



"Decenio de la Igualdad de oportunidades para mujeres y hombres"
"Año de la Lucha contra la Corrupción y la Impunidad"

RESOLUCIÓN DE PRESIDENCIA DEL DIRECTORIO N° 034-2019-CVH-PD

Lurigancho-Chosica, 06 de Diciembre de 2019

VISTOS:

El Informe N° 232-2019-CVH/OAL de fecha 08 de agosto del 2019 emitido por la Oficina de Asesoría Legal, el oficio 116-2019-MINEDU/CVH/PD de fecha 26 de agosto del 2019 emitido por la presidencia de Directorio, el Informe N° 294-2019-CVH/OAL de fecha 11 de octubre del 2019 emitido por la Oficina de Asesoría Legal, el Informe N° 003-2019-CVH/OPEP de fecha 14 de octubre del 2019 emitido por la Oficina Planeamiento Estratégico y Presupuesto; el Informe N° 296-2019-CVH/OAL de fecha 16 de octubre del 2019 emitido por la Oficina de Asesoría Legal 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, la Ley N° 29571 "Código de Protección y Defensa del Consumidor" señala en su artículo II lo siguiente: *"El presente Código tiene la finalidad de que los consumidores accedan a productos y servicios idóneos y que gocen de los derechos y los mecanismos efectivos para su protección, reduciendo la asimetría informativa, corrigiendo, previniendo o eliminando las conductas y prácticas que afecten sus legítimos intereses (...)"*;

Que el artículo III de la Ley N° 29571, dispone que las disposiciones del Código se aplican a las relaciones de consumo que se celebran en el territorio nacional o cuando sus efectos se producen en éste (...);

Que, el artículo 150° de la Ley N° 29571, establece que los establecimientos comerciales deben contar con un libro de reclamaciones, en forma física o virtual. El reglamento establece las condiciones, los supuestos y las demás especificaciones para el cumplimiento de la obligación señalada en el presente artículo";

Que, el Decreto Supremo N° 011-2011-PCM, aprueba el Reglamento del Libro de Reclamaciones del Código de Protección y Defensa del Consumidor, el cual en su artículo 1° señala: *"Las disposiciones del presente Título son de obligatorio cumplimiento para los proveedores que desarrollen sus actividades económicas en establecimientos comerciales abiertos al público (...)"*;

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 3° 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;



"Decenio de la Igualdad de oportunidades para mujeres y hombres"
"Año de la Lucha contra la Corrupción y la Impunidad"

Que, a razón de ello mediante Resolución de Gerencia General N° 073-2016-GG de fecha 26 de octubre de 2016, se aprobó 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";

Que, el Órgano de Control Institucional remite el Informe N° 005-2019-CVH-OCI a fin de que se evalúe y revise el riesgo descrito en el contenido del indicado informe, con la finalidad que se adopten las medidas correctivas pertinentes en 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 CVH";

Que, mediante Informe N° 014-2019-CVH-GG la Gerente General, traslada el expediente y proyecto de resolución y pone en conocimiento que con la finalidad de regular el procedimiento para el registro, derivaciones, control y atención de los reclamos/quejas presentados por los usuarios en el libro de reclamaciones del CVH, recomendado por la OCI del CVH;

Que, mediante Oficio N° 116-2019-MINEDU/CVH/PD la Presidencia del Directorio traslada el expediente a la Gerencia General, dando a conocer algunas observaciones sobre definiciones de acuerdo al Decreto Supremo 042-2011-PCM;

Que, mediante Informe N° 232-2019-CVH/OAL la Oficina de Asesoría Legal, señala que de acuerdo a la evaluación de la Directiva es necesario continuar el trámite para su aprobación "Procedimiento de atención de los Reclamos y Quejas presentados por los usuarios en el Libro de Reclamaciones del Centro Vacacional Huampaní", para la aprobación por parte del titular de la Entidad;

Que, a través de Informe N° 294-2019-CVH/OAL la Oficina de Asesoría Legal, manifiesta que se verifica la necesidad de actualizar los lineamientos que permitan dar una atención oportuna a los reclamos y quejas presentados por los usuarios en el Libro de Reclamaciones del Centro Vacacional Huampaní, por lo que remite el Proyecto de Directiva denominado "Procedimiento de atención de los Reclamos y Quejas presentados por los usuarios en el Libro de Reclamaciones del Centro Vacacional Huampaní", para evaluación por parte de la Oficina de Planeamiento Estratégico y Presupuesto;

Que mediante Informe N° 003-2019-CVH/OPEP, la Oficina Planeamiento Estratégico y Presupuesto, emite opinión favorable respecto al Proyecto de Directiva "Procedimiento de atención de los Reclamos y Quejas presentados por los usuarios en el Libro de Reclamaciones del Centro Vacacional Huampaní", manifestando que el mismo se articula a los objetivos institucionales establecidos en el Plan Estratégico Institucional PEI 2019-2022 y se encuentra enmarcado en el Decreto Supremo N° 042-011-PCM y el Código de Protección y Defensa del Consumidor;

Que, con Informe N° 296-2019-CVH/OAL, la Oficina de Asesoría Legal remite el Proyecto de Directiva al Directorio del Centro Vacacional Huampaní para su evaluación, de conformidad con lo señalado en el literal g) del artículo 8° del Reglamento de Organización y Funciones del Centro Vacacional Huampaní aprobado mediante Resolución de Presidencia de Directorio N° 028-2019-CVH-PD, que establece entre las atribuciones y funciones del Directorio la de aprobar los documentos de gestión correspondientes;



"Decenio de la Igualdad de oportunidades para mujeres y hombres"
"Año de la Lucha contra la Corrupción y la Impunidad"

Que, en Sesión de Directorio de fecha 22 de Noviembre del 2019, se aprobó la Directiva N° 001-2019-CVH "Procedimiento de atención de los Reclamos y Quejas presentados por los usuarios en el Libro de Reclamaciones del Centro Vacacional Huampaní".

Que, por lo argumentos expuestos resulta necesario aprobar la Directiva antes mencionada.

Con los vistos de la Oficina de Asesoría Legal, la Oficina de Planeamiento Estratégico y Presupuesto, la Gerencia General y;

En uso de las facultades conferidas por el artículo 9° del Reglamento de Organización y Funciones del Centro Vacacional Huampaní, aprobado por Resolución de Presidencia de Directorio N°028-2019-CVH-PD y de acuerdo a lo previsto en la Ley N° 29571 "Código de protección y defensa del consumidor", su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 011-2011-PCM y sus modificatorias, así como el Decreto Supremo N° 042-2011-PCM "Obligación de las Entidades del Sector Público de contar con un Libro de Reclamaciones";

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO.- DEJAR SIN EFECTO 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".

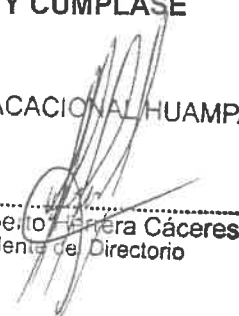
ARTÍCULO SEGUNDO.- APROBAR la Directiva N° 001-2019-CVH de "Procedimiento de atención de los Reclamos y Quejas presentados por los usuarios en el Libro de Reclamaciones del Centro Vacacional Huampaní", que forma parte integrante de la presente Resolución.

ARTÍCULO TERCERO.- DISPONER la notificación de la presente resolución a todas las unidades orgánicas del Centro Vacacional Huampaní.

ARTÍCULO CUARTO.- 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 HUAMPANI


Carlos Alberto Herrera Cáceres
Presidente del Directorio



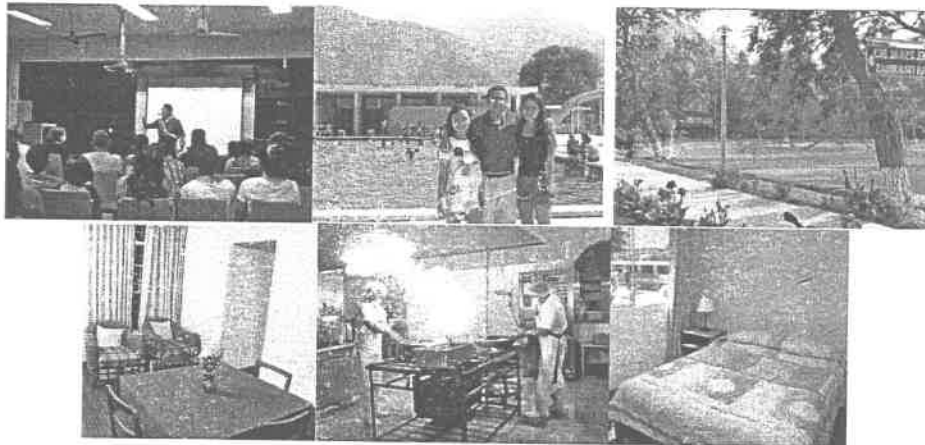
PERU

Ministerio de Educación

Centro Vacacional
Huampaní

MINISTERIO DE EDUCACIÓN

CENTRO VACACIONAL Huampaní



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

CENTRO VACACIONAL HUAMPANÍ

2019





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 5
- 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 Reclamaciones7
 - 8.3. Procedimiento para el llenado del Libro de Reclamaciones 7
 - 8.4. Exhibición del Aviso del Libro de Reclamaciones 8
- DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS Y FINALES 8
- X. RESPONSABILIDAD 8
- XI. ANEXOS 8
 - 11.1 Anexo 01: Flujograma 9



**DIRECTIVA N° 001-2019-CVH****DIRECTIVA SOBRE PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE LOS RECLAMOS Y QUEJAS PRESENTADOS POR LOS USUARIOS EN EL LIBRO DE RECLAMACIONES DEL CENTRO VACACIONAL HUAMPANÍ****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 los procedimientos y lineamientos que permitan dar una atención oportuna y eficaz de 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.

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.
- 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 Público 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.
- 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 plasmados en el Libro de Reclamaciones del CVH.



VIII. DISPOSICIONES ESPECÍFICAS

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:

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 manifieste su reclamo/queja.
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).

- 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.

- 8.1.5 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.

- 8.1.6 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.

- 8.1.7 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.





- 8.1.8 No debe condicionarse la 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.
- 8.1.9 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.
- 8.1.10 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.
- 8.1.11 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.
- 8.1.12 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.
- 8.1.13 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.
- 8.1.14 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 el Oficina de Asesoría Legal la revisión del proyecto de respuesta.
- 8.1.15 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.
- 8.1.16 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.
- 8.1.17 El responsable del Libro de Reclamaciones, deberá llenar el ítem "Acciones adoptadas por el proveedor" indicando el detalle de las acciones adoptadas parte del CVH.
- 8.1.18 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 30 días calendario de interpuesta la queja o reclamo.

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 de treinta (30) días calendario, mediante comunicación escrita notificada de forma virtual o a domicilio (vía carta y/o correo electrónico, según haya sido solicitado por el usuario).
- 8.2.2 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.

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

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 presentados 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 efectuados 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.



ANEXOS

ANEXO 1: Flujograma



Anexo 01: Flujoograma

