

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Versión 001
MP-SAC-001	S.A.C.	Inicio de Vigencia: 01/01/2021



Manual de Procedimientos de Servicio de Atención al cliente SAC

<i>Código de Documento:</i>	<i>MP-SAC-001</i>
<i>Proceso:</i>	<i>Servicio de atención al cliente</i>
<i>Fecha de Aprobación:</i>	<i>XX.XX.2021</i>
<i>Fecha de Vigencia:</i>	<i>01.03.2021</i>
<i>Versión:</i>	<i>001</i>
<i>Reemplaza a:</i>	<i>NUEVO</i>

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.

GRUPO  MUYA	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Versión 001
MP-SAC-001	S.A.C.	Inicio de Vigencia: 01/01/2021

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

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Versión 001
MP-SAC-001	S.A.C.	Inicio de Vigencia: 01/01/2021

Contenido

1. OBJETIVO.....	3
2. DESCRIPCIÓN.....	3
3. ALCANCE.....	4
4. RESPONSABILIDADES.....	4
• Jefe de Parque.....	4
• Servicio de Atención al Cliente.....	4
5. PROCEDIMIENTO.....	4
5.1. Proceso de coordinación de sepelios.....	5
5.1.1. Proceso de coordinación de sepelios Necesidad Futura (NF)	5
5.1.2. Proceso de coordinación de sepelios Necesidad Inmediata ¡Error! Marcador no definido.	
5.1.3. Proceso de venta de sepelios Necesidad Inmediata (NI) – Venta SAC ¡Error! Marcador no definido.	
5.1.4. Proceso de servicios funerarios.....	7
5.1.4.1. Proceso de Uso de Servicios funerarios (Sede con procurador)	7
5.1.4.2. Proceso de Uso de Servicio funerario (Sede sin procurador).....	9
5.1.4.3. Proceso de cremación.....	11
5.2. Emisión de documentos	17

1. 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. -

2. DESCRIPCIÓN

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Versión 001
MP-SAC-001	S.A.C.	Inicio de Vigencia: 01/01/2021

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.

3. 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.

4. RESPONSABILIDADES

- Jefe de Parque
- Servicio de Atención al Cliente

5. PROCEDIMIENTO

- a. El cliente contacta con inversiones Muya o inversiones Muya contacta con un cliente potencial**
- b. 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
- c. El cliente decide adquirir un servicio**
- d. 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:**

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Versión 001
MP-SAC-001	S.A.C.	Inicio de Vigencia: 01/01/2021

5.1. Proceso de coordinación de sepelios

5.1.1. 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.	<p>Recibe la llamada del cliente donde se solicita los siguientes datos:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 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. <p>Por otro lado, el asistente SAC debe indicar al cliente los términos y condiciones del contrato , sujeta a requerimientos de parte de campo santo.</p>	Asistente SAC
	Autorización de titular	<p>Para los contratos emitidos físicamente , el titular deberá autorizar el servicio de sepultura , firmando el formato de autorización de sepelio.</p> <p>En caso se encuentre fuera de la ciudad o país , deberá autorizarlo a través del correo electrónico consignado en el contrato .</p> <p>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.</p> <p>El correo deberá ser el mismo consignado en la actualización de datos.</p> <p>OJO: Verificar que la firma sea original y no pegada de un archivo adjunto.</p> <p>Para estos casos solo se podrá autorizar familiares hasta su segunda línea de parentesco.</p>	Cliente

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Versión 001
MP-SAC-001	S.A.C.	Inicio de Vigencia: 01/01/2021

		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: <ul style="list-style-type: none"> • 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

 GRUPO MUYA	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Versión 001
MP-SAC-001	S.A.C.	Inicio de Vigencia: 01/01/2021

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

5.1.2. Proceso de servicios funerarios

5.1.2.1. 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: <ul style="list-style-type: none"> ● 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

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Versión 001
MP-SAC-001	S.A.C.	Inicio de Vigencia: 01/01/2021

	Autorización de titular	<p>Para los contratos emitidos físicamente , el titular deberá autorizar el servicio de sepultura , firmando el formato de autorización de sepelio.</p> <p>En caso se encuentre fuera de la ciudad o país , deberá autorizarlo a través del correo electrónico consignado en el contrato .</p> <p>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.</p> <p>El correo deberá ser el mismo consignado en la actualización de datos.</p> <p>OJO: Verificar que la firma sea original y no pegada de un archivo adjunto.</p> <p>Para estos casos solo se podrá autorizar familiares hasta su segunda línea de parentesco.</p> <p>Para los contratos digitales , el titular podrá solicitarlo via , correo electrónico y/o presencial.</p>	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: <ul style="list-style-type: none"> • 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	<p>Se completa la ficha de registro con la firma de conformidad del mismo y se solicita los documentos de ley correspondientes.</p> <p>El asistente de SAC coordina la atención directamente con la Funeraria Aliada.</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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. <p>El asistente de SAC coordina con El PROCURADOR para que verifique la atención del servicio en la dirección indicada.</p> <p>El asistente de SAC deberá coordinar la compra del arreglo floral (lagrima) incluida en el paquete.</p>	Procurador

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Versión 001
MP-SAC-001	S.A.C.	Inicio de Vigencia: 01/01/2021

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) <ul style="list-style-type: none"> 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

5.1.2.2. 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: <ul style="list-style-type: none"> 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

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Versión 001
MP-SAC-001	S.A.C.	Inicio de Vigencia: 01/01/2021

		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	<p>Para los contratos emitidos físicamente , el titular deberá autorizar el servicio de sepultura , firmando el formato de autorización de sepelio.</p> <p>En caso se encuentre fuera de la ciudad o país , deberá autorizarlo a través del correo electrónico consignado en el contrato .</p> <p>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.</p> <p>El correo deberá ser el mismo consignado en la actualización de datos.</p> <p>OJO: Verificar que la firma sea original y no pegada de un archivo adjunto.</p> <p>Para estos casos solo se podrá autorizar familiares hasta su segunda línea de parentesco.</p> <p>Para los contratos digitales , el titular podrá solicitarlo via , correo electrónico y/o presencial.</p>	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: <ul style="list-style-type: none"> • 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	<p>Se completa la ficha de registro con la firma de conformidad del mismo y se solicita los documentos de ley correspondientes.</p> <p>El asistente de SAC coordina la atención directamente con la Funeraria Aliada.</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Versión 001
MP-SAC-001	S.A.C.	Inicio de Vigencia: 01/01/2021

		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) <ul style="list-style-type: none"> 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

5.1.2.3. Proceso de cremación

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: <ul style="list-style-type: none"> 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.	Cliente

 GRUPO MUYA	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Versión 001
MP-SAC-001	S.A.C.	Inicio de Vigencia: 01/01/2021

		<p>En caso se encuentre fuera de la ciudad o país , deberá autorizarlo a través del correo electrónico consignado en el contrato .</p> <p>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.</p> <p>OJO: Verificar que la firma sea original y no pegada de un archivo adjunto.</p> <p>Para estos casos solo se podrá autorizar familiares hasta su segunda línea de parentesco.</p> <p>Para los contratos digitales , el titular podrá solicitarlo via , correo electrónico y/o presencial.</p>													
2	Se brinda información pertinente	<p>Cualquiera de los canales ya mencionados, brinda a los clientes la siguiente información:</p> <p>Nuestro servicio de cremación cuenta con 3 paquetes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • PLAN ESTANDAR <table border="1" style="margin-left: 40px;"> <tr> <td style="text-align: center;">CREMACIÓN PLAN ESTANDAR</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Trámites para autorización de cremación</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Responso de cuerpo presente</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Servicio de cremación</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Urna básica de marmol</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Constancia de cremación</td> </tr> </table> <p>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</p> <ul style="list-style-type: none"> • PLAN VIP <table border="1" style="margin-left: 40px;"> <tr> <td style="text-align: center;">CREMACIÓN PLAN VIP</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Trámites para autorización de cremación</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Responso de cuerpo presente</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Servicio de cremación</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Urna VIP de madera</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Constancia de cremación</td> </tr> </table> 	CREMACIÓN PLAN ESTANDAR	Trámites para autorización de cremación	Responso de cuerpo presente	Servicio de cremación	Urna básica de marmol	Constancia de cremación	CREMACIÓN PLAN VIP	Trámites para autorización de cremación	Responso de cuerpo presente	Servicio de cremación	Urna VIP de madera	Constancia de cremación	Asistente SAC
CREMACIÓN PLAN ESTANDAR															
Trámites para autorización de cremación															
Responso de cuerpo presente															
Servicio de cremación															
Urna básica de marmol															
Constancia de cremación															
CREMACIÓN PLAN VIP															
Trámites para autorización de cremación															
Responso de cuerpo presente															
Servicio de cremación															
Urna VIP de madera															
Constancia de cremación															

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Versión 001
MP-SAC-001	S.A.C.	Inicio de Vigencia: 01/01/2021

		<table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <tr> <td style="text-align: center;">Catering de cortesía para 20 personas</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Acceso a sala VIP de espera para 20 personas</td> </tr> </table> <p>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</p> <ul style="list-style-type: none"> • PLAN PREMIUM <table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <tr> <td style="text-align: center;">CREMACIÓN PLAN VIP</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Trámites para autorización de cremación</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Responso de cuerpo presente</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Servicio de cremación</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Urna VIP de madera con imagen</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Constancia de cremación</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Catering de cortesía para 20 personas</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Acceso a sala VIP de espera para 20 personas</td> </tr> </table> <p>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</p>	Catering de cortesía para 20 personas	Acceso a sala VIP de espera para 20 personas	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	
Catering de cortesía para 20 personas													
Acceso a sala VIP de espera para 20 personas													
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													
3	El cliente decide adquirir el servicio	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Cremación por Muerte Natural: <ul style="list-style-type: none"> • 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. 	Asistente SAC										

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Versión 001
MP-SAC-001	S.A.C.	Inicio de Vigencia: 01/01/2021

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: <ul style="list-style-type: none"> ✓ 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

5.1.2.4. 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: <ul style="list-style-type: none"> • 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

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Versión 001
MP-SAC-001	S.A.C.	Inicio de Vigencia: 01/01/2021

		Para los contratos digitales , el titular podrá solicitarlo via , correo electrónico y/o presencial.																	
2	Se brinda información pertinente	<p>Cualquiera de los canales ya mencionados, brinda a los clientes la siguiente información:</p> <p>Nuestro servicio de cremación cuenta con 3 paquetes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • PLAN ESTANDAR <table border="1" style="margin-left: 40px;"> <tr><td style="text-align: center;">CREMACIÓN PLAN ESTANDAR</td></tr> <tr><td style="text-align: center;">Trámites para autorización de cremación</td></tr> <tr><td style="text-align: center;">Responso de cuerpo presente</td></tr> <tr><td style="text-align: center;">Servicio de cremación</td></tr> <tr><td style="text-align: center;">Urna básica de marmol</td></tr> <tr><td style="text-align: center;">Constancia de cremación</td></tr> </table> <p>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</p> <ul style="list-style-type: none"> • PLAN VIP <table border="1" style="margin-left: 40px;"> <tr><td style="text-align: center;">CREMACIÓN PLAN VIP</td></tr> <tr><td style="text-align: center;">Trámites para autorización de cremación</td></tr> <tr><td style="text-align: center;">Responso de cuerpo presente</td></tr> <tr><td style="text-align: center;">Servicio de cremación</td></tr> <tr><td style="text-align: center;">Urna VIP de madera</td></tr> <tr><td style="text-align: center;">Constancia de cremación</td></tr> <tr><td style="text-align: center;">Catering de cortesía para 20 personas</td></tr> <tr><td style="text-align: center;">Acceso a sala VIP de espera para 20 personas</td></tr> </table> <p>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</p> <ul style="list-style-type: none"> • PLAN PREMIUM <table border="1" style="margin-left: 40px;"> <tr><td style="text-align: center;">CREMACIÓN PLAN VIP</td></tr> <tr><td style="text-align: center;">Trámites para autorización de cremación</td></tr> </table>	CREMACIÓN PLAN ESTANDAR	Trámites para autorización de cremación	Responso de cuerpo presente	Servicio de cremación	Urna básica de marmol	Constancia de cremación	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	CREMACIÓN PLAN VIP	Trámites para autorización de cremación	Asistente SAC
CREMACIÓN PLAN ESTANDAR																			
Trámites para autorización de cremación																			
Responso de cuerpo presente																			
Servicio de cremación																			
Urna básica de marmol																			
Constancia de cremación																			
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																			
CREMACIÓN PLAN VIP																			
Trámites para autorización de cremación																			

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Versión 001
MP-SAC-001	S.A.C.	Inicio de Vigencia: 01/01/2021

		<table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <tr><td style="text-align: center;">Responso de cuerpo presente</td></tr> <tr><td style="text-align: center;">Servicio de cremación</td></tr> <tr><td style="text-align: center;">Urna VIP de madera con imagen</td></tr> <tr><td style="text-align: center;">Constancia de cremación</td></tr> <tr><td style="text-align: center;">Catering de cortesía para 20 personas</td></tr> <tr><td style="text-align: center;">Acceso a sala VIP de espera para 20 personas</td></tr> </table> <p>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</p>	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	
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									
3	Solicitud documentaria	<p>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 de 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</p> <p>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</p> <p>Repatriación: El consulado deberá hacer entrega de un acta de traslado de cadáver .</p> <p>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.</p>	Asistente SAC						
	El cliente decide adquirir el servicio	<p>✓ Cremación por Muerte Natural:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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) 							

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Versión 001
MP-SAC-001	S.A.C.	Inicio de Vigencia: 01/01/2021

		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: <ul style="list-style-type: none"> ✓ 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

5.2. Emisión de documentos

5.2.1. 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 vía.	Cliente
	Atención presencia	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 validan 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 representante.	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

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Versión 001
MP-SAC-001	S.A.C.	Inicio de Vigencia: 01/01/2021

5.2.2. 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 N°3 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

5.2.3. 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

 GRUPO MUYA	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Versión 001
MP-SAC-001	S.A.C.	Inicio de Vigencia: 01/01/2021

		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 envío deberá ser realizado al nuevo correo consignado.	Cliente
7	Fin de procedimiento	Se da por culminada la coordinación con el cliente	Asistente SAC

1.1.1. 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

1.1.2. 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 vía.	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

1.1.3. Copia de comprobante de pago físicos.

N°	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
	Atención presencia	Este caso puede ser aplicado por excepción autorizada por Sub gerencia SAC.	Asistente SAC

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Versión 001
MP-SAC-001	S.A.C.	Inicio de Vigencia: 01/01/2021

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

1.1.4.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 vía.	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

1.1.5.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

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Versión 001
MP-SAC-001	S.A.C.	Inicio de Vigencia: 01/01/2021

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

1.2. 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

1.3. Solicitud de Resolución de contratos.

1.3.1.Resolución de contratos NF a solicitud de cliente

N°	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
-----------	------------------	--------------------	--------------------

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Versión 001
MP-SAC-001	S.A.C.	Inicio de Vigencia: 01/01/2021

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

1.3.2. 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

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Versión 001
MP-SAC-001	S.A.C.	Inicio de Vigencia: 01/01/2021

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

1.3.3. 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

1.3.4. 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	Envío 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

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Versión 001
MP-SAC-001	S.A.C.	Inicio de Vigencia: 01/01/2021

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

1.3.5.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	Envío 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

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Versión 001
MP-SAC-001	S.A.C.	Inicio de Vigencia: 01/01/2021

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
----	----------------------	---	---------

1.3.6. 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 envío 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 días 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

1.3.7. Construcción de mausoleo

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

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Versión 001
MP-SAC-001	S.A.C.	Inicio de Vigencia: 01/01/2021

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

1.3.8. 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

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Versión 001
MP-SAC-001	S.A.C.	Inicio de Vigencia: 01/01/2021

		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	<ol style="list-style-type: none"> 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 envío digital al correo electrónico consignado.	Asistente SAC

1.3.9. 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

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Versión 001
MP-SAC-001	S.A.C.	Inicio de Vigencia: 01/01/2021

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	<ol style="list-style-type: none"> 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 envío digital al correo electrónico consignado.	Asistente SAC

1.3.10. Refinanciamiento de servicio de sepelio no integral con intereses

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Versión 001
MP-SAC-001	S.A.C.	Inicio de Vigencia: 01/01/2021

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 días.	Asistente SAC
7	Refinanciamiento SG5	<ol style="list-style-type: none"> 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

1.3.11. 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

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Versión 001
MP-SAC-001	S.A.C.	Inicio de Vigencia: 01/01/2021

2	¿Uso de sepultura?	Si: Actividad N°3 No: Actividad N°4	Asistente SAC
3	¿Supera el mínimo 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	<ol style="list-style-type: none"> 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

1.3.12. 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

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Versión 001
MP-SAC-001	S.A.C.	Inicio de Vigencia: 01/01/2021

	Autorización de titular	<p>Para los contratos emitidos físicamente , el titular deberá autorizar el servicio de sepultura , firmando el formato de autorización de sepelio.</p> <p>En caso se encuentre fuera de la ciudad o país , deberá autorizarlo a través del correo electrónico consignado en el contrato .</p> <p>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.</p> <p>El correo deberá ser el mismo consignado en la actualización de datos.</p> <p>OJO: Verificar que la firma sea original y no pegada de un archivo adjunto.</p> <p>Para estos casos solo se podrá autorizar familiares hasta su segunda línea de parentesco.</p> <p>Para los contratos digitales , el titular podrá solicitarlo via , correo electrónico y/o presencial.</p>	Cliente
3	Presenta deuda	<p>SI: Actividad N°4</p> <p>No: Actividad N°5</p>	
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?	<p>Si: Actividad N°6</p> <p>No: Fin se coordinación</p>	Asistente SAC
6	Solicitud de documentación	<p>Se solicita al cliente presentar la siguiente lista de documentos sin lugar a tiempo de subsanación.</p> <ul style="list-style-type: none"> -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?	<p>Si: Actividad N°9</p> <p>No: Fin se coordinación</p>	Asistente SAC
9	Notificación de lineamientos del servicio	Se deberá establecer con claridad los lineamientos del servicio de camposanto, lo que son:	Asistente SAC

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Versión 001
MP-SAC-001	S.A.C.	Inicio de Vigencia: 01/01/2021

		-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

1.3.13. 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

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Versión 001
MP-SAC-001	S.A.C.	Inicio de Vigencia: 01/01/2021

		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

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Versión 001
MP-SAC-001	S.A.C.	Inicio de Vigencia: 01/01/2021

1.3.14. 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

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Versión 001
MP-SAC-001	S.A.C.	Inicio de Vigencia: 01/01/2021

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

1.3.15. Traslado externo interno de sepultura , ecológica

1.3.16. Ampliación de espacio con fallecido en sepultura ecológica

1.3.17. 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

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Versión 001
MP-SAC-001	S.A.C.	Inicio de Vigencia: 01/01/2021

3	Recepción de requisitos	Se recepciona los requisitos y se registra en el CRM Requisitos: <ul style="list-style-type: none"> - 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

1.3.18. 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 valida, que estén conformes los datos de la lápida	Área operaciones
8	¿Es conforme?	Sí: Actividad N°11 No: Actividad N°9	

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Versión 001
MP-SAC-001	S.A.C.	Inicio de Vigencia: 01/01/2021

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

1.1.1.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

1.1.2.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

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

 GRUPO MUYA	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Versión 001
MP-SAC-001	S.A.C.	Inicio de Vigencia: 01/01/2021

N°	PAUTAS	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	Control de la situación.	<p>Observar al cliente para actuar en función de su estado.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ciente 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.	<ul style="list-style-type: none"> • 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.	<ul style="list-style-type: none"> • 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.	<ul style="list-style-type: none"> • 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.	<ul style="list-style-type: none"> • 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.	<p>Formulada la queja o reclamación, ésta puede ser justificada o no.</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Versión 001
MP-SAC-001	S.A.C.	Inicio de Vigencia: 01/01/2021

		<p>ejemplo: Mostrarle la legislación vigente, copias de factura, etc.)</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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.	<ul style="list-style-type: none"> • Ofrecemos la posibilidad de arreglar el problema a través de terceras personas que resolverán el problema. Es decir, que cortésmente <i>ofrecemos la hoja de quejas y reclamaciones del Libro de reclamaciones.</i> • 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

1.3. 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°	ACTIVIDADES	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	Se ofrece libro de Reclamaciones virtual	<ul style="list-style-type: none"> • 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.	<ul style="list-style-type: none"> • 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.	<ul style="list-style-type: none"> • 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

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Versión 001
MP-SAC-001	S.A.C.	Inicio de Vigencia: 01/01/2021

4	Se envía respuesta al cliente (Correo, física)	<ul style="list-style-type: none"> Luego de recibida la respuesta deberá coordinar el envío 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
---	--	--	------------------

1.4. Actualización de datos

N°	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	Solicitud de cliente (Necesidad /)	El cliente requiere actualizar los datos , a razón de: <ul style="list-style-type: none"> 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