El cliente reporta deceso, a través de una llamada telefónica o presencialmente, por los siguientes canales:   * Consejeros NI * Teléfono, oficina o contacto: En este canal se encuentra SAC y un procurador * Teledigital: Facebook, página web, WhatsApp | Cliente |
|  | Autorización de titular | Para los contratos emitidos físicamente , el titular deberá autorizar el servicio de sepultura , firmando el formato de autorización de sepelio.  En caso se encuentre fuera de la ciudad o país , deberá autorizarlo a través del correo electrónico consignado en el contrato .  De no tener correo electrónico deberá actualizar sus datos a través de la ficha de actualización de datos y enviarlo firmado con una copia del DNI a nuestros correos electrónicos. El correo deberá ser el mismo consignado en la actualización de datos.  OJO: Verificar que la firma sea original y no pegada de un archivo adjunto.  Para estos casos solo se podrá autorizar familiares hasta su  segunda línea de parentesco. | Cliente |

|  |
| --- |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |

|  |
| --- |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | Para los contratos digitales , el titular podrá solicitarlo via ,  correo electrónico y/o presencial. | | |  |
| 2 | Se brinda  información pertinente | Cualquiera de los canales ya mencionados, brinda a los clientes la siguiente información:  Nuestro servicio de cremación cuenta con 3 paquetes:   * PLAN ESTANDAR   **CREMACIÓN PLAN ESTANDAR**  Trámites para autorización de cremación  Responso de cuerpo presente Servicio de cremación Urna básica de marmol  Constancia de cremación  El Servicio incluye los costos y gestión de trámites para la autorización de cremación, y lo ya mencionado en el detalle anterior por un costo de S/. **4100.00**   * PLAN VIP   **CREMACIÓN PLAN VIP**  Trámites para autorización de cremación  Responso de cuerpo presente Servicio de cremación Urna VIP de madera  Constancia de cremación Catering de cortesía para 20 personas  Acceso a sala VIP de espera para 20 personas  El Servicio incluye los costos y gestión de trámites para la autorización de cremación, y lo ya mencionado en el detalle anterior por un costo de S/. **4500.00**   * PLAN PREMIUM | | | Asistente SAC |
|  | **CREMACIÓN PLAN VIP** |  |
| Trámites para autorización de  cremación |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  | Responso de cuerpo presente |  |  |
| Servicio de cremación |
| Urna VIP de madera con imagen |
| Constancia de cremación |
| Catering de cortesía para 20  personas |
| Acceso a sala VIP de espera para  20 personas |
| El Servicio incluye los costos y gestión de trámites para la autorización de cremación, y lo ya mencionado en el detalle anterior por un costo de S/. **4700.00** | | |
| 3 | Solicitud documentaria | Traslado regional: El ente supervisor de la región DIRESA deberá hacer entrega de una autorización del traslado del cadáver, en caso no exista acceso a uno se estos centros, se podrá recurrir a la autorización de una persona de salud de la posta mas cercana o el juez de paz de la localidad  Traslado interregional: El ente supervisor del departamento, deberá hacer entrega de una autorización de traslado de cadáver , en caso no exista acceso a uno de estos centro se podrá recurrir a la autorización del personal de salud de la posta mas cercana o el juez de paz de la localidad Repatriación: El consulado deberá hacer entrega de un acta de traslado de cadáver .  Caso morgue: Si el caso del fallecido está relacionado a una muerte en investigación, dentro de una investigación policial , solo puede procederse fajo autorización de la fiscalía  encargada del caso en investigación. | | | Asistente SAC |
|  | El cliente decide adquirir el servicio | * Cremación por Muerte Natural:   + Solicitud, de Autorización para Cremación(DIRESA) (Anexo 6.3).   + Declaración Jurada de un familiar directo Autorizando la Cremación (Legalizada notarialmente) (Anexo 7.7).   + DNI el fallecido   + DNI del titular (Familiar directo de preferencia)   + Certificado de Defunción.   + Certificado de Necropsia (Otorgado por el medico Patólogo Clínico)   + Copia de recibo de servicios (Luz o agua) | | |  |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  |  | Certificado de embalsamamiento en caso se excedieran las 48  horas. |  |
|  |  |  |  |
| 4 | El cliente realiza los  pagos | El cliente realiza los pagos por concepto de cremación u otro  concepto adicional , vía deposito bancario. | Cliente |
| 5 | Se registra hora de cremación | Se registra la hora de cremación, los cuales únicamente pueden ser en los siguientes horarios:   * 8:00 * 11:00 * 14:00   En caso la demanda sea alta se informará en coordinación con el Jefe de Parque la habilitación de otros horarios. Tomar en cuenta para la asignación del ultimo horario; si el cliente llegara pasada las 3:00 por alguna circunstancia las cenizas serán  entregadas al día siguiente. | Asistente SAC |

* 1. **Emisión de documentos**

# Constancia de inhumación

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **N°** |  |  | **ACTIVIDAD** |  |  | **DESCRIPCIÓN** |  |  | **RESPONSABLE** |  |
| 1 | | | Entrega de solicitud e constancia de inhumación | | | El titular deberá acceder al portal web con el usuario y solicitarlo a través de esta via. | | | Cliente | | |
|  | | | Atención presencial | | | Este caso puede ser aplicado por excepción autorizada por Sub gerencia SAC. | | | Asistente SAC | | |
| 2 | | | ¿El solicitante es  titular? | | | Si: Actividad N°3  No: Fin de coordinación. | | | Asistente SAC | | |
| 3 | | | Pago de derecho | | | El titular hace el pago de los 30 soles , por concepto de  constancia de inhumación. | | | Cliente | | |
| 4 | | | Validación | | | Se validad los datos del titular y beneficiarios por sistema  SG5. | | | Asistente SAC | | |
| 5 | | | Redacción | | | Se realiza la redacción del documentos alineado a la  revisión en sistema SG5. | | | Asistente SAC | | |
| 6 | | | Entrega | | | Se hace entrega del certificado original y copia  legalizada por el camposanto al titular o represéntate. | | | Asistente SAC | | |
| 7 | | | Firma de conformidad | | | El titular o representante firma la conformidad del certificado , dejando un cargo como evidencia del  cumplimiento del servicio . | | | Cliente | | |
| 8 | | | Fin de  procedimiento | | | Se da por finalizado la coordinación. | | | Asistente SAC | | |

* + 1. **Certificado de uso definitivo**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **N°** |  |  | **ACTIVIDAD** |  |  | **DESCRIPCIÓN** |  |  | **RESPONSABLE** |  |
| 1 | | | Verificación | | | Se procede a verificar el abono del último pago  correspondiente a FOMA. | | | Asistente SAC | | |
| 2 | | | ¿Deuda cancelada? | | | Si: Actividad Nº3  No: Fin de coordinación | | | Asistente SAC | | |
| 3 | | | Programación | | | Se realiza la programación de entrega en un plazo no  mayor a 7 días hábiles. | | | Asistente SAC | | |
| 4 | | | Redacción | | | Se redacta el documento alineado al resultado de  sistema SG5. | | | Asistente SAC | | |
| 5 | | | Entrega | | | Se procede con la entrega al titular. | | | Asistente SAC | | |
| 6 | | | Firma | | | Se procede a la firma de conformidad de la constancia entregada y se deja cargo como validación de  documento emitido. | | | Cliente | | |
| 7 | | | Fin de  procedimiento | | | Se da por terminada la coordinación. | | | Asistente SAC | | |

# Copia de contrato fisico

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **N°** | **ACTIVIDAD** | **DESCRIPCIÓN** | **RESPONSABLE** |
| 1 | Solicitud de titular | El cliente hace entrega de una solicitud formal y escrita  , solicitando la entrega de una copia de su contrato , esta solicitud solo podrá ser presentada a nombre del titular , sin embargo podrá ser entregada por un tercero, contara con los siguientes documentos:  -Solicitud escrita y firmada  -Copia de DNI de titular | Cliente |
| 2 | Pago de derecho  de tramite | El cliente realiza el pago de 30 soles por el tramite . | Cliente |
|  | Autorización de titular | En caso el cliente se encuentre fuera de la ciudad o país  , deberá solicitarlo a través del correo electrónico consignado en el contrato .  De no tener correo electrónico deberá actualizar sus datos a través de la ficha de actualización de datos y enviarlo firmado con una copia del DNI a nuestros correos electrónicos.  El correo deberá ser el mismo consignado en la actualización de datos. OJO: Verificar que la firma sea original y no pegada de un  archivo adjunto. | Cliente |
| 3 | Informe de tiempo  de respuesta | Se informa al cliente que el plazo máximo de entrega es  de 7 días , a partir de la solicitud presentada. | Asistente SAC |
| 4 | Aviso a cliente | Se procede a llamar al cliente a informar si ya puede  apersonarse a recoger el documento , sin embargo se | Asistente SAC |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  |  | anticipa al cliente que el recojo de documento solo  podrá hacerse con el titular de contrato. |  |
| 5 | Emisión de copia | Se emite una copia del contrato con sello corporativo , que certifica que este es una copia del documento  original. | Asistente SAC |
| 6 | Recojo | El cliente se apersona a las oficinas de SAC a recoger el documento , procede a firmar la conformidad del documento y deja un cargo firmado a fin de dar validez del servicio prestado.  Para cliente que realizaron actualización de datos, el  envio deberá ser realizado al nuevo correo consignado. | Cliente |
| 7 | Fin de  procedimiento | Se da por culminada la coordinación con el cliente | Asistente SAC |

* + 1. **Copia de contrato digital**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **N°** | **ACTIVIDAD** | **DESCRIPCIÓN** | **RESPONSABLE** |
| 1 | Solicitud de titular | Titular deberá ingresar a portal web con usuario y  descargar copia desde su portal. | Cliente |

# Copia de comprobante de pago emitidos electrónicamente

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **N°** |  |  | **ACTIVIDAD** |  |  | **DESCRIPCIÓN** |  |  | **RESPONSABLE** |  |
| 1 | | | Entrega de solicitud e constancia de inhumación | | | El titular deberá acceder al portal web con el usuario y solicitarlo a través de esta via. | | | Cliente | | |
|  | | | Actualización de datos | | | En caso el cliente se encuentre fuera de la ciudad o país  , deberá solicitarlo a través del correo electrónico consignado en el contrato .  De no tener correo electrónico deberá actualizar sus datos a través de la ficha de actualización de datos y enviarlo firmado con una copia del DNI a nuestros correos electrónicos.  El correo deberá ser el mismo consignado en la actualización de datos.  OJO: Verificar que la firma sea original y no pegada de un archivo adjunto. | | | Cliente | | |
|  | | |  | | |  | | |  | | |

* + 1. **Copia de comprobante de pago físicos.**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **N°** |  |  | **ACTIVIDAD** |  |  | **DESCRIPCIÓN** |  |  | **RESPONSABLE** |  |
|  | | | Atención  presencial | | | Este caso puede ser aplicado por excepción autorizada  por Sub gerencia SAC. | | | Asistente SAC | | |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |
| 2 | Informe de tiempo  de respuesta | Se informa al cliente que el plazo máximo de entrega es  de 7 días , a partir de la solicitud presentada. | Asistente SAC |
| 3 | Aviso a cliente | Se procede a llamar al cliente a informar si ya puede apersonarse a recoger el documento, sin embargo se anticipa al cliente que el recojo de documento solo  podrá hacerse con el titular de contrato. | Asistente SAC |
| 4 | Emisión de copia | Se emite una copia comprobante de pago con sello corporativo , que certifica que este es una copia del  documento original. | Asistente SAC |
| 5 | Recojo | El cliente se apersona a las oficinas de SAC a recoger el documento , procede a firmar la conformidad del documento y deja un cargo firmado a fin de dar validez  del servicio prestado. | Cliente |
| 6 | Fin de  procedimiento | Se da por culminada la coordinación con el cliente | Asistente SAC |

* + 1. Estado de cuenta digital

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **N°** |  |  | **ACTIVIDAD** |  |  | **DESCRIPCIÓN** |  |  | **RESPONSABLE** |  |
| 1 | | | Entrega de solicitud e constancia de inhumación | | | El titular deberá acceder al portal web con el usuario y solicitarlo a través de esta via. | | | Cliente | | |
|  | | | Actualización de datos | | | En caso el cliente se encuentre fuera de la ciudad o país  , deberá solicitarlo a través del correo electrónico consignado en el contrato .  De no tener correo electrónico deberá actualizar sus datos a través de la ficha de actualización de datos y enviarlo firmado con una copia del DNI a nuestros correos electrónicos.  El correo deberá ser el mismo consignado en la actualización de datos.  OJO: Verificar que la firma sea original y no pegada de un archivo adjunto. | | | Cliente | | |
|  | | |  | | |  | | |  | | |

* + 1. Estado de cuenta contrato fisico

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **N°** |  |  | **ACTIVIDAD** |  |  | **DESCRIPCIÓN** |  |  | **RESPONSABLE** |  |
| 1 | | | Atención presencial | | | Este caso puede ser aplicado por excepción autorizada por Sub gerencia SAC. | | | Asistente SAC | | |
| 2 | | | Pago | | | Se realiza el pago por derecho de tramite  correspondiente a 10 soles. | | | Cliente | | |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 3 | Verificación | Se verifican los datos brindados y que corresponda al  cliente solicitante. | Asistente SAC |
| 4 | Aprobación | La aprobación es dada directamente por SAC , tras la  verificación por sistema SAC. | Asistente SAC |
| 5 | Entrega de  documento | Se procede a entregar el estado de cuenta solicitado. | Asistente SAC |
| 6 | Fin de  procedimiento | Se culmina la coordinación | Asistente SAC |

* 1. Registro de casos en CRM

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **N°** | **DOCUMENTO** | **DESCRIPCIÓN** | **RESPONSABLE** |
| 1 | Recepción de caso | Se recepciona el caso del cliente . | Asistente SAC |
| 2 | Ingreso a  plataforma CRM | Con el usuario y contraseña que previamente se les  entrego , ingrese al sistema CRM y registre el caso . | Asistente SAC |
| 3 | Ingreso a soporte -  casos | Ubicar dentro de la plataforma el ítem de soporte y casos,  e ingrese. | Asistente SAC |
| 4 | Agregar caso | Ubique la opción de agregar caso. | Asistente SAC |
| 5 | ¿Cliente titular? | Si: Actividad 7  No: Actividad 6 | Asistente SAC |
| 6 | Agregar usuario | Se procede a agregar al usuario nuevo en el sistema CRM. | Asistente SAC |
| 7 | Búsqueda de cliente | Con los datos de DNI , nombre y apellido se busca al  cliente dentro del sistema CRM y se procede a continuar con el registro de caso. | Asistente SAC |
| 8 | Registro de caso | Acorde al manual de uso de CRM , se procede a insertar  las características del caso . | Asistente SAC |
| 9 | Actividades de CRM | Se procede a completar la lista de actividades generadas  en CRM | Asistente SAC |
| 10 | Adjuntar contrato | Se adjunta el contrato del caso , para así permitir a quien se remita las actividades conexas la información necesaria  del caso. | Asistente SAC |
| 11 | Cierre de caso | Se procede a cerrar el caso , y dar por culminada la  atención. | Asistente SAC |
| 12 | Fin de  procedimiento | Se da por finalizada la atención | Asistente SAC |

* 1. Solicitud de Resolución de contratos.
     1. Resolución de contratos NF a solicitud de cliente

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **N°** | **ACTIVIDAD** | **DESCRIPCIÓN** | **RESPONSABLE** |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 1 | Solicitud de cliente | El titular presenta solicitud de resolución de contrato de  manera física o virtual | Administración |
| 2 | ¿El cliente presenta cuotas  vencida? | Si: Actividad N°3  No: Procedimiento 5.4.3 | Asistente SAC |
| 3 | Solicitud de resolución de contrato | El cliente hace entrega de la solicitud de resolución de contrato adjuntado copia de DNI.  Asistente SAC deberá recepcionar solicitud haciendo entrega de cargo a cliente .  El caso se ingresa a la plataforma TRELLO , adjuntando correo , dirección y celulara para brindar la respuesta  requerida. | Asistente SAC |
| 4 | Escaneo y envió de solicitud recibida | Se procede a escanear el documento y remitir al área administrativa de sede | Asistente SAC |
| 5 | Informe a cliente | Se informa al cliente el tiempo promedio de respuesta de 10 – 15 días hábiles , y su aviso al momento de tener la respuesta , | Asistente SAC |
| 8 | Informe a cobranza | Se informa la resolución de contrato de cliente que presenta cuotas vencidas a fin de proceder con las diligencias legales. Dando por terminada la gestión por parte de SAC. | Asistente SAC |
| 9 | Fin de procedimiento | Cobranza continuara con el seguimiento del caso a través del área legal , toda coordinación con el cliente será vía correo o documentación formal , dejando de necesitarse la intervención de SAC. | Cobranza y Administración |

* + 1. Resolución de contrato NI a solicitud de cliente

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **N°** | **ACTIVIDAD** | **DESCRIPCIÓN** | **RESPONSABLE** |
| 1 | Solicitud | El cliente hace entrega de la solicitud formal de su resolución de contrato.(Usualmente es con el fin de  trasladar el fallecido a otro camposanto) | Cliente |
| 2 | Respuesta | Solo se procederá a resolver contrato si el cliente  cancela el total de la deuda pendiente. | Asistente SAC |
| 3 | ¿Deuda cancelada? | Si: Se procede a resolver el contrato se facilita la solicitud y requisitos de traslado de su fallecido de ser el caso.  No: Actividad 4 | Asistente SAC |
| 4 | Informe de  condiciones de contrato | Se informa al cliente que no existe resolución de contrato a no ser que se cancele la deuda pendiente. | Asistente SAC |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 5 | Fin de  procedimiento | Se da por culminada la coordinación. | Asistente SAC |

* + 1. Resolución de contrato NF sin deuda

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **N°** | **ACTIVIDAD** | **DESCRIPCIÓN** | **RESPONSABLE** |
| 1 | Informe de condiciones de resolución de contrato | Se informa al titular las condiciones respecto a la resolución del contrato , como son la no devolución del monto abonado hasta ese momento.  Todo acorde a las clausulas, acuerdos y condiciones  consignados en su contrato. | Asistente SAC |
| 2 | Entrega de carta tipo | Se hace entrega de carta tipo , refiriendo las condiciones de la resolución del contrato , a la espera  de la firma de conformidad de parte del titular. | Asistente SAC |
| 3 | ¿El cliente acepta la resolución de contrato sin  devolución? | Si: Actividad N°4  No: Procedimiento 5.4.4 | Asistente SAC |
| 4 | Recepción de carta tipo | El titular firma la carta tipo entregada , dando conformidad de las condiciones de resolución de  contrato. | Cliente |
| 5 | Fin de  procedimiento | Se da por terminada cualquier coordinación con el  cliente. | Asistente SAC |

* + 1. Devolución de dinero en contrato resuelto

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **N°** | **ACTIVIDAD** | **DESCRIPCIÓN** | **RESPONSABLE** |
| 1 | Verificación de contrato | Se procede a la verificación del estado del contrato del cliente, las condiciones del mismo y los pagos efectuados, el pago restante, a fin de tener claro cuáles serán los posibles caminos a seguir | Asistente SAC |
| 2 | Entrega de solicitud de devolución de  dinero abonado | El titular hace entrega de una solicitud formal y escrita , solicitando la devolución del dinero abonado dentro de su cronograma de pagos. | Cliente |
| 3 | ¿El cliente cuenta con un pago  superior al 50%? | Si: Actividad N°4  No: Fin del procedimiento | Asistente SAC |
| 4 | Envió de caso a sub gerencia | Se realiza la evaluación del caso y se remite a cobranza para seguir las pautas del mismo , en cualquier caso el monto máximo de devolución es el 50 % del monto total  , sin importar que el cliente abonara una cantidad superior al 50% , todo esto alineado al contrato firmado por el cliente | Asistente SAC |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 5 | Cobranza | Emite el procedimiento estricto que se deberá llevar a  cabo en cada caso en particular. | Cobranza |
| 6 | ¿Existe devolución  del dinero? | SI: Actividad N°7  NO: Fin de procedimiento | Cobranza |
| 7 | Conformidad del cliente | Se hará entrega de un cargo donde figure la aceptación del monto desembolsado , así como el medio de pago  y/o condiciones adicionales que el caso amerite . | Asistente SAC - Cliente |
| 8 | Emisión de  desembolso | Cobranza emitirá un cheque de gerencia. | Cobranza |
| 9 | Notificación de desembolso | Cobranza remitirá un correo informando del medio de pago que se efectuará , fecha de pagos y demás detalles que se consideraran dentro del acuerdo de las  partes.(No más de 7 días) | Cobranza |
| 10 | Fin se  procedimiento | Se da por terminada cualquier coordinación con el  cliente. | Asistente SAC |

* + 1. Reconsideración de resolución

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **N°** | **ACTIVIDAD** | **DESCRIPCIÓN** | **RESPONSABLE** |
| **1** | Entrega de solicitud de reconsideración de resolución de  contrato | El cliente hace entrega de una solicitud formal y escrita  , solicitando la evaluación de reconsideración de su contrato resuelto. | Cliente |
| 2 | Envió de carta a cobranza | Se remite una carta con la solicitud del cliente , a fin de que esta sea analizada y se emitan las pautas del  tratamiento del caso. | Asistente SAC |
| 3 | Respuesta de cobranza | Cobranza emitirá las pautas de la reactivación del contrato si se considera pertinente , sin embargo el  análisis y respuesta a cada caso será único . | Cobranza |
| 4 | ¿Reactivación de  contrato? | Si: Actividad N°6  No: Actividad N°9 | Cobranza |
| 5 | Notificación de Reactivación | Vía correo, se notifica la reactivación del contrato, así como las condiciones del mismo, (No más de 7 días) | Cobranza |
| 6 | Recepción de comprobante pago  o pago en caja | El cliente realizara el pago señalado en las condiciones de la reactivación de contrato y hará entrega del  comprobante del pago y dar por terminada la atención. | Asistente SAC |
| 7 |  | Se solicita a cobranza la reactivación , tras el previo pago  realizado y la actualización de datos | Cobranza ,  emisión |
| 8 |  | Con el contrato reactivado , se hace el ingreso del pago  y genera un nuevo cronograma de ser necesario | SAC |
| 9 |  | Enviar el nuevo cronograma de pagos al correo  consignado en SG5 | SAC |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 10 | Firma de conformidad | El cliente dará conformidad de las condiciones de reactivación del contrato firmando un cargo donde  muestre el cronograma de pagos y la deuda acumulada . | Cliente |

* + 1. Bloqueo de espacio

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **N°** | **ACTIVIDAD** | **DESCRIPCIÓN** | **RESPONSABLE** |
| 1 | Pago de deposito | Cliente realiza el depósito de inicial | Cliente |
| 2 | Validación de pago | Se solicita la validación del depósito a tesorería , si el pago fue realizado via izipay o bcp , no requerirá  validación | Supervisor |
|  | Pago se separación | Se realiza el envio de correo con datos de espacio ,  cliente y consejero encargado de la venta. | Cliente -  Consejera |
|  | Bloqueo en SG5 | Se procede al bloqueo del espacio por sistema | Asistente SAC |
|  | ¿Regulariza  contrato? | Si: Procedimiento de compra NF  No: Actividad 4 | Asistente SAC |
|  | ¿Solicita devolución de dinero antes de los  15 dias de plazo ? | Si: Actividad 5  No: Fin de coordinación | Asistente SAC |
|  | Presentar solicitud de devolución | El cliente entrega una solicitud pidiendo la devolución del dinero abonado por concepto de reserva de espacio  , adjuntando Boucher de deposito , DNI , adjuntando numero de cuenta y CCI. | Cliente |
|  | Escaneo de solicitud y envió | Se envía la solicitud del cliente escaneada al administrador(a) de sede .  Adjunto validación de pago | Asistente SAC |
|  | Evaluación de solicitud | El área administrativa evaluara la viabilidad de la devolución del monto  Sub gerencia SAC emite la aprobación | Administración  – Sub gerencia SAC |
|  | Respuesta | Se procede a la llamar o notificar vía correo electrónico la aprobación de la devolución del 70% del monto abonado. Recordar que el monto no excederá el 70% ,  así también el monto mínimo de reserva será 200 soles. | Asistente SAC |
|  | Desembolso | Se procede a desembolsar el monto y a firmar el cargo  de devolución. | Cobranza |
|  | Fin de  procedimiento | Se da por terminada cualquier coordinación con el  cliente. | Asistente SAC |
|  |  |  |  |

* + 1. Construcción de mausoleo

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **N°** | **ACTIVIDAD** | **DESCRIPCIÓN** | **RESPONSABLE** |
| **1** | Solicitud de inicio de construcción de  mausoleo | Solicita construcción de mausoleo . | **Cliente** |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 2 | Verificación | Se verifica mediante el sistema Gs5 el estado de pago del producto de mausoleo y si este ya supera el 50% del  monto total. | Asistente SAC |
| 3 | ¿Supera el 50% de  monto total? | Si: Actividad 4  No: Fin de coordinación. | Asistente SAC |
| 4 | Informe administrativo | Se informa a la administradora de SEDE el caso a fin de establecer un cronograma de construcción del  mausoleo. | Administración |
| 5 | Respuesta | Administración establece un cronograma de  construcción y se remite la información al SAC. | Administración |
| 6 | Informe | Se informa al titular vía correo electrónico el  cronograma de construcción del mausoleo . | Asistente SAC |
| 7 | Fin de  procedimiento | Se da por termina la coordinación. | Asistente SAC |

* + 1. Refinanciamiento de servicio de sepelio integral con intereses (Uso de sepultura y servicios funerarios)

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **N°** | **ACTIVIDAD** | **DESCRIPCIÓN** | **RESPONSABLE** |
| 1 | Verificación de contrato | Se procede a la verificación del estado del contrato del cliente, las condiciones del mismo y los pagos efectuados, el pago restante, a fin de tener claro cuáles serán los posibles caminos a seguir | Asistente SAC |
| 2 | ¿Uso de sepultura? | Si: Actividad N°3  No: Actividad N°4 | Asistente SAC |
| 3 | ¿Supera el mínimo para  inhumar ? | Si: Actividad N°4  No: Actividad N°9 | Asistente SAC |
| 4 | ¿Presenta deuda? | Si: Actividad N°5  No: Actividad N°11 | Asistente SAC |
| 5 | Entrega de solicitud de refinanciamiento | El cliente hace entrega de una solicitud formal y escrita , solicitando el refinanciamiento de su  deuda. | Cliente |
| 6 | Entrega de solicitud a cobranza | Se analiza si el caso procede para  refinanciamiento y se detalla el procedimiento para el caso. | Asistente SAC |
| 7 | Evaluación de caso | Se realiza la estimación de cuotas a refinanciar y  tras la aprobación del cliente se procede a cambiar la programación de pagos. | Cobranza |
| 8 | ¿Procede  reprogramación? | Si: Actividad 9  No: Fin de coordinación | Cobranza |
| 9 | Estimación de monto a cancelar | El cliente deberá hacer la cancelación del mínimo para inhumar del costo del espacio , sin embargo deberá cancelar el costo de servicio  funerario , es así que durante la estimación de | Asistente SAC |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  |  | la cuota inicial , se deberá colocar la cancelación total del servicio funerario y alineado a esto ,  obtener el monto a cancelar. |  |
| 10 | Cancelación de monto  faltante (35%) | El cliente deberá hacer el abono del monto  restante para cubrir el mínimo para inhumar. | Cliente |
| 11 | Autorización de refinanciamiento | Tras el pago del mínimo para inhumar , se procede al refinanciamiento del monto restante  , que comenzara a dar inicio a partir del mes siguiente. El nuevo cronograma se modificara aproximadamente a un mes a partir de la  solicitud. | Asistente SAC |
| 12 | Refinanciamiento SG5 | 1. Ingreso a SG5 2. Refinanciamiento 3. Ingreso de número de contrato 4. Incremento de capital / aplicación de interés 5. Modificar fecha de pago de nuevo cronograma 6. Cuotas a emitir 7. Generar cronograma 8. Generación de FOMA 9. Grabar nuevo cronograma | Asistente SAC |
| 13 | Fin de procedimiento | Se registra la modificación de cronograma y cuotas y se da por terminada la coordinación con el cliente , tras la firma del cargo de nuevo cronograma o envio digital al correo electrónico  consignado. | Asistente SAC |

* + 1. Refinanciamiento de servicio de sepelio integral sin intereses

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **N°** | **ACTIVIDAD** | **DESCRIPCIÓN** | **RESPONSABLE** |
| 1 | Verificación de contrato | Se procede a la verificación del estado del contrato del cliente, las condiciones del mismo y los pagos efectuados, el pago restante, a fin de tener claro cuáles serán los posibles caminos a seguir | Asistente SAC |
| 2 | ¿Uso de sepultura? | Si: Actividad N°3  No: Actividad N°4 | Asistente SAC |
| 3 | ¿Supera el mínimo para  inhumar ? | Si: Actividad N°4  No: Actividad N°9 | Asistente SAC |
| 4 | ¿Presenta deuda? | Si: Actividad N°5  No: Actividad N°11 | Asistente SAC |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 5 | Entrega de solicitud de refinanciamiento | El cliente hace entrega de una solicitud formal y escrita , solicitando el refinanciamiento de su  deuda. | Cliente |
| 6 | Entrega de solicitud a cobranza | Se analiza si el caso procede para refinanciamiento y se detalla el procedimiento  para el caso. | Asistente SAC |
| 7 | Evaluación de caso | Se realiza la estimación de cuotas a refinanciar y tras la aprobación del cliente se procede a  cambiar la programación de pagos. | Cobranza |
| 8 | ¿Procede  reprogramación? | Si: Actividad 9  No: Fin de coordinación | Cobranza |
| 9 | Estimación de monto a cancelar | El cliente deberá hacer la cancelación del mínimo para inhumar del costo del espacio , sin embargo deberá cancelar el costo de servicio funerario , es así que durante la estimación de la cuota inicial , se deberá colocar la cancelación total del servicio funerario y alineado a esto ,  obtener el monto a cancelar. | Asistente SAC |
| 10 | Cancelación de monto  faltante (35%) | El cliente deberá hacer el abono del monto  restante para cubrir el mínimo para inhumar. | Cliente |
| 11 | Autorización de refinanciamiento | Tras el pago del mínimo para inhumar , se procede al refinanciamiento del monto restante  , que comenzara a dar inicio a partir del mes siguiente. El nuevo cronograma se modificara aproximadamente a un mes a partir de la  solicitud. | Asistente SAC |
| 12 | Refinanciamiento SG5 | 1. Ingreso a SG5 2. Refinanciamiento 3. Ingreso de número de contrato 4. Incremento de capital 5. Modificar fecha de pago de nuevo cronograma 6. Cuotas a emitir 7. Generar cronograma 8. Generación de FOMA 9. Grabar nuevo cronograma | Asistente SAC |
| 13 | Fin de procedimiento | Se registra la modificación de cronograma y cuotas y se da por terminada la coordinación con el cliente , tras la firma del cargo de nuevo cronograma o envio digital al correo electrónico  consignado. | Asistente SAC |

* + 1. Refinanciamiento de servicio de sepelio no integral con intereses

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **N°** | **ACTIVIDAD** | **DESCRIPCIÓN** | **RESPONSABLE** |
| 1 | Verificación de contrato | Se procede a la verificación del estado del contrato del cliente, las condiciones del mismo y los pagos efectuados, el pago restante, a fin de tener claro cuáles serán los posibles caminos a seguir | Asistente SAC |
| 2 | ¿Uso de sepultura? | Si: Actividad N°3  No: Actividad N°4 | Asistente SAC |
| 3 | ¿Supera mínimo para inhumar de la sepultura o  nicho ? | Si: Actividad N°4 No: Actividad N°9 | Asistente SAC |
| 4 | ¿Presenta deuda? | Si: Actividad N°5  No: Actividad N°11 | Asistente SAC |
| 5 | Cancelación del mínimo  para inhumar | El cliente deberá hacer el abono del mínimo  para inhumar. | Cliente |
| 6 | Autorización de refinanciamiento | Tras el pago del mínimo para inhumar , se procede al refinanciamiento del monto restante  , que comenzara a dar inicio a partir del mes siguiente o máximo 45 dias. | Asistente SAC |
| 7 | Refinanciamiento SG5 | 1. - Ingreso a SG5 2. Refinanciamiento 3. Ingreso de número de contrato 4. Incremento de capital / aplicación de interés 5. Modificar fecha de pago de nuevo cronograma 6. Cuotas a emitir 7. Generar cronograma 8. Generación de FOMA 9. Grabar nuevo cronograma | Asistente SAC |
| 8 | Fin de procedimiento | Se registra la modificación de cronograma y cuotas y se da por terminada la coordinación con el cliente , tras la firma del cargo de nuevo  cronograma | Asistente SAC |

* + 1. Refinanciamiento de servicio de sepelio no integral sin intereses

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **N°** | **ACTIVIDAD** | **DESCRIPCIÓN** | **RESPONSABLE** |
| 1 | Verificación de contrato | Se procede a la verificación del estado del contrato del cliente, las condiciones del mismo y los pagos efectuados, el pago restante, a fin de tener claro cuáles serán los posibles caminos a seguir | Asistente SAC |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 2 | ¿Uso de sepultura? | Si: Actividad N°3  No: Actividad N°4 | Asistente SAC |
| 3 | ¿Supera el minimo para inhumar de sepultura o  nicho ? | Si: Actividad N°4 No: Actividad N°9 | Asistente SAC |
| 4 | ¿Presenta deuda? | Si: Actividad N°5  No: Actividad N°11 | Asistente SAC |
| 5 | ¿Procede  reprogramación? | Si: Actividad 6  No: Actividad 7 | Cobranza |
| 6 | Cancelación de monto  faltante (35%) | El cliente deberá hacer el abono del monto  restante para cubrir el 35% del total. | Cliente |
| 7 | Autorización de refinanciamiento | Tras el pago del mínimo de 35% , se procede al refinanciamiento del monto restante , que comenzara a dar inicio a partir del mes  siguiente. | Asistente SAC |
| 8 | Refinanciamiento SG5 | 1. Ingreso a SG5 2. Refinanciamiento 3. Ingreso de número de contrato 4. Incremento de capital 5. Modificar fecha de pago de nuevo cronograma 6. Cuotas a emitir 7. Generar cronograma 8. Generación de FOMA 9. Grabar nuevo cronograma | Asistente SAC |
| 9 | Fin de procedimiento | Se registra la modificación de cronograma y cuotas y se da por terminada la coordinación con el cliente , tras la firma del cargo de nuevo  cronograma | Asistente SAC |

* + 1. Exhumación traslado externo

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **N°** | **ACTIVIDAD** | **DESCRIPCIÓN** | **RESPONSABLE** |
| 1 | Solicitud de exhumación y  traslado externo | El titular presenta un solicitud formal y escrita de exhumación y traslado de su familiar.  Solicita requisitos para traslado externo | Cliente |
| 2 | Verificación de contrato | Se procede a la verificación del estado del contrato del cliente, a fin de corroborar que se cumpla con el tiempo mínimo establecido dentro de los lineamientos de la Ley General de Cementerios.  Se brindan alcances pertinentes para el traslado | Asistente SAC |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | Autorización de titular | Para los contratos emitidos físicamente , el titular deberá autorizar el servicio de sepultura , firmando el formato de autorización de sepelio.  En caso se encuentre fuera de la ciudad o país , deberá autorizarlo a través del correo electrónico consignado en el contrato .  De no tener correo electrónico deberá actualizar sus datos a través de la ficha de actualización de datos y enviarlo firmado con una copia del DNI a nuestros correos electrónicos.  El correo deberá ser el mismo consignado en la actualización de datos. OJO: Verificar que la firma sea original y no pegada de un archivo adjunto.  Para estos casos solo se podrá autorizar familiares hasta su segunda línea de parentesco.  Para los contratos digitales , el titular podra solicitarlo via  , correo electrónico y/o presencial. | Cliente |
| 3 | Presenta deuda | SI: Actividad N°4  No: Actividad N°5 |  |
| 4 | Solicitud de cancelación de deuda | Se informa al titular que solo se procederá con la solicitud si se encuentra cancelada la deuda total del  espacio , se presentan los requisitos solicitados en la Actividad 1 | Asistente SAC |
| 5 | ¿Cumple con un  año de sepultado? | Si: Actividad N°6  No: Fin se coordinación | Asistente SAC |
| 6 | Solicitud de documentación | Se solicita al cliente presentar la siguiente lista de documentos sin lugar a tiempo de subsanación.  -Solicitud de traslado externo(titular)  -Autorización de DIRESA original  -Acta de defunción original o copia legalizada  -Copia simple del DNI del titular  -Copia simple del DNI del difunto  -Constancia de espacio en nuevo camposanto  -Comprobante de pago por derecho de exhumación | Asistente SAC |
| 7 | Recepción de documentación | Verificación de autenticidad de los documentos presentados. | Asistente SAC |
| 8 | ¿Documentos  completos? | Si: Actividad N°9  No: Fin se coordinación | Asistente SAC |
| 9 | Notificación de lineamientos del  servicio | Se deberá establecer con claridad los lineamientos del servicio de camposanto, lo que son: | Asistente SAC |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  |  | -Prever contar con los servicios de una funeraria, así como la de un cajón, por si se requiera hacer un cambio de cajón  -Los días que se realiza el servicio solo podrán ser martes, miércoles y jueves  -El horario para la realización del servicio es 7:30 am , de no cumplir con el horario se reprograma la actividad  , siendo el cliente quien deberá correr con los gastos generados por su retraso o ausencia. |  |
| 10 | Confirmación de servicio | Se da fe de la conformidad del cliente con los lineamientos presentados , se procede a registrar el  servicio por sistema SG5. | Cliente |
| 11 | Firma de  conformidad de exhumación | SAC realiza la entrega del acta de exhumación siendo  este firmado por el jefe de parque y titular , dando conformidad del servicio prestado. | Asistente SAC - Jefe de parque |
| 12 | Fin de  procedimiento | Se da por terminada la coordinación . | Asistente SAC |

* + 1. Exhumación TI nicho a sepultura y viceversa

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **N°** | **ACTIVIDAD** | **DESCRIPCIÓN** | **RESPONSABLE** |
| 1 | Solicitud de exhumación y  traslado externo | El titular presenta un solicitud formal y escrita de exhumación y traslado a sepultura de su familiar.  Se solicitan los requisitos para el traslado interno. | Cliente |
| 2 | Verificación de contrato | Se procede a la verificación del estado del contrato del cliente, a fin de corroborar que se cumpla con el tiempo mínimo establecido dentro de los lineamientos de la Ley General de Cementerios.  Se brindan los alcances necesarios para el traslado. | Asistente SAC |
|  | Autorización de titular | Para los contratos emitidos físicamente , el titular deberá autorizar el servicio de sepultura , firmando el formato de autorización de sepelio.  En caso se encuentre fuera de la ciudad o país , deberá autorizarlo a través del correo electrónico consignado en el contrato .  De no tener correo electrónico deberá actualizar sus datos a través de la ficha de actualización de datos y enviarlo firmado con una copia del DNI a nuestros correos electrónicos.  El correo deberá ser el mismo consignado en la actualización de datos. OJO: Verificar que la firma sea original y no pegada de un  archivo adjunto. | Cliente |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  |  | Para estos casos solo se podrá autorizar familiares hasta su segunda línea de parentesco.  Para los contratos digitales , el titular podra solicitarlo via  , correo electrónico y/o presencial. |  |
| 3 | ¿Cumple con un  año de sepultado? | Si: Actividad N°4  No: Fin se coordinación | Asistente SAC |
| 4 | Solicitud de documentación para exhumación | Se solicita al cliente presentar la siguiente lista de documentos sin lugar a tiempo de subsanación.  -Solicitud de traslado externo(titular) , firmado por titular de espacio a exhumar.  -Autorización de DIRESA original  -Acta de defunción original y copia legalizada  -Copia simple del DNI del titular  -Copia simple del DNI del difunto de los espacios a exhumar e inhumar  -Comprobante de pago por derecho de exhumación  -Contrato de funeraria para traslado | Asistente SAC |
| 5 | Recepción de documentación | Verificación de autenticidad de los documentos presentados. | Asistente SAC |
| 6 | ¿Documentos  completos? | Si: Actividad N°7  No: Fin se coordinación | Asistente SAC |
| 7 | Notificación de lineamientos del servicio | Se deberá establecer con claridad los lineamientos del servicio de camposanto, lo que son:  -Prever contar con los servicios de una funeraria, así como la de un cajón, por si se requiera hacer un cambio de cajón, todo este procedimiento a cargo de la funeraria contratada.  -Los días que se realiza el servicio solo podrán ser martes, miércoles y jueves  -El horario para la realización del servicio es 7:30 am , de no cumplir con el horario se reprograma la actividad  , siendo el cliente quien deberá correr con los gastos generados por su retraso o ausencia. | Asistente SAC |
| 8 | Confirmación de servicio | Se da fe de la conformidad del cliente con los  lineamientos presentados , se procede a registrar el servicio por sistema SG5. | Cliente |
|  | Verificación de contrato de  espacio de inhumación | Se procede a verificar que el espacio donde se procederá inhumar los restos , cumpla con el mínimo  para inhumar , sin lugar a excepciones , caso contrario se deniega la solicitud de traslado. | Asistente SAC |
| 9 | Firma de conformidad de  exhumación | SAC realiza la entrega del acta de traslado interno siendo este firmado por el jefe de parque y titular ,  dando conformidad del servicio prestado. | Asistente SAC - Jefe de parque |
| 10 | Fin de  procedimiento | Se da por terminada la coordinación . | Asistente SAC |

* + 1. Exhumación TI sepultura a sepultura

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **N°** | **ACTIVIDAD** | **DESCRIPCIÓN** | **RESPONSABLE** |
| 1 | Solicitud de  exhumación y traslado externo | El titular presenta un solicitud formal y escrita de exhumación y traslado a sepultura de su familiar.  Se solicitan los requisitos para el traslado interno. | Cliente |
| 2 | Verificación de contrato | Se procede a la verificación del estado del contrato del cliente, a fin de corroborar que se cumpla con el tiempo mínimo establecido dentro de los lineamientos de la Ley General de Cementerios.  Se brindan los alcances necesarios para el traslado. | Asistente SAC |
|  | Autorización de titular | Para los contratos emitidos físicamente , el titular deberá autorizar el servicio de sepultura , firmando el formato de autorización de sepelio.  En caso se encuentre fuera de la ciudad o país , deberá autorizarlo a través del correo electrónico consignado en el contrato .  De no tener correo electrónico deberá actualizar sus datos a través de la ficha de actualización de datos y enviarlo firmado con una copia del DNI a nuestros correos electrónicos.  El correo deberá ser el mismo consignado en la actualización de datos. OJO: Verificar que la firma sea original y no pegada de un archivo adjunto.  Para estos casos solo se podrá autorizar familiares hasta su segunda línea de parentesco.  Para los contratos digitales , el titular podra solicitarlo via  , correo electrónico y/o presencial. | Cliente |
| 3 | ¿Cumple con un  año de sepultado? | Si: Actividad N°4  No: Fin se coordinación | Asistente SAC |
| 4 | Solicitud de documentación para exhumación | Se solicita al cliente presentar la siguiente lista de documentos sin lugar a tiempo de subsanación.  -Solicitud de traslado externo(titular) , firmado por titular de espacio a exhumar.  -Autorización de DIRESA original  -Acta de defunción original y copia legalizada  -Copia simple del DNI del titular  -Copia simple del DNI del difunto de los espacios a exhumar e inhumar  -Comprobante de pago por derecho de exhumación  -Contrato de funeraria para traslado | Asistente SAC |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 5 | Recepción de documentación | Verificación de autenticidad de los documentos presentados. | Asistente SAC |
| 6 | ¿Documentos  completos? | Si: Actividad N°7  No: Fin se coordinación | Asistente SAC |
| 7 | Notificación de lineamientos del servicio | Se deberá establecer con claridad los lineamientos del servicio de camposanto, lo que son:  -Prever contar con los servicios de una funeraria, así como la de un cajón, por si se requiera hacer un cambio de cajón, todo este procedimiento a cargo de la funeraria contratada.  -Los días que se realiza el servicio solo podrán ser martes, miércoles y jueves  -El horario para la realización del servicio es 7:30 am , de no cumplir con el horario se reprograma la actividad  , siendo el cliente quien deberá correr con los gastos generados por su retraso o ausencia. | Asistente SAC |
| 8 | Confirmación de servicio | Se da fe de la conformidad del cliente con los lineamientos presentados , se procede a registrar el  servicio por sistema SG5. | Cliente |
|  | Verificación de contrato de espacio de  inhumación | Se procede a verificar que el espacio donde se procederá inhumar los restos , cumpla con el mínimo para inhumar , sin lugar a excepciones , caso contrario  se deniega la solicitud de traslado. | Asistente SAC |
| 9 | Firma de  conformidad de exhumación | SAC realiza la entrega del acta de traslado interno  siendo este firmado por el jefe de parque y titular , dando conformidad del servicio prestado. | Asistente SAC - Jefe de parque |
| 10 | Fin de  procedimiento | Se da por terminada la coordinación . | Asistente SAC |

* + 1. Traslado externo interno de sepultura , ecológica
    2. Ampliación de espacio con fallecido en sepultura ecológica
    3. Cambio de titularidad sin deuda

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **N°** | **ACTIVIDAD** | **DESCRIPCIÓN** | **RESPONSABLE** |
| 1 | Verificación de contrato | Se procede a la verificación del estado del contrato del cliente, las condiciones del mismo y los pagos efectuados, el pago restante, a fin de tener claro cuáles serán los posibles caminos a seguir | Asistente SAC |
| 2 | Entrega de solicitud de cambio de  titularidad | El titula presenta la solicitud y el documento notarial de transferencia de titularidad, a fin de dar conformidad y valides a la solicitud . | Cliente |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 3 | Recepción de requisitos | Se recepciona los requisitos y se registra en el CRM Requisitos:   * Solicitud de cambio de titularidad (Presentado por titular actual) * Carta de transferencia con firmas legalizadas * Contrato de cesión de uso (original) * Certificado de uso definitivo (original) * DNI del antiguo titular * DNI del nuevo titular * DNI del nuevo segundo titular ( Sujeto a solicitud de titular) * Recibo de servicios del nuevo titular * Pago por derecho de trámite | Asistente SAC |
| 4 | Realiza el pago | Realiza el pago por concepto de cambio de titularidad en  SEDE | Cliente |
| 6 | ¿Es conforme? | Sí: Actividad N°7  No: Fin del proceso |  |
| 7 | Cambio de  titularidad | Se procede a la modificación del cambio de titularidad  mediante el sistema GS5. | Asistente SAC |
| 8 | Entrega de  contrato | Se entrega el contrato al nuevo titular dentro de los 7  días hábiles, | Asistente SAC |

* + 1. Colocación de lapida. Entrega o cambio de la lápida/placa venta – Sedes sin planta de grabado

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **N°** | **ACTIVIDAD** | **DESCRIPCIÓN** | **RESPONSABLE** |
| 1 | Recepción de  solicitud | Se emite la solicitud acorde al pedido del cliente , se  verifica los datos del fallecido en SG5. | Asistente SAC |
| 2 | Registro en CRM | Se registra el proceso en el CRM | Asistente SAC |
| 3 | Solicitar requerimiento | Lapida de venta se solicita via correo a la administradora de sede , quien despues realiza el ingreso a través de SG5.  Lapida de uso es registrada por el jefe de parque quien realiza la solicitud a través de SG5. | Área operaciones |
| 5 | Recepción de requisitos | Se recibe el requerimiento enviado por el parte de operaciones, para elaborarlo de acuerdo a las especificaciones. | Proveedor |
| 6 | Entrega de lápida | El proveedor entrega la lápida | Proveedor |
| 7 | Valida datos de  lápida | El área de operaciones validad, que estén conformes los  datos de la lápida | Área  operaciones |
| 8 | ¿Es conforme? | Sí: Actividad N°11  No: Actividad N°9 |  |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 9 | Devolución de  lápida | Se devuelve la lápida al proveedor para ser corregida | Área  operaciones |
| 10 | Corrección de  lápida | Corrige los errores en la lápida | Proveedor |
| 11 | Instalación de  lápida/placa | Se instala la lápida o placa según sea el caso | Asistente SAC |

* + 1. Colocación de lapida. Entrega o cambio de la lápida/placa venta – Sedes con planta de grabado

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **N°** | **ACTIVIDAD** | **DESCRIPCIÓN** | **RESPONSABLE** |
| 1 | Recepción de  solicitud | Se recepciona la solicitud acorde al pedido del cliente ,  se verifica los datos del fallecido en SG5. | Asistente SAC |
| 2 | Registro en CRM | Se registra el proceso en el CRM | Asistente SAC |
| 3 | Solicitar requerimiento | Lapida de venta se solicita via correo a la administradora de sede , quien despues realiza el ingreso a través de SG5.  Lapida de uso es registrada por el jefe de parque quien realiza la solicitud a través de SG5. | Área operaciones |
| 5 | Recepción de requisitos | Correo de confirmación de solicitud de lapida. Ploteo y entrega a taller de grabado. | Proveedor |
| 6 | Entrega de lápida | Parque realiza la grabación y grabado de lapida | Proveedor |
| 7 | Instalación de  lápida/placa | Se instala la lápida o placa según sea el caso | Asistente SAC |
| 8 | Aviso a cliente | Se informa al cliente de lapida de venta que su lapida fue  instalada. | Asistente SAC |

* + 1. Cambio de código

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **N°** | **ACTIVIDAD** | **DESCRIPCIÓN** | **RESPONSABLE** |
| 1 | Petición de cambio  de código | El cliente pide cambio de código a través de una solicitud | Cliente |
| 2 | Recepción se  solicitud | Se recepciona la solicitud y se registra en el CRM | Asistente de  SAC |
| 3 | Aprobación de  solicitud | Se aprueba la solicitud en el portal CRM | Gerente de  sede |
| 6 | Cambio de código |  | Contratos |
| 7 | Generación, emisión e impresión de  nuevas caratulas | Generación, emisión e impresión de nuevas caratulas | Contratos |
| 8 | Firma | El cliente procede a firmar la conformidad del cambio de  código | Cliente |

* 1. De haber alguna queja o reclamo por parte de algún cliente u otro interesado se procederá actuar en base a las siguientes pautas:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **N°** | **PAUTAS** | **DESCRIPCIÓN** | **RESPONSABLE** |
| 1 | Control de la situación. | Observar al cliente para actuar en función de su estado.   * **Cliente agitado, nervioso o agresivo.** Llevaremos al cliente a un lugar privado para no causar mala impresión de la empresa a los demás clientes mostrándole respeto y hospitalidad. | Asistente de SAC |
| 2 | Exposición de la queja y reclamación. | * Una vez controlada la situación escuchamos al cliente sin interrumpirle, de forma que se desahogue y exponga el problema. Incluso, tomamos notas, ya que con esto conseguimos dar la impresión de mostrar más interés por el problema. * En todo momento se presta atención y se da señales o gestos que así lo indican. | Asistente de SAC |
| 3 | Resumen o reformulación del problema. | * Una vez terminada la exposición del cliente, haremos un pequeño resumen separando los hechos objetivos de las emociones generadas por su alteración. * Con lo anterior conseguimos demostrar nuestro interés por el problema del cliente y que lo   hemos comprendido a la perfección. | Asistente de SAC |
| 4 | Tomar la palabra. | * Si por la alteración de la conversación inicial por parte del cliente, no se ha obtenido muy bien la información, ni de manera ordenada, se realizarán preguntas ordenadas sobre la queja al cliente. * Utilizaremos un tono de voz bajo y calmado, hablando despacio. * Preguntas frecuentes: ¿qué ha ocurrido?   ¿cómo? ¿dónde? ¿con quién ha ocurrido? Etc… | Asistente de SAC |
| 5 | Ofrecer una solución. | * Analizadas las cuestiones realizadas al cliente para obtener la información necesaria, se intenta buscar una solución al problema propuesto en la reclamación. | Asistente de SAC |
| 6 | Disculparse. | Formulada la queja o reclamación, ésta puede ser justificada o no.   * **Si no es justificada:** Haremos ver al cliente que es un error, evitando expresiones que causen rechazo (Por ejemplo: “eso es mentira”, “no se ha enterado bien” etc.). Le presentamos datos   objetivos para que se dé cuenta del error (Por | Asistente de SAC |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  |  | ejemplo: Mostrarle la legislación vigente, copias de factura, etc.)   * **Si es justificada:** Haremos ver al cliente que asumimos la responsabilidad del error, aunque lo creara un compañero o nuestro proveedor. En ningún caso se echará la culpa a otro departamento. Ya que el cliente busca una disculpa y una solución a su problema. |  |
| 7 | Comprobar si se ha satisfecho al cliente | Se le preguntará al cliente si ha quedado satisfecho con las soluciones aportadas por la empresa para solucionar el problema. Emitiendo un compromiso de que no volverá a ocurrir. | Asistente de SAC |
| 8 | Soluciones si el cliente no queda satisfecho o no estuviera de acuerdo con nuestros argumentos. | * Ofrecemos la posibilidad de arreglar el problema a través de terceras personas que resolverán el problema. Es decir, que cortésmente *ofrecemos la hoja de quejas y reclamaciones del Libro de reclamaciones.* * Lo ideal es que la empresa pueda solucionar el problema en el momento, ya que así se fidelizará al cliente con mayor eficacia. | Asistente de SAC |
| 9 | Paso final. |  | Asistente de  SAC |

* 1. Para el tratamiento de libro de reclamaciones, respuestas y tiempo de atención se rige de acuerdo a la normativa vigente. A continuación, se detalla el flujo de respuestas del libro de reclamaciones.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **N°** | **ACTIVIDADS** | **DESCRIPCIÓN** | **RESPONSABLE** |
| 1 | Se ofrece libro de Reclamaciones virtual | * Verificar que la fecha se la correcta. * Verificar que se el cliente complete los datos (Nombre, dirección, teléfono) * Exigir en lo posible que el cliente proporcione su correo. | Asistente de SAC |
| 2 | Se Registra en el CRM. | * Se debe registrar en el CRM al momento del evento y escanear y adjuntar en el caso la hoja de reclamaciones. * Todos los casos deberán ser derivadas a la Administradora de sede, quien designara según corresponda el caso. | Asistente de SAC |
| 3 | Se solicita repuesta máximo en 7 días  si solo corresponde carta. | * Se tienen cartas tipo de respuesta para la gran mayoría de casos. * Se debe exigir la respuesta máxima de 7 días para atender al cliente. | Asistente de SAC |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 4 | Se envía respuesta al cliente (Correo, física) | * Luego de recibida la respuesta deberá coordinar el envió al cliente de manera virtual y si no se contara con correo se procederá a dar respuesta mediante carta física al domicilio del cliente. | Asistente de SAC |

* 1. Actualización de datos

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **N°** | **ACTIVIDAD** | **DESCRIPCIÓN** | **RESPONSABLE** |
| 1 | Solicitud de cliente (Necesidad / ) | El cliente requiere actualizar los datos , a razón de:   * Modificación de datos consignados en contrato * Necesidad de realizar trámites internos | Asistente SAC |
| 2 | Actualización via presencial | El personal asistente SAC entrega ficha de actualización  , quien completa el formato en oficina y firma en conformidad de los datos ingresados. | Asistente SAC |
|  | Actualización via digital | En caso el cliente se encuentre fuera de la ciudad o país  , deberá autorizarlo a través del correo electrónico consignado en el contrato .  De no tener correo electrónico deberá actualizar sus datos a través de la ficha de actualización de datos y enviarlo firmado con una copia del DNI a nuestros correos electrónicos.  El correo deberá ser el mismo consignado en la actualización de datos. OJO: Verificar que la firma sea original y no pegada de un archivo adjunto.  Para estos casos solo se podrá autorizar familiares hasta su segunda línea de parentesco.  Para los contratos digitales , el titular podrá solicitarlo via , correo electrónico y/o presencial. | Cliente |
| 3 | Validación de datos ingresados a  ficha o via digital | Datos correctos, firma valida. SI: Actividad 5  No: Fin de procedimiento. | Asistente SAC |
| 4 | Actualización SG5 | Se procede a actualizar los datos en sistema. | Asistente SAC |