



MANUAL DE MODULO DE RECLAMOS - CLIENTES

Contenido

1. Módulo de Reclamos	3
1.1 Creación de Usuario	3
1.2 Ingreso al sistema SIGLA.....	3
2. Acciones del cliente	5
2.1 Registro del reclamo	5
2.2 Correo de confirmación	9

1. Módulo de Reclamos

El objetivo de este módulo es guiar al cliente a realizar correctamente un reclamo, para que pueda ser atendido por un Customer Service.

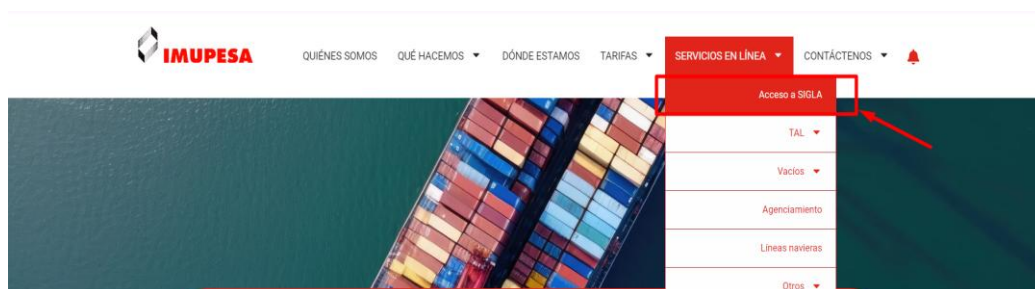
1.1 Creación de Usuario

Para la creación de usuario de acceso al sistema SIGLA se debe realizar lo siguiente:

- Enviar un correo a grecia.canales@agunsa.com.

1.2 Ingreso al sistema SIGLA

El usuario deberá ingresar al sitio web de Imupesa (<https://www.imupesa.com.pe/#>), y debe ingresar en “Servicios en línea” y “Acceso a Sigla”.



Se abrirá una pestaña donde debe ingresar el usuario y contraseña proporcionado por la empresa.

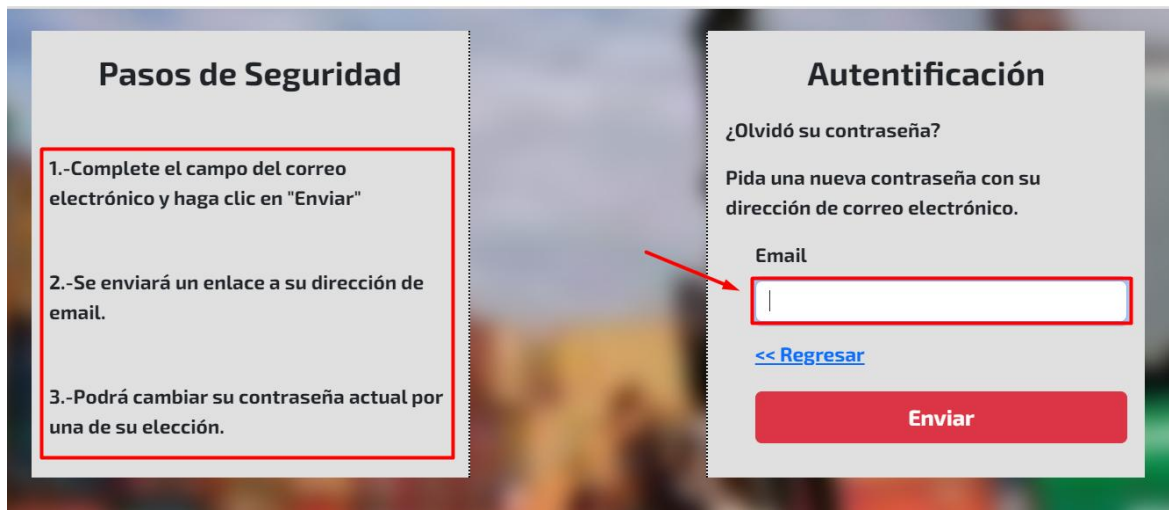


Nota: Si necesita modificar su contraseña o la ha olvidado es necesario que ingrese al apartado de “¿Olvidaste tu contraseña?”.



Importante: Es necesario que siga los pasos de seguridad para proceder con el cambio de contraseña.

Cambio de Contraseña



2. Acciones del cliente

2.1 Registro del reclamo

Para ingresar al registro de reclamos es necesario presionar en la ruta de Atención cliente – Reclamos.

The screenshot shows the AGUNSA web interface. On the left, a red sidebar menu contains the 'SIGLA - AUTO GESTION' header and a list of options under 'IMPORTACIÓN'. The 'Reclamos' option is highlighted with a blue box and a blue arrow pointing to it. The main content area is titled 'Reclamo / Registro' and has two tabs: 'REGISTRO' (active) and 'LISTADO'. The 'REGISTRO RECLAMO' form is displayed with the following fields:

- Datos de Empresa:**
 - Empresa *: INVERS.MARITIMAS UNIVERSALES PERU S.A.
 - RUC *: 20259171891
- Datos de contacto:**
 - Persona de contacto *: Erick Chamorro IMUPESA
 - Email *: erick.chamorro@agunsa.com
 - Teléfono celular: 9239957454
- Descripción:**
 - Asunto *: Resumen breve del reclamo
 - Tipo Referencia *: -- SELECCIONE --

En este apartado el usuario podrá registrar su reclamo, para esto es necesario que se ingrese un número de celular e ingrese el RUC de la empresa.

This screenshot shows the same 'REGISTRO RECLAMO' form, but with red arrows highlighting specific fields. The 'Teléfono celular' field is highlighted with a red box and a red arrow. The 'RUC Empresa' dropdown menu is also highlighted with a red box and a red arrow. The dropdown menu is open, showing a list of RUCs and company names:

- 2041
- 20410065364 - CORPORACION FRUTICOLA DE CHINCHA S.A.C.
- 20410270880 - AGRICOLA LA LUCIA S.A.
- 20411051782 - MANUELITA FYH S.A.C.
- 20411356206 - MOLINERA TROPICAL DEL NORTE SAC
- 20411808972 - AGRICOLA PAMPA BAJA S.A.C.
- 20411950612 - REPRESENTACIONES, IMPORTACIONES, EXPORTACIONES PEÑA SERVICIOS S.R.L. - RIEPS S.R.L.
- 20412507984 - CONCRETOS Y AGREGADOS DEL SUR E.I.R.L.
- 20413067937 - INDUSTRIAS FIJUCY E.I.R.L.
- 20413124833 - MAQUIMINER CENTER E.I.R.L.
- 20413500597 - KAT SUDAMERIC CONTRATISTAS GENERAL FS EMPRESA INDIVIDUAL DE RESPONSABILIDAD LIMITADA

Luego, es necesario que se seleccione el “Área de Observación” y el asunto de la observación.

The screenshot shows the AGUNSA web application interface. On the left is a red sidebar menu with options like 'Actas', 'Orden Compra', 'Factura', 'EXPORTACIÓN', 'Plazo Documentario', 'Registro Expo', 'Orden Servicio', 'Seguimiento', 'Factura', 'Ticket Exportación', 'Reportes', and 'Regresar Módulo'. The main content area is white and contains a form for user information and company details. The 'Área de Observación' dropdown menu is open, showing options: 'FACTURACIÓN', 'DUPLICIDAD DE FACTURAS', 'CAMBIOS DE RAZÓN SOCIAL', 'DEVOLUCIÓN DE GARANTÍA (NOTA DE CRÉDITO)', and 'OTROS'. The 'Asunto Observación' dropdown menu is also open, showing the same options. The 'OTROS' option is highlighted in blue.

Nota: En caso se seleccione la opción “Otros” se habilitará un campo en donde el usuario podrá especificar el asunto.

The screenshot shows the AGUNSA web application interface with the 'Área de Observación' dropdown menu set to 'OTROS'. A red arrow points to the 'Observaciones Otros' field, which is now active and contains the text 'PRUEBA TI'. The 'Tipo Referencia' dropdown menu is also open, showing the option 'SELECCIONE --'. The 'N° Referencia' field is empty. The 'Descripción detallada' field is also empty.

Es importante que se seleccione un tipo de referencia y se ingrese el número de la referencia, asimismo se deberá de detallar la información del reclamo.

Área de Observación *

FACTURACIÓN

Asunto Observación*

OTROS

Observaciones Otros *

PRUEBA TI

Tipo Referencia *

BL

N° Referencia *

001354

Descripción detallada *

PRUEBA TI

9/1500 caracteres

Describe tu consulta o problema con el mayor detalle posible.
* ¿Recibiste algún mensaje de error?

Adjuntar Archivos

Tipo Documento Referencia *

Luego, es necesario que el usuario seleccione un tipo de documento de referencia y cargue el archivo al presionar en “Seleccionar archivo”.

Observaciones Otros *

PRUEBA TI

Tipo Referencia *

BL

N° Referencia *

001354

Descripción detallada *

PRUEBA TI

9/1500 caracteres

Describe tu consulta o problema con el mayor detalle posible.
* ¿Recibiste algún mensaje de error?

Adjuntar Archivos

Tipo Documento Referencia *

Archivos

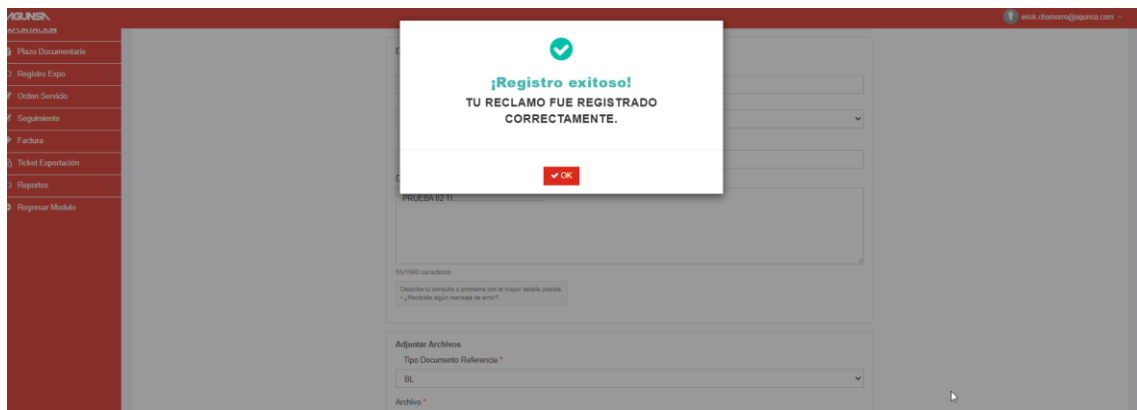
Archivo *

Formatos permitidos: PDF, JPG, PNG, DOCX, XLSX (máx. 4 MB)

Seleccionar archivo | Sin archivos seleccionados

Por último, es necesario que presione en el botón “Enviar Ticket”.

Nota: Si todo se ha ingresado correctamente aparecerá un mensaje de confirmación.



2.2 Correo de confirmación

Al registrar un reclamo, se enviará automáticamente un correo a la dirección del correo del cliente.

Nuevo Reclamo TK-8 · REGISTRADO

 Resumir

Nuevo Reclamo TK-8

ESTADO: REGISTRADO

IMPORTANTE: La comunicación se enviará a tu correo registrado. Mantente atento a las actualizaciones.

Hola, Erick Chamorro IMUPESA:

Hemos recibido el siguiente reclamo:

NÚMERO	TK-8
ASUNTO	PRUEBA 01 RECLAMOS
EMPRESA	INVERS.MARITIMAS UNIVERSALES PERU S.A
RUC	20259171891
ESTADO	REGISTRADO
CONTACTO	Erick Chamorro IMUPESA
EMAIL	erick.chamorro@agunsa.com
TELÉFONO	904654441

Atte.
SIGLA - Auto gestión