

## **DIRECTIVA PARA LA INFORMACION Y MANEJO INTERNO DEL LIBRO DE RECLAMACIONES DE LA SOCIEDAD DE BENEFICENCIA DE CHICLAYO.**

### **BASE LEGAL**

Ley 29571- Código de Protección y Defensa al Consumidor

Decreto Supremo Nº 011-2011-PCM, que aprueba el –Reglamento de la Ley 29571

Decreto Supremo Nº 004-2011-MIMDES, Dicta medidas para el funcionamiento de las Sociedades de Beneficencia y Juntas de Participación Social.

Resolución Nº 082- 2011-P-SBCH que establece la obligación de contar con un libro de reclamaciones de la Sociedad de Beneficencia de Chiclayo, aprueba el uso del Libro de Reclamaciones de la SBCH

### **OBJETIVO**

Establecer los lineamientos necesarios para el procedimiento administrativo para el funcionamiento de la información, quejas y/o reclamos contenida en el Libro de reclamaciones de la Sociedad de Beneficencia de Chiclayo.

### **ALCANCE**

La presente Directiva es de alcance a todas las aéreas administrativas, programas Sociales, de la Sociedad de Beneficencia de Chiclayo.

### **PROCEDIMIENTO**

1.-La Oficina de Control Interno de la Institución (OCI), tendrá a su cargo la revisión diaria de las quejas y reclamos que se interpongan por parte de los usuarios que hagan uso de los servicios que presta la institución y que se encuentren anotados en el Libro de Reclamaciones que para tal fin se ha establecido.

2.- Una vez identificado al quejoso(a) se deberá proceder a verificar la autenticidad de la queja. Debiendo identificarse al área o persona que ha incurrido en el acto materia de la reclamación, para que haga su descargo.

De no identificarse al quejoso y/o reclamante consideradose además que se trate de una Denuncia anónima, la entidad procederá a efectuar las averiguaciones de los motivos del origen de la queja o reclamación y de ser el caso tomar las medidas correctivas al respecto.

3.- Con la copia de las hojas del libro de reclamaciones se correrá traslado al área correspondiente a fin de que formulen sus descargos, en un plazo no mayor de 48 horas, los mismos que deberán estar debidamente documentados. La institución tendrá un plazo de treinta días para resolver la queja o reclamo presentado por los usuarios

4.-Con o sin la recepción de los descargos, la Oficina de OCI elevará un informe a la Gerencia, a fin de determinar la responsabilidad del área o servidor que ha motivado la queja o reclamo. Debiendo disponerse se efectúen las medidas correctivas a fin de no afectar a los usuarios.

5.- Si se determinara la responsabilidad se procederá a aplicar la sanción correspondiente, en caso de falta grave corresponderá a la Comisión de Procesos Administrativos evaluar la falta y aplicar la sanción que corresponda.

#### **RESPONSABILIDAD DE LA CUSTODIA DEL LIBRO DE RECLAMACIONES**

6.-Siendo de uso público el Libro de Reclamaciones, corresponde al vigilante de turno custodiar que este sea usado por los interesados en formular una queja y/ o reclamo, para lo cual deberá instruir a las personas solicitantes del libro de Reclamaciones, sobre el uso responsable del mismo.

7.- Queda terminantemente prohibido la manipulación del Libro de Reclamaciones, por personas que no formulen una queja y/o reclamo debiendo identificarse ante el vigilante con su documento nacional de identidad, en caso de solicitar hacer uso del Libro de Reclamaciones, esto es de aplicación para todos los servidores de la Sociedad de Beneficencia de Chiclayo,

8.- Todo servidor de la SBCH, deberá requerir por escrito una copia del acta del libro de reclamaciones, en caso de necesitar conocer de una queja o reclamo en su contra, ante la Unidad de Personal y/o Oficina de Control Institucional debidamente fundamentada.

9.- Toda manipulación injustificada, será plausible de sanción administrativa, en caso de servidores del Sociedad de Beneficencia de Chiclayo, así mismo, la institución se reserva el derecho de interponer las denuncias penal o civil correspondiente en caso de manipulación por personas ajenas a la entidad.

#### **Primera Disposición Final**

Conforme a la Ley 29571, la Sociedad e Beneficencia pondrá a disposición del Indecopi, las hojas del Libro de Reclamaciones conteniendo las quejas o reclamaciones de los usuarios, conforme lo solicite esta entidad, dándose a conocer los trámites internos efectuados, con respecto a las medidas correctivas que se han aplicado en relación al Libro de Reclamaciones.

#### **Segunda Disposición Final**

La Oficina de OCI, la Unidad de Personal conjuntamente con la Gerencia serán los encargados de hacer cumplir la presente directiva, y de su difusión en todas las áreas de la Sociedad de Beneficencia de Chiclayo.

#### **Tercera Disposición Final**

La presente directiva entra en vigencia a partir de la fecha de su aprobación.-