



**RESOLUCIÓN DE GERENCIA GENERAL N° 070-2025-CVH-GG**

Huampaní, 30 de diciembre de 2025

**VISTOS:**

El Informe N° 074-2025-CVH-GO-SGACE/SR, de fecha 14 de julio de 2025, emitido por el Servicio de Recepción; el Informe N° 887-2025-CVH-GO-SGACE, de fecha 04 de agosto de 2025, emitido por la Sub Gerencia de Alojamiento, Convenciones y Esparcimiento; el Memorando Múltiple N° 022-2025-CVH-GO, de fecha 05 de agosto de 2025, emitido por la Gerencia de Operaciones; el Informe N° 318-2025-CVH-GO/SC, de fecha 08 de agosto de 2025, emitido por la Sub Gerencia de Comercialización; el Informe N° 426-2025-CVH-GO/SGGISR, de fecha 13 de agosto de 2025, emitido por la Sub Gerencia de Gestión Integral de Seguridad y Riesgo; el Informe N° 973-2025-CVH-GO/SGMSG, de fecha 18 de agosto de 2025, emitido por la Sub Gerencia de Mantenimiento y Servicios Generales; el Informe N° 266-2025-CVH-OAF/UTIC, de fecha 11 de agosto de 2025, emitido por la Unidad de Tecnología de la Información y Comunicación; el Informe N° 261-2025-CVH-OAF/UT, de fecha 19 de agosto de 2025, emitido por la Unidad de Tesorería; el Informe N° 467-2025-CVH-OAF/URH, de fecha 14 de agosto de 2025, emitido por la Unidad de Recursos Humanos; el Informe N° 950-2025-CVH-GO-SGACE, de fecha 25 de agosto de 2025, emitido por la Sub Gerencia de Alojamiento, Convenciones y Esparcimiento; el Informe N° 118-2025-CVH/OPEP, de fecha 09 de septiembre de 2025, emitido por la Oficina de Planeamiento Estratégico y Presupuesto; Informe N° 1462-2025-CVH-GO-SGACE, de fecha 01 de diciembre de 2025, emitido por la Sub Gerencia de Alojamiento, Convenciones y Esparcimiento; el Memorando N° 2480-2025-CVH-GO, de fecha 02 de diciembre de 2025, emitido por la Gerencia de Operaciones; el Informe N° 359-2025-CVH/OAL, de fecha 12 de diciembre de 2025, emitido por la Oficina de Asesoría Legal; el Informe N° 1619-2025-CVH-GO-SGACE, de fecha 24 de diciembre de 2025, emitido por la Sub Gerencia de Alojamiento, Convenciones y Esparcimiento; el Memorando N° 2608-2025-CVH-GO, de fecha 24 de diciembre de 2025, emitido por la Gerencia de Operaciones; y el Informe N° 377-2025-CVH-OAL, de fecha 29 de diciembre de 2025, emitido por la Oficina de Asesoría Legal, y;

**CONSIDERANDO:**

Que, de acuerdo a los artículos 2° y 3° de la Ley N° 31224, Ley de Organización y Funciones del Ministerio de Educación, este es un organismo del Poder Ejecutivo que tiene personería jurídica de derecho público y constituye un pliego presupuestal. Está conformado por este, sus entidades y organismos dependientes o adscritos. En ejercicio de su potestad rectora, comprende, además, a las instituciones privadas, así como aquellas de los niveles de gobierno nacional, regional y local que realizan actividades vinculadas a las competencias establecidas en la citada ley y que tienen impacto directo o indirecto en la educación;

Que, mediante Decreto Supremo N° 36-95-ED del 24 abril de 1995, se aprueba el Estatuto del Centro Vacacional Huampaní, en el 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, cuya finalidad es prestar servicios hoteleros, de esparcimiento, recreación y deporte; así como apoyar en la ejecución de convenciones, eventos culturales y otros servicios afines con capacidad para el desarrollo de actividades y eventos deportivos que se rige por el Decreto Legislativo N° 756; y, su régimen presupuestal se sujeta a las normas que aprueba la Dirección Nacional de Presupuesto Público del Ministerio de Economía y Finanzas;

Que, los incisos k) y l) del artículo 25° del Estatuto del Centro Vacacional Huampaní, establecen que, son atribuciones del Gerente General, expedir Resoluciones de Gerencia





General, con el propósito de dar cumplimiento de los actos administrativos que le correspondan y de ejercer las demás atribuciones que le correspondan de acuerdo a lo dispuesto por el Estatuto, le delegue o encargue el Directorio o el Presidente del Directorio;

Que, el artículo 14° del Reglamento de Organización y Funciones, cuya modificación fue aprobada mediante Resolución de Presidencia de Directorio N° 009-2020-CVH-PD, de fecha 20 de abril de 2020 y modificatorias; el cual establece que la Gerencia General es un componente de la Alta Dirección, encargada de dirigir, ejecutar, supervisar, controlar y evaluar todas las acciones pertinentes operativas y administrativas para lograr una efectiva gestión institucional en concordancia con las políticas institucionales, planes estratégicos, planes operativos, presupuesto y/o sus modificaciones necesarias, así como planificar, organizar, coordinar y ejecutar las actividades de gestión documentaria y archivo del CVH, a fin de mejorar las capacidades de la Entidad. Ejerce la representación legal del CVH ante todas las entidades públicas y privadas nacionales o extranjeras en las sedes administrativa, jurisdiccional y arbitral, previa delegación del Presidente del Directorio, pudiendo delegar sus funciones conforme a la normatividad que regula la materia a efectos de garantizar una adecuada y eficaz administración de los recursos públicos asignados al CVH. Y, está a cargo de un profesional designado por el Directorio con el cargo estructural de Gerente General;

Que, mediante Informe N° 950-2025-CVH-GO/SGACE, de fecha 25 de agosto de 2025, se remite a la Gerencia de Operaciones la propuesta de la "Directiva sobre el Procedimiento de atención a clientes especiales con conducta conflictiva" para el Centro Vacacional Huampaní, previamente considerando la opinión y conformidad de las siguientes Unidades: Sub Gerencia de Comercialización, Sub Gerencia de Gestión Integral de Seguridad y Riesgo, Sub Gerencia de Mantenimiento y Servicios Generales, Unidad de Recursos Humanos, Unidad de Tesorería, Unidad de Tecnologías de la Información y Comunicación; los cuales constan en el expediente del informe precitado. Así mismo, mediante Memorando N°1838-2025-CVH-GO, de fecha 01 de septiembre del 2025, la Gerencia de Operaciones remite a la Oficina de Planeamiento Estratégico y Presupuesto para propuesta de directiva, a fin de que sea validado y aprobado;

Que, mediante Informe N° 118-2025-CVH/OPEP, de fecha 09 de septiembre de 2025, la Oficina de Planeamiento Estratégico y Presupuesto, concluye que, "(...) la propuesta de Directiva cumple con los criterios de organización, planeamiento y presupuesto para su aprobación (...);

Que, mediante Informe N° 1462-2025-CVH-GO/SGACE, de fecha 01 de diciembre de 2025, mediante la Sub Gerencia de Alojamiento, Convenciones y Esparcimiento, remitió el proyecto de "Directiva sobre Procedimiento de Atención a Clientes Especiales con Conducta Conflictiva", a la Gerencia de Operaciones para su remisión a la Oficina de Asesoría Legal;

Que, mediante Memorando N° 2480-2025-CVH-GO, de fecha 02 de diciembre de 2025, la Gerencia de Operaciones, trasladó a la Oficina de Asesoría Legal los antecedentes y el proyecto de "Directiva sobre Procedimiento de Atención a Clientes Especiales con Conducta Conflictiva", para su opinión legal;

Que, mediante Informe N° 359-2025-CVH/OAL, de fecha 12 de diciembre de 2025, la Oficina de Asesoría Legal, indica que, de la revisión efectuada a los documentos remitidos por la Oficina de Planeamiento estratégico y Presupuesto, la Gerencia de Operaciones y la Sub Gerencia de Alojamiento, Convenciones y Esparcimiento; en el marco de sus competencias y, desde el punto de vista legal, esta Oficina considera que es viable la propuesta de "Directiva sobre Procedimiento de Atención a Clientes Especiales con Conducta Conflictiva", al encontrarse la misma conforme a la normativa vigente;

Que, mediante Informe N° 1619-2025-CVH-GO/SGACE, de fecha 24 de diciembre de 2025, la Sub Gerencia de Alojamiento, Convenciones y Esparcimiento, remite a la Gerencia de





Operaciones el proyecto de resolución de la Directiva del Procedimiento de Atención a Clientes con Conducta Conflictiva;

Que, mediante Memorando N° 2608-2025-CVH-GO, de fecha 24 de diciembre de 2025, la Gerencia de Operaciones, remite el proyecto de resolución en mención a la Oficina de Asesoría Legal, a fin de continuar con las gestiones correspondientes, hasta su aprobación y respectiva publicación;

Que, mediante Informe N° 377-2025-CVH/OAL, de fecha 29 de diciembre de 2025, la Oficina de Asesoría Legal, remite a la Gerencia General el proyecto de Resolución para la aprobación de la Directiva "Procedimiento de Atención a Clientes Especiales con conducta conflictiva en el Centro Vacacional Huampaní", para su revisión y suscripción;

Con el visto de la Oficina de Asesoría Legal, de la Gerencia de Operaciones, de la Oficina de Planeamiento Estratégico y Presupuesto, de la Sub Gerencia de Alojamiento, Convenciones y Esparcimiento, de la Sub Gerencia de Comercialización, de la Sub Gerencia de Gestión Integral de Seguridad y Riesgo, de la Sub Gerencia de Mantenimiento y Servicios Generales, de la Unidad de Tecnología de la Información y Comunicación, de la Unidad de Tesorería y de la Unidad de Recursos Humanos;

En uso de las facultades conferidas por el Estatuto del Centro Vacacional Huampaní, aprobado mediante Decreto Supremo N° 36-95-ED, el Reglamento de Organización y Funciones del Centro Vacacional Huampaní, aprobado mediante Resolución de Presidencia de Directorio N° 028-2019-CVH-PD, de fecha 12 de septiembre de 2019, que aprueba el Reglamento de Organizaciones y Funciones del Centro Vacacional Huampaní; y, sus modificatorias, Resoluciones de Presidencia de Directorio N° 009-2020-CVH-PD y N° 032-2024-CVH-PD de fecha 27 de junio de 2024;

**SE RESUELVE:**

**ARTÍCULO PRIMERO: APROBAR** la Directiva 005-2025-CVH-GG sobre "Procedimiento de Atención a Clientes Especiales con Conducta Conflictiva en el Centro Vacacional Huampaní", de acuerdo al Anexo que forma parte integrante de la presente Resolución.

**ARTÍCULO SEGUNDO. - DISPONER** que la Gerencia de Operaciones del Centro Vacacional Huampaní, ponga en conocimiento la presente resolución a las áreas competentes.

**ARTÍCULO TERCERO. – DISPONER** que la Unidad de Tecnologías de la Información y Comunicación efectúe la publicación de la presente Resolución en el Portal Institucional del Centro Vacacional Huampaní ([www.huampani.gob.pe/](http://www.huampani.gob.pe/)).

**REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE.**

MINISTERIO DE EDUCACIÓN  
CENTRO VACACIONAL HUAMPANI  
Abog. SERGIO MIKE RAMOS EVANGELISTA  
Gerente General



## **DIRECTIVA N° 005-2025-CVH-GG**

### **“PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN A CLIENTES ESPECIALES CON CONDUCTA CONFLICTIVA EN EL CENTRO VACACIONAL HUAMPANI”**

#### **I. FINALIDAD**

La presente directiva tiene como finalidad establecer lineamientos y procedimientos para la atención a clientes especiales con conducta conflictiva, asimismo, establecer pautas claras y uniformes para que el personal sepa cómo manejar situaciones difíciles de manera efectiva, y de esta manera garantizar la seguridad del personal, otros usuarios y/o clientes, así como las instalaciones del Centro Vacacional Huampaní; además garantizar un trato respetuoso en la atención y manejo de clientes especiales/conflictivos.

#### **II. OBJETIVO**

Proveer de información al personal del Centro Vacacional Huampaní vinculada a la gestión y el registro de situaciones conflictivas generadas por clientes con comportamientos inadecuados, orientados a salvaguardar la integridad de nuestros huéspedes, personal e instalaciones del Centro Vacacional Huampaní.

#### **III. AMBITO DE APLICACIÓN**

Aplicable a todo el personal que labora en el Centro Vacacional Huampaní que tiene contacto directo con los clientes, así como al equipo de seguridad.

#### **IV. VIGENCIA**

La directiva y/o procedimiento entrará en vigencia a partir del día siguiente de su aprobación y publicación en los medios internos del Centro Vacacional Huampaní.

#### **V. BASE LEGAL**

- **Código Penal Peruano: Delito de injuria (Art. 130):** Se sanciona cuando alguien ofende a otra persona con palabras que afectan su dignidad o reputación.
- **Ley N.º 29783 – Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo:** Protege a los trabajadores de situaciones de violencia psicológica, acoso o maltrato verbal dentro del ámbito laboral.
- **Constitución Política del Perú:** Artículo 2, inciso 1: Toda persona tiene derecho al respeto de su dignidad, vida e integridad física, psíquica y moral.
- **Reglamento Interno de Hospedaje del Centro Vacacional Huampaní** aprobado mediante **Memorando N°785-2024-CVH-GG**. Cabe mencionar que en el punto 12° del citado reglamento, a letra dice: (...) *“En este establecimiento no permitimos ningún acto de discriminación por razones de sexo, credo político, religioso, nacionalidad y/o condición*



social. **El CVH se reserva el derecho de retirar a los alojados que cometan dichos actos.** (...).

Asimismo, en el punto 13° del citado reglamento, a letra dice: (...) *"Seamos empáticos con otros alojados, por lo que se prohíbe alterar el orden, causar molestias a los demás usuarios dentro del establecimiento (sonido en volumen excesivo, realizar comentarios inadecuados y palabras soeces).* **El CVH se reserva el derecho de retirar a los alojados que incumplan ello**" (...).

## VI. DEFINICIONES

Se consideran "clientes especiales con conducta conflictiva" a aquellas personas que manifiestan una o más de las siguientes características, conductas o comportamientos:

- **Cliente con conducta conflictiva:** Aquellos huéspedes que, durante su estancia o interacción con el personal, exhiben patrones de comportamiento que desbordan la norma de cortesía y respeto, alteran el ambiente del establecimiento o exigen una gestión considerablemente superior a la de un huésped promedio.
- **Agresión verbal:** El huésped puede utilizar un tono de voz elevado, realizar comentarios despectivos, maltrato a través del manejo de palabras y/o expresiones agresivo-ofensivo que buscan causar daños emocionales y psicológicas, lo que puede deteriorar la calidad del servicio y generar un ambiente negativo para todos.
- **Agresión física:** Uso de la fuerza física desmedida para dañar a otras personas, ya sea a través de golpes, empujones o cualquier otro acto que implique el contacto físico. La violencia física puede tener un efecto duradero en la vida del vulnerado.
- **Conducta agresiva:** Comportamiento que tiene la intención de causar daños, incitar peleas, amenazar, intimidar o manipular, y que puede afectar la integridad física y psicológica de las personas de quienes lo rodea.
- **Comportamiento amenazante:** Advertencia de damnificar al personal que lo atiende recurriendo amenazas verbales o actitudes intimidatorias (como presentar una queja o en busca de compensación injustificada), lo que genera un ambiente de temor y ansiedad.
- **Conducta acosadora:** Generar incomodidad a otra persona, a través de comportamientos centrados en intimidar o dañar al trabajador.
- **Conducta de superioridad:** Cliente adopta una postura de dominancia y control, mostrando una actitud despectiva o descalificadora hacia los demás. Suele creer que tiene más derechos, conocimiento o capacidad que los demás, lo que lo lleva a tratar de imponer su punto de vista o decisiones sin considerar las opiniones brindadas. Esta persona puede generar tensiones y disputas constantes, al no estar dispuesta a negociar o aceptar críticas, y suele mostrar una falta de empatía.
- **Intervención:** Medidas adoptadas por el personal para contener, mediar o resolver la situación de conflicto.





## VII. SITUACIONES FRECUENTES DE UN CLIENTE CONFLICTIVO

- Comportamiento agresivo o amenazante.
- Daños a la propiedad.
- Uso de sustancias prohibidas.
- Robo o fraude.
- Acoso o discriminación.
- Reincidencia en faltas graves.
- Falta de respeto ante al personal que lo atiende.
- Negarse a seguir el reglamento, políticas o normas del CVH.
- Reacción desproporcionada ante inconvenientes menores.

## VIII. PRINCIPIOS

El procedimiento de atención a clientes especiales con conducta conflictiva en el Centro Vacacional Huampaní se deberá actuar conforme a los siguientes principios:

### ▪ **Respeto a la dignidad humana:**

Cada cliente y personal del Centro Vacacional Huampaní debe ser tratado con respeto, cortesía y consideración, sin importar su edad, condición de salud, discapacidad, género u origen. El trato debe ser siempre humano, amable y libre de humillaciones o malos gestos.

### ▪ **No discriminación:**

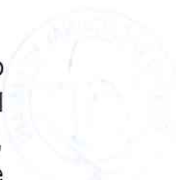
Está prohibido discriminar a cualquier persona. Todos los clientes deben recibir el mismo trato y acceso a los servicios, sin importar su condición física, cultural, social o personal color de la piel, origen, etnia, sexo, idioma, religión, opinión, filiación política, discapacidad, enfermedad, orientación sexual, identidad de género, condición económica, social o de cualquier otra índole. Cualquier acto de exclusión o preferencia indebida será considerado una falta.

### ▪ **Prevención de riesgos:**

Se deben tomar medidas para evitar situaciones que pongan en peligro la salud, integridad o bienestar de los clientes, especialmente si son personas con discapacidad, adultos mayores o con necesidades especiales. El personal debe estar atento, actuar con rapidez ante emergencias y seguir los protocolos establecidos.

### ▪ **Confidencialidad:**

Toda información relacionada con el cliente especial debe manejarse de forma reservada. Los trabajadores deben cumplir con el deber de discreción, secreto y confidencialidad en relación con la información.



**IX. CONSIDERACIONES GENERALES****9.1. PUNTOS PREVIOS**

El personal del Centro Vacacional Huampaní debe tener presente:

- **Derecho a la atención con dignidad:** Todo cliente debe ser tratado con respeto y consideración, independientemente de su conducta.
- **Tolerancia cero a la violencia:** No se permitirá bajo ninguna circunstancia agresión física, verbal o amenaza contra el personal o huéspedes.
- **Seguridad, ante todo:** Se priorizará siempre la integridad física y psicológica de las personas presentes en el Centro Vacacional.
- **Registro documentado:** Todo incidente deberá quedar registrado en un parte de ocurrencias detallado.

**9.2. CRITERIOS DE CONDUCTAS CONFLICTIVAS**

CONDUCTAS INDESEABLES	
<b>Lenguaje verbal ofensivo</b>	Uso de insultos, gritos, burlas o amenazas verbales, comentarios sarcásticos o despectivos hacia el personal o la empresa.
<b>Actitudes desafiantes</b>	Se niega a escuchar o interrumpen constantemente, retan la autoridad del personal o cuestionan las políticas con tono hostil.
<b>Lenguaje corporal agresivo</b>	Gestos intimidantes: señalar con el dedo, puños cerrados, golpear superficies, invade el espacio personal del trabajador.
<b>Amenazas (explícitas o implícitas)</b>	"Voy a demandar", "Te voy a hacer la vida imposible", "Ya verás lo que va a pasar". Puede incluir amenazas físicas o de difamación en redes sociales.
<b>Negativa a cooperar</b>	Rechaza seguir procedimientos o normas básicas de atención. Se rehúsa a proporcionar información necesaria para ayudarlo.
<b>Conducta repetitiva y acosadora</b>	Regresa múltiples veces con la misma queja de forma amenazante. Hostiga a los empleados o intenta intimidarlos.

**X. CONSIDERACIONES ESPECIFICAS:****10.1. DETECCIÓN Y EVALUACIÓN**

El personal de atención al cliente y/o seguridad debe procurar mantener la calma y realizar una valoración rápida y prudente del comportamiento observado, clasificándolo según los siguientes niveles:



*"Decenio de la Igualdad de oportunidades para mujeres y hombres"  
"Año de la recuperación y consolidación de la economía peruana"*

- **Nivel leve:** Actitudes confusas o exaltadas, sin amenaza directa ni riesgo aparente.
- **Nivel moderado:** Conductas desafiantes, lenguaje ofensivo o molestia a terceros.
- **Nivel alto:** Agresiones físicas, amenazas graves, daño intencional o crisis descontrolada.

## 10.2. ACTUACIÓN INMEDIATA SEGÚN NIVEL IDENTIFICADO

Una vez identificado el nivel del comportamiento del cliente, se aplicarán las siguientes medidas:

NIVEL DE COMPORTAMIENTO	EJEMPLOS	ACCIONES A REALIZAR
LEVE	Confusión, agitación leve, quejas airadas	Escucha activa al cliente, apoyo empático con amabilidad, brindar un espacio tranquilo para dialogar, involucrar a un familiar, acompañante o persona de confianza si está presente.
MODERADO	Insultos, reclamos reiterados, negativa a colaborar.	Intervención del supervisor y/o encargado, reubicación discreta, mediación verbal, reiterar normas de convivencia con lenguaje claro y accesible.
CRITICO	Amenazas graves, agresiones, daño a instalaciones.	Proteger al resto de clientes y personal sin uso de la fuerza física, se procederá a llamar al personal seguridad en turno y/o PNP si es necesario. Informar al jefe inmediato y/o gerente en turno a cargo.

## 10.3. REPORTE DE OCURRENCIA

El personal de atención al cliente y/o de seguridad deberá realizar **el reporte verbal inmediatamente a su jefe inmediato y/o al Gerente de turno** comunicando las gestiones realizadas (en caso sea leve) o solicitar la intervención (en caso sea moderado o crítico). Además, deberá de realizar un informe de la ocurrencia suscitada, con la finalidad que la Jefatura y/o Sub Gerencia y/o Gerencia a cargo tome conocimiento de lo acontecido. Para ello, el informe de ocurrencia deberá contener los siguientes detalles:

- a. Fecha, hora y lugar del incidente.
- b. Nombres completos y datos del cliente involucrado (Número de Documento de Identidad, Número de Teléfono, Número de Alojamiento).
- c. Nombres completos del personal involucrado (personal de atención al cliente y/o de seguridad).
- d. Descripción de los hechos (precisa y objetiva de los hechos), deberá registra el tipo de conducta (Leve, Moderado o Grave).
- e. Acciones tomadas por el personal.
- f. Observaciones (datos importantes, participación de testigos o terceros) y firma del personal que emite el informe de la ocurrencia suscitada.



*"Decenio de la Igualdad de oportunidades para mujeres y hombres"  
"Año de la recuperación y consolidación de la economía peruana"*

Una vez con ello, la Sub Gerencia a cargo o Jefatura deberá solicitar a la Gerencia de Operaciones las cámaras de video, en caso se cuente con alguna cercana a los hechos que permitan tener mayor claridad y sustento de lo ocurrido. En caso se cuente con un Gerente en turno, deberá iniciar con las gestiones de requerimiento de cámaras. Es importante que, los requerimientos sean de gestionados dentro de las 24hrs y adjuntado al reporte de ocurrencia.

#### 10.4. ACCIONES POSTERIORES

Una vez se cuente con los reportes (video o imágenes) e informes de cámara, se deberá comunicar por correo y/o informe a la Sub Gerencia de Comercialización respecto a los clientes especiales con conducta conflictiva, con la finalidad de **ingresarlo** y **registrarlo** en la base de datos de clientes especiales, dicha base de datos será un Cuadro de Excel en Drive o formato digital que permita trazabilidad, el cual deberá ser compartido con las siguientes áreas: Sub Gerencia de Comercialización, Sub Gerencia de Alojamiento, Convenciones y Esparcimiento, Sub Gerencia de Alimentos y Bebidas, Tópico – Unidad de Recursos Humanos y la Sub Gerencia de Gestión Integral de Seguridad y Riesgo, con el fin de tomar las medidas necesarias para prevenir situaciones similares en el futuro, como:

- Identificar reincidencias en futuras visitas.
- Mantener una trazabilidad documentada para decisiones futuras.

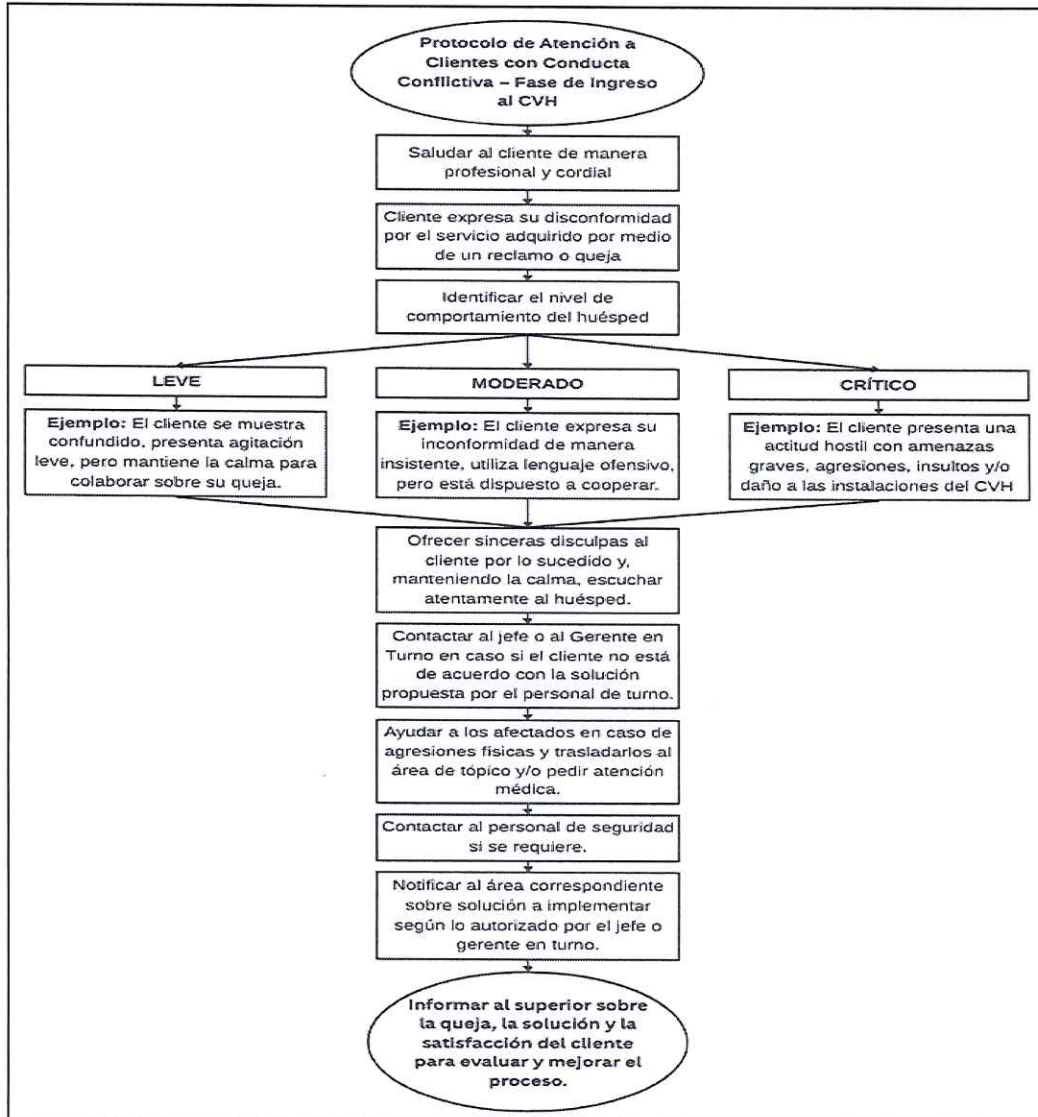
Además, en caso corresponda a un cliente corporativo o convenio o pacto colectivo, la Sub Gerencia de Comercialización informará de ello al representante o coordinador que gestionó la reserva, para los fines correspondiente.

En casos de nivel de comportamiento crítico y/o reiterativos, la Gerencia de Operaciones deberá remitir el informe conteniendo la ocurrencias, los actuados y los medios probatorios a la Gerencia General y a la Oficina de Asesoría Legal, puesto que estos involucran daños a la propiedad, intervención policial, lesiones a clientes o riesgo a terceros, a fin de que se pueda evaluar posibles acciones legales, determinar responsabilidades y emitir opinión sobre la restricción o negación de futuros servicios al cliente conflictivo. En caso, el resultado final de la evaluación conlleve a restricciones de ingreso, este deberá ser de conocimiento a todas las Sub Gerencias de Operaciones.





## XI. FLUJOGRAMA DE ATENCIÓN A UN CLIENTE ESPECIAL CON CONDUCTA CONFLICTIVA



## XII. RECOMENDACIONES:

Está terminantemente prohibido:

- Responder con violencia, gritos o amenazas.
- Exponer públicamente al cliente (datos, fotografías e información).
- Retenerlo por la fuerza, salvo que sea estrictamente necesario por seguridad inmediata, y siempre con presencia de personal autorizado.



"Decenio de la Igualdad de oportunidades para mujeres y hombres"
"Año de la recuperación y consolidación de la economía peruana"

XIII. RESPONSABLES

- Todas las Sub gerencias y jefaturas que tengan contacto con los Clientes (Recepción, Convenciones, Housekeeping, Áreas Públicas, Mantenimiento, Alimentos y Bebidas, Tópico, Comercialización, personal de Seguridad, etc.)
Gerencia de Operaciones.
Gerencia General.

En caso se tome conocimiento del incumplimiento de las recomendaciones y/o contenido de la Directiva por parte del personal del Centro Vacacional Huampaní, se informará por escrito a la Unidad de Recursos Humanos o a la Unidad usuaria del servicio a fin de que se tome las medidas correctivas del caso.

XIV. DISPOSICION FINAL

Cualquier situación no contemplada en esta directiva será evaluada por la Gerencia General, respetando siempre los principios de equidad, legalidad y resguardo del orden público.

NOTA: La presente Directiva no involucra gastos económicos para el Centro Vacacional Huampaní. Asimismo, la presenta Directiva está vinculado al siguiente Objetivo Estratégico y Actividad Operativa:



Table with 5 columns: Objetivo Estratégico (Código, Descripción), Acción Estratégica (Código, Descripción), and Actividad Operativa 2025 (AOI00127600195). Row 1: OEI.01, Mejorar los servicios prestacionales con adecuada infraestructura y enfoque eco amigable para los usuarios. AEI.01.03, Servicio de alojamiento según estándar de tres estrellas implementado para los usuarios. Gestión Administrativa Hotelero.

Por otro lado, las funciones vinculadas a la presente Directiva son las siguientes:

(...)

b) Ejecutar los planes estratégicos de gestión hotelera y de esparcimiento, así como el de gestión de convenciones aprobados por la Alta Dirección.

e) Brindar un servicio hotelero de calidad a los clientes.

(...)