



RESOLUCION DE PRESIDENCIA DEL DIRECTORIO N°035-2022-SBP-P

Piura, 12 de Agosto del 2022

VISTO:

La Resolución de Presidencia del Directorio N°04-2017-SBP-P de fecha: 04 de enero del 2017, Reporte de Monitor Ciudadano de Control de fecha: 13 de julio del 2022, informe N°017-2022-SBP-Apoyo-MPIySRIA-DBAC de fecha: 15 de julio del 2022, Informe N°018-2022-SBP-Apoyo-MPIy SRIA-DBAC de fecha: 03 de agosto del 2022, Informe N°352-2022-SBP-URH de fecha: 09 de agosto del 2022, Informe N°186-2022-SBP-OAJ-MGC de fecha: 11 de agosto del 2022.

CONSIDERANDO:

El Decreto Supremo N°007-2020-PCM “Decreto Supremo que establece el alcance, las condiciones, los roles y responsabilidades y las etapas del proceso de gestión de reclamos ante las entidades disposiciones para la gestión de reclamos en las entidades de la Administración Pública, estandarizando el registro, atención y respuesta, notificación y seguimiento de los reclamos interpuestos por las personas.

Que, la Norma Técnica N°001-2021-PCM- SGP Norma Técnica para la Gestión de Reclamos en las Entidades y Empresas de la Administración Pública, tiene como finalidad proporcionar a las entidades y empresas de la administración pública disposiciones técnicas para la implementación de la gestión de los reclamos, como mecanismo para la identificación de oportunidades de mejora que contribuyan a la calidad de prestación de los bienes y servicios en beneficio de las personas.

Que, el Decreto Legislativo N°1411 que regula la naturaleza jurídica, funciones, estructura orgánica y otras actividades de las sociedades de Beneficencia, en su artículo 4 señala: “Las Sociedades de Beneficencia no se constituyen como entidades públicas, se rigen por lo establecido en la presente norma y para su adecuado control, por las normas de los sistemas administrativos de defensa judicial del Estado y Control; así como por las normas que regulan los bienes estatales en lo que respecta a la disposición de bienes inmuebles de las Sociedades de Beneficencias; y de manera subsidiaria por las normas del Código Civil y la Ley General de Sociedades” (...).

Que, mediante Resolución de Presidencia del Directorio N°04-2017-SBP-P de fecha: 04 de enero del 2017, se designó al encargado (a) de la Oficina de trámite Documentario como responsable del Libro de Reclamaciones de la Sociedad de Beneficencia Pública de Piura.

Que, en la visita a la entidad realizada por la Auditora de la Contraloría General de la República Sra. María Angélica Ipanaqué S. para verificar la implementación difusión del Libro de Reclamaciones; mediante Acta Reporte de Monitor Ciudadano de Control y conforme se





“Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional”

RESOLUCION DE PRESIDENCIA DEL DIRECTORIO
N°035-2022-SBP-P

Piura, 12 de Agosto del 2022

evidencia en la misma se debe absolver las observaciones, las mismas que deben ser implementadas por la entidad.

Con Informe N°017-2022-SBP-Apoyo-MPIySRIA-DBAC de fecha: 14 de julio del 2022, emitido por Abog. Daroa B. Abad Castillo Apoyo en la Implementación de Monitoreo de Informes de Auditoría, comunica que a fin de absolver las observaciones contenidas en el Acta de visita de la Implementación y difusión del Libro de Reclamaciones recomienda se derive a la jefa de la Unidad de Recursos Humanos para que alcance la resolución Administrativa y/o memorando que designa a los responsables del manejo y custodia del libro de reclamaciones y que se proceda con la difusión de las siguientes normativas: a) Decreto Supremo N°007-2020-PCM.

Con Informe N°352-2022-SBP-URH de fecha: 09 de agosto del 2022, emitido por la Jefa de la Oficina de Recursos Humanos, comunica que, con la finalidad de absolver las observaciones contenidas en el Acta de Visita de Implementación y difusión del Libro de Reclamaciones por parte de la Contraloría General de la república y con el objeto de actualizar disposiciones y procedimientos que regulan la atención de las quejas y reclamos que interpongan los administrados y/o usuarios ante la Sociedad de Beneficencia de Piura, alcanza el Formato de Hoja de Reclamación, el Formato de respuesta, la designación de los responsables del manejo, custodia y atención del Libro de Reclamaciones, quienes llevaran el proceso de acuerdo a lo establecido por el Decreto Supremo N°007-2020-PCM y la Norma Técnica N°001-2021-PCM-SGP, cuya responsabilidad será en su totalidad a las diferentes sedes de la SBP.

Que, mediante Informe N°186-2022-SBP-OAJ-MGC de fecha: 11 de agosto del 2022, emitido por la Asesora Legal Interna, es de opinión que en virtud de lo establecido en el Decreto Supremo N°007-2020-PCM y la Norma Técnica N°001-2021-PCM-SGP referidas a la Gestión de Reclamos en las Entidades y Empresas de la Administración Pública, se debe designar a los responsables del manejo, custodia y atención del Libro de Reclamaciones e implementar:

- Formato de Hoja de Reclamación del Libro de Reclamaciones
- Formato de Respuesta

Consiguientemente se debe notificar en forma inmediata el acto resolutorio respectivo al Órgano de Control Institucional, a la Oficina de Apoyo en la Implementación de Informes de Auditoría de la SBP, y a cada uno de los responsables del manejo custodia y atención del Libro de Reclamaciones.

De conformidad con el Decreto Legislativo N°1411 que regula la naturaleza jurídica de las Sociedades de Beneficencia, con las facultades conferidas al despacho con la Resolución de Alcaldía N°0400-2019-A/MPP de fecha: 30 de abril del 2019, con la visación de Gerencia General, Asesoría Legal y Oficina de Recursos Humanos.





RESOLUCIÓN DE PRESIDENCIA DEL DIRECTORIO N°035-2022-SBP-P

Piura, 12 de Agosto del 2022

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO. - DEJAR SIN EFECTO, la Resolución de Presidencia del directorio N°04-2017-SBP-P de fecha: 04 de enero del 2017.

ARTÍCULO SEGUNDO. - APROBAR, el Formato de Hoja de Reclamación y Formato de Respuesta para el proceso de gestión de reclamos, bajo los alcances de la normativa vigente, conforme al Anexo N°1 y Anexo N°2, que forman parte integrante de la presente resolución.

ARTÍCULO TERCERO. - DESIGNAR, a los responsables del manejo, custodia y atención del Libro de Reclamaciones en su totalidad, a los trabajadores de las sedes de la Sociedad de beneficencia de Piura que a continuación se detalla:

- a) Sra. CRUZ MATILDE SEMINARIO DE ABAD Encargada de la Oficina de Trámite de Oficina Central.
- b) Sr. MIGUEL ESTEBAN ACARO PACHERRES Encargado de la Administración del Policlínico Social.
- c) Lic. BETTY ELIZABETH MENDOZA CRUZ Encargada de la Administración del Cementerio San Miguel Arcángel.
- d) Sr. MANUEL ANCAJIMA PURIZACA Encargado de la Administración del Cementerio San Teodoro.
- e) Sra. MILUSKA LILIANA AGUILAR DE ESPINOZA Encargada de la Administración del Servicio de Sepelio Familiar.
- f) Sra. ROSA LOURDES CÓRDOVA VÁSQUEZ Encargada de la Administración del Comedor Social “Divino Niño Jesús”.
- g) Sra. MARY JULIETA ROJAS URBINA Encargada de la Administración de la Casa Refugio “Mujer Dignidad Vida Nueva”.

ARTÍCULO CUARTO. - ENCARGAR, a la Gerencia General la posterior modificación y/o actualización del presente acto resolutivo a través de su despacho.

ARTÍCULO QUINTO. - ENCARGAR, a la Oficina de informática, la publicación de la presente resolución en el Portal institucional de la Sociedad de Beneficencia de Piura.

ARTÍCULO SEXTO. - NOTIFICAR, al Órgano de Control Institucional y a las oficinas competentes para su conocimiento y fines consiguientes.

ARTÍCULO SÉPTIMO. - NOTIFICAR, la presente resolución a cada uno de los trabajadores designados como responsables del Libro de Reclamaciones de cada sede de la SOCIEDAD DE BENEFICENCIA DE PIURA.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE

SOCIEDAD DE BENEFICENCIA DE PIURA

Lic. José Miguel Godos Curay
Presidente de Directorio





Anexo 1.

Formato de Hoja de Reclamación del Libro de Reclamaciones



LIBRO DE RECLAMACIONES				HOJA DE RECLAMACIÓN Nº: 000001-2022	
FECHA:	DIA:	MES:	AÑO:		
(Nombre de la Persona Natural o Razón Social de la Persona Jurídica)					
(Nombre y Domicilio de la Entidad donde se coloca el Libro de Reclamaciones)					
1. Identificación del Usuario					
Nombre:					
Domicilio:					
DNI:			Teléfono/ e mail:		
2. Identificación de la Atención Brindada					
Tipo de Registro: 1) Reclamo 2) Queja 3) Denuncia 4) Otros (especificar) <input type="text"/>					
Descripción:					
..... Firma del Usuario					
3. Acciones adoptadas por la Entidad					
Detalle:					





Anexo 2.

Formatos de respuesta

a) Derivación por competencia:

RESPUESTA AL RECLAMO N° (CÓD. RECLAMO)

Lugar y fecha

Estimado Sr(a) (nombre de la persona),

Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo.

Le informamos que, luego de la evaluación realizada, se ha determinado que es competencia de (nombre de la entidad competente) porque (describir las razones de la no competencia); razón por la cual se ha derivado a dicha entidad con documento (número de documento), el (fecha de derivación del documento), para su respectiva atención, conforme se señala en el documento adjunto.

Asimismo, la entidad competente tiene un plazo de hasta treinta (30) días hábiles para darle una respuesta a partir de recibido el reclamo.

Atentamente,

Firma Nombre de el/la Responsable del LDR

(Correo, anexo, otros)





b) Respuesta para queja/denuncia/otro

RESPUESTA AL RECLAMO (CÓD. RECLAMO)

Lugar y fecha



Estimado Sr(a) (nombre de la persona),

Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo.

Le informamos que, luego de la evaluación realizada, se ha determinado que no corresponde ser atendido como un reclamo, porque (explicar la razón de por qué no es reclamo).

Sin embargo, se ha derivado a (UO competente) para conocimiento y fines.

Adicionalmente, le informamos que puede comunicarse con (UO competente) a través de (datos de los canales con los que cuenta la UO competente).

Atentamente,

Firma Nombre de el/la Responsable del LDR
(Correo, anexo, otros)





c) Respuesta aceptada:

RESPUESTA AL RECLAMO (CÓD. RECLAMO)

Lugar y fecha

Estimado Sr(a) (nombre de la persona),

Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo y en ese sentido, manifestarle nuestras más sinceras disculpas por las molestias ocasionadas.

Le informamos que su reclamo ha sido ACEPTADO, considerando que (explicar las razones/sustento de la respuesta).

Por ello, con la finalidad de brindarle una atención de calidad, hemos (explicar acciones adoptadas como medida correctiva/preventiva y de corresponder precisar el plazo de la solución al reclamo, según su complejidad)

Le agradecemos por su participación en la mejora de nuestros servicios.

Atentamente,

Firma Nombre de el/la Responsable del LDR
(Correo, anexo, otros)





d) Respuesta denegada:

RESPUESTA AL RECLAMO (CÓD. RECLAMO)

Lugar y fecha

Estimado Sr(a) (nombre de la persona),

Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo.

Le informamos que, considerando (detallar las razones/sustento de la respuesta), su reclamo ha sido DENEGADO.

En caso de presentar consultas sobre la respuesta emitida puede comunicarse a través de (datos de los canales con los que cuenta la entidad).

Sin perjuicio de ello, le ratificamos nuestro compromiso en la mejora de nuestros servicios.

Atentamente,

Firma Nombre de el/la Responsable del LDR
(Correo, anexo, otros)

