



Nombre del proceso	Código	Fecha	versión
ATENDER QUEJAS Y RECLAMOS	SPV-QYR-PRO-01	19 Oct 2009	04
Revisado por:	Aprobado por:		
SUB GERENCIA DE SERVICIO AL CLIENTE	GERENTE CENTRAL COMERCIAL		

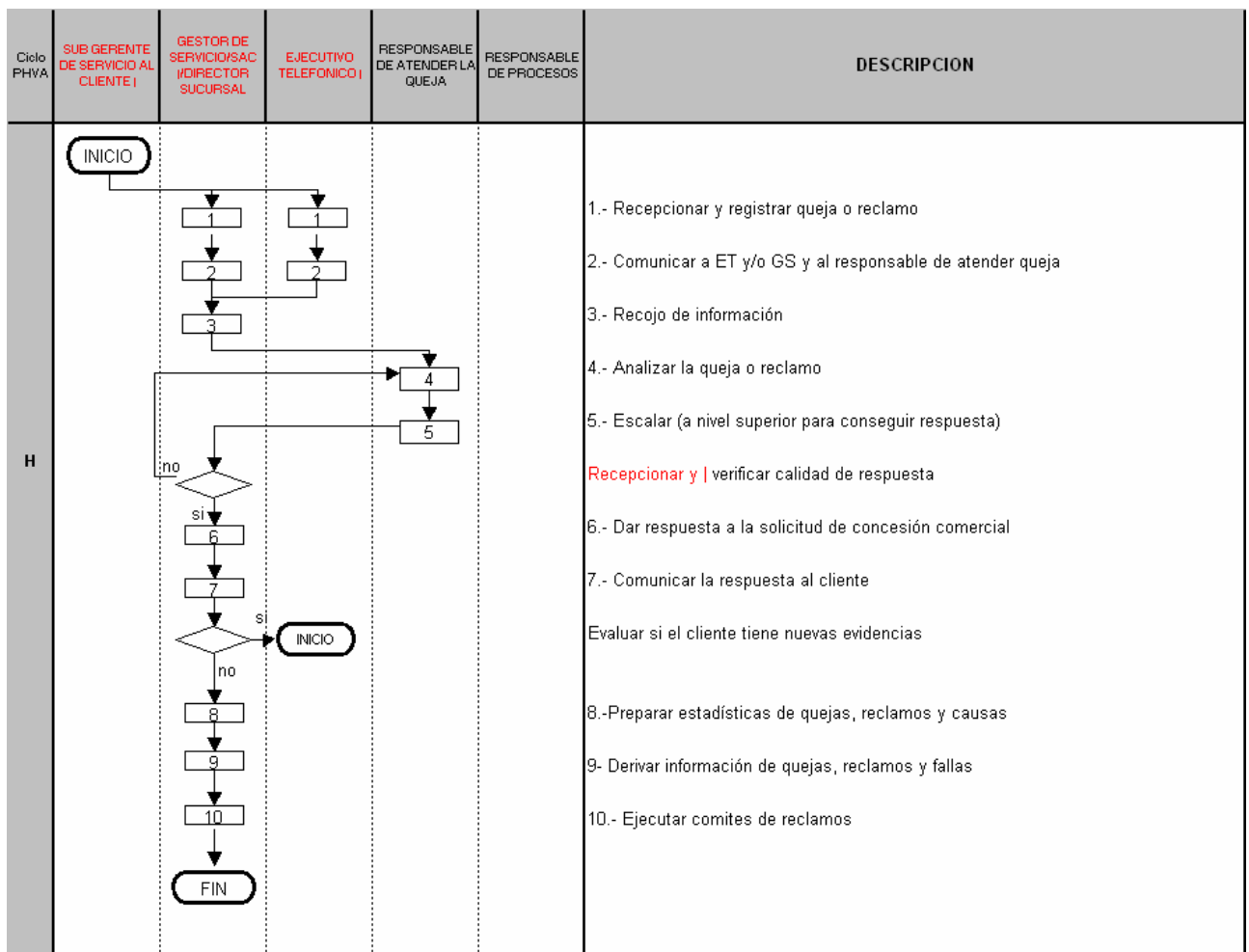
1. Objetivo

Atender oportunamente los reclamos monitoreando el mejoramiento de los servicios a nivel nacional.

2. Alcance

Todos los servicios de Valores a nivel nacional.

3. Diagrama de flujo del proceso



4. Despliegue de actividades

N°	Actividad	Descripción
1	Recepcionar queja o reclamo (Gestor de Servicios / SAC Director Sucursal) 	Recepción de una queja o reclamo expresado por un Cliente. En caso el reclamo es recepcionado por otro colaborador de HERMES, éste debe ser derivado al Gestor de Servicios o SAC responsable del Proceso . Registro de la queja o reclamo del Cliente, en el módulo de Quejas y Reclamos. Las quejas se registran teniendo en cuenta la siguiente información: <ul style="list-style-type: none"> • Punto solicitante • Contacto del punto solicitante

N°	Actividad	Descripción
		<ul style="list-style-type: none"> Punto afectado Canal (teléfono, correo, fax, carta) Proceso afectado Tipo de reclamo Detalle del reclamo, datos del C/S Evidencias presentadas Datos de la factura <p>Ver Anexo 01: <u>Registro de la queja</u></p>
###	###	
2	Comunicar a ET y/o GS y al responsable de atender queja (Gestor de Servicios / SAC /Director Sucursal)	<p>Comunicación automática del Módulo para Quejas y Reclamos que permite informar al responsable de analizar la queja (Gestor de Calidad) </p> <p>El área de Servicios / SAC verificará en el sistema y dará respuesta a la queja o reclamo registrado. </p>
3	Recojo de Información (Gestor de Servicios / SAC /Director Sucursal)	<p>En los tipos de reclamos donde se debe contar con evidencias, se procederá a obtenerlas para poder dar inicio al análisis. (Gestor de Calidad) ,</p> <p>###</p>
4	Analizar la queja o reclamo (Responsable de atender la queja)	<p>Análisis e Investigación de la queja o reclamo registrado.</p> <p>Los tiempos a la respuesta, producto del análisis, estarán siendo evaluados automáticamente por el sistema, escalando a los niveles siguientes del organigrama hasta encontrar una respuesta.</p> <p>###</p> <p>###</p> <p>El resultado del análisis se registra teniendo en cuenta como mínimo la siguiente información:</p> <ul style="list-style-type: none"> Resultado (Procede o No Procede) Sustento del resultado Acción inmediata y tiempo de ejecución <p>En esta actividad el Gestor de Calidad podrá re-tipificar el reclamo solicitándolo al analista en caso estuviera mal tipificado, sin embargo él será el encargado de dar la respuesta.</p> <p>###</p>
5	Escalar (a nivel superior para conseguir respuesta) (Responsable de atender la queja)	<p>El escalamiento se podrá producir por dos motivos:</p> <p>Vencimiento: El reclamo escalará hacia el jefe inmediato cada vez que los tiempos para el análisis acordado concluyan.</p> <p>Manualmente: Cuando el responsable de atender el reclamo no puede atenderlo y necesita de su jefe inmediato.</p> <p>###</p>
###	###	###
	Recepcionar y verificar calidad de respuesta	<p>Recepcionar la respuesta y evaluar la calidad de la respuesta, según las causas y acciones. </p> <p>Esta evaluación incluye la revisión de los temas que se están tratando con el cliente actualmente para evaluar si fuera necesario una concesión comercial.</p> <p>La respuesta deberá contener las causas y las acciones tomadas.</p> <p>Si la calidad de la respuesta no procede se retorna al gestor de calidad para un nuevo análisis de la queja o reclamo (Act.05); de lo contrario, continua la siguiente actividad.</p>
###	###	###
6	Dar respuesta a la solicitud de concesión comercial (Sub Gerente de Servicio al Cliente)	<p>Se registrará la aprobación o rechazo de una concesión comercial para el reclamo presentado.</p> <p>###</p> <p>Ver Anexo 02: <u>Concesión comercial</u></p>
###	###	###
7	Comunicar la respuesta al cliente (Gestor de Servicios / SAC /Director Sucursal)	<p>Comunica la respuesta al cliente (telefónicamente o por e-mail), la acción inmediata y/o la acción real que subsanará la queja o reclamo presentado (si procediera).</p> <p>###</p>

N°	Actividad	Descripción
	Evaluar si el cliente tiene nuevas evidencias .	Verificar si se presentan nuevas evidencias de parte del cliente. Si el cliente tiene nuevas evidencias, se volverá a registrar el reclamo, indicando el motivo y considerando los argumentos proporcionados por el cliente .
###	###	###
8	Preparar estadísticas de quejas, reclamos y causas (Sub Gerente de Servicio al Cliente)	Prepara las estadísticas de las quejas, reclamos y causas por proceso. ###
9	Derivar información de quejas, reclamos y fallas (Sub Gerente de Servicio al Cliente)	Mensualmente se deriva información de quejas, reclamos y fallas a los responsables del proceso.
10	Ejecutar comités de reclamos (Responsable de procesos)	Mensualmente se reunirá el responsable del proceso y los responsables operativos para revisar las estadísticas de reclamos y plantear acciones de mejora. Estas quedan registradas en el acta de reunión, si fuera necesario se nombrará un equipo de mejora que deberán ejecutar planes de acción. El cumplimiento de los acuerdos se revisarán en la siguiente reunión.
###	###	###

Anexo 01

Registro de quejas

F01_AtencionReclamos, 332 : Comunicar_Respuesta - Microsoft Internet Explorer

Ver Comentarios Imprimir Ayuda

Registro Observaciones RptaAnálisis RptaCliente

HERMES COMUNICAR RESPUESTA DE RECLAMO N° 332 FECHA 03/01/2007 17:38

[Retornar Análisis](#) [Comunicar Respuesta](#)

Datos del Solicitante

Pto. Solicitante: INTK - TIENDA 253 - MMV CORTIJO / Dire BANCO INTERNACIONAL DEL PERU
Sucursal: Oficina Principal

Contacto: KARINA BARANDIARAN Canal: ANEXO 2222 **ES CLIENTE TOP**

Pto. Afectado: INTK - TIENDA 253 - MMV CORTIJO / Dire BANCO INTERNACIONAL DEL PERU

Detalle de Reclamo

Proceso: Procesamiento Tipo: Moneda falsa en remesa

Responsables: Seguimiento: Solari, Luis Atención: Solari, Luis

Tips: Solo con servicio de verificación de monedas. Monedas que superen el 2 por cada 1000. Al superar el margen debe presenciar el conteo una persona autorizada. Presentar el sticker de la bandeja

Plazos (HRS): Reclamo: 168 Respuesta: 20:22

Título: Moneda falsa en remesa

Detalle: cliente informa haber detectado moneda falsa emitida por nuestra empresa, no brindo mayores detalles desconoce número de c/s o motivo de la presencia del efectivo, pero recepcionará cono y caja que pertenece a la presunta

Evidencias: Requeridas: Sticker de la bandeja Presentadas:

[Datos Factura](#) [Comprobantes](#) [Traza de Recorrido](#)

Sitios de confianza

Anexo 02

Concesión comercial

F01_AtencionReclamos, 332 : Comunicar_Respuesta - Microsoft Internet Explorer

Ver Comentarios Imprimir Ayuda

Registro Observaciones RptaAnálisis RptaCliente

HERMES COMUNICAR RESPUESTA DE RECLAMO N° 332 FECHA 03/01/2007 17:38

Respuesta del Análisis

Resultado Procede NO Procede

Sustento

Historial

[5 Enero 2007 - 05:08:30 PM - hermes.com.pe/Isolari]
El cliente no tenía sticker y no sabía N° de C/S en el que le llegó la remesa. Se procedió a reconocer comercialmente la moneda de 1 sol. Se le indicó al cliente que era necesario darnos el N° de C/S y guardar el sticker de la caja .

Acción Inmediata Requerida

Tiempo de Ejecución (Dias)

CONCESIÓN COMERCIAL APROBADA
Concesión Comercial, no tenía conocimiento de los procedimientos

Listo Sitios de confianza

Inicio Band... Proy... Activ... Tabla... Micro... RV: A... Admi... Ultim... F01_... Docu... 02:50 p.m.