

Fecha
12 Marzo 2025

Yarkan SAC 

PROPUESTA TECNICA

Librovirtual.pe



**Seguridad, respaldo y control
total de tus reclamos virtuales**



Visitanos
www.librovirtual.pe

Contacto
Matthieu Dupont
matthieu@yarkan.pe
Cel. +51944064139

Confían en nosotros

Algunos de nuestros Clientes que confían en nosotros

 carruseltravel

 pacifictrade

 South Cargo
Perú

 TITANS CARGO
GRUPO DE SERVICIOS LOGÍSTICOS Y ALMACÉN

 123 Language
Enseñanza de Idiomas

 OSRAM

 Masqueras
Mascarillas y más

 movilbus

 AVICRUZ
Aviación y Cruz

 edured

Acerca de nosotros

Yarkan SAC es una empresa especializada en soluciones tecnológicas y de desarrollo de software, ofreciendo plataformas innovadoras para la gestión empresarial, incluyendo la implementación de sistemas como el Libro de Reclamaciones Virtual, garantizando el cumplimiento normativo y la transformación digital de las organizaciones.

Vision

Brindar al mercado Peruano soluciones tecnológicas innovadoras, seguras y de uso amigable, ofreciendo un servicio de calidad, eficiente y oportuno.

Mision

Proveer soluciones seguras, y adaptables, que optimicen los procesos empresariales y aseguren el cumplimiento normativo, contribuyendo al crecimiento sostenible de nuestros clientes.

PROPUESTA TECNICA

El sistema consta de dos entornos: un **Libro de Reclamaciones Virtual** de acceso público donde los clientes registran sus quejas y reclamos, y un **Sistema de Gestión Privado** (backoffice/intranet) con acceso restringido para configurar el libro, administrar compañías, sedes y usuarios con control por roles, responder reclamos, generar reportes para Indecopi (Excel y SIREC), y recibir notificaciones automáticas por correo sobre nuevas reclamaciones y las próximas a vencer.

Fortalezas

- Cumplimiento normativo
- Automatización
- Público
- Privado
- Facilidad de acceso



Oportunidades

- Mejoras tecnológicas
- Integración con CRM
- Adaptabilidad
- Reputación digital

Arquitectura de la Solucion

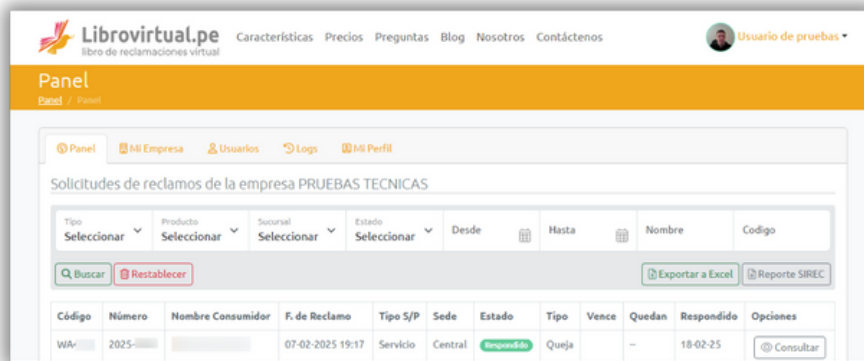
La solución está diseñada sobre la infraestructura segura y escalable de Amazon Web Services (AWS), con dos entornos integrados: un Entorno Público y un Entorno Privado.

- El Entorno Público aloja el Libro de Reclamaciones Virtual, desplegado en Amazon S3 y distribuido a través de CloudFront para asegurar rapidez y protección mediante HTTPS. Las reclamaciones registradas por los clientes son procesadas por API, almacenándose en DynamoDB.



The screenshot shows the 'Libro de Reclamaciones' (Virtual Book of Claims) interface for Yarkan S.A.C. The header includes the Yarkan logo and a disclaimer: 'Conforme a lo establecido en el Código de Protección y Defensa del Consumidor, esta institución cuenta con un Libro de Reclamaciones Virtual a su disposición.' A 'Consultar Reclamo' button is in the top right. The main form is titled 'Hoja de Reclamación o Queja YARKAN S.A.C. RUC: 20508596902' and dated 'Miércoles 12 marzo 2025'. It contains fields for 'Sede / Sucursal' (Yarkan), 'Dirección' (Av Pablo Carriquiry 132 Oficina 101 San Isidro), and 'Identificación del consumidor reclamante o quejante'. The consumer identification section has radio buttons for 'Persona Natural' (selected) and 'Persona Jurídica', followed by a text field for 'Nombres y Apellidos / Razón Social'. Below this are fields for 'Tipo de Identificación' (DNI), 'Número de Documento', 'Correo Electrónico', and 'Teléfono'.

- El Entorno Privado funciona como el Sistema de Gestión del Libro de Reclamaciones Virtual, alojado en Amazon EC2 dentro de una VPC segura. La autenticación y los permisos por rol se gestionan con AWS Cognito, mientras que la información de compañías, sedes y usuarios se almacena en Amazon RDS.



The screenshot shows the 'Panel' (Dashboard) of 'Librovirtual.pe'. The header includes the logo, navigation links (Características, Precios, Preguntas, Blog, Nosotros, Contáctenos), and a user profile 'Usuario de pruebas'. The main content area is titled 'Panel' and 'Panel / Panel'. It features a navigation bar with links to 'Panel', 'Mi Empresa', 'Usuarios', 'Logs', and 'Mi Perfil'. Below this is a section for 'Solicitudes de reclamos de la empresa PRUEBAS TECNICAS'. This section includes a table with columns for 'Tipo', 'Producto', 'Sucursal', 'Estado', 'Desde', 'Hasta', 'Nombre', and 'Codigo'. Below the table are buttons for 'Buscar', 'Restablecer', 'Exportar a Excel', and 'Reporte SIREC'. At the bottom, there is a table with columns: 'Código', 'Número', 'Nombre Consumidor', 'F. de Reclamo', 'Tipo S/P', 'Sede', 'Estado', 'Tipo', 'Vence', 'Quedan', 'Respondido', and 'Opciones'. The first row shows a claim with 'Código: WA', 'Número: 2025', 'Nombre Consumidor: [redacted]', 'F. de Reclamo: 07-02-2025 19:17', 'Tipo S/P: Servicio', 'Sede: Central', 'Estado: Responder', 'Tipo: Queja', 'Vence: -', 'Quedan: 18-02-25', and 'Respondido: [redacted]'. An 'Opciones' button with a 'Consultar' icon is also present.

Las notificaciones automáticas de nuevas reclamaciones y próximas a vencer se envían a través de Amazon SNS, y los reportes para Indecopi (Excel y SIREC) se generan y almacenan temporalmente en S3 para su descarga segura.

Esta arquitectura combina la escalabilidad automática, seguridad robusta y alta disponibilidad de AWS, garantizando una plataforma eficiente, accesible desde cualquier dispositivo y alineada con las normativas de Indecopi.

La solución aprovecha tecnologías clave de Amazon Web Services (AWS) para garantizar rendimiento, seguridad y escalabilidad. Utiliza Amazon S3 y CloudFront para la distribución segura y rápida del Libro de Reclamaciones Virtual. La gestión interna se respalda con Amazon EC2 en una VPC privada, AWS Cognito para autenticación y control de acceso, y Amazon RDS para almacenar la configuración de compañías, sedes y usuarios. Las notificaciones automatizadas operan a través de Amazon SNS, y los reportes para Indecopi se generan dinámicamente y se alojan temporalmente en S3. Esta combinación de servicios ofrece una plataforma altamente disponible. La solución aprovecha las siguientes tecnologías clave de AWS:



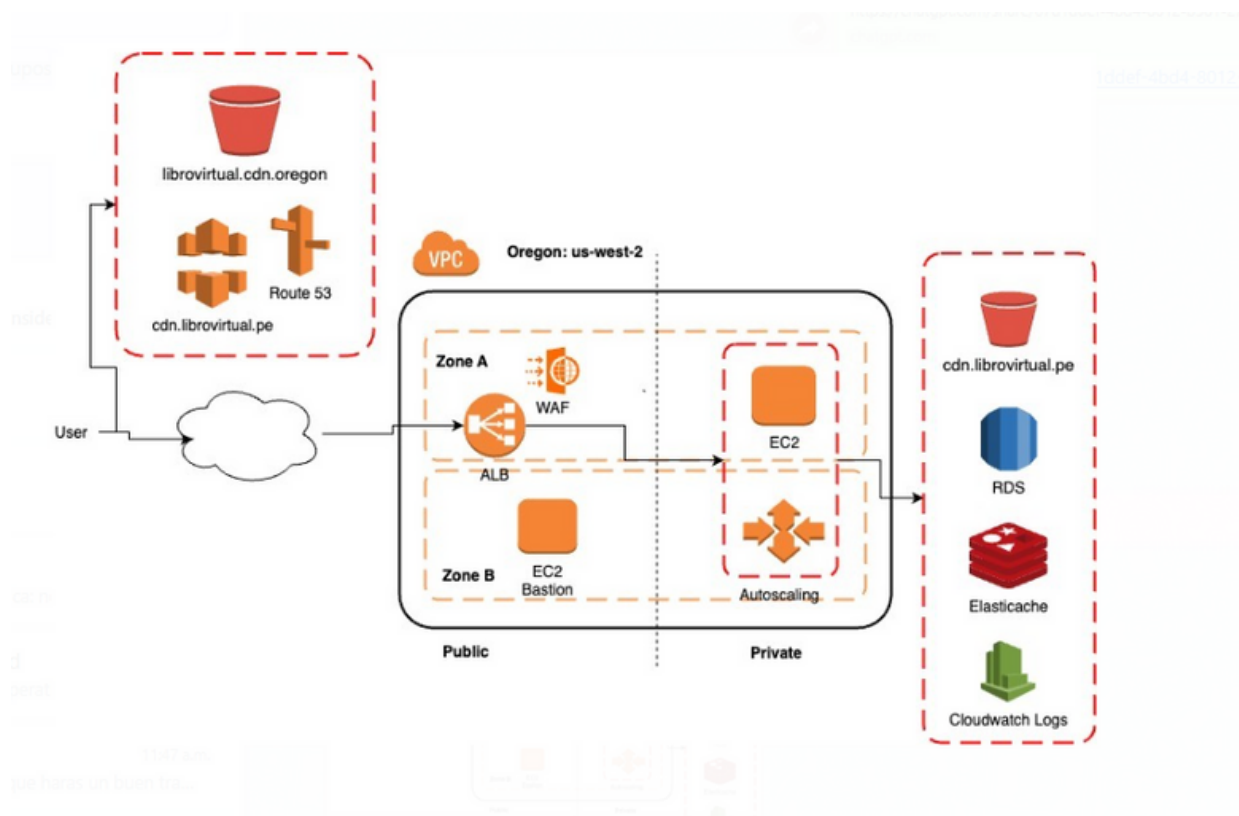
- Amazon S3: Almacenamiento seguro y escalable para activos estáticos y reportes generados.
- Amazon CloudFront: Red de distribución de contenido (CDN) que asegura entrega rápida y segura del Libro de Reclamaciones Virtual.
- Amazon DynamoDB: Base de datos NoSQL para registrar las reclamaciones enviadas.
- Amazon EC2: Instancias para el backoffice, configuradas con Auto Scaling Groups para garantizar la disponibilidad.
- VPC: Aislamiento seguro de los recursos de red.
- AWS Cognito: Gestión de autenticación y autorización con roles personalizados.
- Amazon RDS (PostgreSQL): Base de datos relacional para la configuración interna del sistema.
- Amazon SNS: Servicio para notificaciones automáticas por correo electrónico.
- Amazon CloudWatch: Monitoreo en tiempo real del rendimiento y alertas de los servicios.

Funcionalidades

Esenciales

La solución ofrece las siguientes funcionalidades clave:

- Registro de Reclamaciones: Un entorno público intuitivo que permite a los clientes registrar sus reclamos y quejas.
- Gestión de Configuración: Backoffice privado para configurar compañías, sedes y usuarios, con control de acceso basado en roles.
- Reportes Automatizados: Generación de reportes compatibles con Indecopi (Excel y SIREC).
- Notificaciones Proactivas: Alertas automáticas por correo electrónico sobre reclamaciones nuevas y próximas a vencer, mediante Amazon SNS.
- Seguridad Robusta: Autenticación y autorización gestionadas por AWS Cognito, con monitoreo continuo usando Amazon CloudWatch.



- Alta Disponibilidad: Auto Scaling de EC2 y replicación de datos en RDS para asegurar la continuidad del servicio.
- Acceso desde cualquier dispositivo: Plataforma web responsiva, accesible desde computadoras, tablets y smartphones.

Escalabilidad y

Rendimiento

La solución está diseñada para escalar automáticamente según la demanda, utilizando Auto Scaling Groups para las instancias EC2, permitiendo ajustar dinámicamente la capacidad del sistema. Los balanceadores de carga (Elastic Load Balancing) distribuyen el tráfico de manera eficiente entre las instancias disponibles, asegurando un rendimiento óptimo. Además, Amazon RDS proporciona opciones de escalabilidad vertical y horizontal para la base de datos, garantizando que el sistema pueda manejar incrementos en las cargas de trabajo sin afectar la disponibilidad o la velocidad de respuesta.



Consideraciones

Adicionales

Resiliencia: La arquitectura incluye múltiples zonas de disponibilidad (AZ) para garantizar alta disponibilidad.

Seguridad: Integración con AWS WAF para protección contra ataques web y AWS CloudTrail para auditorías de seguridad.

Recuperación ante desastres: Uso de réplicas en regiones secundarias y backups automatizados de RDS y S3.

Optimización de costos: Utilización de instancias reservadas para reducir costos operativos sin comprometer el rendimiento.

Nuestra oficina

🏠 Av. Pablo Carriquiry 132, San Isidro, Lima, Perú

☎ Central: [+51 1 4402125](tel:+5114402125)

✉ info@librovirtual.pe

