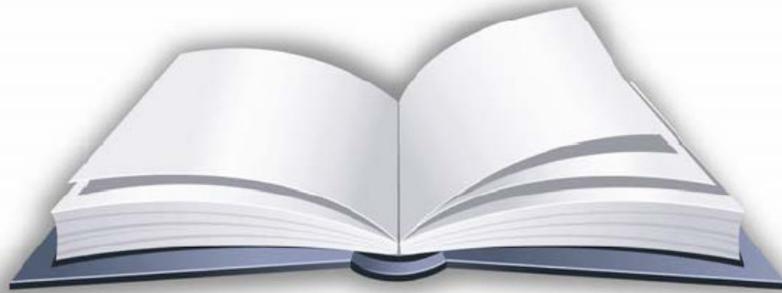


Manual de Usuario
Módulo Libro de Reclamaciones

**Libro de
Reclamaciones**



Diciembre 2011

Versión 1.0

INDICE

INDICE.....	2
INTRODUCCION.....	3
1. INGRESO A LA PÁGINA INSTITUCIONAL.....	4
2. INGRESO A LA INTRANET	4
3. INGRESO AL MODULO LIBRO DE RECLAMACIONES.....	5
4. REGISTRAR RECLAMACION	6
5. INGRESO DE DATOS DE LA RECLAMACION	7
6. SEGUIMIENTO DE LA RECLAMACION	8
7. MEDIDAS ADOPTADAS	9

INTRODUCCION

El Libro de Reclamaciones es una herramienta más del Código de Protección y Defensa del Consumidor, donde el consumidor deja constancia de su disconformidad sobre los bienes adquiridos o servicios suministrados, (calidad, cantidad, funcionamiento, etc.), promueve la solución directa e inmediata de los problemas que pudieran presentarse y obliga al proveedor a dar respuesta al consumidor en un plazo máximo de 30 días calendario, contados desde que registra su reclamo.

Se ha implementado un módulo que nos permite llevar un control de los reclamos registrados en el libro de Reclamación, inicialmente se hará de forma física en donde el cliente llenara los datos en el Libro de Reclamación, al final del día el personal encargado será el que ingrese los datos al Módulo que se encuentra en la página WEB del INGEMMET.

1. INGRESO A LA PÁGINA INSTITUCIONAL

Para ingresar al Sistema de libreo de reclamaciones, los usuarios deberán ingresar al Portal Web de INGENMET (www.ingemmet.gob.pe)



Hacer clic en la opción “Intranet”, la cual se encuentra al final del menú superior del Portal Web.

1. ACCESO A LA INTRANET

Esta es la ventana principal de la Intranet. Ahora se debe escribir el “Usuario” y “Contraseña”. Si no tiene un usuario y contraseña debe solicitarlo al administrador del Sistema. Luego de escribir los datos antes mencionados, deberá hacer clic en el botón “Acepta”, o simplemente presionar la tecla “Enter” en el campo de contraseña.



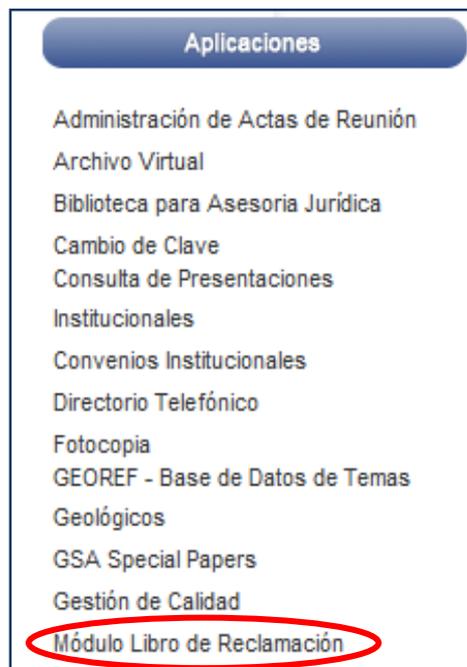
2. INGRESO A LA INTRANET

Esta es la ventana principal de la Intranet. Ahora se debe escribir el “Usuario” y “Contraseña”. Si no tiene un usuario y contraseña debe solicitarlo al administrador del Sistema. Luego de escribir los datos antes mencionados, deberá hacer clic en el botón “Aceptar”, o simplemente presionar la tecla “Enter” en el campo de contraseña.



3. INGRESO AL MODULO LIBRO DE RECLAMACIONES

El Sistema le mostrará la página de inicio de la Intranet con una lista de las aplicaciones a las que usted tiene acceso. Finalmente se debe seleccionar la opción “Modulo Libro de Reclamación”.

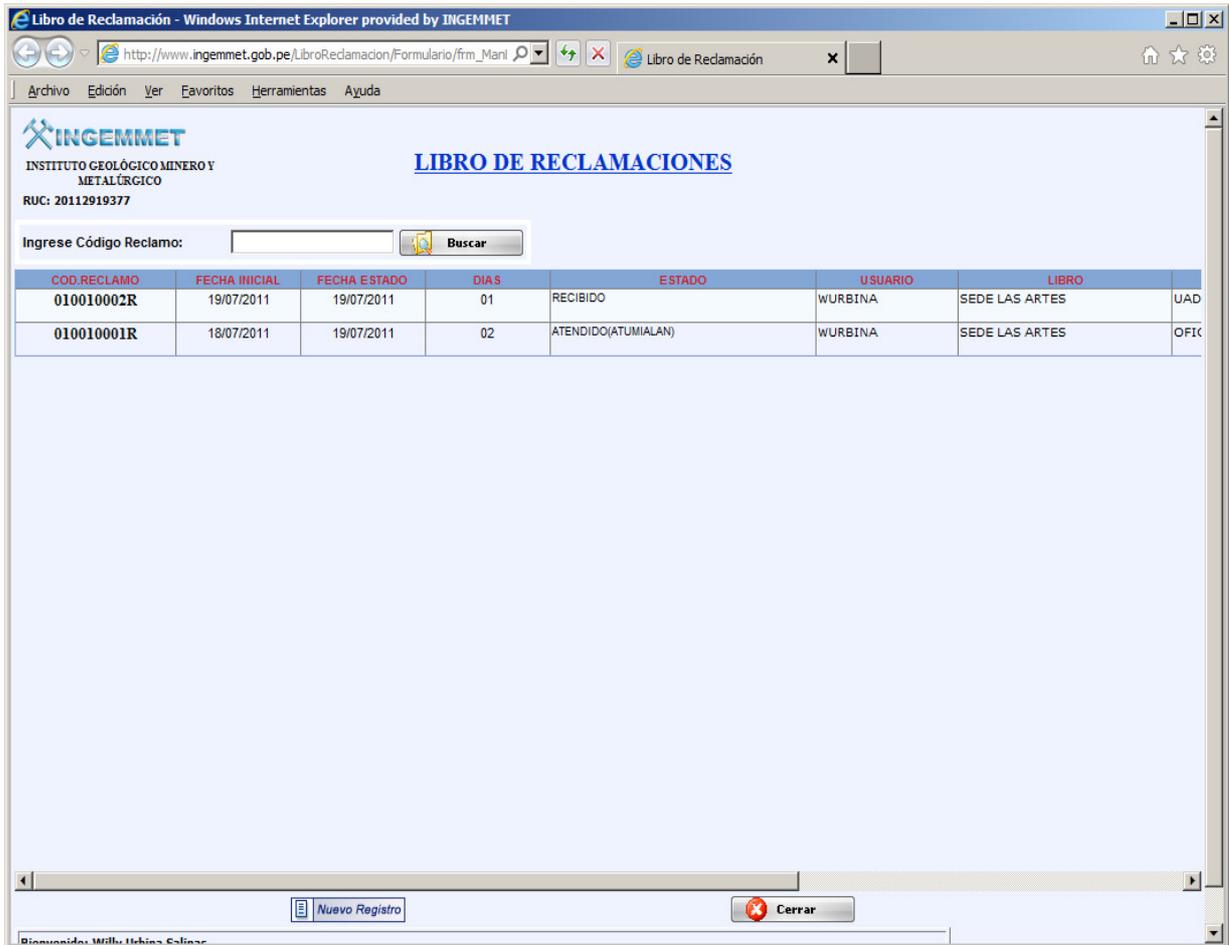


Aplicaciones
Administración de Actas de Reunión
Archivo Virtual
Biblioteca para Asesoría Jurídica
Cambio de Clave
Consulta de Presentaciones
Institucionales
Convenios Institucionales
Directorio Telefónico
Fotocopia
GEOREF - Base de Datos de Temas
Geológicos
GSA Special Papers
Gestión de Calidad
Módulo Libro de Reclamación

4. REGISTRAR RECLAMACION

Esta es la ventana principal del modulo de Libro de Reclamaciones. Acá observamos todos los reclamos ingresados.

Para agregar una nueva Reclamación debemos hacer Clic en la opción “Nuevo Registro”



LIBRO DE RECLAMACIONES

INGEMMET
INSTITUTO GEOLÓGICO MINERO Y METALÚRGICO
RUC: 20112919377

Ingrese Código Reclamo:

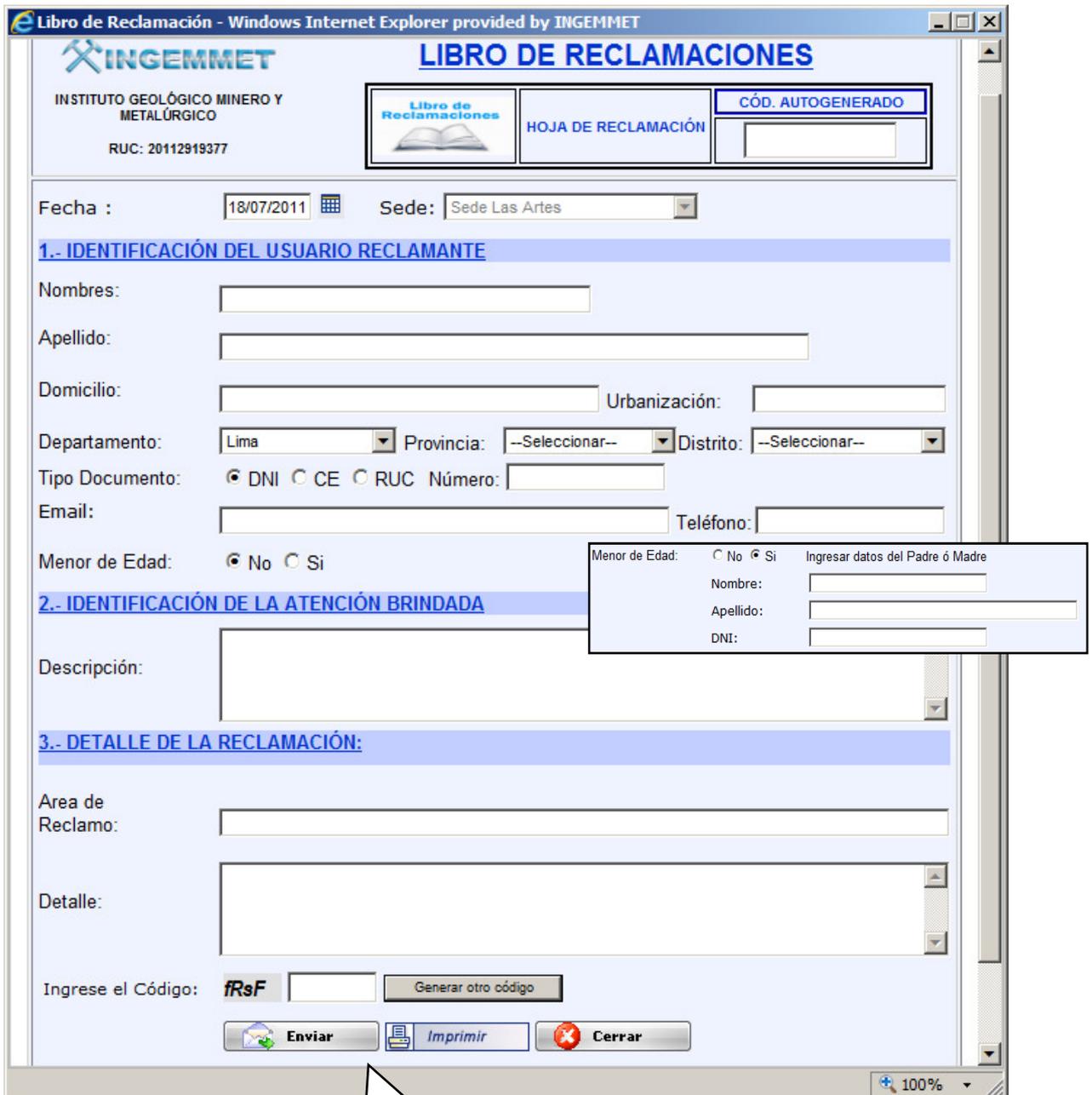
COD.RECLAMO	FECHA INICIAL	FECHA ESTADO	DIAS	ESTADO	USUARIO	LIBRO	
010010002R	19/07/2011	19/07/2011	01	RECIBIDO	WURBINA	SEDE LAS ARTES	UAD
010010001R	18/07/2011	19/07/2011	02	ATENDIDO(ATUMIALAN)	WURBINA	SEDE LAS ARTES	OFIC

HACEMOS CLIC EN
“NUEVO REGISTRO”

5. INGRESO DE DATOS DE LA RECLAMACION

Esta es la ventana de libro de reclamaciones, se debe llenar todos los datos solicitados y hacer clic en la opción “Enviar”.

En el caso que el usuario fuese menor de edad, debe llenar los datos adicionales.



Libro de Reclamación - Windows Internet Explorer provided by INGEMMET

INGEMMET
INSTITUTO GEOLÓGICO MINERO Y METALÚRGICO
RUC: 20112919377

Libro de Reclamaciones
HOJA DE RECLAMACIÓN
CÓD. AUTOGENERADO

Fecha : 18/07/2011 Sede: Sede Las Artes

1.- IDENTIFICACIÓN DEL USUARIO RECLAMANTE

Nombres:
Apellido:
Domicilio: Urbanización:
Departamento: Lima Provincia: --Seleccionar-- Distrito: --Seleccionar--
Tipo Documento: DNI CE RUC Número:
Email: Teléfono:
Menor de Edad: No Si

2.- IDENTIFICACIÓN DE LA ATENCIÓN BRINDADA

Descripción:

3.- DETALLE DE LA RECLAMACIÓN:

Area de Reclamo:
Detalle:

Ingrese el Código: **fRsF** Generar otro código

Enviar Imprimir Cerrar

Menor de Edad: No Si Ingresar datos del Padre ó Madre
Nombre:
Apellido:
DNI:

CLIC EN ENVIAR

6. SEGUIMIENTO DE LA RECLAMACION

Una vez hecho registrado el reclamo el Área encargada deriva a quien corresponda solucionar el motivo del reclamo y le hace un seguimiento.

Libro de Reclamación - Windows Internet Explorer



LIBRO DE RECLAMACIONES

INSTITUTO GEOLÓGICO MINERO Y METALÚRGICO

RUC: 20112919377



LIBRO DE RECLAMACIONES

HOJA DE RECLAMACIÓN

CÓD. AUTOGENERADO

010010001R

Fecha : Sede:

1.- IDENTIFICACIÓN DEL USUARIO RECLAMANTE

Nombres:
 Apellido:
 Domicilio: Urbanización:
 Departamento: Provincia: Distrito:
 Tipo Documento: DNI CE RUC Número:
 Email: Teléfono:
 Menor de Edad: No Si

2.- IDENTIFICACIÓN DE LA ATENCIÓN BRINDADA

Descripción:

3.- DETALLE DE LA RECLAMACIÓN:

Area de Reclamo:

Detalle:

HACER CLIC EN SEGUIMIENTO



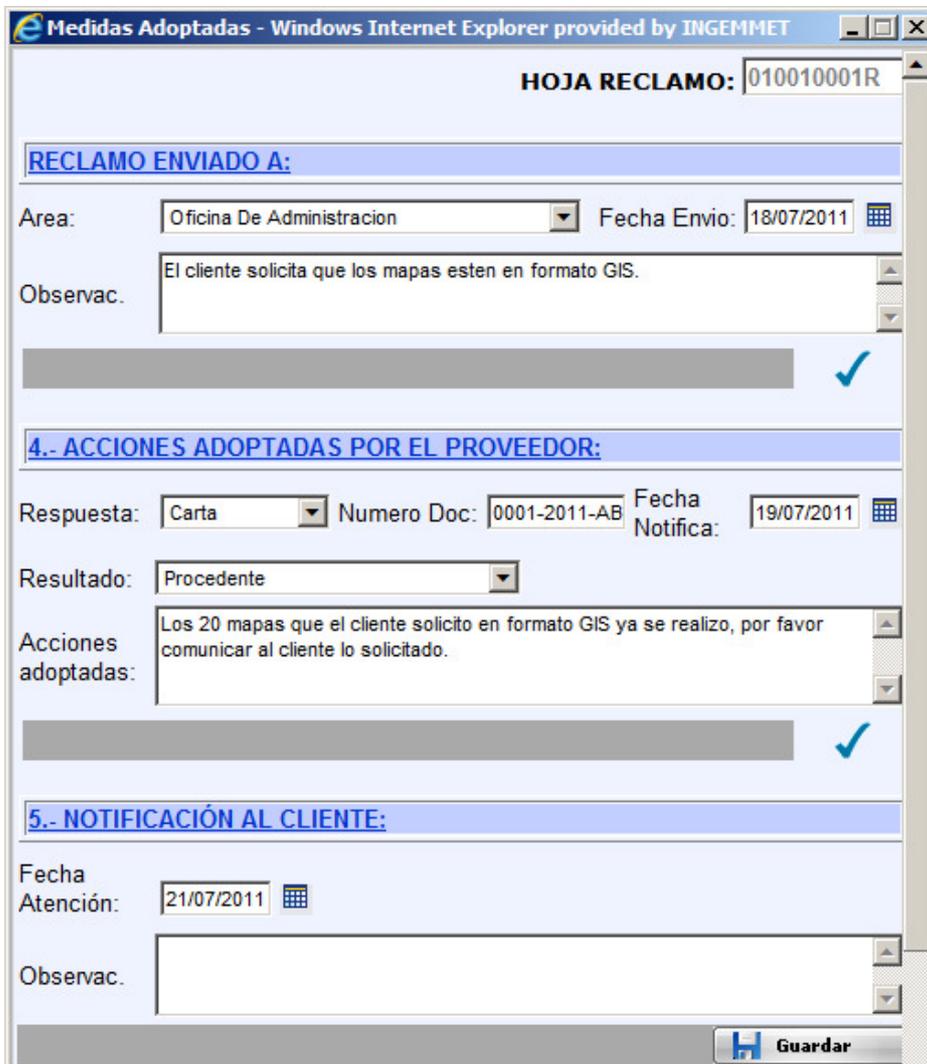
LIBRO DE RECLAMACIONES

Ingrese Código Reclamo:

COD. RECLAMO	FECHA INICIAL	FECHA ESTADO	DIAS	ESTADO	USUARIO	LIBRO	AREA ORIGEN	AREA DESTINO
010010002R	19/07/2011	19/07/2011	01	RECIBIDO	WURBINA	SEDE LAS ARTES	UADA - SEDE AV. LAS ARTES	UNIDAD DE ADMINISTRACION DOCUMENTARIA Y ARCHIVO
010010001R	18/07/2011	19/07/2011	02	ATENDIDO(ATUMALAN)	WURBINA	SEDE LAS ARTES	OFICINA DE ADMINISTRACION	UNIDAD DE ADMINISTRACION DOCUMENTARIA Y ARCHIVO

7. MEDIDAS ADOPTADAS

El área correspondiente de solucionar el reclamo realiza las acciones y la comunica al área que registro el reclamo, a su vez esta notifica al cliente la solución dada.



ENVIADO AL AREA
CORRESPONDIENTE

RESPUESTA DEL AREA
CORRESPONDIENTE

SE NOTIFICA AL
CLIENTE VIA E-MAIL

Se Visualiza en Estado del Documento.

ESTADO DEL DOCUMENTO			
FECHA ENVIO	HORA	AREA ORIGEN	AREA DESTINO
18/07/2011	10:02:27	UADA - SEDE AV. LAS ARTES	UNIDAD DE ADMINISTRACION DOCUMENTARIA Y ARCHIVO
18/07/2011	10:06:50	UNIDAD DE ADMINISTRACION DOCUMENTARIA Y ARCHIVO	OFICINA DE ADMINISTRACION
19/07/2011	09:36:44	OFICINA DE ADMINISTRACION	UNIDAD DE ADMINISTRACION DOCUMENTARIA Y ARCHIVO

 Cerrar