
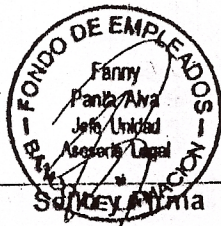
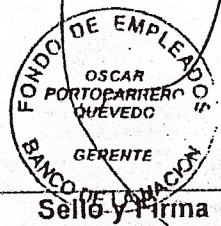
	FONDO DE EMPLEADOS DEL BANCO DE LA NACIÓN	
DIRECTIVA QUE REGULA LA ATENCIÓN DE RECLAMOS Y QUEJAS DE LOS AFILIADOS Y USUARIOS		Código: 001-UII Fecha: 26/05/2011
Visado por: Jefe de Unidad de Imagen Institucional 	Visado por: Jefe Unidad de Asesoría Legal 	Aprobado por: GERENCIA 
Sello y Firma	Sello y Firma	Sello y Firma

1. OBJETO

Establecer el procedimiento de atención de reclamos y quejas de los afiliados y usuarios del FEBAN, así como fijar las responsabilidades del personal encargado de custodiar la conservación y funcionamiento del libro de reclamaciones.

2. FINALIDAD

El presente reglamento tiene por finalidad, asegurar y garantizar el fiel cumplimiento de las disposiciones legales vigentes que regulan el funcionamiento del Libro de Reclamaciones del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

3. ALCANCE

Estas disposiciones alcanzan a todas las Divisiones y Unidades del FEBAN, especialmente, aquellas cuyo personal brinda atención directa a los afiliados y usuarios de la institución.

4. BASE LEGAL

- Decreto Supremo que aprueba el Reglamento del Libro de Reclamaciones del Código de Protección y Defensa del Consumidor - Decreto Supremo N° 011-2011-PCM.

5. DEFINICION DE TERMINOS:

5.1. **Libro de Reclamaciones:** Documento de naturaleza física provisto por el FEBAN en el cual nuestros consumidores podrán registrar quejas o reclamos sobre los productos o servicios ofrecidos por la institución.

5.2 **Consumidores:** Afiliados y usuarios (público en general) a los cuales el FEBAN presta sus servicios y se encuentran bajo el amparo de las leyes de Protección al Consumidor.

5.3. **Reclamo:** Manifestación que un consumidor realiza al FEBAN a través de una Hoja de Reclamación del Libro de Reclamaciones, mediante la cual expresa una disconformidad relacionada a los servicios prestados. La reclamación no constituye una denuncia y en consecuencia, no inicia el procedimiento administrativo sancionador por infracción a la normativa sobre protección al consumidor.

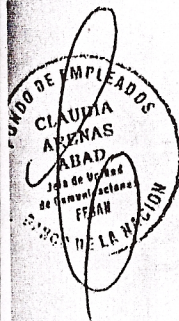
5.4. **Queja:** Manifestación que un consumidor realiza al FEBAN a través de una Hoja de Reclamación del Libro de Reclamaciones, mediante la cual expresa una disconformidad que no se encuentra relacionada a los servicios prestados; o, expresa el malestar o descontento respecto a la atención, sin que tenga por finalidad la obtención de un pronunciamiento por parte del FEBAN.

La queja tampoco constituye una denuncia y en consecuencia, no inicia el procedimiento administrativo sancionador por infracción a la normativa de protección al consumidor.

5.5 Establecimientos:

➤ Sede Central:

La sede central del FEBAN en la cual funcionan todas sus oficinas administrativas.



➤ **Establecimientos anexos:**

Comprende todos los policlínicos y boticas del FEBAN ubicados en distintos distritos de Lima y provincias.

6. PROCEDIMIENTO

6.1 Custodia y Conservación del Libro de Reclamaciones

La custodia del libro de reclamaciones estará a cargo de la **Unidad de Imagen Institucional** quien se encargará de:

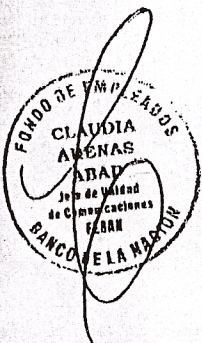
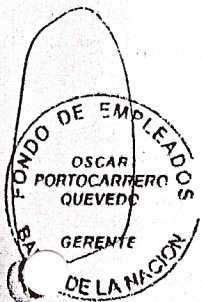
- Revisarlo diariamente con la finalidad de derivar a las unidades competentes los reclamos referidos a los servicios brindados por aquellas.
- Hacer el seguimiento correspondiente a las absoluciones de los reclamos, verificando el cumplimiento de los plazos establecidos.
- Velar por la conservación y buen uso del Libro de Reclamaciones (no contener enmendaduras, mantener el número correlativo de las hojas)

6.2 Absolución de Reclamos

Sede Central:

➤ La Unidad de Imagen Institucional será la encargada de la revisión diaria del Libro de Reclamaciones, debiendo derivar, a través de un cuaderno de cargo, a las unidades o divisiones competentes los reclamos referidos a los servicios que éstas brindan.

- Una vez derivada la copia de la Hoja de Reclamación a la **Unidad competente**, ésta deberá solicitar al encargado o involucrado directamente en el servicio que dio mérito al reclamo, brinde la información necesaria para la respuesta y contestar por escrito al afiliado, dando por absuelto el reclamo y verificando el plazo para la correcta notificación.



- La Unidad competente deberá proceder a dar respuesta y notificar la misma dentro de los treinta (30) días calendario de formulado el reclamo, bajo responsabilidad.
- Una vez recepcionada la carta, la unidad o división que dio respuesta al reclamo deberá de remitir el cargo de notificación a la Unidad de Imagen Institucional a través de un cuaderno de cargo, a fin de que sea correctamente archivada.

Establecimientos Anexos:

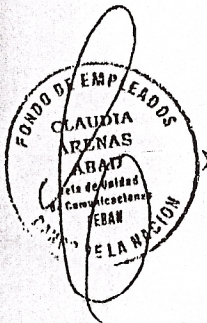
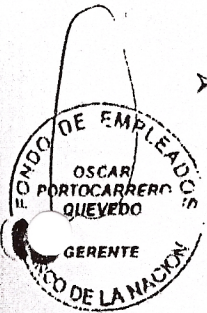
- El (a) Administrador (a) será el encargado de la revisión diaria del Libro de Reclamaciones, debiendo proceder a dar respuesta (previa comunicación a su Jefatura inmediata) y notificar la misma dentro de los treinta (30) días calendario de formulado el reclamo, bajo responsabilidad.
- Una vez recepcionada la carta, el(a) Administrador(a) deberá de archivarla correctamente.

6.3 Absolución de Quejas

Sede Central:

- La Unidad de Imagen Institucional será la encargada de la revisión diaria del Libro de Reclamaciones, debiendo derivar, a través de un cuaderno de cargo, a las unidades o divisiones competentes las quejas referidas a la atención o información que éstas brindan.
- La Unidad o División receptora de la queja, deberá proceder a investigar la situación con el fin de dar solución a la misma, debiendo comunicarse con el afiliado con la finalidad de informarle la solución a su queja, en el plazo más breve posible.

Una vez realizada la comunicación, la unidad o división que atendió la queja, deberá de comunicar a través del medio virtual (correo electrónico) la solución ejecutada a la Unidad de Imagen Institucional a fin de que sea correctamente archivada.



Establecimientos Anexos:

- El (a) Administrador (a) será el encargado de la revisión diaria del Libro de Reclamaciones, debiendo en caso de presentarse quejas, procederá a investigar la situación con el fin de dar solución a la misma, debiendo comunicarse con el afiliado con la finalidad de informarle la solución a su queja (previa comunicación a su jefatura inmediata), en el plazo más breve posible.
- Una vez realizada la comunicación, el Administrador deberá de archivar la solución brindada.

7. RESPONSABILIDAD ADMINISTRATIVA DE LAS DIVISIONES Y UNIDADES

- Toda contravención y/o irregularidad de lo dispuesto a la presente directiva por causa imputable al personal del FEBAN, acarreará la imposición de las sanciones disciplinarias a las que hubiera lugar, según lo dispuesto en el Reglamento Interno de Trabajo del FEBAN y demás normas aplicables.

