

RESOLUCIÓN DE GERENCIA GENERAL N° 44 -2017-FMV/GG

Lima, 29 AGO. 2017

**VISTO:**

El Memorando N° 412-2017-FMV/OPPD de fecha 18 de agosto de 2017, mediante el cual, la Oficina de Planeamiento, Prospectiva y Desarrollo Organizativo, remite la propuesta del "Manual de Procedimientos de Atención de Reclamos y Quejas" del Fondo MIVIVIENDA S.A.; y,

**CONSIDERANDO:**

Que, mediante Memorando N° 394-2017-FMV/OPPD del 04 de agosto de 2017, la Oficina de Planeamiento, Prospectiva y Desarrollo Organizativo, remitió a la Gerencia Legal, la propuesta de modificación del "Manual de Procedimientos de Atención de Reclamos y Quejas", para su revisión y conformidad;

Que, mediante el Memorando N° 1391-2017-FMV/GL del 14 de agosto de 2017, la Gerencia Legal, formalizó las observaciones que se hicieron a través de correo electrónico remitido el 10 de agosto de 2017, respecto al "Manual de Procedimientos de Atención de Reclamos y Quejas";

Que, mediante Memorando N° 1436-2017-FMV/GL del 18 de agosto de 2017, la Gerencia Legal, en el marco de sus competencias remitió a la Oficina de Planeamiento, Prospectiva y Desarrollo Organizativo el "Manual de Procedimientos de Atención de Reclamos y Quejas" debidamente visado;

Que, en consecuencia, el proyecto definitivo de "Manual de Procedimientos de Atención de Reclamos y Quejas", cuenta con la opinión favorable y está visado por las unidades orgánicas participantes, en el marco de sus competencias, conforme a lo dispuesto por el Manual de Gestión de Normas Internas del Fondo MIVIVIENDA S.A., aprobado por la Gerencia General, mediante proveído al Memorando N° 100-2014-FMV/OPPD del 12 de mayo de 2014;

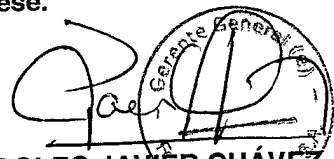
Con el visto de la Gerencia Legal, la Oficina de Planeamiento, Prospectiva y Desarrollo Organizativo y la Gerencia Comercial;

**SE RESUELVE:**

**Artículo 1°.-** Aprobar el "Manual de Procedimiento de Atención de Reclamos y Quejas", el cual entrará en vigencia en la fecha de la presente Resolución.

**Artículo 2°.-** Encargar a la Oficina de Planeamiento, Prospectiva y Desarrollo Organizativo, la publicación del Manual y sus procedimientos aprobados en el artículo 1° de la presente Resolución en el Intranet del Fondo MIVIVIENDA S.A.

**Regístrese y publíquese.**



**RODOLFO JAVIER CHÁVEZ ABANTO**  
Gerente General (e)  
Fondo MIVIVIENDA S.A.





# **MANUAL DEL PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE RECLAMOS Y QUEJAS DEL FONDO MIVIVIENDA S.A.**

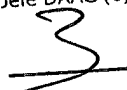
**Departamento de Desarrollo Organizativo  
Oficina de Planeamiento, Prospectiva y  
Desarrollo Organizativo**

Aprobado mediante Resolución de Gerencia General N° 44-2017-FMV-EG  
del 29 Agosto del 2017

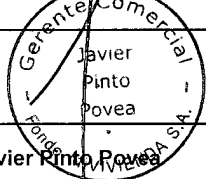
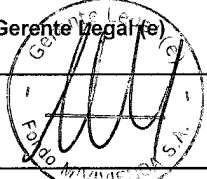

Responsable: Gerente Comercial

### REGISTRO DE CAMBIOS Y DEROGATORIAS

| Fecha      | Descripción del cambio o revisión  | Versión | Responsable       |
|------------|--|---------|-------------------|
| 09.12.2013 | Manual de Procedimientos de Atención de Reclamos del FMV   | 1.0     | Gerente Comercial |
| 07.12.2015 | Nueva versión del Manual de Procedimiento de Atención de Reclamos del Fondo MIVIVIENDA S.A. (deroga a la Versión 1.0)<br><br>❖ Inserción de 02 Instructivos :<br>- Ingreso de Reclamos<br>- Seguimiento y Derivación de Reclamos | 2.0     | Gerente Comercial |
| 09.05.2017 | Manual de Procedimientos de Atención de Reclamos y Quejas del FMV S.A.   | 3.0     | Gerente Comercial |
|            |  |         |                   |
|            |  |         |                   |
|            |  |         |                   |

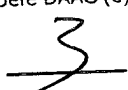
Gerencia Legal  
Jefe DAAC (e)  
  
Fondo MIVIVIENDA S.A.

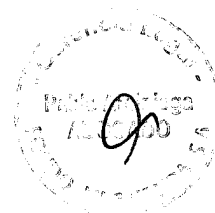


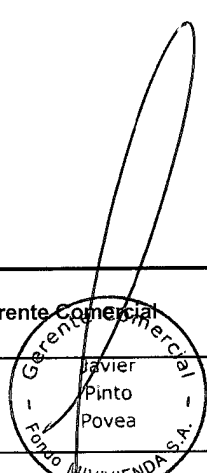
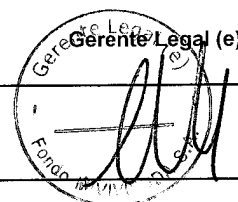

|   |   |   |
|---|---|---|
| Gerente Comercial   | Gerente Legal (e)   | Jefe de la Oficina de Planeamiento, Prospectiva y Desarrollo Organizativo (e)         |
|  |  |  |
| Javier Pinto Povea  | Alexandra Pravatiner Elias  | Manuel Aguilar Céspedes   |

## INDICE

| Numeral | Contenido                     | Pág. N° |
|---------|-------------------------------|---------|
| 1       | Finalidad                     | 4       |
| 2       | Base Legal                    | 4       |
| 3       | Alcance                       | 4       |
| 4       | Definiciones                  | 4       |
| 5       | Descripción del Procedimiento | 6       |
| 6       | Diagrama de Flujo             | 11      |
| 7       | Formatos                      | 13      |
| 8       | Instructivos                  | 15      |

Gerencia Legal  
Jefe DAAC (e)  
  
Fondo MIVIVIENDA S.A.



|  |  |   |
|--|--|---|
| Gerente Comercial<br><br>Javier Pinto Povea | Gerente Legal (e)<br><br>Alexandra Pravatiner Elias | Jefe de la Oficina de Planeamiento, Prospectiva y Desarrollo Organizativo (e)<br><br>Manuel Canga Céspedes |
|--|--|---|

## PROCEDIMIENTO DE ATENCION DE RECLAMOS Y QUEJAS DEL FONDO MIVIVIENDA S.A

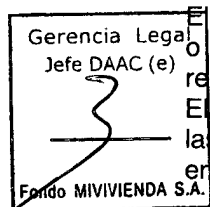
### 1. FINALIDAD

Establecer los procedimientos para la recepción, derivación, seguimiento y atención de los reclamos y quejas presentados por los clientes al Fondo MIVIVIENDA S.A. (en adelante el FMV S.A.), a nivel nacional.

### 2. BASE LEGAL

- Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, y sus modificatorias.
- Ley N° 28587, Ley Complementaria a la Ley de Protección al Consumidor en Materia de Servicios Financieros, y sus modificatorias.
- Ley N° 26702, Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros, y sus modificatorias.
- Ley N° 28579 – Ley de conversión del Fondo Hipotecario de la Vivienda - Fondo MIVIVIENDA a Fondo MIVIVIENDA S.A., y sus modificatorias.
- Ley N° 29733, Ley de Protección de Datos Personales, y sus modificatorias.
- Decreto Supremo N° 003-2013-JUS, que aprueba el Reglamento de la Ley N° 29733, Ley de Protección de Datos Personales.
- Decreto Supremo N° 011-2011-PCM, que aprueba el Reglamento del Libro de Reclamaciones a que hace referencia el artículo 150 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, modificado por el Decreto Supremo N° 006-2014-PCM, y sus modificatorias.
- Decreto Supremo N° 042-2011-PCM, Obligación de las Entidades del Sector Público de contar con un Libro de Reclamaciones, y sus modificatorias.

### 3. ALCANCE

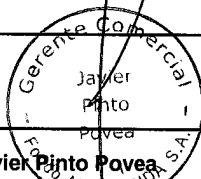
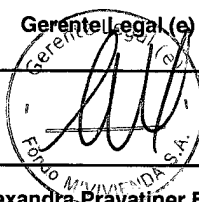



El presente manual comprende las actividades desde el ingreso de un documento referido a un reclamo o queja a la Gerencia Comercial hasta que se da una respuesta al cliente luego de la atención de su reclamo o queja.

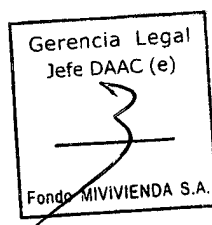
El presente manual deberá ser aplicado en los diferentes canales de atención del FMV. S.A., tales como las oficinas del FMV S.A., centros autorizados a nivel nacional, página web, línea de atención gratuita, y en las áreas y/o gerencias involucradas en el trámite de atención de los reclamos.


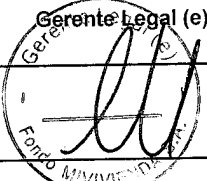

### 4. DEFINICIONES

- **GERENCIA RESPONSABLE:** Oficina o Gerencia que tiene la competencia, de acuerdo al Reglamento de Organizaciones y Funciones (ROF), de realizar las acciones pertinentes para la atención de los reclamos.
- **ASESOR DE VIVIENDA (ASISTENTE ESPECIALISTA FRONT/BACK OFFICE):** Persona encargada de brindar información y orientar al cliente en los diversos canales de atención del FMV. S.A.
- **CLIENTE:** Toda persona natural o jurídica que haya recibido atención por parte del FMV S.A., habiendo accedido a los programas o participado de ellos de manera directa o indirecta; o que solicite la atención del FMV S.A. en temas de su competencia.

|   |   |   |
|---|---|---|
| <b>Gerente Comercial</b>  | <b>Gerente Legal (e)</b>  | <b>Jefe de la Oficina de Planeamiento, Prospectiva y Desarrollo Organizativo (e)</b>  |
|  |  |  |
| <b>Javier Pinto Pavea</b>   | <b>Alexandra Pravatiner Elias</b>   | <b>Manuel Carrizosa Céspedes</b>  |

- **CLIENTE:** Toda persona natural o jurídica que haya recibido atención por parte del FMV S.A., habiendo accedido a los programas o participado de ellos de manera directa o indirecta; o que solicite la atención del FMV S.A. en temas de su competencia.
- **DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN DE CANALES Y ATENCIÓN AL CLIENTE (DAC):** Oficina encargada de atender las consultas, sugerencias, reclamos y/o quejas recibidos a través de los diferentes canales de la organización.
- **ASISTENTE DE RECLAMOS:** Personal encargado del ingreso, evaluación, derivación, seguimiento y atención de los reclamos presentados por los clientes a nivel nacional, brindando la respuesta final al reclamante con la información proporcionada por el/las área(s) responsable(s).
- **LIBRO DE RECLAMACIONES:** Formato a disposición de todas las personas que deseen ingresar alguna queja o reclamo, sin restricción alguna, ya sea respecto del Programa Techo Propio, así como también de las atenciones al público brindadas por la empresa, referidas a servicios que brinde o respecto de los productos del FMV S.A., debiendo dar oportuna atención y respuesta, de conformidad con la normativa aplicable vigente. .
- **RECLAMO:** Manifestación que un cliente realiza al FMV S.A. vía telefónica, e-mail, portal web, por escrito o de manera presencial, mediante el cual expresa una disconformidad relacionada a los servicios recibidos.
- **QUEJA:** Manifestación que un cliente realiza al FMV S.A. vía telefónica, e-mail, portal web, por escrito o de manera presencial, mediante el cual expresa una disconformidad relacionada a la atención al público.
- **SISTEMA DE RECLAMOS (OTRS):** Sistema empleado por los usuarios designados por cada área responsable para el ingreso, derivación, seguimiento y atención de los reclamos, siendo el único medio oficial de consulta para determinar el estado de la situación de un reclamo.
- **SISTEMA DE TRÁMITE DOCUMENTARIO (STD):** Sistema empleado por el Módulo de Trámite Documentario de la Oficina Principal del FMV S.A. para el ingreso y derivación de los reclamos al Departamento de Administración de Canales y Atención al Cliente.
- **TICKET DE RECLAMO:** Número generado por el Sistema de Reclamos, mediante el cual se identifica un reclamo presentado.
- **USUARIO RESPONSABLE:** Persona designada por el área responsable encargada de realizar las gestiones correspondientes para la atención de los reclamos, registrando las mismas en el sistema.
- **CONSULTA:** Petición de información, opinión o consejo sobre una materia determinada.




|   |   |   |
|---|---|---|
| Gerente Comercial   | Gerente Legal (e)   | Jefe de la Oficina de Planeamiento, Prospectiva y Desarrollo Organizativo (e)         |
|  |  |  |
| Javier Pinto Povea  | Alexandra Pravatiner Elias  | Manuel Cangañal Céspedes  |


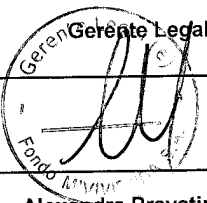

## 5. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

| N° | ACTIVIDAD  | RESPONSABLE   |
|----|--|---|
| 1  | <p><b>Inicio del Procedimiento</b></p> <p>Deriva los documentos correspondientes a la GC</p> <p>En el envío se hace una clasificación previa entre reclamo y queja que luego podrá editarse por el Asistente de Reclamos.</p> <p>En todo momento se pone a disposición del cliente el Libro de Reclamaciones.</p> <p><b>Formato: Ver Formato (F1)</b></p>  | TRAMITE<br>DOCUMENTARIO   |
| 2  | <p>Recibe el documento y registra los principales datos del cliente.</p> <p>Un reclamo o queja puede ingresar por vía portal web, e-mail, por escrito o de manera presencial.</p> <p>Si se presenta por escrito*, el trámite es ante el Módulo de Trámite Documentario o Atención al Cliente en las oficinas del FMV S.A.</p> <p>Los documentos a presentar son:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Carta de Reclamo.</li> <li>• Libro de Reclamaciones.</li> </ul> <p>En caso el reclamo sea presentado en un Centro Autorizado a nivel nacional, el equipo macroregional a cargo deberá remitir los reclamos vía digital y en físico por Courier a la Sede Central.</p> <p>* En el caso de reclamos por escrito deberá adjuntarse el Formato de Declaración de Consentimiento para la Utilización de Datos Personales.</p> <p><b>Formato: Ver Formato (F2)</b></p> | Gerencia Comercial<br>Departamento de<br>Administración de Canales y<br>Atención al Cliente.<br>Asistente de Reclamos |
| 3  | <p>Identifica que tipo de documento es, si es reclamo/queja o consulta, en base a la existencia de algún incumplimiento o solicitud de información.</p> <p>¿Cuál es la clasificación del documento?</p> <p>Consulta: Se sigue el "Procedimiento de Atención de Consultas".</p> <p>Reclamo/Queja: Continúa con N° 4</p>   | Gerencia Comercial<br>Departamento de<br>Administración de Canales y<br>Atención al Cliente.<br>Asistente de Reclamos |

Gerencia Legal  
Jefe DAAC (e)



Fondo MIVIVIENDA S.A.

|   |   |   |
|---|---|---|
| Gerente Comercial   | Gerente Legal (e)   | Jefe de la Oficina de Planeamiento, Prospectiva y Desarrollo Organizativo (e)   |
|  <p>Javier Pinto Rovea</p> |  <p>Alexandra Pravatiner Elias</p> |  <p>Manuel Cárdenas Céspedes</p> |

| N° | ACTIVIDAD   | RESPONSABLE   |
|----|---|---|
| 4  | Registra el tipo de documento, los datos del reclamante y la complejidad en la base de datos.<br>Los grados de complejidad son: simple, promedio y complejo.  | Gerencia Comercial<br>Departamento de<br>Administración de Canales y<br>Atención al Cliente.<br>Asistente de Reclamos |
| 5  | Se registra el reclamo/queja en el sistema OTRS<br><br><b><u>Nota: Ver Instructivo (I1)</u></b>   | Gerencia Comercial<br>Departamento de<br>Administración de Canales y<br>Atención al Cliente.<br>Asistente de Reclamos |
| 6  | Define si requiere apoyo de una Gerencia distinta, o se atenderá en la misma Gerencia.<br><br>¿Requiere apoyo de otra Gerencia?<br><br>SI: Continúa con N° 07<br>NO: ¿Es reclamo o queja?<br>Reclamo: Continúa con el N° 17<br>Queja: Continúa con el N° 16<br><br><b><u>Nota: Ver Instructivo (I2)</u></b> | Gerencia Comercial<br>Departamento de<br>Administración de Canales y<br>Atención al Cliente.<br>Asistente de Reclamos |
| 7  | Traslada la información a través del sistema y en físico, comunica el tipo de incumplimiento si existiese.<br><br>¿Es un reclamo o una queja?<br><br>Reclamo: Continúa con N° 09<br>Queja: Continúa con N° 08   | Gerencia Comercial<br>Departamento de<br>Administración de Canales y<br>Atención al Cliente.<br>Asistente de Reclamos |
| 8  | Se evalúa, se atiende la queja además elabora la carta de respuesta.<br><br><b>Continúa con N° 14</b>   | Gerencia Responsable<br>Usuario Responsable   |

Gerencia Legal  
Jefe DAAC (e)

Fondo MIVIVIENDA S.A.

|                    |                            |  |
|--------------------|----------------------------|--|
| Gerente Comercial  | Gerente Legal (e)          | Jefe de la Oficina de Planeamiento,<br>Prospección y Desarrollo Organizativo (e) |
| Javier Pinto Pavea | Alexandra Pravatiner Elias | Manuel Cangañuala Céspedes   |



| N° | ACTIVIDAD   | RESPONSABLE                                 |
|----|---|---|
| 9  | <p>Registra los datos del reclamo que le competen y analiza el mismo.</p> <p>El usuario responsable debe tener en cuenta lo siguiente:</p> <p>Las respuestas deberán ser enviadas a través del OTRS en un plazo máximo de diez (10) días hábiles contados desde su derivación, con excepción de los que ameriten un Informe del área responsable y /o actividades que requieran plazo ampliatorio. El plazo ampliatorio sólo puede solicitarse dentro de los 5 primeros días hábiles de recibido el reclamo.</p> <p>Los reclamos donde se tenga que emitir un Informe, deberán ser enviados en un plazo máximo no mayor a quince (15) días hábiles desde su derivación.</p> <p>De cumplirse la fecha límite, sin haber el área responsable emitido respuesta del reclamo a través del OTRS al Departamento de Administración de Canales y Atención al Cliente, ésta adoptará las siguientes medidas correctivas, en el orden que se indica:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Memorándum al Gerente del Área Responsable.</li> <li>2. Transcurridos dos días hábiles sin respuesta, se enviará un Memo a la Gerencia General.</li> </ol> <p>La responsabilidad de emitir las respuestas en los plazos antes indicados será de los usuarios y de las áreas responsables de realizar las acciones correspondientes para atender el reclamo.</p> | Gerencia Responsable<br>Usuario Responsable |
| 10 | <p>Determina la existencia de causal de incumplimiento.</p> <p>¿Existe Incumplimiento?</p> <p>NO: Continúa con N° 11</p> <p>SI: Continúa con N° 12</p>  | Gerencia Responsable<br>Usuario Responsable |
| 11 | <p>Se reporta como atendido, se registra y comunica a GC</p> <p><b>Continúa con N° 19</b></p>   | Gerencia Responsable<br>Usuario Responsable |
| 12 | <p>Atiende e informa estado y movimientos del reclamo al asistente de reclamos hasta que finalice.</p>  | Gerencia Responsable<br>Usuario Responsable |

|                    |                            |   |
|--------------------|----------------------------|---|
| Gerente Comercial  | Gerente Legal (e)          | Jefe de la Oficina de Planeamiento, Prospectiva y Desarrollo Organizativo (e) |
| Javier Pinto Povea | Alexandra Pravatiner Elias | Manuel Cangahuala Céspedes  |

| N° | ACTIVIDAD   | RESPONSABLE   |
|----|---|---|
| 13 | Se registra en el sistema la atención, se escanea los sustentos si los hubiese. Prepara respuesta visada por la Jefatura y Gerencia respectiva, se envía a la GC a través de memorando.   | Gerencia Responsable<br>Usuario Responsable   |
| 14 | Revisa la respuesta elaborada por el Usuario Responsable.<br>¿La carta tiene observaciones para el Asistente de Reclamos?<br>SI: Continúa con N° 15<br>NO: Continúa con el Procedimiento de Comunicaciones Externas                 | Gerencia Comercial<br>Departamento de<br>Administración de Canales y<br>Atención al Cliente.<br>Asistente de Reclamos |
| 15 | Corrige la Carta elaborada por el usuario responsable.<br><b>Continúa con el Procedimiento de Comunicaciones Externas</b><br><b>Nota:</b> La carta de respuesta al cliente debe ser firmada por el Gerente Comercial.               | Gerencia Comercial<br>Departamento de<br>Administración de Canales y<br>Atención al Cliente.<br>Asistente de Reclamos |
| 16 | Se evalúa, se atiende la queja además elabora la carta de respuesta.<br><b>Continúa con el Procedimiento de Comunicaciones Externas</b><br><b>Nota:</b> La carta de respuesta al cliente debe ser firmada por el Gerente Comercial. | Gerencia Comercial<br>Departamento de<br>Administración de Canales y<br>Atención al Cliente.<br>Asistente de Reclamos |
| 17 | Determina si existe una causal de incumplimiento<br>¿Existe Incumplimiento?<br>NO: Continúa con N° 18<br>SI: Continúa con N° 19   | Gerencia Comercial<br>Departamento de<br>Administración de Canales y<br>Atención al Cliente.<br>Asistente de Reclamos |
| 18 | Se toma como atendido, se registra en la base de datos.   | Gerencia Comercial<br>Departamento de<br>Administración de Canales y<br>Atención al Cliente.<br>Asistente de Reclamos |

Gerente Comercial

Javier  
Pinto  
Povea

Javier Pinto Povea

Gerente Legal (e)

Alexandra Pravatiner Elias

Alexandra Pravatiner Elias

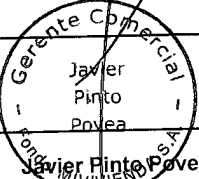
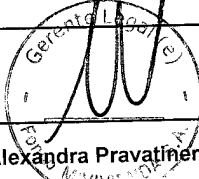

Jefe de la Oficina de Planeamiento,  
Prospectiva y Desarrollo Organizativo (e)

Manuel Cangahuala Céspedes

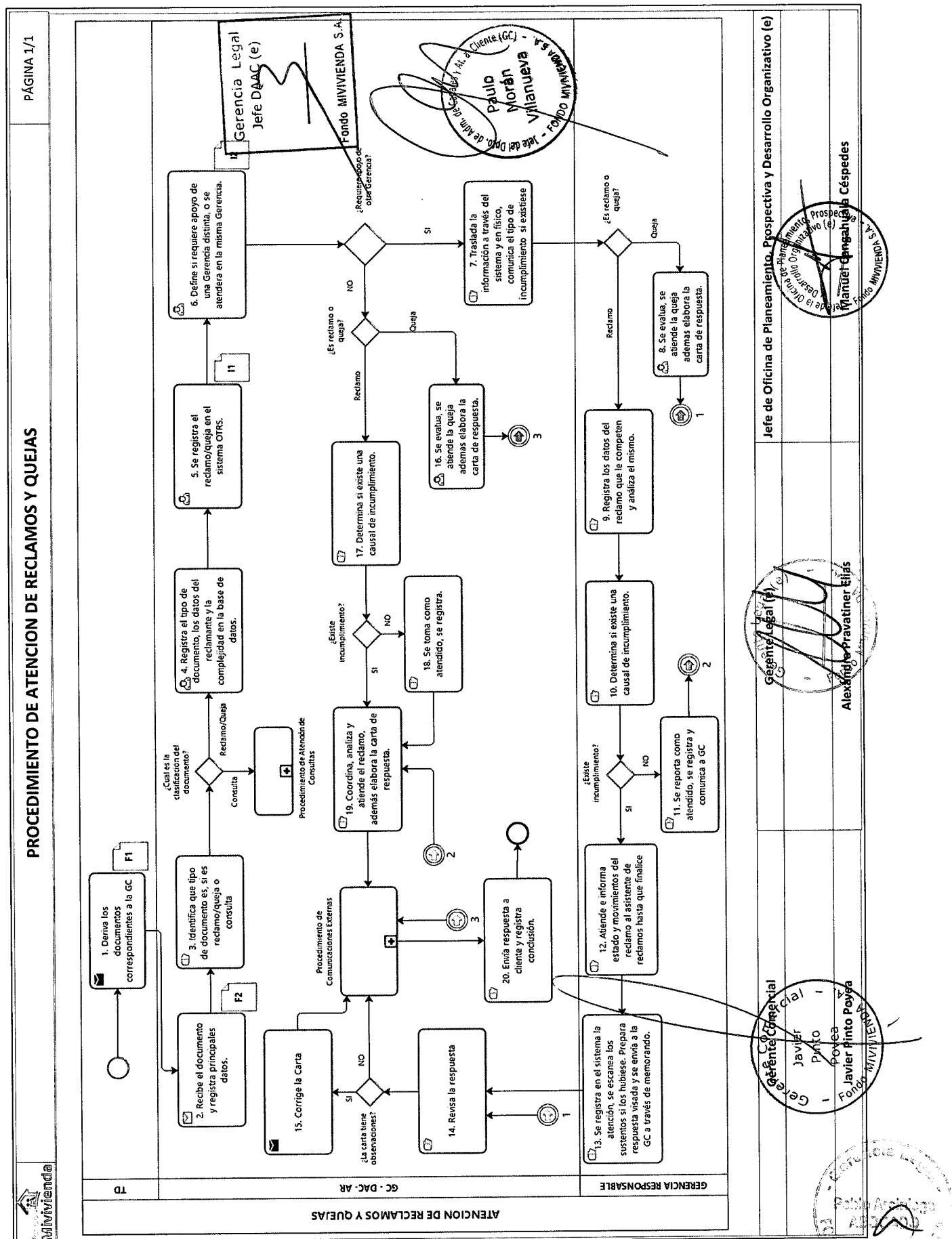
Manuel Cangahuala Céspedes

| N° | ACTIVIDAD   | RESPONSABLE  |
|----|---|--|
| 19 | <p>Coordina, analiza y atiende el reclamo, escanea documentos de sustento, además elabora la carta de respuesta.</p> <p><b>Continúa con el Procedimiento de Comunicaciones Externas</b></p> <p><u>Nota:</u> La carta de respuesta al cliente debe ser firmada por el Gerente Comercial.</p>   | Gerencia Comercial<br>Departamento de<br>Administración de Canales y<br>Atención al Cliente.<br>Asistente de Reclamos  |
| 20 | <p>Envía respuesta a cliente y registra conclusión.</p> <p><u>Nota:</u> De manera mensual se debe hacer una presentación al Comité de Gerentes para mostrar indicadores referidos a reclamos. El indicador clave es:</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 2px; display: inline-block;">Reclamos Atendidos/Reclamos Recibidos</div> | Gerencia Comercial<br>Departamento de<br>Administración de Canales y<br>Atención al Cliente.<br>Asistente de Reclamos. |

Gerencia Legal  
Jefe DAAG (e)  
Fondo MIVIVIENDA S.A.

|   |   |  |
|---|---|--|
| Gerente Comercial   | Gerente Legal (e)   | Jefe de la Oficina de Planeamiento, Prospectiva y Desarrollo Organizativo (e)                            |
| <br>Javier Pinto Pavea | <br>Alexandra Pravatiner Elias | <br>Manuel Céspedes |

## 6. DIAGRAMA DE FLUJO



## Glosario de términos utilizados en el Flujograma

### Gerencias:

**GC:** Gerencia Comercial

**TD:** Trámite documentario

**GERENCIA RESPONSABLE:** Oficina o Gerencia que tiene la competencia, de acuerdo al Reglamento de Organizaciones y Funciones (ROF), de realizar las acciones pertinentes para la atención de los reclamos.

### Departamentos:

**DAC:** Departamento de Administración de Canales y Atención al Cliente.

### Cargos:

**AR:** Asistente de Reclamos.

**JDAC:** Jefe del Departamento de Administración de Canales y Atención al Cliente.

Gerencia Legal  
Jefe DAAC (e)  
Fondo MIVIVIENDA S.A.



|                    |                            |   |
|--------------------|----------------------------|---|
| Gerente Comercial  | Gerente Legal (e)          | Jefe de la Oficina de Planeamiento, Prospectiva y Desarrollo Organizativo (e) |
| Javier Pinto Povea | Alexandra Pravatiner Elias | Manuel Camahualta Céspedes  |

## 7. FORMATOS

### 7.1 Formato N°1: Hoja de libro de Reclamaciones

|  |       |       |                     |      |
|--|-------|-------|---------------------|------|
| Fecha:   |       |       | Hoja de Reclamación |      |
| (día)  | (mes) | (año) | N° 000237           |      |
| (Nombre de la Persona Natural o Razón Social de la Persona Jurídica)         |       |       |                     |      |
|  |       |       |                     | Hora |
| (Nombre y Domicilio de la Entidad donde se coloca el Libro de Reclamaciones) |       |       |                     |      |
| Nombre:  |       |       |                     |      |
| Domicilio:   |       |       |                     |      |
| DNI/CE:  |       |       | Teléfono / e-mail:  |      |
| Descripción:   |       |       |                     |      |
|  |       |       |                     |      |
| Firma del Usuario  |       |       |                     |      |
| Detalle:   |       |       |                     |      |
|  |       |       |                     |      |

Gerencia Legal  
Jefe DAAC (e)

Fondo MIVIVIENDA S.A.

Gerente Comercial

Javier Pinto Povea  
Javier Pinto Povea

Gerente Legal (e)

Alexandra Pravatiner Elias

Jefe de la Oficina de Planeamiento,  
Prospectiva y Desarrollo Organizativo (e)

Manuel Gangahuala Céspedes

7.2 Formato N°2: Declaración de Consentimiento para la utilización de datos personales.

DECLARACIÓN DE CONSENTIMIENTO PARA LA UTILIZACIÓN DE DATOS PERSONALES

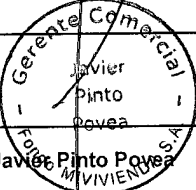
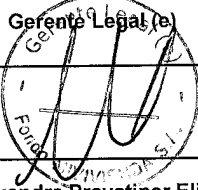

Yo,..... (Nombre y apellidos)..... identificado con DNI N°....., domiciliado en....., que de conformidad con lo establecido en la Ley N° 29733, Ley de Protección de Datos Personales y su norma reglamentaria D.S. N° 003-2013-JUS, declaro mi consentimiento expreso, informado e inequívoco para el tratamiento de mis datos personales y/o sensibles a los cuales accederá el Fondo MIVIVIENDA S.A. en la tramitación del reclamo que he presentado ante dicha entidad.

Ciudad, día , mes, año



Nombre y Apellidos  
N° de DNI



| Gerente Comercial   | Gerente Legal (e)   | Jefe de la Oficina de Planeamiento, Prospectiva y Desarrollo Organizativo (e)         |
|---|---|---|
|  |  |  |
| Javier Pinto Pavea  | Alexandra Pravatiner Elias  | Manuel Canales Céspedes   |

## 8. INSTRUCTIVOS

### Instructivo 11: Se registra el reclamo en el sistema (OTRS)

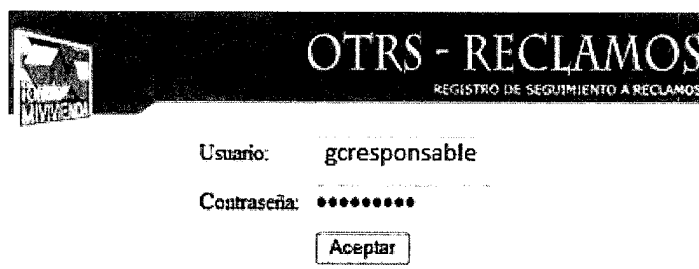
| Finalidad  | Responsable           | Código |
|--|-----------------------|--------|
| Registrar un reclamo al Sistema de Registro de Seguimiento de Reclamos (OTRS). | Asistente de Reclamos |        |

#### PASO N° 1

Ingresar al Sistema OTRS-Registro de Seguimiento de reclamos.

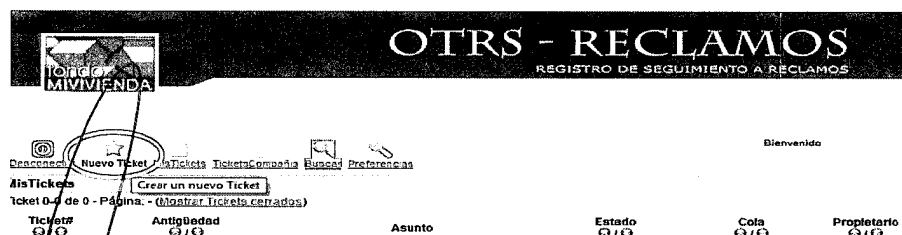
Link: [http://zeus/OTRS\\_Reclamos/customer.pl](http://zeus/OTRS_Reclamos/customer.pl)

Desde esta ventana accederemos al Menú principal del OTRS, para registrar reclamos ingresando el usuario y contraseña asignada.



#### PASO N° 2

a.- Para ingresar un nuevo reclamo en el menú principal hacer clic en la opción **Nuevo Ticket**.



Gerencia Legal  
Jefe DAAC (e)  
  
Fondo MIVIVIENDA S.A.




|                    |                            |   |
|--------------------|----------------------------|---|
| Gerente Comercial  | Gerente Legal (e)          | Jefe de la Oficina de Planeamiento, Prospectiva y Desarrollo Organizativo (e) |
| Javier Pinto Povea | Alexandra Pravatiner Elias | Manuel Cangahuala Céspedes  |



**Enviar**

Seleccionar el **TIPO** de reclamo para su ingreso al Sistema de Registro de Reclamos (OTRS).



|  |  |  |
|--|--|--|
| <p>Gerente Comercial</p>  <p>Javier Pinto Povea</p> | <p>Gerente Legal (e)</p>  <p>Alexandra Pravatiner Elias</p> | <p>Jefe de la Oficina de Planeamiento, Prospectiva y Desarrollo Organizativo (e)</p>  <p>Manuel Cárdenas Céspedes</p> |
|--|--|--|

Opciones

Tipos:

Para:

Asunto:

Texto:

- a. No entrega de vivienda
- b. Producto defectuoso
- c. No ejecución de obras
- d. Cobros indebidos
- e. Obra inconclusa
- f. Incumplimiento de contratos
- g. Uso de logo
- h. Concursos Públicos
- i. FONAVI
- j. CONEMINSA
- k. Mala atención de funcionarios del FMV
- l. Otros

Tamaño Fuente HTML

PASO N° 4

En el campo **PARA** siempre se consigna **SUPERVISOR** para su procesamiento.

Opciones

Tipos:

Para:

Asunto:

Texto:

Supervisor

B I U ABC

Formato Fuente Tamaño Fuente HTML

Gerencia Legal  
Jefe DAAC (e)

Fondo MIVIVIENDA S.A.

PASO N° 5

En el campo **ASUNTO** ingresar el asunto principal del reclamo, indicando el Nombre de Entidad Técnica/ Promotora Inmobiliaria/ personal u oficina del FMV, contra la que se efectúa el reclamo.

**IMPORTANTE:** En el caso de ET / Promotora siempre escribir el nombre correcto de la razón social conforme aparece en el STP/ Registro de Oferta Inmobiliaria.

**Ejemplos:** Reclamo contra E.T INCA Construcciones SAC  
Reclamo contra Promotora Acceso y Arquitectos Inc.  
Reclamo contra personal de Oficina Puno

Asunto:

Texto:

B I U ABC

Formato Fuente Tamaño Fuente HTML

Gerente Comercial

Gerente Legal (e)

Jefe de la Oficina de Planeamiento,  
Prospectiva y Desarrollo Organizativo (e)

Javier Pinto Povea

Alexandra Pravatiner Elias

Manuel Canga Céspedes

**PASO N° 6**

Ingresar en el Campo TEXTO el detalle del Reclamo en letras MAYUSCULAS según lo referido por reclamante resaltando en negrita su nombre completo.

Texto:

Formato  Fuente  Tamaño  Fuente HTML

LA SRA **JENNY AQUINO MEZA** PRESENTA RECLAMO POR INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO CONTRA LA E.T. MOSWO ARQUITECTOS SAC, DEBIDO A QUE HA PARALIZADO LA OBRA HACE 5 MESES.

**PASO N° 7**

En el campo anexo debe cargarse todo el reclamo y sus anexos escaneados, según se indica en el punto Nro. 8 del **PROCEDIMIENTO DE ATENCION DE RECLAMOS**.

- Click en Examinar.
- Aparece pantalla de búsqueda de documentos.
- Seleccionar documento y dar click en abrir para la carga del mismo.
- Para concluir carga dar click en Anexo.

Gerencia Legal  
Jefe DAAC (e)  
**3**  
Fondo MIVIVIENDA S.A.

|   |   |   |
|---|---|---|
| Gerente Comercial<br>Gerente Comercial<br>Javier Pinto Povea<br>Fondo MIVIVIENDA S.A. | Gerente Legal (e)<br>Alexandra Pravatiner-Elias | Jefe de la Oficina de Planeamiento, Prospectiva y Desarrollo Organizativo (e)<br>Manuel Cangahuala Céspedes |
|---|---|---|

Archivos

Examinar Anexo

Equipos > GERENCIA\_COMERCIAL (\\SRV002\\GERENCIAS) (G:) > Escaner >

Organizar > Nueva carpeta

Reventos

Existencia

Sitios recientes

Dropbox

Bibliotecas

Documentos

Imágenes

Música

Videos

Equipo

Windows7\_OS (C:)

GERENCIA\_COMERCIAL (\\SRV002\\GERENCIAS) (G:)

Historia\_GC (\\ATEN\\HISTORICO) (H:)

CONTRATACIONES DE ATENCION DE RECLAMOS

Nombre

Fecha de modificación

Tip

ES-C00000207.pdf

ES-C00000206.pdf

ES-C00000205.pdf

ES-C00000204.pdf

ES-C00000203.pdf

ES-C00000202.pdf

ES-C00000201.pdf

ES-C00000199.pdf

ATV - Agente.pdf

ES-C00000197.pdf

ES-C00000196.pdf

ES-C00000195.pdf

Todos los archivos (\*.\*)

Abrir

Cancelar

Si hubiera más de un documento a cargar se debe realizar siguiendo el mismo procedimiento:

Anexo: 08061020.xps 495.4 KBytes

Borrar

Examinar...

Anexo

**PASO N° 8**

Ingresar los datos personales del Reclamante, para ello verificar en el Reclamo y sistemas del FMV. Todos los datos son obligatorios.

DNI: \_\_\_\_\_

Nombres: \_\_\_\_\_

Apellido Paterno: \_\_\_\_\_

Apellido Materno: \_\_\_\_\_

Dirección: \_\_\_\_\_

Teléfono: \_\_\_\_\_

Gerencia Legal  
Jefe DAAC (e)

Fondo MIVIVIENDA S.A.

|   |   |   |
|---|---|---|
| Gerente Comercial<br>Javier Pinto Povea | Gerente Legal (e)<br>Alexandra Pravatiner Elias | Jefe de la Oficina de Planeamiento, Prospectiva y Desarrollo Organizativo (e)<br>Manuel Cangahuala Céspedes |
| Javier Pinto Povea                      | Alexandra Pravatiner Elias                      | Manuel Cangahuala Céspedes  |

**PASO N° 9**

Seleccionar el origen de reclamo según corresponda por su ingreso a trámite. Si se trata de reclamos ingresados por Portal Web corresponde registrarlo como Email.

Origen:

-

Carta  
E-Mail  
Formato F-108  
Llamada Telefónica  
Libro de Reclamaciones D.S.N. 042-2011-PCM

**PASO N° 10**

Respecto al Campo Situación TP solo se selecciona si el reclamo está asociado al Programa Techo Propio en cualquiera de sus modalidades, con la finalidad de verificar su condición en el sistema. Si el reclamo está relacionado a un producto del FMV SA, este campo no será completado.

Situación TP:

-

a Elegibles  
b Beneficiario asignado  
c Beneficiario desembolsado  
d Elegible con código de proyecto  
e Caducados  
f Retirados  
g Renunciantes

**PASO N° 11**

Ingresar el Departamento al cual corresponde la dirección del reclamante.

Departamento: Lima

**PASO N° 12**

Cuando se ingresa un nuevo reclamo siempre deberá consignarse PENDIENTE

Estado según  
Gerencia

Pendiente

En Proceso  
Implementado  
Pendiente

Gerente Comercial

Javier  
Pinto  
Povea

Javier Pinto Povea

Gerente Legal (e)

Alexandra Pravatiner Elias

Jefe de la Oficina de Planeamiento,  
Prospectiva y Desarrollo Organizativo (e)

Manuel Canga Céspedes

Gerencia Legal  
Jefe DAAC (e)

Fondo MIVIVIENDA S.A.

**PASO N° 13**

Ingresar el Nombre de la Entidad Técnica / Promotora Inmobiliaria según sea en caso siempre verificando ingresar correctamente la RAZON SOCIAL, conforme aparece en el STP/ Registro de Oferta Inmobiliaria.

Promotor / ET: Inka Arquitectos y Construcciones

**PASO N° 14**

Seleccionar el Programa o Crédito MIVIVIENDA al que está asociado el reclamo.

Programa

- MICONSTRUCCION
- MISMATERIALES
- Nuevo Crédito MIVIVIENDA
- Techo Propio

**PASO N° 15**

El campo modalidad aplica sólo se completa cuando se consignó como Programa Techo Propio, seleccionar según corresponda al reclamo.

Modalidad

- Adquisición de Vivienda Nueva
- CSP Rural
- Construcción en Sitio Propio
- MV Rural
- Mejoramiento de Vivienda

**PASO N° 16**

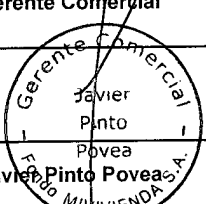
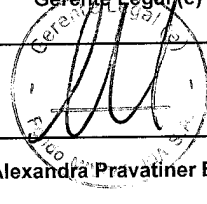
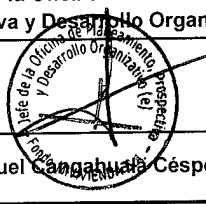
Ingresar la Provincia y Distrito al cual corresponde la dirección del reclamante.

Provincia: \_\_\_\_\_  
Distrito: \_\_\_\_\_

**PASO N° 17**

Gerencia Legal  
Jefe DAAC (e)

Fondo MIVIVIENDA S.A.

| Gerente Comercial   | Gerente Legal (e)   | Jefe de la Oficina de Planeamiento, Prospectiva y Desarrollo Organizativo (e)         |
|---|---|---|
|  |  |  |
| Javier Pinto Povea  | Alexandra Pravatiner Elias  | Manuel Céspedes   |

En el campo Proyecto Ingresar el Nombre del Proyecto de acuerdo a su registro en el Sistema Techo Propio o Registro de Oferta Inmobiliaria.

Proyecto: \_\_\_\_\_

**PASO N°18**

Seleccionar el botón ENVIAR para terminar con el registro del reclamo.



**PASO N° 19**


Luego de enviar el reclamo aparece pantalla con el Nro. de Ticket Auto generado. Tomar nota del mismo y anotarlo en el documento físico para seguimiento.


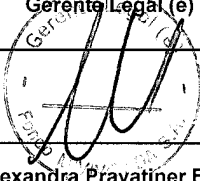








**Detalle Ticket#: 20150226101748**

Gerencia Legal  
Jefe DAAC (e)  
  
Fondo MIVIVIENDA S.A.

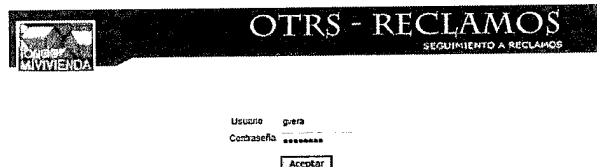
|   |   |   |
|---|---|---|
| Gerente Comercial   | Gerente Legal (e)   | Jefe de la Oficina de Planeamiento, Prospectiva y Desarrollo Organizativo (e)         |
|  |  |  |
| Javier Pinto Povea  | Alexandra Pravatiner Elias  | Manuel Cangalua Céspedes  |

**Instructivo I2:** Se deriva y se hace seguimiento del reclamo en el sistema (OTRS)

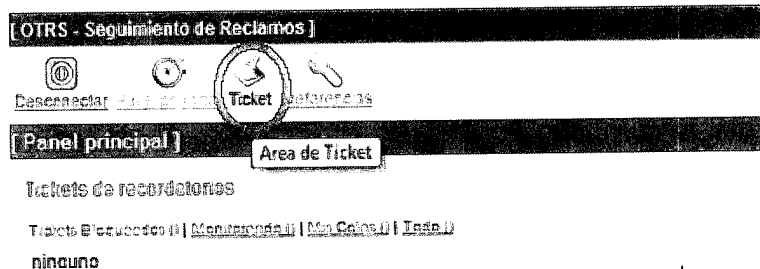
| Finalidad  | Responsable           | Código |
|--|-----------------------|--------|
| Establecer los pasos a seguir para derivar el reclamo, verificar las acciones realizadas y agregar acciones realizadas para la atención del Reclamo. | Asistente de Reclamos |        |

**PASO N° 1**

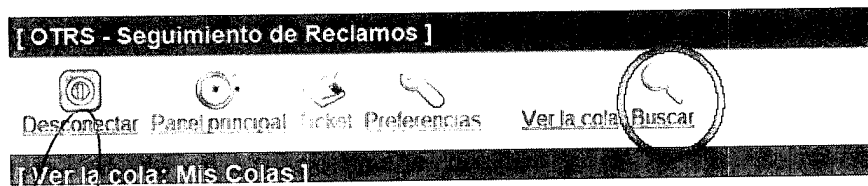
Ingresa al Link: [http://zeus/OTRS\\_Reclamos/](http://zeus/OTRS_Reclamos/) acceder con usuario y contraseña asignada:



Aparecerá la página principal, en la misma deberá seleccionarse el icono TICKET.



En la pantalla que aparece deberá seleccionarse el icono BUSCAR



|                    |                            |   |
|--------------------|----------------------------|---|
| Gerente Comercial  | Gerente Legal (e)          | Jefe de la Oficina de Planeamiento, Prospectiva y Desarrollo Organizativo (e) |
| Javier Pinto Povea | Alexandra Pravatiner Elias | Manuel Cárdenas Céspedes  |



Para ubicar el Reclamo deberá ingresarse el número de TICKET en la pantalla que se muestra :

Ticket# y N° cliente

Ticket# (ej: 10\*5155 o 105658\*)

20150226101748

Título

N° cliente (ej: 234321)

En este campo puede hacer búsqueda de forma simplificada, con los 4 primeros y últimos dígitos del número de ticket, mediados por un asterisco como en el siguiente ejemplo.

Detalle Ticket N°: 20150226101748

Ticket# (ej: 10\*5155 o 105658\*)

2015\*1748

Buscar

Seleccionar botón Buscar ubicado en la parte inferior del Panel de Búsqueda

## PASO N° 2

Aparecerá la siguiente pantalla para visualizar el detalle de reclamo dar **click** en el número del reclamo.

Cambiar opciones de búsqueda Tickets: 1-1 de 1 - Página: 1

Ticket#

Antigüedad

De/Asunto

6/6

6/6

2012021010329 1:19 días 5 horas

Cesar Gonzales <cgonzales@mivi[...]  
Reclamo n° 000004-reclamo cont[...]

Se mostrarán todas las acciones realizadas para ver el contenido de cada una seleccionar las letras en color celeste.

Gerencia Legal  
Jefe DAAC (e)  
3  
Fondo MIVIVIENDA S.A.

Gerente Comercial

Gerente Legal (e)

Jefe de la Oficina de Planeamiento,  
Prospectiva y Desarrollo Organizativo (e)

Javier Pinto Povea  
Javier Pinto Povea

Alexandra Pravatiner Elias

Manuel Canganuala Céspedes

1-> 1. Detalle Ticket# 20150226101748 Jennifer Aquino <jaquino@mivivienda> | RECLAMO CONTRA LA E.T. CORPORACION  
1-> 2. Detalle Ticket# 20150226101748 Jennifer Aquino <jaquino@mivivienda> | Nota  
1-> 3. Detalle Ticket# 20150226101748 Jennifer Aquino <jaquino@mivivienda> | Nota  
1-> 4. Detalle Ticket# 20150226101748 Jennifer Aquino <jaquino@mivivienda> | Nota  
1-> 5. Detalle Ticket# 20150226101748 Carmen Delgado <cdelgado@mivivienda> | Nota  
1-> 6. Detalle Ticket# 20150226101748 Carmen Delgado <cdelgado@mivivienda> | Nota  
1-> 7. Detalle Ticket# 20150226101748 Claudia Cordova <ccordova@mivivienda> | Nota  
1-> 8. Detalle Ticket# 20150226101748 Jennifer Aquino <jaquino@mivivienda> | Cerrar

### PASO N° 3

A ejecutarse por el Asistente en Reclamos (Usuario GC) cuando derivará por primera vez el reclamo al Usuario Responsable del área correspondiente.

**A.- Ingresar Nota:** Con el detalle Resumido del Grupo Familiar según corresponda a su estado en el Programa Techo propio o Crédito MIVIVIENDA, informando que se configura incumplimiento. Datos a ingresar:

- Nombre de Beneficiario en NEGRITA Y MAYÚSCULA
- Estado del Grupo Familiar Según corresponda: Beneficiario de Crédito MIVIVIENDA o Estado según Programa Techo Propio.
- Fecha del Estado

Para ingresar una nota debemos hacer clic en el ítem **Nota**. Una vez en la ventana de nota

[ Detalle Ticket# 20150226101748 ] RECLAMO CONTRA LA E.T. —  
Atras - Historia - Imprimir - Campos Libres - Nota - Suscribirse - Cerrar  
1-> 1. Detalle Ticket# 20150226101748  
1-> 2. Detalle Ticket# 20150226101748  
Añadir una nota a este ticket!

Gerencia Legal  
Jefe DAAC (e)  
Fondo MIVIVIENDA S.A.

|                    |                            |   |
|--------------------|----------------------------|---|
| Gerente Comercial  | Gerente Legal (e)          | Jefe de la Oficina de Planeamiento, Prospectiva y Desarrollo Organizativo (e) |
| Javier Pinto Povea | Alexandra Pravatiner Elias | Manuel Céspedes   |

**B.- Derivar Nota a Usuario Responsable:**

- En el borde inferior derecho encontraremos una pestaña desplegable con la lista de las Colas de los Usuarios, seleccionamos la Cola a la que lo derivaremos y hacemos clic en enviar para completar el procedimiento

Fondo MIVIVIENDA S.A.






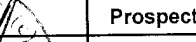
| Supervisor           | Mover |
|----------------------|-------|
| GA (Usuario)         |       |
| GF (Usuario)         |       |
| GL (Usuario)         |       |
| <b>GNI (Usuario)</b> |       |
| GO (Usuario)         |       |
| OCR (Usuario)        |       |
| OEEPP (Usuario)      |       |
| OPIL (Usuario)       |       |
| OR (Usuario)         |       |
| OTI (Usuario)        |       |
| Supervisor           |       |

#### PASO N° 4

A ejecutarse por el Usuario Responsable para registrar las acciones gestionadas para la atención del reclamo y devolver a Usuario GC:

**A.- Ingresar Nota:** Con el detalle de las acciones realizadas, realizando un resumen del resultado de las mismas. Adjuntando documentos de corresponder.

Para ingresar una nota debemos hacer clic en el ítem **Nota**. Una vez en la ventana de nota

|   |   |   |
|---|---|---|
| Gerente Comercial   | Gerente Legal (e)   | Jefe de la Oficina de Planeamiento, Prospectiva y Desarrollo Organizativo (e)   |
| <br><br><b>Javier Pinto Pavea</b> | <br><br><b>Alexandra Pravatiner Elias</b> | <br><br><b>Manuel Cargahuala Céspedes</b> |

[ Detalle Ticket#: 20150225101748 ] RECLAMO CONTRA LA E.T.

[Atrás](#) - [Historia](#) - [Imprimir](#) - [Campos Libres](#) - [Nota](#) - [Subscribir](#) - [Cerrar](#)

1-> [cliente mivivienda via web](#)

1-> 2 [agente legal-fondo](#)

Añadir una nota a este ticket!

Opciones

Asunto:

Nota

Opciones:

Texto:

**B** **I** **U** **ABC** **Formato** **Fuente** **Tamaño** **Fuente HTML**

Se informa que la ET presentó su descargo con carta s/n de fecha 05/06/2015 y presentada al FMV en fecha 08/06/2015, en la cual manifiestan que se comunicaron con los Gf reclamantes para solicitarles los comprobantes de depósito del ahorro para retomar con los procesos de asignación, por lo que se deriva a la GC a fin de informar a los GF y evaluar si el descargo es procedente o tomar las acciones que corresponda.

Se adjunta el descargo presentado por la ET

Anexo:

Examinar...

Anexo

Tipo de nota:

nota-interna ▼

Enviar

Gerencia Legal  
Jefe DAAC (e)

Fondo MIVIVIENDA S.A.

Para adjuntar documentos

- Click en Examinar.
- Aparece pantalla de búsqueda de documentos.
- Seleccionar documento y dar click en abrir para la carga del mismo.
- Para concluir carga dar click en Anexo.

Gerente Comercial

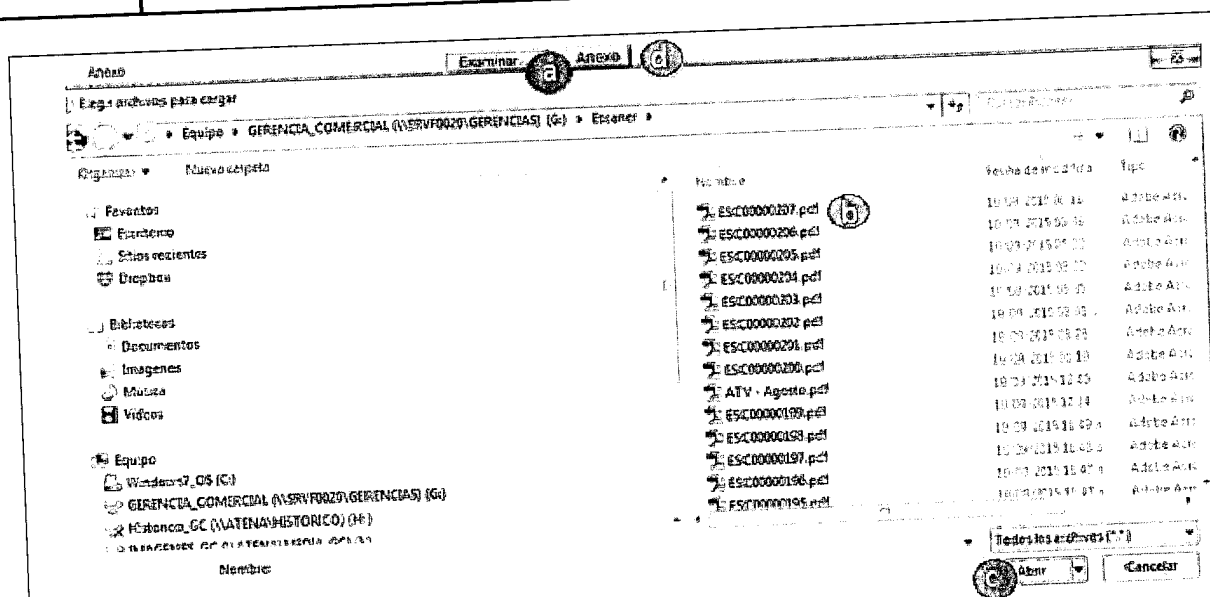
Gerente Legal (e)

Jefe de la Oficina de Planeamiento,  
Prospectiva y Desarrollo Organizativo (e)

Javier Pinto Povea

Alexandra Pravatiner Elias

Manuel Céspedes

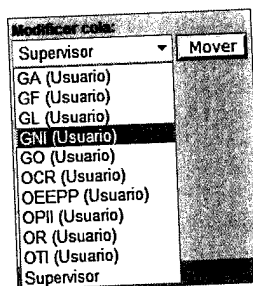


Si hubiera más de un documento a cargar se debe realizar siguiendo el mismo procedimiento:

Anexo: 08061020.xps 495.4 KBytes Borrar Anexo Examinar...

### B.- Derivar Nota a Usuario GC:

- En el borde inferior derecho encontraremos una pestaña desplegable con la lista de las Colas de los Usuarios, seleccionamos la Cola a la que lo derivaremos y hacemos clic en enviar para completar el procedimiento



Gerencia Legal  
Jefe DAAC (e)

Fondo MIVIVIENDA S.A.

|                    |                            |   |
|--------------------|----------------------------|---|
| Gerente Comercial  | Gerente Legal (e)          | Jefe de la Oficina de Planeamiento, Prospectiva y Desarrollo Organizativo (e) |
| Javier Pinto Povea | Alexandra Pravatiner Elias | Manuel Cangahuala Céspedes  |