

UNIVERSIDAD NACIONAL DE INGENIERIA
FACULTAD DE INGENIERIA INDUSTRIAL Y DE SISTEMAS



**“IMPLEMENTACION DEL LIBRO DE RECLAMACIONES EN EL
PORTAL DE UNA ENTIDAD BANCARIA ESTATAL”**

**INFORME DE SUFICIENCIA
PARA OPTAR EL TITULO DE INGENIERO DE SISTEMAS**

**PRESENTADO POR
PAUL ALMINAGORTA CABEZAS**

LIMA PERÚ, 2013

INDICE

DESCRIPTORES TEMATICOS.....	6
RESUMEN.....	7
INTRODUCCION.....	8
CAPÍTULO I: PENSAMIENTO ESTRATÉGICO.....	10
DIAGNÓSTICO FUNCIONAL.....	10
ORGANIZACIÓN.....	10
1.1 Historia.....	10
1.2 Organigrama Funcional.....	11
CLIENTES.....	13
PROVEEDORES.....	18
PROCESOS.....	19
MARCO TEÓRICO DE MAPEO DE PROCESOS.....	19
Enfoque de Procesos.....	19
Gestión de Procesos.....	19
Funciones.....	20
OTRA INFORMACIÓN SIGNIFICATIVA DE LA ORGANIZACIÓN.....	22
DIAGNÓSTICO ESTRATÉGICO.....	22
VISIÓN Y MISIÓN DE LA EMPRESA.....	22
VISIÓN.....	22
MISION.....	22
OBJETIVOS ESTRATÉGICOS.....	22
ESTRATEGIA.....	23
OBJETIVOS ESPECIFICOS.....	23
ANÁLISIS INTERNO.....	35
FORTALEZAS Y DEBILIDADES.....	35
FORTALEZAS.....	35
DEBILIDADES.....	35
ANALISIS EXTERNO.....	36
OPORTUNIDADES Y AMENAZAS.....	36
OPORTUNIDADES.....	36
AMENAZAS.....	36

MATRIZ FODA.....	37
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO Y METODOLÓGICO	39
MARCO TEORICO.....	39
PORTAL.....	39
Ventajas de un Portal.....	40
Beneficios de la Tecnología de Portal.....	42
TEORÍA Y METODOLOGÍA DE REFERENCIA.....	45
CAPÍTULO III: PROCESO DE TOMA DE DECISIONES	49
IDENTIFICACIÓN DE PROBLEMA.....	49
Reclamo.....	49
DEFINICION DEL PROBLEMA.....	51
IMPACTOS DESFAVORABLES.....	51
PLANTEAMIENTO DE ALTERNATIVAS DE SOLUCIÓN.....	52
• SELECCIÓN DE UNA ALTERNATIVA DE SOLUCIÓN.....	53
• ANALISIS DE RIESGOS.....	56
• PLANES DE ACCIÓN PARA DESARROLLAR LA SOLUCIÓN PLANTEADA.....	58
• DIAGRAMA DE GANTT.....	59
• COSTOS Y PRESUPUESTOS ASIGNADOS AL PROYECTO.....	60
• ARQUITECTURA DE SISTEMAS PROPUESTA.....	64
CAPÍTULO IV: ANÁLISIS BENEFICIO - COSTO.	
• SELECCIÓN DE CRITERIOS DE EVALUACIÓN.	69
• INFORMACIÓN DE SITUACIÓN ECONÓMICA ACTUAL.....	71
• RESULTADOS DE LA SOLUCIÓN PLANTEADA.....	71
• RESULTADOS EN REPORTES.....	73
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	78-79
• GLOSARIO DE TERMINOS.....	80
• REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	81
• ANEXOS.....	82

INDICE DE TABLAS

Tabla01: Objetivos estratégicos del sector Economía y Finanzas.....	34
Tabla02: Objetivos estratégicos del FONAFE, fuente MEF.....	34
Tabla03: Características Tecnología Portal.....	55
Tabla04: Porcentajes y pesos considerados.....	55
Tabla05: Reclamos obtenidos por trimestre.....	83
Tabla06: Reclamos resumidos usuario.....	84

INDICE DE FIGURAS

Figura01: Organigrama Funcional BN.....	12
Figura02: Organigrama Funcional BN.....	13
Figura03: Organigrama Funcional BN.....	13
Figura04: Gestión de Procesos BN.....	19
Figura05: Misión y Visión BN.....	23
Figura06: Análisis FODA.....	37
Figura07: Portal.....	40
Figura08: Intranet Portal.....	41
Figura09: Teoría Asp.Net.....	45
Figura10: Modelo Asp.Net.....	46
Figura11: Modelo Code-behind	47
Figura12: Arquitectura .Net Framework.	47
Figura13: Libro de Reclamaciones	50
Figura14: Tecnología del Portal.....	52
Figura15: Lotus Notes.....	52
Figura16: Servidor Exchange.....	53
Figura17: Selección Multicriterio.....	54
Figura18: Evaluación de Riesgo.....	56
Figura19: Arquitectura de Sistemas.....	61
Figura20: Reclamos Internet.....	62
Figura21: Diseñador .Net para Reclamos.....	63

Figura22: Modelo de Base de Datos.....	64
Figura23: Modelo de Negocio Reclamos.....	65
Figura24: Inicio Portal.....	66
Figura25: Inicio Reclamos.....	66
Figura26: Reporteador Intranet.....	67
Figura27: Solicitud electrónica.....	68
Figura28: Evaluación y recupero de costos.....	70
Figura29: -repetida.....	72
Figura30: Hoja de reclamación.....	73
Figura31: Reporte resumido.....	74
Figura32: Gráfico Reclamos.....	74
Figura33: Quiebre Reclamos.....	75
Figura34: Quiebre Reclamos.....	76
Figura35: Gráfico Costo Decisión.....	77
Figura36: Problema 01.....	85
Figura37: Problema 02.....	86
Figura38: Problema 03.....	86
Figura39: Problema 04.....	87
Figura40: Problema 05.....	88
Figura41: Net Framework 4.0.....	89

DESCRIPTORES TEMATICOS

- Tecnología del Portal
- Arquitectura de la Información
- Intranet
- Libro de Reclamaciones
- Gestión de Contenido
- Aplicativo Web
- Atención al cliente

RESUMEN

El objetivo del presente informe es mostrar el problema actual que tiene la institución en el tratamiento de la información de Reclamos a nivel nacional y se aplica la técnica de la Tecnología del Portal y Desarrollo Web para obtener los resultados mediante la Intranet como un medio descentralizado y usuarios de cada agencia puedan ingresar sus reclamos.

Actualmente en el Banco las quejas y consultas se recopilan mediante páginas webs, mesa de partes, teléfono, buzón de sugerencias y otros medios informales no existiendo una canalización clara y ordenada de las mismas, por lo que se requiere un canal descentralizado de ingreso de Reclamos y quejas, utilizando la tecnología del Portal alojado en la Intranet como medio de llegada a cada agencia u oficina de la Institución para el registro-solución de las mismas y toma de decisiones posterior.

Se eligió la alternativa de Desarrollo en .Net colocado en el Portal web Intranet debido fundamentalmente a que el Banco de la Nación tiene convenio con Microsoft en licenciatura de sus productos de Software.

El aplicativo desarrollado cubre de gran manera los problemas referido al ingreso, tratamiento y cuantificación de reclamos, reduciendo costes en procesos manuales y ayudando de gran manera a la toma de decisiones de la Institución, además se alinea con la disposición de Indecopi.

INTRODUCCION

El Banco de la Nación actualmente cuenta con una sección centralizada para el tratamiento de la información de reclamos, quejas, consultas y sugerencias referidas a los servicios y motivos que brinda la institución para sus clientes y no clientes.

Los datos acumulados en esta oficina son disgregadas, sin orden, recopilados en forma digital o documentado, con aplicativos 'islas' que explotan la data con reportes personalizados por cada fuente de captación, por lo que urge contar con un sistema personalizado y planificado que centralice la información y sea útil para la toma general de decisiones.

Se aplicará la Tecnología del Portal, Gartner, Inc. define un portal como "el acceso y la interacción con los activos de información pertinentes, activos de conocimiento y los activos humanos por parte de determinados grupos selectos, entregados de una manera muy personalizada"

Se elige un Portal por lo siguiente:

- Las herramientas son integradas para la participación de línea de negocio
- Existe un gobierno centralizado, la gestión es distribuida
- Capacidad de análisis y seguimiento.

En el capítulo I se trata de pensamiento estratégico.

- Diagnóstico funcional.
- Diagnóstico estratégico
- Objetivos estratégicos
- Matriz FODA

En el capítulo II se trata de la Teoría y metodología de referencia.

En el capítulo III se trata del Proceso de toma de decisiones.

- Identificación de problema.
- Planteamiento de alternativas de solución

En el capítulo IV: análisis beneficio - costo.

- Selección de criterios de evaluación.
- Información de situación económica actual.
- Resultados de la solución planteada.

CAPÍTULO I: PENSAMIENTO ESTRATÉGICO.

El Banco de la Nación es el banco que representa al Estado peruano en las transacciones comerciales en el sector público o privado, ya sea a nivel nacional o extranjero. Es una entidad integrante del Ministerio de Economía y Finanzas.

DIAGNÓSTICO FUNCIONAL.

✓ 1.-ORGANIZACIÓN.

1.1.-Historia

El 27 de enero de 1966, el Congreso de la República aprobó la Ley 16000 por la cual creaba el Banco de la Nación. Días después el Poder Ejecutivo, bajo la firma del Presidente de la República, Fernando Belaúnde Terry la pone en vigencia, culminando así un largo proceso cuyos antecedentes históricos datan del siglo XIX, pero que recién a partir de 1914, surge verdaderamente la preocupación de crear un Banco que centralice las actividades operativas, económicas y financieras.

El Banco de la Nación encuentra sus antecedentes inmediatos en el año 1905, durante el gobierno de don José Pardo, en el que se crea la Caja de Depósitos y Consignaciones, mediante la Ley N° 53 del 11.02.05. Esta Institución amplió sus actividades en 1927 cuando se le encargó a través de la Ley 5746 la administración del Estanco del Tabaco y Opio, así como la recaudación de las rentas del país, derechos e impuestos del alcohol, defensa nacional y otros. Finalmente, en diciembre del mismo año se le encarga la recaudación de la totalidad de las rentas de toda la República.

El Decreto Supremo N° 47, del 9 de agosto de 1963, estatiza la Caja de Depósitos y Consignaciones, declarándola de necesidad y utilidad pública. Mediante este dispositivo se recupera para el Estado las funciones de recaudación de las rentas fiscales y la custodia de los depósitos administrativos y judiciales. Tal estatización se realizó cuando la Caja contaba entre sus accionistas con diez Bancos: Crédito, Popular, Internacional, Wiese, Comercial, Continental, Gibson, De Lima, Unión y Progreso.

1.2.-Organigrama funcional

El Banco históricamente mantuvo una estructura organizacional diseñada para atender las operaciones de pago y recaudación, a la cual le iban agregando nuevas áreas en virtud a los nuevos encargos. Estos últimos conllevaron a que se desarrolle, en algunos casos una superposición de procesos y/o funciones entre las 16 gerencias, generando ineficiencias en la organización. Frente a esta situación el Directorio tomó la decisión de modificar la estructura orgánica del banco en línea con el plan estratégico. En este sentido la estructura orgánica contempla, adicionalmente al directorio, la presidencia ejecutiva y la gerencia general, 15 departamentos y un proyecto (nuevo core bancario).

Está conformado por las siguientes Áreas funcionales:

- Presidencia Ejecutiva
- Gerencia General
- Órgano de Control Institucional
- Asesoría Jurídica
- Imagen Corporativa
 - Contabilidad
 - Fideicomisos
 - Finanzas
 - Informática

- Logística
- Operaciones
- Recursos Humanos
- Planeamiento y Desarrollo
- Riesgos
- Red de Agencias
- Agencias C Y Segunda
- Secretaría General
- Negocios

Ver adjuntos: Figura01 y Figura02

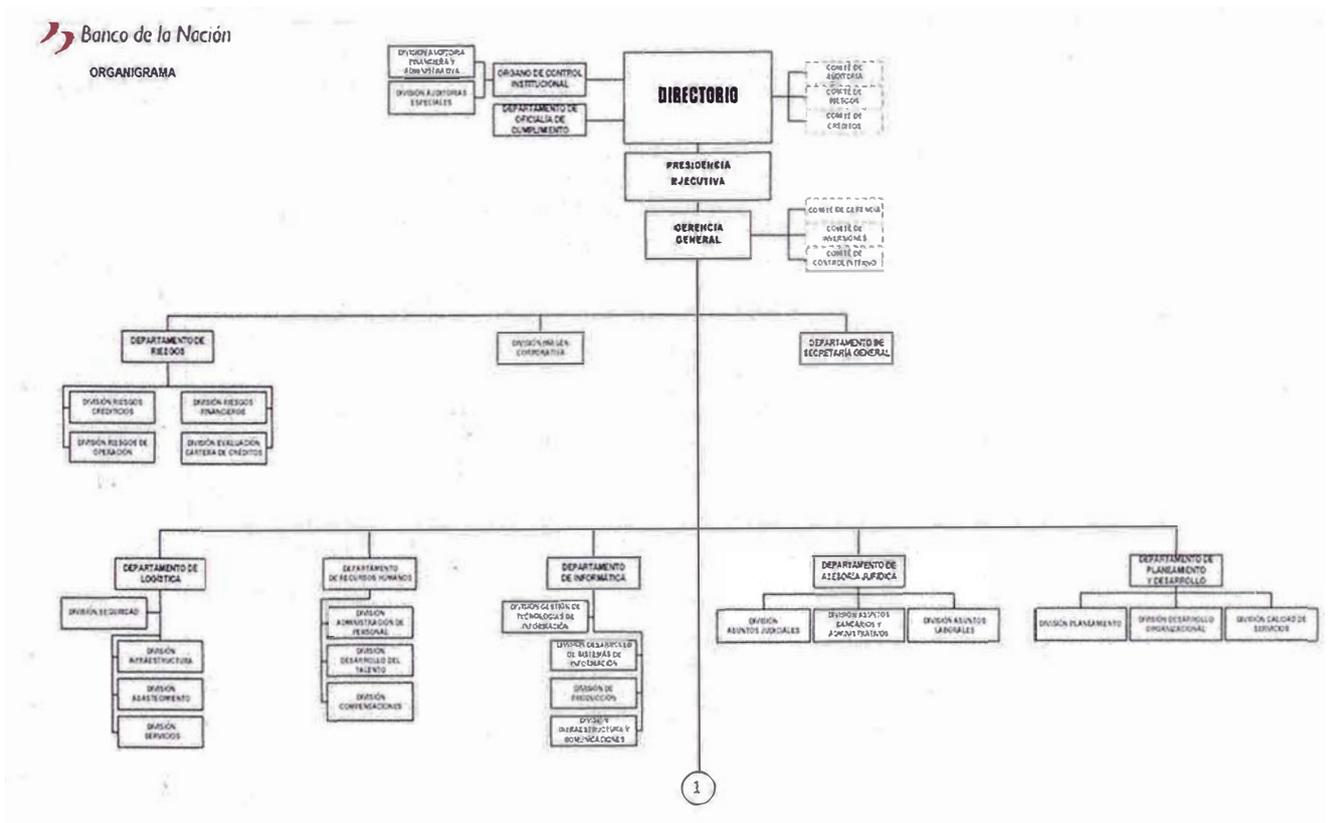


Figura01: Fuente elaboración Imagen y Desarrollo BN

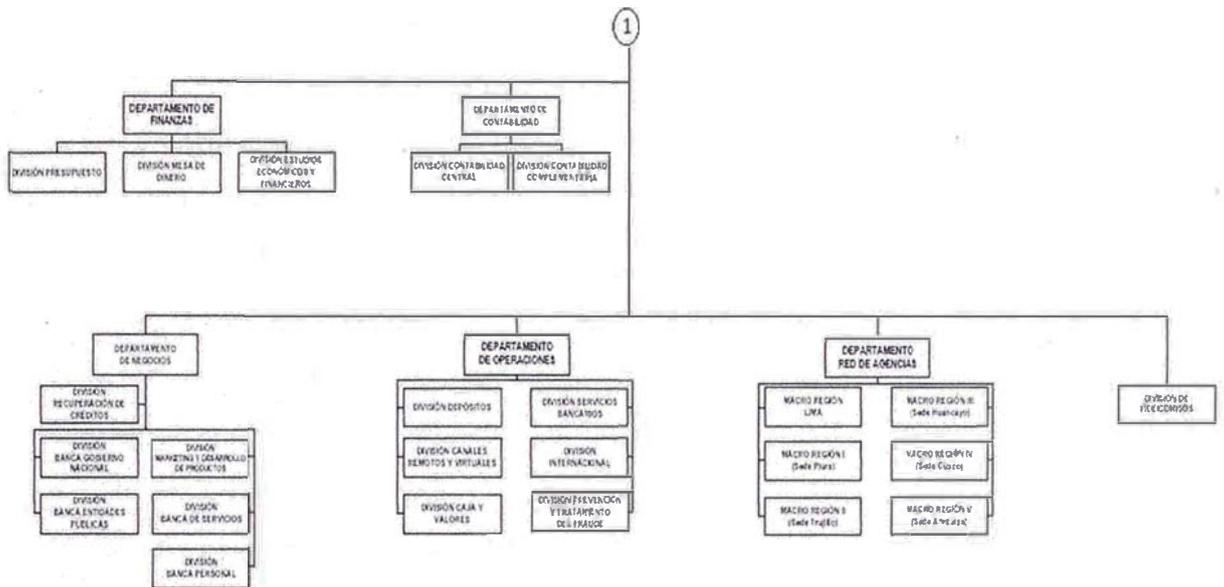


Figura02: Fuente elaboración Imagen y Desarrollo BN



Figura03: Fuente elaboración Imagen y Desarrollo BN

✓ **2.-CLIENTES.**

Son todas aquellas entidades relacionadas con el Estado:

- Trabajadores activos y jubilados del Estado
- Organismos del Estado
- Gobiernos Regionales
- Bancos Privados
- Universidades Públicas
- Ministerios del Estado
- Fuerzas policiales

Se resume en:

- Personas naturales.
- Empresas privadas.
- Empresas estatales

Podemos ampliarlo de la siguiente manera:

2.1.-Convenios de Recaudación del Banco de la Nación con Entidades del Sector Público:

A.-Recaudación de Impuestos Internos y Aduaneros

1. Superintendencia Nacional de Administración Tributaria (SUNAT).
 - Convenio Marco de Recaudación.
 - Convenio de Recaudación ADUANAS.

B.-Recaudación de Tasas, Aranceles, Derechos Académicos, Arbitrios

1. Sistema Electoral RENIEC.
2. Ministerio del Interior P.N.P.
3. Poder Judicial.
4. Ministerio de Trabajo.
5. Ministerio de Defensa (EJERCITO FAP MARINA).
6. Ministerio del Interior Tupa DIGEMIN.
7. Ministerio de Transporte y Comunicaciones.

8. Ministerio del Interior – DICSCAMEC.
9. Sistema Electoral ONPE.
10. Ministerio Público.
11. Ministerio de Agricultura.
12. Universidad Nacional San Cristóbal de Huamanga – Ayacucho.
13. Universidad Nacional Enrique Guzmán y Valle base de datos.
14. Universidad Nacional Mayor de San Marcos Facultad de Educación.
15. Instituto Nacional Penitenciario.
16. Universidad Faustino Sánchez Carrión – Huacho.
17. Consejo Supremo de Justicia Militar.
18. CONAFOVICER.
19. Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo Lambayeque.
20. Autoridad Portuaria Nacional.
21. Sistema Electoral J.N.E.
22. Ministerio de Justicia.
23. Instituto Nacional de Defensa Civil.
24. Colegio Militar Elías Aguirre.
25. Universidad Nacional de Piura.
26. Universidad Nacional de Cajamarca.
27. Ministerio del Interior GOBIERNO DEL INTERIOR.
28. Municipalidad de Lunahuaná.
29. ESSALUD.
30. Seguro Integral de Salud.
31. Escuela Nacional de Bellas Artes.
32. Universidad Nacional Hermilio Valdizán – Huánuco.
33. Ministerio de Salud.
34. Instituto Nacional de Becas y Créditos Educativos INABEC.
35. Universidad Nacional de Huancavelica.
36. Consejo Superior de Contrataciones y Adquisiciones del Estado – CONSUCODE.
37. Universidad Daniel Alcides Carrión – Pasco.

C.-Servicio de Cobranza Coactiva:

1. Dirección General de Capitanías y Guardacostas – DICAPI.
2. Ministerio de Salud:
 - Dirección General de Medicamentos, Insumos y Drogas – DIGEMID.
 - Dirección de Salud Ambientas – DIGESA.
3. Ministerio de Transportes, Comunicaciones y Saneamiento.
 - Provías Nacional.
4. Ministerio de Energía y Minas.
5. Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones – OSIPTEL.
6. Municipalidad Distrital de Santa María del Mar.
7. Consejo Superior de Contrataciones y Adquisiciones del Estado – CONSUCODE.
8. Oficina de Normalización Previsional – ONP.
9. Organismo Supervisor de Inversión en Infraestructura de Transporte de Uso Público – OSITRAN.
10. Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento – SUNASS.

D.-Servicio de Corresponsalía:

1. Banco de Crédito.
2. Banco Interbank.
3. Banco Citibank.
4. Banco Scotiabank.
5. Banco Continental.
6. Banco de Comercio.
7. Banco Financiero.
8. Banco Interamericano de Finanzas.
9. Banco Mi banco.
10. Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Piura.
11. Caja Municipal de Ahorro y Crédito Trujillo.

12. Caja Municipal de Ahorro y Crédito Sullana.
13. Caja Municipal de Ahorro y Crédito Paita.
14. Caja Municipal de Ahorro y Crédito Ica.
15. Caja Municipal de Ahorro y Crédito Pisco.
16. Caja Municipal de Ahorro y Crédito Maynas.
17. Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo.
18. Caja Municipal de Ahorro y Crédito Tacna.
19. Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cuzco.
20. Caja Municipal de Ahorro y Crédito del Santa.
21. Edpyme Confianza.
22. Edpyme Crear.
23. Edpyme Alternativa.
24. Edpyme Solidaridad.
25. Edpyme Credivisión.
26. Edpyme Raiz.
27. Edpyme Edyficar.
28. Caja Rural de Ahorro y Crédito Señor de Luren.
29. Caja Rural de Ahorro y Crédito Nor Perú.
30. Caja Rural de Ahorro y Crédito Quillabamba – CREDINKA.
31. Caja Rural de Ahorro y Crédito Cajamarca.
32. Cooperativa de ahorro y Crédito San Pedro.

E.-Servicio de Cuentas de Ahorro para servidores Públicos de:

1. Ministerio del Interior.
2. Ministerio Público.
3. Ministerio de Salud.
4. Ministerio de Educación.
5. Ministerio de Agricultura.
6. Ministerio de Trabajo.
7. Ministerio de Transporte.
8. Ministerio de Economía y Finanzas.
9. Ministerio de la Producción.

10. Ministerio de Defensa.
11. Ministerio de Energía y Minas.
12. Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento.
13. Ministerio de Justicia.
14. Ministerio de Comercio Exterior y Turismo.
15. Ministerio de la Mujer y Desarrollo Social.
16. Ministerio de Relaciones Exteriores.
17. Consejo de Ministros.
18. Poder Judicial.
19. Jurado Nacional de Elecciones.
20. Registro Nacional de Identificación y Estado Civil.
21. Congreso Constituyente.
22. Asamblea Nacional de Rectores.
23. Defensoría del Pueblo.
24. Presidencia del Consejo de Ministro.
25. Oficina Nacional de Procesos Electorales.
26. Tribunal Constitucional.

F.-Servicio de Cuentas Corrientes:

1. Gobiernos Locales.
2. Gobiernos Regionales.
3. Proveedores del Estado.
4. Unidades Ejecutoras (Gobierno Central).
5. Bancos Comerciales.
6. Personas naturales y Jurídicas.
7. Otras Entidades del Estado.

✓ **3.-PROVEEDORES.**

- Estado Peruano

✓ 4.-PROCESOS.

4.1.-MARCO TEÓRICO DE MAPEO DE PROCESOS

En esta sección se presentan definiciones, conceptos, técnicas y metodologías que enmarcan el tema del presente informe, con el fin de facilitar su comprensión; y en ese sentido se ha considerado la siguiente secuencia lógica:

4.1.1.- Enfoque de procesos

El enfoque de procesos es una manera de visualizar a las organizaciones como un conjunto de procesos cuyo objetivo es la satisfacción del cliente.

4.1.2.- Gestión por Procesos

Es un modelo de gestión que consiste en gestionar integralmente y concentrar la atención en el resultado de cada uno de los procesos que realiza la empresa, en vez de las funciones, tareas o actividades individuales.

La gestión por procesos se fundamenta en la dedicación de un directivo a cada uno de los procesos de la empresa con la finalidad de conseguir el objetivo que el proceso persigue, y a nivel de actividades y tareas cada persona que interviene lo hace teniendo como referencia el resultado final del proceso.

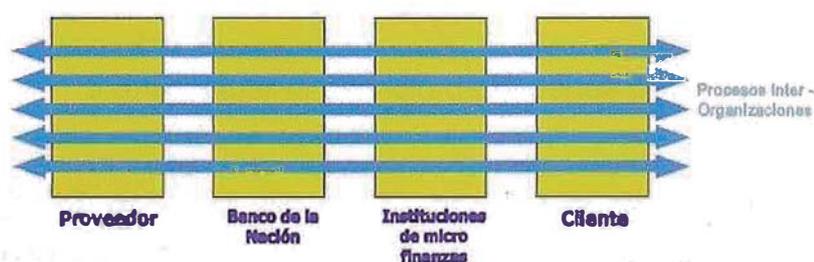


Figura04: Fuente elaboración Imagen y Desarrollo BN

4.1.3.-Resumen:

- Realizar operaciones y transacciones
- Gestionar recursos del Estado
- Gestionar Clientes
- Gestionar Recursos financieros
- Gestionar Riesgos
- Gestionar compras y servicios

5.-FUNCIONES:

Las funciones que se le asignaron al Banco de la Nación fueron las siguientes:

5.1. Recaudar las rentas del Gobierno Central y de las entidades del SubSector Público independiente y de los Gobiernos Locales cuando así se conviniera con éstos.

5.2. Recibir en forma exclusiva y excluyente depósitos de fondos del Gobierno Central y del SubSector Público, con excepción de los Bancos Estatales y del Banco Central Hipotecario.

5.3. Hacer efectivas las órdenes de pago contra sus propios fondos que expidan las entidades del Sector Público Nacional.

5.4. Recibir en consignación y custodia todos los depósitos administrativos y judiciales.

5.5. Efectuar el servicio de la deuda pública.

El 12 de junio de 1981, en el segundo gobierno de Fernando Belaúnde Terry, se promulgó la Ley Orgánica Decreto Legislativo N° 199 y se ampliaron las funciones del Banco:

1. Recaudar los tributos del Sector Público Nacional.
2. Efectuar en forma exclusiva por cuenta y en representación del estado, operaciones de crédito activas y pasivas con Instituciones Financieras del país y del exterior.
3. Recibir en forma exclusiva los depósitos de los fondos de todo el Sector Público Nacional y Empresas del Estado, con excepción de las Empresas Bancarias y Financieras Estatales.

En 1994, durante el gobierno de Alberto Fujimori Fujimori, con el Decreto Supremo N° 07-94EF Estatuto del Banco, se modificaron las funciones, las mismas que serán ejercidas sin exclusividad respecto de las Empresas y Entidades del Sistema Financiero.

1. Brindar servicios de pagaduría de acuerdo a las instrucciones que dicte la Dirección General del Tesoro Público.
2. Brindar servicios de recaudación por encargo de los acreedores tributarios.
3. Efectuar por delegación, operaciones propias de las subcuentas bancarias del Tesoro Público.
4. Actuar como Agente Financiero del Estado.
5. Actuar por cuenta de otros Bancos o Financieras, en la canalización de recursos.
6. Participar en las operaciones de comercio exterior del Estado.
7. Otorgar facilidades financieras al Gobierno Central, y a los Gobiernos Regionales y Locales, en los casos en que éstos no sean atendidos por el Sistema Financiero Nacional.

8. Las facilidades financieras que otorga el Banco no están sujetas a los límites que establece la Ley General de Instituciones Bancarias, Financieras y de Seguros.
9. Brindar Servicios de Corresponsalía.
10. Brindar Servicios de Cuentas Corrientes a las Entidades del Sector Público Nacional y a Proveedores del Estado.
11. Recibir depósitos de ahorros en lugares donde la banca privada no tiene oficinas.

6.-OTRA INFORMACIÓN SIGNIFICATIVA DE LA ORGANIZACIÓN.

Por el momento ninguna.

DIAGNÓSTICO ESTRATÉGICO.

VISIÓN Y MISIÓN DE LA EMPRESA

VISIÓN:

Ser el Banco reconocido por la excelencia en la calidad de sus servicios, la integridad de su gente y por su contribución al desarrollo nacional.

MISIÓN:

Brindar soluciones financieras con calidad de atención, agregando valor, contribuyendo con la descentralización, ampliando nuestra cobertura de servicios y promoviendo la bancarización con inclusión social.

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS:

Ser el Medio de recepción de todos los servicios y su canalización hacia todos los entes del Estado Peruano

ESTRATEGIA A:

El objetivo de brindar satisfacción al cliente se logrará a través de nuevos y mejores canales de atención, así como el ofrecimiento de productos y servicios con oportunidad, calidad y calidez. Ver Figura04:



Figura05: Fuente elaboración Imagen y Desarrollo BN

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1.1. CREAR UNA ORGANIZACIÓN DESCONCENTRADA Y DESCENTRALIZADA

Se requiere diseñar e implementar una organización con enfoque hacia el cliente, basándose en un rediseño de procesos y roles claramente definidos y orientados a la desconcentración de la toma de decisiones [4].

1.1.1-Operaciones

- Orientadas a promover el desarrollo tecnológico del Banco para participar activamente en el proceso de Regionalización y en el Proyecto de Modernización del Estado Peruano.

1.1.2-Proyecto

- Implementación, por etapas una nueva estructura organizacional, siendo uno de sus objetivos la creación y funcionamiento de las oficinas regionales.

1.1.3-Tareas

- Reordenamiento de las funciones, elaboración del ROF y el MOF.

- Redistribución de los recursos económicos.

- Configurar para el proyecto Nueva Estructura Organizacional un equipo de gestión y monitoreo del cambio.

1 *Valor Económico*: Producir un aumento de bienes y servicios con mayor calidad y a un bajo costo, mediante el uso racional y eficaz de los recursos. Se refiere al desarrollo de productos y servicios cuyos grados de utilidad o aptitud vayan aumentando, generando cada vez mayor beneficio a los clientes o institución

2 *Valor Público*: Beneficio generado para los usuarios/consumidores directos y el beneficio generado al responder a los intereses, aspiraciones y valoraciones de la ciudadanía. (Basado en el marco genérico desarrollado por el profesorado de gestión política de Kennedy School of Government, Mark Moore, Gestión Estratégica y Creación de Valor en el Sector Público.

1 .2. PROMOVER LA BANCARIZACIÓN

El Banco de la Nación entiende por bancarización al proceso de incorporar a ciudadanos excluidos del sistema financiero bancario a fin que puedan

utilizar los productos y servicios bancarios; para lo cual es nuestro interés ampliar la red de agencias, incrementar en cantidad y calidad los productos y servicios en zonas donde no exista oferta bancaria así como en sectores no atendidos.

1.2.1-Proyectos

- Desarrollar el plan de Inversiones para el fortalecimiento de agencias en zonas de frontera.
- Apertura de Nuevas Agencia en zonas UOB considerando el compromiso para la inclusión social.
- Diseñar nuevos productos para zonas UOB en función de sus necesidades.
- Realizar/patrocinar cursos y seminarios para promover la cultura bancaria y financiera a nivel de Lima y Provincias (alfabetización financiera).
- Elaborar un Plan de Bancarización.
- Programa de Agilización de Inversiones para Gobiernos Locales y Regionales.

1.2.2-Tareas

- Ampliar los Convenios con las IFI's (previa evaluación del valor generado durante el 2007)
- Estudio del Desarrollo Económico y Social Espacial para la incorporación de nuevos parámetros a considerar en el Crecimiento de la Red de Agencias a nivel nacional.
- Promocionar los productos y servicios en las agencias UOB.
- Implementar la Cuenta a Plazo Fijo UOB.
- Promover la suscripción de convenios con entidades públicas, principalmente en el ámbito regional (teniendo como entes motores a las propias agencias UOB)

- Evaluar las necesidades de servicios financieros de las poblaciones excluidas del sistema bancario, buscando su interrelación con los programas de desarrollo económico y social.
- Promover asociaciones público privadas para lanzar productos para sectores no bancarizados.

1.3. APLICACIÓN DE LOS PRINCIPIOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL.

Considerando la importancia de que la responsabilidad social es una visión del negocio que integra en la gestión empresarial el respeto por: los valores éticos, las personas, la comunidad y el medio ambiente, el Banco considera conveniente desarrollar el siguiente proyecto:

- Bancarización: De acuerdo a la Federación Latinoamericana de Bancos FELABAN se define a través de dos conceptos la Profundización Financiera (ratios de Crédito/PBI y Depósitos/PBI) y el Acceso a Servicios Financieros (porcentaje de la población que utiliza servicios financieros).

1.3.1-Proyecto

- Lineamientos Generales para la aplicación de la Responsabilidad Social Empresarial en el Banco de la Nación.

1.4. MANTENER EL CRECIMIENTO ECONÓMICO Y FINANCIERO DEL BANCO

Se necesita establecer una perspectiva y un programa de ingresos y gastos que nos permita asegurar la realización de nuestra Misión.

1.4.1-Operaciones

- Principalmente se trata de considerar y desarrollar acciones que permitan reducir la dependencia de ingresos generados por el rol tradicional del Banco, sin descuidar el rol social del mismo.
- Crear un programa que permita el incremento de los ingresos sin descuidar el rol social del Banco.
- Racionalización de costos operativos.
- Estricto control de penalidades en los contratos institucionales.
- Implementar una gestión eficiente y eficaz de los recursos.
- Evaluación y monitoreo periódico de los convenios suscritos por el Banco.

1.4.2-Proyecto

Implementación de un sistema de rentabilidad.

2. OBJETIVO ESTRATEGICO N ° 2: “BRINDAR SATISFACCIÓN AL CLIENTE”

2.1-ESTRATEGIA

El objetivo de brindar satisfacción al cliente se logrará a través de nuevos y mejores canales de atención, así como el ofrecimiento de productos y servicios con oportunidad, calidad y calidez.

Para su adecuado tratamiento se ha considerado conveniente agruparlos en cuatro objetivos específicos:

2.2-OBJETIVO ESPECÍFICOS

2.2 .1. AMPLIAR LA OFERTA DE PRODUCTOS Y SERVICIOS.

El objetivo es incrementar en cantidad y calidad los productos y servicios y la cobertura a nivel nacional.

2.2.1.1-Operaciones

- Optimizar los productos y servicios existentes.
- Incrementar y rentabilizar los convenios con instituciones financieras.
- Desarrollar nuevas modalidades crediticias.
- Potenciar los servicios de la División de Fideicomiso.
- Incrementar campañas orientadas a elevar el conocimiento y el uso de servicios bancarios por parte de los clientes y usuarios.
- Rediseñar el portal orientándolo al cliente.
- Desarrollar interfaces electrónicas estándares para facilitar el intercambio de información y medios de pago para que los clientes utilicen Internet como medio seguro para sus transacciones.
- Implementar una solución Anti-Fraude para clientes y usuarios.
- Pago de tributos y servicios del Sector Público con interconexión BN MEF SUNAT.

2.2.1.2-Proyectos

- Implementación de la Tarjeta de Crédito del Banco de la Nación.

Desarrollar Banca Seguros.
- Préstamo Hipotecario para clientes del Banco.
- Disponibilidad de efectivo en ventanillas de agencias UOB.
- Desarrollo de compras y pagos por Internet con la Tarjeta Débito y Crédito.
- Desarrollo del Proyecto “Marca Compartida IFI’s”
- Interconexión con otros bancos.

- Pago de tributos en ventanilla con interconexión con la SUNAT.
- Multiflota.

2 2.2. AMPLIAR LOS CANALES DE ATENCIÓN AL CLIENTE

Contar con una moderna, amplia y competitiva red de canales de atención al cliente.

2.2.2.1-Operación

- Implementar un programa de expansión de canales de atención (Ventanillas, ATM's, Internet, WAP, Call Center, cajeros corresponsales etc.) a nivel nacional.

2.2.2.2-Proyectos

- Implementación de Nuevas Agencias a Nivel Nacional.
- Implementación del Contact Center.
- Implementar el canal Cajeros Corresponsales.
- Fortalecer los servicios que se brinda a través de los canales Internet y WAP.
- Ampliar la Red de Oficinas de acuerdo a las variaciones en el comportamiento del consumidor y de las necesidades de inclusión social.
- Implementación de Ventanillas Móviles.

2 .3. MEJORAR LA CAPACIDAD OPERATIVA DE LAS AGENCIAS DEL BANCO

Contar con una Red de Agencias con niveles adecuados de atención al cliente.

2.3.1-Operaciones

- Realizar estudios e implementación del Sistema Automatizado de Colas.
- Implementación de la re categorización de agencias.
- Mejorar y ampliar la infraestructura de la Oficina Principal y Oficina Javier Prado.
- Definir la política de adquisición de locales para la Red de Agencias del Banco.
- Plan de expansión de la infraestructura de la Red de Agencias.

2.3.2-Proyectos

- Remodelación de Agencias a Nivel Nacional.
- Fortalecimiento operativo de las agencias donde se brindaran nuevos productos y servicios.

2 .4. MEJORAR NUESTRO CONOCIMIENTO DEL CLIENTE

Desarrollar una plataforma de Data-Warehouse DW y Customer Relationship Management CRM que permita un mejor entendimiento del cliente y que haciendo uso de esta información y otras que proporciona el Core Bancario facilite la atención así como el desarrollo de productos o servicios.

El DW Financiero aportará información útil para otros propósitos adicionales al mencionado en este rubro como: Planificar ubicación de oficinas, cajeros automáticos, servir de fuente de información para Basilea II, lavado de activos, etc.

2.4.1-Proyectos

- Adquirir, configurar e implantar el DW Financiero.
- Adquirir, configurar e implantar el Sistema de Administración de la Relación con los Clientes – CRM.

3. OBJETIVO ESTRATEGICO N° 3: “DESARROLLAR UNA NUEVA CULTURA ORGANIZACIONAL”

3.1.-ESTRATEGIA

El objetivo de desarrollar una nueva cultura organizacional se logrará a través de la mejora de las capacidades humanas, los procesos y las tecnologías de información y comunicaciones, las que se orientarán al fortalecimiento organizacional.

3.2-OBJETIVOS ESPECÍFICOS

3.2.1. INCREMENTAR LAS COMPETENCIAS DEL RECURSO HUMANO.

Mejorar los conocimientos, habilidades y actitudes del personal.

a-Operaciones

- Diseñar las Especificaciones de Puestos del Banco de la Nación
- Diseño de un programa de selección de personal.
- Potenciar el Capital Humano a través de las tareas siguientes:
 - Programas de Capacitación Corporativa y la Universidad Corporativa.
 - Fortalecer el programa de inducción.
 - Establecimiento de la Línea de Carrera y Planes de Sucesión.
 - Programas de Desarrollo.
- Implementar un programa de incentivos por cumplimiento de objetivos.
- Desarrollar un Sistema de Evaluación de Competencias.
- Mejorar el modelo de Gestión de Recursos Humanos del Banco.

3.2.2 MODERNIZACIÓN DE LOS PROCESOS OPERATIVOS.

Mejorar los procesos operativos, por cuanto los procesos actuales están orientados a atender las funciones de los departamentos y no a la atención al cliente interno o externo, bajo esa percepción el Banco podrá posteriormente lograr eficiencia y eficacia en su gestión.

a-Operaciones

- Integrar la nueva estructura organizacional al rediseño de procesos (macro procesos, procesos y procedimientos) con enfoque a la calidad de atención al cliente.
- Mejoramiento de los procesos y procedimientos del Departamento de Red de Agencias (dotándola de herramientas de gestión y tecnologías de información)
- Ampliar y actualizar el Plan de Continuidad de Negocio del Banco.
- Rediseño de los macro procesos, procesos y procedimientos del Banco.

3.3. MODERNIZACIÓN DE LOS PROCESOS DE GESTIÓN.

El Banco actualmente no cuenta con metodologías, herramientas y técnicas orientadas al control y la alineación organizacional, que le permitiría ser competitivo en su gestión.

a.-Operaciones

- Establecer un Plan Operativo Institucional a partir de planes anuales de trabajo por Departamento.
- Implementación de un Balanced Scorecard.
- Diseñar procesos e indicadores de control de gestión.
- Desarrollar e implementar la consultoría para el Diagnostico del Control Interno del Banco.
- Diseñar e implementar procesos eficientes en un marco de Control Interno.
- Despliegue del proyecto Identidades y Accesos en Sedes Operativas.

3.4. INTEGRAR TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN A LOS PROCESOS DE LA INSTITUCIÓN.

Mejorar las capacidades empresariales aplicando tecnologías de información.

a-Operaciones

- Incrementar la capacidad operativa del Sistema Administrativo Integrado – SAI
- Automatización de los procesos del servicio “Operaciones con el Exterior” y adquisición de un módulo de comercio exterior.
- Modernización e implementación de medios electrónicos de Seguridad al 100% en la Red de Agencias y Medios Electrónicos interconectados en la Sede Central.

b-Proyectos

- Implementación del Nuevo Core Bancario.
- Diagnostico para la modernización de los sistemas electrónicos de seguridad en canales de atención.
- Adquisición e implementación del software para administración de los riesgos financieros del Banco.
- Implementación del sistema para la gestión de riesgos de operación.
- Reubicación del Computador de contingencia.
- Renovación del Centro de Cómputo.
- Modernización de la infraestructura tecnológica

3.5. FORTALECER EL CONTROL DE GESTIÓN EMPRESARIAL

Fortalecer el control interno como un proceso diseñado con el fin de proporcionar un grado de seguridad "razonable" para la consecución de sus objetivos. Ver tabla 01

Proyectos

- Implementación del Sistema de Control Interno.

Tabla01: Objetivos estratégicos del sector Economía y Finanzas.

Fuente MEF

ALINEAMIENTO DE LOS OBJETIVOS ESTRATÉGICOS DEL SECTOR ECONOMÍA Y FINANZAS
CON LOS OBJETIVOS ESTRATÉGICOS DEL BANCO DE LA NACIÓN

Objetivos Estratégicos del Banco de la Nación (*)	Objetivos Estratégicos del Sector - Economía y Finanzas (**)		
	Promover el crecimiento económico sostenido	Mejorar el impacto social del gasto público	Lograr una gestión pública con responsabilidad social
Crear valor para el estado y la sociedad	X		
Brindar Satisfacción al Cliente		X	
Desarrollar una nueva cultura organizacional			X
Ser reconocido como un banco transparente			X

(*) Plan Estratégico del Banco de la Nación 2009 - 2013

(**) Plan Estratégico Sectorial Multianual del Sector Economía y Finanzas (PESEM) 2007 - 2011

Tabla02: Objetivos estratégicos del FONAFE, fuente MEF

ALINEAMIENTO DE LOS OBJETIVOS ESTRATÉGICOS DE FONAFE CON LOS OBJETIVOS ESTRATÉGICOS
DEL BANCO DE LA NACIÓN

Objetivos Estratégicos del Banco de la Nación (*)	Objetivos Estratégicos de FONAFE (**)				
	Generar Valor mediante la gestión eficiente de las Empresas del Holding y Encargos	Fortalecer la Actividad Empresarial del Estado	Fortalecer la Imagen de la Corporación FONAFE	Reforzar los Valores, la Comunicación y el Desarrollo del Personal	Promover la transparencia en la gestión de las Empresas del Holding y Encargos
Crear valor para el estado y la sociedad	X	X	X		
Brindar Satisfacción al Cliente		X			
Desarrollar una nueva cultura organizacional	X			X	
Ser reconocido como un banco transparente					X

(*) Plan Estratégico del Banco de la Nación 2009 - 2013

(**) Plan Estratégico de FONAFE 2009 - 2013

ANÁLISIS INTERNO

FORTALEZAS Y DEBILIDADES

FORTALEZAS:

Se mencionan a continuación un listado de los mismos:

- Bajos costos de servicio
- Personal calificado
- Proactividad en la gestión
- Buen control de calidad
- Buena reputación
- Apoyo del Estado
- Única Oferta Bancaria en algunos puntos del país

DEBILIDADES

Se mencionan a continuación un listado de los mismos:

- Costosa implementación de cajeros
- Falta de planificación
- Moneda extranjera volátil
- Organización ineficiente
- Inadecuados esfuerzos de expansión
- Cambio de gobierno
- Mala organización de la información
- Reclamos no se procesan convenientemente
- Información disgregada

En esta parte agregamos que falta una adecuada organización de la información de reclamos que ingresa por diversos canales y su distinto

tratamiento que dificulta la correcta toma de decisiones para corregir el problema referido.

ANALISIS EXTERNO

OPORTUNIDADES Y AMENAZAS

OPORTUNIDADES

Se mencionan a continuación un listado de los mismos:

- Incremento en el poder adquisitivo
- Cambios favorables en el comportamiento de la clientela
- Nuevos cajeros
- Acceso a nueva tecnología
- Acceso a nuevos mercados
- Potenciales nuevas plazas

AMENAZAS

Se mencionan a continuación un listado de los mismos:

- Recesión económica
- Conflictos políticos
- Cambios en la legislación
- Inflación acelerada
- Competencia en crecimiento
- Productos competitivos
- Disminución del poder adquisitivo

MATRIZ FODA

ANÁLISIS FODA



Figura06: Fuente elaboración Internet

Se puede resumir en [1]

FORTALEZAS	DEBILIDADES
<ul style="list-style-type: none">➤ Bajos costos de servicio➤ Personal calificado➤ Proactividad en la gestión➤ Buen control de calidad➤ Buena reputación➤ Apoyo del Estado	<ul style="list-style-type: none">➤ Costosa implementación de cajeros➤ Falta de planificación➤ Moneda extranjera volátil➤ Organización ineficiente➤ Inadecuados esfuerzos de expansión➤ Cambio de gobierno➤ Mala organización de la información➤ Reclamos no se procesan convenientemente

	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Información disgregada
<p>OPORTUNIDADES</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Incremento en el poder adquisitivo ➤ Cambios favorables en el comportamiento de la clientela ➤ Nuevos cajeros ➤ Acceso a nueva tecnología ➤ Acceso a nuevos mercados ➤ Potenciales nuevas plazas ➤ Única Oferta Bancaria en algunos puntos del país 	<p>AMENAZAS</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Recesión económica ➤ Conflictos políticos ➤ Cambios en la legislación ➤ Inflación acelerada ➤ Competencia en crecimiento ➤ Productos competitivos ➤ Disminución del poder adquisitivo

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO Y METODOLÓGICO.

1.-MARCO TEORICO

Se tuvo que analizar los procesos de la empresa, elegir entre dos alternativas y luego proceder al desarrollo de la solución elegida.

- Se incidió en el tema de Portales y
- Aplicaciones Web con .Net

1.1-PORTAL

Un portal de Internet es un sitio web que ofrece al usuario, de forma fácil e integrada, el acceso a una serie de recursos y de servicios relacionados a un mismo tema. Incluye: enlaces, buscadores, foros, documentos, aplicaciones, compra electrónica, etc. Principalmente un portal en Internet está dirigido a resolver necesidades de información específica de un tema en particular [3].

El portal es considerado un intermediario de información que tiene como fuente de ingreso la de tener una forma simple de acceder a toda y no sólo a una parte de la información referida al tema del mismo. Toda esta información no necesariamente está contenida dentro del mismo portal, porque el portal, normalmente, se encarga de centralizar enlaces en una forma fácil y organizada que facilite la navegación dentro de un tema.



Figura07: Fuente Internet

1.2-Ventajas de un Portal:

- **Plataforma fiable y escalable:** Tanto si se instala sobre un único servidor para una pequeña organización o en una gran empresa se ofrece una solución de colaboración y compartición de información económica y escalable, que no compromete la fiabilidad ni la seguridad ni el rendimiento del sistema.
- **Menor complejidad y costes:** La facilidad de uso pone en manos de los administradores de TI los medios para reducir los costes y la complejidad asociados con el aprovisionamiento del site, su administración y soporte, las operaciones y las tareas de copia de seguridad y recuperación.
- **Mejor capacidad de localización de información:** Localizar y acceder a la información a través de un modo mucho más eficiente que la tradicional búsqueda dentro de las carpetas compartidas.
- **Mejor comunicación:** Los usuarios pueden recibir notificaciones cuando se realizan cambios sobre la información compartida.

- **Mejores procesos de trabajo en equipo:** Los procesos de creación y revisión de documentos se simplifican y se hacen más eficientes con el control de versiones incorporado al propio documento y las funciones de registro de entrada y salida (“checkin” y “check-out”).
- **Mejor experiencia del usuario:** El acceso mediante navegador de Internet permite a los usuarios acceder a la información del trabajo en equipo dentro del site de forma muy sencilla.
- **Flexible y Dinámica:** Su propia organización podrá modificar y ampliar el contenido utilizando únicamente el navegador web. Además al estar construido sobre la plataforma .NET Framework es posible aumentar su funcionalidad incluyendo aplicaciones a medida.
- **Aumenta la Productividad:** Mejora la eficacia de los equipos mediante herramientas sencillas de colaboración. Los equipos de trabajo pueden crear espacios de trabajo, calendarios compartidos, gestionar documentación y recibir notificaciones sobre la información que utiliza.
- **Rápida Implantación:** Solución integral que provee de la funcionalidad básica para la puesta en producción inmediata y en busca de la aportación del mayor valor en el menor plazo posible pero sin condicionar el crecimiento y proporcionando una base sólida de evolución.

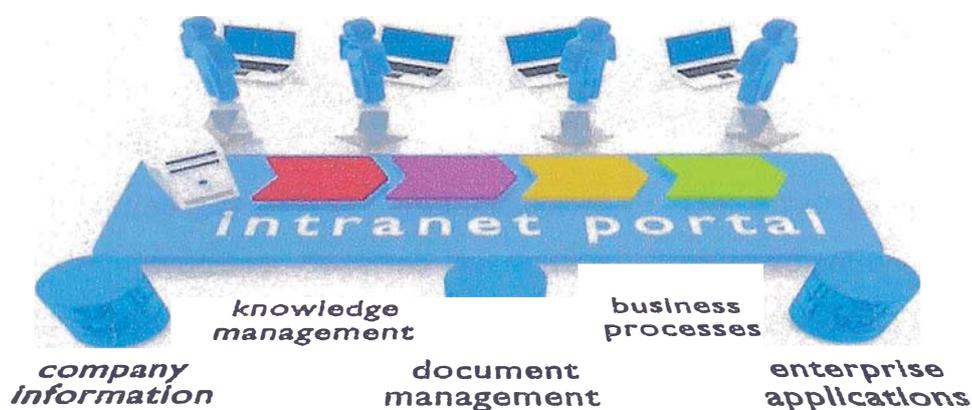


Figura08: Fuente Internet

1.3-Beneficios de la Tecnología del Portal

Beneficio	Descripción	¿Por qué la tecnología de portal?
Incrementar el retorno de la inversión en sistemas complejos (ERP, CRM, HRMS)	<p>sistemas complejos, como planificación de recursos empresariales (ERP) y sistemas de gestión de relaciones con clientes (CRM) son por lo general de una organización más significativas inversiones en TI, con un costo de hasta cientos de millones de dólares. Sin embargo, pocas organizaciones describen su ERP o CRM inversiones como un éxito. La integración de los servicios más útiles de estos sistemas en expansión en la rutina diaria de todos los sistemas de ayuda a traer compraron para ayudar a manejar el negocio de la oficina de apoyo al campo de batalla.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Experiencia simplificado se extiende más allá de las aplicaciones de los usuarios avanzados • Disponible a más usuarios para un más rápido, más exitoso despliegue • Empresa de difusión de información • Menos capacitación, para un despliegue más barato • Autoservicios, para reducir los costos de administración • Menores costos de presentación de informes.
Reducir los costes de desarrollo y despliegue de nuevos servicios y aplicaciones	<p>Las grandes organizaciones desarrollar docenas de nuevos servicios y aplicaciones al año, cada uno con la posibilidad de automatizar los procesos de negocio y crear millones de dólares en ahorros. Para cada esfuerzo, un desarrollador debe</p>	<ul style="list-style-type: none"> • De acuerdo, ready-made de interfaz de usuario • Infraestructura escalable • Autenticación estándar y de seguridad • Personalización y basada en roles contexto • Menores costos de

	<p>diseñar, desarrollar y probar una infraestructura para la autenticación de los usuarios, el apoyo a grandes audiencias y la personalización de ese servicio para cada usuario. Además, el desarrollador debe crear una interfaz de usuario diferente cada vez, y un gerente de proyecto debe comercializar el sitio a sus empleados, socios o clientes. El resultado es una proliferación de sitios web independientes que son de marca diferente, competir por el mismo público y son caros de construir y mantener.</p>	<p>almacenamiento y de red</p> <ul style="list-style-type: none"> • audiencia agregada y una mayor adopción • Reutilización del enfoque de desarrollo modular • Más rápido, a prueba de futuro a través de la integración de las normas.
<p>Facultar a la empresa a participar en las soluciones a los retos empresariales</p>	<p>Los departamentos de TI y grupos de desarrollo de la mayoría de las organizaciones están sobrecargados de trabajo: grupos deben hacer malabares con las demandas de mantenimiento de los sistemas existentes y las inversiones en tecnología con un flujo constante de nuevas solicitudes de tácticas y estratégicas del negocio. Es un equilibrio constante de las prioridades y es cada vez más difícil de satisfacer cada grupo</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Herramientas integradas para la participación de línea de negocio • gobierno centralizado, la gestión distribuida • Capacidad de análisis y seguimiento.

	<p>constituyente. Una estrategia de portal que se centra en proporcionar herramientas basadas en Web y capacidades dirigidas a la línea de negocio de TI puede ayudar a los usuarios responder a un conjunto más amplio de las solicitudes de alistamiento de la participación de los usuarios de negocio en soluciones determinadas.</p>	
--	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

TEORÍA Y METODOLOGÍA DE REFERENCIA.

OBJETIVO

Recepción y solución a un reclamo presentado sobre la institución y su mejora mediante la toma de decisiones.

ALCANCE

A nivel de todas las agencias desplegadas en el ámbito nacional y para todos los clientes que tengan relación directa o indirecta con el Estado.

APLICACIONES WEB CON '.NET'

Teoría

ASP.NET forma parte de Microsoft .NET Framework y ofrece fiabilidad, solidez y seguridad integradas a la vez que proporciona a los programadores la flexibilidad de usar diversos modelos y estilos de programación basados en las necesidades del proyecto. Al crear su aplicación web con ASP.NET tiene acceso a todo el marco de trabajo .NET



Figura09: Fuente Internet

Con Visual Web Developer obtiene características como el resaltado de código, la generación de sugerencias y la finalización automática para

ASP.NET, HTML, CSS y Javascript. Además, Visual Web Developer le permite administrar todo su proyecto ASP.NET desde el inicio hasta su implementación.

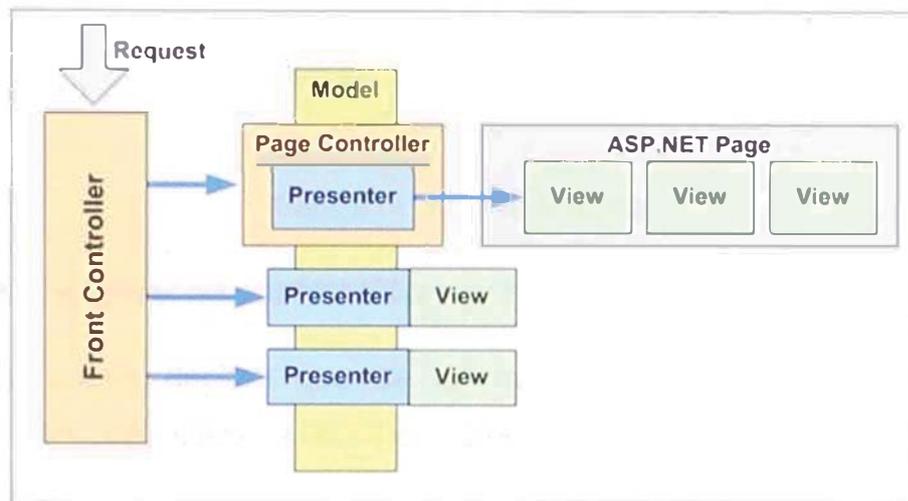


Figura10: Fuente Internet

El modelo Code-behind

Microsoft recomienda que para realizar programación dinámica se use el modelo code-behind, o de respaldo, que coloca el código en un archivo separado o en una etiqueta de script especialmente diseñada. Los nombres de los archivos code-behind están basados en el nombre del archivo ASPX tales como MiPagina.aspx.cs o MiPagina.aspx.vb (esta práctica se realiza automáticamente en Microsoft Visual Studio y otros entornos de desarrollo). Cuando se usa este estilo de programación, el desarrollador escribe el código correspondiente a diferentes eventos, como la carga de la página, o el clic en un control, en vez de un recorrido lineal a través del documento.

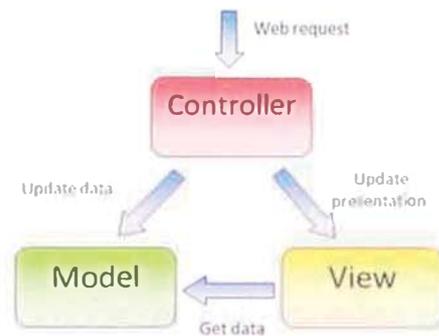


Figura11: Fuente Internet

Asp.Net y su nivel de abstracción

ASP.Net, puede decirse que es un nuevo nivel de abstracción en la construcción de sitios web, por que se pueden crear rápidamente aplicaciones web, basándose en los controles incluidos en el framework o muchos gratuitos que hay en la red, ocultando el código de mucho Ej: Puedes crear fácilmente un grid o tabla, y ésta se auto-ordena, página, etc, obteniendo sus datos desde cualquier base de datos. Incluye una gran herramienta para la construcción de reportes, y esto incluyen medios automáticos para exportarlos a XLS o PDF, y de igual forma incluye CrystalReport. Además permite separar completamente la interfaz de la lógica de negocio. Excelente para desarrollo de aplicaciones multicapas.

.NET Framework Architecture

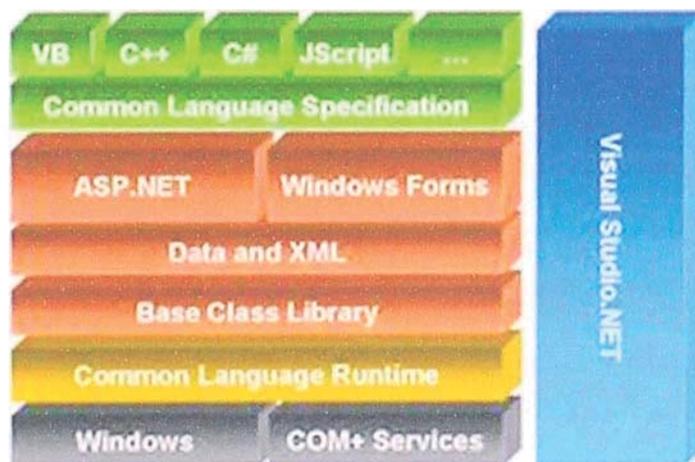


Figura12: Fuente Microsoft MSDN

Uso actual del lenguaje

En la actualidad una aplicación ASP.NET puede ejecutarse de dos formas distintas:

Aplicaciones cliente/servidor: Estas aplicaciones están típicamente en formato de ejecutables compilados. Estos pueden integrar toda la riqueza de una interfaz de usuario, tal es el caso de las aplicaciones de desempeño y productividad, pero no se reúne la lógica de negocio como un recurso que se pueda reutilizar. Además acostumbran ser menos gestionables y escalables que las demás aplicaciones.

Aplicaciones que utilizan el navegador: Dichas aplicaciones están caracterizadas por contar con una interfaz de web rica y muy útil. La interfaz gráfica integra varias tecnologías, las cuales son el HTML, XHTML, scripting, etc; siempre y cuando el navegador que se esté utilizando soporte estas tecnologías.

Ver anexo 03

CAPÍTULO III: PROCESO DE TOMA DE DECISIONES.

1. IDENTIFICACIÓN DE PROBLEMA.

1.1-RECLAMO

Reclamar es oponerse a algo de palabra o por escrito, expresando una queja o disconformidad. La acción y efecto de reclamar se conoce como reclamación o reclamo. Por ejemplo: “Voy a elevar un reclamo a la gerencia ya que no estoy conforme con la atención”, “La empresa no acepta reclamos una vez que el cliente ha comprobado la calidad del producto”, “La operadora ha recibido miles de reclamos ante el aumento de tarifas”.



La posibilidad de efectuar un reclamo es un derecho de los consumidores, protegido por diversas leyes y normativas. Los clientes, usuarios o compradores pueden expresar su disconformidad cuando consideran que el producto o servicio recibido no cumple con sus expectativas debido a fallas de la empresa [5].

1.2.-LIBRO DE RECLAMACIONES

El libro de reclamaciones es un documento donde el consumidor informa sobre un reclamo: cuando tiene carácter de infracción o sobre una queja, cuando está relacionada a un malestar o descontento por el servicio.

NOTA: Desde el año 2011 toda empresa está obligada a tener un Libro de Reclamaciones según Decreto Supremo N° 11-2011-PCM. No contar con un Libro de Reclamaciones no ponerlo visible, no entregarlo si lo solicitan o no responder al usuario que ha dejado constancia de un reclamo puede estar sujeto a una sanción o multa que puede llegar hasta 450 Unidades Impositivas Tributarias (UIT), que equivalen a 1.62 millones de nuevos soles. El monto es fijado por una comisión de Indecopi.



Figura13: Fuente Portal Estado Peruano

Dice también en el artículo 4, el OBLIGA a toda empresa que utilice medios virtuales (medios electrónicos como correo, pagina web, etc) para atender a sus clientes a contar ADICIONALMENTE con un Libro de Reclamaciones Virtual.

Algunas compañías habilitan un libro de quejas donde los clientes pueden asentar sus reclamos. En otros casos, las vías para realizar un reclamo son el correo electrónico o la atención telefónica. Ver Anexo 04

1.3-DEFINICION DEL PROBLEMA

Se puede resumir en varios ítems que a continuación se detallan:

- Información disgregadas en distintos repositorios
- Métodos de consulta a través de hojas de cálculo
- Ingreso y Filtrado de datos en forma manual
- Problemas de centralización de la información enviada
- Respuesta de resultados generalmente telefónico
- Carga de información con varios días de diferencia a la ficha de registro.

(Ver descripción gráfica en el Anexo 02)

1.4-IMPACTOS DESFAVORABLES:

Se puede resumir en lo siguiente:

- Demora en dar la solución queja consulta sugerencia
- No hay información rápida y oportuna
- Insatisfacción del cliente ante los servicios de la institución
- Queja generalmente se da a través de los medios de comunicación afectando la imagen de la institución

Este conjunto de problemas conllevan a que en general lo haya un repositorio centralizado para el registro, procesamiento, consulta de la información y toma de decisiones inmediata para su mejora, ocasionando perdida de la imagen para la institución, malestar en el cliente.

Además no está alineado a la disposición obligatoria de Indecopi que obliga a las empresas a tener un Libro de Reclamaciones sea manual o virtual.

• 2.-PLANTEAMIENTO DE ALTERNATIVAS DE SOLUCIÓN.

Se proponen 2 modelos de solución en el ámbito descentralizado de la información (Redes e Intranet)

➤ 2.2-Tecnología de Portal.-

Modo Intranet, todas las computadoras interconectadas tienen Intranet en el cual se desplegaría un aplicativo web.

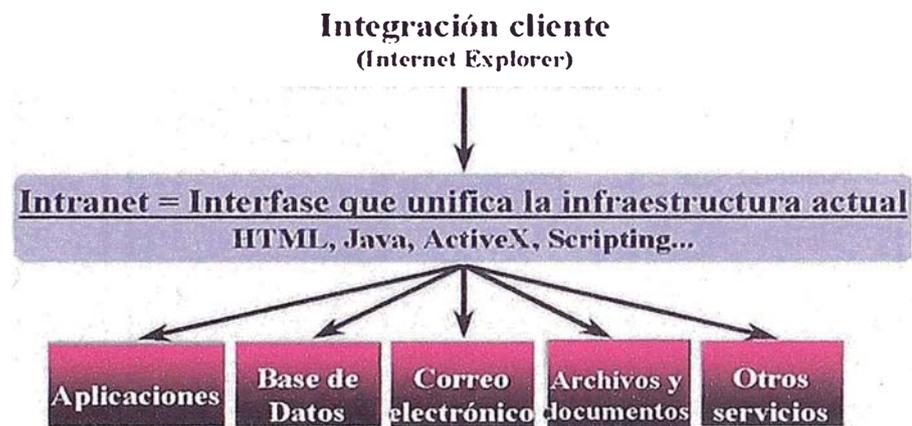


Figura14: Fuente Internet

➤ 2.3-Correo Mensajería.-

Lotus Notes es un sistema cliente/servidor de colaboración y correo electrónico, desarrollado por Lotus Software, filial de IBM.

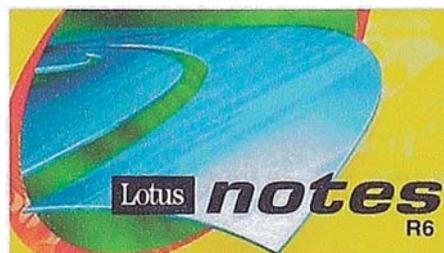


Figura15: Fuente IBM

Es un sistema de comunicación el cual permite enviar correo electrónico y manejo de Calendarios y Agendas. También es una plataforma de

colaboración que permite compartir bases de datos con información, como sería bases documentales, de procedimientos, manuales o foros de discusión. Y finalmente es una plataforma de Coordinación - utilizando aplicaciones Notes con flujo de trabajo.. Ejemplo de ello sería cualquier proceso de una empresa que requiere que un documento fluya entre varias personas o departamentos para su autorización, como por ejemplo una solicitud de vacaciones, solicitud de anticipo de viáticos y cuentas de gastos, etc. Todo esto es susceptible de manejarse de forma electrónica mediante Lotus Notes.

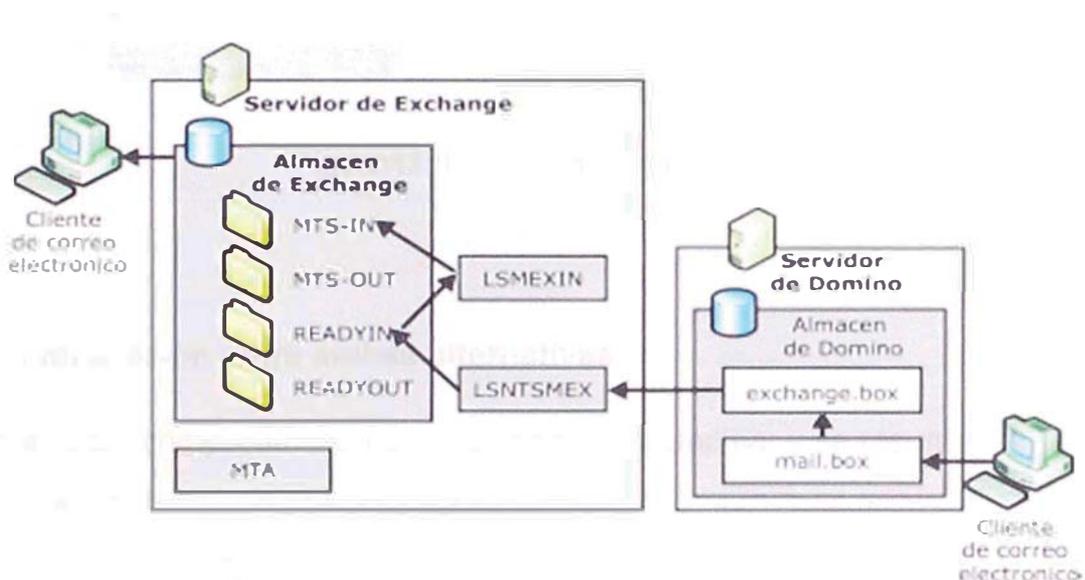


Figura16: Fuente Internet

Modo Lotus Notes, la mayoría de las computadoras personales de la institución tienen asignadas una cuenta de correo vinculado al empleado.

- **3.-SELECCIÓN DE UNA ALTERNATIVA DE SOLUCIÓN.**

Se aplicará la Selección Multi-criterio

Selección Multi-criterio:

Método que permite considerar problemas de decisión con múltiples objetivos con información cuantitativa y cualitativa



Figura17: Fuente Internet

Tabla de comparación entre ambas alternativas

Se hizo un estudio comparativo de ambos métodos a emplear y se resume en el cuadro adjunto:

Tabla 03: Fuente propia

CARACTERISTICAS	1.- TECNOLOGIA DEL PORTAL (NET ASPX)	2.-CORREO MENSAJERIA (LOTUS NOTES)	3.-SEMIPORTAL (SHAREPOINT)
1.Licencia	<i>Flexible</i>	<i>Limitada</i>	<i>Limitada</i>
2.Concurrencia	<i>Casi ilimitada</i>	<i>Limitada</i>	<i>Casi ilimitada</i>
3.Dias versión prueba	<i>180</i>	<i>120</i>	<i>120</i>
4.Escalabilidad	<i>Integrada</i>	<i>Truncada</i>	<i>Integrada</i>
5.Soporte multiplataforma	<i>Entorno Microsoft</i>	<i>Escalable</i>	<i>Entorno Microsoft</i>
6.Calidad documentación	<i>Buena</i>	<i>Baja</i>	<i>Excelente</i>
7.Proveedor	<i>Microsoft</i>	<i>IBM</i>	<i>Microsoft</i>
8.Versionamiento	<i>E·fectiva</i>	<i>Demora</i>	<i>Demora</i>
9.Comunidad activa	<i>Mayoritaria</i>	<i>Regular</i>	<i>Mediana</i>

ALTERNATIVA	VARIABLE (% Y PESOS)	ESCALA_BILIDAD	LICENCIA	VERSION-AMIENTO	PROVEEDO R	CONCU-RRENCIA	
	PORCEN T	30%	20%	10%	10%	30%	ASIGNAC ION FINAL
NET ASPX	PESO	4	7	3	4	8	6.7
LOTUS NOTES	PESO	3	5	2	4	6	4.5
SHAREP OINT	PESO	4	5	3	4	7	4.1

Tabla 04: Fuente propia

Porcentajes y pesos considerados:

Elegimos la tecnología del Portal (con .NET .ASPX), aplicativo a implementarse en el Portal institucional.

ANALISIS DE RIESGOS EN LA IMPLEMENTACIÓN DEL PROYECTO

El riesgo se puede cuantificarse sometiendo el esquema de controles a escenarios de peligro en los que se evalúa la capacidad de respuesta del proceso ante éstos, resultando en un valor numérico que representa esta probabilidad.

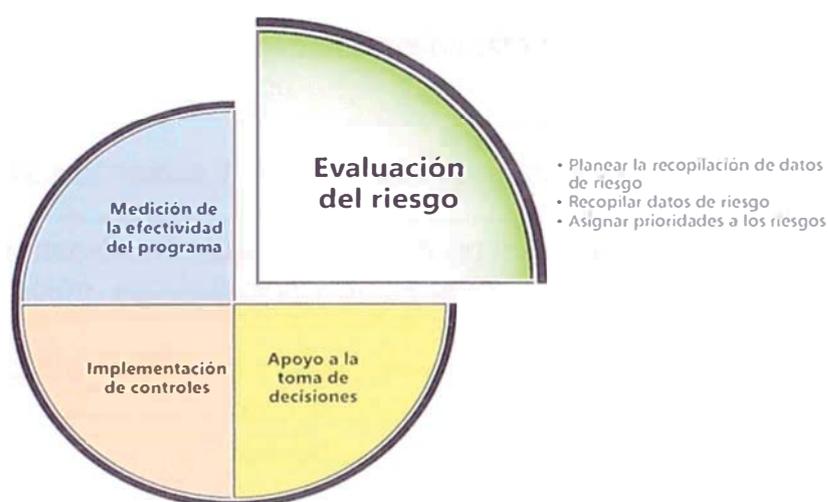


Figura 18: Fuente internet

En la evaluación de alternativas, se ha planteado algunos riesgos que detallamos con sus respectivos porcentajes

RIESGO ASOCIADO	% PERDIDAS CUANTIFICADAS
✓ Falta de servicios complementarios como apoyo de infraestructura tecnológica.	

COSTOS Y PRESUPUESTOS ASIGNADOS AL PROYECTO

Los costos más importantes asignados al proyecto son



DESCRIPCIÓN COSTOS ASOCIADOS	MONTO (soles)
✓ Capacitación de personal	7,200
✓ Licencia Software compartido (anual)	45,500
✓ Costo compartido de servidor BD y Páginas	13,000
✓ Documentación ciclo de vida	4,000
✓ Certificación de Calidad de Sw por terceros	8,500
✓ Actividades por Administración	37,000
✓ Utilización de Sw de terceros para monitoreo	15,700
✓ Estudio de análisis y gestión de riesgos	15,000
✓ Estudio de prototipado e implantación	10,400
✓ Otros no especificados (varios)	12,000

Total en soles: 168,300 soles

El tiempo de retorno aproximado de la inversión (ROI) es de 2.5 años calendario.

Los mayores riesgos que se da en la institución son: La asignación del Personal clave dedicado al desarrollo a otras actividades no necesariamente complementarias, debido a la falta de recursos humanos.

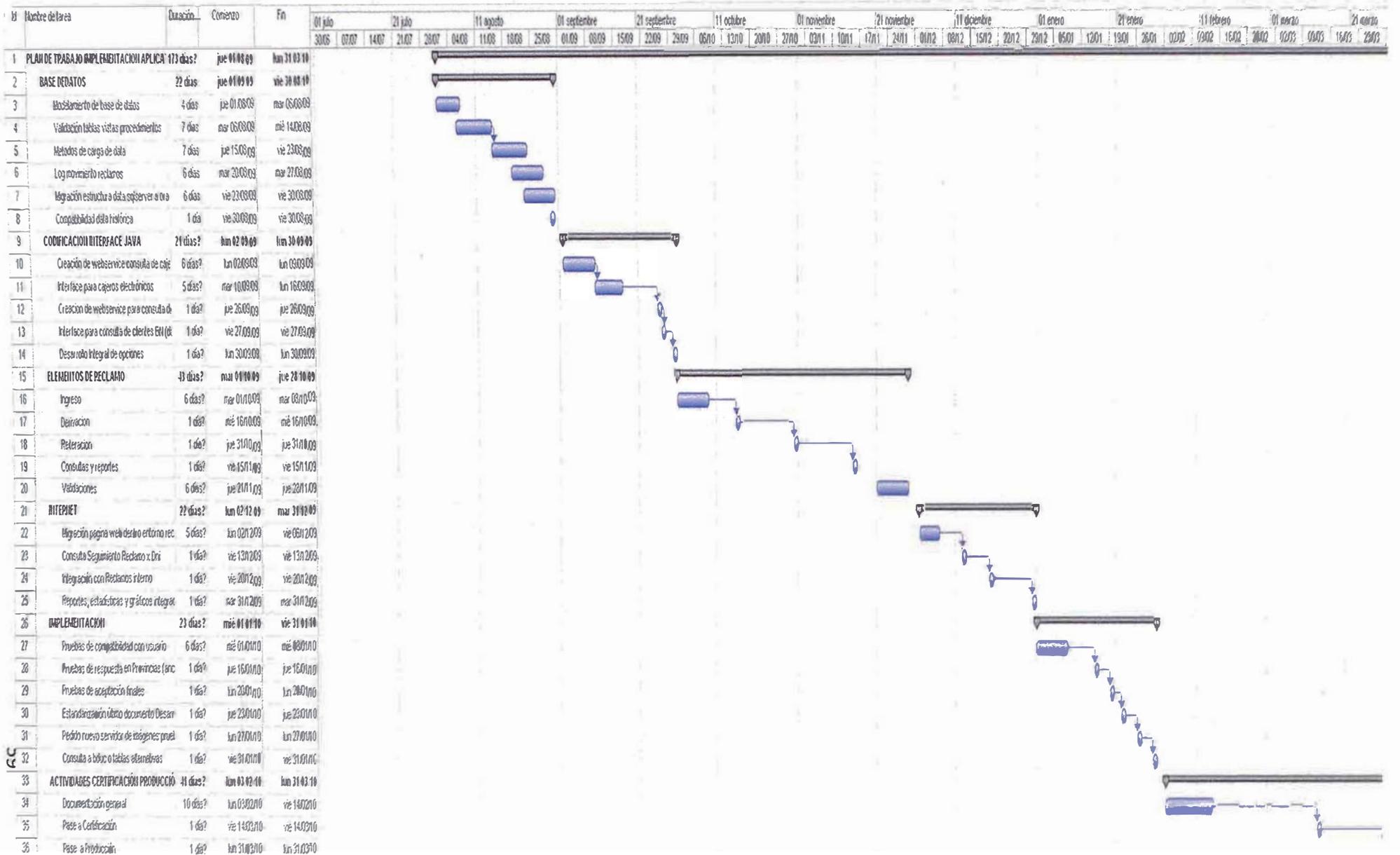
También se analiza como un riesgo elevado la demora en los plazos de entrega y pruebas del producto

4.-PLANES DE ACCIÓN PARA DESARROLLAR LA SOLUCIÓN PLANTEADA.

Diagrama de GANTT

El diagrama o gráfico Gantt sirve para representar el avance de un proyecto, observando los retrasos y adelantos del proyecto, así como para calcular los recursos consumidos y el coste total del proyecto [9].

Se ha planificado desde la fecha Agosto-2009 hasta fin e marzo -2010, terminándose el proyecto sin días de retraso.



COSTOS Y PRESUPUESTOS ASIGNADOS AL PROYECTO

Los costos más importantes asignados al proyecto son



DESCRIPCIÓN COSTOS ASOCIADOS	MONTO (soles)
✓ Capacitación de personal	7,200
✓ Licencia Software compartido (anual)	45,500
✓ Costo compartido de servidor BD y Páginas	13,000
✓ Documentación ciclo de vida	4,000
✓ Certificación de Calidad de Sw por terceros	8,500
✓ Actividades por Administración	37,000
✓ Utilización de Sw de terceros para monitoreo	15,700
✓ Estudio de análisis y gestión de riesgos	15,000
✓ Estudio de prototipado e implantación	10,400
✓ Otros no especificados (varios)	12, 000

Total en soles: 168,300 soles

El tiempo de retorno aproximado de la inversión (ROI) es de 2.5 años calendario.

Arquitectura de Sistemas propuesta

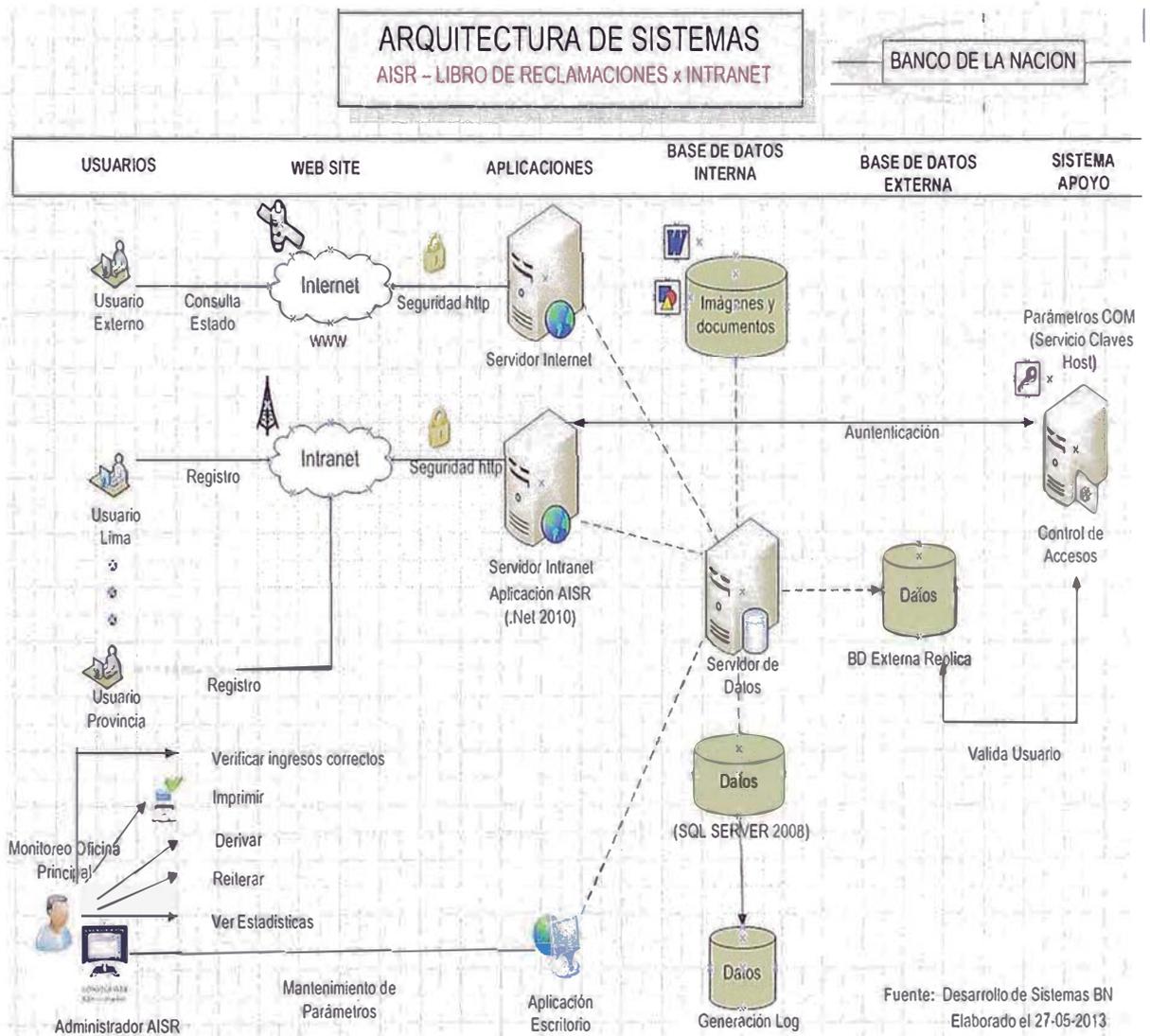


Figura19: Fuente Elaboración propia

Modulo Web internet

Se ha puesto en la página web internet de la institución el procedimiento de reclamos, consultas sugerencias:

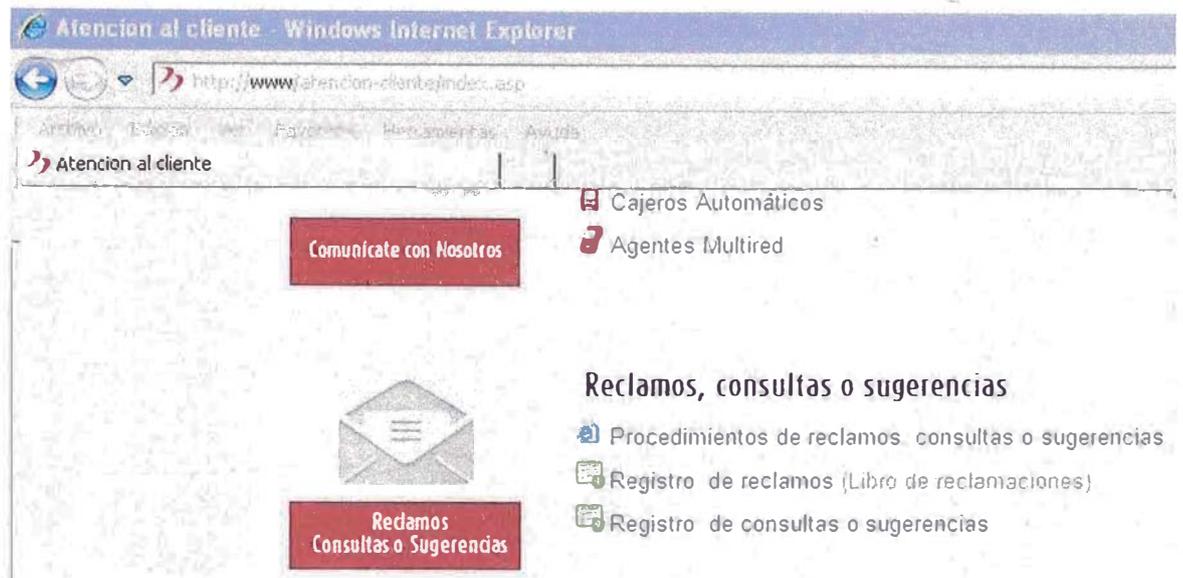


Figura20: Fuente web: www.bn.com.pe

Requisitos iniciales:

Se debe contar con los siguientes requisitos en conjunto:

- Servicio de claves (manejo de usuarios y perfiles)
- Implementación en pruebas, certificación y Producción final
- Capacitación de personal

Herramientas de Desarrollo

Se cuenta para el desarrollo del aplicativo Web :

- Repositorio de datos: Servidor de base de datos Sql Server 2008
- Software licenciado .Net2010
- Herramientas de versionamiento y backup incremental
- El entorno de desarrollo podemos apreciarlo en la sgte. figura:

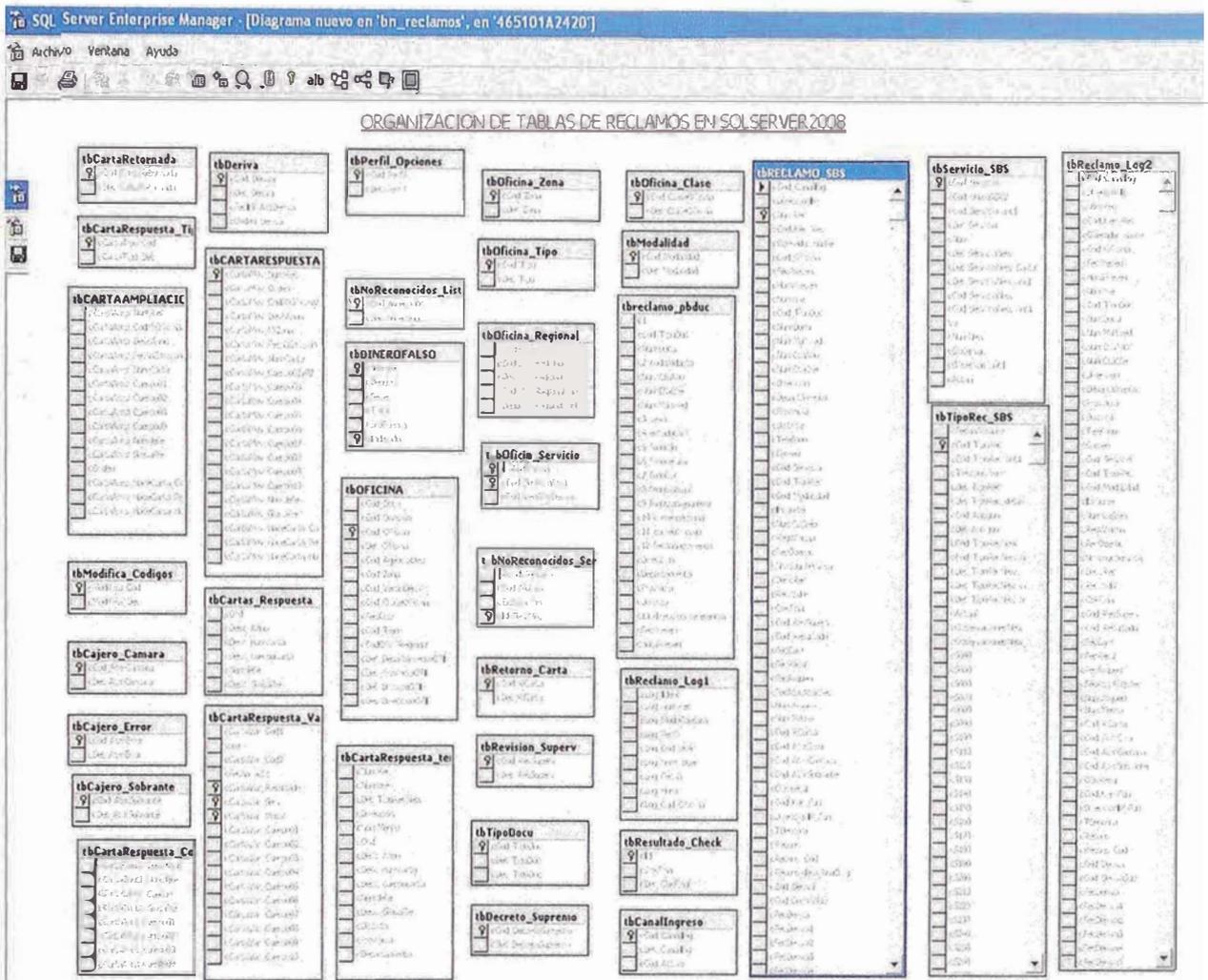


Figura22: Fuente Elaboración propia

DEFINICION DE LAS TAREAS O PROCESOS DEL SISTEMA

El menú principal del aplicativo consta de las sgtes. Opciones:

- ✓ Registro.-ingreso de la solicitud del reclamo
- ✓ Modificar.-variar algún dato del reclamo dentro del tiempo establecido
- ✓ Derivar.-asignar el reclamo a otra oficina
- ✓ Reiterar.-volver a pedir se revise el resultado de reclamo
- ✓ Generar carta de respuesta.-Carta con la respuesta al cliente
- ✓ Iniciar Pendiente.- investigación primaria del reclamo
- ✓ Iniciar Resultado.- Dar solución final
- ✓ Consultar Pendientes.- reclamos sin resultado

- ✓ Consultar cajeros y oficinas.- datos referidos de otros aplicativos
- ✓ Consultar clientes para el registro de datos.-validación externa de clientes

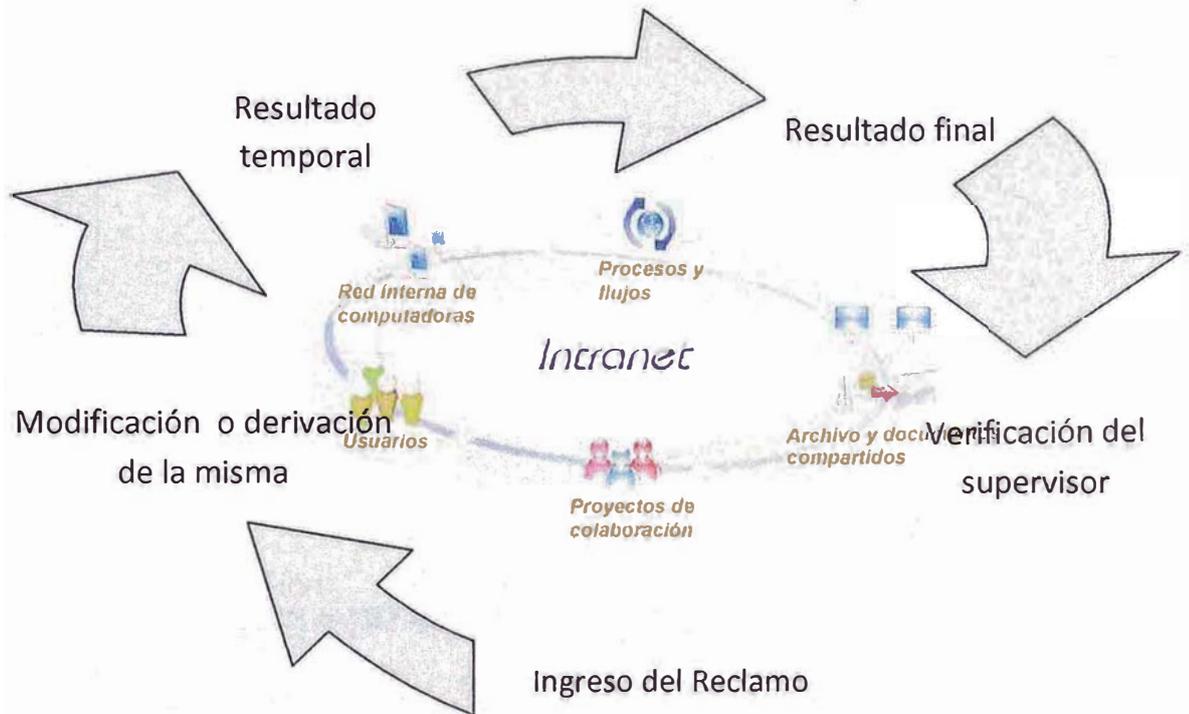


Figura23: Fuente BN

Módulo de atención a Reclamos

Pantalla inicial del Portal

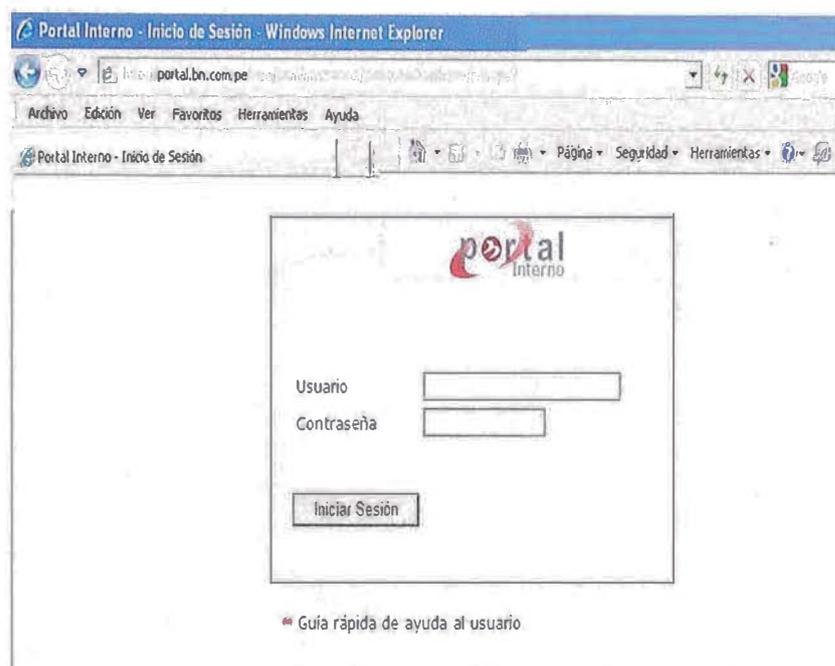


Figura24: Fuente Elaboración propia

Ingresando a la aplicación:



Figura25: Fuente Elaboración propia

Pantalla de Reportes:

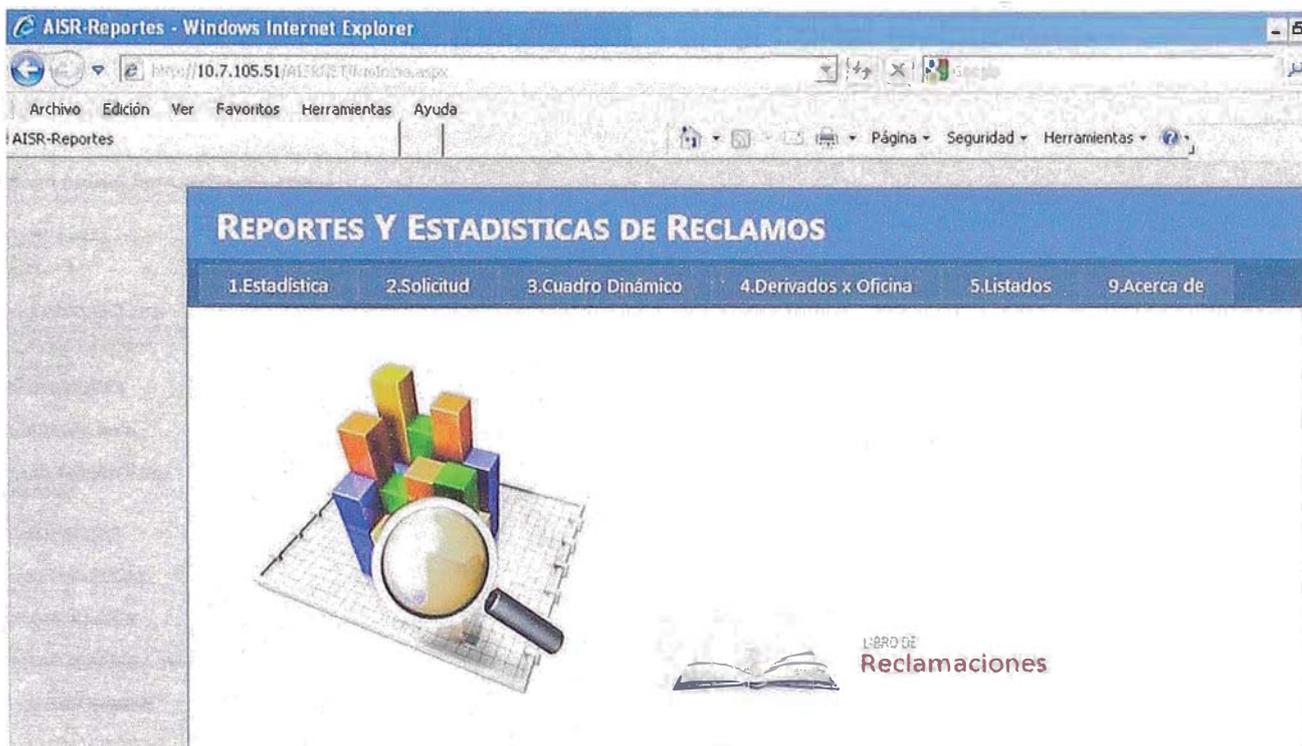


Figura26: Fuente Propia

Solicitud electrónica final funcionando en el Portal Institucional

AISR-Reclamos-Sistema de Atención al Cliente - Windows Internet Explorer

http://10.7.11.90/.../Formulario

Archivo Edición Ver Favoritos Herramientas Ayuda

AISR-Reclamos-Sistema de Atención al Cliente

Perfil: OPERATIVO
Ofic.: 2831-

A.- NUEVO RECLAMO
Ingresar tu Reclamo con el servicio y motivo correcto

B.- MODIFICAR

C.- BUSCAR NRO.

D.- PENDIENTES (Mis Oficinas)

E.- CONSULTAS

F.- ESTADÍSTICAS

G.- DERIVACION

H.- REITERACION - new

I.- SERVICIO VISA

J.- MANTENIMIENTO

K.- OTRAS OPCIONES

BANCO DE LA NACION: HOJA DE RECLAMACION - INGRESADO Imprimir

Oficina de la Red que debería remitir Carta de Respuesta: AREQUIPA
Canal de Ingreso: VENTANILLA / MÓDULO DE ATENCIÓN AL USUARIO Dirección IP: 10.34.51.15

DATOS DEL SISTEMA: Tiempo(en días) que demora el reclamo hasta HOY: 0

Nº Reclamo(autogén.): **010113-107** Ingresado por: PGOJ (PONZE GALLEGOS, OSCAR JAIME)

Detalle Oficina: arequipa
Direcc. Oficina: Jr. Pareda n° 110 - 112
Distrit. Ofi: arequipa Provinc. Ofi: arequipa Departam. Ofi: arequipa

Fecha y Hora de Presentac.: 31/05/2013 13:16:01 Regional: macreregión v - sede arequipa

DATOS PERSONALES:
Apellidos y Nombres Razón Social: CANO PEREZ JAVIER BERNARDO
Tipo Documento o Ruc: DNI Nº Doc. Identidad o Ruc: 10611326
Nº Tarjeta Multired: 4214100071460234
Nº Cuenta Ahorros: 4007538052 Nº Cta. Corriente:
Dirección Domicilio: VILLA FAP LA JOYA G-14
Distr. Dom: Cocacocha Provin. Dom: Islay Dpto. Dom: arequipa
Teléfono referenc.: 975448481 Correo Electrónico: fcp_252002@hotmail.com

DATOS DEL RECLAMO:
Servicio: TARJETA DE DEBITO - VISA
Motivo: FECA - NO DISPENSÓ EFECTIVO Y O VOUCHER
Modalidad Estafa Atm: Carta Ampliac
Nro. Cajero Autom. Mult. 0 Importe (S.): 250 Reg. Oper. Wincha:
Fecha de Operación: 31/05/2013 Nº Voucher Visa:
En caso de ser procedente desea recibir respuesta por correo electrónico? Si No
Descripción Precisa y hechos que fundamentan el reclamo:
AL UTILIZAR EL CAJERO INTERBANK DE FUENTE BOLOGNESI 124, APROXIMADAMENTE A

Busc. x Apellidos # Busc. x Número Busq. Avanzada Cuadro Dinámico Cajeros Multired Oficinas-El

Figura27: Fuente Internet

CAPÍTULO IV: ANÁLISIS BENEFICIO - COSTO.

El análisis de costo-beneficio es un término que se refiere tanto a una disciplina formal (técnica) a utilizarse para evaluar, o ayudar a evaluar, en el caso de un proyecto o propuesta, que en sí es un proceso conocido como evaluación de proyectos; o un planteamiento informal para tomar decisiones de algún tipo, por naturaleza inherente a toda acción humana.

- **SELECCIÓN DE CRITERIOS DE EVALUACIÓN.**

(Comparando ambas alternativas: Tecnología del Portal, Correo Mensajería y Sharepoint, en la tabla)

La elección del módulo web con ASP.NET que se hizo en un capítulo anterior, ofrecen mayores ventajas respecto a Lotus Notes y se detallan algunas:

- Licencias obtenidas
- Soporte al lenguaje
- Capacidad de indexación en base de datos
- Plataforma de Desarrollo
- Manejo de la Seguridad (usuarios claves)
- Interactividad y facilidad de uso del programa
- Concurrencia
- Soporte Sistema operativo
- Facilidad en la creación y manejo de interfaces
- Manejo y tratamiento de menú's internos
- Facilidad de modificación
- Tiempo de respuesta en búsquedas

- Facilidad de uso en manejo de Logs
- Trabajo con aplicativos externos (ejm. Reportes)
- Trabajo interactivo con correo
- Flujo de información constante
- Manejo de documentación
- Manejo de modulo independientes para poder integrase con otros aplicativos
- Versionamiento correctivo y manejable
- Manejo del Supervisor a variables del programa sin dependencia del programador

EVALUACIÓN Y RECUPERO DE COSTOS

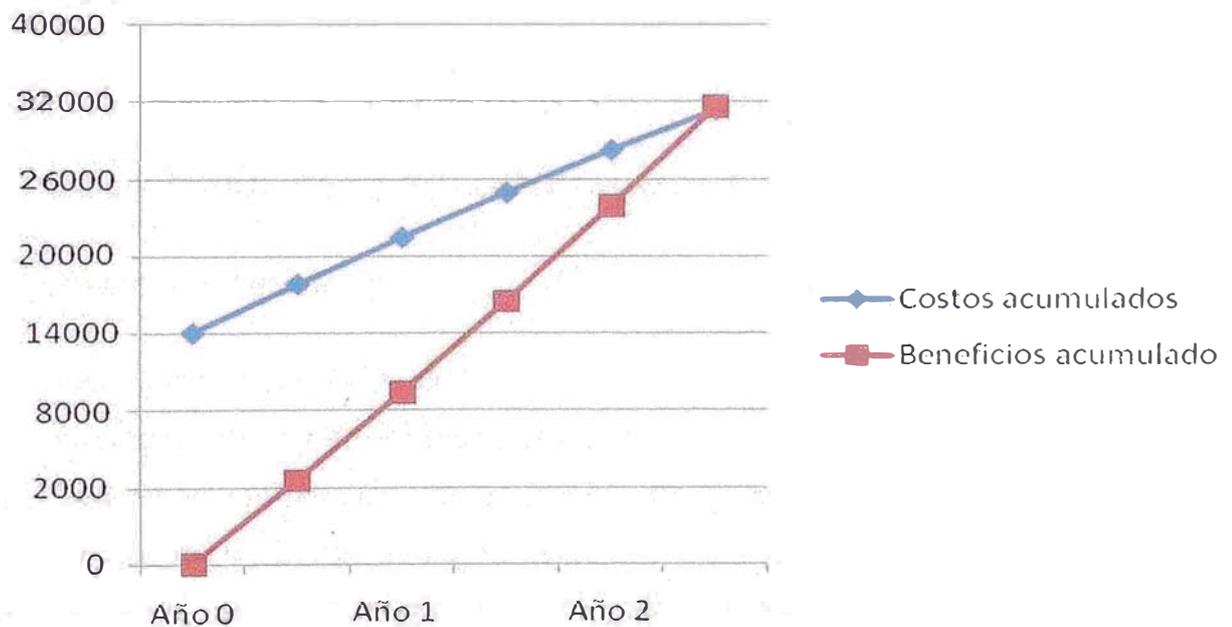


Figura28: Fuente Elaboración propia

El análisis costo-beneficio lo podemos apreciar en el Gráfico de Proyección, el cual nos indica que en un periodo de 3 años el sistema propuesto permitirá recuperar a la empresa los recursos invertidos en el desarrollo del software.

Por lo tanto cabe indicar que el sistema a desarrollarse será factible o viable para la empresa, puesto que en un periodo determinado de tiempo la empresa podrá recuperar sus recursos, los cuales serán implementados en una muy buena inversión para la organización.

- **INFORMACIÓN DE SITUACIÓN ECONÓMICA ACTUAL**

Existen recursos asignado al desarrollo de nuevos aplicativos., considerado en el Plan Anual : “Desarrollo e integración de los aplicativos ” de Reclamos, Consultas, Quejas y Sugerencias

Se cuenta con servidores, base de datos, plataforma de software licenciada

- **RESULTADOS DE LA SOLUCIÓN PLANTEADA.**

Podemos resumirlo en:

- Toma de decisiones inmediata
- Alertas a correo y en el portal por agencia
- Derivación y reiteración del reclamos a través del aplicativo evitándose los tramites manuales
- Seguimiento al reclamo presentado hasta solucionarlo
- Mejora en los tiempos de solución para el reclamo
- Estadísticas diarias y mensuales sobre el ingreso y resolución de reclamos
- Tomar como modelos las soluciones anteriores presentadas
- Consulta web por Internet sobre el estado del reclamo, reduciendo en gran medida las llamadas telefónicas y queja
- 520 agencias accedan al modulo web intranet para dar mantenimiento a reclamos

- 1.687 empleados tiene acceso al aplicativo a nivel nacional
- Un universo de 2.526.274 clientes del banco que pueden hacer sus reclamos por esta plataforma y consultar por Internet
- Reducción en 0.8 % del total de colas que un cliente realiza en el banco de la nación por un motivo de reclamos

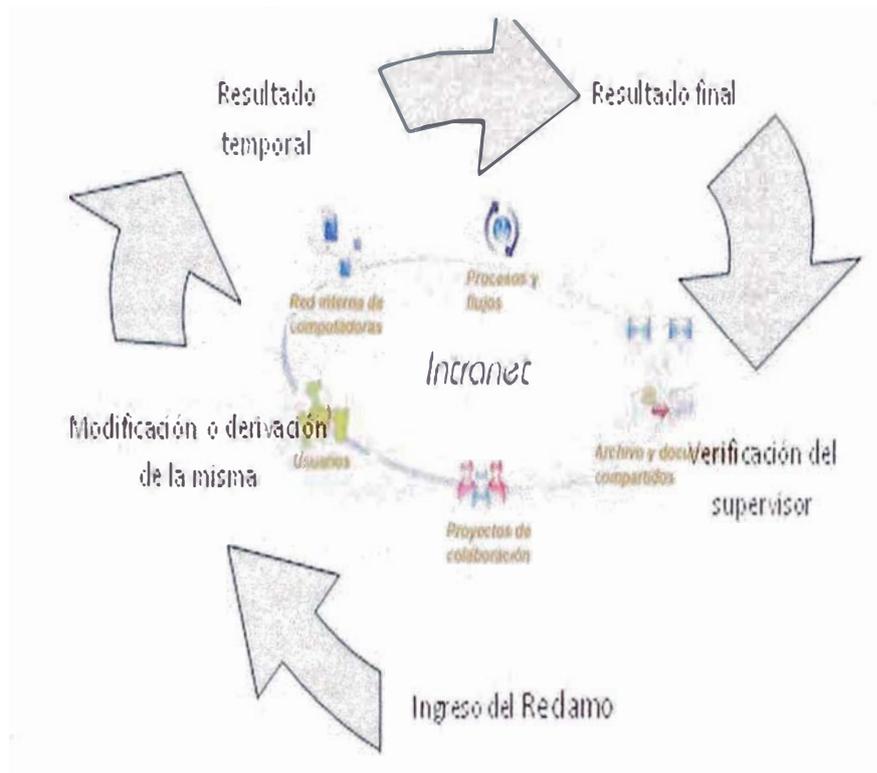


Figura29: Fuente Internet

RESULTADOS EN REPORTES

El aplicativo web implementado muestra resultados reportes

Reclamos Procedentes e improcedentes

rp_704solicitud_auditoria.rpt[1].pdf - Adobe Reader

Archivo Edición Ver Ventana Ayuda

Herramientas Comenta

1 / 1 100%

BAJICO DE LA NACION

LIBRO DE RECLAMACIONES VIRTUAL

FECHA DE IMPRESION : 27-May-2013
REPORTE : rp_Solicitudrpt

ATENCIÓN DE RECLAMOS

SOLICITUD DE RECLAMO INGRESADO

DATOS INICIALES

CANAL DE INGRESO :	TELÉFONO (0800)	INGRESADO POR :	FSAG
NUMERO DE RECLAMO :	312213-5	FRAQUITA SHADAT ADALIT GRETHEL	
OFICINA :	3122 SECCION CANALES VIRTUALES		
FECHA DE PRESENTAC :	Miércoles, 2 Enero, 2013	HORA PRESENTAC :	20:15:35
APELLIDOS Y NOMBRES :	NAVARRO NAVARRO BERTHA CONSUELO		
DOCUMENTO :	DNI 07257202		
N° TARJ.MULTIRED :	4214100058129786		
N° CTA.AHORRROS :	4071345772	N°CTA CORRIENTE :	
DIRECCION Y DISTRITO :	AV NACIONES UNIDAS #1505	CORREO ELECTRO :	
TELEFONO :	988632752		
SERVICIO :	CAJEROS AUTOMATICOS		
MOTIVO :	PRCA - NO DISPENSÓ EFECTIVO Y/O VOUCHER		
MODALIDAD :			
IMPORTE :	1000	N° CAJERO AUTOM. : 889	REGISTRO WINCHA :
FECHA OPERACION :	02-Ene-2013	VOUCHER VISA :	

RESULTADOS :

RESULTADO DEL RECLAMO :	PROCEDENTE
DESCRIPCION PRECISA :	INFORME RESULTADO :
CLIENTE REFIERE QUE INTENTO RETIRAR EL MONTO INDICADO PERO ATM NO LE DISPENSO Y SIN EMBARGO LE DEBITO, SOLICITA LA DEVOLUCIÓN DE	ERROR DE CAJERO, PRESENTA CODIGO 82 ES DECIR EL ATM 889 NO DISPENSO EL DINERO PERO CARGO A CUENTA DE AHORROS.

Figura30: Fuente Elaboración propia

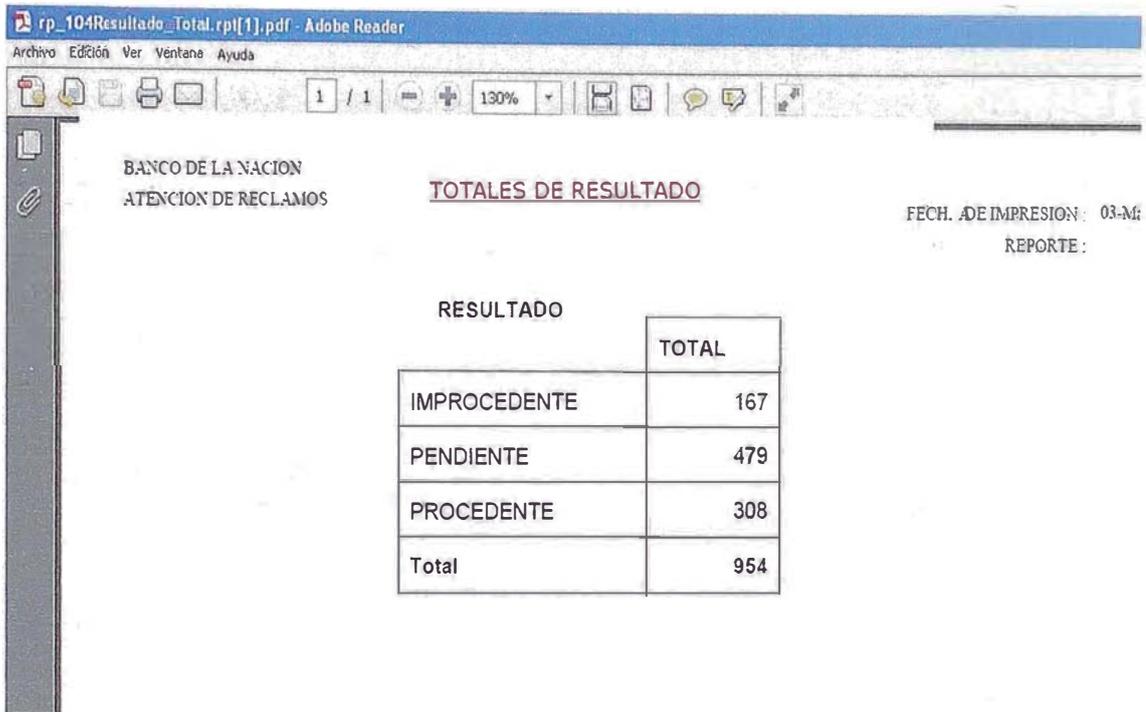


Figura31: Fuente Elaboración propia

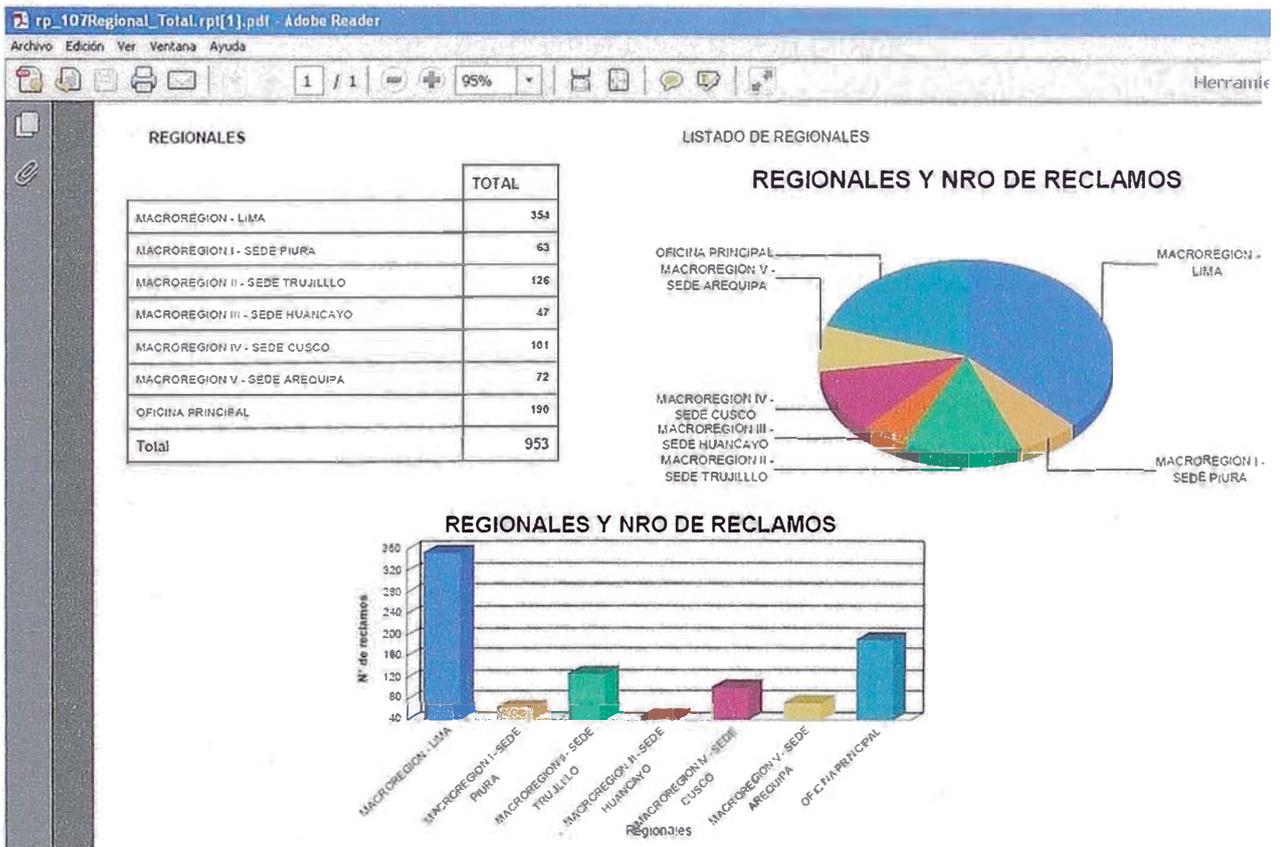


Figura32: Fuente Elaboración propia

Reclamos de acuerdo al ingreso y resolución que le dan en las regionales:

Total de Reclamos por canal de Ingreso:

rp_101CanalIngreso_Total.rpl[1].pdf - Adobe Reader

Archivo Edición Ver Ventana Ayuda

1 / 1 130%

BANCO DE LA NACION
ATENCIÓN DE RECLAMOS

FECHA DE IMPRESION : 03-May-2013
REPORTE :

TOTALES DE CANAL DE INGRESO

CANAL DE INGRESO	TOTAL
ÁREAS OPERATIVAS DE LA OFICINA PRINCIPAL	9
MESA DE PARTES (CARTAS)	55
PÁGINA WEB (INTERNET)	41
TELÉFONO (0800)	127
VENTANILLA / MÓDULO DE ATENCIÓN AL USUARIO	722
Total	954

Figura33: Fuente Elaboración propia

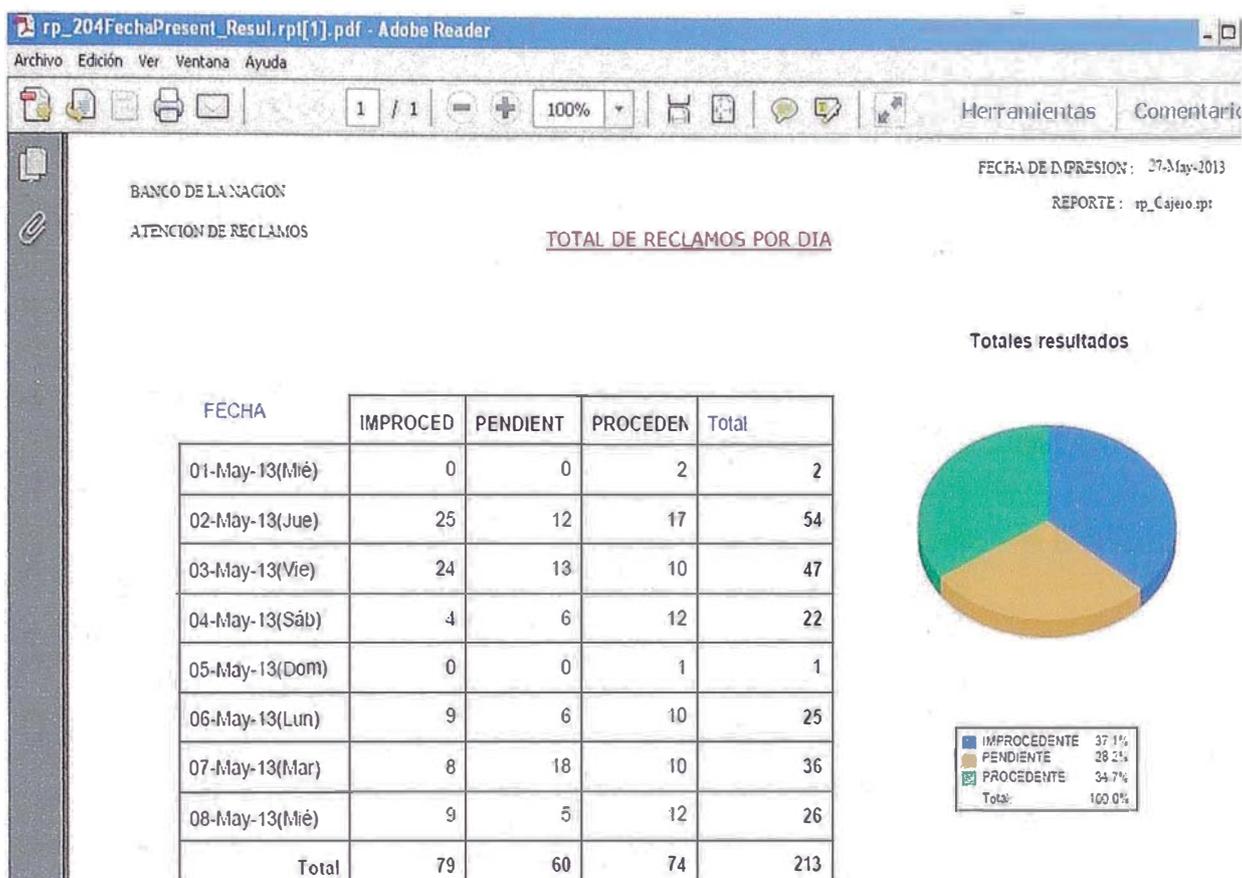


Figura34: Fuente Elaboración propia

EVOLUCIÓN DE N° DE RECLAMOS, COSTOS Y DECISIONES GENERADAS

En un escenario evolutivo por años y costos por miles, a partir del año en que se desplegó la aplicación (abril-2010), los reclamos se han atenuado, costos han bajado y ha aumentado la información y decisiones que genera el Sistema.

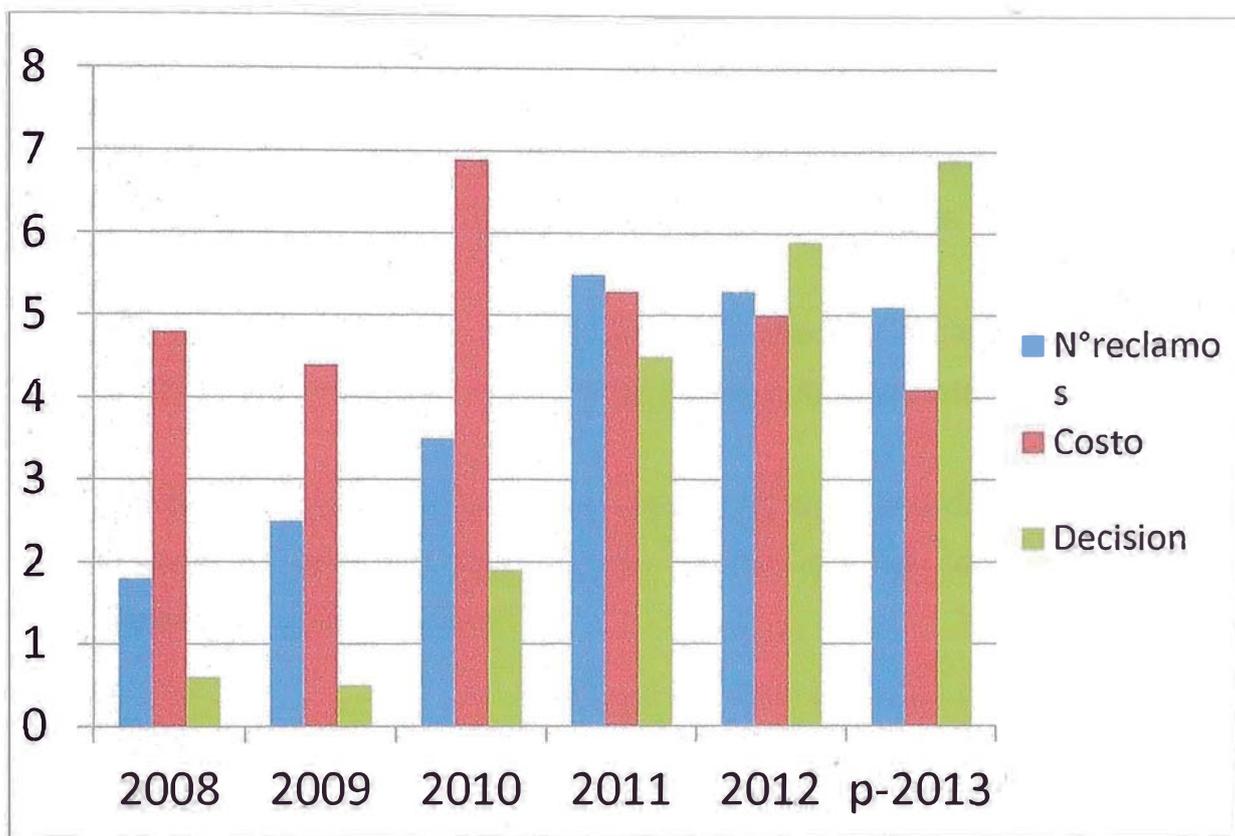


Figura35: Fuente Imagen BN

CONCLUSIONES.

1. Se ha logrado recoger información importante y útil para la toma de decisiones con una aplicación web integrada al Portal de la institución.
2. Se hace un resguardo de la información (Backup a base de datos) cada 2 años para mantenimiento de tiempos de respuesta.
3. Existe una interacción con otros programas en el servidor que vayan afectar su funcionamiento, debido al uso racional compartido de memoria, espacio en disco.
4. Existen aplicativos relacionados que interactúan con la plataforma de Reclamos como Cajeros, Oficinas, Empleados, ahorristas BN
5. Se lleva a cabo un plan de Capacitación semestral a nuevos usuarios

RECOMENDACIONES.

1. En el 2015 se va adaptar el Sistema de Reclamos y los aplicativos Open-Intranet-Host al modelo Core-Bancario por una solución integrada al contrato factoring. Se recomienda que el nuevo diseño incluya el registro histórico de los reclamos anteriores (data inicial desde 01-01-2002)
2. El mantenimiento del Sistema, referido a sus errores debe ser en línea, de tal manera que sus incidencias y solución deben darse inmediatamente
3. Cada 2 años debe realizarse un cambio de servidor de páginas, para optimizar la memoria compartida con otros aplicativos
4. La capacitación debe darse también a nivel nacional de forma virtual a través de la universidad corporativa (recién creada en la Institución)

GLOSARIO DE TERMINOS

- **BN:** Banco de la Nación
- **MEF:** Ministerio de Economía y Finanzas
- **Corresponsalía:** servicios bancarios en calidad de corresponsal de las entidades del sistema financiero, para atender la demanda insatisfecha, donde no existe oferta bancaria o donde nos lo soliciten.
- **FONAFE:** Fondo Nacional de Financiación de la Actividad Empresarial
- **Libro de Reclamaciones:** Es un documento donde el consumidor informa sobre un reclamo: cuando tiene carácter de infracción o sobre una queja, cuando está relacionada a un malestar o descontento por el servicio.
- **Reiteración de Reclamo:** volver a iniciar un nuevo reclamo a partir de uno ya existente

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- [1] Matriz Foda 2013 - <http://www.matrizfoda.com/>
- [2] Information Architecture for the World Wide Web por Peter Morville & Louis Rosenfeld-3ra Edition
- [3] "The Evolving Role of Portals in Today's Leading Businesses" por BEA White Paper
- [4] PLAN ESTRATÉGICO BANCO DE LA NACIÓN 2009-2013 - División de Planeamiento Banco de la Nación
- [5] Definición de Reclamo <http://definicion.de/reclamo/#ixzz2STeODSzg>
- [6] Procesos grafico: <http://www.bn.com.pe/nosotros/rof-mof-manuales.asp>
- [7] Tecnología Web con ASP.NET (Microsoft)
<http://msdn.microsoft.com/es-es/asp.net/centrum-asp-net.aspx> (Año 2012)
- [8] Wikipedia Lotus Notes (Año 2012)
- [9] Diagrama de Gantt (año 2011)
<http://tuproyectoen5pasos.com/blog/diagrama-de-gantt-elaboracion-proyectos/>

ANEXOS

ANEXO 01

INFORMACION DE RECLAMOS OBTENIDOS POR
TRIMESTRES

ANEXO 02

PROBLEMAS IDENTIFICADOS EN LA RECEPCION DE
RECLAMOS

ANEXO 03

ASP.NET FRAMEWORK 4.0

ANEXO 04

DISPOSICION DE INDECOPI PARA LA
IMPLEMENTACION DEL LIBRO DE RECLAMACIONES

ANEXO 01

INFORMACION DE RECLAMOS OBTENIDOS POR TRIMESTRES

TABLA05: Fuente de elaboración Sección de Reclamos-BN

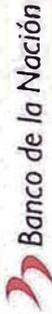
INFORMACION DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS PERIODO: DEL 01/01/13 AL 31/03/13					
N°	SERVICIO	MOTIVOS	A FAVOR DEL BANCO	A FAVOR DEL USUARIO	TIEMPO PROMEDIO
1	CUENTA DE AHORROS	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, ITF, entre otros cargos)	16	8	7
		Operaciones en cuenta no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos y abonos)	62	14	21
		Entrega de billetes falsos	43	0	38
2	TARJETA DE DEBITO	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, ITF, entre otros cargos)	42	108	21
		Problemas relacionados con los cajeros automáticos de otras empresas (no dispensó efectivo, voucher, operación no procesada en cajero, retención de tarjeta en cajero)	46	212	28
		Operaciones en cuenta no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos y abonos)	89	55	41
3	CREDITOS DE CONSUMO	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, ITF, entre otros cargos)	6	3	23
		Reporte indebido en la Central de Riesgos	6	2	12
		Operaciones en cuenta no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos y abonos)	4	1	26
4	CHEQUES	Transacciones no procesadas / mal realizadas	0	1	21
		problemas con cheques (mal emitidos, rechazados, duplicados, falsos)	1	0	11
		Entrega de billetes falsos	2	0	18
5	CAJEROS AUTOMATICOS	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, ITF, entre otros cargos)	63	213	10
		Problemas relacionados con los cajeros automáticos (no dispensó efectivo, voucher, operación no procesada en cajero, retención de tarjeta en cajero)	178	734	19
		Operaciones en cuenta no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos y abonos)	130	51	27
6	TRANSACCIONES VIA INTERNET (Banca Electronica)	Operaciones en cuenta no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos y abonos)	54	0	28
		fallas del sistema informatico que dificultan operaciones y servicios	2	1	40
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	2	1	42
7	SERVICIOS DE RECAUDACIONES	Transacciones no procesadas / mal realizadas	6	1	20
		Inadecuada atención al usuario - maltrato	3	3	5
		Entrega de billetes falsos	3	1	26
8	SERVICIOS VARIOS	Transacciones no procesadas / mal realizadas	3	1	20
		Operaciones en cuenta no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos y abonos)	4	0	22
		Inadecuada atención al usuario - maltrato	1	3	17
9	CAJEROS CORRESPONSALES	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, ITF, entre otros cargos)	6	11	23
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	29	33	17
		Operaciones en cuenta no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos y abonos)	33	36	34
10	SERVICIO ATENCION AL USUARIO	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y/o servicios	23	6	20
		Inadecuada atención al usuario - maltrato	88	62	19
		Otros motivos (desarrollar en Reporte 24 - B)	7	7	12
TOTALES			952	1.610	22

TABLA06: Fuente de elaboración Sección de Reclamos-BN

INFORMACION DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS PERÍODO: DEL 01/10/12 AL 31/12/12					
N°	SERVICIO	MOTIVOS	A FAVOR DEL BANCO	A FAVOR DEL USUARIO	TIEMPO PROMEDIO
1	CUENTA DE AHORROS	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, ITF, entre otros cargos)	11	4	18
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos y abonos)	40	10	15
		Entrega de billetes falsos	59	1	21
2	TARJETA DE DEBITO	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, ITF, entre otros cargos)	52	180	21
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos y abonos)	86	91	35
		Problemas relacionados con los cajeros automáticos de otras empresas (no dispensó efectivo, voucher, operación no procesada en cajero, retención de tarjeta en cajero)	110	1,194	27
3	CREDITOS DE CONSUMO	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, ITF, entre otros cargos)	3	4	17
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	2	3	19
		Reporte indebido en la Central de Riesgos	1	2	32
4	CHEQUES	Transacciones no procesadas / mal realizadas	0	1	13
		Problemas con cheques (mal emitidos, rechazados, duplicados, falsos)	0	2	15
		Entrega de billetes falsos	3	0	36
5	CAJEROS AUTOMATICOS	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, ITF, entre otros cargos)	58	146	12
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos y abonos)	167	76	22
		Problemas relacionados con los cajeros automáticos (no dispensó efectivo, voucher, operación no procesada en cajero, retención de tarjeta en cajero)	158	831	24
6	TRANSACCIONES VIA INTERNET (Banco Electrónica)	Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos y abonos)	26	1	25
		Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	4	0	25
7	SERVICIOS DE RECAUDACIONES	Transacciones no procesadas / mal realizadas	8	2	20
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos y abonos)	1	0	12
		Entrega de billetes falsos	3	0	33
8	SERVICIOS VARIOS	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	3	1	21
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	2	1	11
		Entrega de billetes falsos	5	0	25
9	CAJEROS CORRESPONSALES	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, ITF, entre otros cargos)	5	0	36
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	10	11	26
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos y abonos)	27	30	27
10	SERVICIO ATENCIÓN AL USUARIO	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	20	11	18
		Inadecuada atención al usuario	93	89	17
		Otros motivos (detallar en Reporte 24 - A)	12	9	20
TOTALES			969	2,700	22

ANEXO 02

PROBLEMAS IDENTIFICADOS EN LA RECEPCION DE RECLAMOS





PROBLEMA 01

DIFERENTES CANALES DE INGRESO NO UNIFORMES

Los reclamos se captan a través de diferentes medios o canales de ingreso, no existe un standard para la recopliación de quejas.

Mesa de partes

Teléfono

Correo tradicional

Correo WebMaster

➔



Area encargada

Figura 36: fuente elaboración propia

PROBLEMA 02

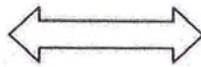


RECLAMANTE INCOGNITO E INFORMACION NO VERIFICADA

No existe un contraste de información para validar la identificación del cliente y el motivo de su reclamo.



Cliente o no



Datos presentados

Figura 37: fuente elaboración propia

PROBLEMA 03



DERIVACION DE RECLAMOS A UN AREA CENTRALIZADA

Area encargada de recopilar quejas, consultas, reclamos, sugerencias y la solución de las mismas.

- ❖ Quejas
- ❖ Consultas
- ❖ Reclamos
- ❖ Sugerencias

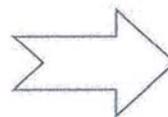


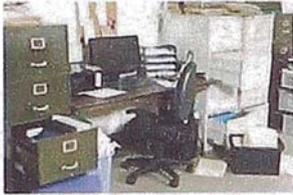
Figura 38: fuente elaboración propia



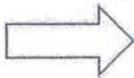
PROBLEMA 04

RECLAMOS NO CLASIFICADOS REMITIDOS POR LOS DIFERENTES CANALES

Los servicios y motivos de queja no están claramente definidos y se basan mas en la descripción formal que hace el reclamante, dificultando su clasificación.



Origen de Reclamos



Origen							
Grupo:	A	B	C	A	B	A	C
Resultados							
Grupo:	A	A	A				
Grupo:	B	B					
Grupo:	C	C					

Agrupamiento no definido

Figura 39: fuente elaboración propia

PROBLEMA 05



DIFERENTES 'APLICATIVOS DE CONSULTA' EN EL REGISTRO DE RECLAMOS

Registro de reclamos en diferentes 'repositorios de mantenimiento y consulta' no estandarizados como base de datos de escritorio, hojas de cálculo, archivos físicos, microfilm, etc.



Figura 40: fuente elaboración propia

ANEXO 03

ASP.NET FRAMEWORK 4.0

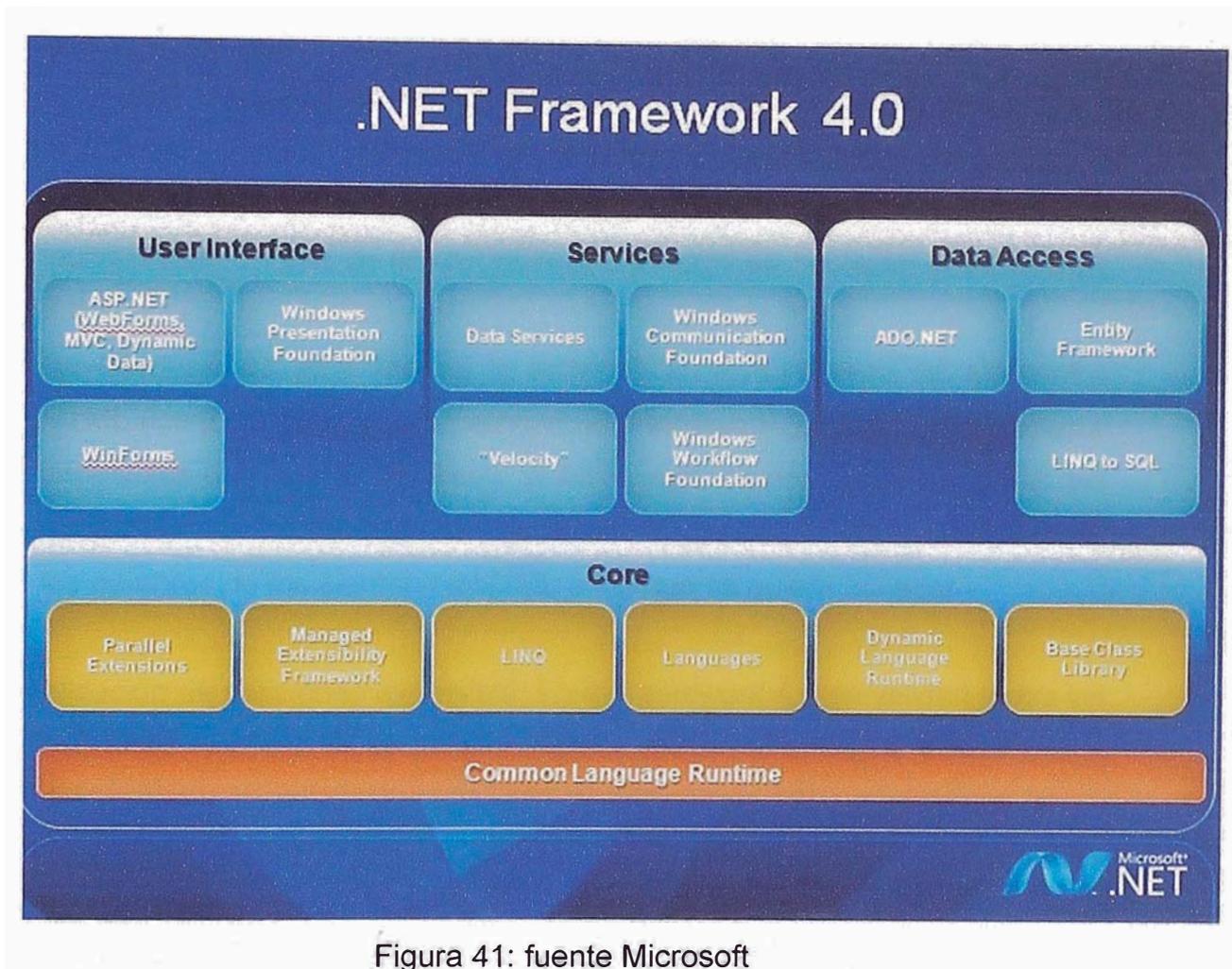


Figura 41: fuente Microsoft

No sólo de MVC vive el hombre, así que antes de que llegue la siguiente versión de Visual Studio y otro nuevo Framework, vamos a repasar algunas de las novedades que llegaron en la última versión del .Net Framework 4.0 para ASP.Net.

Nuevas propiedades en controles para mejorar la gestión del ViewState. Ya no sólo se gestiona a través de la propiedad [EnableViewState].

Mejoras en la cache: opción de compresión en las caché "Out-Of-Process" y nuevas opciones de customización de caché mediante la creación de

custom providers. Esto puede ser especialmente útil en entornos con poca memoria.

Nuevas opciones para renderizar el código html mediante las buenas prácticas de accesibilidad recomendadas, evitando tablas, estilos inline, etc. Para ello, los controles existentes (como el control menu), han incorporado nuevas opciones de renderizado. Entre otras, la propiedad [IncludeStyleBlock] (true/false), ahora permite habilitar o inhabilitar la inclusión del bloque de estilos inline, tal y como se hacía en el framework 3.5.

Nuevas opciones para facilitar y automatizar el nombrado de elementos HTML (los IDs), que hasta la versión del framework 3.5 eran prácticamente imposibles de predecir. Es decir, el framework los nombraba de forma que no facilitaba la inclusión de código Javascript, ya que éste necesita predecir los nombres de los elementos HTML a los que se quiere acceder.

Validación de peticiones extensible. En el framework 4.0 se validan todas las peticiones, aunque es posible configurar el comportamiento y extender el comportamiento mediante validación de cabeceras, URL, parámetros, etc.

AJAX: soporte para jQuery de serie de Microsoft, soporte para plantillas de lado cliente.

Disminución del tamaño de los web.config Query Extenders

Expresiones HTML nuevas para codificación: <%: %> RedirectPermanent

Despliegue automatizado de aplicaciones Web con transformación de configuraciones.

Este post es de resumen, desde luego que lo que tocaría es ahora ir tocando todos y cada uno de estos temas. Algunos, como el nuevo soporte de jQuery, son apasionantes. A ver si le puedo sacar algún ratito y podemos detallar si no todo, alguno de ellos. De todas formas, antes me gustaría irme quitando también la serie de posts sobre MVC.

ANEXO 04

DISPOSICION DE INDECOPI PARA LA IMPLEMENTACION DEL LIBRO DE RECLAMACIONES

1

DECRETO SUPREMO QUE APRUEBA EL REGLAMENTO DEL LIBRO DE RECLAMACIONES DEL CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR DECRETO SUPREMO

Nº 011-2011-PCM

EL PRESIDENTE DE LA REPÚBLICA

CONSIDERANDO:

Que, el artículo 150º de la Ley Nº 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, dispone que los establecimientos comerciales deben contar con un Libro de Reclamaciones, en forma física o virtual y que el Reglamento establece las condiciones, los supuestos y las demás especificaciones para el cumplimiento de la obligación señalada en el mencionado artículo;

Que, la Tercera Disposición Complementaria Final de la Ley Nº 29571 establece que, en el plazo de ciento ochenta (180) días calendario contados a partir de la entrada en vigencia de dicha Ley, el poder Ejecutivo expide, entre otras, las disposiciones reglamentarias de lo dispuesto en el artículo 150º sobre el libro de reclamaciones;

Que, en ese sentido, corresponde al Poder Ejecutivo establecer las reglas básicas sobre los siguientes puntos, entre otros: (i) ámbito de aplicación; (ii) definiciones para efectos del Reglamento; (iii) características del Libro de Reclamaciones y de la Hoja de Reclamación; (iv) responsabilidad de los proveedores; (v) mecanismos de remisión de información al INDECOPI;

Que, mediante la Resolución Ministerial Nº 328-2010-PCM se constituye el Grupo de Trabajo Multisectorial que se encargará de elaborar el anteproyecto de “Reglamento del Código de Protección y Defensa del Consumidor” adscrito a la Presidencia del Consejo de Ministros;

Que, el mencionado Grupo de Trabajo Multisectorial elaboró un anteproyecto de Reglamento del Libro de Reclamaciones, el cual fue puesto en conocimiento de la ciudadanía para que presenten sus comentarios y observaciones, las cuales fueron debatidas en una audiencia pública llevada a cabo el 17 de diciembre de 2010;

Que, a consecuencia de lo anterior, dicho Grupo de Trabajo Multisectorial ha presentado mediante Oficio Nº 03-2011/CPC/INDECOPI, un proyecto de Reglamento del Libro de Reclamaciones del Código de Protección y Defensa del Consumidor;

De conformidad con el numeral 8) del artículo 118º de la Constitución Política del Perú; y la Tercera Disposición Complementaria Final de la Ley Nº 29571;

DECRETA

Artículo 1º.- Aprobación del Reglamento 2

Apruébese el Reglamento del Libro de Reclamaciones a que hace referencia el artículo 150º de la Ley Nº 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, el cual consta de quince (15) artículos y dos (2) anexos, y forma parte integrante del presente Decreto Supremo.

Artículo 2º.- Vigencia

El presente Decreto Supremo, entrará en vigencia a partir del día siguiente de su publicación en el Diario Oficial El Peruano.

Artículo 3º.- Publicación

El presente Decreto Supremo, el Reglamento y los anexos deberán ser publicados en el Diario Oficial El Peruano, en el Portal del Estado Peruano (www.peru.gob.pe), en el Portal de la Presidencia del Consejo de Ministros (www.pcm.gob.pe) y en el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (www.indecopi.gob.pe).

Artículo 4º.- Refrendo

El presente Decreto Supremo será refrendado por el Presidente del Consejo de Ministros.

Dado en la Casa de Gobierno, en Lima, a los dieciocho días del mes de febrero del año dos mil once.

ALAN GARCÍA PÉREZ

Presidente Constitucional de la República

JOSÉ ANTONIO CHANG ESCOBEDO

*Presidente del Consejo de Ministros
y Ministro de Educación*

REGLAMENTO DEL LIBRO DE RECLAMACIONES

Artículo 1º.- Ámbito de aplicación

Las disposiciones del presente Reglamento son de obligatorio cumplimiento para los proveedores que desarrollen sus actividades económicas en establecimientos comerciales abiertos al público; tomando en consideración la definición detallada en el Artículo 3.2.

Los consumidores deberán respetar y seguir el procedimiento establecido en la presente norma para el uso del Libro de Reclamaciones.

Artículo 2º.- Proveedores que desarrollen actividades económicas supervisadas o reguladas

En el caso de los proveedores que desarrollen actividades económicas de servicios públicos regulados o que se encuentren bajo la supervisión de la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, el procedimiento previamente establecido por el organismo supervisor para la atención de quejas y reclamos de los consumidores deberá entenderse como la implementación y puesta a disposición del Libro de Reclamaciones, siempre y cuando este procedimiento permita dejar constancia de la presentación del reclamo o la queja, de su contenido y que además regule el cómputo de los plazos de atención, así como la puesta a disposición de canales para su presentación. En estos casos los proveedores se regirán por las normas emitidas por dichos organismos.

En el caso de las empresas supervisadas por la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, los sistemas de registros de quejas y reclamos deberán encontrarse a

disposición inmediata y accesible al consumidor y permitir que éstos obtengan una copia o constancia de la queja o reclamo presentado, con la información mínima prevista en el Anexo 1 del presente Reglamento. Asimismo, deberán exhibir en un lugar visible, como mínimo un Aviso del Libro de Reclamaciones en cada una de sus agencias, utilizando el formato establecido en el Anexo 2 del presente Reglamento.

Artículo 3º.- Definiciones

Para los efectos del presente Reglamento, se entiende por:

3.1. Libro de Reclamaciones: *Documento de naturaleza física o virtual provisto por los proveedores en el cual los consumidores podrán registrar quejas o reclamos sobre los productos o servicios ofrecidos en un determinado establecimiento comercial abierto al público.*

3.2. Establecimiento comercial abierto al público: *Inmueble, parte del mismo o una instalación o construcción en el que un proveedor debidamente identificado desarrolla sus actividades económicas de venta de bienes o prestación de servicios a los consumidores.*

La identificación a la que se hace alusión en el presente punto se encuentra constituida por el número de Registro Único de Contribuyentes (RUC) que posea el proveedor, de acuerdo a lo establecido en el Decreto Legislativo Nº 943, Ley del Registro Único de Contribuyentes; o norma que la modifique o sustituya.

Las instalaciones que se ubiquen en el interior de un establecimiento comercial abierto al público, que se presenten o identifiquen como un establecimiento independiente del que los alberga y que otorguen sus propios comprobantes de pago, deberán contar con su propio Libro de Reclamaciones.

Cuando una entidad pública o empresa estatal, actuando como proveedores, vendan productos o presten servicios a los consumidores, estarán obligadas a contar con un Libro de Reclamaciones.

3.3. Reclamo: *Manifestación que un consumidor realiza al proveedor a través de una Hoja de Reclamación del Libro de Reclamaciones, mediante la cual expresa una disconformidad relacionada a los bienes expendidos o suministrados o a los servicios prestados. La reclamación no constituye una denuncia y en consecuencia, no inicia el procedimiento administrativo sancionador por infracción a la normativa sobre protección al consumidor.*

3.4. Queja: *Manifestación que un consumidor realiza al proveedor a través de una Hoja de Reclamación del Libro de Reclamaciones, mediante la cual expresa una disconformidad que no se encuentra relacionada a los bienes expendidos o suministrados o a los servicios prestados; o, expresa el malestar o descontento del consumidor respecto a la atención al público, sin que tenga por finalidad la obtención de un pronunciamiento por parte del proveedor. La queja tampoco constituye una denuncia y en consecuencia, no inicia el procedimiento administrativo sancionador por infracción a la normativa de protección al consumidor.*

3.5. Aviso del Libro de Reclamaciones: Letrero físico o aviso virtual que los proveedores deberán colocar en sus establecimientos comerciales y/o cuando corresponda en medios virtuales, en un lugar visible y fácilmente accesible al público para registrar su queja y/o reclamo, en el formato estandarizado establecido en el Anexo 2 del presente Reglamento.

Artículo 4º.- Características del Libro de Reclamaciones

El establecimiento comercial abierto al público deberá contar con un Libro de Reclamaciones, el cual debe ser de naturaleza física o virtual. Los proveedores que, además del establecimiento comercial abierto al público utilicen medios virtuales para la venta de bienes y/o prestación de servicios, deberán implementar, adicionalmente, un Libro de Reclamaciones de naturaleza virtual, el cual debe ser accesible para el consumidor en el mismo medio virtual empleado.

Los proveedores que comercialicen sus productos o servicios únicamente en establecimientos comerciales abiertos al público podrán optar por tener un Libro de Reclamaciones de naturaleza virtual en lugar del físico. Este Libro de Reclamaciones de naturaleza virtual deberá estar a disposición de los consumidores en el mismo establecimiento mediante una plataforma de fácil acceso para el consumidor. En este caso, el proveedor debe brindar al consumidor el apoyo técnico necesario para que pueda registrar su queja o reclamo de manera adecuada.

Si el Libro de Reclamaciones es de naturaleza física, deberá contar con Hojas de Reclamaciones desglosables y autocopiativas, debidamente numeradas. Si el Libro de Reclamaciones es de naturaleza virtual, deberá permitir que el consumidor imprima gratuitamente una copia de su Hoja de Reclamación virtual luego de haber registrado su queja o reclamo y adicionalmente, de requerirlo, que reciba una copia de su Hoja de Reclamación virtual en el correo electrónico que para dichos efectos proporcione el consumidor.

Artículo 5º.- Características de la Hoja de Reclamación

Cada Hoja de Reclamación de naturaleza física deberá contar con al menos tres (3) hojas autocopiativas, la primera de las cuales será obligatoriamente entregada al consumidor al momento de dejar constancia de su queja o reclamo, la segunda quedará en posesión del proveedor y la tercera será remitida o entregada al INDECOPI cuando sea solicitada por éste.

Las Hojas de Reclamaciones, tanto de los Libros de Reclamaciones de naturaleza física como virtual, deberán contener como mínimo la información consignada en el formato del Anexo 1 del presente Reglamento. Dicha información incluye:

- Denominación que permita identificar claramente a la Hoja de Reclamación como tal.
- Numeración correlativa y código de identificación.
- Fecha del reclamo o queja.
- Nombre del proveedor y dirección del establecimiento donde se coloca el Libro de Reclamaciones.
- Nombre, domicilio, número de documento de identidad, teléfono y correo electrónico del consumidor reclamante.

- Nombre, domicilio, teléfono y correo electrónico de uno de los padres o representantes del consumidor, en caso se trate de un menor de edad.
 - Identificación del producto o servicio contratado.
 - Detalle de la reclamación.
 - Espacio físico para que el proveedor anote las acciones adoptadas con respecto a la queja o reclamo.
- 5
- Firma del Consumidor. En el caso del Libro de Reclamaciones virtual el proveedor deberá implementar mecanismos que reemplacen la firma del consumidor pero que acrediten que se encuentra conforme con los términos de su reclamo o queja.

En caso que el consumidor no consigne de manera adecuada la totalidad de la información requerida como mínima en el formato del Anexo 1 del presente Reglamento, se considerará el reclamo o queja como no puesto.

Artículo 6º.- Responsabilidad del proveedor

El reclamo que se registre en el Libro de Reclamaciones determina la obligación del proveedor de cumplir con atenderlo y darle respuesta en un plazo no mayor a treinta (30) días calendario. Dicho plazo puede ser extendido por otro igual cuando la naturaleza del reclamo lo justifique, situación que es puesta en conocimiento ante la culminación del plazo inicial, de conformidad con lo establecido en el artículo 24 de la Ley Nº 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor; o norma que la modifique o sustituya.

No puede condicionarse la atención de reclamos de consumidores o usuarios al pago previo del producto o servicio materia de dicho reclamo o del monto que hubiera motivado ello, o de cualquier otro pago.

Artículo 7º.- Proveedores con varios establecimientos comerciales abiertos al público

Los proveedores que cuenten con más de un establecimiento comercial abierto al público deberán implementar un Libro de Reclamaciones de naturaleza física o virtual por cada uno de ellos.

Artículo 8º.- Código de Identificación

Si el proveedor cuenta con varios Libros de Reclamaciones de naturaleza física, deberá contar con un código de identificación que le permita controlar y consolidar todos los Libros en un registro único a nivel nacional.

Cada proveedor es responsable de suministrar las Hojas de Reclamaciones señaladas a cada uno de sus establecimientos comerciales, así como de consolidar toda la información en un único registro de quejas o reclamos.

Artículo 9º.- Exhibición del Aviso del Libro de Reclamaciones

Los proveedores que cuenten con un Libro de Reclamaciones deberán exhibir en sus establecimientos comerciales y/o cuando corresponda en medios virtuales, en un lugar visible y fácilmente accesible al público, como mínimo, un Aviso del Libro de Reclamaciones, utilizando el formato establecido en el Anexo 2 del presente Reglamento.

En los casos en que el proveedor cuente con varios establecimientos comerciales, la obligación de exhibir el Aviso del Libro de Reclamaciones se extiende a cada uno de ellos.

Artículo 10º.- Implementación del Libro de Reclamaciones

El plazo de implementación del Libro de Reclamaciones por parte de todos los proveedores a los que comprende el Código de Protección y Defensa del Consumidor y el presente Reglamento, es de ciento veinte (120) días calendario contados desde la fecha de publicación de la presente norma.

Artículo 11º.- Remisión de información al INDECOPI

11.1. El INDECOPI podrá solicitar en cualquier momento las copias de las Hojas de Reclamaciones detalladas en el Artículo 4º y 5º del presente Reglamento. El proveedor deberá remitir la información solicitada en el plazo establecido en el requerimiento efectuado por la autoridad administrativa, el cual no puede ser menor a tres (3) días hábiles, bajo apercibimiento de ser sancionado conforme a lo previsto en la Ley Nº 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor; o norma que la modifique o sustituya.

11.2. En los casos en que, en ejercicio de su facultad fiscalizadora, el INDECOPI requiera las copias de las Hojas de Reclamaciones detalladas en el Artículo 4º y 5º del presente Reglamento al momento de efectuar una verificación, la documentación deberá ser entregada en ese momento sin dilación.

11.3. Los proveedores que cuenten con establecimientos comerciales que se encuentran en Lima deberán remitir las Hojas de Reclamaciones respectivas o el Libro de Reclamaciones al INDECOPI sede Lima Sur o al INDECOPI sede Lima Norte, de acuerdo a la determinación de competencia territorial correspondiente, conforme a las Directivas del INDECOPI vigentes en la materia.

11.4. Los proveedores que cuenten con establecimientos comerciales que se encuentren fuera de Lima deberán remitir las Hojas de Reclamaciones respectivas o el Libro de Reclamaciones a la Oficina Regional del INDECOPI que corresponda en función de la determinación de competencia territorial correspondiente, conforme a las Directivas del INDECOPI vigentes en la materia.

11.5. El proveedor tiene la posibilidad de dar cumplimiento a esta obligación remitiendo en forma virtual las Hojas de Reclamaciones o el Libro de Reclamaciones de naturaleza física, a la dirección electrónica que se informará en la página web del INDECOPI: www.indecopi.gob.pe, sin perjuicio de la facultad del INDECOPI de fiscalizar posteriormente la veracidad de la información proporcionada.

11.6. Los proveedores que empleen el Libro de Reclamaciones de naturaleza virtual deberán remitir al INDECOPI las Hojas de Reclamaciones de naturaleza virtual respectivas o el Libro de Reclamaciones de naturaleza virtual a la dirección electrónica que se informará en la página web del INDECOPI: www.indecopi.gob.pe

Artículo 12º.- Conservación de las Hojas de Reclamaciones por parte de los proveedores

El proveedor deberá conservar las Hojas de Reclamaciones de naturaleza física o virtual registradas por los consumidores por el lapso de dos (2) años desde la fecha de registro de su queja o reclamo en el Libro de Reclamaciones.

En caso de pérdida o extravío de alguna Hoja de Reclamación o del Libro de Reclamaciones, el proveedor deberá comunicar ello a la autoridad policial competente, realizando la denuncia correspondiente en un plazo máximo de cuarenta y ocho (48) horas de ocurrido el hecho.

Artículo 13º.- Limitación para solución de controversias

La formulación de una queja o reclamo en el Libro de Reclamaciones no supone limitación alguna para que los consumidores puedan utilizar otros mecanismos de solución de controversias ni constituye una vía previa necesaria para interponer una denuncia por infracción a las normas de protección al consumidor ante el INDECOPI. El Libro de Reclamaciones no limita el derecho del consumidor de interponer una queja o reclamo ante el proveedor utilizando otras vías. 7

Artículo 14º.- Responsabilidad administrativa

El proveedor tendrá responsabilidad administrativa por cualquier comportamiento que transgreda las disposiciones establecidas en el Código de Protección y Defensa del Consumidor o en el presente Reglamento, conforme a lo establecido en el Artículo 104º y 108º de la Ley Nº 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor; o norma que la modifique o sustituya.

Artículo 15º.- Autoridad competente y Sanciones

El Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual es la autoridad con competencia primaria y de alcance nacional para conocer las presuntas infracciones a las disposiciones contenidas en el Código de Protección y Defensa del Consumidor o en el presente Reglamento, así como para imponer las sanciones y medidas correctivas establecidas en el Capítulo III del Título V de la Ley Nº 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor; o norma que la modifique o sustituya.