



RESOLUCIÓN DE GERENCIA GENERAL N° 047-2016-CVH-GG

Huampani, 02 de setiembre de 2016.

VISTO

El informe N° 208-2016-CVH-GG-OPP de fecha 31 de agosto del 2016, emitido por la Oficina de Planificación y Presupuesto del CVH.

CONSIDERANDO

Que, la Segunda Disposición Complementaria del Decreto Ley N° 25762 – Ley Orgánica del Ministerio de Educación, establece que la Empresa Centro Vacacional Huampani es una persona jurídica de derecho público interno que se encuentra comprendida en el sector educación;

Que, de conformidad con lo dispuesto en el Decreto Supremo N°036-95-ED el Centro Vacacional Huampani, 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, la Oficina de Planificación y Presupuesto, en cumplimiento de sus funciones, proyecta la Directiva "**Procedimiento para que pernocten Funcionarios y Servidores en las Instalaciones del Centro Vacacional Huampani**", documento que ha sido elaborado tomando en cuenta el marco legal vigente y sobre todo en la necesidad de contar con una herramienta técnica uniforme necesaria, para determinar los niveles de eficacia, eficiencia y calidad para la obtención de resultados que constituyan a mejorar las atenciones en el Centro Vacacional Huampani,

Que, estando a la propuesta presentada por la Oficina de Planificación y Presupuesto del Centro Vacacional Huampani, resulta necesario aprobar la Directiva "**Procedimiento para que pernocten Funcionarios y Servidores en las Instalaciones del centro Vacacional Huampani**", y

Que, en uso de las atribuciones conferidas por el Decreto Supremos N-036-95 Estatuto del Centro Vacacional Huampani y el Reglamento de Organización y Funciones del Centro Vacacional Huampani, 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° 005-2016-CVH-GG "**Procedimiento para que Pernocten Funcionarios y Servidores en las Instalaciones del Centro Vacacional Huampani**"

Artículo 2.- Publíquese la presente Resolución en el Portal Web del Centro Vacacional Huampani y proceder a su difusión interna mediante correo electrónico a las unidades orgánicas, con fines que correspondan a sus respectivas funciones.

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

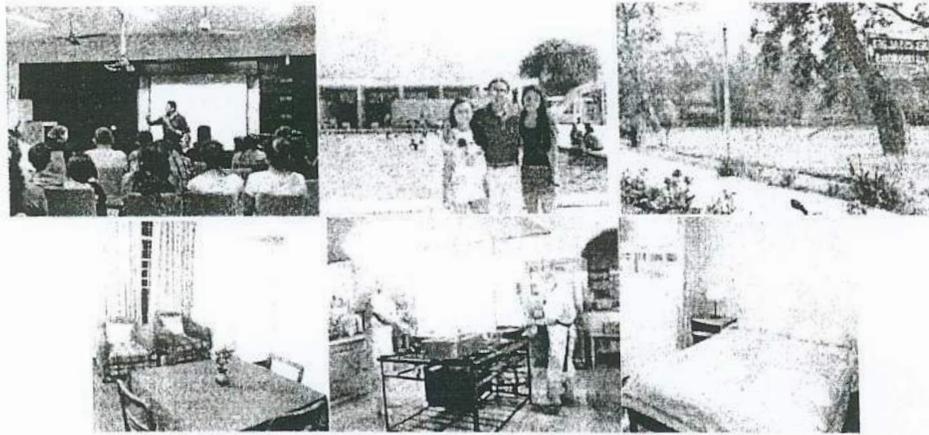
Regístrese, comuníquese y publíquese.

CENTRO VACACIONAL HUAMPANI

JUAN ANDRÉS FARIÁS FEBRES
GERENTE GENERAL

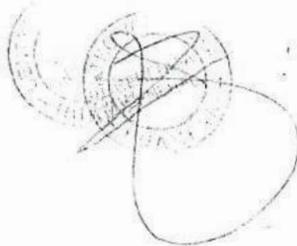
HUAMPANI

MINISTERIO DE EDUCACIÓN



**DIRECTIVA “PROCEDIMIENTO PARA
QUE PERNOCTEN FUNCIONARIOS Y
SERVIDORES EN LAS INSTALACIONES
DEL CVH”**

AGOSTO 2016





ÍNDICE

- I. FINALIDAD
- II. OBJETIVO
- III. ÁMBITO DE APLICACIÓN
- IV. VIGENCIA
- V. BASE LEGAL
- VI. DISPOSICIONES GENERALES
- VII. DISPOSICIONES ESPECÍFICAS
- VIII. DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS Y FINALES
- IX. RESPONSABILIDAD
- X. ANEXOS



**DIRECTIVA N° 005-2016-CVH-GG****DIRECTIVA "PROCEDIMIENTO PARA QUE PERNOCTEN FUNCIONARIOS Y SERVIDORES EN LAS INSTALACIONES DEL CENTRO VACACIONAL HUAMPANÍ"****I. FINALIDAD**

Regular el procedimiento para que pernocten Funcionarios y Servidores en las instalaciones del CVH, conllevando al Control y Supervisión del buen funcionamiento de las operaciones, así mismo desarrollar la Gestión por Resultados, incrementando la eficacia y la eficiencia a través de una mayor responsabilidad de los funcionarios como de los trabajadores.

II. OBJETIVO

Establecer normas y procedimientos para que pernocten Funcionarios y Servidores en las instalaciones del CVH, lo que permitirá el desarrollo de la labor encomendada por necesidad del servicio y supervisar el buen desarrollo de las operaciones que realiza la institución en cumplimiento a los objetivos trazados.

III. AMBITO DE APLICACIÓN

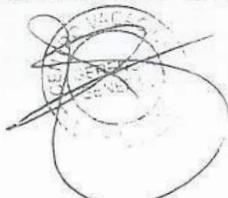
Las disposiciones contenidas en la presente Directiva son de aplicación obligatoria para todo el personal del CVH que participe en el desarrollo de la labor encomendada por la alta Dirección.

IV. VIGENCIA

La Directiva entrará en vigencia a partir del día siguiente de su publicación en el Portal Web Institucional del Centro Vacacional Huampani.

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.



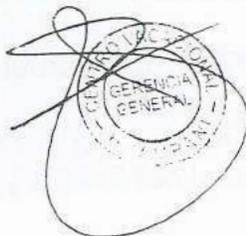


- g. Resolución de Gerencia General N-125-2015-CVH-GG "Aprobación de la Modificación del Reglamento de Organización y Funciones del Centro Vacacional Huampaní.
- h. Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General
- i. Ley N° 27815, Ley del Código de Ética de la Función Pública
- j. Reglamento interno de los Servidores Civiles del Centro Vacacional Huampaní, aprobado con Resolución de Gerencia General N-002-2016-CVH-GG de fecha 06 de Enero del 2016.
- k. Plan Estratégico Institucional 2013-2016 aprobado con Resolución de Gerencia General N-286-2013-CVH-GG de fecha 31 diciembre del 2013.

VI. DISPOSICIONES GENERALES

6.1. Para efectos de la presente directiva, se entiende por:

- **Pernoctar:** Es pasar la noche, dormir; se considerará la pernoctación desde las 20.00 horas hasta las 08.00 horas del día siguiente.
- **Cumplimiento de la Labor Encargada por la Alta Dirección:** El Centro Vacacional Huampaní desarrolla la Gestión por Resultados, busca incrementar la eficacia y la eficiencia a través de una mayor responsabilidad de los funcionarios como de los trabajadores, conllevando a obtener los resultados esperados por la institución con oportunidad.
- **Funcionario.-** Es aquella persona que ejerce funciones, o sea realiza su labor diaria o trabajo, dentro de la estructura del Estado, Se utiliza esta palabra también para denominar a los empleados de mayor jerarquía dentro de los empleados públicos.
- **Servidores.-** Los servidores públicos son las personas que prestan sus servicios al Estado.
- **Gerente en Turno:** Es el Director, Gerente, Sub Gerente o Jefe de Unidad que realizará inspección durante un periodo (30 horas) a las instalaciones del CVH, a fin de supervisar el desarrollo de las actividades "operaciones" que realizan los colaboradores de la institución.
- **Trabajos Especiales:** Son labores adicionales al horario de trabajo establecido; solicitado por la alta dirección a las Oficinas, Sub Gerencias, Unidades a fin de cumplir oportunamente con el trabajo encomendado por los Entes rectores del Sector.
- **Necesidad del Servicio:** Es la obligación de dar trámite, en tiempo oportuno.





VII. DISPOSICIONES ESPECÍFICAS

7.1 De los Directores y Jefes de Unidades

El Gerente en Turno pernoctará en las Instalaciones del CVH, cuando se encuentre programado para cumplir la "Visita de Gerente en Turno".

a) Responsabilidad del Gerente en Turno:

- Velar por el buen funcionamiento del CVH y de que nuestros huéspedes y clientes se sientan cómodos y como en casa.
- Resolver rápidamente de manera profesional y eficiente, en casos de emergencia; así como también, asegurar una buena supervisión de nuestros huéspedes y clientes, y ante cualquier consulta, preocupación o asistencia será atendida cuando sea necesario.

b) Programación del Gerente en Turno:

Será elaborado por la Gerencia de Operaciones a través de la Sub Gerencia de Alojamiento, Convenciones y Esparcimiento y contará con la aprobación de la Gerencia General.

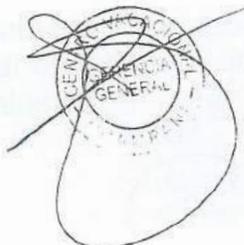
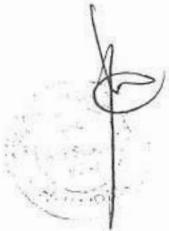
c) El Horario de Programa del Gerente en Turno:

Es de 30 horas (inicia sábado a las 8:00 a.m. – check-in y finaliza domingo a las 2:00 p.m. – check-out), durante su permanencia realizará una inspección a las áreas operativas y las de atención al público.

De darse el caso, el Gerente en Turno programado podrá pernoctar desde el día viernes a partir de las 7:00 p.m., a fin de brindar mayor facilidad para el cumplimiento del horario al inicio de su función, considerando que el CVH se encuentra ubicado fuera de la jurisdicción de Lima.

El Gerente en turno controla y monitorea la eficacia de los colaboradores en el desarrollo de las actividades, sin embargo debe utilizar los canales adecuados (Recursos Humanos, Seguridad, etc.) para corregir las deficiencias o recompensar las buenas actuaciones.

Al término de la labor de supervisión, cada Gerente en Turno (Directores, Sub Gerentes y Jefes de Unidades), emitirá un Informe y adjuntará los Formatos de Supervisión (1 al 5), el mismo que será presentado a la Gerencia de Operaciones al día siguiente de finalizada la labor.





7.2 De los Trabajadores

- Los trabajadores contratados (Régimen 728 y 1057), pernoctarán en las instalaciones del CVH cuando existe la necesidad de laborar (Trabajos Especiales) fuera del horario establecido en el Reglamento Interno de Servidores; cuando se presente los siguientes casos :
- Trabajos encomendados por la alta dirección, a fin de cumplir con las solicitudes de los entes superiores (MEF, MINEDU)
- Necesidad del Servicio ó Recarga laboral.

El jefe inmediato (Director, Gerente y Sub Gerente), solicitará a la Gerencia General la autorización para laborar fuera del horario normal establecido (03 horas adicionales), lo cual contribuirá a cumplir oportunamente con el trabajo solicitado. (Trabajos Especiales).

De darse el caso de pernoctar, el CVH proporcionará al trabajador sus instalaciones a fin de brindar seguridad personal por ser altas horas de la noche, siempre y cuando dichas horas adicionales sea pasada las 21.00 horas.

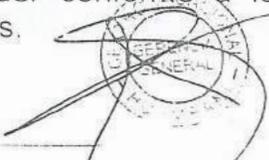
El jefe inmediato (Director, Gerente y Sub Gerente), solicitará a la Sub Gerencia de Alojamiento, Convenciones y Esparcimiento mediante correo; se habilite la habitación para el o los trabajadores que realizarán los Trabajos Especiales; la SGACYE solicitará la autorización a la Gerencia General y de ser procedente comunicará al Área de recepción para la atención del caso.

El Gerente General Autorizará, la solicitud de Trabajos Especiales en forma ocasional.

Al término de la labor encomendada (Trabajos Especiales) el Jefe inmediato deberá remitir el trabajo culminado, el mismo que será presentado a la Gerencia General al día siguiente para los fines del caso.

VIII. DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS Y FINALES

- La autorización para hacer uso de la Habitación, Alimentación, será otorgada por el Gerente General, de acuerdo al cronograma y permanencia de supervisión del "Gerente en Turno" y a solicitud de los Directores, Gerente, Sub Gerentes y Jefe de Unidades por realizar los Trabajos Especiales.
- 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.





IX. RESPONSABILIDAD

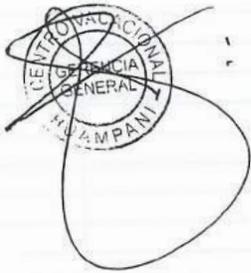
Es de responsabilidad y cumplimiento la Gerencia de Operaciones a través de la Sub Gerencia de Alojamiento, Convenciones y Esparcimiento, la ejecución de la programación de la "Visitas de Gerente en Turno", así mismo de todos los trabajadores involucrados en el desarrollo del mismo.

En lo que corresponde al punto 7.2 de la presente directiva son responsables los Directores, Gerentes, Sub Gerentes y Jefes de Unidades; del desarrollo y cumplimiento de la labor encomendada (Trabajos Especiales).

X. ANEXOS

Formatos de Supervisión:

- **Formato 1** : Check list de Habitaciones
- **Formato 2** : Check list de Ambientes (Restaurante, Recepción, Rotonda-Bar, Mantenimiento y Servicios Generales, Piscina, Lavandería, baños públicos y otros.
- **Formato 3A** : Check list de convenciones CMSSP
- **Formato 3B** : Check list de convenciones CVH
- **Formato 4** : Eficiencia de los colaboradores
- **Formato 5** : Reporte de Gerente en Turno



FECHA :

NOMBRE DEL GERENTE EN TURNO :

S/N	Detalle	Si/No	Observaciones
1	Entrada de habitación y Jardín de entrada limpios		
2	Puerta principal, marcos, cerraduras limpios		
3	Aroma habitación		
SANITARIO			
4	Mesón lavamanos limpio por detrás		
5	Tapón del lavamanos funcionando y limpio		
6	Dotación completa de amenities (jabón)		
7	Cantidad de toallas correcta		
8	Espejos limpios y sin manchas		
9	Tacho de basura limpio y con plástico		
10	Ducha limpia, con tapón y sin cabellos		
11	Mampara limpia y funcionado		
12	Correcta cantidad de jabones		
13	Grifería limpia y libre de óxido		
14	Toalla de piso frente a la tina		
15	Toallero limpio		
16	Informativo de Uso correcto de Terma		
17	pared sin moho y secos		
18	Sanitario limpio y sin cabellos		
19	Tapa del sanitario limpia, sin cabellos y abajo		
20	Base del papel higiénico fija.		
21	rollos papel higiénico con dobles adecuado		
22	Piso del baño limpio y sin cabellos.		
23	Puerta baño limpia y sin cabellos		
HABITACION			
24	Bisagras y perilla funcionando		
25	Foco entrada funcionando		
26	zócalos limpios		
27	minibar limpio		
28	Puerta del minibar interior limpia.		
29	Paredes puertas closet		
30	Televisor limpio adelante y atrás/ Revisar señal		
31	ganchos de ropa		
32	Gavetas limpias y funcionando		
33	Área debajo gavetas limpia		
34	Escritorio limpio y en buen estado		
35	Tacho de basura limpio, con plástico		
36	Pantalla limpia y funcionando		
37	Ventanas y vidrios limpios por dentro		
38	Cortinas limpias y riel corriendo		
39	Sillas y mesitas limpios		
40	Focos con lámparas		
41	Ropa blanca cama limpia		
42	Cuadros limpios (pasar dedos arriba)		
43	Respalda cama limpio		
44	Interruptores limpios y funcionando		
45	taco de notas y 1 lapicero		
46	Menú de canales y control TV		
47	muebles limpios y en buen estado		



[Handwritten signature]



[Handwritten signature]

FIRMA DEL GERENTE EN TURNO

FECHA:

NOMBRE DEL GERENTE EN TURNO :

No.	Item	CONF	
		Buena	Necesita Mejorar
Restaurante (Cocina) y Puntos de Venta (A&B)			
1	Baños del personal limpios y ordenados		
2	Baños limpios e implementados para los clientes		
3	verificar la correcta indumentaria del personal (uniforme y limpieza)		
4	Cámaras frías en funcionamiento		
5	Áreas en orden y limpias cocina y salón		
6	Verificar Horario de apertura de Restaurante		
7	Comedor de personal en orden y limpio		
8	Solicitar Reporte de Ventas y Auditar cada punto de venta		
9	Centro de Acopio en orden y limpio		
COMENTARIOS Y/O PROBLEMAS			
No.	Item	CONF	
		Buena	Necesita Mejorar
Restaurante A&B			
10	Limpia, organizada y en correcta operación		
11	Entradas del Restaurante Principal, iluminación		
12	Colaboradores bien uniformados		
13	El estado de menajes para el servicio		
14	Verificar la buena presencia e indumentaria del personal		
15	Verificar que no se tenga presencia de gatos , perros , etc.		
16	Ver la correcta programación del menú		
17	Estaciones de servicios Limpias y ordenadas		
18	Limpieza de superficies y pisos		
19	Estándares de servicio mantenidos en adecuado servicio mozos -comensales		
COMENTARIOS Y/O PROBLEMAS			



[Handwritten signature]



No.	Item	CONF	
		Estado	Necesita Mejorar
Administración y Servicios Generales			
20	Área Limpia, organizada y en correcta operación		
21	Iluminación bien regulada		
22	Colaboradores bien uniformados		
23	Verificar sub estaciones de energía con encargado en turno		
24	Verificar que el personal se encuentre en su área realizando sus labores		
25	Verificar la limpieza de las áreas verdes		
26	Estándares de servicio mantenidos		
COMENTARIOS Y/O PROBLEMAS			
No.	Item	CONF	
		Estado	Necesita Mejorar
Baños públicos Administración			
27	Limpios y debidamente surtidos		
28	En perfecto funcionamiento		
COMENTARIOS Y/O PROBLEMAS			
No.	Item	CONF	
		Buena	Necesita Mejorar
Recepción - Hora			
29	Área ordenada y limpia		
30	Verificar Horarios de Atención		
31	Check in-check out eficiente		
32	Iluminación bien regulada		
33	Área de ingreso y coches limpios y ordenados		
34	Revisión del Hall o Sala limpia y ordenada		
35	Estándares de servicio mantenidos		
36	Revisión de baños de recepción limpios		
COMENTARIOS Y/O PROBLEMAS			



[Handwritten signature]



No.	Item	CONF.	
		Buena	Necesita Mejorar
Piscina - 50m			
37	Limpieza, ubicación y correcto funcionamiento de los equipos		
38	verificación de productos en buen estado		
39	Cámaras frías funcionando		
40	El estado de menajes para el servicio		
41	Verificar la buena presencia e indumentaria del personal		
42	Ausencia de plagas voladores y rastreros		
43	Limpieza adecuada del ambiente		
COMENTARIOS Y/O PROBLEMAS			
Piscina			
44	verificar la presencia del salvavidas		
45	Equipos de seguridad		
46	Implementos de emergencia botiquín (TOPICO)		
47	Limpieza de baños y duchas		
48	Limpieza de sombrillas y sillas		
49	Verificar el ph del agua		
50	Limpieza del área de piscina		
COMENTARIOS Y/O PROBLEMAS			
Lavandería			
51	Verificar el área limpia y organizada		
52	Verificar que el personal se encuentre realizando sus labores		
53	Verificar en coordinación con la jefatura en turno la operación de los equipos		
54	Limpieza de baños y duchas en vestuario anexo		
55	Colaboradores bien uniformados		
COMENTARIOS Y/O PROBLEMAS			

[Handwritten signature]

CENTRO VACACIONAL HUAMPANI
Oficina
Planificación
Presupuesto

CENTRO VACACIONAL HUAMPANI
Gerencia de
Administración

CENTRO VACACIONAL HUAMPANI
OPERACIONES

CENTRO VACACIONAL HUAMPANI
ALIMENTOS Y
BEBIDAS

[Handwritten signature]

GERENCIA GENERAL

FIRMA DEL GERENTE EN TURNO

FECHA :

NOMBRE DEL GERENTE EN TURNO :

ZONA : PABELLON "A" 1ER PISO

No	Item	CONF		Observaciones
		Buena	Necesita Mejorar	
Salas de Maillones				
1	Limpieza de Inodoros, urinarios, espejos y lava manos			
2	Abastecimiento de Papel Toalla, PH y Jabón líquido			
3	Hoja de servicio firmada por Colaboradores y Supervisor			
Salas de Maillones				
4	Limpieza de Inodoros, urinarios, espejos y lava manos			
5	Abastecimiento de Papel Toalla, PH y Jabón líquido			
6	Hoja de servicio firmada por Colaboradores y Supervisor			
Salas				
7	Mesas y sillas			
8	Sistemas electricos			
9	Ventanas limpias			
10	Pestillo de ventanas corredizas			
Otros				
11	Limpieza de Pasadizos			
12	Limpieza de aulas			
13	Limpieza de escaleras , barandas			
14	Tachos de basura limpios			
15	Oficinas administrativas limpias			
16	Extintores en buen estado y vigentes			
17	Limpieza de lockers			

ZONA : PABELLON "A" 2DO PISO

No	Item	CONF		Observaciones
		Buena	Necesita Mejorar	
SSH Damas				
18	Limpieza de Inodoros, urinarios, espejos y lava manos			
19	Abastecimiento de Papel Toalla, PH y Jabón líquido			
20	Hoja de servicio firmada por Colaboradores y Supervisor			
SSH Caballeros				
21	Limpieza de Inodoros, urinarios, espejos y lava manos			
22	Abastecimiento de Papel Toalla, PH y Jabón líquido			
23	Hoja de servicio firmada por Colaboradores y Supervisor			
Aulas				
24	Mesas y sillas			
25	Sistemas electricos			
26	Ventanas limpias			
27	Pestillo de ventanas corredizas			
Otros				
28	Limpieza de Pasadizos			
29	Limpieza de aulas			
30	Limpieza de escaleras , barandas			
31	Tachos de basura limpios			
32	Oficinas administrativas limpias			
33	Extintores en buen estado y vigentes			
34	Limpieza de lockers			



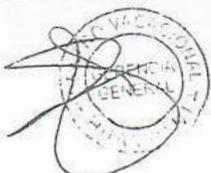

FORMATO 3 A
CHECK LIST DE CONVENCIONES
COLEGIO MAYOR SECUNDARIO SEÑOR PRESIDENTE

ZONA : PABELLON "B" 1ER PISO

No.	Item	CONF.		
		Buena	Necesita Mejorar	Observaciones
SSHH Damos				
35	Limpieza de Inodoros, urinarios, espejos y lava manos			
36	Abastecimiento de Papel Toalla, PH y Jabón líquido			
37	Hoja de servicio firmada por Colaboradores y Supervisor			
SSHH Caballeros				
38	Limpieza de Inodoros, urinarios, espejos y lava manos			
39	Abastecimiento de Papel Toalla, PH y Jabón líquido			
40	Hoja de servicio firmada por Colaboradores y Supervisor			
Aulas				
41	Mesas y sillas			
42	Sistemas eléctricos			
43	Ventanas limpias			
44	Pestillo de ventanas corredizas			
Otros				
45	Limpieza de Pasadizos			
46	Limpieza de aulas			
47	Limpieza de escaleras, barandas			
48	Tachos de basura limpios			
49	Oficinas administrativas limpias			
50	Extintores en buen estado y vigentes			
51	Limpieza de lockers			

ZONA : PABELLON "B" 2DO PISO

No.	Item	CONF.		
		Buena	Necesita Mejorar	Observaciones
SSHH Dams				
52	Limpieza de Inodoros, urinarios, espejos y lava manos			
53	Abastecimiento de Papel Toalla, PH y Jabón líquido			
54	Hoja de servicio firmada por Colaboradores y Supervisor			
SSHH Caballeros				
55	Limpieza de Inodoros, urinarios, espejos y lava manos			
56	Abastecimiento de Papel Toalla, PH y Jabón líquido			
57	Hoja de servicio firmada por Colaboradores y Supervisor			
Aulas				
58	Mesas y sillas			
59	Sistemas eléctricos			
60	Ventanas limpias			
61	Pestillo de ventanas corredizas			
Otros				
62	Limpieza de Pasadizos			
63	Limpieza de aulas			
64	Limpieza de escaleras, barandas			
65	Tachos de basura limpios			
66	Oficinas administrativas limpias			
67	Extintores en buen estado y vigentes			
68	Limpieza de lockers			



FORMATO 3 A
CHECK LIST DE CONVENCIONES
COLEGIO MAYOR SECUNDARIO SEÑOR PRESIDENTE

ZONA : PABELLON "C" 1ER PISO

Nº	Item	C.C.N.F.		Observaciones
		Buena	Necesita Mejor	
SSH Dams				
69	Limpieza de Inodoros, urinarios, espejos y lava manos			
70	Abastecimiento de Papel Toalla, PH y Jabón líquido			
71	Hoja de servicio firmada por Colaboradores y Supervisor			
SSH Caballeros				
72	Limpieza de Inodoros, urinarios, espejos y lava manos			
73	Abastecimiento de Papel Toalla, PH y Jabón líquido			
74	Hoja de servicio firmada por Colaboradores y Supervisor			
AULAS				
75	Mesas y sillas			
76	Sistemas eléctricos			
77	Ventanas limpias			
78	Pestillo de ventanas corredizas			
Otros				
79	Limpieza de Pasadizos			
80	Limpieza de aulas			
81	Limpieza de escaleras, barandas			
82	Tachos de basura limpios			
83	Oficinas administrativas limpias			
84	Extintores en buen estado y vigentes			
85	Limpieza de lockers			

ZONA : PABELLON "C" 2DO PISO

Nº	Item	C.C.N.F.		Observaciones
		Buena	Necesita Mejor	
SSH Damas				
86	Limpieza de Inodoros, urinarios, espejos y lava manos			
87	Abastecimiento de Papel Toalla, PH y Jabón líquido			
88	Hoja de servicio firmada por Colaboradores y Supervisor			
SSH Caballeros				
89	Limpieza de Inodoros, urinarios, espejos y lava manos			
90	Abastecimiento de Papel Toalla, PH y Jabón líquido			
91	Hoja de servicio firmada por Colaboradores y Supervisor			
Aulas				
92	Mesas y sillas			
93	Sistemas eléctricos			
94	Ventanas limpias			
95	Pestillo de ventanas corredizas			
Otros				
96	Limpieza de Pasadizos			
97	Limpieza de aulas			
98	Limpieza de escaleras, barandas			
99	Tachos de basura limpios			
100	Oficinas administrativas limpias			
101	Extintores en buen estado y vigentes			
102	Limpieza de lockers			

FORMATO 3 A
CHECK LIST DE CONVENCIONES
COLEGIO MAYOR SECUNDARIO SEÑOR PRESIDENTE

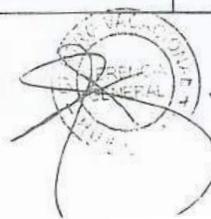
ZONA : PABELLON "D" 1ER PISO

No.	Item	CONF.		Observaciones
		Buena	Malas condiciones	
SSHH Damas				
103	Limpieza de Inodoros, urinarios, espejos y lava manos			
104	Abastecimiento de Papel Toalla, PH y Jabón líquido			
105	Hoja de servicio firmada por Colaboradores y Supervisor			
SSHH Caballeros				
106	Limpieza de Inodoros, urinarios, espejos y lava manos			
107	Abastecimiento de Papel Toalla, PH y Jabón líquido			
108	Hoja de servicio firmada por Colaboradores y Supervisor			
Aulas				
109	Mesas y sillas			
110	Sistemas eléctricos			
111	Ventanas limpias			
112	Pestillo de ventanas corredizas			
Otros				
113	Limpieza de Pasadizos			
114	Limpieza de aulas			
115	Limpieza de escaleras , barandas			
116	Tachos de basura limpios			
117	Oficinas administrativas limpias			
118	Extintores en buen estado y vigentes			
119	Limpieza de lockers			

ZONA : PABELLON "D" 2DO PISO

No.	Item	CONF.		Observaciones
		Buena	Malas condiciones	
SSHH Damas				
120	Limpieza de Inodoros, urinarios, espejos y lava manos			
121	Abastecimiento de Papel Toalla, PH y Jabón líquido			
122	Hoja de servicio firmada por Colaboradores y Supervisor			
SSHH Caballeros				
123	Limpieza de Inodoros, urinarios, espejos y lava manos			
124	Abastecimiento de Papel Toalla, PH y Jabón líquido			
125	Hoja de servicio firmada por Colaboradores y Supervisor			
Aulas				
126	Mesas y sillas			
127	Sistemas eléctricos			
128	Ventanas limpias			
129	Pestillo de ventanas corredizas			
Otros				
130	Limpieza de Pasadizos			
131	Limpieza de aulas			
132	Limpieza de escaleras , barandas			
133	Tachos de basura limpios			
134	Oficinas administrativas limpias			
135	Extintores en buen estado y vigentes			
136	Limpieza de lockers			

FIRMA DEL GERENTE EN TURNO





FORMATO 3 B
CHECK LIST DE CONVENCIONES
CENTRO VACACIONAL HUAMPANI

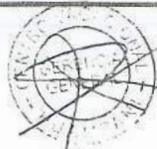
FECHA :
NOMBRE DEL GERENTE EN TURNO :

ZONA : INSTITUTO

Nº	Detalle	OCT		Observaciones
		Buena	Medio Mala Mala	
SEÑALIZACIÓN				
1	Limpieza de Inodoros, urinarios, espejos y lava manos			
2	Abastecimiento de Papel Toalla, PH y Jabón líquido			
3	Estado de dispensadores de papel y jabón líquido			
4	Hoja de servicio firmada por Colaboradores y Supervisor			
SEÑALIZACIÓN				
5	Limpieza de Inodoros, urinarios, espejos y lava manos			
6	Abastecimiento de Papel Toalla, PH y Jabón líquido			
7	Estado de dispensadores de papel y jabón líquido			
8	Hoja de servicio firmada por Colaboradores y Supervisor			
Aulas (total 06) (50 pax aprox por aula)				
9	Sistemas de iluminación y ventilación			
10	Extintores			
11	Puertas y ventanas			
12	Mesas y sillas			
13	Pisos			

ZONA : PERU KOREA

Nº	Detalle	OCT		Observaciones
		Buena	Medio Mala Mala	
SEÑALIZACIÓN				
14	Limpieza de Inodoros, urinarios, espejos y lava manos			
15	Abastecimiento de Papel Toalla, PH y Jabón líquido			
16	Estado de dispensadores de papel y jabón líquido			
17	Tapas de wáter			
18	Hoja de servicio firmada por Colaboradores y Supervisor			
SEÑALIZACIÓN				
19	Limpieza de Inodoros, urinarios, espejos y lava manos			
20	Abastecimiento de Papel Toalla, PH y Jabón líquido			
21	Estado de dispensadores de papel y jabón líquido			
22	Tapas de wáter			
23	Hoja de servicio firmada por Colaboradores y Supervisor			
24	Limpieza de Pasadizos			
25	Limpieza de aulas			
26	Limpieza escaleras, barandas y ventanas.			
Aulas (Total 06) (50 pax aprox por aula)				
27	Pisos			
28	Ventiladores de aéreos			
29	Extintores			
30	Sistemas de iluminación y aire acondicionado			
31	Puertas y ventanas			
32	Mesas y sillas			
33	Pisos			



ZONA : AUDITORIO PRINCIPAL/CAPACIDAD 200 PAX

Nº	Item	CCNF		
		Buena	Mejorar	Observaciones
34	Piso encerado y limpio			
35	Fundas de butacas limpias			
36	Ventanales limpios			
37	Sistemas de iluminación y aire acondicionado			
38	Equipos multimedia perfecto funcionamiento y habilitado			
39	Ventiladores			
40	Extintores			
CSRH (Baños)				
41	Limpieza de Inodoros, urinarios, espejos y lava manos			
42	Abastecimiento de Papel Toalla, PH y Jabón líquido			
43	Estado de dispensadores de papel y jabón líquido			
44	Hoja de servicio firmada por Colaboradores y Supervisor			
CSRH (Callejón)				
45	Limpieza de Inodoros, urinarios, espejos y lava manos			
46	Abastecimiento de Papel Toalla, PH y Jabón líquido			
47	Estado de dispensadores de papel y jabón líquido			
48	Hoja de servicio firmada por Colaboradores y Supervisor			
Halla Principal				
49	Limpieza piso.			
50	Colocación de tachos de basura			

ZONA : CARPA MACCHU PICCHU/CAPACIDAD : 600 PAX

No	Item	CCNF		
		Buena	Mejorar	Observaciones
51	Equipos multimedia perfecto funcionamiento y habilitados			
52	Sistemas de iluminación			
53	Laterales de lona limpios de polvo			
54	Entradas principal y laterales limpias			
55	Extintores			
56	Orden de sillas			
57	Ventiladores			

FIRMA DEL GERENTE EN TURNO





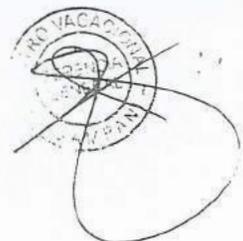
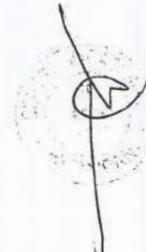
**FORMATO 4
EFICIENCIA DE LOS COLABORADORES**

FECHA :

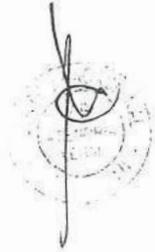
NOMBRE DEL GERENTE EN TURNO :

CONDUCTAS

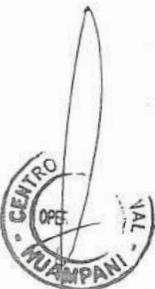
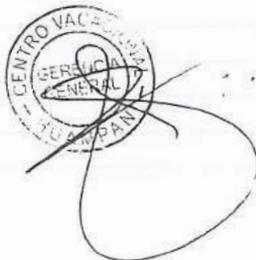
Empleado:	Área:	Fecha:		
Salude al Huésped				
Observe al empleado y registre su desempeño según los siguientes comportamientos:		Si	No	NA
1. Huésped está a 3 mts de distancia: El empleado saludo al huésped no verbalmente sonriendo, inclinándose etc.?				
2. Huésped está a 1 mt ½ de distancia: El empleado saludó al huésped verbalmente utilizando un apropiado saludo?				
Este empleado hizo o dijo al huésped algo diferente y especial mientras Ud. observaba?				
<i>Ejemplo : Bienvenido al Centro Vacacional Huampani en que puedo asistirle.</i>				
Déle la Bienvenida al Huésped				
Observe al empleado y registre su desempeño según los siguientes comportamientos:		Si	No	NA
1. Cuando saludó al huésped personalmente, el empleado utilizó el saludo estándar del hotel o un saludo apropiado?				
2. Cuando saludó al huésped personalmente, el empleado sonrió e hizo contacto visual con el huésped?				
3. Cuando contestó una llamada telefónica externa, el empleado utilizó el saludo telefónico estándar del CVH?				
4. Cuando contestó una llamada telefónica interna, el empleado utilizó el saludo telefónico estándar del CVH?				
5. La voz del empleado fue optimista, positiva y profesional?				
El saludo estándar de nuestro departamento para llamadas telefónicas internas es: <i>Centro Vacacional Huampani ¿ En qué puedo asistirle?</i>				
Este empleado hizo o dijo al huésped algo diferente y especial mientras Ud. observaba?				
Llame al Huésped por su Nombre				
Observe al empleado y registre su desempeño según los siguientes comportamientos:		Si	No	NA
1. El empleado utilizó apropiadamente el nombre del huésped en la interacción que observé. Cómo?				
2. El empleado dio su nombre al huésped apropiadamente en la interacción que observé.				
3. Este empleado hizo o dijo al huésped algo diferente y especial mientras Ud. observaba?				



Empleado:	Área:	Fecha:		
Compruebe que el Huésped está Satisfecho				
Observe al empleado y registre su desempeño según los siguientes comportamientos:		Si	No	NA
1. Durante la interacción con el huésped observé que el empleado comprobó la satisfacción.				
2. El empleado mantuvo contacto visual y escuchó activamente al huésped.				
3. El empleado no interrumpió al huésped.				
4. El empleado rectificó la solicitud del huésped haciendo preguntas adicionales y repitiendo.				
5. El empleado estableció expectativas en la solicitud del huésped?				
6. El empleado ofreció alternativas a la solicitud del huésped que no podía cumplir?				
7. Después de que el huésped hiciera su solicitud, el empleado preguntó si podía hacer algo adicional?				
Este empleado hizo o dijo al huésped algo diferente y especial mientras Ud. observaba?				
Muestre su Agradecimiento al Huésped				
Observe al empleado y registre su desempeño según los siguientes comportamientos:		Si	No	NA
1. El empleado agradeció al huésped?				
Este empleado hizo o dijo al huésped algo diferente y especial mientras Ud. observaba?				
Comentarios:				



FIRMA DEL GERENTE EN TURNO





FORMATO 5
 REPORTE DE GERENTE EN TURNO

FECHA :
 NOMBRE DEL GERENTE EN TURNO :

DIA SABADO :

OCUPABILIDAD	EVENTOS	GRUPOS	WAK IN
<u>Colocar porcentajes</u>	<u>Eventos en ambientes o salones</u>	<u>MED o Grupos particulares</u>	<u>Cantidad de visitantes in house</u>

FALTA AUSENCIA DE PERSONAL:

OCURENCIAS

COMENTARIOS

DIA DOMINGO :

OCUPABILIDAD	EVENTOS	GRUPOS	WAK IN
<u>Colocar porcentajes</u>	<u>Eventos en ambientes o salones</u>	<u>MED o Grupos particulares</u>	<u>Cantidad de visitantes in house</u>

FALTA AUSENCIA DE PERSONAL:

OCURENCIAS

COMENTARIOS

.....
 FIRMA DEL GERENTE EN TURNO

