# "NORMAS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA ATENCION DE QUEJAS, RECLAMOS, CONSULTAS Y SUGERENCIAS ANTE LA SOCIEDAD DE BENEFICENCIA PUBLICA DE CHICLAYO"



# I.- OBEJETIVO

Establecer normas y procedimientos que regulen y agilicen la atención de las quejas, reclamos, consultas y sugerencias que los Usuarios presenten ante la Sociedad de Beneficencia Pública de Chiclayo.

## II.- FINALIDAD

Ordenar y optimizar el servicio de quejas, reclamos, consultas y sugerencias presentados ante la Sociedad de Beneficencia Pública de Chiclayo, que permitan mejorar la atención al ciudadano.

## III.- BASE LEGAL:

- 3.1 Constitución Política del Perú.
- 3.2 Ley N°27444 Ley del Procedimiento Administración General
- 3.3 Ley N°27658 Ley Marco de la Modernización de la Gestión Publica y su Reglamento, aprobado por Decreto Supremo Nº030-2002-PCM.
- 3.4 Texto Único Ordenado de la Ley Nº27806 -Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública, aprobado por Decreto Supremo Nº043-2003-PCM.
- 3.5 Decreto Supremo Nº042-2011-PCM que aprueba la obligación de las entidades del Sector Publico de contar con un Libro de Reclamaciones.
- 3.6 Resolución Ministerial Nº156-2013-PCM que aprobó el Manual para Mejorar la Atención a la Ciudadanía en las entidades de la Administración Publica.



Las disposiciones contenidas en la presente Directiva son de estricto cumplimiento de los funcionarios y servidores de la Sociedad de Beneficencia Pública de Chiclayo, a quienes corresponde la responsabilidad de su adecuado cumplimiento de conformidad con sus competencias funcionales.

Asimismo, su aplicación comprende a los ciudadanos que presenten quejas, reclamos, consultas y sugerencias.



## 5.1 DEFINICIONES

- Usuario/Administrado: Persona natural o jurídica que acude a la Sociedad de Beneficencia Pública de Chiclayo a ejercer alguno de los derechos establecidos en el Artículo 55° de la Ley N°27444 - Ley del Procedimiento Administrativo General.
- Servidor Público: Para los efectos de la presente Directiva se considera como Servidor Público a todo empleado público o funcionario que, independientemente de su vínculo laboral o contractual, desempeña actividades y funciones en la Sociedad de Beneficencia Pública de Chiclayo.
- Queja: Manifestación de inconformidad realizada por los Usuarios contra los defectos de tramitación y, en especial, los que supongan paralización, infracción de los plazos establecidos legalmente, incumplimiento de los deberes funcionales u omisión de trámites que deben ser subsanados antes de la resolución definitivaccia de la resolución de la resolución definitivaccia de la resolución de la re instancia respectiva. CERTIFICO:

Es copia Fiel del Original que tengo

a la Vista

Dr. Walter R. Balsa Annas FEDATARNO



La queja procede sobre un procedimiento administrativo iniciado en la Sociedad Beneficencia Publica de Chiclayo y cuando es presentada por quien o quienes posean derechos o intereses legítimos.

- Reclamo: Expresión de insatisfacción o disconformidad de los Usuarios respecto de un servicio de atención brindado por la Sociedad de Beneficencia de Chiclayo, diferente a la Queja. Por ejemplo, el incumplimiento de horarios de atención, deficiente atención a los Usuarios, malos tratos por parte del personal, entre otros.
- Consulta: Interrogantes de los Usuarios sobre las materias a cargo de los Servidores Públicos de la Sociedad de Beneficencia Pública de Chiclayo.
- Sugerencia: Aportes de los Usuarios sobre alguna mejora en los procedimientos o
  prestaciones de los servicios de la Entidad que contribuya al mejor desempeño de la
  Sociedad de Beneficencia Pública de Chiclayo.
- Servidor Público quejado: Servidor Público de la Sociedad de Beneficencia Pública de Chiclayo del cual se presume que ha incurrido en defectos de tramitación que supongan paralización, infracción de los plazos establecidos legalmente, incumplimiento de los deberes funcionales u omisión de trámites.
- **5.2** Las quejas, reclamos, consultas y sugerencias presentadas en el marco de la presente Directiva no podrán ser consideradas como recursos administrativos.

Su trámite no interrumpe ni suspende los plazos establecidos en la legislación vigente para la tramitación y resolución de los procedimientos que sean materia de queja, reclamo, consulta y sugerencia.

- 5.3 Las quejas, reclamos, consultas y sugerencias podrán presentarse de las siguientes formas:
  - De manera física: Ante Tramite Documentario de la Sociedad de Beneficencia Pública de Chiclayo, mediante la presentación del Anexo Nº01 "Formato para Presentación de Quejas", Anexo Nº02 "Formato Hoja de Reclamación del Libro de Reclamaciones" y/o Anexo Nº03 "Formato para la presentación de Consultas y Sugerencias", según corresponda.

Los usuarios podrán adjuntar a sus quejas, reclamaciones, consultas y sugerencias la documentación que considera necesaria.

 De manera electrónica: A través del Portal Institucional de la Sociedad de Beneficencia Pública de Chiclayo (www.sbch.gob.pe) mediante el llenado virtual del Anexo N°01 "Formato para presentación de Quejas", Anexo N°02 "Formato Hoja de Reclamación del Libro de Reclamaciones" y/o Anexo N°03 "Formato para la presentación de Consultas y Sugerencias", según corresponda.

Los usuarios podrán adjuntar a sus quejas, reclamaciones, consultas y sugerencias la documentación que considere necesaria, mediante un correo electrónico institucional creado para tal fin.

- 5.4 Para efectos de considerar presentada una queja y darle la atención correspondiente, se deberá contar por lo menos los siguientes datos:
  - Identificación de la persona natural o jurídica: Nombre y apellido o razón social, número de DNI, RUC, Pasaporte o Carnet de Extranjería.
  - Identificación del (los) Servidor (es) Público (s) quejado (s) y del Superior Jerárquico de quien depende (en caso de presentarse una queja)
  - · Domicilio real o procesal.
  - Número telefónico y/o correo electrónico.
  - Expresión concreta del hecho que motivo la queja, reclamo, consulta o sugerencia
    (deber incumplido, el (los) Servidor (es) Público (s) involucrado (s), ocurrencia de los
    hechos, de ser el caso).
     CERTIFICO:

Es cocia Fiel del Original que tengo a la Vista.

Dr. Walter R. Balsa Armas



Se otorgara al Usuario un plazo de tres (3) días hábiles para subsanar las omisiones advertidas.

5.5 La tramitación de las quejas, reclamos, consultas y sugerencias ante la Sociedad de Beneficencia Pública de Chiclayo es gratuita.

5.6 La responsabilidad del Libro de Reclamaciones estará a cargo de un servidor delegado por la Gerencia mediante documento.

### VI.-DISPOSICIONES ESPECÍFICAS:

La aplicación de la presente Directiva procede ante las siguientes situaciones:

## A) Para la atención de Quejas

- 6.1 En caso de quejas presentadas de manera física, corresponde al encargado (a) de Tramite Documentario: (i) orientar al usuario en la presentación de su queja; y (ii) entregarle el cargo de la queja formulada.
- 6.2 En caso la queja se registre por el Portal Institucional, el encargado (a) de Tramite Documentario se encargara de imprimirlas y darle el trámite correspondiente.
- 6.3 El encargado (a) de Tramite Documentario remitirá en el día la queja formulada al Gerente a quien que va dirigida. Este documento debe ser llenado con la denominación de "MUY URGENTE"
- 6.4 El Gerente resolverá la queja dentro de los tres (3) días hábiles siguientes de su presentación, previo traslado al quejado a efectos que pueda presentar los descargos que estime conveniente en el plazo de un (1) día hábil de solicitado.
- 6.5 El Gerente dispondrá la notificación del resultado de la queja al Usuario, en cualquiera de los medios de contacto consignados.
- 6.6 El Gerente que conoce de la queja puede disponer motivadamente que otro funcionario de similar jerarquía al quejado, asuma el conocimiento del asunto.
- 6.7 Los usuarios pueden retirar sus quejas en cualquier momento, dando lugar a la finalización del trámite en relación con el Usuario; sin perjuicio de su continuación por advertir la existencia de responsabilidades.

## B) Para la atención de Reclamos

- 6.8 En caso de reclamaciones presentadas de manera física, corresponde al encargado de Tramite Documentario: (i) requerir al Usuario reclamante el registro de su reclamo, (iii) entregarle una copia del reclamo formulado una vez finalizado el registro del mismo; y, (iii) remitir copia de la reclamación al Responsable del Libro de Reclamaciones de la Sociedad De Beneficencia Publica de Chiclayo.
- 6.9 En caso la reclamación se registre por el Portal Institucional, el Responsable del Libro de Reclamaciones de la Entidad se encargara de imprimirlas, debiendo anexarla al Libro de Reclamaciones de la Sociedad de Beneficencia Pública de Chiclayo de acuerdo al número correlativo que corresponda.

Corresponde al vigilante de turno la custodia física del Libro de Reclamaciones.

- 6.10 El Responsable del Libro de Reclamaciones deberá solicitar en un plazo máximo de siete (7) días hábiles de registrada la reclamación, los descargos correspondientes de la unidad orgánica o del (los) Servidor(es) Público (s) involucrado (s) con el reclamo efectuado.
- 6.11 En base a los descargos realizados, el Responsable del Libro de Reclamaciones de la Sociedad de Beneficencia Pública de Chiclayo en un plazo no mayor SOCIEDAD BENEFICIA DE CHICLAD hábiles de efectuado el reclamo, remitirá a la Oficina de Administración o quien haga FICO:

Es copia Fiel del Original que tengo

a Ta Vista.

Dr. Walter R. Balsa Armas







sus veces el proyecto de respuesta al Usuario reclamante, el cual deberá contener: (i) los descargos efectuados por la unidad orgánica o por el (los) Servidor(es) Publico(s) involucrado (s) con la reclamación realizada; e, (ii) información acerca de las medidas adoptadas para evitar el acontecimiento de hechos similares en el futuro, de ser el caso.



- 6.12 La Oficina de Administración o quien haga sus veces en un plazo máximo de diez (10) días hábiles evaluara la propuesta alcanzada por el Responsable del Libro de Reclamaciones a fin de determinar su procedencia, de realizarse observaciones, deberán ser subsanadas en un plazo máximo de cinco (5) días hábiles. Este plazo suspende el recurso del plazo otorgado a la Oficina de Administración.
- 6.13 De resultar procedente, la Oficina de Administración o quien haga sus veces procederá con devolver al encargado (a) de Tramite Documentario el proyecto de respuesta al Usuario reclamante debidamente visado en señal de conformidad, acompañado de la respectiva opinión técnica.
- 6.14 El encargado (a) de Tramite de Documentario notificará la respuesta al Usuario reclamante en el medio que este hubiera consignado en su reclamo.
- 6.15 El responsable del Libro de Reclamaciones deberá cautelar, bajo responsabilidad, los plazos establecidos en la presente Directiva, no debiendo exceder en ningún caso el plazo establecido en el artículo 4º del Decreto Supremo Nº042-2011-PCM ( 30 días hábiles).
- 6.16 Los usuarios pueden retirar sus reclamos en cualquier momento, dando lugar a la finalización del trámite en relación con el Usuario; sin perjuicio de su continuación por advertir la existencia de responsabilidades.
- 6.17 Los reclamos atendidos serán puesto en conocimiento del Órgano de Control Institucional y de la Gerencia de la Sociedad de Beneficencia Pública de Chiclayo.

# C) Para la atención de Consultas y Sugerencias

- 6.18 En caso de consultas o sugerencias presentadas de manera física, corresponde al encargado (a) de Tramite Documentaria: (i) orientar al Usuario en la presentación de su consulta o sugerencia; y, (iii) entregarle el cargo de la consulta o sugerencia formulada.
- 6.19 En caso la consulta o sugerencia se registre por el Portal Institucional, el encargado (a) de Trámite Documentario se encargará de imprimirlas y darle el trámite correspondiente.



- 6.20 El encargado (a) de Trámite Documentario deberá derivar en el día la consulta o sugerencia a la Oficina de Administración o quien haga sus veces, a fin que esta última identifique la unidad orgánica competente para su atención.
- 6.21 La respuesta será notificada al Usuario en el medio que este hubiera consignado, en un plazo máximo de treinta (30) días hábiles.

## VII RESPONSABILIDAD:

- 7.1 El encargado (a) de Tramite Documentario es responsable de dar inicio al trámite correspondiente para la atención de las quejas, reclamos, consultas y sugerencias presentadas ante la Sociedad de Beneficencia Publica de Chiclayo, así como de la revisión diaria del Portal Institucional y del Libro de Reclamaciones.
- 7.2 La Oficina de Administración o quien haga sus veces es responsable de la instrucción y atención del Libro de reclamaciones, así como de la supervisión en el adecuado proceder del encargado (a) de Trámite documentario.
- 7.3 La Oficina de Imagen Institucional es responsable de la capacitación del personal para la correcta aplicación de las disposiciones contenidas en la presente Directiva.

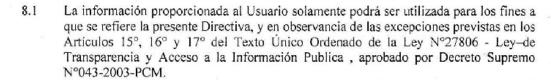
  CERTIFICO:

Es copia Fiel del Original que tengo

a la Vista.

Dr. Walter R. Balsa Armas

## VIII. DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS FINALES:



- 8.2 La Oficina de Administración o quien haga sus veces dispondrá de las acciones necesarias a efectos de implementar las disposiciones contenidas en la presente Directiva.
- 8.3 Mediante Resolución de la Presidencia de la Sociedad de Beneficencia Pública de Chiclayo se conformara un Comité que tendrá como función principal evaluar, conjuntamente con el encargado (a) de Tramite Documentario y el Responsable del Libro de Reclamaciones, los formatos ingresados por los Usuarios en relación a la presentación de quejas, reclamos, consultas y sugerencias, a fin de garantizar su debida atención de acuerdo a la naturaleza de su contenido, respetando los plazos establecidos.

Las demás funciones y procedimientos concernientes al Comité en mención, se desarrollaran a través de la emisión de lineamientos internos para la atención de quejas, reclamos, consultas y sugerencias que presenten los administrados ante la Sociedad de Beneficencia Pública de Chiclayo.

Dicho Comité estará integrado por : un (1) profesional de la Oficina de Asesoría Jurídica, un (1) profesional de la Unidad de Personal, un (1) profesional de la Oficina de Imagen Institucional; y, un (1) profesional de la Oficina de Administración.

8.4 Si el Usuario de no encontrarse conforme con la respuesta otorgada a su Queja, Reclamos, Consultas, o Sugerencias ante la Sociedad de Beneficencia de Chiclayo, podrá recurrir al Titular de la institución como última instancia.



- Anexo Nº01 "Formato para Presentación de Quejas"
- Anexo Nº02 "Formato Hoja de Reclamación del Libro de Reclamaciones"
- Anexo N°03 "Formato para la presentación de Consultas y Sugerencias"

Bo CHO HO

SOCIEDAD BENEFICENCIA DE CHICLAYO CERTIFICO:

a la Vista.

Es copia Fiel del Original que tengo

Dr. Walter R. Balsa Armas

PI 80 FO