



PERÚ

Ministerio de
Educación

Centro Vacacional
Huampaní

Presidencia Del Directorio

“Decenio de la igualdad de oportunidades para mujeres y hombres”
“Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional”

RESOLUCIÓN DE PRESIDENCIA DEL DIRECTORIO N. 00038 -2022-CVH-PD

Lurigancho-Chosica, 11 de Octubre de 2022

VISTOS:

El Informe N° 102-2022-CVH/OAL, de fecha 16 de Setiembre del 2022 emitido por la Oficina de Asesoría Legal, Procedimiento de Atención de los reclamos y quejas y;

CONSIDERANDO:

Que, mediante Decreto Supremo N° 36-95-ED del 24 de abril de 1995, se aprueba el Estatuto del Centro Vacacional Huampaní, a través del cual se le define como una Institución Pública Descentralizada del Sector Educación con personería jurídica de derecho público, con autonomía técnica, administrativa, económica y financiera que se rige por el Decreto Legislativo N 756 y por su Estatuto;

Que, el artículo 5^{to} del Estatuto del Centro Vacacional Huampaní, establece que el Centro Vacacional Huampaní tiene por finalidad prestar servicios hoteleros, esparcimiento, recreación y deporte, así como apoyar la ejecución de convenciones, eventos culturales y otros servicios afines con capacidad para el desarrollo de actividades y eventos deportivos;

Que, el Decreto Supremo N° 042-2011-PCM "Obligación de las Entidades del Sector Público de contar con un Libro de Reclamaciones", establece en el artículo 3ero. que las entidades de la Administración Pública, señaladas en los numerales del 1 al 7 del artículo I del Título Preliminar de la Ley N° 27444, deben contar con un Libro de Reclamaciones en el cual los usuarios podrán formular sus reclamos, debiendo consignar además información relativa a su identidad y aquella otra información necesaria a efectos de dar respuesta al reclamo formulado;

Que, mediante el Informe N° 102-2022-CVH/OAL, la Oficina de Asesoría Legal verifica que el Centro Vacacional Huampaní, se encuentra sujeto a los lineamientos de la normativa aplicable al Código de Protección y Defensa del Consumidor y demás normas conexas, así como el Decreto Supremo N° 007-2020-PCM, publicado el 16 de enero 2020, que entró en vigencia a partir del día siguiente de su publicación, el que se encuentra dentro el marco de las acciones principales del proceso de Modernización de la Gestión Pública, por lo que resulta necesario que el Presidente del Directorio en su calidad de Titular de la Entidad adecue su aplicación del Libro de Reclamaciones del Centro Vacacional Huampaní;

Que, con fecha 16 de enero del 2020 se publica el D.S. N° 007-2020-PCM, y en cumplimiento del Artículo 7, del mismo dispositivo legal el titular de cada Institución Pública tiene la responsabilidad de garantizar el cumplimiento de las disposiciones del presente Decreto Supremo, garantizar el acceso de las personas al Libro de Reclamaciones en forma física así, como en su versión digital a través de la plataforma GOB.PE.; por lo que es necesario Designar formalmente al funcionario o servidor Alterno encargados de asegurar en correcto cumplimiento del proceso de gestión de reclamos de la entidad, comunicando dicha designación a la secretaria de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de ministros dentro de los 3 días hábiles de efectuada la designación.





PERÚ

Ministerio de
Educación

Centro Vacacional
Huampaní

Presidencia Del Directorio

“Decenio de la igualdad de oportunidades para mujeres y hombres”
“Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional”

Que, del Memorando N° 963-2022-CVH-GO, se recomienda la designación del responsable alternativo de la gestión de reclamos, resultando pertinente designar a la persona responsable del Libro de Reclamaciones del Centro Vacacional Huampaní;

Que, habiéndose publicado la Ley N° 31435, con fecha 22 de marzo del 2022, que modifica la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, reduciendo los plazos de atención de Reclamos de los Consumidores los mismos que deben ser atendidos en un plazo no mayor de quince (15) días hábiles improrrogables y remitir a INDECOPI la documentación correspondiente al libro de reclamaciones cuando este le sea requerido. Asimismo, en los procedimientos sancionadores el proveedor denunciado debe remitir la copia de la queja o reclamo correspondiente junto con sus descargos.

Que, es necesario actualizar la directiva 001-2019-CVH, incluyendo en ella las modificaciones, designaciones, ampliaciones y derogaciones; a fin de hacer viable la participación de los consumidores en el Centro vacacional Huampaní; debiéndose de aprobar la nueva directiva “Procedimiento de atención de los Reclamos y Quejas presentados por los usuarios en el Libro de Reclamaciones del Centro Vacacional Huampaní” actualizada

Con los vistos de la Gerencia General, la Gerencia de Operaciones y la Oficina de Asesoría Legal; y en uso de las facultades conferidas por el Reglamento de Organización y Funciones del Centro Vacacional Huampaní, aprobado por Resolución de Presidencia de Directorio N° 028-2019-CVH-PD y de conformidad con lo dispuesto en el Decreto Supremo N° 007-2020-PCM;

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO. – Designar como **funcionario responsable** del Libro de Reclamaciones del Centro Vacacional Huampaní: al **Sub Gerente de Comercialización** y como funcionario Responsable Alternativo del Libro de Reclamaciones del Centro Vacacional Huampaní a la **Unidad de Recursos Humanos**

ARTÍCULO SEGUNDO. - - NOTIFICAR a los funcionarios designados y al órgano de Control Institucional

ARTÍCULO TERCERO. - - Dejar sin efecto la Resolución de Presidencia de Directorio N° 034-2019-CVH-PD que aprueba la directiva 001-2019-CVH, así como todas las disposiciones internas que se opongan a la presente resolución..

ARTÍCULO CUARTO. –Aprobar la **directiva N°002-2022-CVH** Sobre el Procedimiento de Atención de los Reclamos y Quejas presentados por los usuarios en el libro de reclamaciones del centro vacacional Huampaní, actualizado.

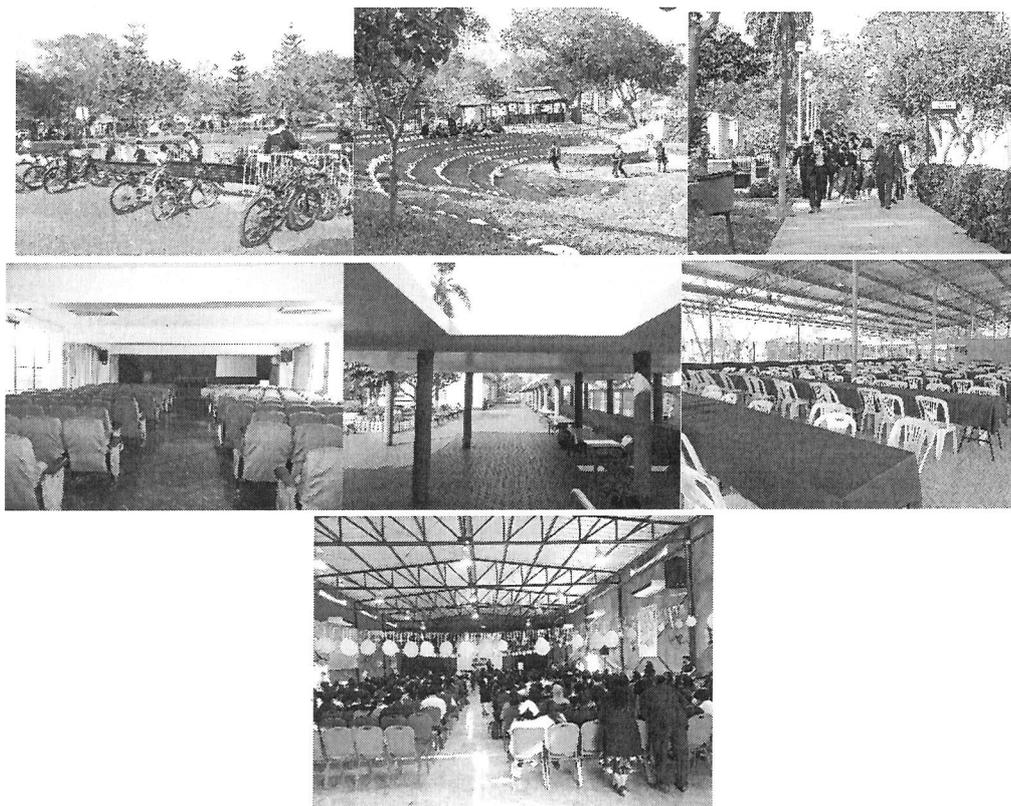
ARTÍCULO QUINTO: **DISPONER** la publicación de la presente resolución en el Portal Institucional del Centro Vacacional Huampaní (www.huampani.gob.pe).

REGISTRESE, COMUNIQUESE Y CUMPLASE

 Centro Vacacional
Huampaní

Arturo César Eusebio Padilla
Presidente del Directorio

MINISTERIO DE EDUCACION



**DIRECTIVA SOBRE PROCEDIMIENTOS DE ATENCION DE LOS
RECLAMOS Y QUEJAS PRESENTADO POR LOS USUARIOS EN EL
LIBRO DE RECLAMACIONES- ACTUALIZADO**

CENTRO VACACIONAL HUAMPANI

Chosica 11 de Octubre 2022

ÍNDICE

I.	FINALIDAD.....	3
II.	OBJETIVO.....	3
III.	ÁMBITO DE APLICACIÓN.....	3
IV.	VIGENCIA	3
V.	BASE LEGAL	3
VI.	DEFINICIONES.....	4
VII.	DISPOSICIONES GENERALES	4
VIII.	DISPOSICIONES ESPECÍFICAS	5
	8.1 Procedimiento para atender el Reclamo / Queja del usuario	5
	8.2 Plazo de atención de Reclamo / Queja Registrado en el Libro de Reclamaciones	7
	8.3 Procedimiento para el llenado del Libro de Reclamaciones.....	7
	8.4 Exhibición del Aviso del Libro de Reclamaciones	8
IX.	DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS Y FINALES.....	8
X.	RESPONSABILIDAD.....	8
XI.	ANEXOS.....	8
	11.1 Anexo 01: Flujograma.....	9

DIRECTIVA N° 002-2022-CVH

DIRECTIVA SOBRE PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE LOS RECLAMOS Y QUEJAS PRESENTADOS POR LOS USUARIOS EN EL LIBRO DE RECLAMACIONES DEL CENTRO VACACIONAL HUAMPANI- ACTUALIZADO

I. FINALIDAD

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

II. OBJETIVO

Establecer los procedimientos y lineamientos que permitan dar una atención oportuna y eficaz de los reclamos/quejas presentadas 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.

IV. VIGENCIA

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

V. BASE LEGAL

- Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.
- Ley N° 10844, que crea los Centros Climáticos de Esparcimiento.
- Ley N° 31435 que modifica la ley N° 29571 Código de Protección y defensa del Consumidor
- Decreto Legislativo N° 756, que facilita al Centro Vacacional Huampaní una nueva estructura orgánica, que facilite la captación de inversión privada.
- Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, que aprueba el Texto Único Ordenado (TUO) de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.
- Decreto Supremo N° 018-91-VC, que incorpora oficialmente el Centro Vacacional Huampaní a la estructura orgánica del Ministerio de Educación.
- Decreto Supremo N° 36-95-ED, 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 Supremo N° 042-2011-PCM, obligación de las Entidades del Sector Publico de contar con un Libro de Reclamaciones.
- Decreto Supremo N° 011-2011-PCM, Aprueba el Reglamento del Libro de Reclamaciones del Código de Protección y Defensa del Consumidor.
- Decreto Supremo N° 006-2014-PCM, que modifica el Reglamento del Libro de Reclamaciones del Código de Protección del Consumidor.
- Decreto Supremo N° 061-2014-PCM, que modifica el artículo 6 del D.S. N° 042-2011-PCM.
- Decreto Supremo N° 058-2017-PCM, que incorpora al Reglamento del Libro de Reclamaciones del Código de Protección y Defensa del Consumidor.
- Directiva N° 004-2014/DIR-COD-INDECOPI, que regula la implementación y condiciones de uso del Sistema de Reporte de Reclamaciones.
- Reglamento de Organización y Funciones del Centro Vacacional Huampaní.



VI. DEFINICIONES

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

Usuario: Personas naturales o jurídicas que utilizan o disfrutan de los bienes y servicios que brinda el Centro Vacacional Huampaní.

Proveedor: Persona jurídica de derecho público, que suministra productos o presta servicios de cualquier naturaleza a los usuarios, para el presente caso se entenderá como proveedor al Centro Vacacional Huampaní.

Establecimiento comercial abierto al público: Inmueble, parte del mismo o una instalación o construcción en el que La Entidad desarrolla sus actividades económicas de venta de bienes o prestación de servicios a los usuarios.

Libro de Reclamaciones: Documento de naturaleza física o virtual 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.

Reclamo: Manifestación que un usuario realiza al proveedor 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. El reclamo 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 usuario y el proveedor.

Queja: Manifestación que un usuario realiza al proveedor a través de una Hoja de Reclamación del Libro de Reclamaciones, mediante la cual expresa el malestar o descontento del usuario 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.

Hoja de reclamación: Documento que forma parte del Libro de Reclamaciones, en el que los usuarios registran sus reclamos o quejas, siendo su numeración correlativa.

Aviso del Libro de Reclamaciones: Letrero físico o virtual que el proveedor 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.

VII. DISPOSICIONES GENERALES

- 7.1 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; así mismo, puede acceder de manera virtual en la Página Oficial de la Institución.
- 7.2 Mediante Resolución del Titular de la Entidad se designará al responsable del Libro de Reclamaciones de la Entidad.
- 7.3 El designado como responsable del Libro de Reclamaciones, debe dar atención a los reclamos/quejas plasmadas en el Libro de Reclamaciones del CVH.

VIII. DISPOSICIONES ESPECIFICAS

8.1 Procedimiento para atender el Reclamo/Queja del usuario

8.1.1 El personal de recepción deberá escuchar al usuario y atender según el protocolo de atención al usuario:

ATENCION 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 manifieste su reclamo/ queja.
TRANQUILIZAR	<ul style="list-style-type: none">✓ Expresar "no se preocupe", "vamos a resolverlo", ...✓ Explicar que 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).



- 8.1.2 En el caso en que el usuario comunique su voluntad de presentar reclamo o queja ocasionado por el Centro Vacacional Huampaní, en el Libro de Reclamaciones, el personal de recepción, verificará si es posible brindar una solución inmediata, de ser el caso solicitará autorización para su ejecución al Jefe de Recepción, Supervisor o Gerente de turno de acuerdo a la gravedad del Reclamo/Queja.
- 8.1.3 Si el personal de recepción no puede brindar solución a la comunicación efectuada por el usuario, solicitará unos minutos con la finalidad de efectuar las coordinaciones para solucionarlo y se comunicará con el Jefe de Recepción, Supervisor o Gerente de turno, para que le brinde una solución inmediata.
- 8.1.4 En caso se verifique que no se puede brindar una solución inmediata el personal de recepción informará al usuario que se cuenta con Libro de Reclamaciones para que pueda presentar su reclamo/queja de forma escrita.
- 8.1.5 En caso el usuario desee presentar su reclamo/queja en el Libro de Reclamaciones, el personal de recepción le explicará al usuario el procedimiento para el llenado del Libro de Reclamaciones, conforme lo señala el numeral 8.3 de la presente Directiva.
- 8.1.6 En el caso que, de la lectura del detalle de la reclamación, se evidencie que el usuario asignó erróneamente la opción "reclamo" o "queja" o no haya marcado ninguna opción, se deberá continuar con el trámite correspondiente.

- 8.1.7 No debe condicionarse a atención de los reclamos/quejas de los usuarios al pago previo del producto o servicio materia de dicho reclamo o del monto que hubiera motivado ello, u cualquier otro pago.
- 8.1.8 Los reclamos o quejas que no fueran originados por los servicios o bienes que ofrece el Centro Vacacional Huampaní, serán atendidos de forma regular. Y posteriormente se efectuarán las coordinaciones y acciones necesarias para que el proveedor, de ser el caso, asuma las responsabilidades correspondientes.
- 8.1.9 Hasta el día siguiente hábil de registrado el reclamo/queja en el Libro de Reclamaciones del CVH, el Jefe de Recepción deberá emitir un Informe sobre los reclamos/quejas presentados, al responsable del Libro de Reclamaciones, quien realizará el trámite correspondiente para su atención.
- 8.1.10 El responsable del Libro de reclamaciones, a fin de analizar el origen y los sucesos acontecidos del reclamo/queja, evaluará si lo atiende directamente o requiere un informe de la unidad orgánica competente, que será solicitado en un plazo máximo de tres (3) días hábiles siguientes a la fecha de recepción del Informe efectuado por el Jefe de Recepción.
- 8.1.11 La Unidad Orgánica competente, tiene el plazo máximo de tres (3) días hábiles, de recibida la solicitud de Informe de Descargo efectuada por el responsable del Libro de reclamaciones, para emitir respuesta, plazo que puede ser prorrogado por el mismo periodo a solicitud escrita de la unidad orgánica.
- 8.1.12 La Unidad Orgánica, realizará las investigaciones correspondientes, elaborará un expediente que contenga el Informe de descargo donde se verifique: i) la versión del hecho materia de reclamo, ii) las medidas correctivas, de ser el caso.
- 8.1.13 El responsable del Libro de Reclamaciones se encargará de consolidar la información recibida en el Expediente del Reclamo y elaborará un proyecto de respuesta en atención al reclamo. De ser necesario, coordinará con la Oficina de Asesoría Legal la revisión del proyecto de respuesta.
- 8.1.14 El responsable del Libro de Reclamaciones contestará el Reclamo/Queja mediante comunicación escrita notificada de forma virtual o a domicilio (vía carta y/o correo electrónico, según haya sido solicitado por el usuario), dentro del plazo estipulado en el numeral 8.2 de la presente directiva.
- 8.1.15 El responsable del Libro de Reclamos debe adjuntar al Expediente del Reclamo, la confirmación de la recepción virtual del correo remitido al usuario o cargo de recepción a domicilio. En caso no haya confirmación virtual, es preciso coordinar la entrega a domicilio de la respuesta del reclamo/queja a la brevedad, con la finalidad de obtener la confirmación requerida.
- 8.1.16 El responsable del Libro de Reclamaciones, deberá llenar el Ítem "Acciones adoptadas por el proveedor" indicando el detalle de las acciones adoptadas de parte del CVH.
- 8.1.17 El responsable del Libro de Reclamaciones, tiene la obligación de reportar a través del Sistema de Reportes de Reclamaciones (SIREC) "Controla tus reclamos) de INDECOPI, las quejas y reclamos recibidos, así como su estado situacional. Para ello, utilizará el usuario y clave asignado por INDECOPI e ingresará la información de cada reclamo y su respuesta en el sistema en un máximo de 15 días hábiles de interpuesta la queja o reclamo. Asimismo, remitir a INDECOPI la documentación correspondiente al libro de



reclamaciones cuando este le sea requerido. Así también en los procedimientos sancionadores el proveedor denunciado debe remitir la copia de la queja o reclamo correspondiente junto con sus descargos.

8.2 Plazo de atención de Reclamo /Queja Registrado en el Libro de Reclamaciones

- 8.2.1 El Reclamo/Queja que se registre en el Libro de Reclamaciones debe ser atendido y darle respuesta en un plazo máximo improrrogable de quince (15) días hábiles, mediante comunicación escrita notificada de forma virtual o a domicilio (vía carta y/o correo electrónico, según haya sido solicitado por el usuario).

8.3 Procedimiento para el llenado del Libro de Reclamaciones

- 8.3.1 Si el usuario solicita el Libro de Reclamaciones en la recepción, el Centro Vacacional Huampaní se encuentra en la obligación de facilitárselo.

- 8.3.2 El encargado de Recepción verificará previamente que la Hoja de Reclamación física tenga la numeración correlativa correspondiente y que cuente con tres (03) hojas desglosables, una (01) original y dos (02) autocopiativas.

- 8.3.3 El encargado de Recepción brindará asistencia al usuario para el correcto llenado de la Hoja de Reclamación.

- 8.3.4 Una vez que el usuario termine de llenar la Hoja de Reclamaciones, el encargado de recepción deberá corroborar que la Hoja cuente con la siguiente información:

- a) Nombre completo del usuario.
- b) Domicilio completo, incluido número de casa o departamento, distrito, provincia y departamento.
- c) Número de documento de identidad y tipo de documento.
- 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, de ser el caso.
- 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 Usuario en el caso del Libro de Reclamaciones físico.

- 8.3.5 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.

- 8.3.6 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 considera como no presentado.

- 8.3.7 El original de la hoja de reclamaciones deberá ser entregada al usuario al momento de dejar constancia de su queja o reclamo, la primera copia quedará en posesión del Centro Vacacional Huampaní 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.



8.4 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 II del DECRETO SUPREMO N° 006-2014-PCM que modifica el Reglamento del Libro de Reclamaciones del Código de Protección y Defensa del Consumidor aprobado por Decreto Supremo N° 011-2011-PCM.

IX. DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS Y FINALES

ARTÍCULO PRIMERO: 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.

X. RESPONSABILIDAD

- 10.1 Es de responsabilidad del encargado del Libro de Reclamaciones la atención, respuesta y comunicación de los reclamos /quejas presentadas en el Libro de Reclamaciones dentro del plazo establecido por la normativa aplicable.
- 10.2 Es responsabilidad del Jefe de Recepción informar al responsable del Libro de Reclamaciones, respecto a los reclamos /quejas efectuadas en el Libro de Reclamaciones del CVH en los plazos establecidos.
- 10.3 Es responsabilidad de cada Unidad Orgánica cumplir con la investigación correspondiente y remitir la Información solicitada por el responsable del Libro de Reclamaciones dentro de los plazos establecidos.

XI. ANEXOS



ANEXO 1: Flujograma

Anexo 01: Flujograma

