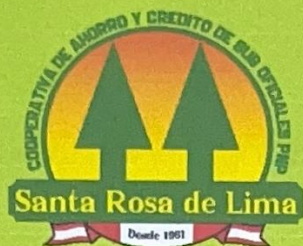


CACSO PNP "SANTA ROSA DE LIMA" LTDA



## **DIRECTIVA G - N° 001- 2022**

### **"PROCEDIMIENTO PARA EL USO DEL LIBRO DE RECLAMACIONES"**

2022

#### **LIBRO DE RECLAMACIONES**



AV. ABANCAY N° 256 - LIMA



## **TITULO**

### **“PROCEDIMIENTO PARA EL REGISTRO Y ATENCIÓN DE RECLAMOS INTERPUESTO POR LOS USUARIOS EN EL LIBRO DE RECLAMACIONES DE LA CACSO PNP “SANTA ROSA DE LIMA” LTDA.**

#### **I. OBJETIVO**

Establecer el procedimiento, para la atención de las quejas y/o reclamos formulados por los usuarios a través del Libro de Reclamaciones, respecto a la atención que brinda la Cooperativa de Ahorro y Crédito de Sub Oficiales de la Policía Nacional del Perú “Santa Rosa de Lima” Ltda.

#### **II. FINALIDAD**

Lograr una eficaz y eficiente atención a las quejas y/o reclamos interpuestos por los usuarios en el Libro de Reclamaciones de la CACSO PNP “Santa Rosa de Lima” Ltda.

#### **III. ALCANCE**

Las disposiciones establecidas en la presente directiva, son de cumplimiento obligatorio para todos los Delegados Presidentes de las Filiales, Directivos, Funcionarios y Colaboradores, que independientemente de su régimen laboral o relación con la CACSO PNP “Santa Rosa de Lima” Ltda., participan en la atención de los usuarios y de las quejas y/o reclamos presentados.

#### **IV. BASE LEGAL**

- Artículo 150º de la Ley Nº 29571 – Código de Protección y Defensa del Consumidor
- D.S Nº 011 – 2011 – PCM – Reglamento del Libro de Reclamaciones del Código de Protección y Defensa del Consumidor.
- D.S Nº 037 – 2011 – PCM – Implementación del Libro de Reclamaciones que comprende el Código de Protección y Defensa del Consumidor.
- D.S Nº 006 – 2014 – PCM – Modificación del Reglamento del Libro de Reclamaciones del Código de Protección y Defensa del Consumidor.
- Decreto supremo Nº058-217-PCM “Modifican el Reglamento del Libro de Reclamaciones del código de Protección y Defensa del Consumidor aprobado por Decreto Supremo Nº011-2011-PCM.
- Decreto Supremo Nº058-2017-PCM, Modifican el Reglamento del Libro de Reclamaciones del código de Protección y Defensa del Consumidor aprobado por Decreto Supremo Nº011-2011-PCM, aprobado el 26 de mayo de 2017.

## **V. DISPOSICIONES GENERALES**

### **5.1 Definiciones**

- a) **Libro de Reclamaciones.** - Documento de naturaleza física provisto por los proveedores de bienes y servicios en la cual los consumidores podrán registrar sus quejas y/o reclamos sobre los productos o servicios ofrecidos en un determinado establecimiento abierto a un consumidor.
- b) **Usuario.** - Persona Natural o Jurídica que acude a la CACSO PNP "Santa Rosa de Lima" Ltda., o a cualquiera de sus sedes o Filiales, a ejercer alguno de los derechos establecidos en el Estatuto y/o Reglamentos de ésta, o a solicitar información acerca de los trámites y servicios que presta la CACSO PNP "Santa Rosa de Lima" Ltda.
- c) **Queja.** - Es la expresión de descontento, disgusto o malestar que el usuario tiene por la actuación o comportamiento de alguien (colaborador o representante de la Cooperativa). Es la disconformidad personal que no tiene relación con el producto o servicio.
- d) **Reclamo.** - Manifestación que un usuario realiza a la Cooperativa a través de una Hoja de Reclamación del Libro de Reclamaciones, mediante la cual expresa su disconformidad relacionada con el servicio prestado.

### **5.2 Características del Libro de Reclamaciones**

El Libro de Reclamaciones como documento físico, estará ubicado en la Sede Central, en el Departamento de Marketing e Imagen Institucional y en las Filiales, en la oficina del Delegado Presidente, y contará con Hojas de Reclamaciones desglosables y autocopiativas, con numeración propia en cada sede.

### **5.3 Características de las Hojas de Reclamaciones**

**5.3.1** La Hoja de Reclamaciones del Libro de Reclamaciones como documento físico, estará conformado por (03) tres hojas autocopiativas, la primera de las cuales será la constancia del reclamo para la Cooperativa, la segunda será entregada al usuario al momento de dejar constancia de su queja o reclamo, y la tercera será emitida a INDECOPI en el caso que lo requiera.

**5.3.2** La Hoja de Reclamaciones del Libro de Reclamaciones deberá contener como mínimo la siguiente información:

- Nombre de la Cooperativa
- Numeración correlativa
- Identificación de la Oficina (Sede Central o Filial)
- Fecha
- Datos del Usuario (Nombres y Apellidos)
- Documento de Identidad
- Nº de Teléfono

- Domicilio (Calle, Av. Jr, Pasaje, Distrito, Provincia y Departamento)
- Correo Electrónico
- Tipo de reclamo (Reclamo o Queja)
- Detalle de la reclamación
- Firma del usuario
- Firma del responsable de llevar el Libro de Reclamaciones
- Acciones adoptadas

#### **5.4 Aviso del Libro de Reclamaciones**

Letrero físico que la Cooperativa deberá colocar en la Sede Central y en cada una de las Filiales de Provincia, en un lugar visible y fácilmente accesible a los usuarios para registrar sus quejas y/o reclamos, en el formato estandarizado establecido en el Anexo N° 2 de la presente Directiva.

#### **5.5 Limitación para solución de controversias.<sup>1</sup>**

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 usuario de interponer una queja o reclamo ante la CACSO PNP "Santa Rosa de Lima" Ltda., utilizando otras vías.

#### **5.6 Responsabilidad Administrativa.<sup>2</sup>**

El proveedor tendrá responsabilidad administrativa por cualquier comportamiento que transgreda las disposiciones establecidas en el Código de Protección y Defensa del Consumidor o en la presente Directiva, conforme a lo establecido en los Artículos 104 y 108 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor; o de la norma que la modifique o sustituya.

## **VI. DISPOSICIONES ESPECÍFICAS**

### **Procedimiento**

6-A.1. Si ante el registro de un reclamo, del proveedor ofrece una solución que satisface el pedido del consumidor, aquel debe dejar constancia expresa de lo ofrecido, y el consumidor, debe estar de acuerdo, presta su conformidad declarando expresamente "ACUERDO ACEPTADO PARA SOLUCIONAR EL RECLAMO" u otra frase que permita dejar constancia indubitable que acepta la propuesta ofrecida por el proveedor para dar por solucionado su reclamo.

6-A.2. Para dejar constancia de la solución ofrecida por el proveedor y la aceptación del consumidor, se considera lo siguiente:

**a) Para soluciones ofrecidas de manera presencial:**

El proveedor deja constancia d su ofrecimiento en la sección de la hoja de Reclamación denominada "Observaciones y acciones adoptadas por el proveedor" y el consumidor debe prestar su conformidad con la indicación "ACUERDO ACEPTADO PARA SOLUCIONAR EL RECLAMO" u otra frase equivalente y en esta misma sección, consignar su firma. El proveedor consigna su firma en la sección del lado derecho denominada "Firma del Proveedor". En estos casos, un ejemplar de la Hoja de Reclamación o de su constancia impresa – tratándose de reclamos registrado a través de un Libro Virtual- permanece en poder del proveedor y otro ejemplar debe ser entregado al consumidor.

**b) Para soluciones ofrecidas de manera no presencial:**

El proveedor puede permitir su ofrecimiento vía correo electrónico o ejemplar cualquier otro medio que permita dejar constancia documental de su propuesta. En estos supuestos, se requiere la respuesta del consumidor mediante la cual acepte expresamente el ofrecimiento del proveedor, con la indicación "ACUERDO ACEPTADO PARA SOLIUCIONAR EL RECLAMO" u otra frase equivalente. La respuesta del consumidor puede ser enviada por correo electrónico o cualquier otro medio que permita dejar constancia documental de su aceptación

El envío del ofrecimiento del proveedor suspende el cómputo del plazo previsto en el artículo 6 d este Reglamento por el plazo máximo de diez (10) días calendario. Si el consumidor no manifiesta su aceptación expresa dentro de dicho plazo, se tiene por rechazada la propuesta y subsiste la obligación del proveedor de emitir una respuesta formal reclamo.

6-A.3.La hoja de Reclamación del Libro de Reclamaciones físico, constancia impresa del Libro de Reclamaciones Virtual, intercambio de correos o de cualquier otra comunicación que cumpla con las formalidades indicadas en el numeral 6-A.2, tiene los efectos de un acuerdo que pone fin a la controversia, y obliga al proveedor a cumplir las prestaciones asumidas en merito a los ofrecido al consumidor. En estos casos, el reclamo se entiende concluido y el proveedor queda liberado de emitir la respuesta prevista en el artículo 24.1 de la Ley N°29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

6-A.4. En cualquier caso, si el proveedor no cumple con lo ofrecido del consumidor en la hoja de Reclamación, el consumidor puede denunciar el incumplimiento del acuerdo, lo que será sancionado de conformidad con lo dispuesto en el literal b) del artículo 106 y en el artículo 110 de la Ley N°29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, modificado por Decreto Legislativo N°1308.

**Artículo 13.- Limitación para solución de controversias.**

La formulación de una queja o reclamo en el libro de Reclamaciones no supone la 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. Si las partes arriban a un acuerdo en alguno de los supuestos previstos en el artículo 6-A de Reglamento, se aplica lo establecido en el numeral 6-A.3.

## **6.2 Procedimiento para atención de la queja**

### **6.2.1 Del contenido de la queja**

Toda queja que presente el usuario debe contener como mínimo la siguiente información:

- a) Fecha de la queja
- b) Nombre, domicilio, número de Documento Nacional de Identidad (D.N.I), teléfono y correo electrónico del usuario que presenta la queja.
- c) Descripción o detalle de la queja; y,
- d) Firma del titular de la queja.<sup>1</sup>

El jefe de Marketing e Imagen Institucional, Administrador de Filial o quienes haga sus veces, debe orientar al usuario respecto a la forma de presentación de la queja y verificar que la Hoja de Reclamación contenga la información mínima antes descrita.

En caso que el usuario decida no consignar alguno de los datos contenidos en la información mínima, el personal de Marketing e Imagen Institucional, Administrador de Filial o quienes haga sus veces, deberá dejar constancia de dicha circunstancia en la sección observaciones de la Hoja de Reclamación, informando al usuario de las consecuencias derivadas de su omisión.

### **6.2.2 Procedimiento de atención de la queja**

- a) El personal de Marketing e Imagen Institucional, Administrador de Filiales o quienes hagan sus veces, en el transcurso del día de interpuesto la queja, remitirá al Jefe inmediato del funcionario o colaborador que haya originado la queja, la Hoja de Reclamación en la que haya sido registrado.
- b) El jefe inmediato del funcionario o colaborador, dentro de los dos (2) días hábiles de recibida la Hoja de Reclamación realizará las siguientes acciones:
  - b.1 Verificar si la Hoja de Reclamación contiene la totalidad de la información requerida, conforme lo establece el Literal 5.3.2 de la presente directiva.  
En caso verifique que la Hoja de Reclamación no contiene la información completa, archivará el reclamo e informará al jefe de Marketing e Imagen Institucional
  - b.2 Verificar si se trata de una queja.  
En caso verifique que la información consignada en la Hoja de Reclamación no

---

<sup>1</sup> Artículo 13º del D.S. Nº 011 – 2011 – PCM

<sup>2</sup> Artículo 14 del D. S Nº 011 – 2011 - PCM

corresponde a una queja conforme a los términos descritos en el Literal c) del Numeral 5.1 de la presente Directiva, procederá a archivar la Hoja de Reclamación e informar al Jefe de Marketing e Imagen Institucional para que haga de conocimiento al usuario de dicha circunstancia.

b.3 En el caso antes descrito, de verificar que la información consignada se encuentra bajo el ámbito de competencia, comunicará al área correspondiente el detalle de la información contenida en la Hoja de Reclamación para que proceda con el trámite respectivo, informando al usuario de dicha circunstancia.

c) De proceder el reclamo, el jefe del área involucrada presentará en el plazo de seis (6) días hábiles un informe detallando lo siguiente:

- Descripción del reclamo
- La explicación de lo ocurrido.
- Las medidas correctivas adoptadas para evitar la ocurrencia de hechos similares en el futuro.
- Si el hecho constituye una presunta falta administrativa, se comunicará las acciones adoptadas al respecto.

d) El responsable del Libro de Reclamaciones de la CACSO PNP "Santa Rosa de Lima" Ltda., considerando lo indicado por el jefe del área involucrada, elaborará en el plazo desiete (7) días hábiles la respuesta al usuario y se la remitirá al domicilio que haya consignado.

En la elaboración de la respuesta del reclamo el responsable del Libro de Reclamaciones deberá indicar las acciones adoptadas tendientes a que la CACSO PNP "Santa Rosa de Lima" Ltda., mejore sus procedimientos.

Solo en caso que el socio haya indicado que se le responda por correo electrónico, la respuesta se le enviará por dicho medio.

### **6.3 Procedimiento de atención del reclamo**

#### **6.3.1 Del contenido del reclamo**

Todo reclamo que presente el usuario debe contener como mínimo la siguiente información:

- 6.3.1.1 Fecha del reclamo
- 6.3.1.2 Nombre, domicilio, número de Documento Nacional de Identidad (D.N.I), teléfono y correo electrónico del usuario que presenta la queja.
- 6.3.1.3 Descripción o detalle del reclamo; y,
- 6.3.1.4 Firma del titular del reclamo.

El jefe de Marketing e Imagen Institucional, Administrador de Filial o quienes haga sus veces, debe orientar al usuario respecto a la forma de presentación del reclamo y verificar que la Hoja de Reclamación contenga la información mínima antes descrita.

En caso que el usuario decida no consignar alguno de los datos contenidos en la información mínima, el personal de Marketing e Imagen Institucional, Administrador de Filial o quienes haga sus veces, deberá dejar constancia de dicha circunstancia en la sección observaciones de la Hoja de Reclamación, informando al usuario de las consecuencias derivadas de su omisión.

## **VII. BASE DE DATOS DE LOS RECLAMOS**

Los responsables de llevar a cabo los Libros de Reclamaciones de la CACSO PNP “Santa Rosa de Lima” Ltda., llevarán un registro de las quejas y/o reclamos que presentes los usuarios, con el propósito de detectar las incidencias más frecuentes que se presentan en los servicios y poder adoptar las medidas correctivas necesarias.

El Registro de Base de Datos que se lleve, deberá indicar lo siguiente:

- El número de Hoja de Reclamación,
- Datos del usuario
- Fecha de la queja y/o reclamo
- El área involucrada,
- El funcionario o colaborador que origino la queja (solo para el caso de queja)
- La fecha de respuesta al usuario; y,
- Las acciones adoptadas por la CACSO PNP “Santa Rosa de Lima” Ltda.

## **VIII. RESPONSABILIDADES**

8.1. Los responsables de los Libros de Reclamaciones de la CACSO PNP “Santa Rosa de Lima” Ltda., se encarga, bajo responsabilidad, de que los plazos establecidos en la presente Directiva se cumplan, y que no se exceda en ningún caso el plazo establecido en el Artículo 6º del Decreto Supremo Nº 011- 2011 – PCM.

8.2. Todos los delegados presidentes de las Filiales, funcionarios, Administradores de Filiales y colaboradores que participen en la atención de los reclamos interpuestos por los usuarios son responsables del cumplimiento de las disposiciones establecidas en la presente Directiva.

8.3. Quien incumpla con anteceder los reclamos en los plazos legales y con el procedimiento regulado en la presente Directiva, incurren en responsabilidad administrativa conforme a la norma vigentes establecidas en la Cooperativa.

- 8.4. El departamento de Sistema deberá brindar el soporte técnico para la implementación y mantenimiento del Libro de Reclamaciones Virtual así como del presencial.

## **IX. DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS Y FINALES**

- 9.1. Los responsables de los Libros de Reclamaciones de la CACSO PNP "Santa Rosa de Lima" Ltda., dentro de los primeros (15) días calendario de cada semestre, debe informar a la Gerencia General de todos los reclamos atendidos en el semestre anterior.
- 9.2. Los responsables de los Libros de Reclamaciones mantendrán el archivo de los reclamos y de los documentos que se hayan generado en relación a los mismos por el periodo de (2) años, desde la fecha de su interposición. Transcurrido los (2) años los responsables de los Libros de Reclamaciones adoptarán las acciones necesarias a fin de que se traslade la documentación al Archivo General de la CACSO PNP "Santa Rosa de Lima" Ltda.
- 9.3. Los Libros de Reclamaciones físicos que se encuentren ubicados en las instalaciones de la CACSO PNP "Santa Rosa de Lima" Ltda., serán utilizados hasta su finalización, luego de lo cual se emitirá una nueva edición de acuerdo a los parámetros establecidos en la presente Directiva.