
 FEPCMAC FEDERACION PERUANA DE CAJAS MUNICIPALES DE AHORRO Y CREDITO	SISTEMA NORMATIVO DE LA FEPCMAC		FEPCMAC-DIR-GM-010	
	TITULO: DIRECTIVA PARA LA CREACION DEL LIBRO DE RECLAMACIONES		VERSION:	03
			FECHA:	22/03/2019

DIRECTIVA PARA LA CREACIÓN DEL LIBRO DE RECLAMACIONES



	SISTEMA NORMATIVO DE LA FEPCMAC		FEPCMAC-DIR-GM-010	
	TITULO: DIRECTIVA PARA LA CREACION DEL LIBRO DE RECLAMACIONES		VERSION:	03
			FECHA:	22/03/2019

Artículo 1°.- OBJETIVO

Establecer acciones necesarias para la utilización del Libro de Reclamaciones de la Federación Peruana de Cajas Municipales de Ahorro y Crédito en adelante FEPCMAC.

Artículo 2°.- ALCANCE

La presente Directiva norma los procedimientos para la utilización del Libro de Reclamaciones de la FEPCMAC.

Artículo 3°.- RESPONSABILIDAD

El Departamento responsable de la Administración del Libro de Reclamaciones será el Departamento de Administración y Finanzas en adelante DAF.

La atención de las quejas y/o reclamos será responsabilidad de cada unidad, según su competencia orgánica.

Artículo 4°.- BASE LEGAL


Las normas que regulan la creación del Libro de Reclamaciones, son las siguientes:

- D.S. N° 157-90-EF – Ley que regula el funcionamiento de la Cajas Municipales de Ahorro y Crédito.
- Ley N° 30607 - Ley que modifica y fortalece el funcionamiento de las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito (CMAC).
- Estatuto de la Federación Peruana de Cajas Municipales de Ahorro y Crédito.
- Ley N° 29571 Código de Protección y Defensa del Consumidor (Artículos 150°, 151° y 152°).
- D.S. N° 011-2011-PCM, Reglamento del libro de reclamaciones.
- D.S. N° 006-2014-PCM, Decreto Supremo que modifica el Reglamento de libro de reclamaciones del Código de Protección y Defensa del Consumidor aprobado por D.S. N° 011-2011-PCM
- D.S. N° 037-2011-PCM, Implementación del libro de reclamaciones.

Artículo 5°.- IMPLEMENTACION

La creación del Libro de Reclamaciones se efectuará de acuerdo a los siguientes procedimientos:

1. La FEPCMAC implementará un Libro de Reclamaciones de acuerdo a las características que se indican en el Artículo 4°, 5° y 9° del D.S. 011-2011-PCM y su modificatoria, donde se registrarán las quejas o reclamos del público usuario. El formato a utilizar se presenta en el Anexo N°1.
2. El Libro de Reclamaciones es de naturaleza física y deberá tener las Hojas de Reclamaciones con la numeración correlativa impresa.
3. Cada Hoja de Reclamaciones contará con tres (03) hojas desglosables, una (01) original y dos (02) autocopiativas; la original será obligatoriamente entregada al consumidor al momento de dejar constancia de su queja o reclamo, la primera copia quedará en posesión del proveedor y la segunda copia será remitida o entregada al INDECOPI cuando sea solicitada por éste.

	SISTEMA NORMATIVO DE LA FEPCMAC		FEPCMAC-DIR-GM-010	
	TITULO: DIRECTIVA PARA LA CREACION DEL LIBRO DE RECLAMACIONES		VERSION:	03
			FECHA:	22/03/2019

4. El Libro de Reclamaciones será exhibido y administrado por la persona encargada que designe el Departamento de Administración y Finanzas.
5. Se precisa que el Aviso del Libro de Reclamaciones deberá tener un tamaño mínimo de una hoja A4. Asimismo, cada una de las letras de la frase "Libro de Reclamaciones" deberá tener un tamaño mínimo de 1x1 cm. Y las letras de la frase "Conforme a lo establecido en el Código de Protección y Defensa del Consumidor este establecimiento con un Libro de Reclamaciones a tu disposición. Solicítalo para registrar una queja o reclamo", deberá tener un tamaño mínimo de 0.5x0.5 cm.


Artículo 6°.- UTILIZACION DEL LIBRO DE RECLAMACIONES

1. El Libro de Reclamaciones se exhibirá en las instalaciones de la FEPCMAC en un espacio físico y visible, con el aviso respectivo, de acuerdo al Formato del Anexo N°2.
2. El Libro de Reclamaciones deberá estar disponible en toda actividad que la FEPCMAC realice, tales como Eventos, Conferencias, Seminarios, Cursos, entre otros.
3. Cuando la queja o reclamo es consignada en el Libro de Reclamaciones, el Departamento de Administración y Finanzas recopilará la información y derivará, al final del día, a la Unidad de Riesgos para su conocimiento y; éste a su vez, a las Unidades Orgánicas para dar solución y/o respuesta del mismo. Las áreas competentes darán respuesta a las quejas y/o reclamos que se consignen en el Libro de Reclamaciones, en la forma y plazos dispuesto en el D.S. 011-2011-PCM y su modificatoria,

4. Artículo 7°: DISPOSICION FINAL

La presente Directiva rige a partir de la aprobación por parte de la Gerencia Mancomunada.




 FEPCMAC FEDERACION PERUANA DE CAJAS MUNICIPALES DE AHORRO Y CREDITO	SISTEMA NORMATIVO DE LA FEPCMAC		FEPCMAC-DIR-GM-010	
	TITULO: DIRECTIVA PARA LA CREACION DEL LIBRO DE RECLAMACIONES		VERSION: 03 FECHA: 22/03/2019	

ANEXO N°1

LIBRO DE RECLAMACIONES				HOJA DE RECLAMACIÓN [N° 001-001-FEPCMAC]			
FECHA:	[DÍA]	[MES]	[AÑO]				
[NOMBRE DE LA PERSONA NATURAL O RAZÓN SOCIAL DE LA PERSONA JURÍDICA/RUC DEL PROVEEDOR] [DOMICILIO DEL ESTABLECIMIENTO DONDE SE COLOCA EL LIBRO DE RECLAMACIONES/CODIGO DE IDENTIFICACION]							
1. IDENTIFICACIÓN DEL CONSUMIDOR RECLAMANTE							
NOMBRE:							
DOMICILIO:							
DNI / CE:				TELÉFONO / E-MAIL:			
PADRE O MADRE: [PARA EL CASO DE MENORES DE EDAD]							
2. IDENTIFICACIÓN DEL BIEN CONTRATADO							
SERVICIO		MONTO RECLAMADO: DESCRIPCIÓN:					
3. DETALLE DE LA RECLAMACIÓN Y PEDIDO DEL CONSUMIDOR				RECLAMO ¹		QUEJA ²	
DETALLE:							
PEDIDO:						FIRMA DEL CONSUMIDOR	
4. OBSERVACIONES Y ACCIONES ADOPTADAS POR EL PROVEEDOR							
FECHA DE COMUNICACIÓN DE LA RESPUESTA:				[DÍA]	[MES]	[AÑO]	
DETALLE:						FIRMA DEL PROVEEDOR	
¹ RECLAMO: Disconformidad relacionada a los productos o servicios.				² QUEJA: Disconformidad no relacionada a los productos o servicios; o, malestar o descontento respecto a la atención al público.			
Destinatario (consumidor, proveedor o INDECOPI según corresponda)							

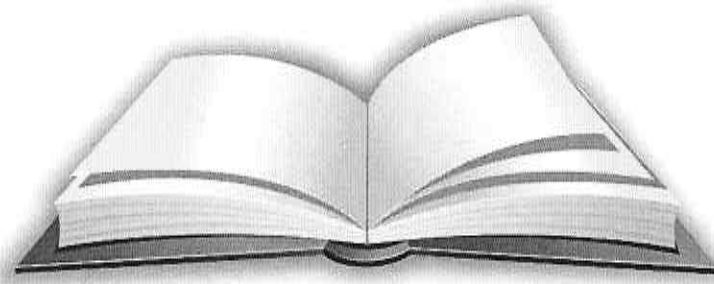


 FEPCMAC FEDERACION PERUANA DE CAJAS MUNICIPALES DE AHORRO Y CREDITO	SISTEMA NORMATIVO DE LA FEPCMAC	FEPCMAC-DIR-GM-010	
	TITULO: DIRECTIVA PARA LA CREACION DEL LIBRO DE RECLAMACIONES	VERSION:	03
		FECHA:	22/03/2019

ANEXO N°2


AVISO DEL LIBRO DE RECLAMACIONES

Libro de Reclamaciones



Conforme a lo establecido en el Código de Protección y Defensa del Consumidor este establecimiento cuenta con un Libro de Reclamaciones (físico) a tu disposición. Solicítalo para registrar la queja o reclamo que tengas.



 FEPCMAC FEDERACION PERUANA DE CAJAS MUNICIPALES DE AHORRO Y CREDITO	SISTEMA NORMATIVO DE LA FEPCMAC		FEPCMAC-DIR-GM-010	
	TITULO: DIRECTIVA PARA LA CREACION DEL LIBRO DE RECLAMACIONES		VERSION:	03
			FECHA:	22/03/2019

CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Aprobación	Fecha
1.0	Gerencia Mancomunada	21/11/2011
2.0	Gerencia Mancomunada	22/08/2014
3.0	Gerencia Mancomunada	22/03/2019

