

R.E. n° 83

001

INFORME N° 230 - 2015-CVH-G.G - A, C&E.

A : CPC. Juan Farias Febres
Gerente General
De : Sr. Vladimir Calanche Vegas
Gerencia de A, C&E.
Asunto : Propuesta de Políticas y Condiciones del
Área de Recepción y Ventas
Fecha : Huampaní, 03 de Julio de 2015

Es grato dirigirme a usted para saludarlo cordialmente y a la vez remitir a su despacho un informe de Políticas y Condiciones del Área de Recepción y Ventas como propuesta para mejorar nuestros procesos administrativos internos y dar una buena atención a nuestros diversos clientes.

En ese sentido, estaremos a la espera de su revisión y aprobación correspondiente.

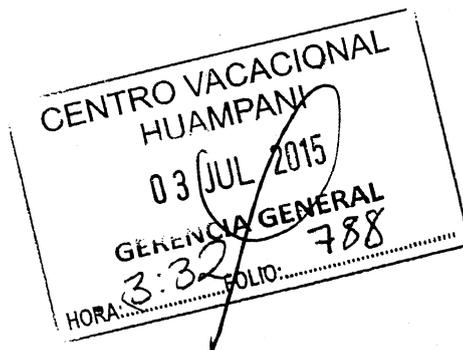
Sin otro particular, es cuanto informo.

Atentamente.



Sr. Vladimir Calanche Vegas
Gerencia de A, C. y E.

JFF/VCV/kcp



Políticas y Condiciones del Área de Recepción y Ventas

1. Misión, Visión y Valores del Área de Recepción

Misión

Anticiparnos a las necesidades del cliente y brindarle el mejor de los servicios, siempre con la mejor calidad, debido a que nuestra prioridad es satisfacer plenamente sus necesidades y ofrecerle un ambiente de comodidad, tranquilidad y seguridad.

Visión

Ser la empresa líder en servicios de alojamiento, con la responsabilidad de asegurar un servicio eficiente y eficaz, digno de nuestros clientes, y que adopte la calidad como un compromiso integral del área de Recepción y de la organización.

Valores

Nuestros valores son las exigencias diarias, tales como el orden, limpieza, puntualidad, responsabilidad, honradez, y amor al trabajo, los cuales nos construyen como empresa de calidad.

2. Base Legal

2.1 Ley N.º 27815, Ley del Código de Ética de la Función Pública.

2.2 Decreto Supremo N.º 033-2005-PCM, Reglamento del Código de Ética de la Función Pública.

2.2 Decreto Supremo N.º 036-95-ED, Estatuto del Centro Vacacional Huampaní.

2.1 Resolución de Gerencia General N.º 193-2014-CVH-GG, que aprueba el Reglamento de Organización y funciones del Centro Vacacional Huampaní.

3. Recepción

3.1 Políticas de *check-in* y *check-out*

3.1.1 Se establecerán los siguientes horarios: *check-in*: 14:00 p. m. y *check-out*: 12:00 m.

- 3.1.2 En caso de que se produzca el ingreso al Centro Vacacional Huampaní (CVH) antes del horario de *check-in* (*early check-in*) o después del *check-out* (*late check-out*) antes señalados, estos tendrán un costo adicional equivalente al de una noche de estadía.
- 3.1.3 No se aceptarán mascotas en el CVH.
- 3.1.4 Se deberá tener como mínimo 18 años de edad para realizar el *check-in* en caso de hospedarse solo.

3.2 Reporte de actividades

El área de Recepción deberá emitir diariamente a todas las gerencias y jefaturas del CVH un reporte de actividades y ocupabilidad, con la finalidad de fortalecer la comunicación interna. Específicamente, deberá remitir el informe a los siguientes correos:

- cvhgerentes@huampani.gob.pe
- cvhjefes@huampani.gob.pe

El modelo de formato de reporte de actividades y ocupabilidad se presenta en el Anexo N.º 3.

3.3 Política para niños

Los niños de hasta 5 años de edad tendrán libre el costo de alojamiento. No obstante, los costos incurridos por gastos de alimentación sí serán considerados por la empresa y deberán ser asumidos por el cliente.

3.4 Requisitos previos a la ejecución de un evento

- 3.4.1 Considerar, como parte de la entidad corporativa de la empresa, el empleo de la marca (logotipo e isotipo) sujeto a lo siguiente:
- En función de su legibilidad, el tamaño mínimo permitido en impresiones deberá tener una extensión de 3 cm.
 - Queda prohibido el cambio de colores, así como la modificación de su diseño o fondo.
- 3.4.2 Todo documento, sea oficio, presupuesto, carta u otro, emitido por las áreas de Ventas y Alojamiento, Convenciones y Esparcimiento, deberá tener impreso o grabado en el encabezado de página el sello del símbolo gráfico del CVH.

- 3.4.3 Remitir los listados de participantes, programación de actividades y horarios de alimentación 15 días antes del *check-in* para facilitar el ingreso de los participantes y servir un mejor servicio durante su estadía.
- 3.4.4 Presentarse, en el caso de los coordinadores o responsables del evento, en recepción 2 horas antes de la llegada de los participantes.

4. Reservas

4.1 Coordinación de reservas

- 4.1.1 Se coordinarán y definirán las reservas del CVH con el Área de Ventas, y además, cada tipo de cliente deberá indicar el nombre y teléfono del coordinador o contacto directo, quien gestionará los detalles del evento o reserva con el Área de Ventas.
- 4.1.2 Se gestionará todo tipo de reclamo o cambio entre el coordinador asignado por el cliente y el Área de Ventas de acuerdo con las políticas establecidas.

4.2 Consulta de la disponibilidad

- 4.2.1 El cliente debe realizar la correspondiente consulta de disponibilidad antes de realizar la reserva a través de los teléfonos 440-2685 y 221-8483 o al correo: reservas@huampani.gob.pe.
- 4.2.2 El cliente debe enviar la solicitud o requerimiento por escrito, en el que debe especificar los servicios que requiere.
- 4.2.3 El evento debe ser confirmado con un plazo no menor de 30 días calendarios.

4.3 Reservas por tipo de cliente

- 4.3.1 Cliente particular de reservas
Una vez confirmada la reserva, el Área de Ventas enviará los datos de la cuenta para realizar el depósito, transferencia o pago en efectivo, y las reservas se realizarán con al menos el 30% del pago total del monto de la reserva.
- 4.3.2 Cliente-corporativo privado
Una vez confirmada la reserva, el Área de Ventas enviará los datos de la cuenta para realizar el depósito, transferencia o pago en efectivo, y las reservas se realizarán con al menos el 30% del pago total del monto de la reserva.
- 4.3.3 Cliente del Estado

La reserva de eventos se confirmará con el Área de Ventas con la emisión de una orden de servicio.

4.4 Modificación de reservas

- 4.4.1 Toda modificación en las reservas deberá ser solicitada, por escrito, al área de Ventas.
- 4.4.2 En caso de requerimiento de modificación de la reserva por concepto de alimentación de un cliente, grupo o en un evento, esta se deberá solicitar al área de Ventas en un plazo no menor a 7 días calendario antes de la concreción de la reserva.
- 4.4.3 En caso de que el cliente solicitara una modificación en la reserva dentro del plazo de los 7 días previos a la concreción de la misma, solo se aceptará una reducción o incremento del 10% respecto del número de participantes o clientes, y la modificación se podrá concretar, por parte del CVH, luego de transcurridos dos días de la fecha de presentación de la solicitud, con fines de poder preparar y realizar los cambios requeridos.

4.5 Anulación de Reservas

Toda anulación de reserva o cualquier tipo de convención deberá realizarse mediante documento escrito o por correo electrónico, considerando la siguiente información:

4.5.1 Cliente particular o corporativo privado

En caso de anulación total o parcial de la convención, se retendrá como indemnización el 30% del monto total de la reserva.

Tipo de evento	Tiempo (antes del evento)	Cargo
Convención	Hasta un día antes	30% del monto de la reserva

4.5.2 Cliente del Estado

En caso de anulación de la convención, los cargos serán los siguientes:

Tipo de evento	Tiempo (antes del evento)	Cargo
Convención	Hasta 1 mes antes	0% del monto de la orden de servicio
Convención	Antes de 1 mes hasta 1 semana antes	10% del monto de la orden de servicio
Convención	Antes de 1 semana	25% del monto de la orden de servicio

En cualquier caso, cada caso de anulación de un cliente es atendido y analizado por el gerente de Alojamiento y Convenciones, gerente Comercial y gerente de Alimentos y Bebidas.

5. Tercerización del Servicio de Alojamiento

- 5.1 La tercerización del servicio de alojamiento se dará únicamente en caso de que exceda la ocupabilidad, este servicio tendrá los estándares de la categoría actual del CVH, y conforme a las normas sobre contratación estatal que rigen el sector público.
- 5.2 La tercerización deberá ser solicitada vía documento por el cliente mediante un informe por escrito, en el que se describirán las necesidades alineadas a las políticas del CVH.
- 5.3 El cliente deberá emitir una aceptación por escrito del alojamiento elegido y se incluirá el costo de traslados en la tarifa de tercerización, la cual será asignada por el CVH.

6. Políticas de Uso y Deterioro de las Instalaciones

- 6.1 Se prohíbe cocinar y usar electrodomésticos en el interior de los ambientes del CVH.
- 6.2 Se prohíbe lavar y tender ropa en los ambientes internos y externos de las habitaciones.
- 6.3 Al retirarse de las instalaciones del CVH, se deberá entregar la habitación, muebles, enseres y lencería en las mismas condiciones en que se los recibió, y, en caso contrario, se deberá abonar el importe correspondiente para la reposición de los mismos, de acuerdo con la lista de precios que maneja el área de recepción.
- 6.4 Se deberá mantener el orden y la limpieza en el uso de las áreas verdes o áreas comunes.
- 6.5 Se prohíbe alimentar a los animales del CVH (gansos y alpacas), y, para su seguridad, no se deberá arrojar ningún tipo de alimento de consumo humano o desperdicio u objeto dañino.
- 6.6 Está prohibido traer mascotas al CVH.

7. CRÉDITOS Y COBRANZAS

7.1 Cliente particular

7.1.1 Los adelantos deberán ser coordinados y efectuados con el Área de Ventas.

7.1.2 Las facturaciones por el saldo se realizan, antes de iniciar el servicio, en la oficina de Recepción del CVH.

7.1.3 Los servicios de alimentación y recreación son cancelados en cada punto de servicio.

7.2 Cliente corporativo privado

7.2.1 Los adelantos deberán ser coordinados y efectuados con el Área de Ventas.

7.2.2 Las facturaciones por el saldo se realizan, antes de finalizar el evento, en la Oficina de Recepción.

7.2.3 Los servicios de alimentación y recreación que no se encuentren en el presupuesto serán cobrados en cada punto de servicio.

7.3 Cliente del Estado

7.3.1 La factura será emitida una vez finalizado el evento (en un plazo no mayor de 48 horas después de culminado el mismo).

7.3.2 La cancelación de la factura deberá efectuarse en un plazo no mayor a 10 días calendario a partir de la recepción del comprobante por parte del cliente.

8. Tarifas Segmentación de Clientes

8.1 Clientes del Estado

El CVH tiene establecidas las siguientes tarifas:

Alojamiento CVH	Tarifas CVH
Habitación Doble	120.00
Habitación Triple	135.00
Bungalows Cuadruples	160.00
Bungalows Sextuples	240.00
Bungalows Ejecutivos	270.00

8.2 Clientes corporativos privados o particulares

Las tarifas corporativas se aplicarán a grupos de un mínimo de 50 personas, a los que se otorgará el 20% de descuento respecto de la tarifa *rack* del CVH, y los clientes se podrán alojar en los diversos tipos de alojamiento.

Alojamiento CVH	Tarifas CVH	Tarifas con 20% de descuento
Habitacion Doble	120.00	96.00
Habitacion Triple	135.00	108.00
Bungalows Cuadruples	160.00	128.00
Bungalows Sextuples	240.00	192.00
Bungalows Ejecutivos	270.00	216.00

8.3 Tarifas *rack* promedio del mercado

En los Anexos N° 01 y 02, se presenta un estudio de mercado de precios *rack* promedio.

Anexo N.º 01: Tarifas Rack Promedio del Mercado

Item	Página Web	Correo-Contacto	Tipo de Alojamiento	Nombre o razón social	Ubicación	Capacidad operativa	Cant. Habit.	Tipo de habitación	Tarifas	Dcto.	Osceleraciones
1	www.laposedadeloscondores.com	laposedadeloscondores@hotmail.com 358-2600 / 358-1030	Club	La Posada de los Condores	Las Begonias N° 243 - Chaclacayo, Lima - Perú T. (51-1) 358 2600 - (51-1) 358 1030.	75 Personas	17	Habitaciones Matrimonial (adaptado para cuatro pax)	205.00		Tarifas cooperativas desde S/ 205 hasta S/427
2	www.elangulochosica.com	informes@elangulochosica.com	Hotel Angulo	El Angulo de Chosica	Km. 28.5 de la carretera central Fundo Chacrasana , Chosica, Chosica Lima 15, Perú	80 Personas	5 8 10 3	Suite Matrimonial Habitación Doble Habitación Triple Habitación Cuádruple	150.00 180.00 180.00 220.00	120.00 144.00 144.00 176.00	Tarifas Cooperativas del 20 % dscto.
3	www.acenespar.org	esparcananaj@outlook.com 359-2686	Club	ACENESPAR	Calle Mayor GC Bernardo Balaguer s/n Chosica. T. (358-2686)	112 Personas	16 1 1 4 2	Cabañas séxtuples Familiares Habitación Matrimonial Suite Habitación Matrimonial Semi Suite Habitación Doble Habitación Triple	150.00 100.00 80.00 100.00 100.00	150.00 100.00 80.00 100.00 100.00	solo atienden de lunes a Jueves, solo cuentan con tarifas Fijas
4	www.ceande.com	ceande_acmp@hotmail.com 360-0575	Club	CEANDE - CHOSICA	Primera Transversal N° 250 California Chosica	300 Personas	26 20 2	Bungalow cuádruple Familiar Bungalow sextuple Familiar Bungalow octuple Familiar Bungalow Familiar para 10 pax	350.00 420.00 420.00 520.00	262.50 315.00 400.00	Tarifas Cooperativas del 25 % dscto.
5	www.aromero.com/alojamiento	info@aromero.com 360-2167 / 360-3575	Club	CENTRO DE CONVENCIONES "ARO"	San Alberto Mz. B Lt. 28 Km. 27,5 Carretera Central	160 Personas	6 9 17 14	Alojamientos Simples Alojamiento Cuádruples Alojamiento triple Edificio Alojamiento doble Edificio	95.00 410.00 290.00 210.00	90.25 389.50 275.50 199.50	Tarifas Cooperativas desde 5%
6	www.laderasdesalfornia.com	laderas@gmail.com 360-3673	Club	LADERAS DE CALIFORNIA	Av. El Bosque 4ta Cuadra s/n California Ref. Del puente de los Angeles a la mano Derecha	68 Personas	18 10	Habitaciones Triples Habitaciones Dobles	250.00 200.00	180.00 150.00	Tarifas Cooperativas del 25 % dscto.
7	www.caife-essalud.com/koricancha	clubkoricancha@gmail.com 360-0798	Club	KORICANCHA	Av. Malecon S/N Urb. California Chosica Altura Puente los Angeles Km 17.5 Carretera Central	132 Personas	20	Bungalow Quintuple	200.00	200.00	Tarifas Fijas
8	www.dmhoteles.pe	cullacorta@dmhoteles.pe	Hotel Demacer	DIM HOTELES	Av. Bernardo Balaguer n° 82 km 19.5 Naña - Chosica Lima - Lima, Naña Perú	105 Personas	8 14 11	Habitación matrimonial Habitación Cuádruple Habitación Triple	95.00 145.00 110.00	95.00 145.00 110.00	Tarifas fijas
9	https://es-es.facebook.com/elbueflaresort	gabriela.suarez@hotelespueblo.com.pe	Hotel	EL PUEBLO	Carretera Central km 10 Santa Clara - Lima	263 Personas	14 63 119	Bungalows Junior Suit-Suit Habitaciones Superiores 2/3 Habitaciones Triples	1,272.00 1,755.00 2,210.00	1,017.60 1,404.00 1,768.00	Tarifas Cooperativas del 20 % dscto

Anexo N.º 02: Comparativo de Tarifas

Nombre del Centro	Habitación Doble		Habitación Triple		Bungalows Cuadriples		Bungalows Quintuples		Bungalows Sextuples		Bungalows Ejecutivos	
	Tarifa	Tarifa Corporativa	Tarifa	Tarifa Corporativa	Tarifa	Tarifa Corporativa	Tarifa	Tarifa Corporativa	Tarifa	Tarifa Corporativa	Tarifa	Tarifa Corporativa
CVH	120.00		135.00		160.00				240.00		275.00	
ACENESPAR	100.00		100.00						150.00		150.00	
DMHOTELS			110.00		145.00							
El Angolo de Chosica	180.00	144.00	180.00	144.00	220.00	176.00	250.00	200.00				
LADERAS DE CALIFORNIA	200.00	150.00	250.00	180.00								
CEANDE - CHOSICA					210.00	160.00			350.00	262.50		
CENTRO CONVENCIONES ARO	210.00	199.50	290.00	275.50	380.00	361.00						
KORICANCHA	150.00	150.00					200.00	200.00				
HOTEL EL PUEBLO			2,063.00	1,650.40	1,272.00	1,017.60	1,272.00	1,017.60				

Por debajo de las tarifas CVH
 Por encima de las tarifas CVH

**RESOLUCIÓN DE GERENCIA GENERAL N° 083-2015-CVH-GG**

Huampaní, 06 de julio de 2015.

VISTO:

El Informe N° 230-2015-CVH-GG-AC&E de fecha 03 de julio de 2015, a través del cual el Gerente de Alojamiento Convenciones y Esparcimiento, remite la propuesta de Directiva sobre Políticas y Condiciones del Área de Recepción y Ventas.

CONSIDERANDO:

Que, el Centro Vacacional Huampaní (CVH), es 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 Estatuto aprobado por el Decreto Supremo N° 036-95-ED;

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, de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 5° de su Estatuto y el artículo 2° del Reglamento de Organización y Funciones del CVH, aprobado mediante Resolución de Gerencia General N° 193-2014-CVH-GG;

Que, en ese sentido, la Gerencia de Alojamiento Convenciones y Esparcimiento, de conformidad con el artículo 44° del Reglamento de Organización y Funciones de nuestra Institución, procede a elaborar el mencionado proyecto a fin de organizar y supervisar el desarrollo de los planes y programas, que permita la óptima ejecución de los servicios que brinda;

Por ende, con el visto aprobatorio de la Gerencia de Administración y Finanzas, la Gerencia de Alojamiento Convenciones y Esparcimiento; y la Oficina de Planificación y Presupuesto; la Gerencia General de conformidad con lo dispuesto en el artículo 14° del Reglamento de Organización y Funciones del Centro Vacacional Huampaní, que determina las atribuciones de la Gerencia General de expedir resoluciones en asuntos relacionados con sus funciones;



PERÚ

Ministerio
de EducaciónCentro Vacacional
Huampaní

Gerencia General

RESUELVE:

Artículo 1.- Aprobar la Directiva Políticas y Condiciones del Área de Recepción y Ventas, que forma parte integrante de la presente resolución.

Artículo 2.- Publíquese la presente Resolución en el Portal Web del Centro Vacacional Huampaní y proceder a su difusión interna mediante correo electrónico.

Regístrese, comuníquese y publíquese.

CENTRO VACACIONAL HUAMPANI


.....
JUAN ANDRÉS FARIÁS FEBRES
GERENTE GENERAL