

# Procedimiento para la presentación de quejas y reclamaciones

CÁRITAS DEL PERÚ



**Caritas**  
del Perú



---

## PROCEDIMIENTOS PARA LA PRESENTACIÓN DE QUEJAS O RECLAMACIONES

Implementar un instrumento de quejas o reclamaciones en Caritas del Perú proviene de la necesidad de establecer un mecanismo formal y apropiado para que los beneficiarios de los proyectos puedan exteriorizar su insatisfacción cuando sientan que el proyecto o intervención social auspiciado por Caritas no está alcanzando o no ha alcanzado sus objetivos. Las quejas o reclamaciones también pueden ofrecer información sobre los aspectos que Caritas requiere mejorar y en ese sentido constituyen una oportunidad para perfeccionar la calidad de los servicios entregados a fin de que estos respondan a las necesidades reales de los beneficiarios.

Cada intervención o proyecto que realiza la Red de Caritas en una comunidad genera la obligación natural de actuar para conseguir la mayor eficiencia y eficacia posible. Esta es una obligación institucional que también concierne a los diferentes actores relacionados con el proyecto. Es por ello, que si bien esta obligación concede a los destinatarios el derecho de exigir la realización de la promesa ofrecida, también los obliga a cumplir con la ejecución de las contrapartidas a las que se han comprometido en el proyecto o intervención social. Es preciso subrayar que para la Doctrina Social de la Iglesia, el desarrollo humano integral comporta que se asuman solidariamente responsabilidades por parte de todos.

Establecer lazos de confianza y legitimidad implica la construcción de relaciones basadas en el diálogo y la transparencia; así como el respeto y el reconocimiento legítimo a los derechos de las personas y los pueblos. Este es un tema ético que implica la exigibilidad y el derecho a reclamar por parte de los beneficiarios respecto a las contrariedades e inconveniencias que se puedan presentar en el desarrollo de un proyecto o una intervención social.

### **¿Qué es una queja o reclamación?**

Un reclamo es una insatisfacción respecto a los bienes expendidos o suministrados o a los servicios prestados.

Una queja es una insatisfacción que no se encuentra relacionada a los bienes expendidos o suministrados o a los servicios prestados, o respecta malestar sobre la atención (art. 3 del Reglamento del Libro de Reclamaciones).

En términos operativos una queja o reclamación es una expresión de insatisfacción presentada por escrito a una instancia institucional de Cáritas con el fin de requerir su intervención en un asunto concreto, debido a que dicho asunto no tiene otro cauce para exteriorizarse.

### **¿Quién puede presentar una queja o una reclamación?**

Cualquier persona, ya sea individualmente o representando a un grupo o a una comunidad, que sea parte interesada en un proyecto o intervención social ejecutado por Cáritas del Perú con la red de Cáritas Diocesanas, puede presentar una queja o reclamación sobre algún aspecto que no haya considerado satisfactorio, conforme a las expectativas planteadas de antemano, es decir antes del inicio del proyecto.

### **¿Qué información tiene que facilitar en su queja o reclamación?**

La queja o reclamación debe ser presentada por escrito en el Formulario de Reclamaciones, cuyo formato está anexo a este documento. El formulario solicita que se llenen de manera obligatoria los datos personales básicos de la persona que realiza la queja o reclamación: nombres y apellidos completos, documento de identidad, teléfono y/o correo electrónico.

Se deben exponer, en orden cronológico, todos los hechos que constituyen el motivo de la queja o reclamación. Uno de los requisitos cruciales para que la solicitud sea adecuadamente atendida es que la exposición de hechos sea clara y breve. También se debe exponer acerca de cualesquier otras medidas y gestiones realizadas a nivel local para la superación de las contrariedades que son motivo de la reclamación.

### **¿Cuál es la instancia que da curso a las quejas o reclamaciones?**

El personal encargado de evaluar y atender las solicitudes pertenece al Comité de Ética Institucional, quienes cuentan con las aptitudes necesarias y han sido especialmente capacitados para atender las quejas o reclamaciones, basándose en los principios y valores de la Red Cáritas y en los acuerdos explícitos que establecen obligaciones y derechos. Ciertamente que la presentación de una queja o reclamo no significa que el Comité de Ética esté obligado, en todos los casos, a dar entera satisfacción a lo solicitado y garantizar que el reclamante obtendrá aquello que solicita; pero si está obligado a dar una respuesta

argumentada y estudiada que deje constancia que el reclamo ha sido satisfactorio y debidamente atendido. En ese sentido el Comité de Ética está obligado a dar respuesta por escrito a la reclamación y, además, asegurar que el proceso de reclamación no derive en perjuicio alguno para el peticionario.

El Comité declarará la inadmisibilidad de un reclamo en caso que el reclamo no reúna los requisitos formales establecidos o cuando contenga insultos, exigencias excesivas o amenazas.

## **REQUISITOS**

Deberá presentar una comunicación escrita ya sea por correo electrónico o e-mail al Comité de Ética Institucional con la siguiente información:

- Nombres y apellidos completos, domicilio, número de teléfono, correo electrónico y número de documento de identidad del reclamante.
- Si actúa como representante de una persona o grupo, debe señalar sus datos de identidad y contacto y copia de su DNI.
- Breve resumen de los hechos reclamados u objeto de queja.
- Relación de documentos anexos, si hubieran algunos documentos que sustentan su reclamo o queja puede remitir las copias.
- Lugar, fecha y firma.

### **Procedimientos para la presentación de reclamos o quejas**

Para presentar un reclamo o queja deberá seguir el siguiente procedimiento:

#### **A través de correo electrónico o la Intranet de Cáritas del Perú.**

Dirigir una solicitud al correo: [atenciónreclamos@caritas.org.pe](mailto:atenciónreclamos@caritas.org.pe) adjuntando el Formulario de Quejas o Reclamos anexo a este documento. También puede ingresar directamente a nuestra Web: <http://www.caritas.org.pe> y seleccionar la opción “Formulario de Quejas y/o Reclamos”. El sistema le guiará por una aplicación para concretar debidamente su queja o reclamo. Cada solicitud generará un código único con el cual se identificará el reclamo en cualquier momento del proceso de reclamación.

Registrados los datos, imprimir la solicitud como constancia del registro formal.

**Si desea presentar su comunicación por escrito:**

Presente una carta con el detalle de su reclamo o queja a la Mesa de Partes de Cáritas del Perú ubicada en Calle Omicrón 492 – Parque Internacional de la Industria y Comercio – Callao. Tenga en cuenta que para que el reclamo sea válidamente aceptado, deberá contener necesariamente la información que se detalla a continuación:

- Apellidos y nombres o razón social en el caso de personas jurídicas.
- Documento de identidad o RUC.
- Dirección de contacto.
- Teléfono(s).
- Correo(s) electrónico(s).
- Descripción precisa del reclamo y los hechos que lo fundamentan.

**Importante:**

En cualquiera de los procedimientos indicados, Cáritas comunicará por escrito y al interesado acerca del resultado de su reclamo, en un plazo no mayor de 30 días calendario.

# ANEXO 1



## FORMULARIO DE QUEJAS O RECLAMACIONES

### I.- DATOS PERSONALES DEL RECLAMANTE:

Nombre y Apellidos completos:

Documento de Identidad N°  RUC

Organización a la que representa:

Teléfono(s) de contacto:  
Casa  Trabajo  Celular

Dirección de contacto para recibir respuesta:

Correo(s) electrónico(s) (1):

(1) El correo electrónico consignado servirá como un medio de comunicación adicional a través del cual se podrá remitir al cliente la información y/o documentación referida a su reclamo.

---

### II.- DESCRIPCIÓN DE LOS HECHOS Y ARGUMENTOS QUE SUSTENTAN EL RECLAMO:

(Detallar brevemente los hechos que son materia del reclamo)

**III.- SOLUCIÓN QUE ESPERA OBTENER:**

**IV.- RELACIÓN DE DOCUMENTOS ADJUNTOS QUE SUSTENTAN LA QUEJA O RECLAMACIÓN  
(OPCIONAL):**



**Cáritas**  
del Perú

Transformando Vidas