



SOCIEDAD DE BENEFICENCIA DE CHICLAYO



RESOLUCIÓN DE PRESIDENCIA DE DIRECTORIO N° 183 -2018-P-SBCH

Chiclayo, 03 de Diciembre del 2018.

VISTO:

El Informe N° 136-2018-SBCH/OPP, de fecha 02 de Octubre del 2018, emitido por la Oficina de Planeamiento y Presupuesto de la Sociedad de Beneficencia de Chiclayo, sobre Actualización de Directiva para la Información y Manejo del Libro de Reclamaciones de la Sociedad de Beneficencia de Chiclayo.

CONSIDERANDOS:

La Sociedad de Beneficencia Pública de Chiclayo, es una persona jurídica de Derecho Público Interno, que se rige por su constitución y fines conforme a lo dispuesto por la Ley N° 26918, Ley de Creación del Sistema de Población en Riesgo; y Decreto Supremo N° 010-2010-MIMDES, Funciones y Competencia de los Gobiernos Regional y Local de la Beneficencia. Es autónoma y se autofinancia con ingresos propios y no persigue fines de lucro. Asimismo, mediante Decreto Supremo N° 010-2010-MIMDES, se establecieron las Funciones y Competencias correspondientes a cada uno de los niveles de Gobierno respecto de las Sociedades de Beneficencia Pública y Junta de Participación Social, en el Marco del Proceso de Descentralización, habiéndose declarado concluido el proceso de efectivización de la transferencia de la Sociedad de Beneficencia de Chiclayo, al Gobierno Provincial de Chiclayo, mediante Decreto Supremo N° 005-2011-MIMDES.

Mediante Ley N° 27058, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado, se declara al Estado peruano en proceso de modernización con la finalidad de mejorar la gestión pública y construir un estado democrático, descentralizado y al servicio del ciudadano;

Mediante Decreto Supremo N° 004-2013-PCM, se aprobó la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública, la misma que se constituye como el principal instrumento orientador de la modernización de la Gestión Pública en el Perú, en la que se establecen la visión, principios y lineamientos para una actuación coherente y eficaz del sector público, al servicio de los ciudadanos y el desarrollo del país, eficiente, incluso y abierto;

Dentro de éste marco, mediante Informe N° 136-2018-SBCH/OPP, de fecha 02 de octubre del 2018, la Oficina de Planeamiento y Presupuesto, remite la Directiva actualizada para la Información y manejo del Libro de reclamaciones de la Sociedad de Beneficencia de Chiclayo, el mismo que ha sido alcanzado por el Comité designado mediante Resolución de Presidencia de Directorio N° 133-2018-P-SBCH.

Estando a los considerandos precedentes, y a las facultades concedidas en la Resolución N° 1275-2018-MPCH/A;

SOCIEDAD DE BENEFICENCIA DE CHICLAYO
CERTIFICO:
Es Copia fiel del original que tengo
a la vista.

Melodi Segura Aguilar
FEDATARIA

07 DIC. 2018

ELLAS AGUIRRE N° 240 Tel. 074 -231577 Telefax 074-270626 - CHICLAYO

Página Web: www.sbch.gob.pe

Correo Electrónico: beneficienciasbch@sbch.gob.pe



SOCIEDAD DE BENEFICENCIA DE CHICLAYO



RESOLUCIÓN DE PRESIDENCIA DE DIRECTORIO N° 183 -2018-P-SBCH

SE RESUELVE:

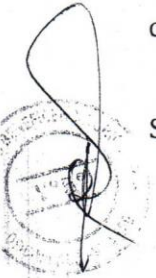
ARTÍCULO PRIMERO.- APROBAR la Directiva para la Información y Manejo del Libro de Reclamaciones de la Sociedad de Beneficencia de Chiclayo, que forma parte de la presente resolución.

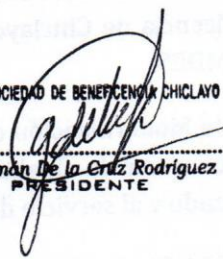
ARTÍCULO SEGUNDO.- ENCARGAR a la Oficina de Planificación y Presupuesto y la Oficina de Imagen Institucional la difusión de la Directiva aprobada en el artículo precedente.

ARTÍCULO TERCERO.- NOTIFICAR la presente Resolución a las instancias administrativas correspondientes conforme a Ley.

ARTÍCULO CUARTO.- PUBLICAR la presente Resolución, en el portal institucional de la Sociedad de Beneficencia de Chiclayo, conforme a Ley.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y CÚPLASE.



 SOCIEDAD DE BENEFICENCIA DE CHICLAYO

J. Germán De la Cruz Rodríguez
PRESIDENTE

07 DIC. 2018

SOCIEDAD DE BENEFICENCIA DE CHICLAYO
CERTIFICADO:
Es Copia fiel del original que tengo a la vista.


Meladi Segura Aguilar
SECRETARIA



SOCIEDAD DE BENEFICENCIA DE CHICLAYO



ACTUALIZACIÓN DE DIRECTIVA PARA LA INFORMACIÓN Y MANEJO DEL LIBRO DE RECLAMACIONES DE LA SOCIEDAD DE BENEFICENCIA DE CHICLAYO

OBJETIVOS

1. Objetivo General

Mejorar la gestión de quejas, reclamos y sugerencias, fortaleciendo los mecanismos de participación ciudadana de los usuarios de los servicios de la SBCH.

2. Objetivos Específicos

- Establecer los conceptos básicos para el desarrollo de los mecanismos de gestión de quejas, reclamos y sugerencias de los usuarios que se reclaman con la entidad a través de sus distintas unidades orgánicas.
- Definir el procedimiento administrativo y las responsabilidades para la gestión de quejas, reclamos y sugerencias de los usuarios de la SBCH, contenidos en el Libro de reclamaciones de la Sociedad de Beneficencia de Chiclayo.
- Determinar la obligación de la institución de contar con el Libro de reclamaciones, ya sea en físico (libro con hojas) o virtual (a través del sistema computarizado en la página web).
- Valorar las quejas, reclamos y sugerencias a fin de lograr una mayor eficiencia en los servicios y trámites que se brindan a la ciudadanía.
- Sensibilizar, socializar e involucrar a todos los servidores de la SBCH, en la mejora continua de los servicios.

ALCANCE Y APLICACIÓN

La presente directiva es de alcance y aplicación obligatoria por todos los servidores de las diferentes unidades orgánicas de la Sociedad de Beneficencia de Chiclayo.

BASE LEGAL

- Constitución Política del Perú, artículo 1 sobre la defensa de la persona humana y el respeto de su dignidad; artículo 2 numerales 4 y 5 sobre la libertad de expresión y a solicitar la información que requiera; y el artículo 65 acerca de la protección al consumidor.
- Ley 29571- Código de Protección y Defensa del Consumidor.
- Decreto Supremo N° 011-2011-PCM que aprueba el reglamento del Libro de reclamaciones del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

SOCIEDAD DE BENEFICENCIA DE CHICLAYO
CERTIFICADO:
Es Copia fiel del original que tengo a la vista.

07 DIC. 2018

Melodi Segura Aguilar
SECRETARÍA



SOCIEDAD DE BENEFICENCIA DE CHICLAYO



- Decreto Supremo N° 042 -2011-P-SBCH que fija la obligación de las entidades del sector público de contar con un Libro de reclamaciones.
- Decreto Supremo N° 006-2014-PCM que modifica el reglamento del Libro de reclamaciones del Código de Protección y Defensa del Consumidor aprobado.
- Decreto Supremo N° 006-2017-JUS que aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.

DEFINICIONES

- **Libro de reclamaciones.-**
Es el documento referencial destinado a contener los registros de quejas, reclamos y sugerencias de los usuarios sobre los servicios que presta la entidad. Es un registro donde el consumidor puede dejar constancia de su queja o reclamo en torno al servicio contratado.
- **Mecanismos de gestión de quejas.-**
Conjunto de procesos y actividades administrativas enlazadas, encargadas de recibir, obtener, canalizar, analizar y solucionar las quejas, reclamos y sugerencias presentadas por los usuarios.
- **Queja.-**
Es toda manifestación de incomodidad o malestar efectuada por el o los usuarios sobre la mala atención recibida por parte del personal de la entidad, comunicada en el Libro de reclamaciones o de manera virtual a través de la página web de la institución.
- **Reclamo.-**
Es la expresión de insatisfacción o disconformidad realizada por el o los usuarios respecto de un servicio de atención brindado por la entidad pública, comunicado en el Libro de reclamaciones o de manera virtual a través de la página web de la institución.
- **Sugerencia.**
Es todo aporte o iniciativa formulada por los usuarios o público en general, ya sea en forma individual o colectiva, tendiente a mejorar la prestación de los servicios públicos.
- **Usuarios.-**
Personas naturales o jurídicas que adquieren, utilizan o disfrutan como destinatarios finales servicios materiales e inmateriales, en beneficio propio o de su grupo familiar o social.



07 DIC. 2018

SOCIEDAD DE BENEFICENCIA DE CHICLAYO
CERTIFICADO:
Es Copia fiel del original que tengo a la vista.

Melodi Segura Aguilar
DATARIA



SOCIEDAD DE BENEFICENCIA DE CHICLAYO



- Proveedores.-
Personas jurídicas de derecho público que de manera habitual prestan servicios a los consumidores como la Sociedad de Beneficencia de Chiclayo, en los rubros de salud, educación y alimentación.
- Servicio.-
Es cualquier actividad de prestación de servicios que se ofrece en el mercado.
- Relación de consumo.-
Es la relación por la cual un consumidor contrata un servicio con un proveedor a cambio de una contraprestación económica. El Libro de reclamaciones es un mecanismo de defensa del usuario, por lo cual se sentirá seguro y protegido ya que se generará mayor confianza y, por ende, mejores relaciones de consumo.

ASPECTOS Y DISPOSICIONES GENERALES

Del Libro de reclamaciones

- El Libro de reclamaciones de la SBCH es el documento en el cual los usuarios podrán formular sus quejas y reclamos, consignando información que será registrado por escrito o de manera virtual, cuyos formatos en anexo forman parte integrante de la presente directiva.

El Libro de reclamaciones promueve la solución a los reclamos o quejas que pueden presentarse en la prestación de los servicios. El o los usuarios pueden hacer uso del Libro de reclamaciones, así no se haya adquirido el servicio.

- El formato del Libro de reclamaciones de naturaleza física deberá contar con hojas de reclamaciones desglosables y autocopiativas, debidamente numeradas. Cada hoja de reclamación física, deberá contar adicionalmente con tres hojas autocopiativas. La hoja en original, color blanco, debe ser entregada al consumidor al momento de dejar su queja o reclamo. La primera hoja autocopiativa, color verde, se queda en el Libro para conocimiento de la Gerencia, la segunda en color rosado, es para el trámite correspondiente a cargo de la Unidad de Imagen Institucional, y la tercera en color amarillo, debe ser remitida al INDECOPI cuando sea solicitada.

La hoja de reclamación física deberá contener la siguiente información:

- Numeración correlativa.
- Fecha del reclamo, queja o sugerencia.
- Nombres y apellidos del quejoso o reclamante.
- Domicilio real.

07 DIC 2018
SOCIEDAD DE BENEFICENCIA DE CHICLAYO
CERTIFICADO:
Es Copia fiel del original que tengo a la vista.

Meladi Segura Aguilar
FEDATARIA

ELIAS AGUIRRE N° 248 Telf. 074 -231577 Telefax 074-270626 - CHICLAYO

Página Web: www.sbch.gob.pe

Correo Electrónico: beneficienciasbch@sbch.gob.pe



SOCIEDAD DE BENEFICENCIA DE CHICLAYO



- e. Número de Documento Nacional de Identidad (DNI).
- f. Teléfono y/o correo electrónico.
- g. Descripción del reclamo o queja (indicando lugar, día, hora y demás detalles que aporten a precisar la información consignada).
- h. Firma del emisor de la queja o reclamo.
- i. Acciones adoptadas por la entidad.

Si la consignación del reclamo no proporcionara la identificación completa del consumidor reclamante, requerida en la presente directiva, se considerará el reclamo o queja como defectuosa y por ende no tramitable.

De la forma, manera y lugar de formular las quejas, reclamos y sugerencias

- Las reclamaciones podrán efectuarse de manera presencial en la sede principal y lugares desconcentrados, o de forma virtual ingresando a la página web de la institución.
- Las quejas, reclamos y sugerencias que presenten formalmente los usuarios de los servicios de la SBCH, podrán efectuarse obligatoriamente de forma escrita en los siguientes lugares:

Sede principal: Calle Elías Aguirre N° 248

Zonas desconcentradas donde la Sociedad de Beneficencia de Chiclayo preste específicamente cada uno de sus servicios.

El formato del Libro de reclamaciones de naturaleza virtual, deberá descargarse para ser llenado, ingresando a la dirección electrónica: www.sbch.gob.pe en el enlace de Transparencia, desglosando el menú.



Del procedimiento y requisitos

El procedimiento y los requisitos para la presentación y atención de una queja, reclamo y/o sugerencia, será como a continuación se detalla:

- a. El o los usuarios expresan su voluntad de efectuar una reclamación, queja o sugerencia ante el vigilante de turno en el lugar donde se presta el servicio.
- b. El agente de vigilancia facilitará el Libro de reclamaciones, el cual debe estar en una zona visible y de rápido acceso al público; luego que el usuario registre su queja o reclamo llenando claramente los datos requeridos, éste se queda con la constancia de su reclamación asignado al consumidor.
- c. La Unidad de Imagen Institucional y Gestión Documentaria, como responsable de gestionar la atención de las quejas y reclamos efectuados por los usuarios de los servicios que otorga esta entidad, remite los actuados a la Gerencia General para que ésta a su vez disponga que se corra traslado del expediente a la jefatura del área administrativa quejada, y por ende el jefe lo traslade al servidor cuestionado, de darse el caso.



07 DIC. 2018

SOCIEDAD DE BENEFICENCIA DE CHICLAYO
CERTIFICADO:
Es Copia fiel del original que tengo a la vista.

Meladi Segura Aguilar
SECRETARIA



SOCIEDAD DE BENEFICENCIA DE CHICLAYO



- d. Una vez formulados los descargos por los servidores involucrados en la queja y devuelto al expediente por la Gerencia General, la Unidad de Imagen Institucional lo remitirá a la Unidad de Recursos Humanos, para que ésta a su vez lo derive a la Secretaría Técnica del Procedimiento Administrativo Disciplinario (PAD), con el fin de que se proceda a su precalificación respectiva, recomendando la apertura del procedimiento disciplinario en contra del servidor que incumplió sus funciones o su correspondiente archivo.

Del plazo de atención de las quejas, reclamaciones y sugerencias

- Las quejas o reclamos deberán ser resueltos en un plazo no mayor de 30 días calendario, según sea su exigibilidad, pudiendo efectuarse la resolución de los mismos por medio físico o de modo virtual.
- El tiempo de atención e implementación de las sugerencias, dependerá de su naturaleza, por ende será un tiempo variable, pero debe ajustarse al plazo máximo del procedimiento administrativo de evaluación previa que fija la Ley N° 27444 - Ley del Procedimiento Administrativo General.

De las acciones de control

Las acciones de control para la tramitación de las quejas, reclamos y/o sugerencias de los usuarios de los servicios que brinda la Sociedad de Beneficencia de Chiclayo en sus diferentes rubros: salud, educación y alimentación, estarán a cargo de la Gerencia General.

Responsabilidades

Los responsables de la ejecución de la presente directiva son: la Gerencia General, la Unidad de Imagen Institucional y Gestión Documentaria, y la Unidad de Recursos Humanos de la SBCH. La Gerencia deberá disponer que se apliquen las medidas correctivas a fin de no afectar a los usuarios.

Siendo de uso público el Libro de reclamaciones, el vigilante de turno en los lugares donde se preste el servicio, deberá custodiar este bien y velar porque sea utilizado por los interesados en forma correcta, para lo cual deberá instruir a las personas solicitantes del libro, sobre el empleo responsable del mismo.

Queda terminantemente prohibido la manipulación del Libro de reclamaciones, por personas ajenas que no formulen una queja y/o reclamo, debiendo identificarse ante el agente de vigilancia con su Documento Nacional de Identidad, en caso de solicitar hacer uso del libro. La manipulación injustificada, será plausible de sanción administrativa, tratándose de servidores de la institución que estén en horario de trabajo.



07 DIC. 2018

SOCIEDAD DE BENEFICENCIA DE CHICLAYO
CERTIFICADO:
Es Copia fiel del original que tengo a la vista.

Meladi Segura Aguilar
FEDATARIA



SOCIEDAD DE BENEFICENCIA DE CHICLAYO



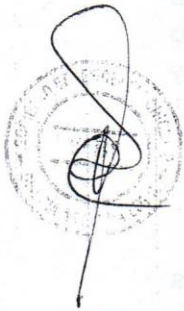
La Sociedad de Beneficencia de Chiclayo se reserva el derecho de interponer las denuncias penal o civil correspondientes, en caso de manipulación por personas ajenas a la entidad. En caso de sufrir el robo del Libro de reclamaciones, esta entidad presentará la denuncia ante las autoridades policiales en 48 horas como máximo.

Disposiciones finales

De acuerdo con la Ley 29571, la Sociedad de Beneficencia pondrá a disposición del INDECOPI, las hojas del Libro de reclamaciones conteniendo las quejas o reclamos de los usuarios, conforme lo solicite ese instituto, dándose a conocer los trámites internos efectuados y las medidas correctivas que se han aplicado. La SBCH deberá remitir la información solicitada en tres días hábiles, como máximo. Cuando dicha información sea requerida como parte de una inspección, debe entregarla inmediatamente a los funcionarios del INDECOPI.

La Unidad de Imagen Institucional y Gestión Documentaria será la encargada de la difusión de esta directiva en todas las áreas administrativas de la SBCH y de conservar las hojas de reclamaciones por dos años.

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



07 DIC 2018

SOCIEDAD DE BENEFICENCIA DE CHICLAYO
CERTIFICADO:
Es Copia fiel del original que tengo a la vista.

Melodi Segura Aguilar
EDATARIA