



OBJETIVO GENERAL:

Enunciar de manera general criterios de operación en la División Cuartos.

AREA: Operaciones

1. El Gerente de la División Cuartos, será responsable de coordinar, supervisar y facilitar las actividades de todos los departamentos del área de cuartos, los cuales lo integrarán de acuerdo al organigrama o tamaño de cada propiedad.
En aquellas propiedades donde por estructura, no exista esta posición, cada jefe departamental del área de cuartos será responsable de lo arriba citado.
2. Deberá asegurarse del mantenimiento de los controles efectivos de inventarios y par stock de suministros en habitaciones, suministros de limpieza, blancos, etc., estableciendo factores de consumo y frecuencia lo que le permitirá:
 - Mantener inventarios adecuados relacionados con la ocupación
 - Eliminar costos excesivos, evitando compras de emergencia
 - Reducir costos de mantenimiento de inventarios excesivos
3. Es política de Ostar Grupo Hotelero que se determinen y mantengan inventarios razonables de suministros, eliminando excesos de mercancía que incrementan el costo de operación.
4. Es responsabilidad asegurarse de que se ejecuten los inventarios mensuales de suministros, blancos y equipo de operación.
5. Es política de la empresa que todos los suministros de las habitaciones lleven el logotipo del hotel y/o de Ostar Grupo Hotelero de acuerdo a los lineamientos de imagen corporativa.
6. Todos los huéspedes tendrán a su disposición cuestionarios impresos de satisfacción del servicio e instalaciones, pudiendo estar en las habitaciones e invariablemente en la Recepción para el check out.
7. Ningún huésped que haya hecho entrega de su habitación, podrá ingresar nuevamente a ella con el fin de hacer uso de los servicios, independientemente de la hora de vencimiento de la habitación. Cualquier excepción deberá ser consultada con el Gerente de División Cuartos o Gerente de Recepción o Guardia ejecutiva, con la autorización de la Gerencia General.
8. Independientemente de que en los hoteles exista información en diferentes partes de las instalaciones, al realizar su registro, el huésped deberá recibir información de primera mano del colaborador que lo atiende respecto a políticas internas, seguridad, horarios de servicios y datos particulares que deba conocer.
9. Check room /Custodia de equipaje. Este servicio se ofrece por hasta 24 horas exclusivamente. Cualquier otra situación debe ser autorizada por la Gerencia General. El área de check room, deberá ser siempre un lugar seguro para salvaguardar los valores de los huéspedes, siendo responsabilidad directa de Botones y/o Recepción mantenerlo siempre cerrado.

- Todas las maletas, mochilas, cajas, bultos, etc. que se encuentre bajo la responsabilidad del hotel deberá tener un boleto identificador; el propietario deberá entregar la contraseña correspondiente cuando le sea devuelto. En caso de pérdida de la contraseña, el colaborador deberá pedir identificación oficial al solicitante y reportarlo con Seguridad para que se asiente la entrega del artículo y/o valores en bitácora de novedades.
10. Los valores de los huéspedes deben ser resguardados en la caja de seguridad de habitaciones o en la Recepción en donde aún se cuente con ese servicio. De lo contrario, no se asumirá responsabilidad de valores que no sean guardados en dichas cajas.
 11. Es política corporativa no discriminar a ninguna persona por condición de origen, raza, idioma, creencia o preferencia sexual. Sin embargo, los hoteles se reservan el derecho de negar el acceso o servicio a personas indeseables o que representen un riesgo para los colaboradores o demás clientes.
 12. Una habitación rentada es un espacio privado del huésped, por lo cual ningún colaborador o tercera persona tiene autorización a invadir ese espacio sin su conocimiento. Solamente el personal de Ama de Llaves tiene permitido ingresar a la habitación para realizar limpieza y supervisión en ausencia de huésped, particularmente en caso de haber una anomalía ingresará personal de Mantenimiento siempre con el conocimiento de Ama de Llaves y, en caso necesario, en compañía de una persona de seguridad. Por ningún motivo es permitido abrir la habitación a una persona que no se encuentre registrada en la misma.
 13. En las habitaciones debe existir la información necesaria para que el huésped conozca los servicios y normas internas del hotel, la cual puede presentarse en Directorio de Servicios, menú de servicio a habitaciones, candado de no molestar, etc. y cualquier otro dato que resulte conveniente.
 14. Confidencialidad. Los nombres de los huéspedes y las habitaciones que ocupan siempre deben manejarse de forma confidencial y discreta, por lo tanto, no está autorizado proporcionar información personal de los clientes a terceras personas. En caso de presentarse alguna situación compleja o legal, deberá reportarse a la Gerencia General o el Ejecutivo de guardia.

 Elaboró Lic. Javier A. Razo Sub Director de Operaciones	Revisó Lic. Javier A. Razo Sub Director de Operaciones	 Autorizó Lic. Luis Felipe Barrera Director de Operaciones.
--	--	---