

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

Aprobado por la Gerencia Comercial

Elaborado por:



Asistente de Reclamos

Revisado por:



Jefe de la Oficina de
Planeamiento, Prospectiva y
Desarrollo Organizativo

Responsable del Proceso:



Jefe del Departamento de
Administración de Canales y
Atención al Cliente

Aprobado por:



Gerente Comercial

Fecha de publicación:

30-10-2019

Fecha de aprobación:

30-10-2019

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) ❖ Inserción de 02 Instructivos: - Ingreso de Reclamos - 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



ÍNDICE

Numeral	Contenido	Pág. N°
1.	Objetivo	4
2.	Alcance	4
3.	Descripción del Procedimiento	4
4.	Definiciones y Siglas	8
5.	Información Complementaria Asociada	9
6.	Flujograma	12
7.	Formatos	14
8.	Instructivos	16



Responsable		Jefe del Departamento de Administración de Canales y Atención al Cliente						
1. Objetivo		Definir las actividades necesarias para atender la disconformidad de los usuarios externos que lo comuniquen, respecto a un tema relacionado a la gestión de la empresa.						
2. Alcance		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.						
3. Descripción del procedimiento								
PROVEEDORES	ENTRADAS	N°	ACTIVIDAD	DETALLE DE LA ACTIVIDAD	SALIDAS	CLIENTES	RESPONSABLE	
Usuario Externo	Documento de Reclamo / queja o consulta.	1	Inicio del Procedimiento Presentación de reclamo/queja o consulta en el FMV (F1).	Continúa con el Procedimiento de Mesa de Partes.	Reclamo, queja o consulta presentada.	ASRE	Usuario Externo	
Usuario Externo	Reclamo, queja o consulta presentada	2	Recibir documentos y registrar los principales datos del Usuario Externo.	(Ver Nota 1) (F2)	Documentos revisados	ASRE	GC DAC ASRE	
ASRE	Documentos revisados	3	Identificar qué tipo de documento ¿Cuál es la clasificación del documento? Reclamo/Queja: Continúa con N° 4 Consulta: Continúa con el Procedimiento de Atención de Reclamos/Consultas.	Se clasifica si es reclamo, queja, o consulta en base a la existencia de algún incumplimiento o solicitud de información.	Documentos clasificados	ASRE	GC DAC ASRE	

Eduardo Jiménez
Asistente en Organización y Gestión de Procesos - Fondo MIVIVIENDA S.A.

Giovanna Lorenzini
Asistente - Reclamos y Quejas - Fondo MIVIVIENDA S.A.

Paulo Morán Villanueva
Jefe del Depto. de Atención al Cliente (GC) - Fondo MIVIVIENDA S.A.

José Carlos Forero Monroe
Gerente Comercial - Fondo MIVIVIENDA S.A.

Diego Esteban
Ejecutivo de Organización y Gestión de Procesos - Fondo MIVIVIENDA S.A.

Marlene Méndez Ríos
Oficina de Planeamiento y Desarrollo Organizativo - Fondo MIVIVIENDA S.A.

ASRE	Documentos clasificados	4	Registrar el tipo de documento y los datos del reclamante en la base de datos.		Documento registrado en la base de datos.	ASRE	GC DAC ASRE
ASRE	Documento registrado en la base de datos.	5	Registrar el reclamo o queja en el sistema OTRS.	(Ver Instructivo 1) El plazo de registro es de 07 días hábiles, contados a partir de su ingreso al FMV.	Documento registrado en el sistema OTRS.	ASRE	GC DAC ASRE
ASRE	Documento registrado en el sistema OTRS	6	Definir si requiere apoyo de otra Gerencia ¿Requiere apoyo de otra Gerencia? SI: Continúa con N° 07 NO: Continúa con el N° 12	(Ver Nota 2)	Decisión de requerimiento de apoyo tomada.	ASRE	GC DAC ASRE
ASRE	Decisión de requerimiento de apoyo tomada.	7	Trasladar la información a través del Sistema de Reclamos - OTRS, correo electrónico y/o en físico.	(Ver Instructivo 2)	Información trasladada.	Gerencia Responsable	GC DAC ASRE
ASRE	Información trasladada.	8	Evaluar Reclamo o Queja y determinar la existencia de causal de incumplimiento.	La frecuencia de esta evaluación es cada vez que ingrese un reclamo o queja. Se deberá analizar si el reclamante tiene algún trámite con el FMV para las quejas se debe tener en cuenta que para que exista incumplimiento, debe haber vínculo con FMV.	Existencia de causal determinada	Gerencia Responsable	Gerencia Responsable Usuario Responsable

Asistente - Reclamos - Fondo MIVIVIENDA S.A.
Gloria Lorenzi

Gerente de Proyectos Inmobiliarios - Fondo MIVIVIENDA S.A.
Guillermo Sánchez Zambrano

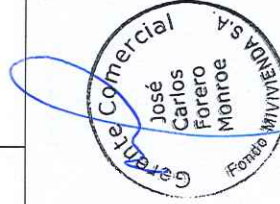
Jefe del Departamento de Atención al Cliente (GC) - Fondo MIVIVIENDA S.A.
Rafael Morán Villanueva

Gerencia Comercial - Fondo MIVIVIENDA S.A.
José Carlos Forero Monroe

Gerente de Operaciones - Fondo MIVIVIENDA S.A.
Jorge Ratto Cúneo

Oficina de Planeamiento, Desarrollo Organizativo y Mantenimiento - Fondo MIVIVIENDA S.A.
Mauricio Fajardo Rojas

Gerencia Responsable	Existencia de causal determinada	9	Registrar en el sistema la atención, escanear los sustentos, subirlos al sistema y elaborar carta de respuesta para remitir a GC	Se deberá atender al reclamante que solicite información respecto a su caso. Subir el archivo de la carta (en formato Word) al Sistema de Reclamos - OTRS, una vez revisado por el ASRE, JDAC y GeC se entregará la carta de respuesta debidamente visada a la GC en físico. (Ver Nota 3) (Ver Nota 4)	Evaluación y sustento registrados	ASRE	Gerencia Responsable Usuario Responsable
ASRE	Evaluación y sustento registrados	10	Recepcionar y revisar la Carta de Respuesta a través del Sistema de Reclamos - OTRS ¿La carta tiene observaciones? SI: Continúa con N° 11 NO: Continúa con N° 14	La frecuencia de esta revisión es cada vez que ingrese un reclamo o queja. Registrar en la base de datos de reclamos la fecha de envío. En caso de estar correcta la carta se remite al JDAC.	Carta revisada	ASRE	GC DAC ASRE
ASRE	Carta revisada	11	Corregir la Carta de Respuesta elaborada por el Usuario Responsable y derivar vía Sistema de Reclamos - OTRS y/o en físico para el Vº Bº de la Jefatura y Gerencia respectiva. Continúa con N° 14	Si luego de la corrección queda conforme se remite al JDAC.	Carta corregida	ASRE	GC DAC ASRE



ASRE	Decisión de requerimiento de apoyo tomada.	12	Evaluar Reclamo o Queja y determinar si existe una causal de incumplimiento.	La frecuencia de esta evaluación es cada vez que ingrese un reclamo o queja. Se debe tener en cuenta que para que exista incumplimiento, debe haber vínculo con FMV. Si no existe, reporta como "no existe incumplimiento", registrar en la base de datos.	Existencia de causal determinada	ASRE	GC DAC ASRE
ASRE	Existencia de causal determinada	13	Coordinar, analizar, atender el reclamo o queja, escanear los documentos del sustento y elaborar la carta de respuesta.		Carta elaborada	JDAC	GC DAC ASRE
ASRE	Carta revisada	14	Revisar y visar la carta	La frecuencia de esta revisión es cada vez que se elabore una carta. En caso de tener observaciones se le comunica al ASRE para corrección.	Carta Visada por el JDAC	GeC	GC DAC JDAC
JDAC	Carta Visada por el JDAC	15	Revisar, visar la carta y enviar al cliente	La frecuencia de esta revisión es cada vez que se elabore una carta. En caso de tener observaciones se le comunica al JDAC para corrección. Continúa con el Procedimiento de Comunicación Vía Carta Continúa con el Procedimiento de Mensajería	Carta Visada por el GeC	Usuario Externo	GC GeC
GeC	Carta enviada	16	Registrar documentos y conclusión. Fin del Procedimiento.	Adjuntar en el Sistema de Reclamos - OTRS los documentos originales (cartas u otros) y la constancia de recepción del beneficiario. De manera mensual se debe hacer una presentación al Comité de Gerentes para mostrar el indicador referido a reclamos que se encuentra en el POI.	Documentos registrados	ASRE	GC DAC ASRE

TIPO DE PROCESO: Soporte

MACROPROCESO: Promoción y Publicidad de los Servicios Ofrecidos

PROCESO: Gestión de Marketing, Comunicaciones y Atención al Cliente

SUBPROCESO: Atención al Cliente

Actividad de control

Asistente en Organización y Gestión de Procesos
Fondo MIVIVIENDA S.A. - *Edgardo Jiménez*

Asistente - Reclamos
Fondo MIVIVIENDA S.A. - *Giovanna Lorenzini*

Gerente Comercial
Fondo MIVIVIENDA S.A. - *Jose Carlos Forero Monroe*

Gerente de Atención al Cliente (GC)
Fondo MIVIVIENDA S.A. - *Paulo Morán Villanueva*

Oficina de Planeamiento, Organización y Control Organizativo - V.S.
Fondo MIVIVIENDA S.A. - *Marlene Salazar*



fondo
Mivivienda

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

Código: PR-S2-1-3-1-GC

Versión: 01

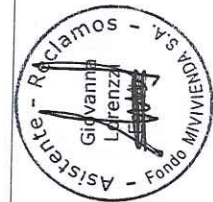
Pág. N° 8 de 29

4. Definiciones y
siglas

- a. FMV: Fondo MIVIVIENDA S.A.
- b. 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.
- c. 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.
- d. CLIENTE: Toda persona natural o jurídica que haya recibido atención por parte del FMV, habiendo accedido a los programas o participado de ellos de manera directa o indirecta; o que solicite la atención del FMV en temas de su competencia.
- e. 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.
- f. ASISTENTE DE RECLAMOS: Personal encargado del ingreso, evaluación, derivación, seguimiento y atención de los reclamos/quejas, presentados por los clientes a nivel nacional, brindando la respuesta final al reclamante con la información proporcionada por la/las Gerencia(as) o áreas(s) responsable(s).
- g. 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, Nuevo Crédito MIVIVIENDA, así como también de las atenciones al público brindadas por la empresa, referidas a servicios que brinde o respecto de los productos del FMV, debiendo dar oportuna atención y respuesta, de conformidad con la normativa aplicable vigente.
- h. RECLAMO: Manifestación que un cliente realiza al FMV, vía Libro de Reclamaciones, Portal web, por escrito mediante carta, mediante el cual expresa una disconformidad relacionada a los servicios recibidos.
- i. QUEJA: Manifestación que un cliente realiza al FMV vía Libro de Reclamaciones, Portal web, por escrito mediante carta, mediante el cual expresa una disconformidad relacionada a la atención al público.
- j. SISTEMA DE RECLAMOS (OTRS): Sistema empleado por los usuarios designados por cada área responsable para el ingreso, derivación, seguimiento y atención de los reclamos/quejas, siendo el único medio oficial de consulta para determinar el estado de la situación de un reclamo/queja.
- k. SISTEMA DE TRÁMITE DOCUMENTARIO (STD): Sistema empleado por el Módulo de Trámite Documentario de la Oficina Principal del FMV para el ingreso y derivación de los reclamos al Departamento de Administración de Canales y Atención al Cliente.
- l. TICKET DE RECLAMO: Número generado por el Sistema de Reclamos, mediante el cual se identifica un reclamo/queja presentada.
- m. TRÁMITE DOCUMENTARIO: Es la oficina que se encarga de la derivación de documentos, paquetes, correos, entre otros, que se recepciona en el FMV o que se derivan del FMV, a su respectivo destinatario.
- n. USUARIO EXTERNO (UE): Persona Natural o Persona Jurídica (entidades y organizaciones externas) que requieran ingresar algún reclamo/queja a las áreas competentes del FMV.
- o. USUARIO RESPONSABLE: Persona designada por el área responsable encargada de realizar las gestiones correspondientes para la atención de los reclamos/quejas, registrando las mismas en el sistema.
- q. CONSULTA: Petición de información, opinión o consejo sobre una materia determinada

TIPO DE PROCESO: Soporte
MACROPROCESO: Promoción y Publicidad de los Servicios Ofrecidos

PROCESO: Gestión de Marketing, Comunicaciones y Atención al Cliente
SUBPROCESO: Atención al Cliente



I682

5. Información Complementaria Asociada

Registros	F543/ PR-S2-1-3-1: Hoja de libro de Reclamaciones. F544/ PR-S2-1-3-1: Declaración de Consentimiento para la utilización de datos personales I682/ PR-S2-1-3-1: Registrar reclamo o queja en el Sistema de Reclamos – OTRS I683/ PR-S2-1-3-1: Derivar y hacer seguimiento del reclamo en el sistema (OTRS)
Recursos Humanos	• GeC • JDAC • ASRE
Infraestructura, Recursos y Ambiente	Infraestructura: - Escritorio - Silla ergonómica Recursos: - Ordenador - Teléfono - Sistema operativo Ambiente: - Iluminación adecuada - Ventilación adecuada - Condiciones ergonómicas adecuadas al usuario - Ordenado y limpio - Sin discriminación y libre de conflictos - Orientado a la reducción de estrés
Documentos relacionados	- 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.

6. Notas

Las formas mediante las cuales se puede presentar el reclamo son:

- Libro de Reclamaciones Físico.
- Libro de Reclamaciones Virtual por medio de la Página Web del Fondo MIVIVIENDA.
- Carta de Reclamo.
- Derivación de otras áreas o Gerencias mediante memorando o correo electrónico.
- Cuando se comunica a la línea de atención de consultas al 080012200, se le indica que debe ingresar su reclamo de manera formal y se le orienta a cerca del ingreso del reclamo a través de la página web del Fondo MIVIVIENDA o por medio de la mesa de partes del Fondo MIVIVIENDA.

- En caso el reclamo/queja, sea presentado en un Centro Autorizado a nivel nacional, el equipo macro regional a cargo deberá remitir los reclamos/quejas vía digital y en físico por Courier a la Sede Central.

* En el caso de reclamos/quejas por escrito deberá adjuntarse el Formato de Declaración de Consentimiento para la Utilización de Datos Personales.

Un reclamo/queja, puede ingresar vía Libro de Reclamaciones, Portal web, por escrito mediante carta.

* Si se presenta por escrito, el trámite es ante el Módulo de Trámite Documentario o Atención al Cliente en las oficinas del FMV. (F2)

Nota 1

Nota 2

Nota 3

El usuario (de otra Gerencia) responsable debe tener en cuenta lo siguiente:

Las respuestas deberán ser enviadas a través del Sistema de Reclamos - 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 cinco (05) primeros días hábiles de recibido el reclamo. Transcurrido el período establecido, el usuario deberá devolver el Ticket de Reclamo con la información pertinente a la bandeja "Supervisor" mediante el sistema OTRS.

De remitirse correos electrónicos a las ET y/o Promotores Inmobiliarios otorgándole el plazo de cinco (05) días para presentar descargos o el plazo excepcional establecido en la Ley N° 27444, deben ser emitidos con copia al Jefe de Departamento para su conocimiento y supervisión de las acciones tomadas.

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. Asimismo, deberá incluir la información solicitada de manera pertinente y adecuada. Se indica además que de ser necesario adjuntar documentos, podrán hacerlo a través del Sistema OTRS, tal como lo indica el instructivo.



Nota 4

De cumplirse el plazo máximo para la atención del reclamo, sin que el área responsable haya emitido respuesta del reclamo a través del Sistema de Reclamos - OTRS al Departamento de Administración de Canales y Atención al Cliente, ésta adoptará las siguientes medidas, en el orden que se indica:

1. Se enviará un memorando al Gerente del Área Responsable otorgando el plazo de cinco (05) días hábiles para remitir el Proyecto de Carta de Respuesta.
2. Transcurrido dicho plazo sin respuesta, se enviará un Memorando a la Gerencia General, informando dicha situación.

Gerente Comercial

José Carlos Forero Montoya

Fondo MIVIVIENDA S.A.

Asistente - Reclamos

Giovanna Lorenzini

Fondo MIVIVIENDA S.A.

Gerente de Operaciones

Jorge Ratto Cúneo

Fondo MIVIVIENDA S.A.

Gerente de Proyectos Inmobiliarios y Sociales

Guillermo Sánchez Zamborano

Fondo MIVIVIENDA S.A.

Asistente en Organización y Gestión de Procesos

Eduardo Jiménez

Fondo MIVIVIENDA S.A.

Espectador de Procesos

César Díaz Estigarribia

Fondo MIVIVIENDA S.A.

Oficina de Planeamiento, Prospección y Desarrollo Organizativo

Martine Salazar

Fondo MIVIVIENDA S.A.

Jefe del Depto. de Atención al Cliente (GC)

Paulo Morán Villanueva

Fondo MIVIVIENDA S.A.

Glosario de términos utilizados

Gerencias:

GC: Gerencia Comercial

Departamentos:

DAC: Departamento de Administración de Canales y Atención al Cliente

Cargos:

GeC: Gerente Comercial

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

ASRE: Asistente de Reclamos



8. Formatos

a) Formato N°1: Hoja de libro de Reclamaciones

Código: F543/ PR-S2-1-3-1

LIBRO DE RECLAMACIONES				
Fecha:	(día)	(mes)	(año)	Hoja de Reclamación
FONDO MIVIVIENDA S.A. (FMV S.A.) - RUC N° 20414671773				
Av. Paseo de la República N° 3121 - San Isidro				
1. IDENTIFICACIÓN DEL USUARIO				
Apellidos y Nombres:				
DNI/CE:		Teléfono:		
E-mail:				
Dirección: Av./Calle/Jr./Alameda				
9				
Urb	Sector	Grupo	Mz	Lote
Centro Poblado / AA.HH.			Distrito	Provincia
			Departamento	
Referencia:				
De conformidad con lo establecido en la Ley N° 29733, Ley de Protección de Datos Personales y su Reglamento, EL USUARIO queda informado y da su consentimiento libre, previo, expreso, inequívoco e informado, para el tratamiento; esto es, para la recopilación, registro, almacenamiento, conservación, utilización, transferencia nacional o cualquier otra forma de procesamiento de los datos personales. Las partes acuerdan que dichos datos serán incluidos en el banco de datos personales "Libro de Reclamaciones" de propiedad del Fondo MIVIVIENDA S.A., para utilizarlos con la finalidad de controlar y responder a los reclamos de las personas naturales. Igualmente, usted autoriza de manera libre, previa, inequívoca y expresa al Fondo MIVIVIENDA S.A. a derivar sus datos personales en los casos previstos en las normas en materia de protección al consumidor u otras que sean aplicables. Asimismo, EL USUARIO podrá dirigirse a las oficinas del Fondo MIVIVIENDA S.A. ubicadas en la Av. Paseo de la República N° 3121 - San Isidro - Lima, en el caso que quisiera revocar el consentimiento brindado a través de la presente Clausula, así como para ejercer los derechos de información, acceso, actualización, inclusión, rectificación, supresión y oposición previstos en la Ley N° 29733 y su Reglamento.				
2. IDENTIFICACIÓN DE LA RECLAMACIÓN Y PEDIDO		RECLAMO	QUEJA	
Descripción:		Disconformidad relacionada a los productos o servicios.	Malestar o descontento respecto a la atención al público.	
Asistente en Organización y Gestión de procesos Fondo MIVIVIENDA S.A. Asistente Reclamaciones Fondo MIVIVIENDA S.A. Dir. de Rel. al Cliente Fondo MIVIVIENDA S.A. Gerente Comercial Fondo MIVIVIENDA S.A. Gerente de Planeamiento, Promoción y Marketing Fondo MIVIVIENDA S.A.				

b) Formato N°2: Declaración de Consentimiento para la utilización de datos personales

Código: F544/ PR-S2-1-3-1

DECLARACIÓN DE CONSENTIMIENTO PARA LA UTILIZACIÓN DE DATOS PERSONALES

De conformidad con lo establecido en la Ley N° 29733, Ley de Protección de Datos Personales y su Reglamento, EL USUARIO queda informado y da su consentimiento libre, previo, expreso, inequívoco e informado, para el tratamiento; esto es, para la recopilación, registro, almacenamiento, conservación, utilización, transferencia nacional o cualquier otra forma de procesamiento de los datos personales. Las partes acuerdan que dichos datos serán incluidos en el banco de datos personales "Libro de Reclamaciones" de titularidad del Fondo MIVIVIENDA S.A., para utilizarlos con la finalidad de controlar y responder a los reclamos de las personas naturales. Igualmente, usted autoriza de manera libre, previa, inequívoca y expresa al Fondo MIVIVIENDA S.A. a derivar sus datos personales en los casos previstos en las normas en materia de protección al consumidor u otras que sean aplicables.

Asimismo, EL USUARIO podrá dirigirse a las oficinas del Fondo MIVIVIENDA S.A. ubicadas en la Av. Paseo de la Republica N° 3121- San Isidro – Lima, en el caso que quisiera revocar el consentimiento brindado a través de la presente Clausula, así como para ejercer los derechos de información, acceso, actualización, inclusión, rectificación, supresión y oposición previstos en la Ley N° 29733 y su Reglamento.

Ciudad, día, mes, año



Nombre y Apellidos
N° de DNI



9. Intructivos

Instructivo I1: Registrar reclamo o queja en el Sistema de Reclamos - OTRS

Finalidad	Responsable	Código
Registrar reclamo o queja al Sistema de Registro de Seguimiento de Reclamos (OTRS).	Asistente de Reclamos	I682/ PR-S2-1-3-1

1. Ingresar al Sistema OTRS-Registro de Seguimiento de reclamos.

Link:

<http://vassago:60/oreclamos/customer.pl?Action=CustomerTicketOverview;Subaction=MyTickets>

Desde esta ventana accederemos al Menú principal del OTRS, para registrar reclamos ingresando el usuario y contraseña 3asignada. (Ver Ilustración N° 1)

Ilustración N° 1: Menú principal – OTRS Reclamos

((OTRS)) Community Edition

Powered by OTRS™

2. Para ingresar un nuevo reclamo en el menú principal hacer clic en la opción Crear nuevo Ticket. (Ver Ilustración N° 2)

Ilustración N° 2: Crear nuevo ticket – OTRS Reclamos

- Se visualizará una ventana con ítems que el usuario deberá llenar para completar el registro del reclamo. (Ver Ilustración N° 3)

Fondo MIVIVIENDA S.A.

Ilustración N° 4: Tipo de Reclamo – OTRS Reclamos

PROCESO: Gestión de Marketing, Comunicaciones y Atención al Cliente
SUBPROCESO: Atención al Cliente

Ilustración N° 6: Asunto – OTRS Reclamos

Fondo MIVIVIENDA S.A.

Tickets

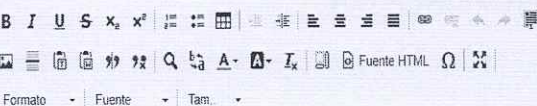
Todos los campos marcados con un asterisco (*) son obligatorios.

*Tipo:

*Para: Supervisor

*Asunto:

*Texto:

B I U S x x 

Formato Fuente Tam.

6. Ingresar en el Campo TEXTO el detalle del Reclamo en letras MAYÚSCULAS según lo referido por reclamante resaltando en negrita su nombre completo. (Ver Ilustración N° 7)

Ilustración N° 7: Texto del detalle del Reclamo– OTRS Reclamos

Texto:

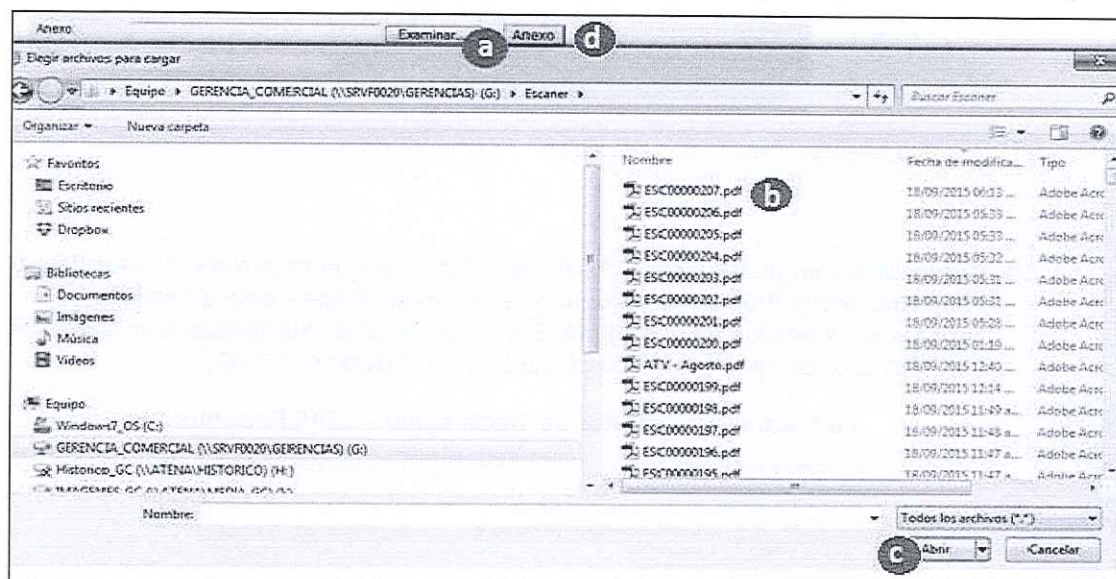
B I U ABC 

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.

7. En el campo anexo debe cargarse todo el reclamo y sus anexos escaneados, según se indica en el N° 8 del PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE RECLAMOS. (Ver Ilustración N° 8)
- a.- Click en Examinar.
 - b.- Aparece pantalla de búsqueda de documentos.
 - c.- Seleccionar documento y dar click en abrir para la carga del mismo.
 - d.- Para concluir carga dar click en Anexo.

Ilustración N° 8: Anexar el reclamo y sus anexos escaneados – OTRS Reclamos



8. Si hubiera más de un documento a cargar se debe realizar siguiendo el mismo procedimiento. (Ver Ilustración N° 9)

Ilustración N° 9: Documento adicional a cargar – OTRS Reclamos

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

9. Ingresar los datos personales del Reclamante, para ello verificar en el Reclamo y sistemas del FMV. Todos los datos son obligatorios. (Ver Ilustración N° 10)

Ilustración N° 10: Datos del Reclamante – OTRS Reclamos

* DNI:	
* Nombres:	
* ApPaterno:	
* ApMaterno:	
* Dirección:	
* Departamento:	LIMA
Provincia:	Provincia
Distrito:	
Teléfono:	

10. Seleccionar el origen de reclamo/queja, según corresponda por su ingreso a trámite. Si se trata de reclamos/quejas ingresados por Portal Web corresponde registrarlo como Email. (Ver Ilustración N° 11)



Ilustración N° 11: Datos del Reclamante – OTRS Reclamos

* Departamento:	LIMA
Provincia:	CARTA
Distrito:	E-MAIL
Formato:	FORMATO F-108
Libro:	LIBRO DE RECLAMACIONES

11. 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, este campo no será completado. (Ver Ilustración N° 12)

Ilustración N° 12: Datos del Reclamante – OTRS Reclamos

* Departamento:	A. ELEGIBLES
Provincia:	B. BENEFICIARIO ASIGNADO
Distrito:	C. BENEFICIARIO DESEMBOLSADO
Telefono:	D. ELEGIBLE CON CÓDIGO DE PROYECTO
* Origen:	E. CADUCADOS
SituaciónTP:	F. RETIRADOS
	G. RENUNCIANTES

12. Ingresar el Departamento al cual corresponde la dirección del reclamante. (Ver Ilustración N° 13)

Ilustración N° 13: Dirección del Reclamante – OTRS Reclamos

Departamento: Lima

13. Cuando se ingresa un nuevo reclamo siempre deberá consignarse PENDIENTE. (Ver Ilustración N° 14)

Ilustración N° 14: Dirección del Reclamante – OTRS Reclamos

Estado según Gerencia:	Pendiente
	En Proceso
	Implementado
	Pendiente

14. 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. (Ver Ilustración N° 15)

Ilustración N° 15: Nombre de la Entidad Técnica – OTRS Reclamos

Promotor / ET: Inka Arquitectos y Construcciones

15. Seleccionar el Programa o Crédito MIVIVIENDA al que está asociado el reclamo. (Ver Ilustración N° 16)

Ilustración N° 16: Seleccionar el Programa al que este asociado el Reclamo – OTRS Reclamos

Programa:

- MICONSTRUCCION
- MISMATERIALES
- Nuevo Crédito MIVIVIENDA
- Techo Propio

16. El campo modalidad aplica sólo se completa cuando se consignó como Programa Techo Propio, seleccionar según corresponda al reclamo. (Ver Ilustración N° 17)

Ilustración N° 17: Llenar Modalidad – OTRS Reclamos

Modalidad:

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

17. Ingresar la Provincia y Distrito al cual corresponde la dirección del reclamante. (Ver Ilustración N° 18)

Ilustración N° 18: Ingresar Provincia y Distrito – OTRS Reclamos

Provincia:

Distrito:

18. En el campo Proyecto Ingresar el Nombre del Proyecto de acuerdo a su registro en el Sistema Techo Propio o Registro de Oferta Inmobiliaria. (Ver Ilustración N° 19)

Ilustración N° 19: Ingresar el Nombre del Proyecto – OTRS Reclamos

Proyecto:

19. Seleccionar el botón ENVIAR para terminar con el registro del reclamo. (Ver Ilustración N° 20)

Ilustración N° 20: Enviar – OTRS Reclamos

Enviar

20. 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. (Ver Ilustración N° 21)

Ilustración N° 21: Tomar nota del N° de ticket auto generado

Fondo MIVIVIENDA S.A.

Tickets

Todo (10) | Abierto (2) | Cerrado (8)

20190410103895

Untitled! - Este elemento todavía no tiene ningún artículo.

Instructivo I2: Derivar y hacer 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	I682/ PR-S2-1-3-1

1. Ingresar al Link:

<http://vassago:60/oreclamos/index.pl?Action=AgentTicketZoom;TicketID=52769>
acceder con usuario y contraseña asignada. (Ver Ilustración N° 22)

Ilustración N° 22: Acceder a OTRS-Reclamos

((OTRS)) Community Edition

Sesión cerrada con éxito.

glorenzzi

Inicio de sesión

Powered by OTRS™

2. Aparecerá la página principal, en la misma deberá seleccionarse el icono TICKET. (Ver Ilustración N° 23)

Ilustración N° 23: Seleccionar el ícono TICKET-OTRS Reclamos



3. En la pantalla que aparece deberá seleccionarse el ícono BUSCAR. (Ver Ilustración N° 24)

Ilustración N° 24: Seleccionar el ícono BUSCAR-OTRS Reclamos



4. Para ubicar el Reclamo deberá ingresarse el número de TICKET en la pantalla que se muestra. (Ver Ilustración N° 25)

Ilustración N° 25: Ingresar el número de TICKET-OTRS Reclamos

Buscar x

Plantillas

Plantilla de búsqueda:

Filtros en uso

Texto completo:

Ticket#:

Filtros adicionales

Añadir otro atributo:

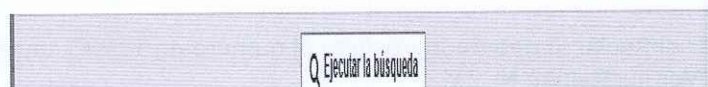
Formato del resultado:

5. 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. (Ver Ilustración N° 26)

Detalle Ticket N°: 2019041103877

Ilustración N° 26: Buscar de forma simplificada-OTRS Reclamos

Seleccionar botón Ejecutar la búsqueda en la parte inferior del Panel de Búsqueda



5.1. Aparecerá la siguiente pantalla para visualizar el detalle de reclamo dar click en el número del reclamo. (Ver Ilustración N° 27)

Ilustración N° 27: Detalle del reclamo

TICKET#	ANTIGÜEDAD	TÍTULO
★ 2019061220000019	2 d 0 h	RECLAMO POR NO EJECUCIÓN DE OBRAS

5.2. Se mostrarán todas las acciones realizadas para ver el contenido de cada una seleccionar las letras en color celeste. (Ver Ilustración N° 28)

Ilustración N° 28: Seleccionar las letras de color negro

Ticket#2019061220000019 — RECLAMO POR NO EJECUCIÓN DE OBRAS

Atrás | Imprimir | Comunicación ▼ | Cerrar | Misceláneo ▼ | **- Mover -**

▼ Article Overview - 4 Article(s)

1	★	Jose Izaguirre	OTRS	RECLAMO POR NO EJECUCIÓN DE OBRAS	12/06/2019 - 09:35	1
2	★	Jose Izaguirre	OTRS	Nota	12/06/2019 - 09:38	
3	★	Jose Izaguirre	OTRS	Nota	12/06/2019 - 09:39	1
4	★	Jose Izaguirre	OTRS	Nota	12/06/2019 - 09:42	

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

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. (Ver Ilustración N° 29 y 30)

Ilustración N° 29: Click en el ítem "Nota"

Ticket#20190103103709 — RECLAMO CONTRA LA ET PROYECTOS Y CONSTRUCCIONES RANDREX S.A.C.

Atrás | Imprimir | Comunicación ▼ | Cerrar | Misceláneo ▼ | **- Mover -**

Nota

▼ Article Overview - 10 Article(s)

Añadir una nota a este ticket

Ilustración N° 30: Escribir nota y click en “Enviar”

No es seguro | [vassago:60/oreclamos/index.pl?Action=AgentTicketNote;TicketID=52585](#)

Añadir una nota a Ticket#20190103103709 — RECLAMO CONTRA LA ET PROYECTOS Y CONSTRUCCIONES RANDREX S.A.C.

Todos los campos marcados con un asterisco (*) son obligatorios.

Cancelar y cerrar

▼ Añadir Artículo

* Asunto:

* Texto:

B

I

U

S

x₂

x²

1/2

1/3

1/4

1/5

1/6

1/7

1/8

1/9

1/10

1/11

1/12

1/13

1/14

1/15

1/16

1/17

1/18

1/19

1/20

1/21

1/22

1/23

1/24

1/25

1/26

1/27

1/28

1/29

1/30

1/31

1/32

1/33

1/34

1/35

1/36

1/37

1/38

1/39

1/40

1/41

1/42

1/43

1/44

1/45

1/46

1/47

1/48

1/49

1/50

1/51

1/52

1/53

1/54

1/55

1/56

1/57

1/58

1/59

1/60

1/61

1/62

1/63

1/64

1/65

1/66

1/67

1/68

1/69

1/70

1/71

1/72

1/73

1/74

1/75

1/76

1/77

1/78

1/79

1/80

1/81

1/82

1/83

1/84

1/85

1/86

1/87

1/88

1/89

1/90

1/91

1/92

1/93

1/94

1/95

1/96

1/97

1/98

1/99

1/100

1/101

1/102

1/103

1/104

1/105

1/106

1/107

1/108

1/109

1/110

1/111

1/112

1/113

1/114

1/115

1/116

1/117

1/118

1/119

1/120

1/121

1/122

1/123

1/124

1/125

1/126

1/127

1/128

1/129

1/130

1/131

1/132

1/133

1/134

1/135

1/136

1/137

1/138

1/139

1/140

1/141

1/142

1/143

1/144

1/145

1/146

1/147

1/148

1/149

1/150

1/151

1/152

1/153

1/154

1/155

1/156

1/157

1/158

1/159

1/160

1/161

1/162

1/163

1/164

1/165

1/166

1/167

1/168

1/169

1/170

1/171

1/172

1/173

1/174

1/175

1/176

1/177

1/178

1/179

1/180

1/181

1/182

1/183

1/184

1/185

1/186

1/187

1/188

1/189

1/190

1/191

1/192

1/193

1/194

1/195

1/196

1/197

1/198

1/199

1/200

1/201

1/202

1/203

1/204

1/205

1/206

1/207

1/208

1/209

1/210

1/211

1/212

1/213

1/214

1/215

1/216

1/217

1/218

1/219

1/220

1/221

1/222

1/223

1/224

1/225

1/226

1/227

1/228

1/229

1/230

1/231

1/232

1/233

1/234

1/235

1/236

1/237

1/238

1/239

1/240

1/241

1/242

1/243

1/244

1/245

1/246

1/247

1/248

1/249

1/250

1/251

1/252

1/253

1/254

1/255

1/256

1/257

1/258

1/259

1/260

1/261

1/262

1/263

1/264

1/265

1/266

1/267

1/268

1/269

1/270

1/271

1/272

1/273

1/274

1/275

1/276

1/277

1/278

1/279

1/280

1/281

1/282

1/283

1/284

1/285

1/286

1/287

1/288

1/289

1/290

1/291

1/292

1/293

1/294

1/295

1/296

1/297

1/298

1/299

1/300

1/301

1/302

1/303

1/304

1/305

1/306

1/307

1/308

1/309

1/310

1/311

1/312

1/313

1/314

1/315

1/316

1/317

1/318

1/319

1/320

1/321

1/322

1/323

1/324

1/325

1/326

1/327

1/328

1/329

1/330

1/331

1/332

1/333

1/334

1/335

1/336

1/337

1/338

1/339

1/340

1/341

1/342

1/343

1/344

1/345

1/346

1/347

1/348

1/349

1/350

1/351

1/352

1/353

1/354

1/355

1/356

1/357

1/358

1/359

1

Derivar Nota a Usuario Responsable

1.1. 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. (Ver Ilustración N° 31)

Ilustración N° 31: Seleccionar al Usuario Responsable

- Mover -

GA (Usuario)
GF (Usuario)
GL (Usuario)
GNI (Usuario)
GO (Usuario)
OCR (Usuario)
OEEPP (Usuario)
OPII (Usuario)
OR (Usuario)
OTI (Usuario)
Supervisor

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

- 2.1. **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. (Ver Ilustración N° 32 y 33)

Ilustración N° 32: Click en el ítem "Nota"

Ticket#20190103103709 — RECLAMO CONTRA LA ET

Atrás | Imprimir | Comunicación ▼ | Cerrar | Misceláneo ▼ | - Mover -

Nota

▼ Article Overview - 10 / Añadir una nota a este ticket

Ilustración N° 33: Escribir nota y click en "Enviar"

Añadir una nota a Ticket#20190103103709 — RECLAMO CONTRA LA ET PROYECTOS Y CONSTRUCCIONES RANDREX S.A.C.
Todos los campos marcados con un asterisco (*) son obligatorios.
Cancelar y cerrar

▼ Añadir Artículo

* Asunto:

* Texto:

B I U S x² | [iconos de formato] | Fuente HTML

Formato | Fuente | Tam...

SE INFORMA QUE LA ET PRESENTO SU DESCARGO EL 14.06.2019 CON CARTA SIN Y PRESENTADA AL FMY S.A. EL 18.06.2019 MEDIANTE LA CUAL MANIFIESTAN QUE SE COMUNICARLES CON LOS RECLAMANTES CON LA FINALIDAD DE SOLICITARLES LOS COMPROBANTES DE DEPOSITO DE AHORROS PARA RETOMAR LOS PROCESOS DE

Archivos adjuntos:

Click to select files or just drop them here.

Es visible para el cliente:

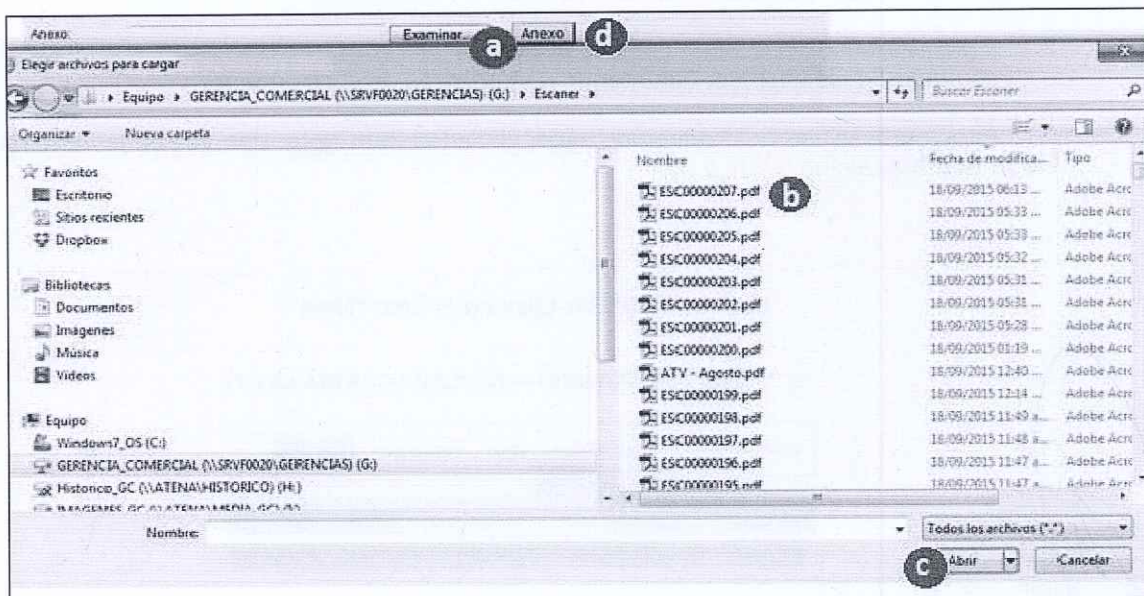
Enviar Guardar como nuevo borrador

Para adjuntar documentos:

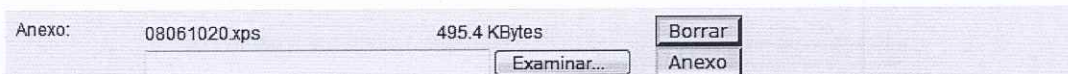
- a.- Click en Examinar.
- b.- Aparece pantalla de búsqueda de documentos.
- c.- Seleccionar documento y dar click en abrir para la carga del mismo.
- d.- Para concluir carga dar click en Anexo.

(Ver Ilustración N° 34)

Ilustración N° 34: Selección de documentos y Anexos correspondientes



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



2.2. 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. (Ver Ilustración N° 35)

Ilustración N° 35: Seleccionar al Usuario



- Mover -

GA (Usuario)
GF (Usuario)
GL (Usuario)
GNI (Usuario)
GO (Usuario)
OCR (Usuario)
OEEPP (Usuario)
OPII (Usuario)
OR (Usuario)
OTI (Usuario)
Supervisor

