



Procedimientos para Establecimientos de Hospedaje

CERTIFICACIÓN NACIONAL DE CALIDAD TURÍSTICA
SELLO Q GUATEMALA

INGUAT
Instituto Guatemalteco
de Turismo

MANUAL PROCEDIMIENTOS PARA ESTABLECIMIENTOS DE HOSPEDAJE

El presente Manual no puede ser reproducido con fines comerciales o para la venta y no podrá modificarse de ninguna forma para ser utilizado en otra certificación que tengan fines de lucro. Y el contenido no podrá ser modificado a menos que sea autorizado por el INGUAT.

Se puede realizar la reproducción por medio impreso o digital y podrá utilizarse la información siempre y cuando se cite como fuente el INGUAT.

Primera Edición.

DERECHOS RESERVADOS

©2014, Instituto Guatemalteco de Turismo -INGUAT-
www.visitguatemala.com
www.geovisitguatemala.com

CRÉDITOS

INSTITUTO GUATEMALTECO DE TURISMO -INGUAT-

Sr. Pedro Pablo Duchez
Director

Licenciada Maru Acevedo
Sub-directora

Licenciada Heidi Palma
Jefe, División Desarrollo del Producto y
Encargada del Programa de Calidad Turística

MESA TÉCNICA

Consultores especializados en áreas de Turismo, Tour operadores, Hoteles, Restaurantes y Transportes.
Programa de Calidad Turística -INGUAT-

DISEÑO Y DIAGRAMACIÓN

Licenciada Diana Karina Mejicanos Quiroz

La elaboración de este documento es una recopilación de información en la cual se ha utilizado bibliografía internacional e información de expertos en áreas especializadas para la realización del mismo, con el fin de poder brindar conceptos y herramientas eficaces para las empresas del Sector turismo y que complementen los conocimientos adquiridos en las capacitaciones que forman parte de la Certificación Nacional de Turismo para obtener el Sello Q.

Manual de **Procedimientos** para **Establecimientos** **de Hospedaje**



Presentación

El Instituto Guatemalteco de Turismo -INGUAT- con la finalidad de mejorar la competitividad en las empresas que prestan Servicios en la industria del Turismo del país, ha creado la Certificación Nacional de Turismo la cual otorga El Sello Q Guatemala de Calidad para el sector.

El objetivo principal de la Certificación es lograr que las empresas turísticas implementen estándares y procesos en las actividades diarias para poder ofrecer un mejor servicio.

Además esta Certificación permitirá diferenciar a la oferta turística por el nivel de calidad frente a los competidores, mejorando la imagen del servicio y su nivel de satisfacción a los clientes.

La Certificación Nacional de Turismo cuenta con cinco fases importantes: Capacitación, Asistencia Técnica, Implementación, Auditoria y finalmente el aprobar la Certificación.

Las capacitaciones que se imparten se hace énfasis en: áreas administrativas, operativas, de servicio al cliente, seguridad ocupacional, cultura turística, sostenibilidad.

Es por ello que en el marco de la Certificación además se han realizado diferentes manuales que serán una herramienta de apoyo para el empresario y personal.

El presente manual es uno de ellos el cual se ha realizado para poder definir conceptos, flujogramas, formatos y procedimientos como también conocer la listas de verificación de estándares con la cual se podrá utilizar para realizar ejercicios de autoevaluación de la implementación de la Certificación para posteriormente obtener el Sello Q de Calidad Turística aplicado en el sector del turismo del país.



Índice

Introducción	1		
Definiciones generales	3		
ESTANDARIZACIÓN DE DIVISIÓN DE CUARTOS	4		
DIVISIÓN DE CUARTOS	4		
INFRAESTRUCTURA Y ÁREAS DEL ESTABLECIMIENTO	6		
EQUIPO Y SUMINISTROS BÁSICOS	7		
PERSONAL DE SERVICIO	10		
Crterios de infraestructura y equipamiento	13		
I.1. ÁREAS PÚBLICAS	14		
I.1.1. Decoración	14		
I.1.2. Gradas internas	14		
I.2. ÁREA DE RECEPCIÓN	15		
I.3. ÁREA DE HABITACIONES	15		
I.3.1. Dormitorio	15		
I.3.2. Cuarto de baño	15		
I.3.3. Estación de camarera	16		
I.3.4. Área de distribución de químicos y suministros de Limpieza	16		
I.4. ÁREA DE LAVANDERÍA	16		
CRITERIOS GENERALES	18		
II.1. Normas para el personal	18		
II.2. Relación presencial con el cliente	18		
II.3. Atención telefónica	19		
II.4. Atención vía comunicación electrónica	19		
II.5. Capacidad de información	20		
II.6. Gestión de quejas	20		
II.7. Seguridad	20		
CRITERIOS DE SOSTENIBILIDAD Y MEDIO AMBIENTE	21		
Uso del agua	22		
Energía	22		
Desechos sólidos	22		
Contaminación	23		
Crterios específicos	25		
DEPARTAMENTO DE RESERVACIONES	26		
Manejo de Reservas	26		
Control de Reservas	30		
DEPARTAMENTO DE RECEPCIÓN			33
Pre-registro			33
Pre-registro VIP			35
Resitro. VIP Check-in			37
Inicio turno de Recepción			39
Registro, Check-in			42
Registro y Saludos a los huéspedes			45
Localización / Verificación de reserva			48
Recepción de huéspedes Sin reserva Walk-in			50
Asignación de la habitación			52
Información al Huésped de servicios, horarios y facilidades del hotel			55
Asistencia al Huésped hacia la habitación			59
Iniciar proceso Check-Out			62
Presentación y Revisión de la Cuenta			65
Cancelación de la Cuenta, Check-Out			67
DEPARTAMENTO DE AMA DE LLAVES			70
Ama de llaves			70
Manipulación de químicos			70
Limpieza y desinfección			72
Limpieza en zonas de Áreas públicas			74
Áreas públicas			74
Limpieza de baños públicos			76
Limpieza en zonas de habitaciones			79
Montaje de cama			79
Limpieza de baños			87
Limpieza de habitación			97
Lavandería			106
Limpieza de ropa			106
Servicio de alimentos y bebidas a cuartos			108
DEPARTAMENTO DE MANTENIMIENTO			110
Mantenimiento preventivo			110
Mantenimiento correctivo			113
Listados generales			117
Bibliografía			144
Notas			145

Introducción

El presente documento es un manual de procedimientos para establecimientos de hospedaje, el cual ha de ser la guía a seguir por todo negocio cuya razón social es proveer alojamiento, independientemente de la categoría y clasificación a la que pertenezca.

El objetivo del presente manual es lograr la estandarización de procedimientos en el área operativa de los departamentos de División de Cuartos. Por lo tanto se inicia desde la introducción de lo que es División de Cuartos señalando sus respectivos departamentos. Seguido se proporcionan definiciones de conceptos generales que se manejan en cada una de las áreas.

El presente manual intenta ser el soporte para todo el personal de cada departamento dentro de la División de Cuartos, desde la gerencia del departamento hasta el operario y/o usuario final. Esto es porque permite a gerencia adquirir las bases de los procedimientos estandarizados para instruir, capacitar, entrenar y dar seguimiento a cada uno de los operarios de las diferentes áreas; y al usuario final, como lo es el operario de cada área, a cumplir y reforzar los pasos de los procedimientos estandarizados.

La realización de la presente propuesta es motivada por el interés de fomentar la estandarización tanto de los procedimientos como el servicio que se brinda a todo huésped, visitante, turista o cliente por parte de todo establecimiento de hospedaje.

Adicionalmente, es una propuesta que también persigue respaldar y/o apoyar a los establecimientos de hospedaje a nivel Nacional respecto a su proyección por su consistencia y atención en sus servicios, asegurando así la satisfacción de todo visitante y/o huésped con el toque de hospitalidad con estándares de calidad a nivel internacional.

La estructura del manual consta de definiciones generales, en las cuales se indican términos básicos y técnicos que permitirán la mejor asimilación del lenguaje utilizado a lo largo del desarrollo del mismo

Dentro de éstas definiciones generales se hace hincapié sobre la importancia de la estandarización de procedimientos, seguido de una recapitulación de lo que es la división de cuartos, siendo ésta el corazón del enfoque de éste documento. Así también se han

contemplado las subdivisiones de las definiciones generales como la infraestructura de la división de cuartos en sus correspondientes departamentos. Las otras subdivisiones de las definiciones técnicas son las que tratan sobre los suministros y equipo, y personal de servicio.

Enseguida se presentan y desarrollan los siguientes criterios:

- Criterio de infraestructura y equipamiento de áreas de los departamentos de la División de Cuartos del establecimiento, el cual menciona los mínimos a tener por la infraestructura contemplando las áreas de operación del personal hasta el área de servicio de clientes.
- Criterios generales, abarca todo lo referente a la formación adecuada de un clima laboral empresarial estableciendo las normas para el personal y el contacto con el cliente.
- Criterios de sostenibilidad del medio ambiente, permitirá dar un panorama sobre el control y uso adecuado del agua, la energía y el control y manejo de desechos para evitar contaminación.
- Criterios específicos, es aquí donde encontrará los procedimientos que debe implementar en su empresa para poder trabajar de manera correcta y asegurando un buen manejo de tiempos, procesos y sobre todo la estandarización de procedimientos como la identidad para su empresa.

Adicionalmente se han incluido los correspondientes flujogramas, ilustraciones de paso a paso para las operaciones de las áreas de Ama de Llaves, formatos básicos y mínimos que todo establecimiento de hospedaje debe poseer, y finalmente un listado de cotejo por departamento y por área de operación de cada uno de los departamentos con la finalidad de poder apoyar en la revisión de los requerimientos para su correspondiente verificación del cumplimiento de los criterios, procedimientos y estándares.



RECEPTION



Definiciones Generales

Estandarización de división de cuartos

Estándar

Un estándar es una norma publicada que establece un lenguaje común o un criterio claro, el cual es designado para ser usado de forma consistente, como regla, como guía, como definición, como modelo o patrón.

También podemos decir que es un set de reglas armonizadas con el fin de asegurar la calidad.

Estándar es un REQUISITO DE CALIDAD

Importancia de la estandarización

En la industria hotelera la satisfacción del cliente se debe gran parte a la calidad de servicio. Hoy en día con el constante aumento de oferta de habitaciones, da lugar a un mercado de competitividad, en el cual para tener éxito, las estrategias de mercado no deben enfocarse solamente en atraer nuevos clientes (huéspedes), sino que los gerentes deben estar en el constante ejercicio de implementar políticas efectivas de satisfacción que fomenten la lealtad de los clientes existentes, logrando así su retención.

Se refiere a la estructuración o construcción de la organización partiendo de una idea, hasta que se llega a integrar el ser en toda su plenitud funcional. Responde a la pregunta ¿Cómo deben ser las cosas?

La gestión en la calidad en el servicio llama a la consistencia de cada uno de los servicios a través de los procesos y procedimientos de operación, comenzando por la identificación de la estructura de sus respectivas áreas.

En el caso de la industria hotelera, se debe tener presente que el pilar principal en la que todo establecimiento apoya su rentabilidad y productividad, y por lo tanto es el corazón de ser del negocio es la División de Cuartos y sus respectivos departamentos de operación.

División de Cuartos

División del hotel encargada de proveer los servicios que los huéspedes y/o clientes esperan recibir durante su estancia en el hotel. Es el área encargada de fundamentar los servicios por concepto de hospedaje y aquellos que se derivan de esta necesidad. Logrando así la satisfacción del huésped desde antes de su llegada, a su llegada, durante su estadia y hasta el momento de su partida.

La prioridad principal de la división de cuartos es **“Asegurar la Satisfacción del Huésped”** lo cual se logra cuando las expectativas encajan de acuerdo a los servicios que el hotel ofrezca.

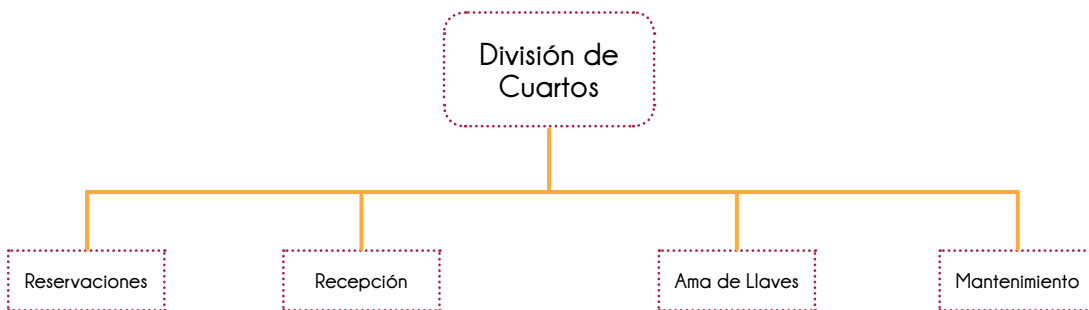
Generalmente ésta división está conformada por cuatro departamentos:

- Reservasiones
- Recepción
- Ama de Llaves
- Mantenimiento

Se debe tener presente que para que el establecimiento logre su misión, metas y objetivos, es necesario, por muy pequeño que sea éste, tener una estructura formal a modo de establecer los rangos jerárquicos entre gerencia, supervisión y personal operativo, y tal estructura es lo que denomina Organigrama.

En el caso de la División de Cuartos, se presenta el siguiente organigrama.

Figura 1:



De igual manera, cada Departamento debe de disponer de su propio organigrama. Dicho Organigrama debe ajustarse a la estructura física como tipo de establecimiento. La Figura 2 ilustra la organización para cada departamento con sus respectivas áreas de operación.

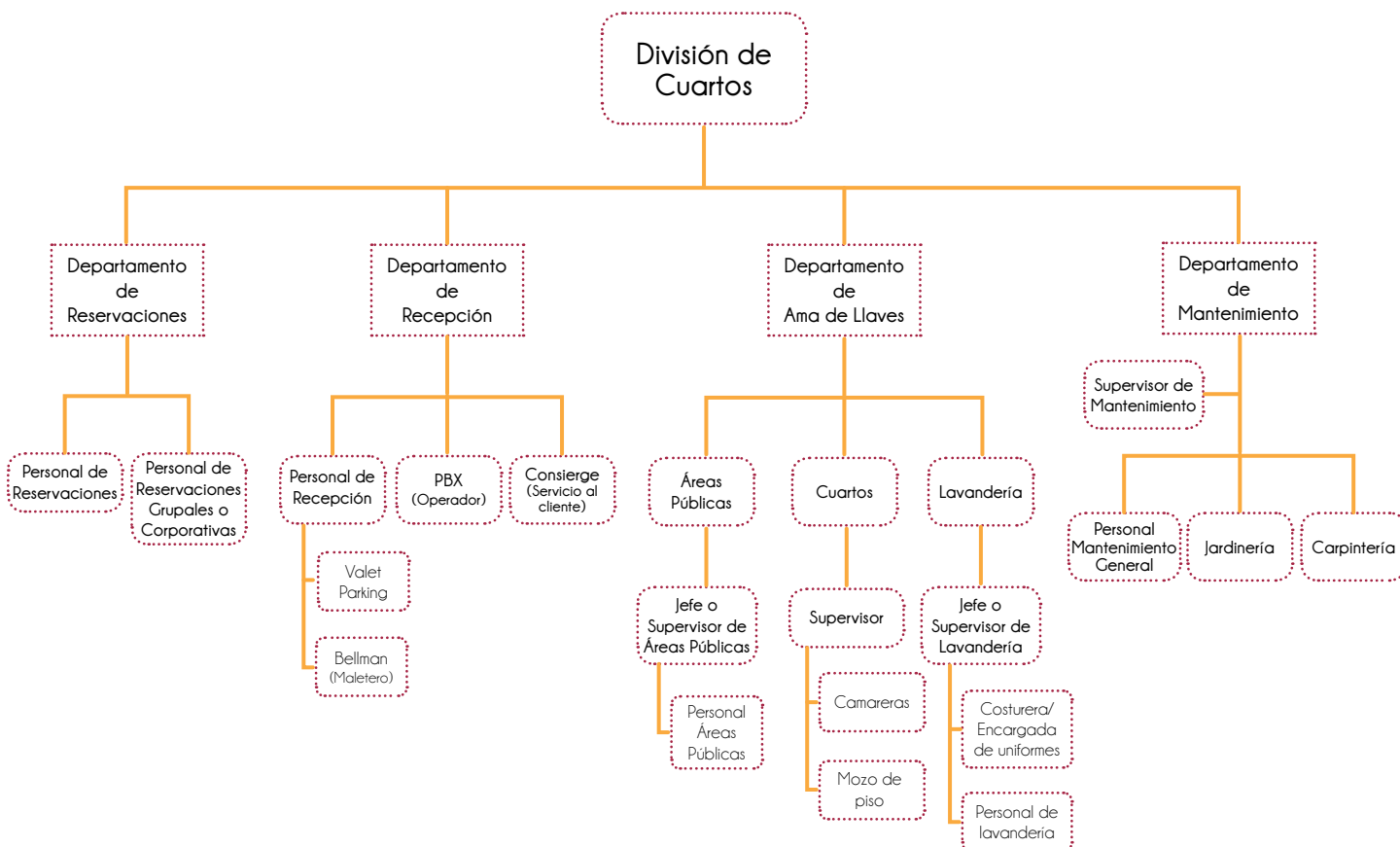


Figura 2. Organigrama División de Cuartos con sus respectivas áreas operativas.

Infraestructura y áreas del establecimiento

Sistema

Sistema operativo que gestiona la actividad hotelera, permitiendo realizar las diversas actividades y operaciones del hoteles, como también la generación de reportes, informes, listados, entre otros.

Departamento / Área

Gerente Administrativa dirigido a toda los miembros de la organización.

Departamento de Reservas

Encargado de la solicitud y venta de habitaciones, verifica la disponibilidad, lleva controles de ocupación, y genera reportes para generar estadísticas.

Departamento de Mantenimiento

Encargado de velar por el mantenimiento y apariencia interior y exterior del hotel y verificar que todas las máquinas y equipo de cada departamento estén en óptimas condiciones para su mejor funcionamiento.

Departamento de Recepción

Encargo de realizar el registro de entradas y salidas de los huéspedes, y gestionar todos los servicios necesarios y/o solicitados por los huéspedes, cambio de habitación, cambio de moneda, cancelación, envío de amenidades a las habitaciones, como también llevar control de la cuenta por consumo de los huéspedes. Este departamento es el primer y último punto de contacto del huésped con el hotel. Entre sus áreas y servicios está el valet parking, servicio de maletero (Bellboy), pbx, concierge, centro de negocios (Business center).

Departamento de Ama de Llaves

Es el departamento con mayor número de empleados en el hotel. Se encarga de la limpieza del hotel, habitaciones, pasillos, oficinas, áreas comunes, etc. Dentro de sus responsabilidades es el asegurar y realizar la limpieza en toda área del establecimiento, promover la higiene de su personal, estandarizar procedimientos y colocación de amenidades o artículos en las habitaciones y áreas públicas con la aprobación del gerente de operaciones o jefe inmediato. Este departamento representa la razón de ser de todo establecimiento de hospedaje.

Servicio a Cuartos (Room Service)

Servicio de alimentos y bebidas a las habitaciones.

Áreas Públicas

Todas las áreas de uso público que están a disposición o expuestas a todo visitante, cliente y huésped.

Baños Públicos

Todo baño uso público que están a disposición o expuestas a todo visitante, cliente y huésped.

Equipo y suministros básicos

Bitácora

Registro de historial de actividades, acontecimientos e información importante para inicio de turnos.

Pizarra informativa

Pizarra en la que se ha de anotar información pertinente al negocio del día, como ocupación, llegadas y salidas, VIP's

Tarjeta de Registro

Formato en el que se ha de anotar información del huésped, y todas las características de su reservación, como fecha de llegada y salida, tipo de habitación, # de noches, # de pax, tarifa, segmento de mercado, forma de pago, tipo de reserva, garantías.

Amenidades

Suplementos que colocan por estandar en las habitaciones para satisfacer las necesidades del huésped. También se les puede llamar bajo el término de cortesías.

Cortesías

Suplemento adicional que se coloca o realiza en habitaciones exclusivas, VIP, o bien bajo solicitud del huésped o de quien realice la reservación. El objetivo de éstas cortesías es dar un Plus en el servicio, agradecer a los huéspedes ya sea de parte del hotel o de quien realice la reservación.

Instructivo de Grupo

Es el memorandum que el Departamento de Ventas distribuye a los departamentos que corresponda de acuerdo a los servicios, actividades o solicitudes del grupo que está por llegar. En el se detalla el perfil del grupo, acuerdos de pago de cuentas tanto de la cuentas maestras como de incidentes. Describe las responsabilidades de cada una de las áreas involucradas con el servicio y atención del grupo.

Control de Reservaciones (Planning)

Reporte de inventario de habitaciones.

Hoja de Seguridad e información de Materiales (MSDS “Material Safety Data Sheet”)

Hoja informativa sobre las medidas de precaución y manipulación de los químicos utilizados, e incluye su fórmula química, y medidas en caso de intoxicación.

Sábana de cajón o sábana baja

Sábana cuyas esquinas disponen de elástico con el fin de facilitar el envolver el colchón. Es la primera sábana que se coloca seguido del protector del colchón. Usualmente suele reemplazarse por la sábana lisa, por su costo y manipulación de doblez.

Protector de colchón

Elemento de protección para la cama por la parte superior y laterales, ajusta como una sábana bajera. Algunos son impermeables y también existen algunos no impermeables, y ayudan a prolongar el ciclo de vida del colchón, evitando que éste se manche, o que se tenga contacto directo y alguno ayuda aún a proteger de los ácaros.

Protector de almohada

Elemento que permite prolongar el tiempo de vida de la almohada, por evitar el contacto directo con el huésped y/o usuario final. Es importante hacer uso de éste para no exponer al lavado frecuente de almohadas, sino que sea el protector el que se envíe a lavar.

Tapete de baño

Artículo dentro de la línea de blancos de baño y evita que el huésped se resbale al bañarse, son de hule y poseen succionadores para adherirse al piso de la regadera o tina.

Alfombra de baño

Artículo que evita que el huésped se resbale al salir de bañarse, por lo que se debe de colocar en el piso afuera y cerca de la regadera o tina.

Carrito de camarera

Artículo indispensable dentro del equipo de trabajo de la camarera para transporta sus suministros, amenidades y recursos de trabajo en la limpieza de habitaciones. Existen en variedad de diseños y materiales.

Mangle o calandra

Máquina del equipo de lavandería, que está formado de dos a más bandas, sostenidas por un rodillo, permite realizar el planchado de sábanas, manteles y prendas lisas y ayudan a completar el proceso de secado.

Orden de Trabajo

Formato que permite reportar áreas que necesiten reparación, restauración, reposición al departamento de mantenimiento. Este es el que se utiliza para realizar el mantenimiento correctivo.

Llave Maestra

Llave que permite ingresar a todas las habitaciones, salones y áreas del establecimiento de hospedaje. Solamente personal autorizado puede hacer uso de ella, por ejemplo, el gerente general, gerentes de los departamentos y personal de mantenimiento.

Cajilla de seguridad

Artículo disponible en la mayoría de hoteles en todas las habitaciones, y en su defecto, se reemplaza con el servicio de cajillas de seguridad y es gestionado en recepción. Pueden ser de panel digital, o bien cajillas con llave de seguridad tradicional.

Personal de servicio

Camarera

Persona del área de habitaciones, encargada de la limpieza, desinfección y presentación final de las habitaciones. Debe ser entrenada y capacitada para realizar sus funciones de acuerdo a los estándares del establecimiento, en tiempo determinado y de excelente calidad.

Mozo de piso

Persona cuya función es ayudar a las camareras en sacar la ropa y cistralería sucia, y basura de las habitaciones. Abastecer el cuarto de camarera con la línea de blancos de camas, de baños, amenidades, impresos, químicos. También es responsable de mantener sus áreas limpias, aspiradas o barridas tales como los pasillos de los pisos, cuartos de camareras y áreas de servicio.

Supervisora de Ama de Llaves

Persona de confianza a quien el Gerente de Reservas empodera para diferentes actividades y tareas del Departamento, por ejemplo: Coordina y supervisa las labores del personal de recepción, Mantiene informado al personal de las actividades y disposiciones de la gerencia
Se asegura de que las tarifas aplicadas sean las correctas. Apoya al personal en la solución de problemas. Revisa los reportes para asegurar que sean correctos.

Receptor

Persona con quien el huésped o cliente tiene, por lo general, el primer contacto visual. Entre sus funciones está realizar las entradas y salidas de los huéspedes, anticiparse y asistir en las necesidades de los mismos, verificar e informar de las tarifas actuales así también de paquetes o promociones. Proporciona estado de cuenta de por cargos de consumo a los huéspedes.

Bellboy

Por lo general escolta o asiste a los huéspedes a sus habitaciones, llevándoles su equipaje, abriendo la puerta de la habitación, verificando que todo funcione y esté en buen estado en la habitación e instruye sobre el uso de los dispositivos disponibles de la habitación como el aire acondicionado, televisor, cajilla de seguridad. También informa sobre los servicios disponibles como los correspondiente horarios, como uso de piscina, de servicio a cuartos, de restaurantes, servicio despertador, entre otros.





Criterios de infraestructura y equipamiento

Criterios de infraestructura y equipamiento de las áreas de los departamentos de división de cuartos

I.1. Áreas públicas

Las áreas públicas son todos aquellos espacios accesibles y disponibles para toda persona que ingrese o esté en el establecimiento de alojamiento, por ejemplo, área de vestíbulo, de recepción, baños públicos, pasillos, parqueos, áreas verdes, salas de descanso. Es importante hacer énfasis que son las áreas que dan la primera impresión al visitante / cliente, y es por ello que se deben de cuidar y mantener en toda su amplitud. Para ello se detallan aspectos básico que se deben de tomar en cuenta:

I.1.1. Decoración

- Acorde a temática del hotel.
- Considerar ubicación y concepto del establecimiento
- Cortinaje, persianas o similares en perfecto estado armonizando con el resto del ambiente.
- Ornamentación.

I.1.2. Gradas internas

- Utilizar material antideslizante y/o alfombra en óptimas condiciones.
- Libres de bloqueos.

I. ASCENSORES

- Más de 2 niveles deben de contar con ascensor para huéspedes.

II. SERVICIOS SANITARIOS

- Mecanismo de ventilación o extracción de olores.
- Piso antideslizante.
- Loza sanitaria en color estandarizado con su kit de accesorios completo y funcional.
- Gancho para colgar bolsos y prendas en el interior de la puerta de cada sanitario.

- Dispensador de toallas de papel y/o secador de manos.
- Dispensador de jabón.
- Espejo.
- Cesto para papeles de pedal con tapa y en los siguientes puntos:
 - En cada sanitario
 - Cerca de el o los lavamanos
 - Cerca a la puerta, previo a salir del sanitario en general

III. CLIMATIZACIÓN

- Ventilación natural y/o artificial.
- Iluminación adecuada
- Corriente de aire de zona limpia a zona contaminada
- Sistema efectivo de extracción de olores

IV. SISTEMA DE CONTINGENCIA

- Extintores portátiles para incendios en óptimas condiciones de carga y presión, ubicados acorde a normas de la CONRED.
- Alarma contra incendios, detectores de humo e irrigación de agua automática
- Gradas para salida de emergencia.
- Iluminación de emergencia.
- Señalización con tamaños, colores e instalación estandarizada.
- Señales preventivas durante trabajos de limpieza y mantenimiento.

V. SERVICIOS BÁSICOS

- Dispensadores de agua pura.
- Agua potable las 24 horas con identificación de fría o caliente en su tubería y grifos.
- Cisterna o depósito.
- Energía eléctrica ininterrumpida, planta eléctrica de soporte en caso de emergencia.

- e) Alumbrado de emergencia, funcional con la planta, tanto en el interior como en el exterior del establecimiento si hubiesen caminamientos.
- f) Identificación de caja de flipones eléctricos, e identificación de cada flipón.
- g) Instalaciones eléctricas técnica y estéticamente distribuida.
- h) Tomas eléctricas en todas las áreas con indicador de voltaje.
- i) Convertidores de voltaje y adaptadores de corriente.
- j) Recipientes de basura con tapadera.
- k) Bodegas para equipo y herramientas, suministros de limpieza, químicos, alimentos perecederos y no perecederos, blancos y mantelería, loza y cristalería, equipaje, etc.

I.2. Área de recepción

- a) Oficina administrativa, planta telefónica y caja de seguridad no visible al huésped.
- b) Mostrador para el registro de huéspedes.
- c) Disponer de equipo básico (cómputo, caja registradora, POS, planta telefónica, etc.).
- d) Casillero por habitación para guardar llaves, ficha de ingreso y cargos del huésped.
- e) Espacio adecuado con información general y turística.
- f) Relojes con horarios internacionales.
- g) Juego de llaves de todas las instalaciones del hotel.
- h) Botiquín de primeros auxilios.

I.3. Área de habitaciones

I.3.1. Dormitorio

- a) Tarjeta colgante que indique “no molestar” y en el reverso “limpieza”.
- b) Avisos y/o recomendaciones en forma visible para los huéspedes.
- c) Cama firme y resistente con cabecera (dependiendo del tipo de habitación).
- d) Mesa de noche, una por plaza cama.
- e) Lámpara de iluminación colocada cerca de la cama.
- f) Juego de mesa con silla, espejo, juego de sala, tocador (dependiendo del tipo de habitación).
- g) Closet o guardarropa, mínimo 6 colgadores y portamaletas.
- h) Papelera.
- i) Cortinaje o persianas en óptimas condiciones.
- j) Agua pura embotellada.
- k) Ropa de cama estandarizada de color blanco o marfil, consistente en protector de colchón, sábanas, almohadas, sobre fundas, frazadas y cubrecama; sin manchas, ni roturas y de una calidad que garantice su durabilidad.

- l) Televisor con control remoto y servicio de cable.
- m) Conexión a internet.
- n) Aire acondicionado/calefacción o ventilador, ambos en óptimas condiciones y excelente funcionamiento.

I.3.2. Cuarto de baño

- a) Azulejo de color claro.
- b) Loza sanitaria en color estandarizado con su kit de accesorios completo y funcional.
- c) Espejo.
- d) Basurero, material y diseño estandarizado para todas las habitaciones, exceptuando en las habitaciones de mayor categoría en las cuales el basurero ha de ser también de mejor material, acabado o diseño. Tal sería el caso en las habitaciones presidenciales, master suites, etc.
- e) Ducha y/o tina con cortina de baño o puerta.
- f) Barra de seguridad en la ducha.
- g) Piso o alfombra antideslizante en la ducha.
- h) Toalla de baño y/o alfombra antideslizante fuera de la ducha.

- i) Colgadores para toallas.
- j) Toallas de baño (para cuerpo), de acuerdo a la capacidad máxima de la habitación. Por ejemplo si es habitación doble el estándar debe ser 4 toallas de baño.
- k) Toalla de manos, mínimo 2, y se ha de incrementar de acuerdo al tipo de habitación como capacidad máxima.
- l) Amenidades dependiendo del tipo hospedaje, pero como mínimo y básico ofrecer: shampoo, acondicionador, jabón de manos, jabón para baño
- m) Amenidades complementarias, de acuerdo a la categoría y tipo de hospedaje, éstas amenidades podrán estar disponibles para el huésped en el baño junto con las amenidades básicas. En el caso de no disponer de ellos en las habitaciones, se deben de disponer para asistir las posibles necesidades de los huéspedes, es decir bajo solicitud. Entre éstas amenidades tenemos: gorro de baño, pañuelos faciales, espuma de baño, juego de vanidad (que contenga lima, hisopos, bolas de algodón), pantuflas desechables, juego de costurero, lustra calzado, enjuague bucal, cepillo de dientes, pasta de dientes, máquina de afeitarse desechable, crema de afeitarse, crema de manos.

I.3.2.1 LINEA DE BAÑO

1. Juego de Toallas Blancas
 - a. 3 toallas corporales
 - b. 2 toallas de mano
 - c. 3 toallas faciales
 - d. Alfombra antideslizante blanca, marfil o transparente
2. Amenidades uso personal con logotipo del hotel y/o alojamiento
 - a. Shampoo 1 o 2 oz.
 - b. Acondicionador 1 o 2 oz.
 - c. Loción humectante 1 o 2 oz.
 - d. Jabón corporal
 - e. Jabón facial / manos

I.3.3. Estación de camarera

1. Disponer por lo menos de uno cada dos niveles.
2. Carrito de camarera por sección de camarera, debidamente identificado, nivel y sección.
3. Ilustraciones de los estándares de los servicios de limpieza de habitación, baño, montaje de cama y equipamiento del carrito de camarera.
4. Todo espacio de almacenamiento debidamente etiquetado de acuerdo al insumo o suministro.

I.3.4. Área de distribución de químicos y suministros de limpieza

1. Todo lugar en que se suministren químicos de limpieza, disponer de equipo protector facial y de piel antialpicaduras (gafas, mascarillas, guantes)

I.4. Área de lavandería

- a) Cestos para separación de ropa, codificados para identificar: limpio, sucio y área.
- b) Equipo de lavado, secado y planchado.
- c) Mesa adecuada para doblar la ropa.
- d) Dispensadores de químicos de lavado y tratamiento de la ropa
- e) Equipo protección facial y rostro antialpicadura de químicos (gafas, mascarillas, guantes)



Criteria Generales

Criterios generales

II.1. Normas para el personal

a) Trato amable con el cliente reflejado en:

- La predisposición a atender de manera inmediata al cliente.
- El tono de voz y el ritmo de transmisión (relajado y con un ritmo suficiente que no refleje ni prisas ni ansiedad).
- La capacidad para escuchar (se trata de que el cliente pueda expresar todo aquello que desea se realice y requiere un esfuerzo de comprensión de quien le escuche, el personal).
- La capacidad para realizar preguntas que faciliten lo que el cliente quiere comunicar.
- La capacidad de controlar la agresividad.
- La capacidad de sonreír
- La capacidad de utilizar el idioma del cliente.

b) Imagen personal cuidada:

- **Higiene personal:** Baño diario, manos y uñas limpias, uñas cortas, uso de desodorante, evitar perfumes o lociones de aromas fuertes.
- **Damas:** Maquillaje neutro, evitar uso de lápiz labial y uñas pintadas, no usar joyería extravagante, no peinados elaborados.
- **Caballeros:** Cabello corto, afeitados (No bigote ni barba), cinchos de hebilla normal
- Uso de uniforme de acuerdo al puesto, totalmente limpio y planchado
- Uso de gafete indicando nombre y puesto

c) Atención al cliente fundamentada en:

- Mantener un control visual al interactuar con el cliente.
- Evitar realizar trabajos paralelos, contestar llamadas o jugar con objetos.
- Asentir regularmente cuando el cliente habla.
- Contestar las preguntas y si no se saben las respuestas realizar el esfuerzo de buscar la información.

d) Priorizar la atención al cliente presencial.

e) Mantener una postura correcta.

f) Aplicar medidas de racionalización para reducir el consumo de agua.

g) Aplicar medidas de racionalización para reducir el consumo de energía eléctrica.

h) Poner en práctica los procesos del manejo de los desechos sólidos.

i) Evitar la contaminación (Visual, ambiental, auditiva, etc.).

j) Los supervisores de área deberán llevar estricto control sobre el estado de salud de su personal.

k) Según el área que corresponda, el empleado ha de presentar tarjeta de salud actualizada.

II.2. Relación presencial con el cliente

a) El personal se encuentra siempre a la vista del cliente.

b) En caso de que exista un mostrador o barra se intentará, en la medida de lo posible, no dar la espalda al cliente.

c) Se mantiene una observación constante de su área de actuación y de los huéspedes que en ella se encuentran.

d) Los colaboradores asistirán las solicitudes de información que requiera el huésped, de no ser posible buscará la manera que alguien más lo atienda.

- e) Se deberá atender con rapidez y veracidad.
- f) Encaminar al huésped con tres pasos cuando éste solicite dirección y/o ubicación
- g) Cuando se atiende a un huésped y se presenta otro, se le indicará gestualmente que se le atenderá pronto, si es vía telefónica, se solicitará la autorización de éste para contestar.
- h) El personal deberá ser discreto y evitará conversaciones o llamadas personales que puedan ser oídas por el huésped.
- i) Cualquier problema de trabajo entre el personal deberá ser resuelto sin perder la compostura y manteniendo tonos de voz y un vocabulario correcto.
- j) Si se debe interrumpir a un colaborador que está atendiendo a un huésped, previamente se solicitará la autorización del cliente.
- k) Si por cualquier motivo se tuviera que dejar al huésped, se solicitarán disculpas, intentando que un compañero se atienda lo más rápidamente posible.
- l) En caso de estar realizando una gestión que requiere una espera del cliente, se mantendrá como mínimo el contacto visual durante el desarrollo de la misma.
- m) La relación con los clientes será siempre de "Usted".
- n) En caso de clientes frecuentes llamarlos por su apellido, usando un tono de voz discreto.

II.3. Atención telefónica

- a) Las llamadas se contestan en el más breve tiempo posible, antes del tercer tono. Si por cualquier razón se debe poner en espera al cliente, el tiempo de la misma no debe demorarse más de quince segundos.
- b) Identificar a la empresa y el nombre de la persona que atiende la llamada.
- c) Empleo de normas de cortesía.
- d) El personal tendrá un trato amable con los clientes reflejada en:
 - o El tono de voz y el ritmo de transmisión.
 - o La capacidad para escuchar.
 - o La capacidad para realizar preguntas que faciliten lo que el cliente quiere comunicar.
 - o La capacidad de controlar la agresividad.
 - o La capacidad de utilizar el idioma del cliente o en su defecto el inglés.
- e) Imagen de interés en el cliente fundamentado en:
 - o Asentir regularmente cuando el cliente habla.
- f) Si se requiere tiempo para realizar la gestión que el cliente solicita, se le indicará y se mantendrá contacto con él cada 30 segundos, si acontece algo imprevisto y no puede concretarse la atención, se le informa que se comunicará con él posteriormente, indicándole el nombre del colaborador que está atendiendo.
- g) Repetir los aspectos esenciales de las cuestiones planteadas por el cliente.
- h) Contestar las preguntas y si no se saben las respuestas realizar el esfuerzo de buscar la información.
- i) Anotar los datos proporcionados por el cliente especialmente si presentan un grado de complejidad. No se mantienen conversaciones paralelas que puedan ser escuchadas por el cliente.

II.4. Atención vía comunicación electrónica

- a) Cuando el cliente se contacte vía web o e-mail, garantizar en la respuesta:
 - o Rapidez
 - o Veracidad
 - o Seguimiento si es transferida a otra instancia

II.5. Capacidad de información

- a) Poseer conocimiento de los servicios que brinda el hotel.
- b) Aclarar las dudas del cliente y verificar la comprensión de las mismas.
- c) Conocer bien el entorno geográfico del destino en el que se ubica el hotel y la situación de los servicios y recursos más importantes.
- d) Verificar que la papelería a entregar se encuentre en buen estado de conservación. En caso de que no lo estén se sustituirán.

II.6. Gestión de quejas

- a) Disponer de un protocolo de quejas, elaborado por el Gerente General.
- b) Disponer de políticas a aplicar para guiar o ayudar al personal en situaciones que se presenten puedan resolver, solventar, negociar o recompensar los posibles inconvenientes o situaciones de agravio para el huésped.
 - o Reembolsos
 - o Exoneraciones
 - o Créditos
 - o Amenidades que apliquen (frutas, chocolates, vino, quesos, etc)
 - o Cortesías de estadias para recuperar el servicio.
- c) Prestar total atención a lo que el cliente comunica, sin interrumpirlo, escuchando los detalles para extraer la máxima información.
- d) Las quejas de los clientes se recogerán por escrito, y se realizará a la vista de éste.
- e) Presentar una disculpa por el problema suscitado, comunicándole que se tomarán las medidas oportunas para resolverlo.
- f) Trasladar la queja por escrito a los departamentos correspondientes.
- g) Se verifica con el huésped si su problema fue resuelto.

II.7. Seguridad

- a) El personal de seguridad debe mantenerse alerta para cualquier eventualidad.
- b) Todos los colaboradores notificarán de manera inmediata cualquier actuación, situación o persona sospechosa, a su superior inmediato.
- c) Todos los colaboradores conocen los procedimientos de emergencia, urgencia o accidente así como sus responsabilidades y actuaciones en estos casos.



Crterios de Sostenibilidad y Medio Ambiente

Crterios de Sostenibilidad y medio ambiente

De acuerdo a la Organizaci3n Mundial del Turismo (OMT), el turismo sostenible implica la implementaci3n de pr3cticas de gesti3n aplicables a toda modalidad de turismo y en todo tipo de destino, basadas en un adecuado equilibrio entre los aspectos econ3micos, ambientales, y socioculturales del desarrollo turistico.

Uso del agua

La empresa debe:

- a) Conocer, registrar y monitorear su consumo de agua.
- b) Aplicar medidas de racionalizaci3n, mediante la implementaci3n de los siguientes aspectos:
 - o Cerrar grifos y llaves cuando no se est1 utilizando el agua.
 - o Utilizar boquillas ajustables para reducir el flujo.
 - o Instalar inodoros con tanques de baja capacidad o con sistema dual de descarga.
 - o Colocar de duchas ahorradoras.
 - o Instalaci3n de grifos con pulsador, en los lavamanos de las 1reas p1blicas
- c) Implementar un programa de mantenimiento preventivo de tuberías y griferías.
- d) Vigilar la calidad de las aguas que se utilizan y las que se evacúan.
- e) Contar con bombas de recirculaci3n para la oxigenaci3n del agua de las piscinas.
- f) Regar los jardines antes o despu3s de la puesta del sol.
- g) Verificar la limpieza de los dep3sitos (tinacos, cisternas, tanques, etc.).
- h) Contar con un plan de informaci3n dirigido al personal y clientes, relativo al uso eficiente del agua.
- c) Determinar cu1les equipos consumen mayor energía.
- d) Contar con un plan de seguimiento mensual de consumo.
- e) Racionalizar y reducir el consumo de energía aplicando lo siguiente:
 - o Revisar etiquetas energ3ticas antes de adquirirlos.
 - o Desconectar los equipos cuando no se est3n utilizando.
 - o Reemplazar las bombillas incandescentes por opciones de bajo consumo como los LED o fluorescentes.
 - o Instalar equipos de aire acondicionado ecol3gicos con circuitos independientes con conductores y dispositivos de protecci3n.
- f) Educar a los clientes y colaboradores sobre la importancia de la energía, su conservaci3n y c3mo emplearla responsablemente.
- g) Implementar un programa de mantenimiento preventivo a todas las m1quinas y equipos que requieren energía para su uso diario.
- h) Promover el uso de energías renovables especialmente para el sistema de calentamiento de agua.
- i) Capacitar sobre programas, polític1s, objetivos, metas, registros, etc. relativos al uso eficiente de la energía en el establecimiento.

Energía

La empresa debe:

- a) Conocer, registrar y monitorear permanentemente el consumo de energía a trav3s de:
- b) Colocar medidores de energía en 1rea de mayor consumo.
- a) Evitar el uso de empaques y utensilios no reutilizables.
- b) Contar con un programa de abastecimiento para minimizar la compra de insumos que producen desechos.

Desechos s3lidos

La empresa debe:

- c) Identificar y poner en práctica acciones concretas para clasificar los desechos, ya sea para su reutilización, reciclaje y disposición final adecuada.
- d) Verificar la disposición final adecuada de los desechos generados en el establecimiento.
- e) Adoptar la práctica de fabricación de compost siempre que sea posible y se cuente con los medios y el espacio necesario.
- f) Apoyar y participar en programas de reciclaje.

Contaminación

La empresa debe:

- a) Manejar las aguas residuales, sean fecales como jabonosas, de forma tal que no contaminen ni afecten la salud pública.
- b) Adoptar medidas para minimizar las emisiones de gases y aerosoles contaminantes, ruidos desagradables y olores fuertes.
- c) Implementar medidas para la adecuada canalización, uso y disposición de las aguas de lluvia.
- d) Utilizar en lo posible productos de limpieza y aseo personal que sean biodegradables o amigables con el ambiente.
- e) Evitar contaminar el suelo o las aguas con derivados de petróleo, ni con tóxicos que generen daños irreversibles.
- f) Utilizar en los jardines insecticidas y fertilizantes de origen natural.





Criterios Específicos

Departamento de reservas

Procedimiento: Manejo de Reservas

1. Objetivo

Manipular y controlar los diferentes tipos de reservas de acuerdo al tipo de huésped.

2. Alcance

Este procedimiento involucra a los departamentos de reservas, recepción, ventas y gerencia general.

3. Documentos de referencia o anexos

Procedimientos:

- Lista de Vip en casa y por llegar
- Reservaciones No Show
- Sobreventa

4. Responsabilidad

- 4.1 Es responsabilidad de los gerentes de reservas y de recepción, como de todos los gerentes de los departamentos involucrados, verificar que éste procedimiento se ejecute.
- 4.2 Es responsabilidad del supervisor del departamento de reservas, ejecutar éste procedimiento, imprimir reportes y listados actualizados de reservas, previo a la hora del Check-In.

5. Acciones

Si el establecimiento de hospedaje cuenta con esta área, el personal que en ella labora deberá asegurarse de contar con los insumos necesarios para la realización de sus tareas así como desempeñar las siguientes actividades:

- 5.1. Verificar, al inicio del turno, en forma paciente y detallada los fondos de caja, tareas pendientes, disponibilidad de habitaciones y revisión de correspondencia interna.
- 5.2. Las solicitudes de reserva deberán ser atendidas como prioridad, debiendo responderse a la mayor brevedad posible, antes del tercer timbre.
- 5.3. Si la llamada se coloca en espera, esta no demorará más de quince segundos.
- 5.4. Saludo claro y amable, identificando el nombre de la sección y de la persona que atiende.
- 5.5. Solicitar nombre y/o empresa de donde proviene la llamada, utilizando el nombre de la persona durante la conversación.
- 5.6. Pregunta el motivo de la visita (negocio, turismo, etc.).
- 5.7. Después de conocer la fecha de visita, se describe los tipos de habitaciones y tarifas aplicables en cada caso y las circunstancias en que deben ser aplicadas.
- 5.8. Llevar el control de reservas, registros, lista de pasajeros, facturación, quejas, caja, wake up calls, habitaciones, etc.
- 5.9. Coordinar con ama de llaves la disponibilidad de habitaciones.
- 5.10. Brindar información de los servicios que brinda el hotel.
- 5.11. Informar de las condiciones de reserva y obtener la conformidad del cliente.

5.12. Solicitar datos, cantidad de personas, requerimiento especial, forma de pago y reconfirmarlos.

5.13. Mencionar el número de la reservación. Ofrecer enviarlo por la vía que nos indique y verificar su recepción posteriormente.

5.14. Realizar el cambio de habitación por solicitud del huésped.

5.15. En caso de no disponibilidad se ofrecerá alternativas y/o disculpas si no las hubiere.

5.16. Agradecer por la preferencia hacia el hotel.

6. Definiciones

No aplica

7. Modificaciones

No aplica

8. Distribución

Departamento de reservaciones

Departamento de recepción

Manual de control de calidad

Formato para Reservación de habitaciones

RESERVACIÓN DE HABITACIONES

Número: _____

CANCELACIÓN: _____
FECHA: _____
PERSONA RESPONSABLE: _____

FECHA: _____
HORA: _____
RESERVACIÓN RECIBIDA POR: _____

RECIBIDA POR: _____

RESERVA No. _____
CÓDIGO EJECUTIVO DE VENTAS: _____

Nombre: _____

Fecha de llegada: _____ Fecha de salida: _____ No. Noches de estadía _____

Traslado: Sí Hora: _____ No. Vuelo: _____ Línea Aérea: _____

Tipo de Habitación: SENCILLA
 DOBLE
 TRIPLE No. Personas: _____ Tarifa: _____

Nombre de Empresa: _____ Teléfono: _____
Nombre Factura: _____ NIT: _____
Dirección: _____ Fax: _____
Reservada por: _____ Teléfono: _____
Fax: _____
Instrucciones Especiales: _____

Garantizado por: DEPOSITO AMERICAN
 AGENCIA DE VIAJES MASTER CARD
 COMPAÑÍA VISA
 TARJETA DE CRÉDITO DINER
 OTRA _____

TARJETA DE CREDITO No.

FECHA

No. AUTORIZACIÓN

Formato Cambio de Habitaciones

CAMBIO DE HABITACIÓN						
	HABITACIÓN				TARIFA	
Nombre:	DEL	AL	No. Pax	DEL	AL	No. Pax
Observaciones:						
Administración	Servicio al cuarto	PBX / operador	Lavandería:	BELLBOY	AUDITOR:	

1. Objetivo

Controlar las reservas, tanto en según su tipo de reservas, como segmentos y tarifas establecidas. Asignar habitaciones de acuerdo a las solicitudes del huésped, como lograr de la venta de las habitaciones del establecimiento en un 100% de ocupación. Actualizar el estatus de las reservas por cambios, cancelaciones, concesiones, entre otros.

2. Alcance

Involucra a los departamentos de reservas y recepción, auditoría nocturna.

3. Documentos de referencia o anexos

Procedimientos:

- Check-in / Registro de Huéspedes
- Check-out / Salida
- Reservaciones
- Lista de Vip en casa y por llegar
- Reservaciones No Show
- Sobreventa

4. Responsabilidad

- 4.1 Es responsabilidad del gerente de recepción, como de todos los gerentes de los departamentos involucrados, verificar que éste procedimiento se ejecute.
- 4.2 Es responsabilidad del supervisor del departamento de recepción, ejecutar éste procedimiento, imprimir reportes y listados actualizados de reservas, previo a la hora del Check-In.

5. Acciones

- 5.1. Revisar reservas e identificar sus respectivas solicitudes.
- 5.2. Asegurarse que todos los códigos de mercado corresponden correctamente a la tarifa.

5.2.1. Revisar por cualquier error de tarifa o datos de huéspedes.

5.2.2. Revisar que las reservas sean precisas:

- a. Tarifa y código de tarifa
- b. Segmento de mercado
- c. Avisos/comentarios
- d. Espacio de tarifas garantizadas
- e. Número de huéspedes
- f. Habitaciones compartidas

5.3. Asegurarse que las tarjetas de registro sean impresas correctamente.

5.4. Cualquier reserva con un número de tarjeta de crédito se debe indicar en el espacio correspondiente al código de la garantía. No colocar información no válida en el campo de la garantía.

5.5. Controlar todas las reservas en las que se comparte habitación y que tengan su respectiva cuenta separada.

5.5.1. Verificar que no se tengan reservas no garantizadas o incorrectamente válidas

5.5.2. Revisar que los datos de los huéspedes no tengan errores de ortografía

5.5.3. No duplicar reservas

6. Definiciones

Reservaciones:

Solicitud de habitación (es) a ser ocupada por distintos huéspedes que se alojarán por distintas razones, como por placer o negocio, con diversas necesidades que buscan sean satisfechas a su llegada. Varían su trato según el segmento de mercado que pertenecen.

7. Modificaciones

No aplica

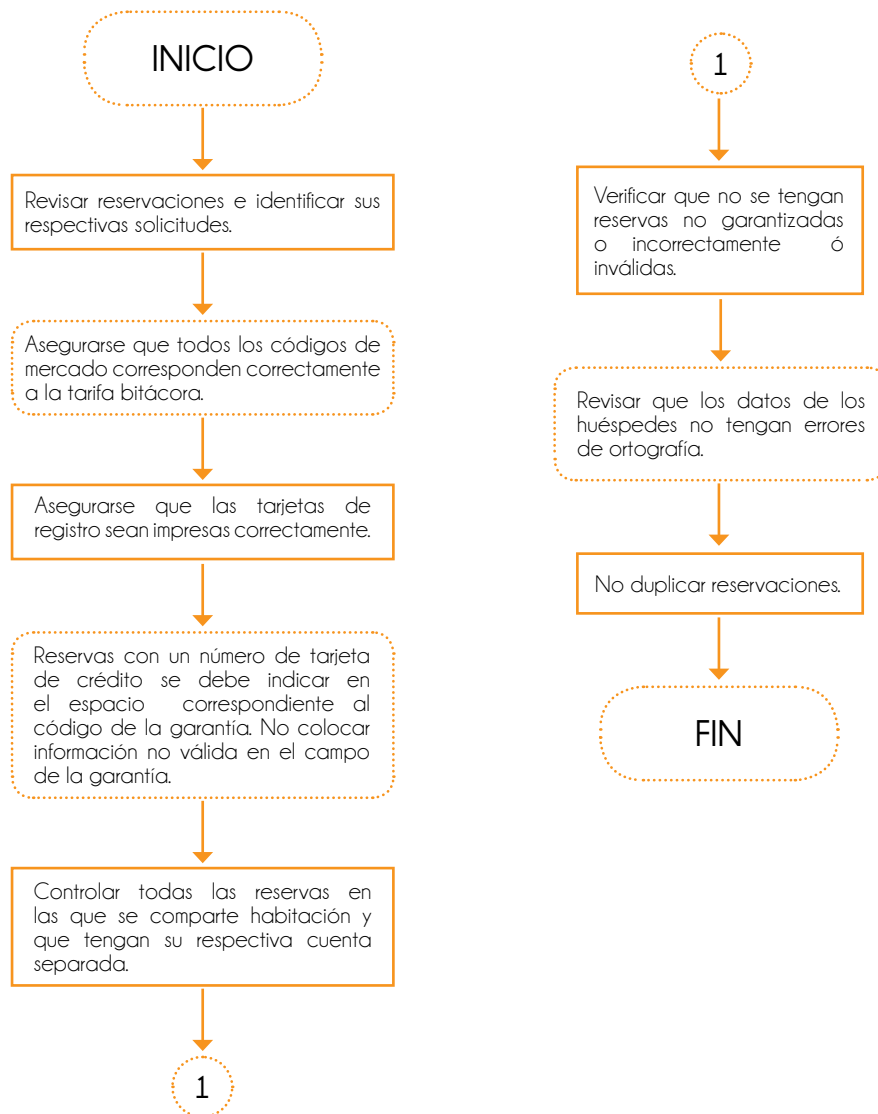
8. Distribución

Departamento de reservaciones

Departamento de recepción

Manual de control de calidad

Diagrama de Flujo Control de Reservas



FORMATO DE ENTRADA Y SALIDA

MES:	AÑO:	FECHA DE ELBORACIÓN:
------	------	----------------------

HABITACIÓN	FECHA DE ENTRADA	FECHA DE SALIDA	NÚMERO DE NOCHES	NÚMERO DE PERSONAS	TARIFAS	CLIENTE	AGENCIA	OBSERVACIONES
101								
102								
103								
201								
202								
203								
301								
302								
303								
501								
502								
503								

Total de habitaciones reservadas confirmadas:
Total de habitaciones reservadas:
Total de habitaciones ocupadas:

Control de Entradas y Salidas, Check-in / Check-out de Huéspedes

Departamento de recepción

Procedimiento: Pre-Registro

1. Objetivo

Gestionar adecuadamente el procedimiento de registro de huéspedes, previo a su llegada.

2. Alcance

Involucra a los departamentos de reservaciones, recepción.

3. Documentos de referencia o anexos

Check-out / Salidas
Reservaciones
Lista de Vip en casa y por llegar
Reservaciones No Show
Lista de Vip en casa y por llegar
Formato:
Instructivo de Grupo

4. Responsabilidad

- 4.1 Es responsabilidad del gerente de recepción, del gerente de servicio al cliente y del supervisor de recepción, asegurar que éste procedimiento se ejecute.
- 4.2 Es responsabilidad del supervisor del departamento de recepción, ejecutar éste procedimiento, imprimir reportes y listados actualizados de reservaciones, previo a la hora del Check-In del VIP e informar al departamento de ama de llaves para la preparación adecuada de la habitación.

5. Acciones

- 5.1. Revisar el Instructivo del grupo de los grupos que llegan.

- 5.2. Consulte las tarifas, facturación, las fechas de estancia, las actividades generales, etc.

- 5.3. Imprimir el informe del grupo de llegada por fecha.

- 5.4. Obtenga listado de habitaciones vacantes disponibles. Si las habitaciones están sucias, hacer una lista para solicitar a ama de llaves su limpieza.

- 5.5. Bloque de habitaciones.

- 5.6. Prepare las llaves para todas las habitaciones y colocarlas en su paquete de llaves. Escriba el nombre y número de habitación en paquetes claves.

- 5.7. Imprimir informe y revisarlo para asegurarse que todas las habitaciones han sido bloqueadas.

6. Definiciones

Pre-registro:

Acción de registrar a los futuros huéspedes en el sistema o en la tarjeta de registro y foli, a modo de agilizar el proceso de registro a su llegada, obteniendo solamente su firma.

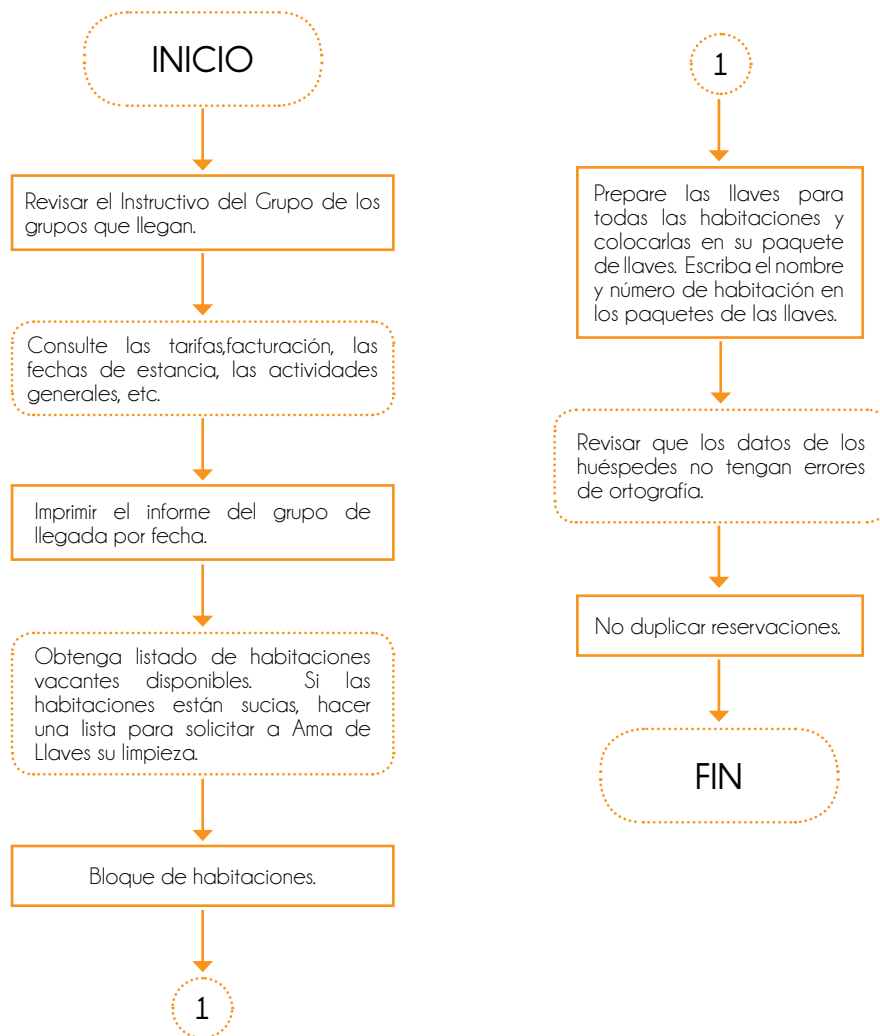
7. Modificaciones

No aplica

8. Distribución

Departamento de reservaciones
Departamento de recepción
Manual de control de calidad

Diagrama de Flujo Pre-Registro



INSTRUCTIVO DE GRUPO						
NOMBRE DE GRUPO:				LLEGA:		HORA:
				SALE:		HORA:
NOMBRE DEL CONDUCTOR DEL GRUPO:				PLAN DE ALIMENTOS:		
TIPO DE PAGO:						
NÚMERO DEL PERSONAL DEL GRUPO:	ADULTOS:	MENORES:	TOTAL:	OBSERVACIONES		
	TARIFA CONFIRMADA POR HABITACIÓN:	SENCILLA:	DOBLE:			
CUENTAS DE EXTRAS:		SI	NO			
CUENTAS MAESTRA:		SI	NO			

Formato Instructivo de Grupo

1. Objetivo

Gestionar adecuadamente las reservaciones de huéspedes VIP, como su llegadas y proceso de registro.

2. Alcance

Involucra a los departamentos de reservaciones, recepción, ama de llaves.

3. Documentos de referencia o anexos

Lista de Vip en casa y por llegar

4. Responsabilidad

- 4.1 Es responsabilidad del gerente de recepción, del gerente de servicio al cliente y del supervisor de recepción, asegurar que éste procedimiento se ejecute.
- 4.2 Es responsabilidad del supervisor del departamento de recepción, ejecutar éste procedimiento, imprimir reportes y listados actualizados de reservaciones, previo a la hora del Check-In del VIP e informar al departamento de ama de llaves para la preparación adecuada de la habitación.

5. Acciones

- 5.1. Todos los V.I.P's serán pre-registrados alrededor de las 13:00 horas, al menos que las habitaciones aún estén ocupadas.
- 5.2. Ama de llaves tratará de tener lista la habitación alrededor de las 14:00 horas, al menos que las habitaciones aún estén ocupadas.
- 5.3. El personal no deberá cambiar la habitación del V.I.P. en el momento del registro sin la aprobación del supervisor.
- 5.4. Todas las habitaciones de V.I.P. deben ser inspeccionadas completamente alrededor de las 13:00 horas al menos se indique lo contrario.
- 5.5. Todas las amenidades deberán ser colocadas previo a la llegada.
- 5.6. Las amenidades deben ser monitoreadas todo el tiempo.
- 5.7. Refrescar o reemplazar las amenidades de ser necesario.

6. Definiciones

Huésped VIP:

Huésped distinguido con trato especial. Puede ser por parte la corporación del hotel, representantes de firmas potenciales, huéspedes frecuentes, e incluso aquellos con quien se ha de recuperar el servicio prestado con anterioridad.

7. Modificaciones

No aplica

8. Distribución

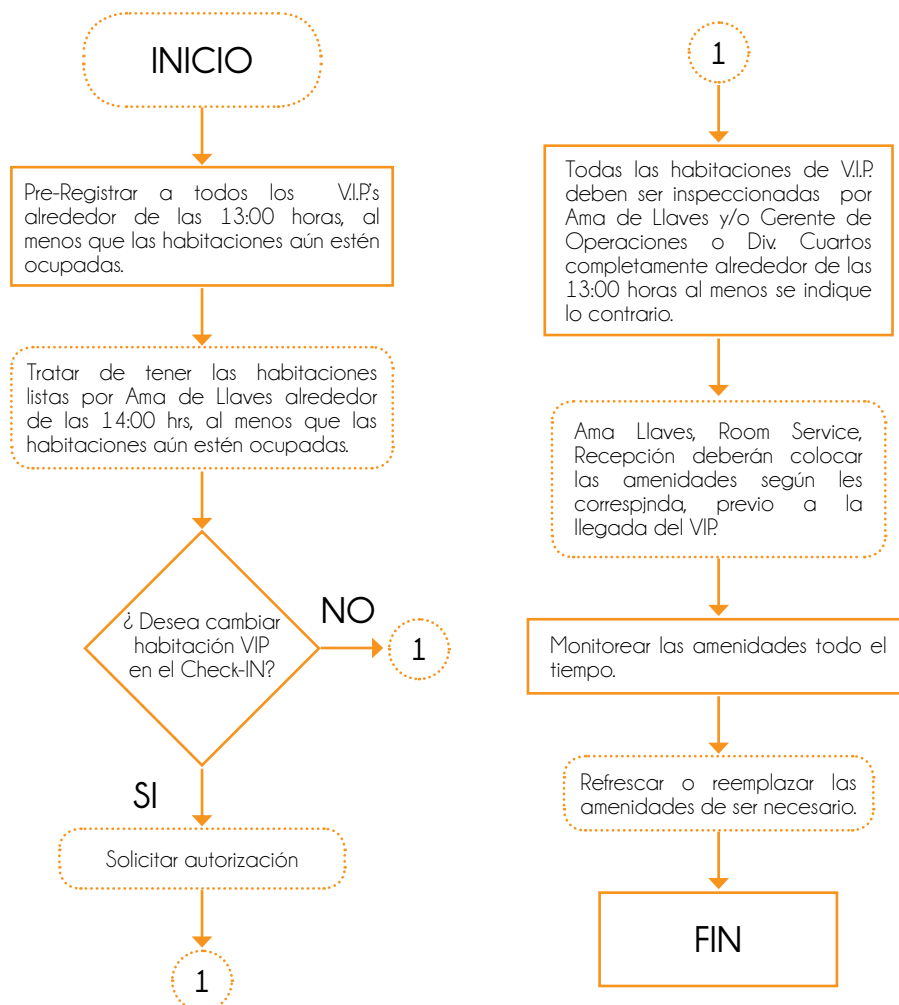
Departamento de recepción

Departamento de reservaciones

Area de room service (servicio a cuartos)

Manual de control de calidad

Diagrama de Flujo Pre-Registro VIP



1. Objetivo

Monitorear la llegada de todo VIP, recibir y reconocer al huésped con una cálida bienvenida, como también realizar su registro lo más eficientemente posible.

2. Alcance

Involucra a los departamentos de recepción, reservaciones, habitaciones, gerencia de operaciones o división cuartos y gerencia general.

3. Documentos de referencia o anexos

Procedimientos:

Pre-Registro

Lista de Vip en casa y por llegar

4. Responsabilidad

4.1 Es responsabilidad de los gerentes de operaciones y de recepción, como de todos los gerentes de los departamentos involucrados, verificar que éste procedimiento se ejecute.

4.2 Es responsabilidad de todo personal de recepción, ama de llaves, servicio a cuartos cumplir con lo que a su respectiva área corresponde respecto a la recepción de huéspedes VIP.

5. Acciones

5.1. Monitorear las reservas V.I.P. cada hora.

5.2. Notificar al personal de ama de llaves, servicio a cuartos, cuando el huésped VIP arrive .

5.3. Si un huésped VIP se recibe sin escolta por un administrador, llame al huésped en su habitación. Presentarse y preguntar al huésped, si todo lo ha encontrado a su satisfacción.

5.4. Preséntarse a los huéspedes. Mantener contacto visual, buena postura y sonreír genuinamente.

5.5. Informar al botones el número de habitación donde va el equipaje.

5.6. Al escoltar al huésped a la habitación, asegurarse que el huésped esté satisfecho antes de salir de la habitación.

6. Definiciones

Servicio a Cuartos (Room Service):

Servicio de alimentos y bebidas a las habitaciones. Huésped distinguido con trato especial. Puede ser por parte la corporación del hotel, representantes de firmas potenciales, huéspedes frecuentes, e incluso aquellos con quien se ha de recuperar el servicio prestado con anterioridad.

Amenidades:

Suplementos que colocan por estandar en las habitaciones para satisfacer las necesidades del huésped. También se les puede llamar bajo el término de cortesías.

7. Modificaciones

No aplica

8. Distribución

Departamento de recepción

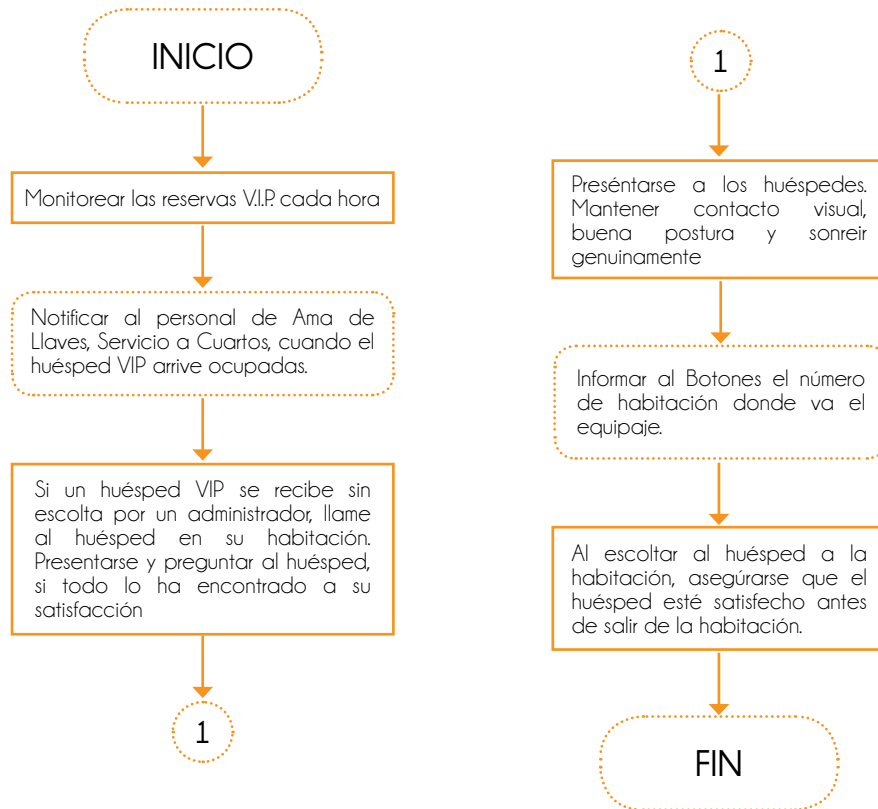
Departamento de reservaciones

Departamento de ama de llaves

Area de room service (servicio a cuartos)

Manual de control de calidad

Diagrama de Flujo Registro, VIP Check-In



1. Objetivo

Informar al personal en turno sobre la ocupación y su porcentaje, número de llegadas como de salidas, llegadas de VIP y VIP en casa, anuncios o comentarios informativos, consultar programación diario en caso de cambios, e historial de acontecimientos de huéspedes o situaciones diversas.

2. Alcance

Involucra a los departamentos de recepción, auditoría nocturna, reservaciones, habitaciones y gerencia general.

3. Documentos de referencia o anexos

Procedimientos:

- Check-in / registro de huéspedes
- Check-out / Salidas
- Lista de Vip en casa y por llegar

Formatos:

- Pizarra de notas
- Bitácora

4. Responsabilidad

- 4.1 Es responsabilidad del gerente de recepción, como de todos los gerentes de los departamentos involucrados, verificar que éste procedimiento se ejecute.
- 4.2 Es responsabilidad de todo personal de un turno anotar y actualizar la pizarra o bitácora informativa para el turno entrante.

5. Acciones

- 5.1. Leer la pizarra informativa y de anuncios y el libro de registro en la oficina, bitácora, para estar bien informado de las actividades del día y cualquier circunstancias especiales o incidentes que requieren seguimiento.
- 5.2. Inicializar que ha leído la entrada del día.
- 5.3. Verificar la pizarra / bitácora en caso de nueva información y notas iniciales según sea necesario.
- 5.4. Consultar la programación diaria para los cambios.
- 5.5. Revisar las reservaciones de huéspedes por entrar.
- 5.6. Revisar listado de huéspedes por salir.
- 5.7. Observar el "estándar de la semana" actual.

6. Definiciones

Estándar de la semana:

Procedimiento a ser estandarizado semanalmente.

7. Modificaciones

No aplica

8. Distribución

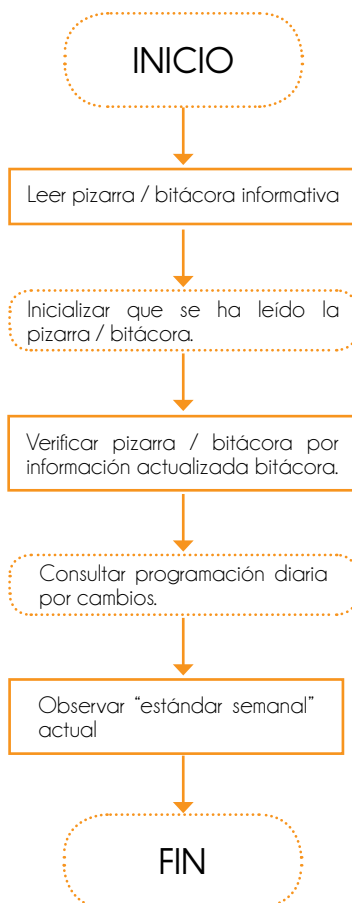
Departamento de recepción

Departamento de reservaciones

Departamento de ama de llaves

Manual de control de calidad

Diagrama de Flujo Inicio turno de Recepción



Pizarra de notas

# Llegadas: <input type="text"/>	VIP EN CASA	LLEGADAS VIP
# Salidas "Check-outs": <input type="text"/>	Nombre <input type="text"/>	Nombre <input type="text"/>
	No. Habitación <input type="text"/>	No. Habitación <input type="text"/>
Total hab. Ocupadas: <input type="text"/>		
% de Ocupación: <input type="text"/>		
Prioridades, notas y/o avisos varios:		
Estándar de la semana:		

Bitácora

FECHA: <input type="text"/>			
TURNO (AM / PM)	DETALLE DE ACONTECIMIENTOS	ESTATUS SITUACIÓN	NOMBRE

1. Objetivo

Realizar proceso de registro de huéspedes de manera eficaz y eficientemente, minimizar tiempo de espera. Asignar habitaciones de acuerdo a la solicitud de reserva del huésped, acomodando las necesidades que éste pueda presentar. Actualizar el estatus de habitaciones por cambios, cancelaciones, concesiones, entre otros.

2. Alcance

Involucra a los departamentos de reservaciones y recepción, auditoría nocturna.

3. Documentos de referencia o anexos

Procedimientos:

- Registro y saludo a huéspedes
- Verificación de reserva
- Registro de huéspedes sin reserva "Walk-In"
- Asignación de la habitación
- Información al huésped de servicios, horarios y facilidades del hotel
- Asistencia al huésped hacia la habitación
- Reservaciones VIP
- Reservaciones No Show
- Sobreventa
- Lista de Vip en casa y por llegar

Formatos:

- Tarjeta de Registro
- Control de entradas y salidas,
- Check-in / Check-out de Huéspedes

4. Responsabilidad

- 4.1. Es responsabilidad del gerente de recepción, como de todos los gerentes de los departamentos involucrados, verificar que éste procedimiento se ejecute.
- 4.2. Es responsabilidad del supervisor del departamento de recepción, ejecutar éste procedimiento, imprimir reportes y listados actualizados de reservaciones, previo a la hora del Check-In.

5. Acciones

- 5.1. Atender al huésped con prontitud y darle una bienvenida cortés y cálida.
- 5.2. Solicitar documentos de identificación.
- 5.3. Verificar reserva, casos de clientes sin reservas consultar disponibilidad y proceder a asignación.
- 5.4. Solicitar llenado de boleta de registro, resaltando los espacios obligatorios que debe llenar el huésped.
- 5.5. Solicitar garantía sobre pago de la habitación y gastos extras.
- 5.6. Devolver los documentos al huésped.
- 5.7. Informar con precisión los servicios, horarios y demás que cuenta el hotel.
- 5.8. Solicitar el apoyo del bellboy para el traslado del equipaje a la habitación.
- 5.9. El bellboy, explica al huésped sobre las características y funcionamiento de los equipos dentro de la habitación.

6. Definiciones

No aplica

7. Modificaciones

No aplica

8. Distribución

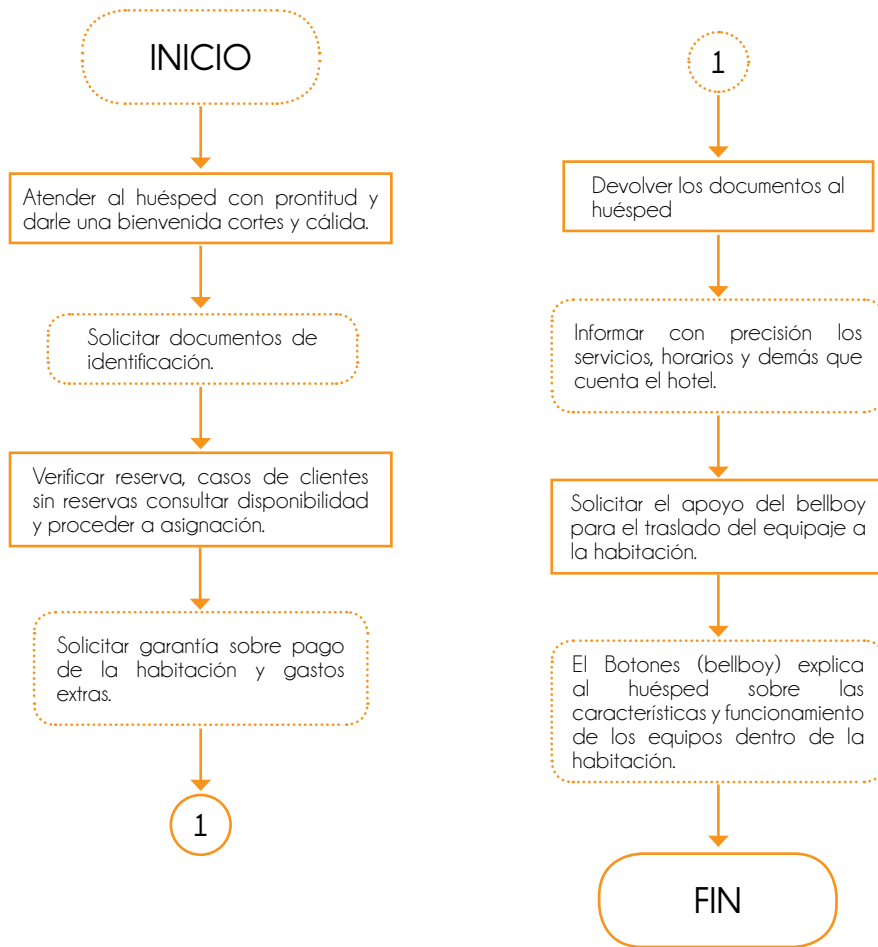
Departamento de recepción

Departamento de reservaciones

Departamento de ama de llaves

Manual de control de calidad

Diagrama de Flujo Registro, VIP Check-In



TARJETA DE REGISTRO			
NOMBRE:		FECHA:	
COMPAÑÍA:		NO. DE PERSONAS:	
DIRECCIÓN:		OBSERVACIONES:	
CIUDAD Y ESTADO:		NO. DE HABITACIÓN:	CUOTA:
NACIONALIDAD:			
EFFECTIVO: <input type="checkbox"/>	TARJETA DE CRÉDITO: <input type="checkbox"/>	CHEQUE: <input type="checkbox"/>	CHEQUE DE VIAJERO: <input type="checkbox"/>
PARA FACILITAR SU SALIDA, FAVOR DE INDICARNOS SU FORMA DE PAGO. ESTOY DE ACUERDO FAVOR DE DEPOSITAR SUS VALORES EN LAS CAJAS DE SEGURIDAD QUE ESTAN A SU DISPOSICIÓN. EL HOTEL NO SE HACE RESPONSABLE POR: _____ DINERO EFECTIVO, JOYAS U OTROS VALORES NO DEPOSITADOS: _____ _____ <div style="text-align: right; margin-top: 20px;"> _____ FIRMA </div>			

Formato Tarjeta de Registro

HOJA DE CONTROL DE HABITACIONES

MES:

AÑO:

FECHA DE ELBORACIÓN:

HAB.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31
101																															
102																															
103																															
201																															
202																															
203																															
301																															
302																															
303																															
501																															
502																															
503																															

Total de habitaciones reservadas confirmadas:

Total de habitaciones reservadas:

Total de habitaciones ocupadas:

Formato de Control de Habitaciones

1. Objetivo

Realizar proceso de registro de huéspedes de manera eficaz y eficientemente, minimizar tiempo de espera. Recibir a los huéspedes con cortesía y calidez hospitalaria.

2. Alcance

Involucra a los departamentos de reservaciones y recepción, auditoría nocturna.

3. Documentos de referencia o anexos

Procedimientos:

- Check-in / registro de huéspedes
- Verificación de reserva
- Registro de huéspedes sin reserva "Walk-In"
- Asignación de la habitación
- Información al huésped de servicios, horarios y facilidades del hotel
- Asistencia al huésped hacia la habitación
- Reservaciones VIP
- Reservaciones No Show
- Sobreventa
- Lista de VIP en casa y por llegar

4. Responsabilidad

- 4.1 Es responsabilidad del gerente de recepción, como de todos los gerentes de los departamentos involucrados, verificar que éste procedimiento se ejecute.
- 4.2 Es responsabilidad del supervisor del departamento de recepción, ejecutar éste procedimiento, imprimir reportes y listados actualizados de reservaciones, previo a la hora del Check-In.

5. Acciones

5.1. ESTÁNDARES

- 5.1.1. Todos los huéspedes serán recibidos con cortesía y una sonrisa genuina.
- 5.1.2. Los nombres de los huéspedes deben de utilizarse en tanto sea posible. Por lo menos 3 veces durante los procesos de Registro/ Salida (check-in/out)
- 5.1.3. No identificar a los huéspedes por su primer nombre, en su lugar, dirigirse por título y apellido (Sr, Sra., Dr.).
- 5.1.4. Nunca ignorar a los huéspedes.
- 5.1.5. Contacto visual con todos los huéspedes que se acercan al área de recepción.
- 5.1.6. Todo huésped debe ser atendido antes que a los empleados.

5.2. PROCEDIMIENTOS

5.2.1. Reconocer a todos los huéspedes acercarse a recepción con una cálida sonrisa (a 10 metros) y saludo (a 5 metros), ofreciendo un saludo y la asistencia antes de que el cliente lo pida.

5.2.2. "¿Cómo puedo ayudarle"? o "¿Cómo puedo ayudarle Sr./Sra. apellido del huésped"(siempre que sea posible)?

5.2.2.1 Si un huésped se acerca a al área de registro mientras y se está ocupado, detener lo que está haciendo y ayudar a los clientes.

5.2.2.2 Si se está ocupado en el teléfono o ayudando a otro huésped, discúlpese ante el que está atendiendo y salude al huésped que se ha acercado al área de recepción e indicarle que le estará atendiendo momentáneamente.

5.2.2.3 Asistir a los huéspedes antes de asistir a los empleados.

5.2.3. Personalice su servicio a cada huésped: Solicitar y utilizar el nombre del huésped siempre que sea posible durante el proceso de registro. Ofrecer su nombre. Hacer preguntas no amenazante cuando proceda. Sonrisa y utilizar el contacto con los ojos lo más posible a lo largo de este encuentro inicial.

6. Definiciones

Cortesía:

Comportamiento humano de buena costumbre; en la mejor expresión es el uso práctico de las buenas costumbres o las normas de etiqueta.

7. Modificaciones

No aplica

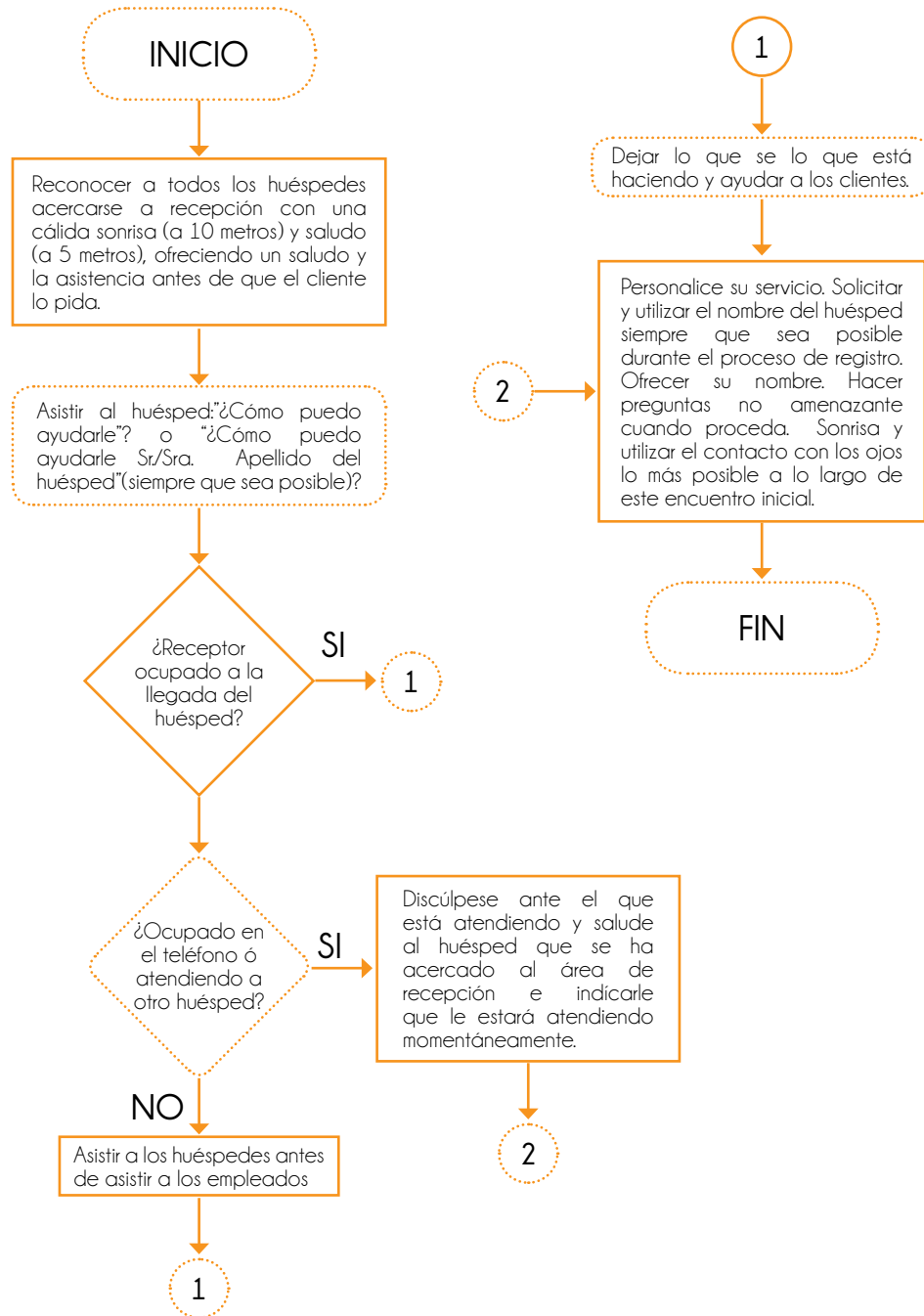
8. Distribución

Departamento de recepción

Departamento de reservaciones

Manual de control de calidad

Diagrama de Flujo Registro y Saludo a los Huéspedes



1. Objetivo

Realizar proceso de registro de huéspedes de manera eficaz y eficientemente, minimizar tiempo de espera. Recibir a los huéspedes con cortesía y calidez hospitalaria.

2. Alcance

Involucra a los departamentos de reservaciones y recepción.

3. Documentos de referencia o anexos

Procedimientos:

- Check-in / registro de huéspedes
 - Registro y saludo a huéspedes
 - Registro de huéspedes sin reserva "Walk-In"
 - Asignación de la habitación
 - Información al huésped de servicios, horarios y facilidades del hotel
 - Asistencia / huésped hacia la habitación

Reservaciones VIP

Reservaciones No Show

Sobreventa

Lista de Vip en casa y por llegar

Formatos:

Control de Entradas y salidas, Check-in /

Check-out de huéspedes

4. Responsabilidad

- 4.1. Es responsabilidad del gerente de recepción, como de todos los gerentes de los departamentos involucrados, verificar que éste procedimiento se ejecute.
- 4.2. Es responsabilidad del supervisor del departamento de recepción, ejecutar éste procedimiento, imprimir reportes y listados actualizados de reservaciones, previo a la hora del Check-In.

5. Acciones

5.1. ESTÁNDARES

- 5.1.1. Se ha de obtener la correcta reservación
- 5.1.2. Revisión de escritura correcta de los nombres.
- 5.1.3. Toda discrepancia ha de ser resuelta.
- 5.1.4. El huésped no debe ser incomodado mientras que el agente de recepción busca la reservación.
- 5.1.5. En noches de hotel lleno, se intentará de localizar al huésped en el sistema.

5.2. PROCEDIMIENTOS

- 5.2.1. Adquiera la reservación correcta preguntando al huésped: "¿Puede darme su apellido por favor?"
 - 5.2.1.1. Comprobar la ortografía del nombre y apellido.
 - 5.2.1.2. Localizar la reservación correcta bajo las tres primeras letras del apellido.
- 5.2.2. Si ninguna reserva se encuentra bajo el nombre de huésped, solicite el número de confirmación y realice la búsqueda en el sistema para localizar reserva correcta.
- 5.2.3. Busque deletreos similares, cambio de nombre y apellido, etc.. También pregunta si la reserva fue hecha por alguien que no sea ellos mismos.
- 5.2.4. Si una reserva no puede ser localizada, notificar al supervisor.
- 5.2.5. Si hay habitaciones disponibles, pedir disculpas al huésped por la inconveniencia y realice el registro del huésped como "sin reserva" y busque la reserva después.

6. Definiciones

Discrepancia:

Diferencia respecto al estatus de habitaciones entre Recepción y Ama de Llaves.

7. Modificaciones

No aplica

8. Distribución

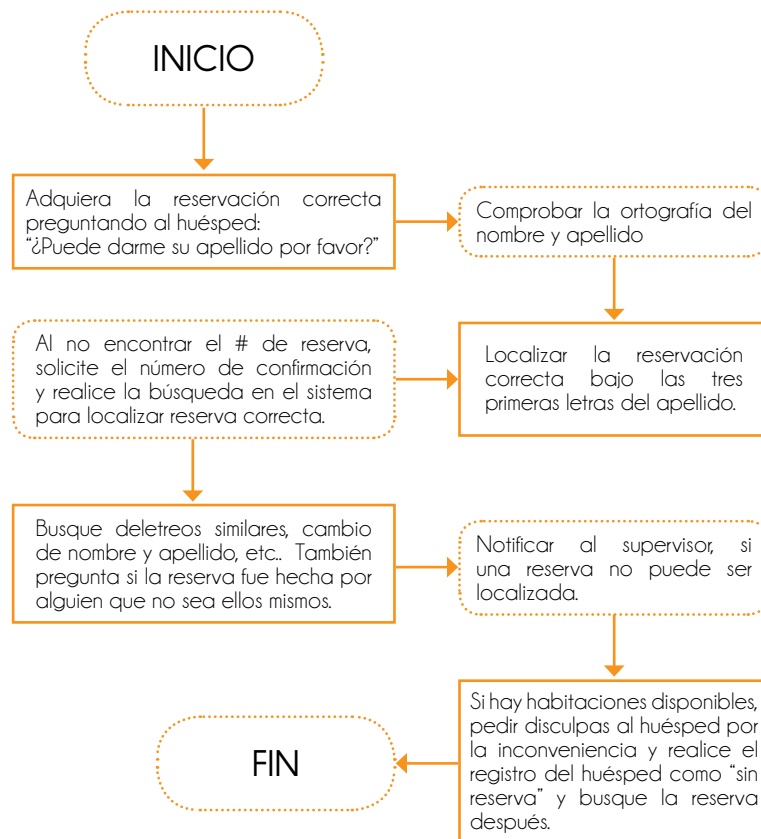
Departamento de recepción

Departamento de reservaciones

Departamento de ama de llaves

Manual de control de calidad

Diagrama de Flujo Localización / Verificación de Reserva



Procedimiento: Recepción de Huéspedes Sin Reserva “Walk-in”

1. Objetivo

Realizar proceso de registro de huéspedes de manera eficaz y eficientemente, minimizar tiempo de espera. Recibir a los huéspedes con cortesía y calidez hospitalaria.

2. Alcance

Involucra a los departamentos de reservaciones y recepción.

3. Documentos de referencia o anexos

Procedimientos:

Check-in / Registro de huéspedes

- Registro y saludo a huéspedes
- Registro de huéspedes sin reserva “Walk-In”
- Asignación de la habitación
- Información al huésped de servicios, horarios y facilidades del hotel
- Asistencia al huésped hacia la habitación

Reservaciones VIP

Reservaciones No Show

Sobreventa

Lista de Vip en casa y por llegar

Formatos:

Tarjeta de registro

Control de entradas y salidas, Check-in / Check-out de huéspedes

4. Responsabilidad

4.1. Es responsabilidad del gerente de recepción, como de todos los gerentes de los departamentos involucrados, verificar que éste procedimiento se ejecute.

4.2. Es responsabilidad del supervisor del departamento de recepción, ejecutar éste procedimiento, imprimir reportes y listados actualizados de reservaciones, previo a la hora del Check-In.

5. Acciones

5.1. ESTÁNDARES

5.2.1. Todos los huéspedes sin reserva, walk-in, proporcionarán una dirección completa.

5.1.2. Los huéspedes sin reserva, walk-in, presentarán la identificación adecuada.

5.1.3. Huéspedes sin reserva, walk-in, que sean cuestionables han de referirse al supervisor antes de procesar el registro “check-in”.

5.1.4. Menores de edad no pueden ser registrados.

5.1.5. Crédito adecuado establecido antes de registrar al huésped sin reserva "walk-in".

5.2. PROCEDIMIENTOS

5.2.1. Cortésmente solicite dos tipos de identificación, una de ellas con fotografía.

5.2.2. Refiera a todo huésped sin reserva que sea cuestionable al Supervisor antes de proceder con el registro "check-in."

5.2.3. Copie las identificaciones y adjúntelas a la tarjeta de registro a ser archivada en el registro maestro.

5.2.4. Registre las identificaciones en la tarjeta de registro y en el área de avisos en el sistema.

5.2.5. Determine la duración de la estadía e informe al huésped de la tarifa correspondiente y confirme la aceptación.

6. Definiciones

Sin reserva "Walk-In":

Presentarse a la recepción del hotel sin haber contactado al hotel previamente y realizar una reserva de habitación.

7. Modificaciones

No aplica

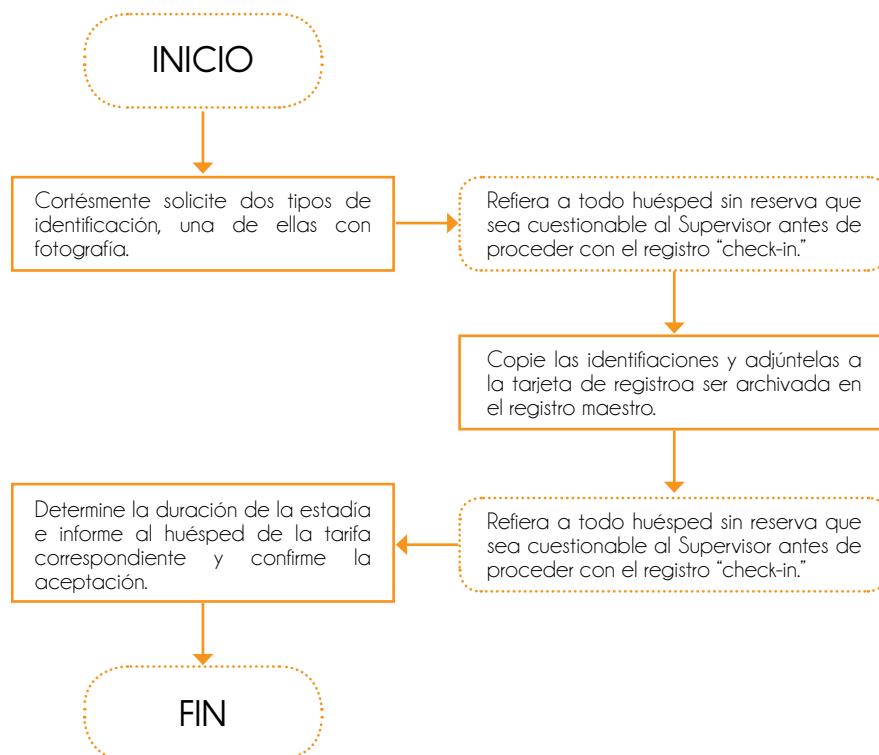
8. Distribución

Departamento de recepción

Departamento de reservaciones

Manual de control de calidad

Diagrama de Flujo Recepción de Huéspedes Sin Reserva "Walk-in"



1. Objetivo

Gestionar eficientemente la recepción de huéspedes y asignación de habitaciones, de acuerdo a la necesidad de negocio del hotel a modo de maximizar su rentabilidad.

2. Alcance

Involucra a los departamentos de reservaciones y recepción.

3. Documentos de referencia o anexos

Procedimientos:

Check-in / registro de huéspedes

- Registro y saludo a huéspedes
- Verificación de reserva
- Registro de huéspedes sin reserva "Walk-In"
- Información al huésped de servicios, horarios y facilidades del hotel
- Asistencia al huésped hacia la habitación

Reservaciones VIP

Reservaciones No Show

Sobreventa

Lista de VIP en casa y por llegar

Formatos:

Control de Habitaciones

Control de Entradas y Salidas, Check-in /

Check-out de Huéspedes

4. Responsabilidad

4.1. Es responsabilidad del gerente de recepción, como de todos los gerentes de los departamentos involucrados, verificar que éste procedimiento se ejecute.

4.2. Es responsabilidad del supervisor del departamento de recepción, ejecutar éste procedimiento, imprimir reportes y listados actualizados de reservaciones, reporte de habitaciones disponibles y bloqueos, previo a la hora del Check-In.

5. Acciones

5.1. ESTÁNDARES

- 5.1.1. Todos los huéspedes acomodados en habitaciones que satisfagan sus necesidades.
- 5.1.2. No enviar a los huéspedes a habitaciones ocupadas o sucias.
- 5.1.3. Tipo de habitación y cama descrito a la huésped durante el registro.
- 5.1.4. Ningún huésped ha de ser registrado a menos que el crédito se ha establecido.

5.2. PROCEDIMIENTOS

- 5.2.1. Cortésmente realice preguntas abiertas para establecer las habitaciones y el tipo de cama.
- 5.2.2. Ascender la categoría de habitación si hay disponibilidad/ es necesario para acomodar de acuerdo a la reservación requerida.
- 5.2.3. Asigne solamente habitaciones que hayan sido inspeccionadas, habitación limpia.
- 5.2.4. Verificar que la habitación no esté bloqueada.
- 5.2.5. No permita que el huésped o el equipaje vayan a una habitación sucia.
- 5.2.6. Cuando la habitación no esté lista en el momento de la llegada del huésped:
 - 5.2.6.1. Ofrezca una habitación alterna.
 - 5.2.6.2. Guarde el equipaje en bodega hasta que la habitación esté lista.
- 5.2.7. Si no hay habitaciones disponibles:
 - 5.2.7.1. Obtenga toda la información de crédito.

5.2.7.2. Informar a los huéspedes que:

Toda la información para el registro ha sido tomada, pero desafortunadamente, aún no hay habitaciones vacantes limpias.

5.2.7.3 Todo lo que el huésped tendrá que hacer es presentar su identificación para obtener la llave.

5.2.7.4 Informe al huésped que el check in es a las 16:00 horas pero que se le estará ingresando a la habitación tan pronto esté disponible y mientras tanto sugerir el servicio del restaurante o del bar mientras espera (No se garantice un ingreso temprano “early check in” ni dar cualquier otro plazo).

5.2.7.5. Escriba o registre la hora que intentó hacer el check in en la pantalla de Reservación e imprima la pantalla.

5.2.8. Mantenga todos los impresos de pantalla y realice el check in dentro de la habitación que primero sea inspeccionada como habitación limpia. Ingrese toda la información necesaria para completar el check-in, incluyendo la información de crédito.

5.2.9. Si el huésped tiene preferencia en la selección de habitación, utilice el reporte de estatus de habitaciones para seleccionar la habitación más apropiada.

6. Definiciones

No aplica

7. Modificaciones

No aplica

8. Distribución

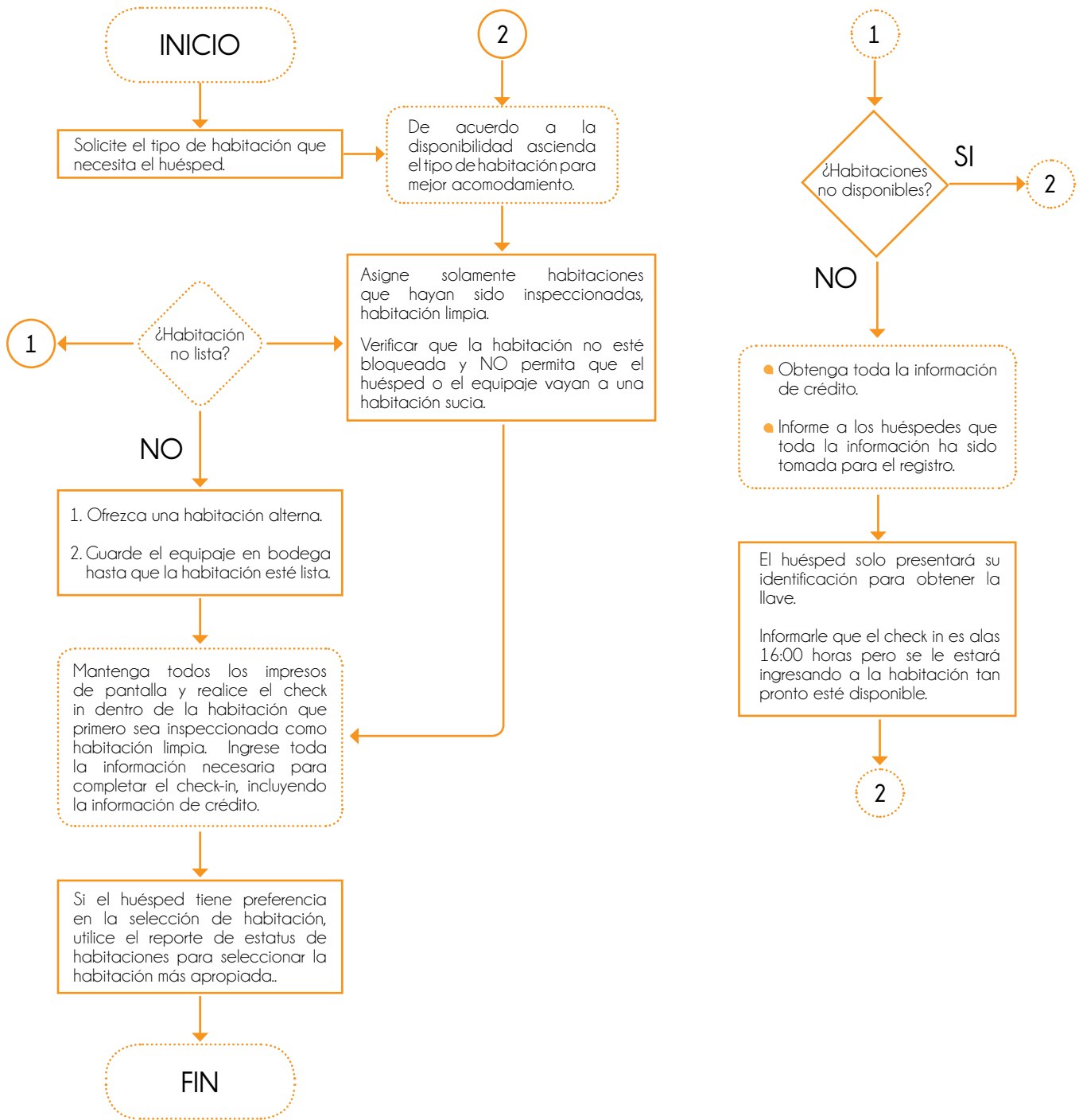
Departamento de recepción

Departamento de reservaciones

Departamento de ama de llaves

Manual de control de calidad

Diagrama de Flujo Asignación de la Habitación



Procedimiento: Información al Huésped de servicios, horarios y facilidades del hotel

1. Objetivo

Gestionar eficientemente el servicio y atención al huésped y fomentar el uso de las facilidades y servicios a disposición del huésped, a modo de que el huésped se quede en casa, e incrementar la rentabilidad del hotel.

2. Alcance

Involucra a los departamentos de reservaciones y recepción.

3. Documentos de referencia o anexos

Horarios de servicios de A&B
Bifolios e información de atracciones
Bifolios informativos de las facilidades y servicios del hotel

Formatos:

Control de registro de Valet Parking

4. Responsabilidad

- 4.1. Es responsabilidad del gerente de recepción, como de todos los gerentes de los departamentos involucrados, verificar que éste procedimiento se ejecute.
- 4.2. Es responsabilidad del supervisor del departamento de recepción, ejecutar éste procedimiento, informar constantemente a su personal sobre lo que acontece dentro del hotel como en sus alrededores incluyendo atracciones, entre otros.

5. Acciones

5.1. ESTÁNDARES

- 5.1.1. Brindar la correcta ubicación y orientación al huésped de las facilidades y servicios.
- 5.1.2. Informar a todos los huéspedes sobre el servicio de check-out express y cómo realizarlo desde el teclado del teléfono.
- 5.1.3. Identificar a los huéspedes que llegan por primera vez.

5.2. PROCEDIMIENTO

- 5.2.1. Informar al huésped que está obteniendo la llave. Al entregarle la llave, informe sobre el servicio de check-out express y cómo realizarlo desde el teclado del teléfono.

5.2.2. Por lo menos explique:

- 1) Localidad del elevador
- 2) Identificación de las llaves y su uso
- 3) Servicio de equipaje y valet parking
- 4) Fecha del Check-out y la política de las salidas previas a fecha del Check-out
- 5) Tarifa/paquete de amenidades

5.2.3. Explicar otros servicios / características como éstas sean requeridas por el huésped.

- Brindar servicio de alarma “wake-up call”
- Brindar apoyo a las necesidades de comunicación (teléfono, fotocopiado, fax, internet, etc) que solicite el cliente.
- Entregar personalmente al huésped la correspondencia recibida.
- Brindar, orientar y asesorar al huésped sobre la oferta turística y entretenimiento cercano al hotel.
- Apoyar las solicitudes específicas de los clientes en relación con la prestación de servicios en las diferentes áreas del hotel.

5.2.4. Explicar ubicación del elevador, de la habitación, y facilidades del hotel.

5.2.5. Explicar al huésped como llegar a la habitación, al área de banquetes y a el (los) restaurantes.

5.2.6. Explicar los horarios de operación del restaurante y del servicio a cuartos.

6. Definiciones

Valet Parking:

Servicio de parqueo, que consiste en que el huésped desciende de su vehículo para que el mismo sea estacionado por agentes que están a cargo del control del parqueo, bajo una tarifa razonable. Puede ofrecerse de cortesía a huéspedes VIP.

Wake-up call:

Servicio solicitado por el huésped para ser despertado a la hora indicada.

7. Modificaciones

No aplica

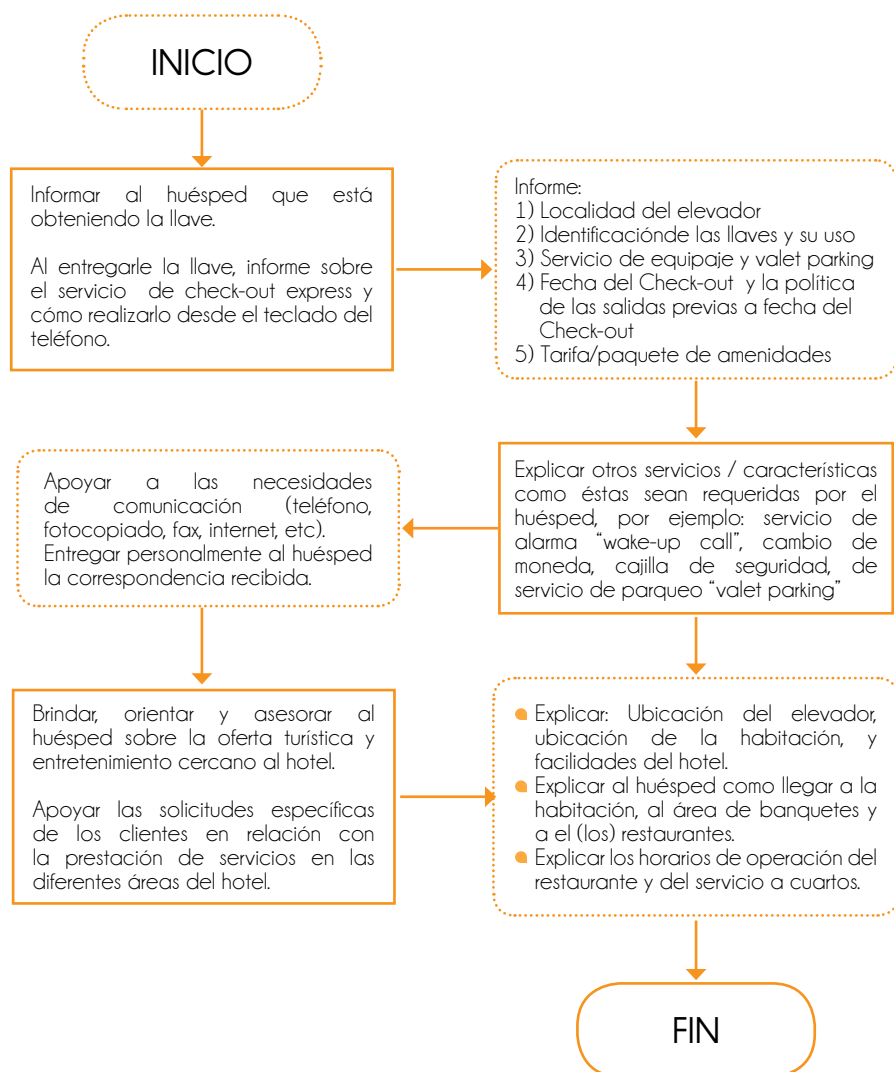
8. Distribución

Departamento de recepción

Departamento de reservaciones

Manual de control de calidad

Diagrama de Flujo Información al Huésped de servicios, horarios y facilidades del hotel



Formato Cambio de Moneda

CAMBIO DE MONEDA FOREING EXCHANGE				No. 00000
FECHA / DATE	No. SUITE / SUITE No.	NOMBRE DEL HUÉSPED / GUEST NAME		
CANTIDAD	MONEDA	TIPO DE CAMBIO	IMPORTE	
	CHEQUE DE VIAJERO <input type="checkbox"/>	EFECTIVO <input type="checkbox"/>		
USD DOLLARS <input type="checkbox"/>	OTROS <input type="checkbox"/>	TOTAL		
CAJERO CASHIER		FIRMA HUESPED GUEST SIGNATURE		

Formato Ticket de Estacionamiento "Valet Parking"

TICKET DE ESTACIONAMIENTO
Fecha de Entrada:
Fecha de Salida:
No. de Habitación:
No. Placa:
Auto:
Observaciones:

Procedimiento: Asistencia al Huésped hacia la habitación

1. Objetivo

Brindar la atención y hospitalidad a los huéspedes seguido de su registro hacia la habitación.

2. Alcance

Involucra a los departamentos de reservaciones, recepción.

3. Documentos de referencia o anexos

Procedimientos:

- Check-in / registro de huéspedes
- Registro y saludo a huéspedes
- Verificación de reserva
- Registro de huéspedes sin reserva "Walk-In"
- Asignación de la Habitación
- Procedimiento: información al huésped de servicios, horarios y facilidades del hotel
- Reservaciones VIP
- Lista de VIP en casa y por llegar

Formatos:

- Tarjeta de registro
- Control de entradas y salidas, Check-in / Check-out de huéspedes

4. Responsabilidad

- 4.1 es responsabilidad de los gerentes de operaciones y de recepción, como de todos los gerentes de los departamentos involucrados, verificar que éste procedimiento se ejecute.
- 4.2. Es responsabilidad del supervisor del departamento de recepción, ejecutar éste procedimiento, imprimir reportes y listados actualizados de disponibilidad de habitaciones, coordinar horarios del servicio de botones.

5. Acciones

5.1. ESTÁNDARES

- 5.1.1. Servicio de recepción para todos los huéspedes.
- 5.1.2. No llamar en voz alta a través del lobby o recepción al Maletero.
- 5.1.3. Los huéspedes nunca son indicados de que carguen o lleven su propio equipaje.
- 5.1.4. La llave de la habitación es entregada al Maletero.
- 5.1.5. El número de habitación nunca es verbalmente llamado.
- 5.1.6. El huésped es presentado al maletero.
- 5.1.7. No preguntar a los huéspedes si desean asistencia, permitir que sean ellos quienes declinen el servicio del maletero.

5.2. PROCEDIMIENTOS

- 5.2.1 Si el equipaje del huésped fue almacenado, solicitarle los tickets de reclamo del equipaje.
- 5.2.2 Llamar a recepción al Bellmen sonando el timbre, llamando a la extensión de la estación de bellmen, levantando la mano o llamando "recepción."
- 5.2.3 No llamar la atención del maletero a través de alzar la voz o a gritos.
- 5.2.4 Presentar el huésped al maletero mencionando en voz baja, "Sr./Sra. nombre, él es nombre quien le conducirá hacia su habitación.
- 5.2.5 Entregar la llave de la habitación al maletero.

5.2.6 Si no hay maletero disponible, informar al huésped indicando, "Sr./Sra. nombre, no hay Maletero disponible que le conduzca a su habitación en éste momento. ¿Le gustaría proceder a su habitación y se le estrá entregando su equipaje en un momento, o preferiría esperar por el Maletero para que le conduzca?"

5.2.7 Si el huésped desea proceder a su habitación, verifique el equipaje del huésped y etiquételo para el siguiente maletero disponible. Señale la ruta correcta en forma clara. Entregue la llave al Huésped.

5.2.8 Utilice el nombre del huésped, agradezca por su permanencia con nosotros y deséele una estadía placentera.

5.2.9 Ofrezca su nombre al huésped y cualquier asistencia que necesite durante su estadía.

6. Definiciones

Huésped:

Persona que hace uso de las instalaciones para pernotar por lo menos una noche, a cambio de pago de una tarifa.

7. Modificaciones

No aplica

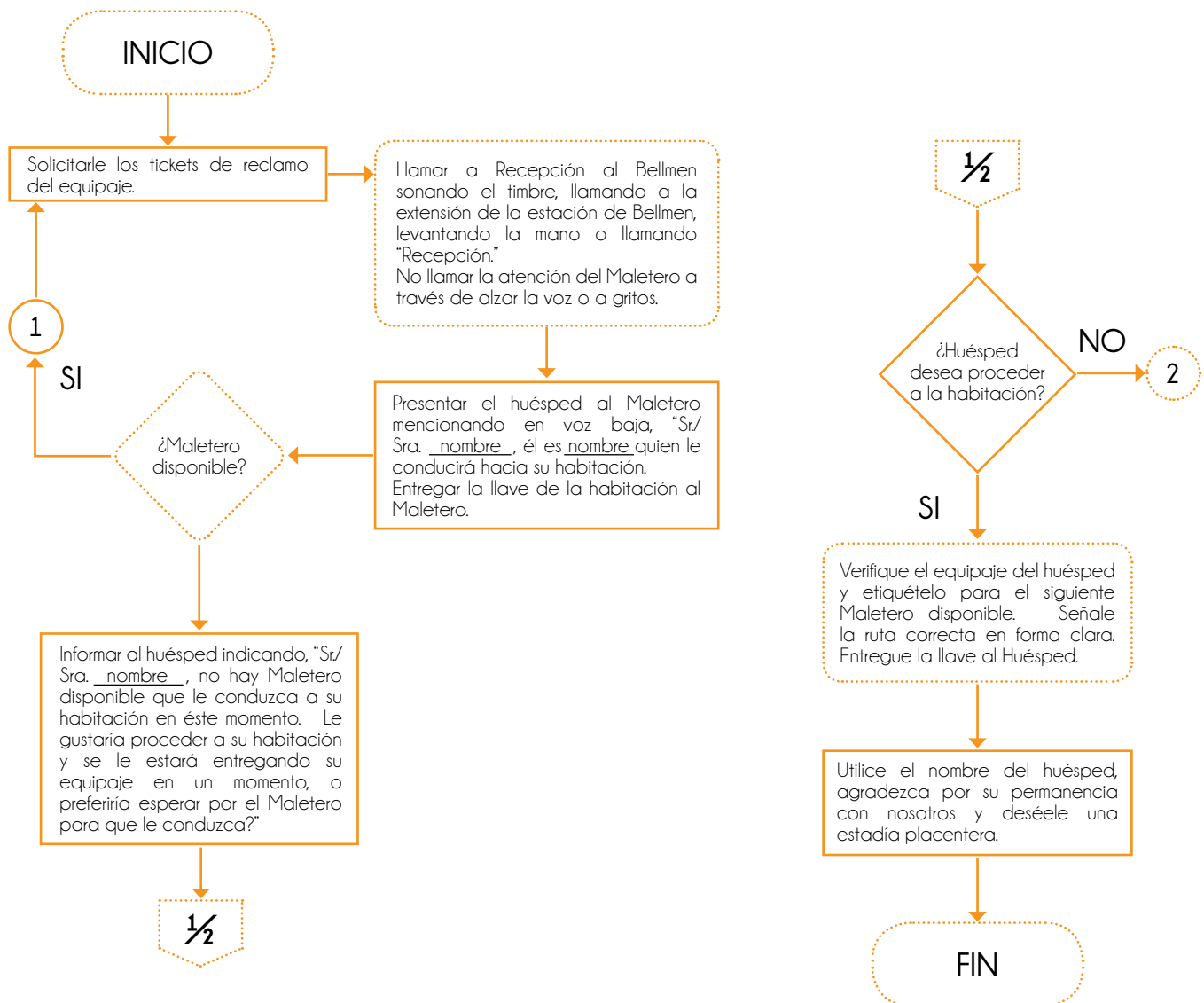
8. Distribución

Departamento de recepción

Departamento de reservaciones

Manual de control de calidad

Diagrama de Flujo Asistencia al Huésped hacia la habitación



1. Objetivo

Realizar proceso de salida o partida de los huéspedes de manera eficaz y eficientemente, minimizar tiempo de espera. Verificar los cargos incurridos por el huésped. Retroalimentar de la satisfacción del huésped durante su estancia y de las oportunidades de mejorar los servicios y facilidades. Adquirir oportunidad de obtener huéspedes frecuentes.

2. Alcance

Involucra a los departamentos de reservaciones y recepción, auditoría nocturna.

3. Documentos de referencia o anexos

Procedimientos:

- Presentación y revisión de la cuenta
- Cancelación de la cuenta, Check-Out

Formatos:

- Tarjeta de registro
- Control de entradas y salidas, Check-in / Check-out de huéspedes

4. Responsabilidad

- 4.1. Es responsabilidad del gerente de recepción, como de todos los gerentes de los departamentos involucrados, verificar que éste procedimiento se ejecute.
- 4.2. Es responsabilidad del supervisor del departamento de recepción, ejecutar éste procedimiento, imprimir reportes y listados actualizados de cargos, previo a la hora del Check-Out.

5. Acciones

- 5.1. Reconocer a los huéspedes tan pronto se acerquen a la recepción.
- 5.2. Verifique el nombre del huésped.
- 5.3. El bellboy realiza el traslado de equipaje hacia el área de recepción.
- 5.4. Se personaliza la interacción del huésped.
 1. Utilice el nombre del huésped.
 2. Investigue sobre la experiencia o satisfacción del huésped durante su estancia.
 3. Mantenga el contacto visual.

5.5. Si el huésped expresa algún descontento:

1. Discúlpese.
2. Agradezca a huésped por traerlo a su atención.
3. Problema de la dirección antes de la salida del huésped.
4. Si es incapaz para resolver, entre en contacto con a su supervisor.
5. Registre los comentarios cuando corresponda

5.6. Informar al cliente con antelación, el monto global de la factura

5.7. Si el cliente sale antes de la hora prevista la factura debe prepararse de manera inmediata.

5.8. Verificar con ama de llaves la habitación que ha sido desocupada.

5.9. Se levanta el registro correcto.

5.10. Todos los nombres y números de habitación, y cargos se verifican para estar correctos antes de procesar la salida.

5.11. Si se han incurrido en últimos cargos, llame el departamento apropiado para obtener el cargo y para agregar los cargos a la cuenta del huésped.

5.12. Postear todos los últimos cargos.

5.13. Todo cargo por salida o partida temprana se carga.

5.14. Disponer, en el momento de la entrega de la factura, de los comprobantes de cargos a cuenta debidamente firmados por éste o las personas autorizadas.

5.15. Proceder al cobro y verificación de firma en voucher, si es pago con tarjeta de crédito o débito.

5.16. Respuesta del huésped solicitada.

5.17. Tratar cualquier descontento antes de la salida del huésped.

5.18. La respuesta del huésped en la satisfacción durante estancia se solicita

5.19. Asegurarse que el huésped entregue las llaves de la habitación.

5.20. Solicitar al huésped llenar encuesta de satisfacción del servicio prestado.

5.21. Agradecer al huésped por la preferencia y se despide de forma cordial.

6. Definiciones

Huésped:

Persona que hace uso de las instalaciones para pernoctar por lo menos una noche, a cambio de pago de una tarifa.

7. Modificaciones

No aplica

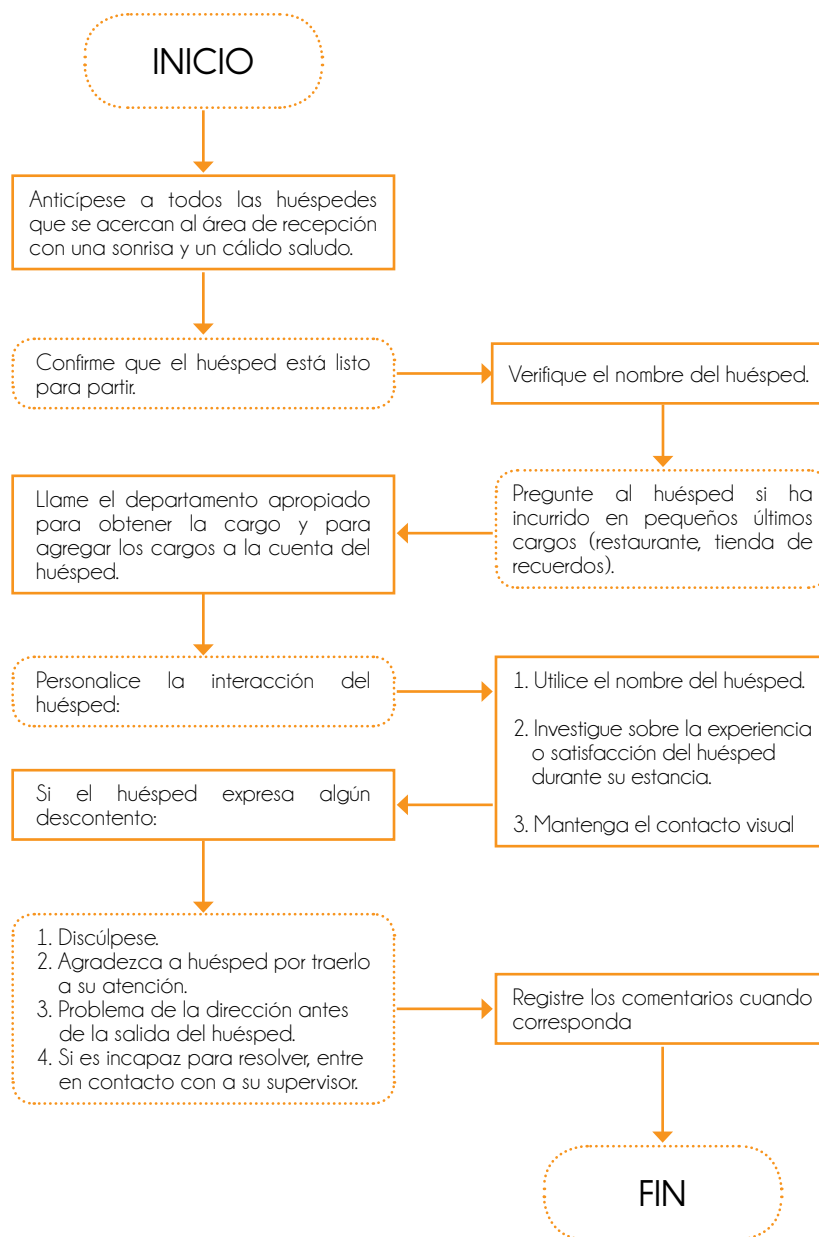
8. Distribución

Departamento de recepción

Departamento de reservaciones

Manual de control de calidad

Diagrama de Flujo Asignación de la Habitación



1. Objetivo

- Realizar proceso de salida o departura de los huéspedes de manera eficaz y eficientemente, minimizar tiempo de espera.
- Verificar los cargos incurridos por el huésped.
- Retroalimentar de la satisfacción del huésped durante su estadía y de las oportunidades de mejorar los servicios y facilidades.
- Adquirir oportunidad de obtener huéspedes frecuentes.

2. Alcance

Involucra a los departamentos de reservaciones y recepción, auditoría nocturna

3. Documentos de referenciao anexos

Procedimientos:

- Iniciar proceso de Check-Out
- Presentación y revisión de la cuenta
- Cancelación de la cuenta, Check-Out

4. Responsabilidad

- 4.1 Es responsabilidad de los gerentes de operaciones y de recepción, como de todos los gerentes de los departamentos involucrados, verificar que éste procedimiento se ejecute.
- 4.2 Es del supervisor del departamento de recepción, ejecutar éste procedimiento, imprimir reportes y listados actualizados de cargos, previo a la hora del Check-Out.

5. Acciones

- 5.1. Imprima y presente la cuenta al huésped.
- 5.2. Cortésmente solicite al huésped tome un momento y revise todos los cargos de su cuenta.
- 5.3. Pregunte si tiene alguna duda al respecto. Rápidamente investigue por cargos disputados o eliminados.

6. Definiciones

Huésped:

Persona que hace uso de las instalaciones para pernoctar por lo menos una noche, a cambio de pago de una tarifa.

7. Modificaciones

No aplica

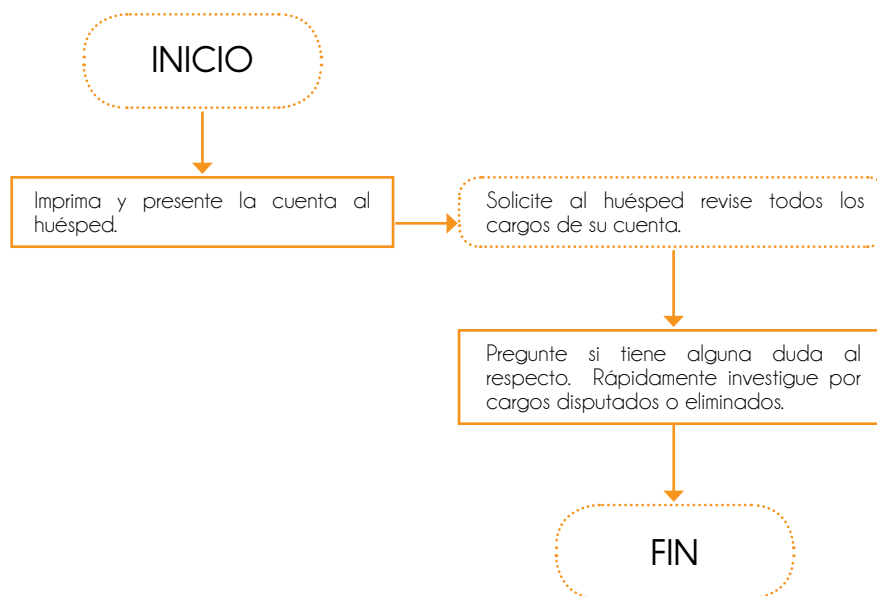
8. Distribución

Departamento de recepción

Departamento de reservaciones

Manual de control de calidad

Diagrama de Flujo Presentación y revisión de cuenta



1. Objetivo

Realizar proceso de salida o departure de los huéspedes de manera eficaz y eficientemente, minimizar tiempo de espera. Verificar los cargos incurridos por el huésped. Retroalimentar de la satisfacción del huésped durante su estadía y de las oportunidades de mejorar los servicios y facilidades. Adquirir oportunidad de obtener huéspedes frecuentes.

2. Alcance

Involucra a los departamentos de reservaciones y recepción, auditoría nocturna.

3. Documentos de referencia o anexos

Procedimientos:

- Iniciar proceso de Check-Out
- Presentación y revisión de la cuenta
- Cancelación de la cuenta, Check-Out

4. Responsabilidad

- 4.1 Es responsabilidad del gerente de recepción, como de todos los gerentes de los departamentos involucrados, verificar que éste procedimiento se ejecute.
- 4.2. Es responsabilidad del supervisor del departamento de recepción, ejecutar éste procedimiento, imprimir reportes y listados actualizados de cargos, previo a la hora del Check-Out.

5. Acciones

- 5.1. Verificar si el huésped se utilizará el método de pagos establecidos en el check-in.
- 5.2. Para tarjetas de crédito:
 - 5.2.1. Verificar esa tarjeta de crédito pertenece al huésped

- 5.2.2. Asegúrese de cantidad aprobada es suficiente para cubrir todo gasto total, de lo contrario, obtener la aprobación de cantidad adicional.

- 5.2.3. Ingrese el total de cargos.

- 5.2.4. Presente voucher para firma del huésped.

- 5.2.5. Proceda al check-out en el sistema de cómputo

- 5.3. Para los cheques de caja/viajero (si es huésped tiene un saldo):

- 5.3.1. Reciba el cheque de caja/o cheque de viajeros.

- 5.3.2. Testifique al huésped firmando el cheque de viajero

- 5.3.3. Revise las firmas que coincidan y coloque sus iniciales y el número de folio en la sección de endorso en la parte de atrás del cheque de viajero.

- 5.3.4. Cuentee el efectivo / los cheques de travelers recibidos.

- 5.3.5. Ingrese el efectivo/cheques de viajero usando el correcto código de transacción.

- 5.3.6. Entregue el cambio o retorne el sobrante.

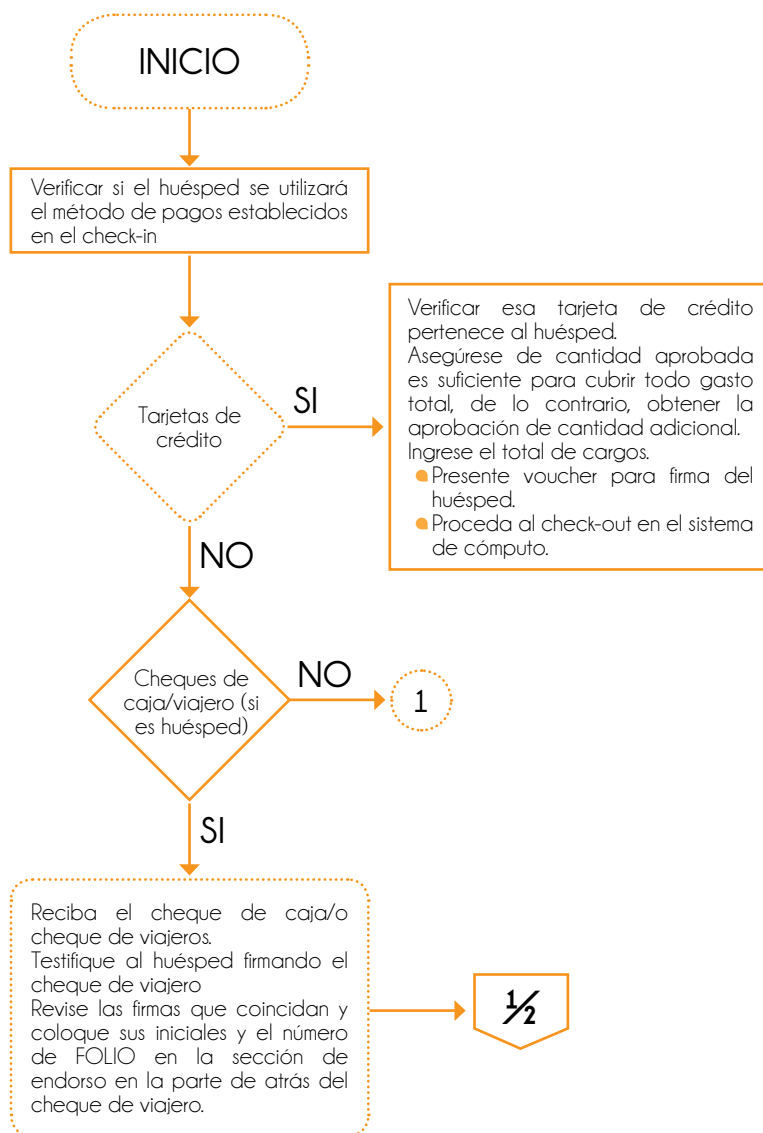
- 5.4. Si el huésped ha pagado en efectivo en el check-in, verifique si tiene algún reembolso de crédito.

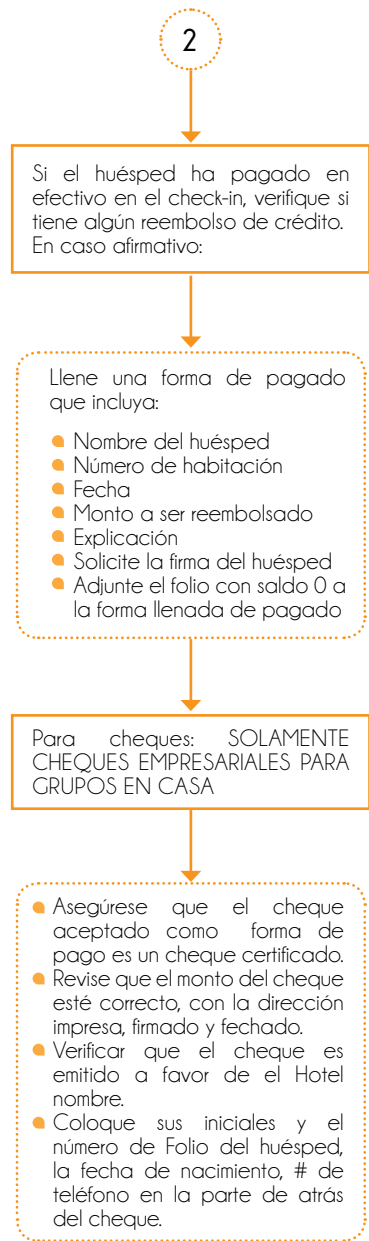
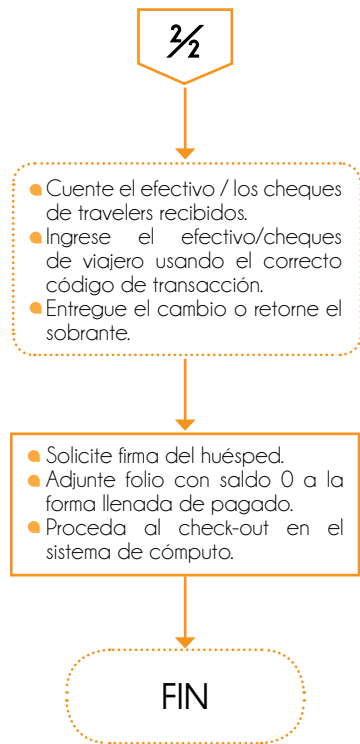
En caso afirmativo:

1. Llene una forma de pagado que incluya:
2. Nombre del huésped
3. Número de habitación
4. Fecha
5. Monto a ser reembolsado
6. Explicación

- 5.5. Solicite la firma del huésped. Adjunte el folio con saldo 0 a la forma llenada de pagado.
- 5.7. Para cheques: Solamente cheques empresariales para grupos en casa
- 5.8. Asegúrese que el cheque aceptado como forma de pago es un cheque certificado.
- 5.9. Revise que el monto del cheque esté correcto, con la dirección impresa, firmado y fechado.
- 5.10. Verificar que el cheque es emitido a favor de el hotel nombre.
- 5.11. Coloque sus iniciales y el número de folio del huésped, la fecha de nacimiento, # de teléfono en la parte de atrás del cheque.
- 5.12. Ingrese el folio.

Diagrama de Flujo CANCELACIÓN DE LA CUENTA, CHECK-OUT





Departamento de ama de llaves



Ama de llaves

El personal que labora en esta área deberá asegurarse de contar con el equipo, útiles, materiales, amenidades e inventario necesario para la realización de sus tareas.

Procedimiento: Manipulación de Químicos

1. Objetivo

Instruir y asegurar la manipulación adecuada de los químicos y productos de limpieza como evitar exposición a incidentes o accidentes por exposición a los mismos.

2. Alcance

Involucra al departamento de ama de llaves.

3. Documentos de referencia o anexos

Procedimientos:

- Limpieza de habitaciones
- Limpieza de baño
- Limpieza de vestíbulo
- Limpieza de baños públicos

4. Responsabilidad

- 4.1 Es responsabilidad del gerente del departamento de cuartos, mejor conocido como ama de llaves asegurar que los procedimientos de limpieza de vestíbulo y limpieza de baños públicos se ejecuten siguiendo el procedimiento de áreas públicas - Manipulación de químicos.
- 4.2 Es responsabilidad del supervisor(a) de áreas públicas, verificar éste procedimiento, corregir y capacitar al equipo de mozos y afanadoras para la limpieza de áreas públicas

y alrededores del hotel de acuerdo a los estándares y procedimientos, adheriéndose a la correcta manipulación de los químicos.

- 4.3 Es responsabilidad de la(s) afanadoras y mozos de áreas públicas seguir las indicaciones y procedimientos en el manejo adecuado de los químicos al realizar la limpieza de áreas públicas alrededor del hotel.

5. Acciones

- 5.1 Seguridad química
 - 5.1.1 Se debe de disponer de la Hoja de Seguridad e Información de materiales, MSDS "Material Safety Data Sheet"
- 5.2 Use guantes protectores cuando usando cualquier producto químico.
- 5.3 Asegúrese de que todas las botellas son debidamente etiquetadas. Si no está seguro de contenidos, deseche la botella.
- 5.4 Mantenga su brazo extendido del cuerpo al aplicar los productos químicos.
- 5.5 Rocíe productos químicos directamente sobre un trapo siempre que sea posible.
- 5.6 Tenga cuidado de rociado o backspray cuando se pulveriza directamente sobre las superficies.
- 5.7 No respire el vapor; no permitan química o de la niebla para entrar en contacto con los ojos, la nariz o la boca.

6. Definiciones

Hoja de Seguridad e información de Materiales (MSDS “Material Safety Data Sheet”)

Hoja informativa sobre las medidas de precaución y manipulación de los químicos utilizados, e incluye su fórmula química, y medidas en caso de intoxicación.

Backspray:

Acción de rociar químicos o atomizadores del lado incorrecto, apuntando hacia el usuario.

7. Modificaciones

No aplica

8. Distribución

Departamento de ama de llaves

Área de lavandería

Departamento de recursos humanos

Manual de control de calidad

Anexos

No aplica

1. Objetivo

Limpiar y desinfectar los distintos tipos de superficies, como áreas tanto de las habitaciones como de toda área pública y mantener la condición natural de las mismas sin dañarlas.

2. Alcance

Involucra al Departamento de Ama de Llaves

3. Documentos de referencia o anexos

Procedimientos:

- Limpieza de áreas públicas
- Limpieza de baños públicos
- Montaje de cama
- Limpieza de baño
- Limpieza de habitación

4. Responsabilidad

- 4.1. Es responsabilidad del gerente del departamento de cuartos asegurar que los procedimientos de Montaje de cama, limpieza de baño, limpieza de habitación, limpieza de áreas públicas, limpieza de baños públicos, se ejecuten siguiendo el manipulación de químicos y limpieza y desinfección.
- 4.2. Es responsabilidad del supervisor(a) de áreas públicas, verificar éste procedimiento, corregir y capacitar al equipo de mozos y afanadoras para la limpieza de áreas públicas y alrededores del hotel de acuerdo a los estándares y procedimientos, adheriéndose a la correcta manipulación de los químicos, y selección de artículos y suministros de limpieza, para lograr limpieza y desinfección correctamente y mantener las condiciones naturales de tales superficies.
- 4.3 Es responsabilidad de la(s) camareras, mozos de piso, afanadoras y mozos de área públicas seguir las indicaciones y procedimientos en el manejo adecuado de los químicos al realizar la limpieza de habitaciones y de toda áreas pública alrededor del hotel.

5. Acciones

- 5.1 Seguridad química: manipulación de químicos.
- 5.2 Seleccionar y elaborar listado de proveedores de químicos de limpieza y desinfección industrial, exclusivos para de establecimientos de alojamientos, restaurantes, hospitales, instituciones y entidades académicas.
- 5.3 Seleccionar productos de limpieza y de desinfección con el menor grado posible de tóxicos y que no sean nocivos tanto para el usuario como para el medio ambiente
- 5.4 Los lustradores de madera deberán ser libre de aceites para evitar la exposición a gases derivados del petróleo como el exponer las superficies a residuos aceites y marcas posibles del público

5.5 Los limpiadores de vidrios, deberán ser utilizados solamente para vidrios, espejos, cerámicas y azulejos.

5.6 Solicitar capacitación y/o entrenamiento de los productos a los correspondientes proveedores.

5.7 Prepare los utensilios como herramientas a utilizar para la aplicación de los químicos y/o productos de limpieza y/o desinfección.

5.8 Preparar los productos de limpieza según las superficies, artículos y pisos a tratar:

- o Madera
- o Vidrio
- o Cerámica
- o Azulejo
- o Marmol
- o Ladrillo
- o Metales: Bronce, Cobre, Hierro, Aluminio, Acero
- o Inoxidable
- o Revestimientos Y Pinturas

5.9 No mezclar ni suprimir los químicos de las distintas superficies por otros.

5.10 Separar los trapos limpiadores y evitar el limpiar superficies cuando éstos contengan residuos de otro tipo de químico, esto dañaría las condiciones naturales de las distintas superficies.

5.11 Para el tratamiento de superficies especiales, tratar de suplir los productos químicos por mezclas a base de ingredientes de tipo casero, como vinagre, limón, bicarbonato de sodio, aceite de oliva, dado a que los químicos suelen contener alto grado de gases tóxicos.

5.12 Diseñar un plan de limpieza y desinfección a lo largo del año, a realizarlos semanal, quincenal, mensual, trimestral, semestral y anual.

5.13 Reporta al Depto. de mantenimiento cuando una superficie o piso, necesite mayor atención de reparación o tratamiento.

5.14 Fomentar la cultura al departamento a mantener y conservar las superficies limpias y desinfectadas.

5.15 Entre las áreas de desinfección más comunes están:

- o Baños: Inodoro, tinas y/o regaderas, cortinas, tapetes de baño, piso, lavamanos
- o Manijas de puertas, tanto interiores como exteriores
- o Teléfonos
- o Control remoto del televisor
- o Switches de encendido y apado de luz
- o Dispositivo de encender y apagar lámparas

5.16 Mantener los productos químicos y suministros como el equipo de limpieza en un área asignada para almacenar y administrar el uso de los mismos.

6. Definiciones

Limpieza:

Conjunto de técnicas que elimina la suciedad, ayudando a que los distintos materiales permanezcan invariados con el paso del tiempo e incluso que mejoren sus cualidades.

Desinfección:

Aplicación de sustancias las cuales son utilizadas sobre objetos inanimados que destruyen los microorganismos nocivos o inhiben la actividad.

7. Modificaciones

No aplica

8. Distribución

Departamento de ama de llaves

Area de lavandería

Areas públicas (si aplica)

Departamento de recursos humanos

Manual de control de calidad

Limpieza en zonas de áreas públicas

Procedimiento: Áreas Públicas

1. Objetivo

Instruir y asegurar la realización de la limpieza de áreas públicas de acuerdo a procedimientos y estándares de calidad que identifiquen dicha estandarización a través de todas las áreas del hotel.

2. Alcance

Involucra al departamento de ama de llaves

3. Documentos de referencia o anexos

Procedimientos:

- Limpieza de vestíbulo, lobby, entradas y otras áreas públicas
- Limpieza de baños públicos

4. Responsabilidad

- 4.1. Es responsabilidad del gerente del departamento de cuartos, mejor conocido como ama de llaves asegurar que el procedimiento de limpieza de baños públicos se ejecuten siguiendo el areas públicas - manipulación de químicos.
- 4.2. Es responsabilidad del supervisor(a) de de áreas públicas, verificar éste procedimiento, corregir y capacitar al equipo de mozos y afanadoras para la limpieza de áreas públicas y alrededores del hotel de acuerdo a los estándares y procedimientos, adheriéndose a la correcta
- 4.3 Es responsabilidad de la(s) afanadoras y mozos de área públicas seguir las indicaciones y procedimientos en el manejo adecuado de los químicos al realizar la limpieza de áreas públicas alrededor del hotel

5. Acciones

5.1. GENERALIDADES DE LIMPIEZA DE ÁREAS PÚBLICAS

- 5.5.1. Realizar las tareas de limpieza en horarios clientes, tanto las diarias como específicas.
- 5.5.2. Colocar señales de advertencia en aquellos lugares donde se esté realizando la misma.
- 5.5.3. Realizar limpieza en las siguientes áreas: Entrada, estacionamiento, lobby, recepción, elevadores, salones, oficinas, pasillos, gradas, áreas verdes, áreas deportivas, bodegas, etc. Dependiendo de la ubicación se harán las siguientes tareas:
 - a. Barrer y/o aspirar
 - b. Sacudir
 - c. Eliminar manchas
 - d. Trapear
 - e. Lavado de pisos
 - f. Pulido
 - g. Recoger basura
 - h. Secar completamente los inodoros y lavamanos.
 - i. Barrer, sacudir y trapear todo el área.
 - j. Entregar informes de limpieza diariamente, utilizando los formatos establecidos.
 - k. Realizar limpieza profunda quincenalmente que incluye: alfombras, cortinas, tapicería, lámparas, ventanales, barandales, áreas de parqueo, techos si lo ameritan, jardines externos, etc.

- 5.1.4. Ningún huésped ha de ser registrado a menos que el crédito se ha establecido.

5.2. LIMPIEZA DEL VESTÍBULO, LOBBY, ENTRADAS Y OTRAS ÁREAS PÚBLICAS

5.2.1. Use un paño limpio humedecido con una solución de limpieza o pulido para limpiar superficies.

5.2.2. Limpiar manchas de alfombras y de muebles.

5.2.3. Limpie bien y limpie periódicamente durante todo el día. Para incluir:

- Recoger escombros, papeles, basura de los pisos y muebles.
- Limpiar las urnas ceniceros y cenizas. Limpiar los lados de ashurns; cambio de arena cuando está mojado y si arena pierde su brillo.
- Realignar muebles a plano.
- Limpie cualquier derrame de agua.
- Quitar hojas muertas de las plantas. Compruebe planter para desechos y eliminar cualquier encontrado.
- Polvo de muebles y accesorios.
- Limpiar mesas de vidrio.
- Bordes de alfombra de barrido.
- Pulir baranda
- Área de teléfono limpio
- Informe de los daños y perjuicios.
- Consulte limpieza horario para zonas del vestíbulo y artículos para la limpieza.

5.2.9. Si el huésped tiene preferencia en la selección de habitación, utilice el reporte de estatus de habitaciones para seleccionar la habitación más apropiada.

6. Definiciones

No aplica

7. Modificaciones

No aplica

8. Distribución

Departamento de ama de llaves

Área de lavandería

Manual de control de calidad

1. Objetivo

Instruir y asegurar la realización de la limpieza de baños públicos de acuerdo a procedimientos y estándares de calidad que identifiquen dicha estandarización a través de todas las áreas del hotel.

2. Alcance

Involucra al departamento de ama de llaves.

3. Documentos de referencia o anexos

Procedimientos:

- Manipulación de químicos
- Áreas públicas
- Limpieza de baños públicos

Formatos:

- Verificación de limpieza de áreas públicas

4. Responsabilidad

- 4.1. Es responsabilidad del gerente del departamento de cuartos mejor conocido como ama de llaves asegurar que los procedimiento siguiendo el procedimiento de áreas públicas - manipulación de químicos.
- 4.2. Es responsabilidad del supervisor(a) de áreas públicas, verificar éste procedimiento, corregir y capacitar al corregir y capacitar al equipo de mozos y afanadoras para la limpieza de áreas públicas y alrededores del hotel de acuerdo a los estándares y procedimientos, adheriéndose a la correcta manipulación de los químicos.
- 4.3 Es responsabilidad de la(s) camareras, mozos de piso, afanadoras y mozos de área públicas seguir las indicaciones y procedimientos en el manejo adecuado de los químicos al realizar la limpieza de áreas públicas alrededor del hotel.

5. Acciones

- Limpiar bien dos veces al día y ordenados periódicamente durante todo el día según sea necesario. Para incluir:
 - 1) Reposición de suministros
 - 2) Recogiendo escombros de piso
 - 3) Vaciar papelera según sea necesario
 - 4) Limpiar cualquier agua/derrame de contador y de piso
- Reponer productos de papel diario según sea necesario.

o Termina la limpieza designado como se indica en las siguientes tareas:

- 1) Vaciar los recipientes de basura
- 2) Limpie urinarios/pantallas
- 3) Limpiar inodoros
- 4) Limpia puesto particiones/paredes
- 5) Limpiar el fregadero y vanidad
- 6) Rellenar los dispensadores de jabón
- 7) Limpiar pisos
- 8) Limpiar espejos
- 9) Limpio luz accesorios/lámparas
- 10) Sombreros de ventilación/alta pared/techo limpio
- 11) Limpia pipas/hardware
- 12) Máquinas expendedoras de recarga
- 13) Limpias cuadros y Marcos
- 14) Artefactos limpios
- 15) Plantadores de plantas limpios/
- 16) Limpias puerta/Marcos/bisagras/cierres
- 17) Repisas de zócalos limpios/1
- 18) Rejilla de desagüe de matorral

6. Definiciones

No aplica

7. Modificaciones

No aplica

8. Distribución

Departamento de ama de llaves

Área de lavandería

Manual de control de calidad

Check List Áreas Públicas

Verificación de Limpieza de Áreas Públicas

NOMBRE:

FECHA:

SUPEVISOR:

ÁREA DE LIMPIEZA:

BAÑOS						PISCINAS				
	SI	NO					SI	NO		
Inodoros						Mesas				
Lavamanos						Sombrillas				
Papel toalla						Sillas				
Papel						Cambio de toallas				
Jabón de manos						Basura				
Crema para manos						Ceniceros				
Basura						Sillas Reclinables				
Pisos						Pisos				
LOBBY						SALONES				
	SI	NO					SI	NO		
Recepción						Puertas				
Basura						Aspirado				
Puertas						Salidas de emergencia				
Ventanas						Basura				
Ceniceros						Ceniceros				
Aspirado						Pasillo Norte				
Sillones						Pasillo Sur				
Mesas/Decoraciones						Lámparas				
Elevadores						Decoraciones				
EXTERIOR										
	SI	NO					SI	NO		
Salida de emergencia						Parqueos				
Entradas						Gradas				
Basura						Banderas				
Ceniceros						Terrazas				
Barrer						Valet				
Plantas										

OBSEVACIONES

FIRMA SUPERVISOR

Limpieza en zonas de habitaciones

Procedimiento: Montaje de Cama

1. Objetivo

Instruir y asegurar la realización del montaje de Cama de acuerdo a los estándares de calidad que identifiquen dicha estandarización a través de todas las habitaciones del hotel.

2. Alcance

Involucra al departamento de ama de llaves.

3. Documentos de referencia o anexos

Procedimientos:

Montaje de cama

Formatos:

Reporte de ama de llaves

Reporte de camarera

Listado de inspección de habitaciones "check list" (incluye el baño)

Ilustraciones:

Montaje de cama

4. Responsabilidad

4.1. Es responsabilidad del gerente del departamento de cuartos, mejor conocido como ama de llaves asegurar que éste procedimiento de montaje de cama, se ejecute.

4.2. Es responsabilidad de la(s) supervisora(s) del departamento de cuartos, verificar éste procedimiento, corregir y capacitar al equipo de camareras para el montaje de cama de acuerdo a los estándares y procedimientos, al realizar o limpiar la habitación.

4.3 Es responsabilidad de la(s) camarera(s) seguir las indicaciones y procedimientos en el montaje de la cama de todas las habitaciones.

5. Acciones

5.1. PREPARACIONES PREVIAS:

5.1.1 Verificar que tipo de habitaciones a realizar.

5.1.2 Preparar el paquete de sábanas que utilizara según los estándares del hotel.

5.1.3 Las habitaciones de salida.

5.1.4 Las habitaciones de clientes que se quedan.

5.1.5 Llegadas y peticiones especiales (realizando la rotación) y otros.

5.1.6 Si habitación ocupada, verificar previamente que el huésped haya manifestado apoyar el "no cambio de sábanas y toallas diarias", de lo contrario se procede a retirar las mismas.

5.2. INICIO DE MONTAJE DE CAMA

5.2.1. Remover toda la ropa sucia.

5.2.2. Verificar el colchón esté en óptimas condiciones, libre de manchas o desperfectos.

5.2.3. Verificar que la cama esté bien afianzada.

5.2.4. Colocar el protector del colchón.

5.2.5. Colocar luego la sábana que cubre el colchón (sábana de cajón, sábana baja).

5.2.6. Colocar la primera sábana al ras del colchón.

- 5.2.7. Colocar la frazada al ras del colchón (en caso de estar ubicados en área de clima caliente, omitir la frazada).
- 5.2.8. Colocar la segunda sábana al colocarla un cuarto debajo de la orilla del colchón.
- 5.2.9. Doblar los excedentes de la primera sábana y la frazada de la cabecera hacia la segunda sábana, a modo de cubrirla.
- 5.2.10. Al terminar de colocar las sábanas y la frazada se hace un dobles de las mismas hacia los pies de la cama no muy grande y se procede a colocarlas debajo del colchón siempre dejando las esquinas con un dobles de sobre.
- 5.2.11. Luego colocar los protectores de almohadas a las mismas.
- 5.2.12. Colocar las sobrefundas a las almohadas, asegurándose de que el zipper del protector quede hacia adentro de la obrefunda.
- 5.2.13. La abertura de estas debera quedar pegadas una de otra cuando son dos almohadas y cuando es una sola la abertura va en contra en direccion de la puerta.
- 5.2.14. Colocar las 2 almohadas decorativas sobre la cama, colocadas horizontalmente con aberturas encontrándose entre sí hacia el centro y apoyadas en la cabecera de la cama y colocar la(s) otra(s) almohadas de uso al frente de las decorativas.
- 5.2.15. Colocar el edredón, verificar que esté bien alineado respecto al colchón.

6. Definiciones

Sábana de cajón o sábana baja:

Sábana cuyas esquinas disponen de elástico con el fin de facilitar el envolver el colchón. Es la primera sábana que se coloca seguido del protector del colchón. Usualmente suele reemplazarse por la sábana lisa, por su costo y manipulación de doblez.

7. Modificaciones

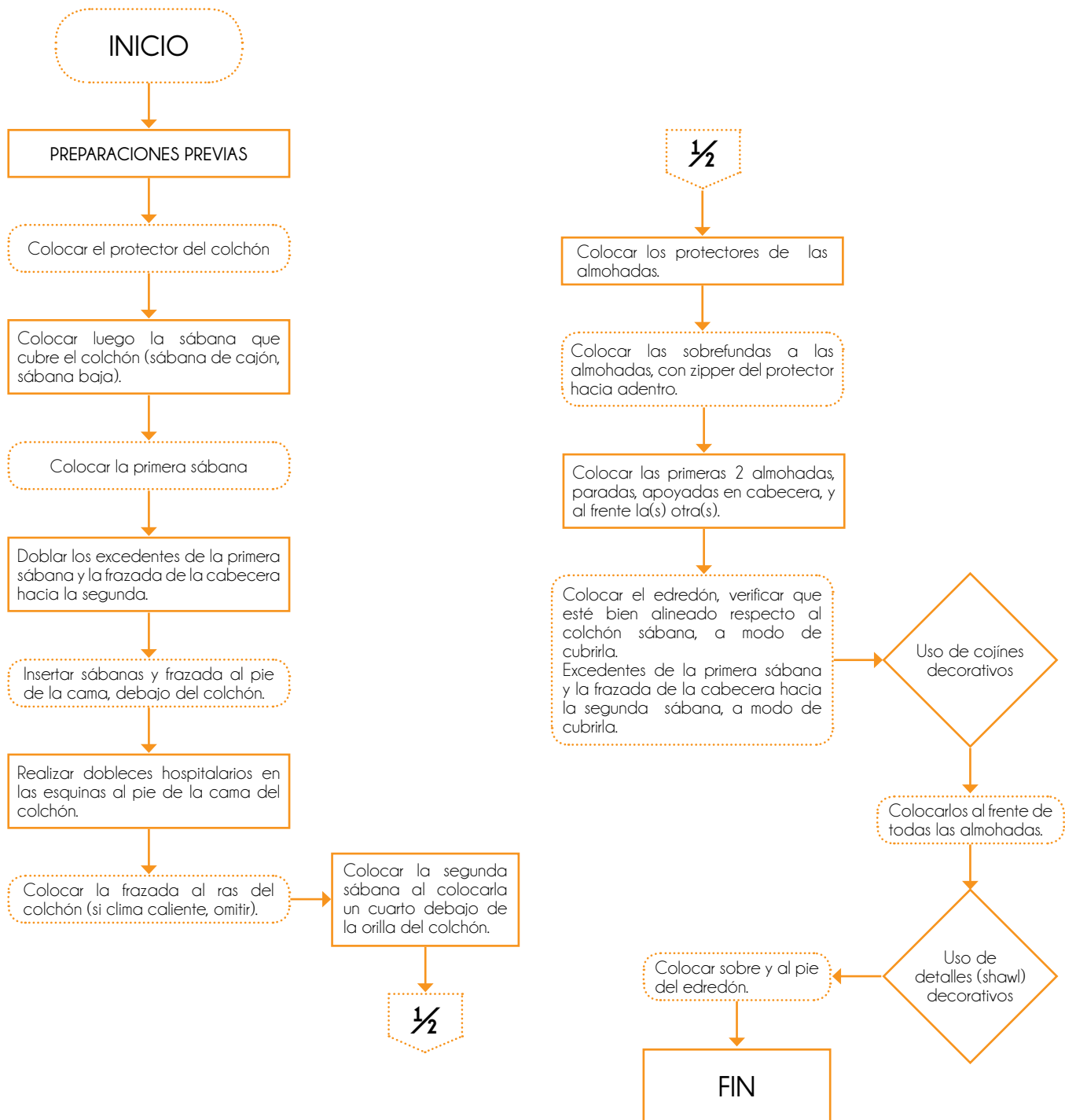
- 5.2.16. En el caso de disponer de cojines decorativos, colocarlos al frente de las almohadas de uso.
- 5.2.17. Colocar accesorio decorativo, como el shawl del edredón sobre el mismo.

8. Distribución

Departamento de ama de llaves

Manual de control de calidad

Diagrama de Flujo Montaje de Cama



Verificación limpieza de habitaciones

NOMBRE:

FECHA:

CAMARERA SUPEVISADA:

No. de Habitación:

--	--

Aspirado de alfombras		Cortinas	
Limpieza muebles		Sillones	
Ventanas		Mini Bar	
Elaboracion de cama(s)		Closet	
Lámparas		Hojas de lavandería	
Puertas		Basura	
Balcón		Revistas	

BAÑO

Lavamanos			
Ducha/tina			
Inodoro			
Espejo(s)			
Cambio de toallas			
Amenities			
Cortina de baño			
Papel de baño			
Piso baño			

Marcar con una X lo que no trabajó.
 Marcar con un / lo que si trabajó.

SUPERVISORA _____

Listado de Inspección de Habitación "Check List" (Incluye el Baño)

Limpieza en zonas de habitaciones



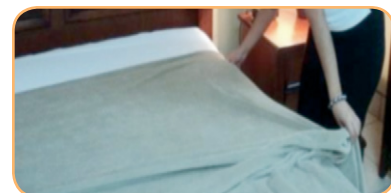
Revisar estado o condición del colchón. Si usa faldón, verificar esté bien alineado.

Se coloca el cobertor o protector del colchón asegurándose que el elástico quede colocado correctamente por debajo del mismo.



Colocar Sábanas, cuidando estén bien alineadas en los lados, verificando los largos en cada lado de la cama. Verificar que las costuras estén ocultas a la vista del huésped.

Colocar frazada, alineada con la primera sábana colocada, controlando los largos sean uniformes de lado a lado.





Realizar dobleces de las esquinas inferiores. Si la línea de blancos es de una a dos sábanas con o sin frazada, realizar el doblez hospitalario.

Realizar dobleces de la parte superior, verificando que la altura del doblez sea a una altura cómoda para uso del huésped.



Colocar edredón, cuidando que las esquinas del mismo queden como corresponde, si tiene esquinas redondeadas, éstas deben de ir en la parte inferior del colchón.

Colocar la sobrefunda a la almohada, asegurándose que el zipper del protector de la almohada, quede hacia adentro.

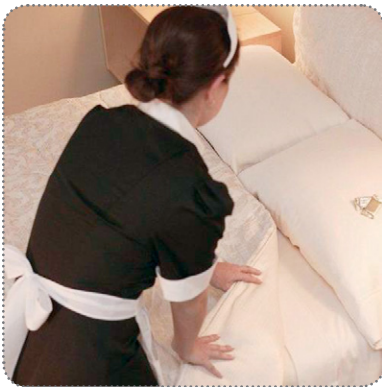
Colocar protector de almohada.





Realizar los dobles de la sobrefunda, como realizando tipo sobre, a modo que las orillas de la misma queden hacia dentro.

Al colocar las almohadas sobre la cama, se debe verificar que los extremos de las costuras queden hacia fuera, mientras que los lados en que se encuentran las aperturas de las almohadas se encuentren entre sí, quedan hacia el centro o adentro de la cama.



Alinear la parte superior del edredón respecto a la colocación de las almohadas.

Verificar presentación final de la cama, de acuerdo a los estándares establecidos.



1. Objetivo

Instruir y asegurar la realización de la limpieza de baño de acuerdo a los estándares de calidad que identifiquen dicha estandarización a través de todas las habitaciones del hotel.

2. Alcance

Involucra al departamento de ama de llaves.

3. Documentos de referencia o anexos

Procedimientos:

- Manipulación de químicos
- Limpieza de baño

Formatos:

- Listado de inspección de habitación "Check List" (Incluye el baño)

Ilustraciones:

- Limpieza de baño

4. Responsabilidad

- 4.1. Es responsabilidad del gerente del departamento de cuartos mejor conocido como ama de llaves asegurar que éste procedimiento de limpieza de baño, se ejecute siguiendo las indicaciones de manipulación de químicos.
- 4.2. Es responsabilidad del supervisor(a) del departamento de cuartos, verificar éste procedimiento, corregir y capacitar al equipo de camareras para la Limpieza de baño de acuerdo a los estándares y procedimientos, al realizar o limpiar la habitación.
- 4.3 Es responsabilidad de la(s) camarera (s) seguir las indicaciones y procedimientos en la limpieza de baño de todas las habitaciones.

5. Acciones

5.1 Preparaciones previas:

- 5.1.1 Colocarse los guantes
- 5.1.2 Asegurarse de recoger del suelo toda la ropa de baño que este tirada.
- 5.1.3 Recoger todos los utensilios del baño y despejar el área.
- 5.1.4 Revisar no hay objetos olvidados, en el caso de ser una habitación vacante sucia.

5.1.5 Asegurarse que el lugar este ventilado.

5.1.6 Contar con los utensilios y productos de limpieza necesarios para la limpieza del baño.

5.1.7 Se recomienda que la camarera tenga bolsas para colocar los trapos sucios.

5.1.8 Revisar que se cuenta con todos los amenities para vestir el baño.

5.2. Inicio de la Limpieza del Baño

5.2.1. Los químicos necesarios para su limpieza se deben aplicar empezando por el lavamanos, siguiendo con la tina o ducha y el inodoro, y se dejaran actuar por unos minutos (5min.), mientras proceder a hacer la cama montaje de cama.



Aplicar químicos y dejar actuar por 5 minutos.

5.3. Lavamanos

5.3.1. Limpiar con un estropajo húmedo que no raye la cerámica para no estropearla, la parte interior y exterior.

5.3.2. Con un cepillo circular limpiar el "principal" (drenaje) y remover restos de jabón, de cabello, y residuos alimenticios.

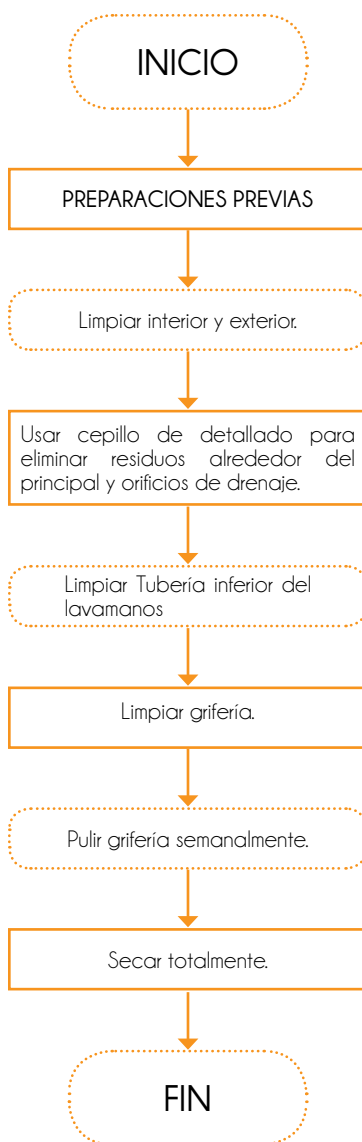
5.3.3. Limpiar tubería (generalmente, ubicada debajo del lavamanos).

5.3.4. Limpiar con agua caliente la grifería, y pulir por lo menos una vez a la semana.

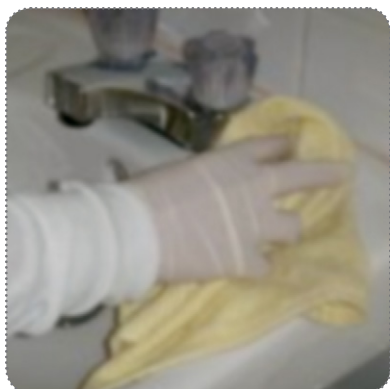
5.3.5. Asegurarse que toda la grifería esté libre de óxido, en caso de tener, reportar a mantenimiento.

5.3.6. Secar totalmente.

Diagrama de Flujo Limpieza de Lavamanos

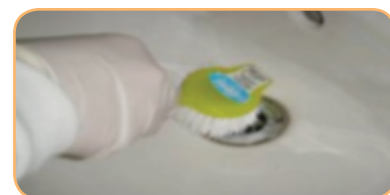


Ilustraciones limpieza del Lavamanos



Realizar la limpieza de menos contaminado a más contaminado.

Detallar punto de drenaje, principal, del lavamanos, remover residuos.



5.4. Tina o Ducha

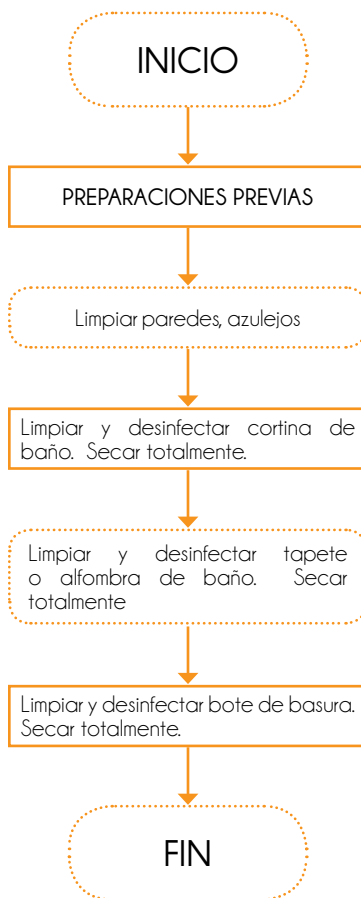
5.4.1. Empezar por las paredes, azulejo.

5.4.2. Limpiar y desinfectar la cortina de baño, asegurarse de secarla en su totalidad.

5.4.3. Limpiar y desinfectar el tapete de baño, en caso no se tenga para reemplazarlo, y secarlo.

5.4.4. Limpiar y desinfectar el bote de basura y secarlo totalmente.

Diagrama de Flujo Limpieza de Tina o Ducha

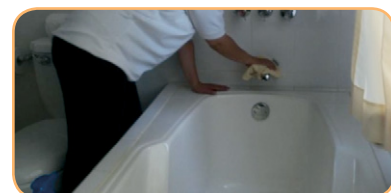


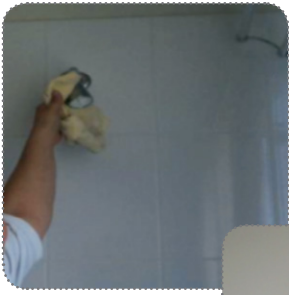
Ilustraciones limpieza de la Regadera, Ducha o Tina



Asegurarse de limpiar la tina o ducha.

Pulir grifería.





Asegurarse que toda la grifería esté libre de óxido, manchas verdes, y manchas de blancas por los minerales del agua.

Revisar que toda la grifería esté segura, y bien instalada para evitar incidentes o accidentes.

Verificar buen funcionamiento de agua caliente/fría, drenaje de agua sea apropiado.

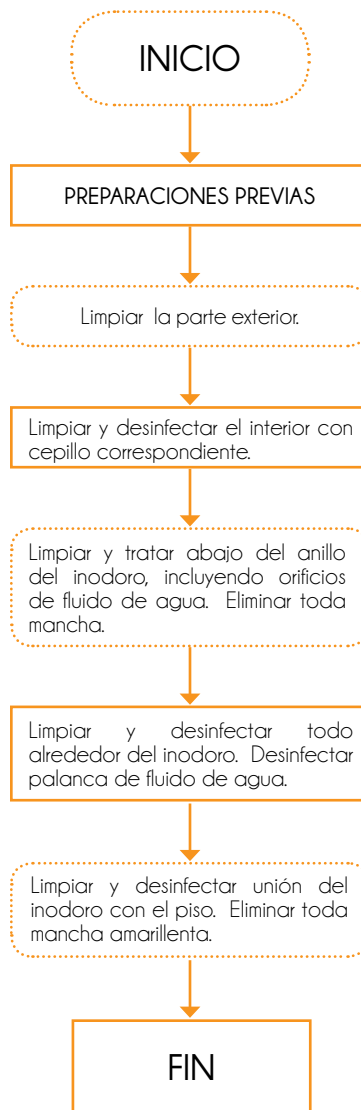
Limpiar áreas aéreas, esquinas, verificar por ausencia de moho, deficiencia de pintura, condición de azulejos o cerámicos.



5.5. Inodoro

- 5.5.1. Iniciar por la parte exterior (de área menos contaminada a más) con un estropajo.
- 5.5.2. Limpiar y desinfectar parte interior, utilizando cepillo de mango largo para inodoro.
- 5.5.3. Asegurarse de limpiar y tratar debajo del anillo inferior del inodoro y remover todo tipo de mancha de los orificios que fluye el agua.
- 5.5.4. Limpiar y desinfectar todo alrededor del inodoro, incluyendo la palanca de desagüe.
- 5.5.5. Desinfectar alrededor de la unión del inodoro con el piso, y remover toda mancha amarillenta

Diagrama de Flujo Limpieza de Inodoro



Ilustraciones limpieza del inodoro



Asegurarse de limpiar abajo del anillo del inodoro, orificios de los cuales fluye el agua. Limpiar y desinfectar palanca y toda la pieza incluyendo abajo y atrás del mismo.

5.6. Espejos (Si la tina o ducha cuenta con puerta transparente, aplicar éste procedimiento)

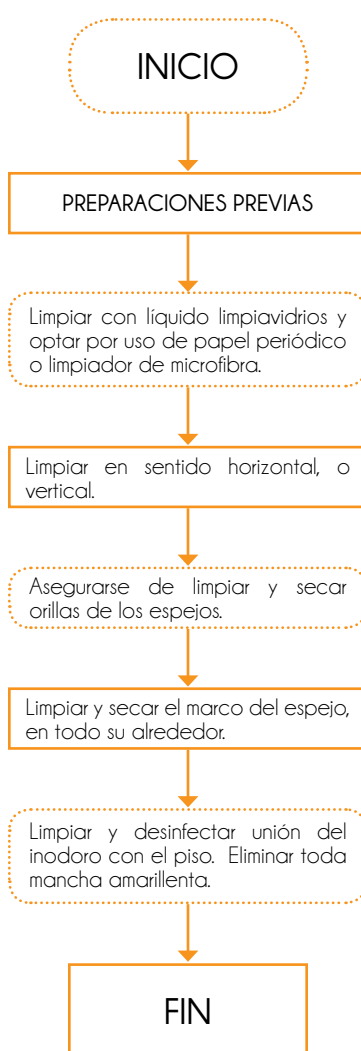
5.6.1. Limpiar con líquido limpia vidrios y optar por uso de papel periódico o limpiador de microfibra para evitar residuos en los vidrios.

5.6.2. Limpiar en sentido horizontal, o vertical, pero evitar mezclar ambas mociones, para evitar que quede secuela de la limpieza.

5.6.3. Asegurarse de limpiar y secar orillas de los espejos.

5.6.4. Limpiar y secar el marco del espejo, en todo su alrededor.

Diagrama de Flujo Limpieza de Espejos



Ilustraciones limpieza de Espejo



Iniciar con espejos y superficies que estén ubicadas arriba del lavamanos. Cuidar de no exponer los ojos al aplicar los químicos. Observar, se debe hacer uso de los guantes.

5.7. Piso

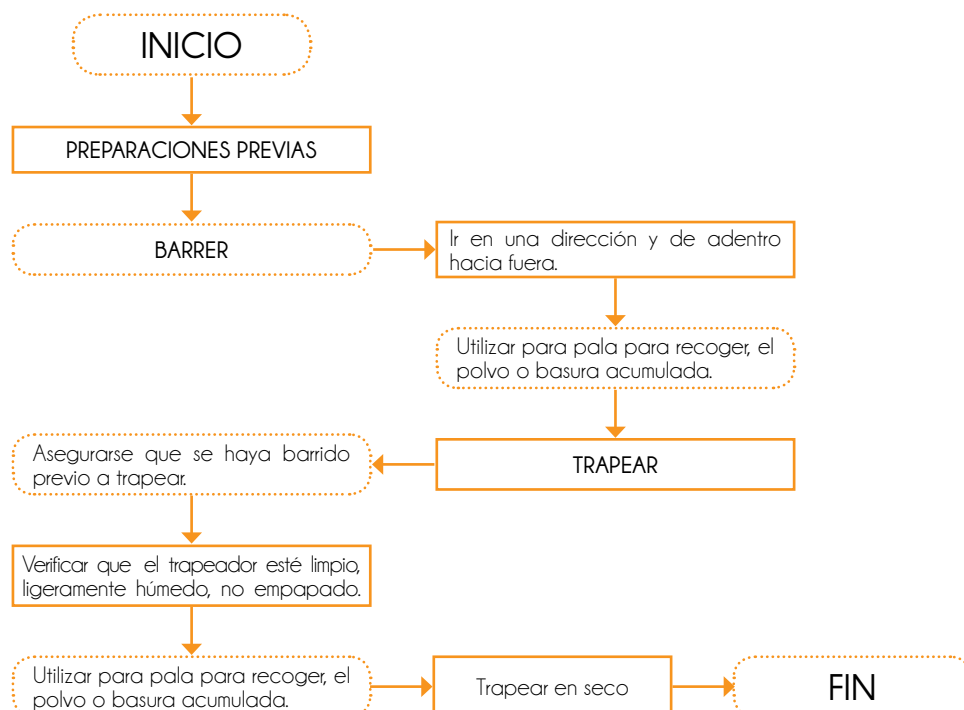
5.7.1. Barrer

- Ir en una dirección y de adentro hacia fuera, a modo de juntar todo el polvo y suciedad que se este barriendo en un solo punto.
- Utilizar para pala para recoger, el polvo o basura acumulada.

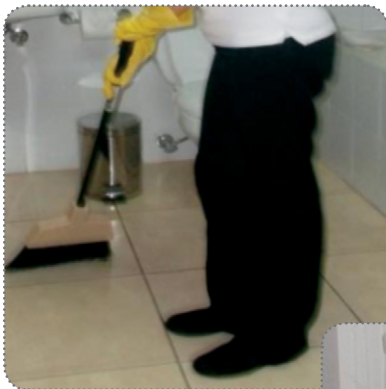
5.7.2. Trapear

- Asegurarse que se haya barrido previo a trapear
- Verificar que el trapeador esté limpio, ligeramente húmedo, no empapado
- Aplicar químico desinfectante de pisos
- Ir en una misma dirección, de adentro hacia afuera.
- Trapear en seco, a modo de secar de inmediato, de adentro hacia afuera
- Lavar el trapeador constantemente

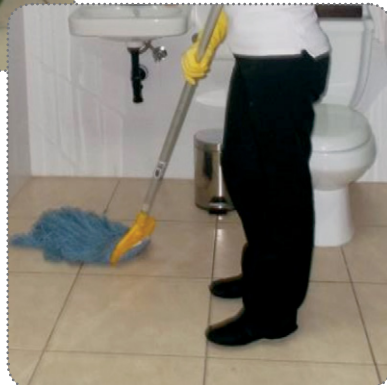
Diagrama de Flujo Limpieza de Pisos



Ilustraciones limpieza de Piso: Barrer y Trapear



Barrer y/o trapear de adentro hacia fuera, en una sola dirección. Asegurarse de cambiar la solución líquida del trapeador cuando ésta esté negra.



5.8. Reemplazar las amenidades específicas.

5.8.1. Verificar que quede suficiente papel higiénico realizándole un dobles al final.

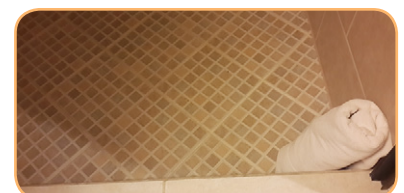
5.8.2. Colocar las toallas con los dobles establecidos.

Ilustraciones Colocación o Reemplazo de Amenidades, Toallas, Papel Higiénico, Kleenex



Colocar línea de toallas de acuerdo a estándares, según número de toallas, y su respectiva ubicación.

Si piso no antideslizante, colocar el tapete de hule en la regadera o tina.
Sin piso antideslizante, asegurarse de disponer de tapes de hule en el cuarto de camarera para atender solicitud del huésped.





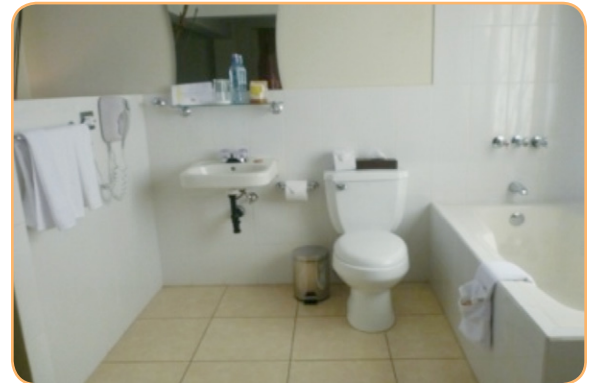
Colocar papel higiénico realizando cortesía. Se debe colocar uno adicional, extra.

Colocar caja de papel kleenex, realizando cortesía, dejando los dobleces hacia atrás, no visibles al ojo del huésped.



Colocar papel higiénico realizando cortesía. Se debe colocar uno adicional, extra.

Verificar resultado final del baño



6. Definiciones

Preparaciones previas:

Aspectos a tomar en cuenta que se deben realizar previo de la tarea o acción principal. prepara los insumos, suministros, equipos a utilizar, como aclarar el área de trabajo.

7. Modificaciones

No Aplica

8. Distribución

Departamento de ama de llaves

Manual de control de calidad

1. Objetivo

Instruir y asegurar la realización de la Limpieza de Habitación de acuerdo a los estándares de calidad que identifiquen dicha estandarización a través de todas las habitaciones del hotel.

2. Alcance

Involucra al departamento de ama de llaves.

3. Documentos de referencia o anexos

Manipulación de químicos
Limpieza de habitaciones

Formatos:

Listado de verificación de limpieza de habitación.

4. Responsabilidad

- 4.1. Es responsabilidad del gerente del departamento de cuartos, mejor conocido como ama de llaves asegurar que éste procedimiento limpieza de habitaciones, se ejecute siguiendo las indicaciones de manipulación de químicos.
- 4.2. Es responsabilidad de la(s) supervisora(s) del departamento de cuartos, verificar éste procedimiento, corregir y capacitar al equipo de camareras para el montaje de cama de acuerdo a los estándares y procedimientos, al realizar o limpiar la habitación.
- 4.3 Es responsabilidad de la(s) camarera(s) seguir las indicaciones y procedimientos en el montaje de la cama de todas las habitaciones.

5. Acciones

5.1. PREPARACIONES PREVIAS:

5.1.1 Verificar que tipo de habitaciones estamos realizando.

5.1.2 Preparar el paquete de sábanas que utilizara según los estándares de el hotel.

5.1.3 Las habitaciones de salida.

5.1.4 Las habitaciones de clientes que se quedan.

5.1.5 Llegadas y peticiones especiales (realizando la rotación) y otros.

5.1.6 Remover toda la ropa sucia.

5.1.7 Verificar el colchón esté en óptimas condiciones, libre de manchas o desperfectos.

5.1.8 Verificar que la cama esté bien afianzada.

5.2 INICIO DE LIMPIEZA DE LA HABITACIÓN

5.2.1 Llevar el equipo y material de limpieza necesarios.

5.2.2 Tocar la puerta de la habitación que se limpiara.

5.2.3 Sí no recibe respuesta del huésped, tocar nuevamente.

5.2.4 Sí en la habitación no se encuentra el huésped abrirla y procederla a limpiar.

5.2.5 Sí recibe respuesta del huésped anunciarse y preguntar si desea el servicio de limpieza en ese momento.

5.2.6 Bloquear el ingreso a la habitación con el equipo y/o señalización para dar a conocer que se está limpiando la misma, no olvidando dejar abierta la puerta principal.

5.2.7 Abrir las ventanas de la habitación para ventilar e iluminar.

5.2.8 Apagar las luces y artefactos electrónicos.

- 5.2.9 Retirar la basura de los cestos de la habitación y del baño. Colocarla en la bolsa general para basura, teniendo cuidado que dentro de la basura no se encuentre pertenencias del huésped.
- 5.2.10 Si se brinda el servicio de lavandería verificar que el contenido de la bolsa coincida con lo anotado en la lista.
- 5.2.11 Dirigirse al baño para la aplicación de químicos en inodoro, lavamanos, tina y/o ducha. (Dejar actuar por 5 min y continuar con el aseo del dormitorio).
- 5.2.12 Hacer la cama de acuerdo a los pasos del Procedimiento: Montaje de Cama.
- 5.2.13 Se regresa al baño y se realizan los pasos Procedimiento: Limpieza de Baño.
- 5.2.14 Limpiar y sacudir muebles, accesorios, puertas, espejos y closet de la habitación.
- 5.2.15 Si la habitación tiene cocineta arreglar y limpiar. Si cuenta con un mini-bar abastecido con bebidas y alimentos empacados, hacer inventario y reposición del producto utilizado.
- 5.2.16 Barrer, trapear y/o aspirar la habitación completa.
- 5.2.17 Proveer suministros a la habitación tales como:
- Amenidades
 - Avisos y papelería
 - Bolsas de lavandería
- 5.2.18 Cerrar las ventanas y cortinas.
- 5.2.19 Cerrar la puerta, verificando que toda la habitación esté en perfecto estado y asegurarse que el tarifario del INGUAT esté en buenas condiciones y colocado detrás de la puerta.
- 5.2.20 Reportar en los formatos establecidos cualquier desperfecto y pérdida de equipo de la habitación.

- 5.2.21 Entregar informes de limpieza diariamente.
- 5.2.22 En una habitación vacante la variable para la limpieza es:
- a. Se verifica que el huésped anterior no haya dejado ningún objeto. De ser así se llena reporte y se entrega a su superior inmediato.
 - b. Cambio completo de sábanas y toallas.
 - c. Limpieza de vidrios y cortinas.
- 5.2.23. Realizar limpieza profunda y calendarizar proyectos a diario, semanalmente, quincenalmente, mensualmente, semestralmente, y anualmente que incluye:
- Limpieza de alfombras
 - Cortinas
 - Tapicería
 - Lámparas
 - Ventanales
 - Voltear colchones
 - Limpieza profunda de la habitación

6. Modificaciones

- 8.1. En el caso de disponer de cojines decorativos, colocarlos al frente de las almohadas de uso.
- 8.2. Colocar accesorio decorativo, como el shawl del edredón sobre el mismo.

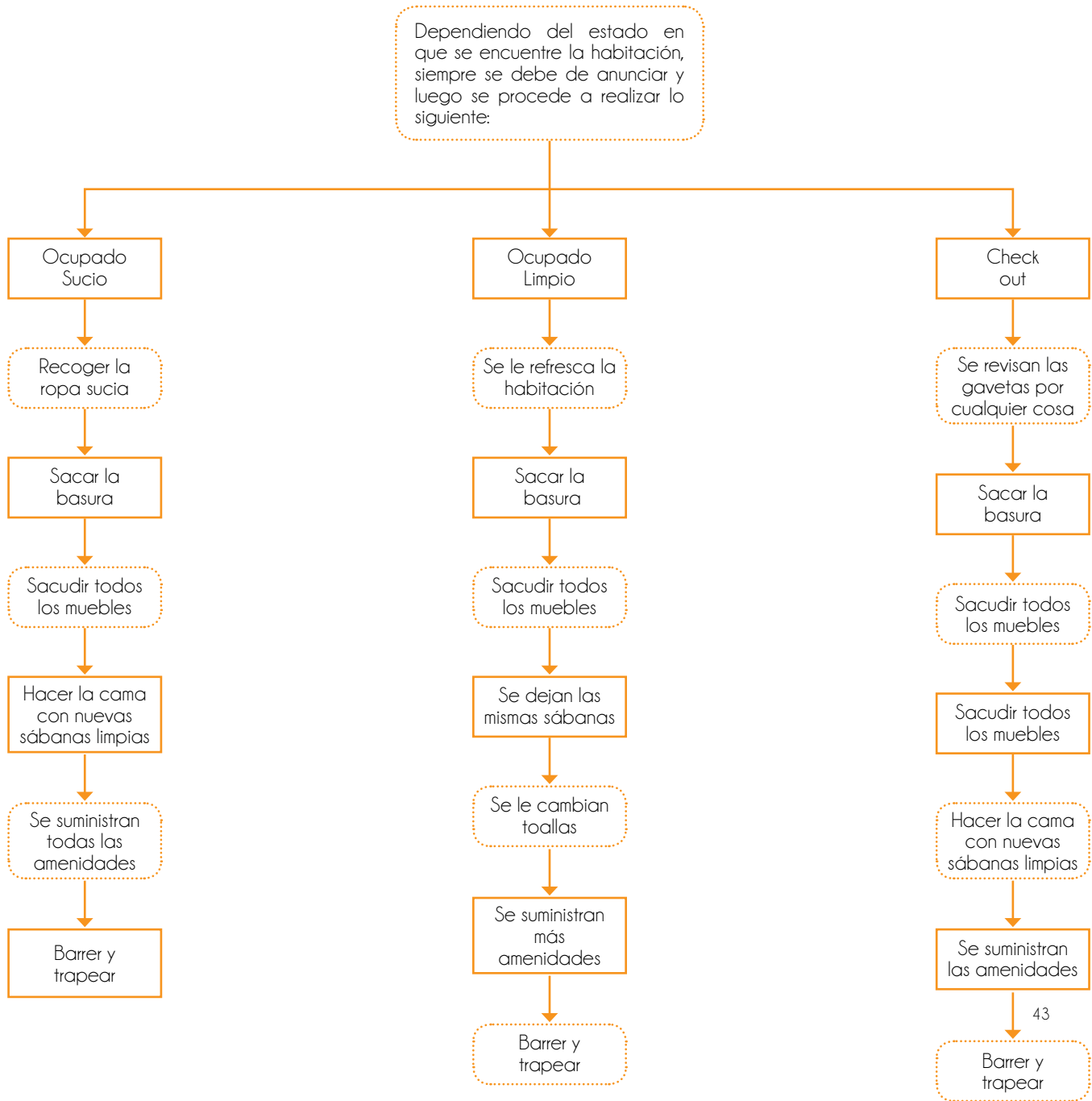
7. Distribución

Departamento de ama de llaves

Manual de control de calidad

Diagrama de Flujo Limpieza de Lavamanos

Dependiendo del estado en que se encuentre la habitación, siempre se debe de anunciar y luego se procede a realizar lo siguiente:



Verificación limpieza de habitaciones

NOMBRE:

FECHA:

CAMARERA SUPEVISADA:

No. de Habitación:

--	--

Aspirado de alfombras		Cortinas	
Limpieza muebles		Sillones	
Ventanas		Mini Bar	
Elaboracion de cama(s)		Closet	
Lámparas		Hojas de lavandería	
Puertas		Basura	
Balcón		Revistas	

BAÑO

Lavamanos			
Ducha/tina			
Inodoro			
Espejo(s)			
Cambio de toallas			
Amenities			
Cortina de baño			
Papel de baño			
Piso baño			

Marcar con una X lo que no trabajó.
 Marcar con un / lo que si trabajó.

SUPERVISORA _____

Listado de verificación de limpieza de habitación

Ilustraciones Limpieza de la Habitación



Revisar por objetos olvidados (en caso de habitaciones de salidas) limpiar adentro de las gavetas.

Limpia la cafetera. Revisa que no tenga filtros usados, libre de manchas o residuos de café. Verifica su buen funcionamiento.



Remover todo del gavetero para realizar la limpieza en la superficie.

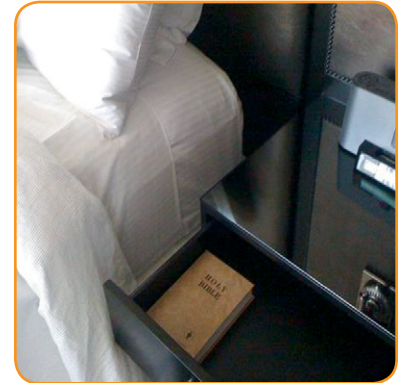
Colocar las amenidades de la habitación, verificando su condición y colocarlos de acuerdo a estándar: Café regular, decafeinado, azúcar, splenda, azúcar morena, mezcladores para el café, cremora en polvo, té (variedad, por lo menos 2 tipos).





Toda cristalería y vajilla debe de ser lavada y tratada en cocina, a modo de garantizar su desinfección y limpieza. Verificar vasos (contra la luz) y tazas libres de astillas, rajaduras, o residuos de lapiz labial, huellas digitales, entre otros.

Colocar el Nuevo Testamento dentro de la gaveta, en el caso de tener 2 mesas de noche, colocarla en la gaveta de la mesa de noche del lado derecho, o bien la Biblia, según aplique en el establecimiento.

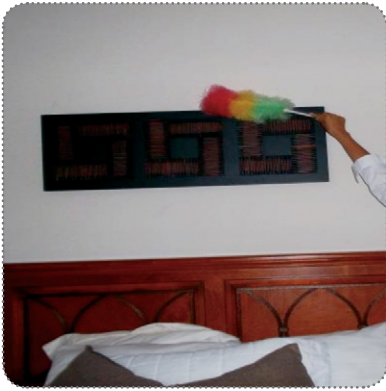


La silla del escritorio debe colocarse a modo que facilite su uso inmediato, hacia un lado. Sacudir diariamente y dejarla un poco separada del escritorio para que el huésped la encuentre lista para sentarse.

El cordón del teléfono, deberá de ir alrededor del mismo, y los cables de conexión de atrás deben de asegurarse su limpieza.

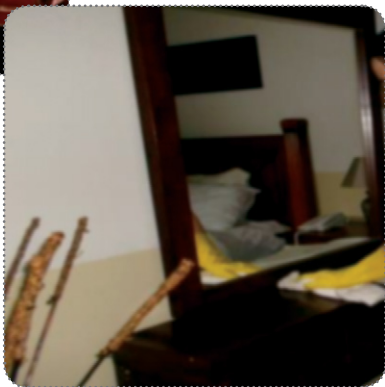
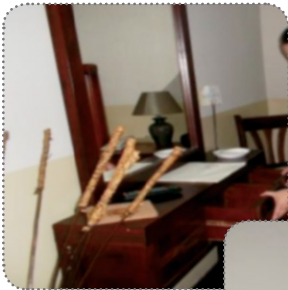


En la mesa de noche de la izquierda, guía telefónica. Sobre la mesa de noche ubicada del lado block de notas y lapicero con logo.



Limpiar y sacudir cabecera, áreas aéreas o altas, como toda superficie y decoración.

Deberá limpiarse el espejo si lo hubiera. Sacudir todo el marco.



Escritorio: Remover todos los objetos colocados en su superficie tales como, menú, adornos, papel membretado, cartapacio informativo.

Si el escritorio es de madera y se perciben sus vetas, sacudir en dirección de las mismas.

Deberá limpiarse el espejo si lo hubiera. Sacudir todo el marco.





Colocar las revistas manteniendo el estándar del orden y tamaño establecido.

El Closet

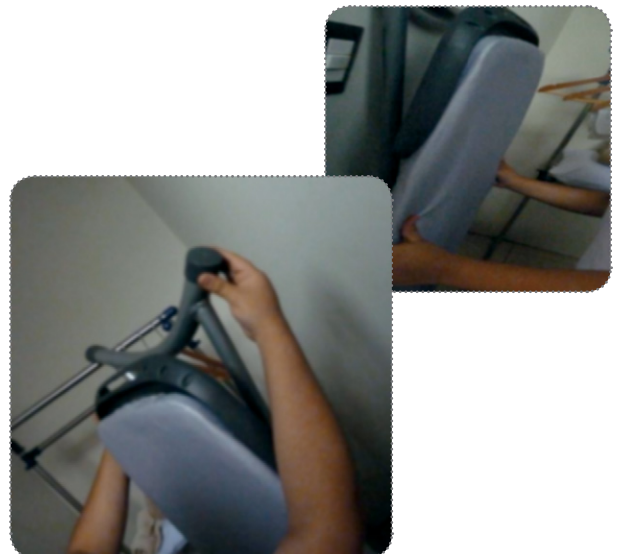
Revisar que la plancha no tenga agua dentro, Si está con agua, tirar esa agua en el inodoro del baño. que no tenga vestigios o pelusa de prendas quemadas en la parte de abajo. Si las hubiera, proceder a limpiar con vinagre u otro químico adecuado.

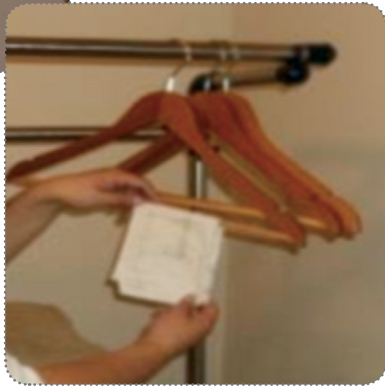


Colocar en su lugar dentro del closet con su cable enrollado.

Revisar que el planchador esté en buenas condiciones, que la funda no esté dañada , quemada, rasgada, sino cambiarla.

Verificar que tenga los 4 tapones en las patas.





Sacudir los entre paños del closet o la estructura metálica o de madera. Colocar de 3 a 5 serchas para pantalones y 3 a 5 para faldas, pero mantener la misma cantidad de cada tipo de sercha. La primera sercha debe llevar la orden para lavandería con su bolsa respectiva.

Primero colocar la almohada, la cual debe tener su funda y verificarse que esté limpia.

Doblar la frazada extra, el lomo debe quedar viendo al frente..



Lavandería

Procedimiento: Limpieza de Ropa

1. Objetivo

Instruir y asegurar la realización de la limpieza de ropa utilizada en el hotel de acuerdo a los lineamientos de manipulación de químicos, áreas públicas - manipulación de químicos, estándares de calidad, y los procedimientos que permitan la gestión de la lavandería de una manera eficaz y eficientemente haciendo buen uso de los recursos y equipo disponibles.

2. Alcance

Involucra al departamento de ama de llaves, área de lavandería.

3. Documentos de referencia o anexos

Áreas públicas - manipulación de químicos

4. Responsabilidad

4.1. Es responsabilidad del gerente del departamento de cuartos mejor conocido como ama de llaves asegurar que éste procedimiento de limpieza de ropa, se ejecute.

4.2. Es responsabilidad de la(s) jefa y/o encargadas del área de lavandería, verificar éste procedimiento, corregir y capacitar al personal de lavandería para la Limpieza de Ropa utilizada en el hotel de acuerdo a los estándares y procedimientos.

4.3 Es responsabilidad del personal del Área de Lavandería seguir las indicaciones y procedimientos en la Limpieza de Ropa utilizada en el hotel.

5. Acciones

5.1. El procedimiento general:

5.1.1. Clasificar la ropa de las distintas áreas del hotel.

5.1.2. Revisar minuciosamente y verificar si se necesita algún trabajo de costura.

5.1.3. Eliminar manchas bien penetradas.

5.1.4. Blanquear (Si se requiere)

5.1.5. Proceder a ingresar las prendas en el equipo destinado.

5.1.6. Al finalizar el lavado retirarla inmediatamente.

5.1.7. Planchado (Si se requiere).

5.1.8. Doblar la ropa según características.

5.1.9. Etiquetar y colocarla en anaqueles específicos.

5.2. Si se presta servicio de lavandería para ropa de huéspedes, tomar en cuenta si es lavado en seco o normal. El mismo tendrá que ser descrito en la boleta de ingreso y/o leer las especificaciones colocadas en la prenda.

5.2.1. Llenar formatos correspondientes, de las actividades realizadas.



6. Definiciones

No aplica

7. Modificaciones

No aplica

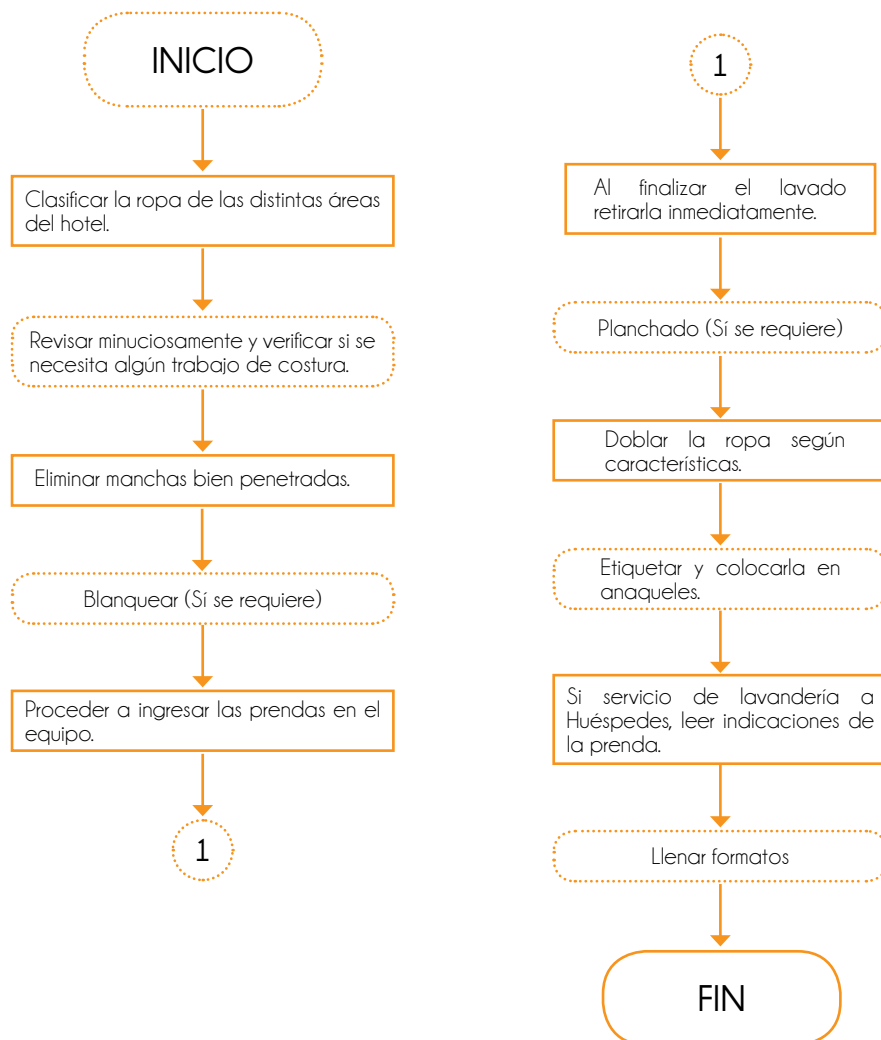
8. Distribución

Departamento de ama de llaves

Área de lavandería

Manual de control de calidad

Diagrama de Flujo Limpieza de Ropa



Servicio de Alimentos y Bebidas en Habitaciones

Procedimiento: Servicio de Alimentos y Bebidas en Habitaciones

1. Objetivo

Instruir y asegurar el servicio de alimentos y bebidas en habitaciones se realice de acuerdo a los lineamientos, estándares de calidad, y los procedimientos que permitan la gestión del servicio de A&B a habitaciones de una manera eficiente haciendo buen uso de los recursos y equipo disponibles.

2. Alcance

Involucra al departamento de alimentos y bebidas, área de servicio de habitaciones, departamento de recepción, departamento de ama de llaves.

3. Documentos de referencia o anexos

Procedimiento:

Servicio de alimentos y bebidas en habitaciones

4. Responsabilidad

4.1 Es responsabilidad del gerente del departamento de alimentos y bebidas, asegurar que éste procedimiento, servicio de alimentos y bebidas en habitaciones, se ejecute.

4.2 Es responsabilidad del jefe y/o supervisor del área de alimentos y bebidas de habitaciones, verificar éste procedimiento, corregir y capacitar al personal del área de acuerdo a los estándares y procedimientos.

4.3 Es responsabilidad del personal del Área de Servicio de Alimentos y Bebidas de Habitaciones seguir las indicaciones y procedimientos en la ejecución del Servicio de habitaciones.

5. Acciones

Si el hotel cuenta con el menú en cada habitación y la solicitud de servicio de alimentos ingresa a través de llamada telefónica deberá contemplarse lo siguiente:

- Verificar la comanda directamente con el huésped.
- Notificar el tiempo aproximado de entrega.
- Trasladar la comanda a cocina.
- Recibir de cocina los alimentos y trasladarlos a la habitación en el menor tiempo.
- Solicitar forma de pago.
- Retirar la loza.

6. Definiciones

No aplica

7. Modificaciones

No aplica

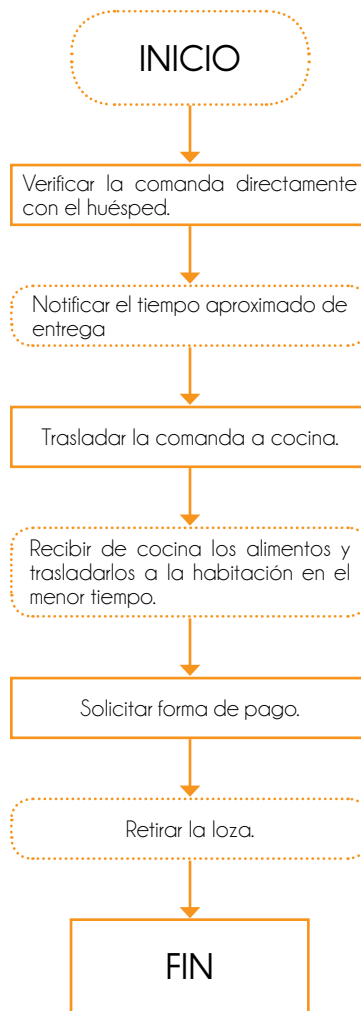
8. Distribución

Departamento de ama de llaves

Área de lavandería

Manual de control de calidad

Diagrama de Flujo Servicio de Alimentos y Bebidas en Habitaciones



Departamento de mantenimiento

Procedimiento: Mantenimiento Preventivo

1. Objetivo

Instruir y asegurar las funciones del departamento de mantenimiento alrededor del hotel se realice de acuerdo a los lineamientos de DC-PR 5 mantenimiento preventivo, estándares de calidad, y los procedimientos que permitan la gestión del mantenimiento a habitaciones, áreas públicas y demás áreas del hotel de una manera eficiente haciendo buen uso de los recursos y equipo disponibles.

2. Alcance

Involucra al departamento de mantenimiento, departamento de recepción, departamento de ama de llaves.

3. Documentos de referencia o anexos

Procedimiento:

- Control de mantenimiento preventivo
- Orden de trabajo

4. Responsabilidad

- 4.1 Es responsabilidad del gerente del departamento de mantenimiento, asegurar que éste procedimiento de mantenimiento preventivo, se ejecute.
- 4.2 Es responsabilidad del jefe y/o supervisor del departamento de mantenimiento, verificar éste procedimiento, corregir y capacitar al personal del área de acuerdo a los estándares y procedimientos.
- 4.3 Es responsabilidad del personal del departamento de mantenimiento las indicaciones y procedimientos en la ejecución del mantenimiento preventivo alrededor de las instalaciones del hotel, máquinas, equipo u objeto.

5. Acciones

- 5.1. Realizarlo a toda la maquinaria y equipo en horarios de menor tráfico de huéspedes
- 5.2. Listar todo equipo a inspeccionar alrededor de todas las instalaciones del hotel
- 5.3. Inventariar y enumerar cada una de las máquinas, equipo, y áreas que se van a inspeccionar
- 5.4. Registrar cada objeto especificando:
 - o Nombre y número de la pieza
 - o Ubicación

- Partes a revisar
- Fechas de las revisiones
- Fechas de vencimiento de las garantías.
- Anotar aspectos específicos, tales como: mangueras, lubricación, válvulas, vibración, limpieza, funcionamiento de dispositivos de control y medición, calentamiento, enfriamiento, bandas
- Especificar frecuencia de revisión de las áreas, partes, equipo, máquinas: diario, semanal, quincenal, mensual

5.5. Actuar inmediatamente al momento de reportarse algún desperfecto en cualquier área del hotel.

5.6. Poner fuera de servicio el área a trabajarse, señalizando para no causar incomodidad a los clientes.

5.7. Reportar cuando el desperfecto en habitación no se pueda reparar en ese momento, con el fin de que recepción contemple el traslado del huésped.

6. Definiciones

Mantenimiento Preventivo:

Se realiza con el fin de evitar reparaciones urgentes, las cuales ocasionan pérdidas para el hotel como molestias al huésped.

7. Modificaciones

No aplica

8. Distribución

Departamento de ama de llaves

Area de lavandería

Departamento de recepción

Departamento de reservaciones

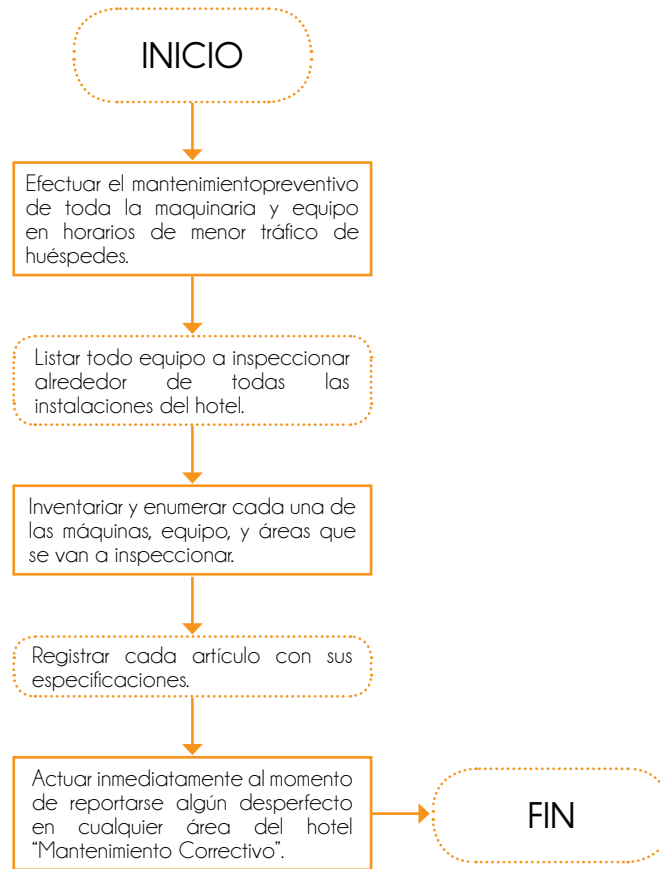
División de alimentos y bebidas

Gerente de operaciones

Departamento de recursos humanos

Manual de control de calidad

Diagrama de Flujo Mantenimiento Preventivo



Formato: Control de mantenimiento preventivo de equipo

DESCRIPCIÓN DE EQUIPO:	NO. DE IDENTIFICACIÓN:	LOCALIZACIÓN:																													
MARCA Y PROVEEDOR:	NO. DE SERIE:	PRECIO Y FECHA DE COMPRA:	EXPIRACIÓN DE GARANTÍA:																												
MANUAL DE OPERACIÓN NO.:	DATOS ADICIONALES:																														
CATÁLOGO NO.:																															
CONTROL DE INSPECCIONES Y TRABAJOS REALIZADOS																															
A: LIMP. R: REGRAL. M: MEC. P: PINTURA O.K.: BUEN EDO. L: LUBRICACIÓN E: ELEC. C: M. CORREC.																															
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	
ELEMENTOS CRÍTICOS:											OBSERVACIONES:																				
MODIFICACIÓN AL EQUIPO:																															

1. Objetivo

Instruir y asegurar las funciones del departamento de mantenimiento alrededor del hotel se realice de acuerdo a los lineamientos del mantenimiento correctivo, estándares de calidad, y los procedimientos que permitan la gestión del mantenimiento a habitaciones, áreas públicas y demás áreas del hotel de una manera eficiente haciendo buen uso de los recursos y equipo disponibles.

2. Alcance

Involucra al departamento de mantenimiento, departamento de recepción, departamento de ama de llaves

3. Documentos de referencia o anexos

Formatos:

Orden de trabajo

4. Responsabilidad

4.1 Es responsabilidad del gerente del departamento de mantenimiento, asegurar que éste procedimiento, mantenimiento correctivo, se ejecute.

4.2 Es responsabilidad del jefe y/o supervisor del departamento de mantenimiento, verificar éste procedimiento, corregir y capacitar al personal del área de acuerdo a los estándares y procedimientos.

4.3 Es responsabilidad del personal del departamento de mantenimiento las indicaciones y procedimientos en la ejecución del mantenimiento correctivo a toda área y/o máquina, equipo u objeto.

5. Acciones

5.1. Actuar inmediatamente al momento de reportarse algún desperfecto en cualquier área del hotel.

5.2. Cuando personal de otros departamentos o huéspedes reporten desperfectos o fallas, solicitar el mantenimiento correctivo por medio de una Orden de Trabajo (Formato de orden de trabajo)

5.2.5. Original y copia amarilla, para Mantenimiento.

5.2.6. Copia rosada, para el departamento que reportó.

5.3. Jefe de mantenimiento debe asignar la tarea dentro de su personal.

5.4. Poner fuera de servicio el área a trabajarse, señalizando para no causar incomodidad a los clientes.

5.5. Reportar cuando el desperfecto en habitación no se pueda reparar en ese momento, con el fin de que recepción contemple el traslado del huésped.

5.6. Al concluir la reparación, el técnico a cargo, deberá de reportarlo al Jefe de Mantenimiento, para que éste reporte la conclusión del trabajo a quien lo solicitó.

5.7. Cuando sean reparaciones en habitaciones, Mantenimiento también deberá de notificar a Ama de llaves para su inspección, y asignación de limpieza de ser necesario.

5.8. Si Ama de llaves detecta residuos de materiales dejados de parte de mantenimiento, lo ha de reportar a modo de que procedan a limpieza o eliminación de residuos o restos de materiales, pinturas, manchas, entre otros.

5.9. Una vez pase inspección, la habitación podrá ser desbloqueada, y puesta de regreso al inventario de habitaciones disponibles.

6. Definiciones

Mantenimiento Correctivo:

Se realiza cuando se detecta algún desperfecto o fallo en maquinaria, equipo, áreas, y objetos. Se detecta a través de las inspecciones, o bien, cuando es reportado por huéspedes o personal del hotel.

7. Modificaciones

No aplica

8. Distribución

Departamento de ama de llaves

Area de lavandería

Departamento de recepción

Departamento de reservaciones

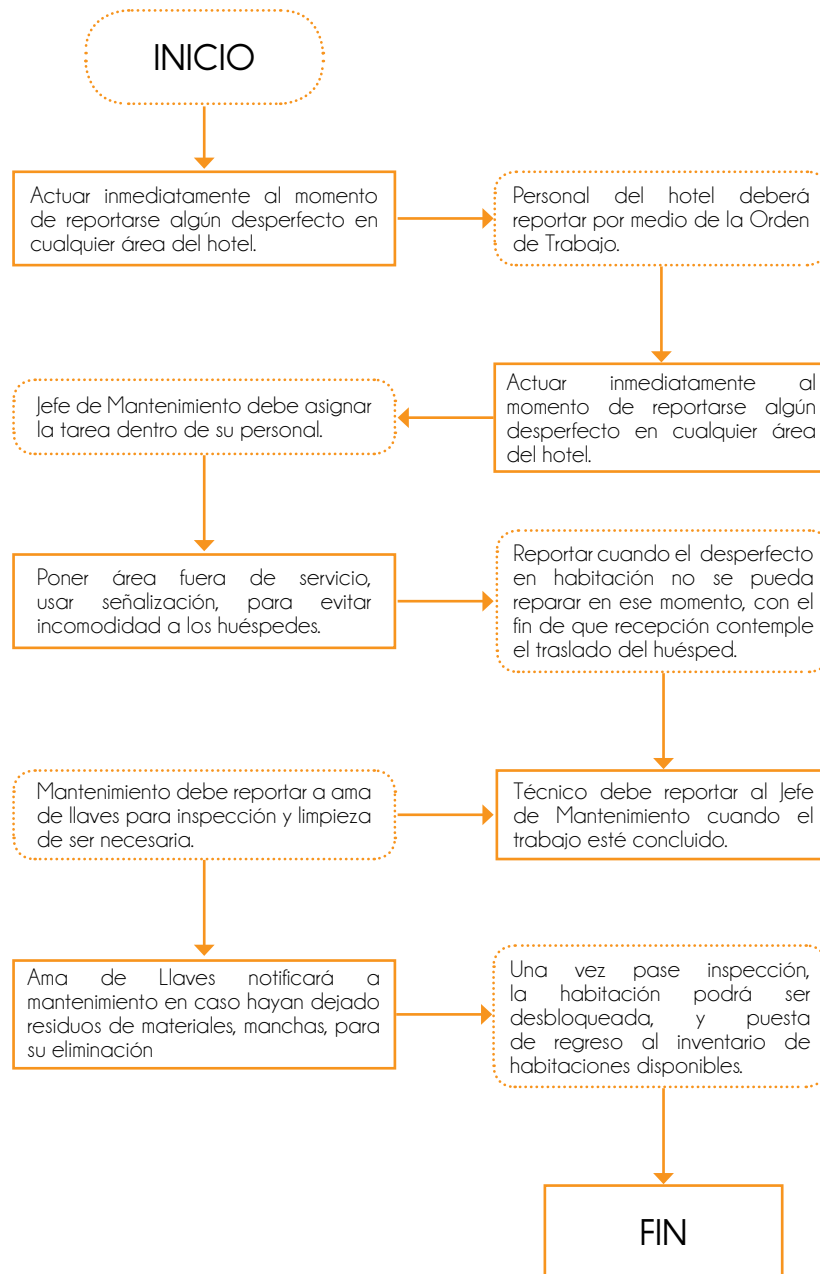
División de alimentos y bebidas

Gerente de operaciones

Departamento de recursos humanos

Manual de control de calidad

Diagrama de Flujo Mantenimiento Correctivo



Orden de trabajo

Solicitado por / cargo _____

Departamento _____

Fecha: _____

ÁREA TÉCNICA

Electricidad
Teléfonos
Televisión

Mecánica
Aire acondicionado
Refrigeración

Gas propano
Otros

ÁREA CIVIL

Plomería
Herrería/Cerrajería
Pintura

Carpintería
Albañilería
Otros

ÁREA SERVICIOS

Vidrios
Cortinas

Jardinería
Otros

Habitación

Descripción del trabajo _____

Asignado a _____

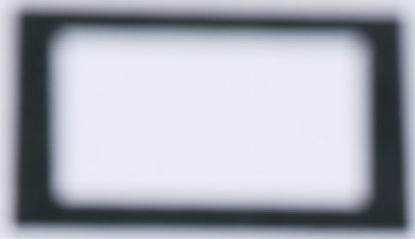
Iniciado fecha _____

Terminado fecha _____

Jefe de departamento _____

Recibido conforme _____

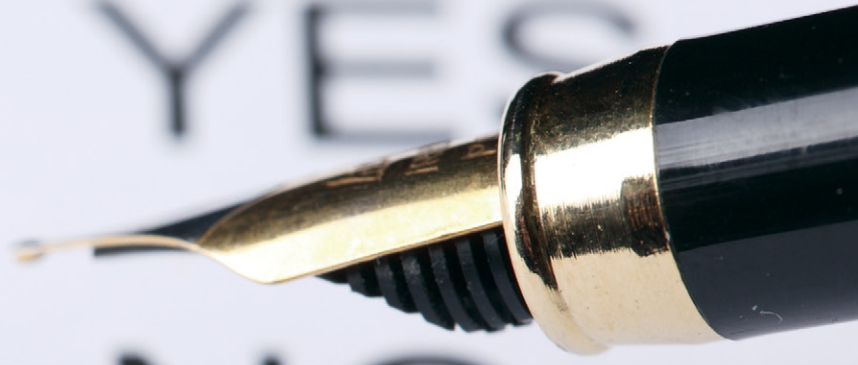
Formatode Orden de Trabajo, aplica para Mantenimiento Correctivo



YES



NO



Listados generales

El Manual del Empresario debe contener:

El establecimiento de alojamiento será sometido a una supervisión física y de procedimientos por lo que debe contar con un manual de restaurante que posea:

- Organigrama del establecimiento de alojamiento.
- Normas para el personal.
- Catálogo de proveedores.
- Catálogo de productos.
- Inventarios de cada departamento de división de cuartos y sus áreas
- Formatos de ama de llaves, correspondientes a habitaciones.
- Formatos de ama de llaves, correspondientes a áreas públicas.
- Formatos de ama de llaves, correspondientes a lavandería
- Formatos correspondientes a reservaciones
- Formatos correspondientes a recepción
- Formatos correspondientes a mantenimiento
- Registro y formatos de control de plagas.
- Calendarización de limpieza y proyectos a realizarse diarios, semanal, quincenal, mensual, trimestral, semestral y anual.
- Manual de descripción de puestos en cada departamento y/o área
- Manual de gestión de quejas
- Manual de procedimientos de evacuación y/o emergencias
- Inventario y manual de manipulación de químicos
- Registro
- Bitácora del depto. De recepción.

Adicionalmente el establecimiento debe velar por cumplir con la mayoría de elementos del siguiente listado general con el que los supervisores de INGUAT llegaran a su establecimiento y determinarán, según los resultados del mismo:

- ◻ Si puede el restaurante optar o no a la certificación.
- ◻ Las mejoras que hay que hacer, si las hubiera.
- ◻ La Calificación.
- ◻ La Clasificación.

Puede utilizar este como una referencia para poder ir haciendo las mejoras pertinentes en el establecimiento, establecer estándares, desarrollar procedimientos, implementar formatos de control, de tal manera que estén preparados para cuando se realicen las correspondientes supervisiones y obtener resultados satisfactorio.

PROPUESTA DE CHECK LIST PARA AUDITORIA DE HOTELES

IV CRITERIOS PARA ESTABLECIMIENTOS DE HOSPEDAJE	SI	NO	N/A	Puntos
¿Se encuentra inscrito en el Instituto Guatemalteco de Turismo -INGUAT-?				
IV.1 RESERVACIONES				
IV.1.1. Infraestructura, Organización y Equipo				
IV.1.1.a Organigrama				
IV.1.1.b Descripción técnica de Puestos				
IV.1.1.c Programas de Inducción				
IV.1.1.d Capacitación				
IV.1.1.e Sistema de reservaciones (Digital o Manual), que permita controlar el inventario de habitaciones, y registrar nuevas solicitudes de reservaciones registrando segmento de mercado, tarifas.				
IV.1.2 Servicio y Atención al Cliente				
IV.1.2.a Área amplia de Reservaciones				
IV.1.2.b Mobiliario y equipo en buenas condiciones				
IV.1.2.c Mueble para material informativo				
IV.1.2.d Personal capacitado y con servicio las 24 horas				
IV.1.2.e El lenguaje del empleado fue claro y audible				
IV.1.2. f Personal con dominio del idioma Inglés				
IV.1.2.g Dispone de Protocolo de Recepción				
IV.1.2.h ¿El empleado al contestar la llamada se agradeció la llamada, indicó el nombre del establecimiento, se identificó y preguntó en qué podía servir al cliente?				
IV.1.2.i ¿Se contestó el teléfono dentro de los 3 primeros timbres?				
IV.1.2.j Si no fue contestado dentro de los 3 primeros timbres, que disculpa ofreció?				
IV.1.2.k ¿El empleado contestó el teléfono con el apropiado saludo, identificación del Hotel y ofreció asistencia?				
IV.1.2.l Si la persona que llama, fue puesta en espera, está no excedió de los 30 segundos				
IV.1.2.m El fondo estaba libre de cualquier ruido ó disturbios				
IV.1.2.n El empleado obtuvo el nombre del huésped y lo utilizó al menos una vez durante la conversación				
IV.1.2.o El empleado ofreció su nombre por si se requería alguna futura asistencia, al final de la llamada				
IV.1.2.p Personal con conocimiento del producto / servicio, políticas procedimientos y facultad de cerrar una venta.				
IV.1.2.q ¿Disponen Protocolo de Manejo de Quejas?				
IV.1.3 Toma de Reservación				
IV.1.3.a El empleado confirmó la fecha de entrada y la fecha de salida				
IV.1.3.b El empleado ofreció completa información de los tipos de habitaciones dentro de la categoría solicitada				

CRITERIOS A VERIFICAR	SI	NO	N/A	Puntos
IV.1.3.c El empleado describió la diferencia entre los tipos de habitaciones (localización, tamaño, facilidades)				
IV.1.3.d El empleado ofreció información completa de las tarifas aplicables				
IV.1.3. e El empleado inmediatamente verificó la disponibilidad				
IV.1.3.f Si las fechas no estaban disponibles, el empleado ofreció otras fechas alternativas o los otros tipos de habitaciones y realizó cambios acorde.				
IV.1.3.g Formato de Cambio de Habitación.				
IV.1.3.h El empleado obtuvo el nombre de la persona que llamó				
IV.1.3.i El empleado confirmó deletreando el nombre de la persona que llamó (si fue necesario)				
IV.1.3. j El empleado obtuvo la dirección de la persona que llamo				
IV.1.3.k El empleado obtuvo el número de teléfono de la persona que llamó				
IV.1.3.l El empleado obtuvo el número de fax ó correo electrónico de la persona que llamó				
IV.1.3.m El empleado se aseguró si era una reserva privada o de una compañía				
IV.1.3.n El empleado clarificó el estado del cuarto, tarifa y lo que está incluido (impuestos, servicios, comidas, etc.)				
IV.1.3.o El empleado comprobó la hora de espera en la llegada				
IV.1.3.p El empleado explicó los horarios del Registro "check-in"				
IV.1.3.q El empleado comprobó si el huésped requería algún arreglo de transportación				
IV.1.3.r El empleado repitió y confirmó los detalles de la reservación, durante o al final de la llamada				
IV.1.3.s El empleado ofreció el número de la reservación o la referencia / nombre de la reserva				
IV.1.3.t El empleado dió las gracias al huésped				
IV.1.4 Formas pago y cancelaciones				
IV.1.4.a El empleado solicitó un anticipo depósito / garantía para asegurar la Reservación				
IV.4.1.b Si se solicitó una tarjeta de crédito como depósito, el empleado repitió los números				
IV.1.4.c El empleado explicó la política de Cancelación				
IV.1.5 Confirmación				
IV.1.5.a El empleado automáticamente ofreció enviar la Confirmación				
IV.1.5.b Fue reenviada la confirmación dentro de las primeras 24 horas				
IV.1.5.c Estaban todos los detalles identificados con datos del establecimiento				

CRITERIOS A VERIFICAR	SI	NO	N/A	Puntos
IV.1.3.c Estaban todos los detalles identificados con datos del establecimiento				
IV.1.3.d Estaba contenida toda la información, sobre la confirmación correctamente				
IV.1.3.e La confirmación promueve las facilidades de alimentos y bebidas en casa				
IV.1.3.f La confirmación explica los cargos de cancelación				
IV.2 RECEPCIÓN				
IV.2.1. Infraestructura, Organización y Equipo				
IV.2.1.a Descripción técnica de Puestos				
IV.2.1.b Programas de Inducción				
IV.2.1.c Capacitación del personal hacer uno general para el departamento				
IV.2.1.d Mobiliario y equipo del área de registro y/o concierge y/o punto de atención al cliente o huésped, limpio y sacudido, libre de marcas de bases de cristalería, sin rajaduras, abolladuras, manchas pulido				
IV.2.1.e Mueble para material informativo a la vista en área de registro, concierge y/o atención al cliente y/o huésped				
IV.2.1.f Llave maestra o copia de las llaves de todas las instalaciones de la empresa que se encuentre en recepción				
IV.2.1.g Reloj y calendario visible.				
IV.2.1.h Sistema de reservaciones digital o manual para que el receptor tome Reservaciones.				
IV.2.1.i Formato de Control de Entradas y Salidas, si sistema manual.				
IV.2.1.j Servicio de comunicación telefonía interna y externa (comunicación a áreas del hotel y acceso realizar llamadas externas del hotel)				
IV.2.1.k Internet inalámbrico con acceso para los huéspedes.				
IV.2.1.l Habitaciones de distinto tipo (sencilla, doble, triple y otras según la categoría, clasificación y/o tipo de hospedaje)				
IV.2.1.m Casillero numerado para la Llaves de las habitaciones y correspondencia.				
IV.2.1.n Cajillas de seguridad con su control con su control de registro de uso?				
IV.2.1.o Formato de Servicio de Valet Parking (si aplica)				
IV.2.1.p Encuesta de evaluación del Servicio				
IV.2.2 Servicio y Atención al Cliente				
IV.2.2.a Formato de Servicio de cambio de moneda.				
IV.2.2.b Formato de Servicio de custodia de equipaje (si aplica)				
IV.2.2.c Personal debidamente Uniformado con identificación del hotel y su nombre.				

CRITERIOS A VERIFICAR	SI	NO	N/A	Puntos
IV.2.2.d Personal buen conocimiento del idioma inglés.				
IV.2.2.e Personal capacitado para atender las necesidades del huésped (Registrar todo acontecimiento en Bitácora).				
IV.2.2.f Formato: Pizarra, (disponer de pizarra informativa)				
IV.2.2.g Bitácora				
IV.2.2.h Cambio de Habitaciones				
IV.2.2.i ¿Disponen de Protocolo de Manejo de Quejas?				
IV.2.2.j El empleado brindó buena atención?				
IV.2.2.k El empleado sonrió y exhibió una actitud amable?				
IV.2.2.l El empleado respetó la presencia del huésped, cuando interactuaba con otros colegas?				
IV.2.2.m ¿Estaba todo área de recepción limpio y ordenado?				
IV.2.3 Registro "Check-In"				
IV.2.3.a ¿Se reconoció a el huésped, dentro de los 30 primeros segundos de su llegada?				
IV.2.3.b ¿El check in completo, no tomó más de 5 minutos?				
IV.2.3.c ¿Se saludó al huésped de una manera calurosa, amable y ofreció asistencia al huésped?				
IV.2.3.d ¿El empleado comprobó el nombre del huésped y lo uso al menos una vez durante la conversión?				
IV.2.3.e ¿Se preparó con anticipación la tarjeta de registro, con toda la información de la reservación (dirección)?				
IV.2.3.f Formato: Tarjeta de Registro				
IV.2.3.g ¿Estaba toda la información correcta en la tarjeta de registro del huésped?				
IV.2.3.h ¿Se confirmó la fecha de salida "check-out"?				
IV.2.3.i ¿Se le presentó al huésped un lapicero estándar del Hotel para llenar la tarjeta de registro?				
IV.2.3.j El empleado organizó la asistencia del portero, "bellman"				
IV.2.3.k ¿El empleado entregó la llave al Huésped deseándole una estancia placentera?				
IV.2.3. Si la habitación no estaba lista, al llegar el huésped, se indicó tiempo estimado de espera, y se le mostró el área de espera y se ofreció una cortesía, por ejemplo bebida ó sugirió otro tipo de tipo de las disponibles, realizó el cambio de habitación				
IV.2.3.m Formato de Cambio de Habitación.				
IV.2.3.n ¿El empleado, clarificó el método de pago?				
IV.2.3.o ¿El empleado obtuvo una impresión de la tarjeta de crédito?				
IV.2.3.p ¿El empleado verificó el nombre de la tarjeta de crédito contra la reservación?				

CRITERIOS A VERIFICAR	SI	NO	N/A	Puntos
IV.2.4 Salida "Check-Out"				
IV.2.4.a ¿Se reconoció a el huésped, dentro de los 30 primeros segundos de haber venido a recepción, con sonrisa y calidez?				
IV.2.4.b ¿El check-out completó, no tomo más de 5 minutos?				
IV.2.4.c ¿El empleado comprobó el nombre del huésped y lo uso al menos una vez durante la conversación?				
IV.2.4.d ¿El empleado verificó el número de habitación del huésped?				
IV.2.4.e ¿El empleado verificó algunos cargos de último minuto y los cargó de conformidad (minibar, desayunos, etc)?				
IV.2.4.f ¿El empleado imprimió el folio y se los presentó al huésped para su verificación?				
IV.2.4.g ¿El empleado completó la transacción de una manera rápida y eficiente?				
IV.2.4.h ¿El empleado ofreció asistencia al huésped con su equipaje?				
IV.2.4.i ¿El empleado preguntó al huésped sobre lo que más disfrutó durante su estancia?				
IV.2.4.j El empleado realizó encuesta de satisfacción del Servicio				
IV.2.4.k ¿Si el huésped canceló con tarjeta de crédito, se le ofreció un lapicero estándar del Hotel?				
IV.2.4.l ¿El empleado dió las gracias al huésped, deseo "feliz viaje" e invitó a regresar?				
IV.3 SERVICIO DE HABITACIÓN (AMA DE LLAVES - HABITACIONES)				
IV.3.1. Infraestructura, Organización y Equipo				
IV.3.1.a Organigrama.				
IV.3.1.b Descripción técnica de puestos				
IV.3.1.c Programas de Inducción				
IV.3.1.d. Capacitación para todos y para cada una de las áreas.				
IV.3.2 Identificación de habitaciones.				
IV.3.3 Formato Reporte de Ama de Llaves				
IV.3.4 Área para almacenar objetos olvidados y encontrados. Formato de Control de Objetos Olvidados.				
IV.3.5 Personal uniformado e identificado de acuerdo al estándar				
IV.3.6 Utensilios y productos de limpieza adecuados.				
IV.3.6.a Disponen de Inventario ordenado alfabéticamente y por área de productos químicos que utilizan con respectiva hoja de seguridad? Solicitar hoja a cada proveedor o bajar de la página del fabricante del químico.				
IV.3.6.b ¿Químicos ó Líquidos limpiadores debidamente etiquetados?				

CRITERIOS A VERIFICAR	SI	NO	N/A	Puntos
IV.2.2.d Personal buen conocimiento del idioma inglés.				
IV.2.2.e Personal capacitado para atender las necesidades del huésped (Registrar todo acontecimiento en Bitácora).				
IV.2.2.f Formato: Pizarra, (disponer de pizarra informativa)				
IV.2.2.g Bitácora				
IV.2.2.h Cambio de Habitaciones				
IV.2.2.i ¿Disponen de Protocolo de Manejo de Quejas?				
IV.2.2.j El empleado brindó buena atención?				
IV.2.2.k El empleado sonrió y exhibió una actitud amable?				
IV.2.2.l El empleado respetó la presencia del huésped, cuando interactuaba con otros colegas?				
IV.2.2.m ¿Estaba todo área de recepción limpio y ordenado?				
IV.2.3 Registro "Check-In"				
IV.2.3.a ¿Se reconoció a el huésped, dentro de los 30 primeros segundos de su llegada?				
IV.2.3.b ¿El check in completo, no tomó más de 5 minutos?				
IV.2.3.c ¿Se saludó al huésped de una manera calurosa, amable y ofreció asistencia al huésped?				
IV.2.3.d ¿El empleado comprobó el nombre del huésped y lo uso al menos una vez durante la conversión?				
IV.2.3.e ¿Se preparó con anticipación la tarjeta de registro, con toda la información de la reservación (dirección)?				
IV.2.3.f Formato: Tarjeta de Registro				
IV.2.3.g ¿Estaba toda la información correcta en la tarjeta de registro del huésped?				
IV.2.3.h ¿Se confirmó la fecha de salida "check-out"?				
IV.2.3.i ¿Se le presentó al huésped un lapicero estándar del Hotel para llenar la tarjeta de registro?				
IV.2.3.j El empleado organizó la asistencia del portero, "bellman"				
IV.2.3.k ¿El empleado entregó la llave al Huésped deseándole una estancia placentera?				
IV.2.3. Si la habitación no estaba lista, al llegar el huésped, se indicó tiempo estimado de espera, y se le mostró el área de espera y se ofreció una cortesía, por ejemplo bebida ó sugirió otro tipo de tipo de las disponibles, realizó el cambio de habitación				
IV.2.3.m Formato de Cambio de Habitación.				
IV.2.3.n ¿El empleado, clarificó el método de pago?				
IV.2.3.o ¿El empleado obtuvo una impresión de la tarjeta de crédito?				
IV.2.3.p ¿El empleado verificó el nombre de la tarjeta de crédito contra la reservación?				

CRITERIOS A VERIFICAR	SI	NO	N/A	Puntos
IV.3.6.c ¿Atomizadores o botellas de líquidos limpiadores sin mezclarse entre sí?				
IV.3.6.d Disponen de equipo de seguridad (guantes, mascarillas, protectores faciales, protectores de ojos)				
IV.3.7 Plan de limpieza diaria y en base a un esquema de rutina (diario, semana, quincenal, mensual, trimestral, semestral, anual)				
IV.3.8 Plan de limpieza profunda (quincenalmente) de alfombras, cortinas, tapicería, lámparas, ventanales y otros				
IV.3.9 Habitaciones				
IV.3.9.1 Tarifario autorizado por el INGUAT, colocado atrás de la puerta.				
IV.3.9.2 Tarjeta de “no molestar” y al reverso “limpieza”				
IV.3.9.3 ¿Camas firmes, resistentes y en óptimas condiciones, rotadas trimestralmente?				
IV.3.9.4 ¿La cabecera estaba limpia sin polvo, libre astillas y golpes, con sostén seguro y bien atornillada a la pared con la base de la cama?				
IV.3.9.5 Sábanas en buen estado y color estandarizado en todas las habitaciones blanco o marfil, mínimo de 120 hilos. Faldones limpios, sin roturas o desprendimientos de costuras, no arrastrándose en el suelo.				
IV.3.9.6 Edredones blancos, tipo inserto, con pie de cama (si aplica).				
IV.3.9.7 La cama tenía su cobertor limpio, en óptimas condiciones, sin descosidos, bien estirado, ocultando etiquetas, accesorios colocados según estándar, con doblez superior permitiendo la visualización de las sábanas blancas o marfil, para todas las habitaciones.				
IV.3.9.8 ¿La ropa blanca de la cama estaba hecha a la medida, libre de manchas y rasgaduras y de orillas descosidas?				
IV.3.9.9 Mesa de noche de acuerdo el tipo y número de camas en la habitación.				
IV.3.9.10 Lámparas de iluminación colocadas en mesas de noche, escritorio y cerca de sillón de descanso				
IV.3.9.11 ¿Estaba la alfombra fresca, aspirada, sin manchas, bien pegada, sin hilos o fibras sueltas y óptima condición?				
IV.3.9.12 ¿Estaba el cuarto con una temperatura confortable en la llegada y sin olores?				
IV.3.9.13 ¿Estaba el panel de control del aire acondicionado disponible, limpio y en buenas condiciones de trabajo?				
IV.3.9.14 ¿Estaba la tapicería de todos los muebles libre de cualquier mancha / polvo y sin áreas descosidas y en buen estado?				

CRITERIOS A VERIFICAR	SI	NO	N/A	Puntos
IV.3.9.15 Estaban todas las superficies de los muebles limpias y libres de polvo y huellas (incluye marcos de pinturas)				
IV.3.9.16 ¿Estaban todas las ventanas y sus marcos limpias, y libres de huellas y de manchas?				
IV.3.9.17 ¿Estaban las cortinas apropiadas, limpias, estiradas y sin rasgaduras y sin descosidos, en buenas condiciones?				
IV.3.9.18 ¿Estaban los techos y las aberturas de ventilación limpios y libres de cualquier polvo?				
IV.3.9.19 ¿Estaban todos los pisos limpios y libres de cualquier tipo de huellas, sin manchas, sin pelos o cualquier tipo de basura?				
IV.3.9.20 ¿Estaban los marcos de las puertas y las puertas bien alineados, limpios, libres de polvo, sin manchas, sin huellas?				
IV.3.9.21 ¿Estaban todas las instalaciones fijas de luz y los probadores limpios y libres de polvo?				
IV.3.9.22 ¿Cerraron automáticamente las puertas?				
IV.3.9.23 Estaba la cerradura de seguridad o cadena en buenas condiciones (incluye el que dispongan de ella)				
IV.3.9.24 ¿Estaban los procedimientos de emergencia y/o de evacuación incendio claramente visibles y marcados?				
IV.3.9.25 ¿Estaba el cesto de basura limpio y en buenas condiciones?				
IV.3.9.26 ¿Estaba el balcón barrido y limpio, sin telarañas, ni excremento de aves (incluye el mobiliario que en él se encuentre) crédito?				
IV.3.9.27 Espacio de ventilación libre (ventanas).				
IV.3.9.28 ¿Estaba la hielera llena a la llegada (si aplica)?				
IV.3.9.29 ¿Estaban todos los espejos limpios y libres de huellas?				
IV.3.9.30 ¿El directorio telefónico estaba correctamente acomodado, libre de hojas rotas, graffiti y las páginas sin arrugar?				
IV.3.9.31 Facilidades y señalizaciones para personas con capacidades diferentes.				
El directorio de servicios contiene un mínimo de:				
IV.3.9.32 ¿Instrucciones de teléfonos y los cargos por llamadas?				
IV.3.9.33 ¿Detalles de restaurantes dentro del Hotel?				
IV.3.9.34 ¿Un comprensivo orden alfabético de todos los servicios a huéspedes?				
IV.3.9.35 ¿Estaba toda la información provista, completamente actualizada?				
Papelería:				
IV.3.9.36 Papel y sobres membretados				

CRITERIOS A VERIFICAR	SI	NO	N/A	Puntos
IV.3.9.38 Tarjeta de comentarios de huéspedes?				
IV.3.9.39 Avisos y/o recomendaciones visibles, para los huéspedes.				
Closet:				
IV.3.9.40 Estaba limpio, libre de huellas de todo tipo, polvo o basura (si alfombrado, aspirado incluyendo orillas)				
IV.3.9.41 El guardarropa tenía 6 serchas, 3 para camisas y 3 faldas / pantalones (incluye que sean del mismo material y tonalidad)				
IV.3.9.42 ¿Las serchas estaban colocadas según el estándar, ordenadas, de frente con el gancho hacia la pared y en la misma dirección?				
IV.3.9.43 ¿En el caso de cajas de seguridad electrónicas, estaba limpia con instrucciones claras de cómo operarla?				
IV.3.9.44 ¿Había un minibar? (si aplica, según tipo de habitación, y localidad del establecimiento)				
Mesa de noche, escritorio, mesa y cajones:				
IV.3.9.45 Disponía de teléfono, block de notas, lápiz o lapicero, en la mesa de noche y sobre el escritorio (incluye tener logotipo y óptimas condiciones, no mordido, con buena punta o tinta, logo e información del establecimiento claro no borroso o despintado)				
IV.3.9.46 ¿Había un reloj despertador y por lo tanto tenía la hora correcta, y alarma desactivada?				
IV.3.9.47 ¿Todos los cajones abrían y cerraban fácilmente?				
IV.3.9.48 Revistas y material de promoción colocadas en su totalidad y según el estándar, sin hojas rotas, ni rayones, ni arrugas.				
IV.3.9.49 ¿Estaban todos los cajones limpios y libres de cualquier polvo o basura?				
IV.3.9.50 ¿Estaban todos los teléfonos trabajando correctamente y en orden?				
IV.3.9.51 Había disponibilidad de WiFi (Si aplica)				
IV.3.9.52 ¿Funcionaba la secadora de cabello correctamente, y estaba limpia, libre de pelusa y cabellos?				
Paquete de Valet:				
IV.3.9.53 ¿Estaban las amenidades de lavandería y valet (bandeja / paquete), aseadamente acomodadas?				
IV.3.9.54 Servicio de lavandería para el huésped en el establecimiento o subcontratado				
IV.3.9.55 ¿Las amenidades de lavandería y valet (bandeja / paquete), incluían bolsa y listas de lavandería?				
Televisión, reproductor de CD's, Video:				
IV.3.9.56 ¿La televisión estaba limpia y libre de huellas?				

CRITERIOS A VERIFICAR	SI	NO	N/A	Puntos
IV.3.9.57 ¿Había control remoto, colocado según estándar, y estaba en buenas condiciones de trabajo?				
IV.3.9.58 ¿La televisión estaba correctamente sintonizada y tenía señal de cable?				
IV.3.9.59 ¿Estaba impresa la información para Huéspedes de la selección de canales?				
IV.3.9.60 ¿Si aplica, estaban claras las instrucciones disponibles para el sistema de pago por evento / películas?				
IV.3.9.61 ¿Si hay disponible CD o video juegos, trabajando correctamente con las instrucciones claras de uso?				
Iluminación:				
IV.3.9.62 ¿Estaban todas las instalaciones fijas de luz de baño y recámara trabajando apropiadamente?				
IV.3.9.63 Había una lámpara a un lado de la cama o de ambos lados de la cama (según si una cama o doble)				
IV.3.9.64 ¿Había una lámpara de escritorio, limpia y funcionando correctamente?				
IV.3.9.65 ¿Había una lámpara directa disponible en el área de estar?				
IV.3.9.66 ¿Estaba la luz del baño apropiadamente brillante?				
IV.3.10 El Baño				
IV.3.10.1 ¿Las cerraduras del baño funcionaron correctamente?				
IV.3.10.2 ¿Estaban todos los pisos y paredes limpios, libres pelos, manchas de cualquier tipo, incluyendo moho?				
IV.3.10.3 ¿Estaba todo el baño libre de olores desagradables?				
IV.3.10.4 ¿Estaba la regadera y/o tina / inodoro / lavamanos, limpios y libres de pelos y cualquier mancha o residuo?				
IV.3.10.5 Grifos, Regaderas, Manijas dentro del baño sin óxido				
IV.3.10.6 ¿Estaba la cortina o puerta de la regadera limpia y en buen estado, sin moho, ni pelos, y si cortina con todos sus agujeros en buenas condiciones y sus ganchos completos, sin rajaduras?				
IV.3.10.7 ¿El cesto de papeles de baño estaba con tapadera y limpio?				
IV.3.10.8 ¿Estaban todas las amenidades colocadas según estándar?				
IV.3.10.9 ¿Había otro rollo de papel higiénico disponible?				
IV.3.10.10 ¿Estaba la caja de pañuelos de papel "kleenex" dentro de un limpio dispensados de pañuelos?				
IV.3.10.11 Había una bata de baño disponible para cada huésped alojado en la habitación, limpias, sin manchas ni pelos? (si aplica)				

CRITERIOS A VERIFICAR	SI	NO	N/A	Puntos
IV.3.10.12 ¿Había pantuflas disponibles para cada huésped? (si aplica)				
IV.3.10.13 ¿Había 2 vasos para beber limpios, tazas según el número de estándar, envueltos en plástico o colocados al revés sobre portavasos?				
IV.3.10.14 ¿El número y colocación de toallas de baño, de manos y faciales estaban según el estándar?				
IV.3.10.15 ¿Estaban todas las toallas limpias, sin manchas y en buen estado?				
IV.3.10.16 ¿Estaba el WC limpio, con su tapadera y en buen estado, sin rajaduras, funcionando y sin manchas de ningún tipo?				
Las amenidades consistían de:				
IV.3.10.17 ¿Nuevo jabón líquido de manos, colocado en el lavamanos, barra de jabón o gel de baño en la regadera?				
IV.3.10.18 ¿Acondicionador - shampoo nuevos e identificados con el logo del establecimiento, de 1 a 2oz? (si aplica)				
IV.3.10.19 ¿Si dispensadores de shampoo, y acondicionador, estaban éstos libres de sarro, óxido, limpios, no quebrados y completamente abastecidos? (si aplica)				
IV.3.10.20 ¿Burbujas o gel para tina de baño nuevas? (si aplica)				
IV.3.10.21 ¿Una nueva loción para manos y cuerpo?				
IV.3.10.22 ¿Gorra de baño?				
IV.3.10.23 Juego de vanidad, lima de uñas, hisopos?				
IV.3.10.24 ¿Bolsas sanitarias? (si aplica ó tener disponible a solicitud del huésped)				
IV.3.10.25 Azulejos y cerámica de color claro.				
IV.3.10.26 Piso o alfombra antideslizante en la ducha.				
IV.3.10.27 Formato: Check List General de Limpieza de Habitaciones				
IV.3.11 El Servicio de Habitación				
IV.3.11.1 Formato Reporte de Camarera				
IV.3.11.2 ¿Si huésped VIP, estaba el servicio completo antes de las 14:00 hr. todos los días?				
IV.3.11.3 ¿La camarera, estaba con el uniforme completo, identificada y una buena presentación?				
IV.3.11.4 ¿La camarera fue agradable, sonriente, cortés y profesional en sus modales?				
IV.3.11.5 ¿Si el huésped solicitó que se regresara a cierta hora, se llegó a un acuerdo satisfactorio para el huésped?				
IV.3.11.6 ¿Si estaba la tarjeta de no molestar colocada, el empleado la respetó?				

CRITERIOS A VERIFICAR	SI	NO	N/A	Puntos
IV.3.11.7 ¿Estaba la alfombra fresca, aspirada incluyendo las orillas, sin manchas, sin hilos o fibras sueltas y bien arreglada? (si aplica)				
IV.3.11.8 ¿El cuarto fue generalmente limpiado con todas las amenidades regresadas a su posición original?				
IV.3.11.9 ¿Se hizo la cama de acuerdo al estándar, con ropa blanca limpia, libre de manchas, sin hilos y rasgaduras?				
IV.3.11.10 ¿Estaban las cortinas libres de polvo, sin telaraña, deslizadas según estándar?				
IV.3.11.12 ¿Estaban los basureros en buen estado, no quebrados, manchados, golpeados?				
IV.3.11.13 ¿Se vaciaron y limpiaron los basureros?				
IV.3.11.14 ¿Se limpió el balcón, barrió piso, limpiaron paredes de polvo y telaraña, incluyendo mobiliario?				
IV.3.11.15 ¿Se reemplazó la papelería usada como hojas y sobres membretados, órdenes de lavandería, entre otros?				
IV.3.11.16 ¿Fueron reemplazadas las bolsas de lavandería usadas (si era necesario)?				
IV.3.11.17 ¿Se reemplazaron los focos quemados o fundidos?				
IV.3.11.18 ¿Se dobló y acomodó cuidadosamente la ropa de los huéspedes? (a excepción de ropa interior)				
IV.3.11.19 ¿Se acomodaron por pares y ordenadamente todos los zapatos, liberando el paso en la habitación?				
IV.3.11.20 ¿Si habían niños, se acomodaron los juguetes a modo de liberar el paso en la habitación?				
IV.3.11.21 ¿Estaban todas las monedas, joyería y pertenencias de valor a la vista sin tocar?				
IV.3.11.22 ¿Se acomodó el maquillaje y accesorios de uso personal sobre toalla facial a la par del lavamanos? (si aplica)residuo?				
IV.3.11.23 ¿Estaban los periódicos o revistas acomodados aseadamente?				
IV.3.11.24 ¿Cuando utilizó vasos, platos o cubiertos del servicio a cuartos "room service", se removieron de la habitación?				
IV.3.11.25 ¿Se reemplazaron todas las toallas usadas?				
IV.3.11.26 ¿Estaban todas las toallas frescas, limpias y en buenas condiciones?				
IV.3.11.27 ¿Se re-colgaron las batas de baño? (si aplica)				
IV.3.11.28 ¿Se reemplazaron las amenidades parcialmente usadas (si se requería)?				
IV.3.11.29 ¿Se limpiaron y reemplazaron los vasos para agua del baño?				
IV.3.11.30 ¿Se reemplazaron los pañuelos de papel o faciales (si se requería)?				

CRITERIOS A VERIFICAR	SI	NO	N/A	Puntos
IV.3.11.31 ¿El empleado arregló los artículos de tocados del huésped?				
IV.3.11.32 ¿Se limpió la puerta / cortina de la regadera?				
IV.3.11.33 ¿Se limpio la tina y la regadera?				
IV.3.11.34 ¿Estaban los pisos limpios y libres de basura?				
IV.3.11.35 ¿Se limpio el WC ,la tapa, y la unión del inodoro al suelo estaba libre de manchas amarillas o cualquier tipo de mancha?				
IV.3.11.36 ¿Estaban los mostradores del baño limpios, secos y libres de cualquier basura?				
IV.3.11.37 ¿Estaban todos los grifos del baño, tina y regadera pulidos?				
IV.3.11.38 ¿Estaban todos los espejos limpios y libres de huellas?				
IV.3.11.39 Formato: Check List General de Limpieza de Baño				
IV.4 ÁREAS PÚBLICAS Y MANTENIMIENTO Adherido a las áreas de inspección de Mantenimiento				
IV.4.1 Infraestructura				
IV.4.1.a ¿Disponen cuarto de almacenamiento de químicos y utensilios de limpieza?				
IV.4.1.b ¿Se tiene acceso limitado a personal autorizado al cuarto de químicos y utensilios de limpieza?				
IV.4.2 Utensilios y Líquidos de Limpieza y su manipulación adecuada				
IV.4.2. a Disponen de Inventario ordenado alfabéticamente y por área de productos químicos que utilizan con respectiva hoja de seguridad? Bajar ficha técnica de cada producto de la página del fabricante o solicitar al proveedor, organizar en cartapacio con separadores e índice.				
IV.4.3.b ¿Químicos ó Líquidos limpiadores debidamente etiquetados?				
IV.4.4.c ¿Atomizadores o botellas de líquidos limpiadores sin mezclarse entre sí?				
IV.4.5.d Disponen de equipo de seguridad (guantes, mascarillas, protectores faciales, protectores de ojos)				
IV.4.3 Limpieza de Pasillos				
Formato de Inspección de Limpieza de Áreas Públicas				
IV.4.3.a ¿Estaban todas las paredes, puertas y orillas de los bordes limpios y en buen estado?				
IV.4.3.b ¿Estaba toda la pintura limpia y libre de polvo?				
IV.4.3.c ¿Estaban todas las cortinas libres de polvo, telaraña y bien colocadas con sus respectivos sujetadores?				
IV.4.3.d ¿Estaban todas las cubiertas / fundas de los muebles libres de cualquier mancha y en buen estado?				
IV.4.3.e ¿Estaban las mesas y exhibidores libres de polvo?				

CRITERIOS A VERIFICAR	SI	NO	N/A	Puntos
IV.4.3.f ¿Estaban las alfombras/ pisos, limpios, libres de manchas, de polvo y en buen estado?				
IV.4.3.g ¿Estaban las ventanas y espejos limpios y libres de huellas?				
IV.4.3.h ¿Estaban todas las instalaciones fijas de luz libres de polvo?				
IV.4.3.i ¿Estaban todas las instalaciones fijas de luz trabajando?				
IV.4.3.j ¿Estaban los exhibidores de flores y sus maceteros limpios y libres de basura, de polvo y telaraña?				
IV.4.3.k ¿Estaban todas las señales del hotel, limpias, visibles y en buen estado?				
IV.4.3.l ¿Estaban todas las salidas de emergencia y sus accesorios claramente señalados?				
IV.4.3.m ¿Estaba la entrada de la escalera de emergencia limpia y libre de obstrucciones?				
IV.4.3.n ¿Estaban todas las instalaciones fijas de cromo y cobre, o cualquier otro metal pulidas?				
IV.4.3.o ¿Estaban todas las oficinas y puertas de servicio a la vista del público, cerradas y limpias?				
IV.4.3.p ¿Los empleados se abstuvieron de hablar en voz alta dentro del vestíbulo?				
Teléfonos públicos:				
IV.4.3.q ¿Estaban los teléfonos y sus cabinas limpios y en buen estado?				
IV.4.3.r ¿Estaban todos los teléfonos en buenas condiciones para trabajar?				
IV.4.3.s ¿Había block de mensajes y lápiz o lapicero disponible por cabina?				
IV.4.3.t ¿Había un directorio de teléfonos actualizado, sin hojas rotas, ni rayado, ni rajado?				
IV.4.4 Baños Públicos				
IV.4.4.a ¿Estaban todas las instalaciones fijas trabajando?				
IV.4.4.b ¿Estaba el baño libre de olores y disponía de ambientador automático?				
IV.4.4.c ¿Estaban los pisos limpios, libres de cualquier basura o de papel higiénico?				
IV.4.4.d ¿Estaban los baños limpios, con inodoro limpio y palanca de agua jalada y sin rajaduras, sin fugas de agua?				
IV.4.4.e ¿Había suficiente papel higiénico disponible?				
IV.4.4.f ¿Habían bolsas sanitarias disponibles?				
IV.4.4.g ¿Los cubículos estaban libres de raspaduras, graffiti y papel tapiz no roto?				
IV.4.4.h ¿Los cubículos estaban sacudidos y limpios en sus bordes superiores, incluyendo las bisagras?				
IV.4.4.i ¿Habían ganchos para colgar sacos o ropa en la puerta del cubículo?				

CRITERIOS A VERIFICAR	SI	NO	N/A	Puntos
IV.4.4.j ¿Estaban los botes de basura de pedal con tapadera, limpios, alineados con bolsa plástica y no llenos?				
IV.4.4.k ¿Estaban los lavabos y los mostradores limpios, secos en sus alrededor, sin residuos de ningún tipo?				
IV.4.4.l ¿Estaba el dispensador de jabón para manos, limpio, lleno y funcionando acorde?				
IV.4.4.m ¿Los dispensadores de papel o de toallas de papel disponibles, limpios, con papel o toallas correctamente abastecidos y funcionando adecuadamente?				
IV.4.4.n ¿Estaban los secadores de manos limpios, sin grafiti, ni rayaduras, y funcionando adecuadamente?				
IV.4.4.o ¿Estaban los espejos limpios, íntegros, sin rajaduras, libres de huellas y sin salpicaduras de agua o algún otro tipo mancha?				
IV.4.5 Elevadores				
IV.4.5.a ¿Estaban los elevadores públicos, limpios y libre de huellas de pies (pisos y techos)?				
IV.4.5.b ¿Si los elevadores de acero inoxidable, estaban debidamente pulidos, libres de marcas?				
IV.4.5.c ¿Si los elevadores son panorámicos, estaban los vidrios limpios, sin huellas de ningún tipo?				
IV.4.5.d ¿Estaban todas las luces limpias y en buenas condiciones de trabajo?				
IV.4.5.e ¿Estaban todos los espejos y molduras de cobre, limpias y pulidas?				
IV.4.5.f ¿Estaba el panel de control del elevador limpio sin huellas, ni ningún tipo de suciedad?				
IV.4.5.g ¿Estaban los rieles del elevador limpios, libres de residuos de basura, cabellos, polvo, pelusa?				
IV.4.5.h ¿Estaba(n) el (los) elevador(es) funcionando correctamente?				
IV.4.6 Parqueo				
IV.4.6.a ¿Estaba el parqueo limpio, libre de basura en todo su alrededor? (si aplica)				
IV.4.6.b ¿Estaban las esquinas de paredes y techos libre de telaraña? (si aplica)				
IV.4.6.c ¿Estaban la puertas de acceso al edificio del parqueo limpias, sin manchas, ni marcas de ningún tipo?				
IV.4.6.d ¿Estaban las tuberías visibles en el parqueo limpias? (si aplica)				
IV.5 LAVANDERÍA				
IV.5.1 Amenidades en el Closet				
IV.5.1.a ¿Hubo disposición de lavandería y tintorería 5 días a la semana (solo hotes de ciudad)?				
IV.5.1.b ¿Hubo servicio de planchado disponible 5 días a la semana (solo en hoteles de ciudad)?				

CRITERIOS A VERIFICAR	SI	NO	N/A	Puntos
IV.5.1.c ¿La lista de lavandería incluía las horas de servicio?				
IV.5.1.d ¿La lista de lavandería incluía las instrucciones de recolección / entrega?				
IV.5.1.e ¿La lista de lavandería incluía el número de extensión para solicitar la recolección?				
IV.5.1.f ¿La lista de lavandería incluía claramente los precios aplicables?				
IV.5.1.g ¿Las amenidades de valet en la sercha del closet, incluían bolsas de lavandería?				
IV.5.2 Recolección				
IV.5.2.a ¿Se recogió la ropa para lavado / planchado, dentro de los primeros 10 minutos de haberse solicitado?				
IV.5.2.b ¿El empleado tocó y se anunció a la puerta según estándar?				
IV.5.2.c ¿Si el huésped aún en la habitación, el empleado saludo al huésped de una manera cortés y amable? (si aplica)				
IV.5.2.d ¿El empleado uso el nombre del huésped al menos una vez durante la interacción?				
IV.5.2.e ¿El empleado confirmó con el huésped que la lista de lavandería estuviera en la bolsa ó si no estaba el huésped, verificó la lista contra lo físico entregado en la bolsa?				
IV.5.2.f ¿Si hubo discrepancia entre lo entregado y reportado en la orden de lavandería, se notificó de inmediato al huésped?				
IV.5.2.g ¿El empleado informó al huésped cuando se entregaría el servicio de lavandería?				
IV.5.2.h ¿El empleado dió las gracias y se despidió cordialmente del huésped?				
IV.5.3 Entrega y Presentación				
IV.5.3.a ¿Se entregó toda la lavandería dentro del tiempo especificado?				
IV.5.3.b ¿Si se retrasó la entrega, se informó al huésped inmediatamente?				
IV.5.3.c ¿Con el planchado, se regresaron las prendas dentro del tiempo indicado? (si aplica)				
IV.5.3.d ¿Se regresaron todos los artículos que se enviaron?				
IV.5.3.e ¿Se verificó que la entrega de piezas coincidía con la orden de lavandería y que correspondía a la habitación correcta?				
IV.5.3.f ¿Si la cuenta acompañaba la entrega de lavandería, estaba claramente detallada por artículos y totalizada?				
IV.5.3.g ¿Fueron las piezas lavadas y tratadas apropiadamente?				
IV.5.3.h ¿La orden de lavandería indica el tipo de piezas no aceptadas para el servicio de lavandería? (si aplica)				

CRITERIOS A VERIFICAR	SI	NO	N/A	Puntos
IV.5.3.f ¿Si la cuenta acompañaba la entrega de lavandería, estaba claramente detallada por artículos y totalizada?				
IV.5.3.g ¿Fueron las piezas lavadas y tratadas apropiadamente?				
IV.5.3.h ¿La orden de lavandería indica el tipo de piezas no aceptadas para el servicio de lavandería? (si aplica)				
IV.5.3.i ¿Estaban todos los artículos lavados apropiadamente planchados?				
IV.5.3.j ¿Si alguna mancha no pudo ser removida de la prenda, fue informado al huésped a través de una tarjeta?				
IV.5.3.k ¿Estaban todas las prendas para colgar que se regresaron en ganchos de buena calidad (no de alambre)?				
IV.5.3.l ¿Estaban los artículos colgados en ganchos cubiertos de plástico?				
IV.5.3.m ¿Se entregaron las prendas devueltas dobladas en una caja / canasta / charola?				
IV.5.3.n ¿Se reemplazaron los botones caídos o perdidos?				
IV.5.3.o ¿Estaban las prendas libres de grapas o alfileres?				
IV.5.3.p ¿Estaban los calcetines en pares y doblados?				
IV.5.3.q ¿Si estaba la señal de no molestar, se dejó una tarjeta de "favor de llamarnos" por debajo de la puerta?				
IV.5.3.r Formato: Listado de Lavandería y Tintorería				
IV.5.4 Blancos				
IV.5.4.a ¿Disponen de valet o encargado para la recolección de la línea de blancos? (si aplica)				
IV.5.4.b ¿Disponen de ducto para envío desde los pisos al área de recolección de blanco? (si aplica)				
IV.5.4.c ¿Se clasifica la ropa de las distintas áreas del hotel?				
IV.5.4.d ¿Se separa entre la línea de toallas y sábanas?				
IV.5.4.e ¿Se revisa y verifica si se necesita algún trabajo de costura?				
IV.5.4.f ¿Se tratan las piezas previamente en caso de manchas específicas o difíciles?				
IV.5.4.g ¿Se separa la ropa altamente contaminada para su correcto tratamiento y manipulación?				
IV.5.4.h ¿Se disponen de fórmulas de suministros de lavado de acuerdo al tipo de línea a lavar?				
IV.5.4.i ¿Se dobla la ropa de acuerdo a características?				
IV.5.4.j ¿Se coloca la ropa doblada en anaqueles específicos?				
IV.5.4.k ¿Están los anaqueles debidamente etiquetados?				
IV.5.4.l ¿Se distribuye la ropa limpia a las respectivas áreas del hotel en el menor tiempo posible?				

CRITERIOS A VERIFICAR	SI	NO	N/A	Puntos
IV.5.5 Uniformes				
IV.5.5.a ¿Se dispone de inventario de uniformes por departamento, turno y puestos disponibles?				
IV.5.5.b ¿Se dispone de máquina de coser para reparaciones o ajustes en los uniformes?				
IV.5.5.c ¿Disponen de control de entrega y recepción de uniformes empleados-establecimiento?				
IV.5.5.d ¿Emiten gafete de identificación junto con la entrega de uniformes a empleados nuevos?				
IV.6 MANTENIMIENTO				
IV.6.1 Infraestructura, Organización y Equipo				
IV.6.1.a Organigrama.				
IV.6.1.b Descripción técnica de puestos				
IV.6.1.c Programas de Inducción				
IV.6.1.d. Capacitación				
IV.6.2 Agua				
IV.6.2.a Conoce, registra y monitorea permanentemente el consumo.				
IV.6.2.b Implementa un programa de mantenimiento preventivo permanente de tuberías y griferías.				
IV.6.2.c Aplica controles de calidad de agua que consume.				
IV.6.2.d Promueve el uso de energías renovables especialmente para el sistema de calentamiento de agua.				
IV.6.2.e ¿Todas las áreas y tuberías debidamente señaladas?				
IV.6.3 Energía				
IV.6.3.a Instalaciones de tomacorrientes de 110 y 220 voltios para el uso del huésped en todas las áreas del hotel				
IV.6.3.b Aplica medidas de racionalización, conservación y empleo responsable de la energía.				
IV.6.3.c Cuenta con Sistemas de aclimatación en las habitaciones según lo que requiera el destino de la ubicación del establecimiento de hospedaje				
IV.6.3.d Implementa un programa de mantenimiento preventivo permanente en las instalaciones eléctricas, máquinas y equipos.				
IV.6.3.e ¿Toda área de alto voltaje, ducto y cableados debidamente señalados, codificados y acceso limitado únicamente a personal autorizado?				
IV.6.3.f ¿Si área de alto voltaje ubicada en el sótano, o parqueo, está debidamente asegurada con rejilla, candado y señalización? (si aplica)				
IV.6.4 Equipo y Maquinaria				
IV.6.4.a Dispone de programa de mantenimiento preventivo de equipo de limpieza de habitaciones (aspiradoras, pulidoras, barredoras, etc)				

CRITERIOS A VERIFICAR	SI	NO	N/A	Puntos
IV.6.4.b Dispone programa de mantenimiento preventivo de las máquinas y equipo del área de lavandería (lavadoras, secadoras, mangle, prensa, compresor, etc.)				
IV.6.4.c ¿Dispone de programa preventivo de equipo y maquinaria de aire acondicionado?				
IV.6.4.d ¿Dispone de programa preventivo de toda la maquinaria del cuarto de máquinas en general?				
IV.6.4.e ¿Tiene control de temperaturas y buen funcionamiento de las calderas?				
IV.6.4.f ¿Dispone de sistema de Mantenimiento Correctivo? Formato de orden de Trabajo				
IV.6.4.h ¿Llevan registro de las solicitudes de trabajo de los huéspedes o del personal del establecimiento, a modo de controlar su realización y a quién fue asignada?				
IV.6.4.i ¿Se realizó una llamada de cortesía a modo de verificar si el trabajo quedó a la satisfacción del huésped?				
IV.6.5 Habitaciones				
IV.6.5.a ¿Dispone de listado de inspección de habitaciones? Formato de Inspección de habitaciones				
IV.6.5.b ¿Dispone de programa de mantenimiento preventivo de habitaciones?				
Aire Acondicionado				
IV.6.5.c ¿Estaban el aire acondicionado funcionando correctamente de acuerdo a la temperatura programada?				
IV.6.5.d ¿Estaba el aire acondicionado funcionando sin ruidos?				
IV.6.5.e ¿Estaba la pintura de las rejillas de flujo de aire acondicionado o parrillas de ventilación en buenas condiciones, sin descascarse y sin óxido?				
IV.6.5.f ¿Tiene registro de la última vez que realizó cambio de filtro de aire acondicionado?				
Acabados de Puertas y Marcos				
IV.6.5.g ¿Los marcos de la puertas de habitaciones tienen se encuentra sin despintarse, o sin pintura levantada, sin rayones? (aplica tanto para metálicas como de madera)				
IV.6.5.h ¿Las puertas de madera se encuentran sin rayones, sin estar aboyadas, sin astillas?				
Balcones o Terrazas				
IV.6.5.i ¿Las barandas de los balcones están en buenas condiciones, sin pintura levantada, sin óxido, sin desechos de aves? (si aplica)				
IV.6.5.j ¿Si la puerta del balcón es corrediza, está dentro de sus rieles, y funciona sin complicaciones?				
IV.6.5.k ¿Está la puerta del balcón señalada indicando que hay ventana y evitar accidentes?				

CRITERIOS A VERIFICAR	SI	NO	N/A	Puntos
IV.6.5.l ¿Dispone la puerta del balcón, calcomanía indicando posición del seguro de la puerta para evitar que se quede afuera el huésped?				
IV.6.5.t ¿Si closet de puertas de madera, pintura en buen estado, sin astillas, ni rayaduras y bisagras completas y bien ajustadas? (si aplica)				
IV.6.5.u ¿Si hay gabetero, tiene sus manijas completas y en buen estado? (si aplica)				
Eléctricos				
IV.6.5.v ¿Están todas las lámparas y dispositivos de iluminación funcionando correctamente?				
IV.6.5.w ¿Están los cables y conectores debidamente ocultos de la vista del huésped y sin enredarse?				
IV.6.5.x ¿Si hay radio despertador, o cualquier dispositivo de audio disponible en la habitación, funcionando correctamente?				
IV.6.5.y ¿La secadora de pelo, funcionando correctamente?				
IV.6.6 Entretenimiento				
IV.6.6.a ¿Si disponen de reproductor de películas en la habitación, funcionando correctamente, y dispone del control remoto en buen estado?				
IV.6.6.b ¿Si disponen de dispositivos de juegos, funcionando correctamente? (si aplica)				
IV.6.7 Fumigación				
IV.6.7.a ¿Dispone de programa de fumigación de habitaciones?				
IV.6.7.b ¿Dispone de programa de control de ácaros en las habitaciones?				
IV.6.7.c ¿Dispone de programa de fumigación de salones de banquetes?				
IV.6.8 Jardinería				
IV.6.8.a ¿Dispone de programa de fumigación y control de plagas en las áreas verdes y/o en plantas?				
IV.6.8.b ¿Tiene horarios específicos de riego de plantas y áreas verdes exteriores y evita la mala utilización del agua? (si aplica)				
IV.6.8.c ¿Preparan las áreas verdes para el cambio de estación? (si aplica)				
IV.6.8.d ¿Están todas las áreas verdes y plantas libres de hojas secas, y basura en su alrededor? (si aplica)				
IV.6.9 Áreas Públicas				
IV.6.9.a ¿Dispone de listado de inspección de áreas públicas?				
IV.6.9.b ¿Dispone de programa de mantenimiento preventivo de áreas públicas?				

CRITERIOS A VERIFICAR	SI	NO	N/A	Puntos
Aire Acondicionado				
IV.6.9.c ¿Estaban el aire acondicionado funcionando correctamente de acuerdo a la temperatura programada?				
IV.6.9.d ¿Estaba el aire acondicionado funcionando sin ruidos?				
IV.6.9.e ¿Estaba la pintura de las rejillas de flujo de aire acondicionado o parrillas de ventilación en buenas condiciones, sin descascarse y sin óxido?				
IV.6.9.f Tiene registro de la última vez que realizó cambio de filtro de aire acondicionado?				
Acabados: Puertas, Marcos, Maderas, Pisos y Alfombras				
IV.6.9.g ¿Los marcos de la puertas se encuentran sin despintarse, o sin pintura levantada, sin rayones? (aplica tanto para metálicas como de madera)				
IV.6.9.h ¿Las puertas de madera se encuentran sin rayones, sin estar aboyadas, sin astillas?				
IV.6.9.i ¿Los marcos de ventanas están en buenas condiciones, sin despintarse, sin astillas, sin rayones?				
IV.6.9.j ¿Las alfombras en buen estado sin áreas desmanchadas, no desgastadas o deterioradas?				
IV.6.9.k ¿Los pisos en buenas condiciones, uniones libres de manchas, piezas completas sin rajaduras o quebradas?				
IV.6.9.l ¿Si piso de madera o parquet, en buenas condiciones, si poseen capas de sellado, están sin levantarse? (si aplica)				
IV.6.9.m ¿Instalaciones libres de malos olores, como de humedad, de alimentos, o cualquier otro tipo de olor desagradable?				
IV.6.9.n ¿La puerta principal a las instalaciones abría y cerraba correctamente?				
IV.6.9.ñ ¿Si acceso a las instalaciones por medio de carousel, éste funcionaba correctamente?				
Los Baños				
IV.6.9.o ¿Están todos los grifos y llaves de baños correctamente instaladas, apretadas y libres de fugas?				
IV.6.9.p ¿Todos los grifos y manijas de lavamanos sin óxido?				
IV.6.9.q ¿Están todos los inodoros funcionando correctamente, incluyendo su palanca y tanques sin fugas?				
IV.6.9.r ¿Los tapones inferiores del inodoro se encuentran en su lugar y bien pegados?				
IV.6.9.s ¿Drenajes de baño / lavamanos, funcionando correctamente?				
IV.6.9.t ¿Disponen los baños de ventilación artificial o natural?				
Iluminación				
IV.6.9.u ¿Está el lobby o vestíbulo debidamente iluminada?				

CRITERIOS A VERIFICAR	SI	NO	N/A	Puntos
IV.6.9.v ¿Están los pasillos o áreas abiertas interiores con la iluminación adecuada?				
IV.6.9.w ¿Están los baños iluminados adecuadamente?				
IV.6.9.x ¿Todas las bombillas o fuentes de energía estaban en perfecto funcionamiento?				
Elevadores (si aplica)				
IV.6.9.z ¿Están los elevadores funcionando correctamente, con los tiempos de cierre adecuados?				
IV.6.9.aa ¿Se tiene registro de los últimos mantenimientos realizados a cada uno de los elevadores disponibles? (incluye el de servicio, si aplica)				
IV.6.9.ab ¿Tienen la iluminación adecuada?				
IV.6.10 Áreas Administrativas y de Empleados Incluye lavandería (si aplica)				
IV.6.10.a ¿Estaban todas las oficinas iluminadas adecuadamente?				
IV.6.10.b ¿Estaba el aire acondicionado de las oficinas funcionando correctamente?				
IV.6.10.c ¿Estaban todos los baños de empleados iluminados adecuadamente?				
IV.6.10.d ¿Estaba el aire acondicionado funcionando sin ruidos?				
IV.6.10.e ¿Estaba la pintura de las rejillas de flujo de aire acondicionado o parrillas de ventilación en buenas condiciones, sin descascarse y sin óxido?				
IV.6.10.f ¿Tiene registro de la última vez que realizó cambio de filtro de aire acondicionado?				
Baños de Empleados				
IV.6.10.g ¿Están todos los grifos y llaves del baño correctamente instaladas, apretadas y libres de fugas, y sin óxido?				
IV.6.10.h ¿Está la cabeza de la ducha o regadera bien instalada y ajustada?				
IV.6.10.i ¿Está el inodoro funcionando correctamente, incluyendo su palanca y tanque sin fugas?				
IV.6.10.j ¿Los tapones inferiores del inodoro se encuentran en su lugar y bien pegados?				
IV.6.10.k ¿La regadera / baño / lavamanos, tenían el drenaje apropiado?				
IV.6.10.l ¿Disponen los baños de ventilación artificial o natural?				
IV.6.10.m ¿Estaban los vestidores del personal limpios y bien mantenidos?				
IV.6.10.n ¿Estaban los vestidores del personal adecuadamente ventilados?				
IV.6.10.ñ ¿Estaban los lockers limpios y bien mantenidos?				

CRITERIOS A VERIFICAR	SI	NO	N/A	Puntos
Acabados: Puertas, Marcos, Maderas, Pisos y Alfombras				
IV.6.10.o ¿Los marcos de la puertas se encuentran sin despintarse, o sin pintura levantada, sin rayones? (aplica tanto para metálicas como de madera)				
IV.6.10.p ¿Las puertas de madera se encuentran sin rayones, sin estar aboyadas, sin astillas?				
IV.6.10.q ¿Los marcos de ventanas están en buenas condiciones, sin despintarse, sin astillas, sin rayones?				
IV.6.10.r ¿Las alfombras en buen estado sin áreas desmanchadas, no desgastadas o deterioradas?				
IV.6.10.s ¿Los pisos en buenas condiciones, uniones libres de manchas, piezas completas sin rajaduras o quebradas?				
IV.6.10.t ¿Si piso de madera o parquet, en buenas condiciones, si poseen capas de sellado, están sin levantarse? (si aplica)				
IV.6.10.u ¿Instalaciones libres de malos olores, como de humedad, de alimentos, o cualquier otro tipo de olor desagradable?				
IV.6.11 Seguridad				
IV.6.11.a Tiene inventario de las llaves de todas las instalaciones, por área y/o departamento				
IV.6.11.b ¿Tiene fotocopias de las llaves maestras a modo de documentarlas o registrarlas?				
IV.6.11.c Cuenta con programa de entrenamiento en conjunto con el Depto. de Recursos Humanos y realizar simulacros de evacuación en casos de emergencia (incendio, sismo, inundación, etc)? Presentar Documento que cuente el establecimiento sobre la Gestión de Emergencias, y Simulacros de Evacuación.				
IV.6.11.d ¿Dispone de sistema de alarma en caso de exceso de humo?				
IV.6.11.e ¿Dispone de alarma en caso de incendio?				
IV.6.11.f ¿Dispone de equipo de emergencia en caso de incendio?				
IV.6.11.g ¿Tiene registro de la última fecha en que se dio mantenimiento al equipo de emergencia en caso de incendio?				
IV.6.11.h ¿Cuenta con extinguidores colocados en diversas áreas del establecimiento? Mostrar etiquetas de inspección de extinguidores.				
IV.6.11.i Formato de Orden de Trabajo				
IV.6.11.j Formato de Hoja Inspección Mantenimiento Preventivo				
IV.6.11.k Mostrar Registro / Control Mantenimiento Correctivo				

CRITERIOS A VERIFICAR	SI	NO	N/A	Puntos
IV.6.12 Desechos Sólidos				
IV.6.12.a Implementa acciones concretas para la reutilización del material reciclable.				
IV.6.12.b Apoya y participa en programas de reciclaje.				
IV.7 SERVICIO A CUARTOS				
IV.7.1 Menú y Control				
IV.7.1.a ¿Se dispone de menú de servicio a cuartos "room service" en las habitaciones?				
IV.7.1.b ¿Está el menú actualizado de acuerdo con los recientes opciones disponibles? Hojas impresas del menú con fecha de impresión al pie de página.				
IV.7.1.c ¿El maletero "bellman" mostró el menú de room service cuando escoltó al huésped a la habitación? (si aplica)				
IV.7.1.d ¿Se dispone de control de los servicios a cuarto servidos, a modo de controlar las bandejas, loza o carritos por recoger de las habitaciones servidas?				
IV.7.1.e ¿Estaban los corredores o pasillos de los pisos libres de bandejas o cualquier tipo de vajilla o equipo de servicio a cuartos?				
IV.7.2 Toma de orden				
IV.7.2.a Se cuentan con carritos de movilizar equipo o algún método para llevar todos los implementos en la limpieza de la habitación				
IV.7.2.b ¿Se verificó la comanda con el huésped previo a emitirla a su preparación del plato?				
IV.7.2.c ¿Se disponía de todos los platillos solicitados por el huésped de acuerdo al menú?				
IV.7.2.d ¿Si hubo algún platillo solicitado no disponible, se informó al huésped con una disculpa, seguida de una sugerencia alterna?				
IV.7.2.e ¿Se notificó el tiempo estimado de entrega?				
IV.7.2.f ¿Se trasladó pronto a cocina para su preparación?				
IV.7.2.g ¿Se entregó el servicio dentro del tiempo indicado?				
IV.7.2.h ¿Si hubo demora en la entrega, se ofreció una disculpa?				
IV.7.2.i ¿Si no tenía tarjeta de crédito abierta para consumo, se solicitó el pago a su entrega? (si aplica)				
IV.7.2.j ¿De tener cuenta abierta de crédito, se solicitó la forma, si cargo a la habitación o cancelar al entregar el servicio?				
IV.7.2.k ¿Se informó al huésped en dónde dejar la bandeja al terminar, ofreciendo la opción de llamar para que se le recoja la loza?				
IV.7.2.l ¿Se recogió la loza en el menor tiempo posible, en el marco de una hora?				

Bibliografía

Buenas de buenas prácticas para la atención al cliente - hoteles

Personal en Contacto con el Cliente

Ministerio de Industria, Turismo y Comercio de España - SCTE - Anfitriones Turismo

Año 2009

Buenas prácticas en acción a empresas de alojamiento

Agencia de los Estados Unidos para el Desarrollo Internacional (USAID) – Rainforest Alliance

Administración

Una Perspectiva Global y Empresarial

Harold Koontz, Editorial McGrawHill, México,

Año 2008



Instituto Guatemalteco de Turismo -INGUAT-
7° Av. 1-17 zona 4, Centro Cívico
Programa de Calidad Turística
Tel 2421-2800 ext. 4130
e-mail: calidad.turistica@inguat.gob.gt
www.visitguatemala.com   
www.geovisitguatemala.com

