

MANUAL DE POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS

| | | | |
|----------------------|------------------------------|------------------------|------------------------------------|
| ÁREA: | DIVISIÓN CUARTOS | VIGENCIA: | OCTUBRE 2024 A OCTUBRE 2025 |
| DEPARTAMENTO: | RECEPCIÓN | CLAVE/REVISIÓN: | TLUCP-DCA-PRO-012 |
| TÍTULO: | SERVICIOS ADICIONALES | | |

1. Propósito

Establecer los pasos a seguir para llevar a cabo los servicios adicionales que se ofrecen al cliente durante su estancia.

2. Alcance

Este instructivo cubre desde la llegada del huésped, su estancia, cambios durante su estancia y salida, y aplica a todo el personal de recepción, Gerente Nocturno y Gerente de División Cuartos.

3. Referencias

3.1 Procedimiento de Hospedaje (PR-DC-01)

3.2 Manual de Estándares de Calidad de IHG, procesos relacionados con el cliente.

3.3 Instructivo de Trabajo de Recepción.

4. Contenido

4.1 Definiciones

4.1.1 DISPENSADOR DE AGUA DE INFUSIÓN: Dispensador de agua de cítricos ubicada en estación de bienestar.

4.1.2 INTERNET:

4.1.3 EQUIPO DE GIMNASIO: Se refiere a todos los equipos para hacer ejercicio, como caminadoras, escaladora, pesas, etc.

4.1.4 CENTRO DE NEGOCIOS: Lugar destinado para el uso de computadoras e impresora para huéspedes.

4.1.5 WITH OUR COMPLIMENTS: Programa de entrega de amenidades de higiene básicas, en cortesía, por parte de recepción.

4.1.6 TAXI:

4.1.7 TIENDA:

4.1.8 CAMBIO DE DIVISAS:

4.1.9 EQUIPAJE: Maletas o paquetes de huéspedes.

4.1.10 FORMATO DE RESGUARDO: Contraseña o boleto para identificación de equipaje. Debe contener datos de nombre, número de piezas, características y objetos de valor.

| | | |
|--|---|--------------------------------------|
| ELABORADO POR: | REVISADO POR: | AUTORIZADO POR: |
| Montserrat Huerta Rodríguez Gerencia División Cuartos | Lic. Angélica Hernández Jefe de capacitación | Lic. Eduardo Ruiz Gerente General |

MANUAL DE POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS

| | | | |
|----------------------|------------------------------|------------------------|-----------------------------|
| ÁREA: | DIVISIÓN CUARTOS | VIGENCIA: | OCTUBRE 2024 A OCTUBRE 2025 |
| DEPARTAMENTO: | RECEPCIÓN | CLAVE/REVISIÓN: | TLUCP-DCA-PRO-012 |
| TÍTULO: | SERVICIOS ADICIONALES | | |

4.2 Desarrollo

| Pas o | Descripción | Estándar |
|---|---|--|
| Dispensador de agua con infusión | | |
| 1 | A las 7 am se debe de colocar un dispensador con agua con infusión de cítricos y hielo, lleno hasta su capacidad, ubicado en la estación de bienestar en el lobby. | |
| 2 | El agua debe remplazarse a medida que sea consumida. | |
| 3 | Se deben colocar vasos desechables de 8 oz. | |
| 4 | Se debe contar con un depósito de desechos autorizado por la marca. | |
| Internet | | |
| 1 | La red de Internet inalámbrico se encuentra abierta y se denomina cómo IHG CONNECT. | |
| 2 | Se debe proporcionar una clave de internet a cada huésped. | Los socios de programa IHG REWARDS CLUB pueden conectarse usando su número de socio, a través de la aplicación del programa. |
| Gimnasio | | |
| 1 | El gimnasio se encuentra abierto las 24 horas y el huésped puede hacer uso de él, ingresando con su llave de habitación. | |
| 2 | Se recomienda el uso exclusivo para mayores de 16 años. | |
| 3 | Se debe usar ropa apropiada para hacer ejercicio. | |
| 4 | Se tiene disponible para uso de todos los huéspedes servicio de sauna y vapor. | |
| 5 | Se cuenta con servicios de SPA (concesionado) | |
| 6 | Cuando el huésped realiza petición de servicio, deberá ser conducido con el encargado de SPA, quién realizará lo siguiente: <ul style="list-style-type: none"> - Solicitar información de servicio deseado. - Proporcionar precio. - Llenar formato de SPA con los datos del huésped, tratamiento adquirido y precio. - Solicitar firma de conformidad. - Realizar cargo a la cuenta del huésped ó | |

| | | |
|--|---|--------------------------------------|
| ELABORADO POR: | REVISADO POR: | AUTORIZADO POR: |
| Montserrat Huerta Rodríguez Gerencia División Cuartos | Lic. Angélica Hernández Jefe de capacitación | Lic. Eduardo Ruiz Gerente General |

MANUAL DE POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS

| | | | |
|---------------|------------------------------|-----------------|-----------------------------|
| ÁREA: | DIVISIÓN CUARTOS | VIGENCIA: | OCTUBRE 2024 A OCTUBRE 2025 |
| DEPARTAMENTO: | RECEPCIÓN | CLAVE/REVISIÓN: | TLUCP-DCA-PRO-012 |
| TÍTULO: | SERVICIOS ADICIONALES | | |

| | | |
|---|--|--|
| | <ul style="list-style-type: none"> - Solicitar forma de pago. (Directamente en recepción del hotel). - Otorgar servicio deseado. | |
| 7 | Todos los servicios deben ser registrados en recepción. Está prohibido el pago directo al SPA. | |
| 8 | Los tratamientos con cobro a cuenta del hotel deben ser autorizados por Gerente de División Cuartos. | |
| 9 | Este servicio se evalúa por medio de comentarios de huéspedes que maneja Relaciones Públicas. | |
| 10 | El funcionamiento y servicio de las instalaciones son revisados por medio de un Check Listo (FO-DC-08), aplicado cada 8 días. Puede ser aplicado por Gerente de División Cuartos, Ama de Llaves Ejecutiva, Gerente en turno o Gerente de Mantenimiento. | |
| 11 | En caso de que algo se encuentre como no cumplido, se hará una orden de mantenimiento para su reparación, o se hará la limpieza inmediata y se dará seguimiento. | |
| Centro de Negocios | | |
| 1 | Se encuentra en el lobby, es un servicio sin costo. | |
| 2 | Se dispone de dos equipos con la tecnología IHG Connect. | |
| 3 | <p>Se ofrece servicio de impresiones en blanco y negro.</p> <ul style="list-style-type: none"> - A través de los equipos del centro de negocios. - Vía remota a través del programa PRINTER ON. - 10 páginas impresas por día en cortesía por día, por huésped. | |
| Para acompañar al huésped a su habitación, el botones hace lo siguiente: | | |
| 1 | Recepción le avisa al botones de la llegada del huésped. | |
| 2 | Botones espera a que el huésped sea registrado. | |
| 3 | Ayuda al huésped con su equipaje. | |
| 4 | Conduce al huésped a su habitación y le proporciona información general sobre los servicios de su habitación y hotel. | Debe mostrar: Salida e instrucciones en caso de incendio, aire acondicionado, interruptores de luz, teléfono y televisión. |
| Taxi | | |
| 1 | El servicio de Taxi es concesionado. | |
| 2 | Se tiene una disponibilidad de 24 hrs. | |

| | | |
|--|---|--------------------------------------|
| ELABORADO POR: | REVISADO POR: | AUTORIZADO POR: |
| Montserrat Huerta Rodríguez Gerencia División Cuartos | Lic. Angélica Hernández Jefe de capacitación | Lic. Eduardo Ruiz Gerente General |

MANUAL DE POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS

| | | | |
|----------------------|------------------------------|------------------------|------------------------------------|
| ÁREA: | DIVISIÓN CUARTOS | VIGENCIA: | OCTUBRE 2024 A OCTUBRE 2025 |
| DEPARTAMENTO: | RECEPCIÓN | CLAVE/REVISIÓN: | TLUCP-DCA-PRO-012 |
| TÍTULO: | SERVICIOS ADICIONALES | | |

| | | |
|---------------|---|--|
| 3 | <p>El huésped realiza petición de servicio de Taxi en recepción. El recepcionista realizará lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Solicitar destino o ruta de transportación. - Proporcionar precio. - Llenar formato de transportación con los datos del huésped, ruta y precio. - Solicitar firma de conformidad. - Realizar cargo a la cuenta del huésped ó - Solicitar forma de pago. - Notificar a taxista de solicitud de servicio. - Conducir a huésped a la entrada del hotel donde abordará la unidad y deberá entregar formato de Transportación original. | |
| 4 | <p>Para servicio de taxi previo a la llegada de huésped, se debe solicitar garantía de pago del servicio durante la programación del servicio.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Solicitar datos de punto de encuentro (aeropuerto, vuelo, hora de llegada, número de personas) - El precio puede variar si hay tiempo de espera o estacionamiento. | |
| 5 | Todos los servicios deben ser registrados en recepción. Está prohibido el pago directo al conductor. | |
| 6 | El taxi con cobro a cuenta del hotel debe ser autorizado por Gerente de División Cuartos. | |
| Tienda | | |
| 1 | Se cuenta con una tienda con productos de necesidades básicas de higiene, bebidas, snacks y electrónica. Para brindar el servicio, el recepcionista debe hacer lo siguiente: | |
| 2 | Recibir solicitud del huésped para adquirir productos. | |
| 3 | Realizar misceláneo indicando la cantidad de artículos, nombre del producto y precio. | |
| 4 | Solicitar firma de conformidad del huésped. | |
| 5 | Solicitar forma de pago o corroborar cargo a cuenta (en caso de crédito abierto) | |
| 6 | Realizar cargo con el código correspondiente (Estación saludable o Miscelaneos varios) | |

| | | |
|--|---|--------------------------------------|
| ELABORADO POR: | REVISADO POR: | AUTORIZADO POR: |
| Montserrat Huerta Rodríguez Gerencia División Cuartos | Lic. Angélica Hernández Jefe de capacitación | Lic. Eduardo Ruiz Gerente General |

MANUAL DE POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS

| | | | |
|----------------------|------------------------------|------------------------|------------------------------------|
| ÁREA: | DIVISIÓN CUARTOS | VIGENCIA: | OCTUBRE 2024 A OCTUBRE 2025 |
| DEPARTAMENTO: | RECEPCIÓN | CLAVE/REVISIÓN: | TLUCP-DCA-PRO-012 |
| TÍTULO: | SERVICIOS ADICIONALES | | |

| | | |
|-----------------------------|--|----------------------------------|
| 7 | Colocar formato de misceláneo en el pit en la cuenta del huésped. | |
| | NOTA: El control de la tienda es monitoreado por el departamento de administración a través de inventarios. Si se detecta algún faltante, deberá ser cubierto vía CXC a los recepcionistas responsables del turno con referencia al último inventario. | |
| Cambio de Divisas | | |
| 1 | <p>Se puede realizar cambio de divisas exclusivamente a huéspedes registrados en el hotel, únicamente para dólares americanos o euros. El tipo de cambio será determinado por el departamento de administración. El recepcionista debe realizar lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Recibir solicitud de cambio de divisas por parte del huésped. - Llenar formato de cambio de divisas, indicando la cantidad en moneda extranjera y su equivalente en moneda nacional. - Solicitar firma de conformidad del huésped. - Recibir la cantidad en moneda extranjera, sólo billetes, no maltratado, dañados o rotos. - Entregar la cantidad equivalente en moneda nacional. - Resguardar en la caja de recepción el vale de cambio con la moneda extranjera cambiada. - Solicitar el cambio en Caja General entregando la documentación correspondiente. <p>NOTA: Sólo se puede cambiar un máximo de \$3000.00 mxn por día. Para garantizar la disponibilidad del servicio se debe notificar a Caja General de los movimientos para su reembolso en tiempo. Caja General no reembolsará divisas no cambiadas en fechas anterior al mes en curso.</p> | |
| With our compliments | | |
| 1 | <p>Se ofrece al huésped amenidades sin costo alguno que se entregan a solicitud del huésped las 24 hrs. Las amenidades ofrecidas son las siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Crema para afeitar - Pasta dental - Cepillo dental | Deben ser de marcas reconocidas. |

| | | |
|--|---|--------------------------------------|
| ELABORADO POR: | REVISADO POR: | AUTORIZADO POR: |
| Montserrat Huerta Rodríguez Gerencia División Cuartos | Lic. Angélica Hernández Jefe de capacitación | Lic. Eduardo Ruiz Gerente General |

MANUAL DE POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS

| | | | |
|---------------|------------------------------|-----------------|-----------------------------|
| ÁREA: | DIVISIÓN CUARTOS | VIGENCIA: | OCTUBRE 2024 A OCTUBRE 2025 |
| DEPARTAMENTO: | RECEPCIÓN | CLAVE/REVISIÓN: | TLUCP-DCA-PRO-012 |
| TÍTULO: | SERVICIOS ADICIONALES | | |

| | | |
|--|---|--|
| | <ul style="list-style-type: none"> - Peine - Navaja de afeitar | |
| 2 | Se debe registrar en bitácora de amenidades para control de inventario. | |
| Recepción, manejo, control, resguardo o daño de equipaje. | | |
| Para recepción | | |
| 1 | Botones, Concierge o Recepcionista reciben la petición del huésped para el resguardo de su equipaje. | |
| 2 | Llenar el formato de "Resguardo de Equipaje" | |
| 3 | Se corrobora en la presencia del huésped número de piezas a resguardarse, estado o condición del equipaje o artículos y se solicita visualización de objetos de valor. | |
| 4 | Se coloca contraseña en el equipaje y se entrega recibo al huésped. | |
| 5 | Se procede a guardar el equipaje en un lugar especialmente destinado para esta actividad, llamado <i>Check Room</i> ; en este sitio permanece el equipaje en resguardo hasta la solicitud de entrega del mismo. | |
| Para entrega | | |
| 1 | Recibir petición del huésped para entrega de equipaje. Se pide recibo. | |
| | NOTA: En caso de pérdida del recibo, se le pide al huésped describa su equipaje e identificación con fotografía, se le saca una copia fotostática, se registra en bitácora de recepción y se solicita firma de recibido. | |
| 2 | Se entrega equipaje y se archivan recibos por tres meses para cualquier aclaración. | |
| A. Responsabilidades | | |
| 1 | De acuerdo a la contraseña, el hotel no es responsable de los siguientes puntos: | |
| 2 | Por piezas de antemano estén dañadas o gastadas, así como de objetos de valor no reportados al momento de dejar en custodia el equipaje. | |
| 3 | Por objetos de naturaleza frágil no empacados adecuadamente. | |
| 4 | El equipaje se entregará a la persona que entregue el recibo, por lo que en caso de pérdida se debe reportar inmediatamente a la recepción del hotel. | |
| 5 | En caso de siniestro el deducible que marque la compañía de seguros será por cuenta del cliente. | |

| | | |
|--|---|--------------------------------------|
| ELABORADO POR: | REVISADO POR: | AUTORIZADO POR: |
| Montserrat Huerta Rodríguez Gerencia División Cuartos | Lic. Angélica Hernández Jefe de capacitación | Lic. Eduardo Ruiz Gerente General |

MANUAL DE POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS

| | | | |
|---------------|------------------------------|-----------------|-----------------------------|
| ÁREA: | DIVISIÓN CUARTOS | VIGENCIA: | OCTUBRE 2024 A OCTUBRE 2025 |
| DEPARTAMENTO: | RECEPCIÓN | CLAVE/REVISIÓN: | TLUCP-DCA-PRO-012 |
| TÍTULO: | SERVICIOS ADICIONALES | | |

| | | |
|---|--|--|
| 6 | No nos hacemos responsable por objetos que no estén depositados en las cajas de seguridad del hotel, ni bajo resguardo directo. | |
| 7 | Nota: En caso de daño o pérdida del equipaje bajo resguardo del hotel, se le reembolsará \$1000.00 mxn al huésped, siempre y cuando entregue la contraseña del mismo. | |
| Responsabilidades con pertenencias de huéspedes en habitaciones: | | |
| 1 | Por políticas del hotel establecidas en el reglamento de aceptación al uso de servicios e instalaciones, éste no se hace responsable por objetos de valor o dinero que no hayan sido resguardados en nuestras cajas de seguridad localizadas en todas las habitaciones o directamente en el área de recepción. El reglamento se encuentra a disposición en la carpeta de servicios de las habitaciones y la tarjeta de registro, y marca lo siguiente: | |
| | IX La negociación responde únicamente como depositaria de los valores, dinero, alhajas y demás bienes que los huéspedes constituyan en depósito en la administración del hotel o sean recibidos en tal concepto por el personal de la negociación autorizada al efecto y se haya otorgado por escrito el recibo correspondiente. | |

| | | |
|--|---|--------------------------------------|
| ELABORADO POR: | REVISADO POR: | AUTORIZADO POR: |
| Montserrat Huerta Rodríguez Gerencia División Cuartos | Lic. Angélica Hernández Jefe de capacitación | Lic. Eduardo Ruiz Gerente General |