



PERÚ

Ministerio
de Educación

Centro Vacacional
Huampaní

Gerencia General

RESOLUCIÓN DE GERENCIA GENERAL N° 073-2016-CVH-GG

Huampaní, 26 de octubre de 2016.

VISTO

El informe N° 235-2016-CVH-GG-OPP de fecha 26 de octubre del 2016, emitido por la Oficina de Planificación y Presupuesto del CVH.

CONSIDERANDO

Que, mediante Decreto Legislativo N° 756, de fecha 13 de noviembre de 1991, se define la naturaleza jurídica del Centro Vacacional Huampaní, precisando que es una persona jurídica de derecho público interno del Sector Educación, autofinanciada, sin afectar recursos del Tesoro Público;

Que, de conformidad con lo dispuesto en el Decreto Supremo N° 036-95-ED el Centro Vacacional Huampaní, es una institución pública descentralizada del Ministerio de Educación, con personería jurídica de derecho público con autonomía técnica, administrativa, económica y financiera; cuya finalidad es prestar servicios hoteleros, de esparcimiento, recreación y deporte; así como apoyar la ejecución de convenciones, eventos culturales y otros servicios a fines con capacidad para el desarrollo de actividades y eventos deportivos;

Que, resulta necesario que el Centro Vacacional Huampaní establezca las normas y lineamientos que permitan dar una atención oportuna a los reclamos y quejas presentados por los usuarios en el Libro de Reclamaciones; así como informar a Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (INDECOPI) del estado situacional de los mismos;

Que, existiendo discrepancia en la numeración de la Directiva N° 06-2014-CVH-GG mencionada en la Resolución de Gerencia General N° 151-2014-CVH-GG de fecha 23 de setiembre de 2014, que aprueba la Directiva del Libro de Reclamaciones del Centro Vacacional Huampaní, en la cual se hace mención a otro número de directiva;

Que, en razón a la necesidad de actualizar la Directiva del Libro de Reclamaciones en mérito al Decreto Supremo N° 006-2014 que modifica el Reglamento del Libro de Reclamaciones del Código de Protección y Defensa del Consumidor aprobado por Decreto Supremo N° 011-2011-PCM.

Que, estando a la propuesta presentada por la Oficina de Planificación y Presupuesto del Centro Vacacional Huampaní, resulta necesario aprobar la "Directiva sobre procedimiento de atención de los reclamos y quejas presentados por los usuarios en el Libro de Reclamaciones del Centro Vacacional Huampaní";

Que, en uso de las atribuciones conferidas por el Decreto Supremo N° 036-95 Estatuto del Centro Vacacional Huampaní y el Reglamento de Organización y Funciones del Centro Vacacional Huampaní, modificado según Resolución de Gerencia General N° 125-2015-CVH-GG, que determina las atribuciones de la Gerencia General del CVH.

SE RESUELVE:

Artículo 1.- Apruébese la Directiva N° 023-2016-CVH-GG "Directiva sobre procedimiento de atención de los reclamos y quejas presentados por los usuarios en el Libro de Reclamaciones del Centro Vacacional Huampaní".

Artículo 2.- Publíquese la presente Resolución en el Portal Web del Centro Vacacional Huampaní y procédase a su difusión interna a las unidades orgánicas, para los fines que correspondan a sus respectivas funciones.

Artículo 3.- Déjese sin efecto las disposiciones que se opongan a la presente Resolución.

Regístrese, comuníquese y publíquese.

CENTRO VACACIONAL HUAMPANI


JUAN ANDRÉS FARIÁS FEBRES
GERENTE GENERAL



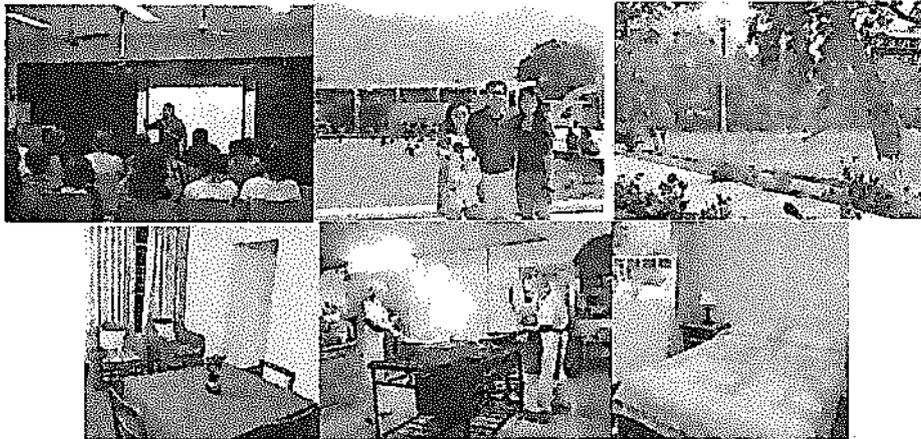
PERU

Ministerio de
Educación

Centro Vacacional
Huampaní

Gerencia General

MINISTERIO DE EDUCACIÓN
CENTRO DE CONVENCIONES
HUAMPANI



DIRECTIVA SOBRE PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE LOS RECLAMOS
Y QUEJAS PRESENTADOS POR LOS USUARIOS EN EL LIBRO DE
RECLAMACIONES

CENTRO VACACIONAL HUAMPANI

2016



ÍNDICE

I FINALIDAD..... 3

II OBJETIVO..... 3

III ÁMBITO DE APLICACIÓN 3

IV VIGENCIA 3

V BASE LEGAL..... 3

VI DISPOSICIONES GENERALES 4

VII DISPOSICIONES ESPECÍFICAS..... 5

 7.1. Procedimiento para atender Reclamo /Queja del usuario:..... 5

 7.2. Procedimiento para el llenado del Libro de Reclamaciones 6

 7.3. Exhibición del Aviso del Libro de Reclamaciones 7

VIII DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS Y FINALES 7

IX RESPONSABILIDAD..... 7

X ANEXOS..... 8

 10.1 ANEXO 1: Flujograma..... 8



**DIRECTIVA N° 023-2016-CVH-GG****DIRECTIVA SOBRE PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE LOS RECLAMOS Y QUEJAS
PRESENTADOS POR LOS USUARIOS EN EL LIBRO DE RECLAMACIONES DEL CENTRO
VACACIONAL HUAMPANÍ****I FINALIDAD**

Regular el procedimiento para el registro, derivación, control y atención de los reclamos/quejas presentados por los usuarios en el Libro de Reclamaciones del Centro Vacacional Huampaní.

II OBJETIVO

Establecer normas y lineamientos que permitan dar una atención oportuna a los reclamos/quejas presentados por los usuarios en el Libro de Reclamaciones.

III ÁMBITO DE APLICACIÓN

Las disposiciones contenidas en la presente Directiva son de aplicación obligatoria para el personal del Centro Vacacional Huampaní que participe en la atención de los reclamos/quejas presentados por los usuarios.

IV VIGENCIA

La Directiva entra en vigencia a partir del día siguiente de su aprobación.

V BASE LEGAL

- Ley N° 10844 del 27.03.47, Ley de Creación del Centro Vacacional Huampaní en el marco del desarrollo de los Centros de Esparcimientos Climáticos, e inaugurado el 24 de julio de 1955.
- Decreto Legislativo N° 756, que facilita al Centro Vacacional Huampaní una nueva estructura orgánica, que facilite la captación de inversión privada.
- Decreto Supremo N° 018-91-VC del 27.08.91, que incorpora oficialmente el Centro Vacacional Huampaní a la estructura orgánica del Ministerio de Educación.
- Decreto Supremo N° 36-95-ED del 24.04.95, que aprueba el Estatuto del Centro Vacacional Huampaní.
- Decreto Supremo N° 004-2013-PCM, que aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública.
- Decreto Legislativo N° 1031 - Decreto Legislativo que Promueve la Eficiencia de la Actividad Empresarial del Estado y su Reglamento.
- Resolución de Gerencia General N° 125-2015-CVH-GG "Aprobación de la Modificación del Reglamento de Organización y Funciones del Centro Vacacional Huampaní.
- Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.
- Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.
- Decreto Supremo N° 042-2011-PCM, obligación de las Entidades del Sector Público de contar con un Libro de Reclamaciones.
- Decreto Supremo N° 006-2014-PCM, mediante el cual se aprueba el Reglamento del Libro de Reclamaciones del Código de Protección del Consumidor.





- Directiva N° 004-2014/DIR-COD-INDECOPI, que regula la implementación y condiciones de uso del Sistema de Reporte de Reclamaciones.
- Decreto Supremo N° 011-2011-PCM, Aprueba el Reglamento del Libro de Reclamaciones del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

VI DISPOSICIONES GENERALES

6.1 Definiciones

Para efectos de la presente directiva, se tiene las siguientes definiciones:

Libro de Reclamaciones: Documento de naturaleza física provisto por la entidad en el cual los usuarios podrán registrar quejas o reclamos sobre los productos o servicios ofrecidos por el Centro Vacacional Huampaní.

Hoja de reclamo: Manifestación que un consumidor realiza al proveedor a través de una Hoja de Reclamación del Libro de Reclamaciones, mediante la cual expresa una disconformidad relacionada a los bienes expendidos o suministrados o 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.

Queja: Manifestación que un usuario realiza al Centro Vacacional Huampaní a través de una Hoja de Reclamación del Libro de Reclamaciones, mediante la cual *expresa* el malestar o descontento del consumidor respecto a la atención al público, sin que tenga por finalidad la obtención de un pronunciamiento por parte del proveedor. La queja no constituye una denuncia y en consecuencia, no inicia el procedimiento administrativo sancionador por infracción a la normativa de protección al consumidor.

Reclamo: Manifestación que un usuario realiza al Centro Vacacional Huampaní a través de una Hoja de Reclamación del Libro de Reclamaciones, mediante la cual *expresa* la disconformidad relacionada directamente con los bienes o servicios adquiridos. La reclamación no constituye una denuncia y no se inicia un procedimiento para sancionar al proveedor. Lo que se busca es que se solucione el problema rápidamente y de manera directa entre el consumidor y su proveedor.

Aviso del Libro de Reclamaciones: Letrero físico o virtual que el Centro Vacacional Huampaní debe colocar en su establecimiento y/o cuando corresponda en medios virtuales, en un lugar visible y fácilmente accesible al público para registrar su reclamo y/o queja, en el formato estandarizado establecido.

- 6.2 El personal de recepción de turno, en caso de necesitar autorización para dar solución a un Reclamo/Queja debe comunicarse con el Jefe de Recepción, Supervisor o Gerente de turno de acuerdo a la gravedad del Reclamo/Queja
- 6.3 Los fines de semana los Gerentes de Turno apoyan en la solución de los Reclamos/Quejas de los usuarios.
- 6.4 El Libro de Reclamaciones como documento físico, está ubicado en la Recepción del Centro Vacacional Huampaní y cuenta con hojas de reclamaciones desglosables y autocopiativas debidamente numeradas.



- 6.5 La Sub Gerencia de Alojamiento, Convenciones y Esparcimiento a través de la encargada del Libro de Reclamaciones es la responsable de dar atención al Libro de Reclamaciones, quien al día hábil siguiente de recibido el reclamo físico o virtual, evaluará si atiende directamente el reclamo/queja o requiere previamente un informe, de ser el caso, el informe será solicitado en un plazo máximo de tres (3 días hábiles, pudiendo ser prorrogado por el mismo plazo a requerimiento del personal empleado.
- 6.6 El informe de descargo debe contener: i) la versión del hecho materia de reclamo y ii) las acciones efectuada para atender satisfactoriamente al usuario.
- 6.7 El encargado del Libro de Reclamos es el responsable de responder vía correo electrónico el Reclamo/Queja del usuario dentro el plazo que corresponda.

6.8 Tiempo de atención de Reclamo /Queja Registrado en el Libro de Reclamaciones

El Reclamo/Queja que se registre en el Libro de Reclamaciones debe ser atendido y darle respuesta en un plazo mayor a treinta (30) días calendario mediante comunicación escrita o virtual (vía carta y/o correo electrónico, según haya sido solicitado por el consumidor).

Cuando la naturaleza del reclamo lo justifique, el plazo puede ser extendido hasta por otro igual, situación que debe ser puesta en conocimiento del usuario antes de la culminación del plazo inicial.

En el caso que de la lectura del detalle de la reclamación, se evidencie que se trata de un reclamo, aun cuando el consumidor haya marcado erróneamente la opción "queja" de la Hoja de Reclamaciones o no haya marcado ninguna opción, el proveedor deberá darle el trámite de un reclamo.

No debe condicionarse la atención de los reclamos/quejas de los consumidores o usuarios al pago previo del producto o servicio materia de dicho reclamo o del monto que hubiera motivado ello, o cualquier otro pago.

DISPOSICIONES ESPECÍFICAS

7.1. Procedimiento para atender Reclamo /Queja del usuario:

7.1.1 Escuchar, dejar que se desahogue el huésped y atender según el protocolo de atención al usuario:

ATENCIÓN AL RECLAMO/QUEJA	
OFRECER DISCULPAS	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Expresar "lo siento", "lamento que", ... ✓ Evitar justificarse. ✓ Evitar criticar al cliente.
EMPATIZAR	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Expresar "comprendo", "me doy cuenta", "me pongo en su lugar", ... ✓ Evitar comunicar ansiedad o impaciencia. ✓ No interrumpir al cliente enojado; dejar que se desahogue.
TRANQUILIZAR	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Expresar "no se preocupe", "vamos a resolverlo", ... ✓ Explicar qué va a hacer para ayudar al cliente
ESPECIFICAR	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Hacer preguntas para establecer los hechos ✓ Escuchar al cliente y dar muestras de asentimiento. ✓ Repetir lo esencial del relato del cliente confirmar su comprensión



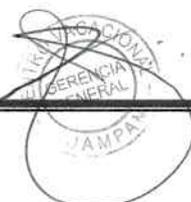


ACTUAR	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Según corresponda iniciar la solución del problema. ✓ Vencer dificultades (creatividad)
ASEGURAR	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Según corresponda: informar de la corrección de problemas ✓ Informar de los avances realizados en la corrección del problema ✓ Indicar al cliente los pasos siguientes cuando sea necesario

- 7.1.2 Si el Reclamo/Queja no fue originada por el Centro Vacacional Huampaní, sugerir una solución.
- 7.1.3 Si el recepcionista no sabe cómo dar solución pedir 10 minutos al usuario e indicar que se está tomando las medidas correctivas. Si no puede resolver el Reclamo/Queja llamar al Jefe de Recepción o Supervisor o Gerente de turno, para que le dé la solución inmediata.
- 7.1.4 Si el usuario continúa solicitando el Libro de Reclamaciones, el personal de recepción debe alcanzar el Libro de Reclamaciones al usuario.
- 7.1.5 Los recepcionistas de turno deberán informar sobre los reclamos/quejas a la encargada del Libro de Reclamaciones quien a su vez debe coordinar con la Jefa de la Unidad de Aseguramiento de la Calidad.
- 7.1.6 La encargada del Libro de Reclamaciones informa a la Sub Gerencia de Alojamiento, Convenciones y Esparcimiento y a la Unidad de Aseguramiento de la Calidad sobre el Reclamo/Queja a fin de analizar su origen, qué paso, con el fin de que no se repita el problema.
- 7.1.7 La Unidad de Aseguramiento de la Calidad informa a la Unidad Orgánica según corresponda, sobre el Reclamo/Queja suscitado.
- 7.1.8 La Unidad Orgánica realiza las investigaciones correspondientes.
- 7.1.9 La Unidad Orgánica elabora la respuesta y la envía en el tiempo regulado. El plazo para dar respuesta al informe de la Unidad de Aseguramiento de Calidad es de dos (02) días.
- 7.1.10 La encargada del Libro de Reclamaciones en coordinación con la Unidad de Aseguramiento de Calidad prepara la respuesta de solución para el usuario.
- 7.1.11 La Encargada del Libro de Reclamaciones contesta el Reclamo/Queja vía correo electrónico dentro del plazo establecido.

7.2 Procedimiento para el llenado del Libro de Reclamaciones

- 7.2.1 Si el usuario solicita el Libro de Reclamaciones en la recepción, el Centro Vacacional Huampaní se encuentra en la obligación de facilitárselo, caso contrario podría exponerse a que se entienda que el Centro Vacacional Huampaní no cuenta con un Libro de Reclamaciones, exponiéndola a alguna multa, medida correctiva o sanción administrativa de parte del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (INDECOPI).
- 7.2.2 El encargado de Recepción verificará que la Hoja de Reclamación física cuente con tres (03) hojas desglosables, una (01) original y dos (02) autocopiativas; la original será entregada al usuario 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 Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (INDECOPI) cuando sea solicitada.





7.2.3 La Hoja de Reclamaciones, tanto de los Libros de Reclamaciones de naturaleza física como virtual, deberán contener como mínimo la siguiente información:

- a. Nombre
- b. Domicilio
- c. Número de documento de identidad
- d. Número de teléfono
- e. Correo electrónico del usuario
- f. Identificación del producto o servicio contratado
- g. Monto del producto o servicio contratado objeto del reclamo
- h. Pedido concreto del usuario respecto al hecho que motiva el reclamo o queja.
- i. Espacio físico para que el proveedor anote las observaciones y acciones adoptadas con respecto al reclamo o queja.
- j. Firma del Consumidor en el caso del Libro de Reclamaciones físico.

7.2.4 En caso se trate de un menor de edad deberá señalarse el nombre, domicilio, teléfono y correo electrónico de uno de los padres o representantes del usuario.

Los requisitos establecidos en el artículo 5 del Decreto Supremo N° 006-2014- PCM, son obligatorios, en caso que el usuario no consigne como mínimo su nombre, DNI, domicilio o correo electrónico, fecha de reclamo o queja y el detalle de los mismos, el reclamo se consideran como no presentado.

7.3 Exhibición del Aviso del Libro de Reclamaciones

El aviso de libro de reclamaciones se deberá exhibir en un lugar visible y fácilmente accesible al público, como mínimo un Aviso del Libro de Reclamaciones utilizando el formato establecido en el Anexo.

VIII DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS Y FINALES

El incumplimiento de las disposiciones y procedimientos regulados en esta directiva, será considerado falta, dando lugar a las sanciones que pudieran corresponder conforme a lo establecido en el Reglamento Interno de Servidores del CVH.

IX RESPONSABILIDAD

Es de responsabilidad del encargado del Libro de Reclamaciones la atención y respuesta, vía correo electrónico u otro medio comunicado por el usuario, de los reclamos/quejas presentados en el Libro de Reclamaciones dentro del plazo establecido.

El encargado del Libro de Reclamaciones es el responsable de comunicar por escrito el Reclamo/Queja de los usuarios a la Jefatura de la Unidad de Aseguramiento de Calidad dentro del plazo establecido.

La Jefatura de la Unidad del Aseguramiento de Calidad o quien haga sus veces, es la responsable de dar el visto bueno de la respuesta de solución del Reclamo/Queja antes de ser comunicada al usuario dentro del plazo establecido.

Es responsabilidad de cada Unidad Orgánica donde se originó el Reclamo/Queja, comunicar por escrito de los hechos a la Jefatura de la Unidad de Aseguramiento de la Calidad, dentro del plazo establecido.



X ANEXOS

10.1 ANEXO 1: Flujograma

