
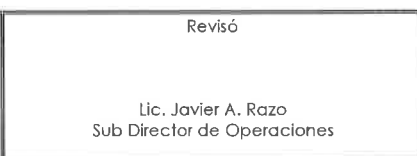



**OBJETIVO GENERAL:**

Enunciar las aplicaciones a observar en temas de Seguridad en los hoteles

**AREA: Operaciones**

1. El servicio de seguridad debe estar encaminado siempre a:
  - a. Cuidar la integridad física de huéspedes, empleados y visitantes.
  - b. Vigilar las pertenencias del hotel, huéspedes y empleados.
  - c. Procurar la buena imagen y prestigio del hotel.
  - d. Mantener la tranquilidad en el hotel.
  - e. Prevenir actos delictivos.
  - f. Representar al hotel en situaciones de emergencia.
  - g. Mantener informada a la Gerencia General de los asuntos relativos a la seguridad del hotel.
2. Las actividades principales de seguridad de forma enunciativa, no limitativa son:
  - ✓ Controlar la puerta de servicios del hotel, el movimiento de entrada y salida de personal, proveedores y mercancías de acuerdo a los procedimientos establecidos.
  - ✓ Controlar salida y entrada de equipos y medios del hotel que van a reparación o prestar servicios fuera del hotel.
  - ✓ Realizar en promedio mínimo tres recorridos cada 24 horas a todo el hotel.
  - ✓ Controlar el movimiento de entrada y salida del lobby, accesos principales y elevadores, estando atento a personas que permanecen en el área sin razón aparente.
  - ✓ Brindar protección a los huéspedes, bienes del hotel y clientes.
  - ✓ Prevenir robos y anomalías en las habitaciones, centros de consumo y áreas públicas.
  - ✓ Detectar visitantes indeseables.
  - ✓ Regular el comportamiento del personal del hotel.
  - ✓ Controlar el orden de los eventos celebrados en el hotel.
  - ✓ Vigilar y proteger las instalaciones y bienes del hotel
  - ✓ Mantener el orden
3. En apoyo a estas tareas, la seguridad cuenta con un sistema de monitoreo de cámaras de circuito cerrado, equipos de radio comunicación y otros elementos operativos de prevención.
  - a) En caso de requerirse copia de algún video o fragmento, únicamente se podrá entregar a la autoridad correspondiente que lo solicite, previo oficio de solicitud.
  - b) Para el caso de alguna controversia con huéspedes queda a criterio de la Gerencia General mostrar la evidencia para la aclaración que corresponda, sin que ello implique entrega de material alguno.
4. Considerar la confidencialidad con la que deben conducirse los Recepcionistas y Personal de Hotel de contacto directo con los clientes, referente a la información de huéspedes e información y documentación interna de la empresa.

Elaboró	Revisó	Autorizó
 Lic. Javier A. Razo Sub Director de Operaciones	 Lic. Javier A. Razo Sub Director de Operaciones	 Lic. Luis Felipe B. Herrera Director de Operaciones.