

**RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN**

Página: 1 de 4

Clave: RHCRYS01

Fecha de Elaboración: Junio 2015

**1. OBJETIVO:**

Establecer los pasos a seguir para el reclutamiento y selección de personal una vez que la organización cuenta con una posición vacante.

**2. ALCANCE:**

Este procedimiento aplica para el reclutamiento de candidatos para cubrir la vacante (ya sea reclutamiento interno o externo), así como el proceso de selección a seguir para elegir al colaborador que se integrará a Ostar Grupo Hotelero.

**3. RESPONSABILIDADES:**

**Gerente o Coordinador de Recursos Humanos:** Tiene la responsabilidad de llevar a cabo el reclutamiento de aspirantes a la vacante en existencia para comenzar con el proceso de selección de la persona que cubrirá dicha vacante.

**El solicitante del puesto vacante:** Es responsable de efectuar la entrevista técnica a cada uno de los candidatos finalistas que R.H. le presenta.

Comentará los resultados con R.H. y emitirá la decisión final acerca de quién será el candidato seleccionado a ocupar el puesto vacante.

**4. DEFINICIONES:**

**Reclutamiento:** Proceso mediante el cual la empresa atrae aspirantes al puesto vacante para después iniciar la selección de personal. Puede ser:

**Reclutamiento interno:** Promociones de personal ya sea de otro Hotel o de otra área de la misma cadena hotelera.

**Reclutamiento externo:** Se contemplan las solicitudes de empleo recibidas en la empresa. En caso de no encontrar candidatos viables o que éstos no estén disponibles se tendrán que utilizar técnicas como: anuncios en el periódico, Internet, bolsas de trabajos de instituciones gubernamentales, anunciar la vacante a los empleados para que éstos difundan la información.

**Selección de personal:** Proceso a través del cual se determina cuál es el candidato idóneo al perfil del puesto vacante.

**Evaluación Psicométrica:** Proceso en el que se evalúan las habilidades intelectual, emocional, rasgos de personalidad y valores para predecir el comportamiento del candidato al puesto y determinar así su compatibilidad o incompatibilidad con el mismo.

**RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN**

Página: 2 de 4

Clave: RHCRYS01

Fecha de Elaboración: Junio 2015

**Entrevista Técnica:** Proceso a través del cual se determinará si el grado de conocimientos, destrezas y experiencia que posee el candidato es compatible con las exigencias del puesto en el que se desea ubicarlo.

**5. PROCEDIMIENTO:**

**1.- Notificación de Vacante.** El área solicitante deberá notificara a R.H. acerca de la necesidad de cubrir la vacante, a través de una requisición de personal Formato (RHRYSF01 ANEXO 1), llenándola con toda la información requerida.

**2.- Reclutamiento:** R.H. iniciará la búsqueda de candidatos para cubrir la vacante.

Recursos Humanos realizara las convocatorias de la vacante, a través de comunicado interno para que algún colaborador se postule y tenga la oportunidad de una promoción siempre y cuando cumpla con el perfil requerido, también se publica externamente a través la publicación de ofertas de empleo en los medios de reclutamiento, como puede ser periódico, Internet, avisar a los colaboradores, volanteo.

Si se trata de una vacante de tipo sindicalizado, en caso de no haberse podido cubrir por medio del reclutamiento interno, se procederá a informar a sindicato para que ellos presenten candidatos que tengan disponible en el momento para cubrir la vacante.

**3.- Selección de Candidatos.** Una vez que se tienen solicitudes de empleo o curricula de candidatos que están aplicando para el puesto vacante, se llevarán a cabo las siguientes actividades, en el orden que a continuación se presenta:

**3.1 Evaluación Curricular.** Se verificará en la curricula o solicitud de empleo si el candidato cumple con los requisitos iniciales del puesto y se elegirán aquellas solicitudes que se consideren más compatibles a la vacante.

**3.2 Filtro Telefónico.** A través de una llamada telefónica se verificarán algunos datos del candidato: edad, disponibilidad para trabajar (si está actualmente trabajando o no, en qué empresa, salario percibido, pretensión económica), experiencia en el área, etc.

**3.3 Entrevista Inicial.** Aquellas personas que hayan pasado el filtro telefónico serán citadas para una entrevista inicial que será llevada a cabo por Recursos Humanos. En ella se observarán actitudes y comportamiento del candidato, se indagará acerca de sus relaciones familiares, sociales, experiencia laboral así como aspectos de índole personal (expectativas, metas, auto descripción, fortalezas,

**RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN**

Página: 3 de 4

Clave: RHCRYS01

Fecha de Elaboración: Junio 2015

debilidades, etc). Quienes hayan sido evaluados satisfactoriamente en esta entrevista continuarán con el proceso.

**3.4 Evaluación Psicométrica:** Se aplicaran las evaluaciones al candidato de acuerdo al perfil establecido, para determinar si es compatible para cubrir el puesto vacante.

**3.5 Referencias Laborales:** Así mismo se solicitarán las referencias laborales y/o estudio socioeconómico (cuando aplique) de los candidatos para verificar su situación laboral y personal.

**3.6 Entrevista Técnica.** Se entrega el reporte de evaluación y referencias laborales al área solicitante para proceder a la Entrevista Técnica. Esta entrevista tiene por objetivo determinar si la persona está capacitada para cumplir satisfactoriamente con las exigencias del puesto. Por ello se evaluarán los conocimientos, competencias laborales y/o destrezas.

Se recomienda presentar al área que requiere personal como mínimo 3 candidatos finalistas para entrevista técnica.

**4.- Selección del candidato:** Una vez que hayan concluido las entrevistas técnicas, se comentarán los resultados y el solicitante del puesto vacante emitirá la decisión final sobre quién será el candidato a contratar.

**5.- Notificación:** Se le informa al candidato que ha sido elegido para ocupar la posición vacante y se entrega carta propuesta para su firma.

Una vez firmada la carta propuesta por el candidato, se le solicitan sus documentos para revisión y armar expediente. Formato (RHDCF01ANEXO 2).

**6.- Se realiza la contratación del colaborador.**

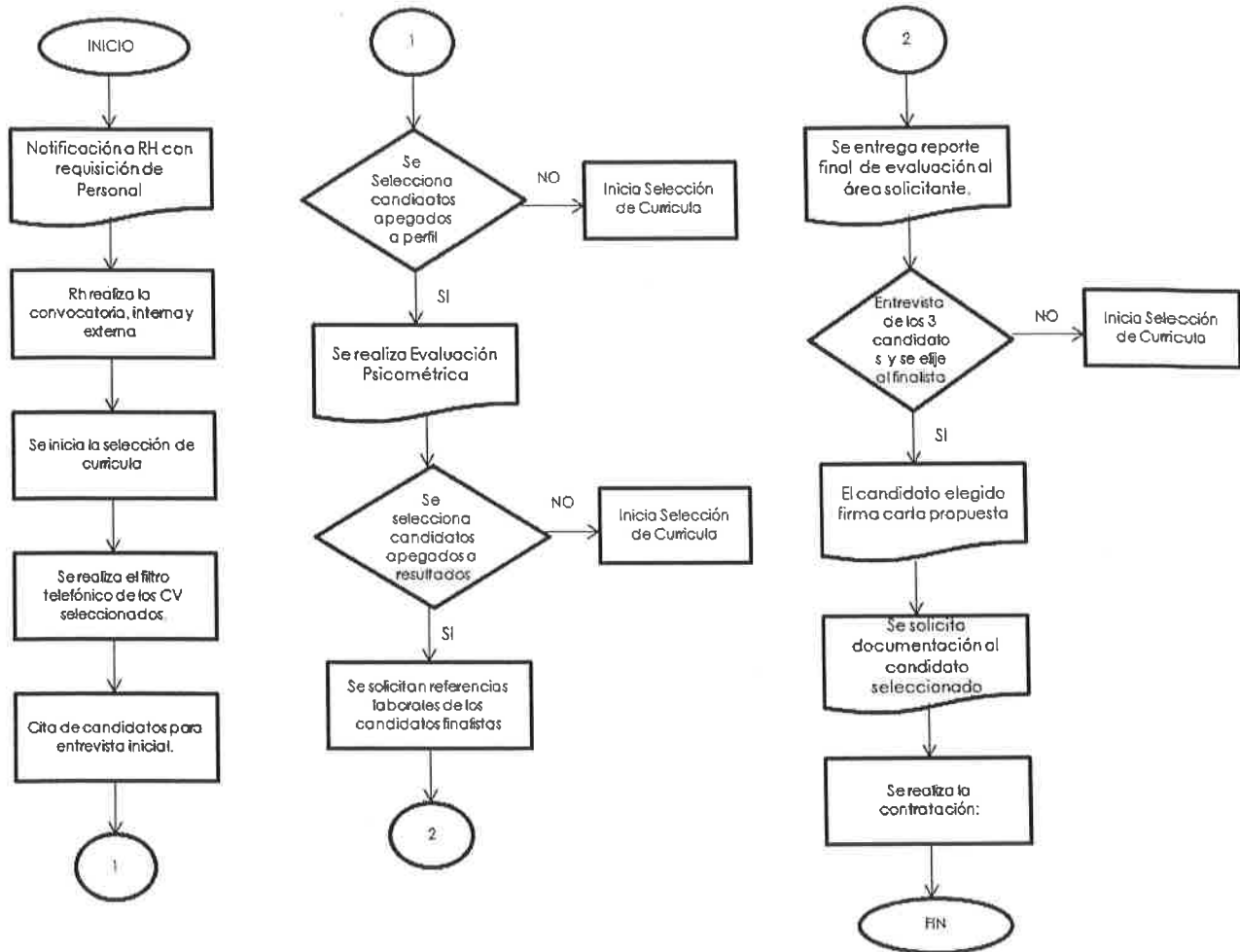
**RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN**

Página: 4 de 4

Clave: RHCYS01

Fecha de Elaboración: Junio 2015

**6. DIAGRAMA DE FLUJO:**



Elabora y revisa

Silvia Domínguez R.  
Gerente de Recursos Humanos  
Corporativo

Vo. Bo.

Luis Felipe Barrera A.  
Director de Operaciones

**RECURSOS HUMANOS CORPORATIVO**

Cód. de: RHRYSF01

**REQUISICIÓN DE PERSONAL**

ÁREA SOLICITANTE		PUESTO VACANTE	
FECHA DE SOLICITUD		NOMBRE DEL SOLICITANTE	
MOTIVO DE SOLICITUD: <div style="display: flex; justify-content: space-between; align-items: flex-start;"> <div style="width: 45%;"> <input type="radio"/> RENUNCIA DE COLABORADOR  <input type="radio"/> TEMPORADA         </div> <div style="width: 45%;">           Sustituye a: _____  <input type="radio"/> INCAPACIDAD         </div> <div style="width: 45%;"> <input type="radio"/> BAJA DE COLABORADOR  <input type="radio"/> OTRA ¿CUÁL? _____         </div> <div style="width: 45%;"> <input type="radio"/> PUESTO DE NUEVA CREACIÓN         </div> </div>			
TIPO DE CONTRATACIÓN <input type="radio"/> PERMANENTE <input type="radio"/> EVENTUAL POR 28 DÍAS <input type="radio"/> OTRO MOTIVO: _____			
<b>PERFIL</b>			
ESCOLARIDAD:		ESTADO CIVIL:	
EDAD:		IDIOMAS:	
GÉNERO:		CONOCIMIENTOS ESPECÍFICOS:	
EXPERIENCIA:		HERRAMIENTAS DE OFICINA A UTILIZAR:	
<b>CONOCIMIENTOS Y EXPERIENCIA REQUERIDOS</b>		<b>HABILIDADES</b>	
<b>OBSERVACIONES</b>			
<b>PARA USO DE RECURSOS HUMANOS</b>			
SUELDO AUTORIZADO Y PRESTACIONES:			
FECHA DE INGRESO:			

Área Solicitante	Gerente de Área	Vo. Bo. Director de Área *	Gerente Corporativo RH
------------------	-----------------	----------------------------	------------------------

\* En caso de incremento de Plantilla o Posición Eventual.

## RECURSOS HUMANOS CORPORATIVO

Clave: RHDCF01

---

### Documentación requerida para Contratación COMPAÑIA DE SERVICIOS OSTAR, S.A. DE C.V.

- SOLICITUD DE EMPLEO
- COPIA ACTA DE NACIMIENTO
- COPIA DE IDENTIFICACION OFICIAL (Credencial Elector o Pasaporte)
- COPIA COMPROBANTE DE DOMICILIO
- COPIA DEL NUMERO I.M.S.S.
- COPIA FOTOSTATICA DE C.U.R.P. (emitido por SHCP, IMSS y/o Afore)
- 3 FOTOGRAFIAS TAMAÑO INFANTIL
- COPIA COMPROBANTE DE ULTIMOS ESTUDIOS CURSADOS
- COPIA ACTA DE MATRIMONIO (en su caso)
- COPIA DE CARTILLA MILITAR NACIONAL (en su caso)
- 3 CARTAS DE RECOMENDACIÓN
- EN CASO DE TENER CREDITO CON INFONAVIT, COPIA DE AVISO DE RETENCIÓN
- CERTIFICADO MEDICO
- RFC CON HOMOClave (SAT)
- ULTIMO COMPROBANTE DE PAGO O INGRESOS
- CARTA CONSENTIMIENTO (La entrega RH)
- CARTA DE CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN (La entrega RH)

*Le agradeceremos presentar esta documentación en la Gerencia Corporativa de Recursos Humanos, a más tardar el próximo día \_\_\_\_\_, para proceder a su Contratación.*

**¡¡ BIENVENIDO !!**

Asignado a:  
OSTAR GRUPO HOTELERO  
Versión:  
OGHPP2015-00002



Fecha de Actualización

Marzo del 2015

## POLITICA DE GASTOS DE VIAJE

### Propietario

Ostar Grupo Hotelero, S.A. de C.V.

### Firmas de Autorización

**C.P. Sergio Chávez R.**  
Director de Administración  
y Finanzas

**Lic. Karen Cuellar F.**  
Directora Comercial

**Lic. Luis Felipe Barrera A.**  
Director de Operaciones

Documento actualizado  
por:

Lic. Silvia Domínguez R.  
Gerente de Recursos Humanos Corporativo.

## **POLITICA DE GASTOS DE VIAJE**

---

### **Objetivo General**

Dar a conocer a todo el personal que labora en Ostar Grupo Hotelero la política de que aplica para viáticos.

### **Alcance**

Esta política será de observancia general para todos los hoteles que integran el Grupo Hotelero Ostar; así como al Corporativo.

Será responsabilidad de cada uno el cumplir cabalmente con la política y el procedimiento a establecerse.



# **POLITICA DE GASTOS DE VIAJE**

---

## **POLÍTICA GENERAL**

### **I GENERALES**

- 1.- Sólo deberán efectuarse viajes que sean indispensables, asegurándose de que se programen todos los asuntos o puntos a cubrir en una sola visita, evitando hasta donde sea posible realizar viajes o gastos adicionales.
- 2.- Sólo se otorgarán anticipos para gastos de viaje a personal que labore en los hoteles que forman parte de la marca Ostar Grupo Hotelero.
- 3.- La solicitud de anticipo para gastos de viaje debe indicar de manera precisa el motivo del viaje y el período por el cual se realiza.
- 4.- Deberá efectuarse un estimado que se calcule sobre las bases más reales posibles y por el número de días en que se realizará el viaje, para esto; se deberá solicitar a Contraloría el formato correspondiente. (Anexo A).
- 5.- Los anticipos deberán ser autorizados por el Gerente del área correspondiente, quien a su vez buscará la autorización de la Gerencia General para poder solicitar a Contraloría el anticipo. En el caso de Corporativo sería el Gerente y Director de Área.
- 6.- Será responsabilidad de contraloría revisar la documentación que compruebe el gasto del anticipo, en caso de no comprobarse dicho anticipo en el lapso de 10 días hábiles posterior al mismo, éste será descontado en su totalidad vía nomina.
- 7.- No se podrán otorgar anticipos si existen anteriores pendientes de comprobar.
- 8.- Ninguna persona está facultada para autorizar sus propios anticipos y gastos, el Gerente del Hotel o área en caso de Corporativo deberá obtener autorización de la Dirección de Operaciones, Finanzas y/o Comercial. El Contralor será responsable de enviar éstas cuentas a las oficinas corporativas para obtener la autorización.
- 9.- Con el objeto de evitar gastos innecesarios, todos los gastos por concepto de viaje deberán ser invariablemente de trabajo, es decir; que ningún viaje podrá ser autorizado si se trata de motivos personales o por cambio de residencia, ni mucho menos los extras o accesorios que éstos generen, pues de incurrir en ellos, será responsabilidad del empleado cubrir éstos importes.
- 10.- Para disminuir el impacto en éstos conceptos de gastos extraordinarios, tales como gastos de viaje a su lugar de residencia, ayuda de renta, usos casa, etc. Se deberá contratar personal del área local y no que resida en otros Estados.
- 11.- En las plazas donde exista Hotel del Grupo Ostar, deberá utilizarse invariablemente las instalaciones propias.
- 12.- El uso del servicio del internet con fines de trabajo, está autorizado y deberá incluirse en la factura de servicios de hospedaje.

# POLITICA DE GASTOS DE VIAJE

## II NORMATIVIDAD

### A) Transporte Aéreo:

1.- Únicamente se utilizará cuando el lugar a visitar se encuentre situado a una distancia mayor a 500 km de la localidad de origen. Será responsabilidad del Director de área correspondiente autorizar el transporte por avión cuando sea menor a 500 km.

2.- Todos los empleados y funcionarios de los Hoteles que forman parte de la marca Ostar Grupo Hotelero deberá viajar en clase turista en vuelos nacionales e internacionales.

3.- Todos los boletos de avión que se requieran deben ser tramitados a través del corporativo, con Veronica Corona anticipadamente autorizado por su Jefe inmediato o Director del área.

**B) Transporte Terrestre:** Se puede utilizar en cualquier circunstancia, excepto cuando las necesidades no lo permitan.

**C) Transportación Aérea o Terrestre:** Cuando la estancia fuera del lugar de residencia se prolongue por más de 30 días, se autoriza al personal a viajar a su lugar de origen una vez por mes, en caso de estar en territorio nacional, cuando esto suceda en viajes al extranjero se permitirá ésta situación cada 45 días, con gastos pagados, saliendo el último día de labores de semana y el regreso, el primer día de labores de la siguientes semana.

**D) Hospedaje** Se deberán utilizar los hoteles que forman parte de la marca Ostar Grupo Hotelero o aquellos con los que se tenga firmados convenio a nivel Grupo Carso, en caso de no existir estos en la ciudad visitada, se hará conforme a las siguientes tarifas diarias (sin incluir impuestos locales o extranjero):

(Montos diarios autorizados)

CATEGORIA	VIAJES INTERNACIONALES*	VIAJES NACIONALES
a) Directores, Subdirectores y Gerentes de Corporativo	Hasta USD 200	Hasta \$ 1,200.00
b) Gerentes de área de Hoteles y Jefes de Sección	Hasta USD 150	Hasta \$ 900.00
c) Colaboradores **	Hasta USD 100	Hasta \$ 900.00

\* Se convertirá a M.N. al tipo de cambio de la fecha del Gasto y cuando se excedan los montos citados en los inciso b) y c) de la tabla anterior, el reporte de gastos deberá ser autorizado por el Gerente General o por la Dirección de Operaciones o Comercial.

\*\* Cuando viajen conjuntamente dos personas o más del mismo lugar, compartirán la misma habitación (excepto cuando sean de sexo diferente), en el caso de haber números noches de personas que viajan al mismo lugar, el empleado de mayor antigüedad o puesto ocupará habitación individual.

## POLITICA DE GASTOS DE VIAJE

### E) Alimentación

Deberá llevarse a cabo en los Hoteles con criterio y sobriedad, siempre cuidando de no excederse de los límites establecidos. Dichos límites serán actualizados y proporcionados por la Dirección de Finanzas y Administración a través de sus Contralores:

(Montos diarios autorizados)		
CATEGORIA	VIAJES INTERNACIONALES	VIAJES NACIONALES
a) Directores, Subdirectores y Gerentes de Corporativo	Hasta USD 80	Hasta \$ 585.00
b) Gerentes de área de Hoteles y Jefes de Sección	Hasta USD 60*	Hasta \$ 520.00
c) Colaboradores	Hasta USD 45**	Hasta \$ 455.00

\* 1.-El gasto corresponderá al equivalente en Moneda Nacional al tipo de cambio de la fecha del gasto y cuando se excedan los montos citados en los incisos b) y c) de la tabla anterior, el reporte de gastos deberá ser autorizado por el Gerente General o Director de Operaciones o Comercial.

2.- Cuando varias personas compartan el mismo consumo, deberán solicitar su cuenta en forma individual, de lo contrario, la persona que pague anotará al reverso del comprobante los nombres de las personas que se incluyan en el consumo.

3.- Las propinas que se otorguen por el consumo de alimentos, serán de un máximo del 10% sobre el total de la nota, el monto autorizado para propina para el Bell Boy y Camaristas es de \$ 20.00.(consumos en comidas rápidas no aplica propinas)

4.- Nunca se pagarán bebidas alcohólicas en viajes de trabajo, excepto cuando se hagan con terceras personas para tratar negocios y se cumpla con las políticas aplicables.

### F) Taxis

Se pueden utilizar taxis de la localidad y por el traslado casa – aeropuerto o terminal de autobuses – hotel, procurando hasta donde sea posible que sean taxis que proporcionen comprobante fiscal.

### G) Lavandería

El gasto por servicio de lavandería, deberá ser razonable y sólo se autorizará en viajes que excedan a tres días.

## **POLITICA DE GASTOS DE VIAJE**

### **H) Teléfonos**

Se recomienda utilizar el teléfono de los hoteles que forman parte de la marca Ostar Grupo Hotelero o Grupo Carso. Las llamadas del Hotel no serán autorizadas, excepto cuando se viaje a plazas donde no existan tales oficinas.

Se autoriza una llamada diaria máxima de 3 minutos internacionales y 3 minutos nacionales.

### **I) Internet**

El uso del servicio del internet con fines de trabajo, está autorizado y deberá incluirse en la factura de servicios de hospedaje.

### **J) Renta de Automóvil.**

Únicamente se podrán rentar vehículos en casos de emergencia o cuando sea estrictamente indispensable, procurando rentar autos compactos o medianos, debiendo contar con autorización previa por escrito del Gerente General y/o Director de Operaciones y/o Comercial.

### **K) Peajes y Estacionamientos.**

Sólo se pagarán con comprobantes que justifiquen el viaje.

### **L) Plazo y Formato de Comprobación**

1.- Los gastos efectuados deben comprobarse en los formatos establecidos por la empresa dentro de los 10 días de calendario de terminar el viaje, mediante la entrega a Contabilidad del reporte de gastos y sus respectivos comprobantes debidamente autorizados.

2.- En el mes de diciembre de cada año, los gastos erogados deberán comprobarse a más tardar el tercer día hábil del mes de enero, con el objeto de que estos gastos queden registrados en el ejercicio en el que se erogaron y puedan ser deducibles.

3.- Cuando exista sobrante de efectivo del anticipo solicitado, se debe reintegrar a la Empresa inmediatamente después de concluido el viaje, mediante depósito en la cuenta bancaria de la compañía solicitando el No. De la cuenta a la tesorería corporativa.

4.- No se aceptará otro tipo de gastos que no sean estrictamente indispensables para el Desarrollo de la operación de la empresa.

5.- Incluye consumos en el hotel con descuento del 10 %

6.- Pagar cuenta total aun cuando sea en el Hotel, esto para control interno.

### **M) Requisitos de los Comprobantes**

Todos los comprobantes deberán contener lo siguiente:

- a) Clave del Registro Federal de Contribuyentes del emisor
- b) Domicilio del local o establecimiento
- c) Contener el número de Folio
- d) Sello digital del contribuyente que lo expiden

## **POLITICA DE GASTOS DE VIAJE**

- e) Lugar y fecha de expedición
- f) Clave del Registro Federal de Contribuyentes de la empresa a favor de quien se expida
- g) Cantidad, unidad de medida y clase de los bienes, mercancías o descripción del servicio o del uso y goce que amparen.
- h) Valor unitario consignado en número
- i) Importe total señalado en número o en letra
- j) Señalamiento expreso cuando la contraprestación se pague en una sola exhibición o en parcialidades.
- k) Se indicara el monto de los impuestos trasladados desglosados por tasa de impuesto y, en su caso, el monto de los impuestos retenidos
- l) Forma en que se realizó el pago (efectivo, transferencia, cheque o tarjeta de débito, de crédito)

Además de los requisitos mencionados anteriormente:

La cadena original y el sello digital o el código de barras (sello bidimensional)

Cuando el viaje se realice a ciudades donde no existan establecimientos con comprobantes fiscales, el gasto se deberá comprobar con un vale definitivo autorizado por el Gerente General y/o Director de Operaciones.

### **N) Control Contable**

1.- El área de Contabilidad deberá llevar a cabo la contabilización del gasto, clasificándolo de acuerdo al tipo de gasto y llevándolo al centro de costo que le corresponda, acreditando el anticipo a quien corresponda.


2.- Una vez registrada la cuenta de gastos, todos los comprobantes que la integran, deberán sellarse con fecha y leyenda de pagados.

### **L) Anticipos no comprobados**

Los anticipos no comprobados con antigüedad de diez días, sin excepción de persona, se descontarán en la primera quincena del siguiente mes, Contabilidad enviará un listado de morosidad al departamento de nóminas, con copia al jefe inmediato para cumplir con lo anterior. Es conveniente que el empleado al que se aplicará el descuento esté de acuerdo y enterado firmando el aviso de cargo.

# POLITICA DE GASTOS DE VIAJE

## ANEXO "A"

 <b>PROYECTADO DE GASTOS</b>									
DEPARTAMENTO: _____		FECHA: _____							
CONCEPTO	DOMINGO	LUNES	MARTES	MIERCOLES	JUEVES	VIERNES	SABADO	TOTAL	
TRANSPORTACION	KILOMETROS RECORRIDOS								
	CASSETAS SEGUN CUOTA								
	OPERACION Y MANTENIMIENTO AVION								
	AUTOBUS								
	GASOLINA Y ACEITE								
	OTROS								
	HOTEL	UNICAMENTE HABITACION							
	ALIMENTO	DESAYUNO							
COMIDA									
CENA									
OTROS	TELEFONO Y TELEGRAFO								
	IVA								
PROYECTADO DE GASTOS									
IMPORTE TOTAL EN LETRA		(00/100 M.N.)							
DESCRIPCION Y PROPOSITO DE LOS GASTOS					NOMBRE Y FIRMA EMPLEADO		APROBACION FIRMA AUTORIZADA		

México, D.F. a 29 de Agosto de 2011.

PARA: Dirección General, Dirección Comercial, Dirección Finanzas, Gerentes y  
Jefes Departamentales del Hotel Geneve.

DE: Lic. Luis Felipe Barrera

ASUNTO: Autorización Boletos en Cortesía de Estacionamiento Ranver

Estimados Todos:

Por Medidas de Control Interno con respecto a la autorización de boletos en cortesía del estacionamiento de Ranver, les informo lo siguiente:

- . El estacionamiento es en Cortesía exclusivamente para los huéspedes del Hotel (cuando aplique).
- . Solamente la Gerencia General del Hotel puede autorizar boletos de estacionamiento en cortesía.
- . Dirección de Operaciones, Dirección Comercial y Dirección de Finanzas (Corporativo) están facultados para autorizar boletos en cortesía, posteriormente se le hará saber a Gerencia General Interina del Hotel la razón por la cual se autorizan los mismos.
- . En caso de la Dirección General la Srita. Rosalinda Ollervides, puede firmar los boletos.
- . Departamento de Ventas y Departamento de Banquetes podrán solicitar una tarifa especial y/o cortesías al estacionamiento de Ranver, para los Eventos que se lleven a cabo en el hotel, **Prevía autorización de Gerencia General Interina.**
- . No están autorizados Boletos de Estacionamiento en cortesía para ningún proveedor.
- . No están autorizados Boletos de Estacionamiento para los empleados del Hotel y Corporativo.

Esperando poder contar con el Apoyo de los Gerentes de Área y Jefes Departamentales, quedo a sus ordenes.

Aterramente





México, D.F., 24 de Febrero de 2014

ASUNTO: SERVICIO DE TAXIS

Se les notifica, que no ha cambiado el procedimiento para solicitar taxi, memorando de fecha 14 de Abril 2005.

Los lineamientos son los siguientes.

GUIAS DE TURISMO Y TRANSPORTISTAS RANAGUI, S.A. DE C.V.

TELEFONO 55 70 60 13 21 67 15 21

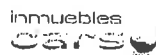
El personal que requiera servicio de taxis deberá sujetarse al siguiente procedimiento:

1. Solicitar la autorización con vale azul o rosa a su jefe inmediato para firma.
2. Con este vale deberán presentarse con Susana Villegas para que ella les entregue el cupón de servicio de GUIAS DE TURISMO Y TRANSPORTISTAS RANAGUI, S.A. DE C.V.
3. El solicitante deberá llamar a los teléfonos arriba mencionados, para solicitar el servicio y pagar con el mencionado cupón.
4. Si no cuentan con el cupón indicado, deberán realizar el pago en efectivo a la unidad que los transporte.

No se reembolsará cantidad alguna por servicio de taxi que no se ajuste a este procedimiento.

Atentamente,

C.P. Sergio Chávez Rodríguez.  
Director de Administración y Finanzas.



Londres 130 • Hotel Geneve, Zona Rosa, Col. Juárez, C.P. 06600, México D.F. • Teléfono +52 (55) 50 800 600  
Central de reservaciones Ostar • Ciudad de México +52 (55) 50 800 062 / 01 800 90 000 00  
o s t a r . c o m . m x





## REGLAMENTO

### USO DEL ÁREA DE COMEDOR

Página: 1 de 1

Clave: RHCR

Fecha de Elaboración: 1º Marzo / 13

#### OBJETIVO GENERAL:

Que los Colaborador tengan un área para disfrutar de sus alimentos, con unas instalaciones adecuadas, de calidad, higiene y comodidad necesaria.

#### ALCANCE:

Este reglamento aplica para todos los colaboradores del Corporativo de OSTAR Grupo Hotelero.

#### HORARIO:

El horario de servicio para el comedor únicamente es de **lunes a viernes de 14:00 a 15:30 hrs.**

#### LINEAMIENTOS:

Todos los colaboradores que hagan uso de las instalaciones del comedor, deberán de:

- Hacer uso de las instalaciones en el horario establecido.
- Dejar limpio el lugar que utilicen.
- No dejar trastes sucios en la zona del comedor.
- Depositar la basura en el lugar correspondiente.
- No dejar residuos de comida en el fregadero.
- Cuidar y hacer buen uso del horno de microondas, en caso de que derrames alimentos dentro del mismo favor de limpiarlo.
- Respetar el espacio de los demás colaboradores que se encuentren en el área.
- Cada colaborador es responsable de recoger sus trastes, cubiertos y dejar limpio el espacio utilizado.
- No fumar en el área del comedor.
- Hacer buen uso de las instalaciones, mobiliario y equipo para mantenerlas en óptimas condiciones.

#### SANCIÓN:

- A la persona que se sorprenda haciendo mal uso de las instalaciones del área asignada para el comedor, se les aplicaran las sanciones administrativas correspondientes.

 Elaboró Silvia Domínguez R. Gerente de Recursos Humanos Corporativo	 Vo. Bo. Sergio Chávez R. Director de Finanzas	 Vo. Bo. Karen Cuellar F. Director Comercial	 Vo. Bo. Luis Felipe Barrera A. Director de Operaciones
--	--	---	---

Asignado a: <b>OSTAR GRUPO HOTELERO</b>	 <p><b>ostar</b> GRUPO HOTELERO</p>	<b>POLÍTICA DE VACACIONES</b>
Versión: <b>OSTGH-00001</b>		Fecha de emisión: <b>ENERO 2012</b>
<b>Autor:</b> <b>Departamento de Finanzas Corporativo</b>		
 <b>C. P. Sergio Chávez</b> Director de Finanzas y Administración	 <b>Lic. Luis Felipe Barrera Amores</b> Director de Operaciones	

**Objetivo:**

Dar a conocer a todo el personal que labora en Ostar Grupo Hotelero la Política que aplica para solicitar estancias en cualquiera de los hoteles de la cadena.

**Alcance:**

Esta política aplica para el todo el personal cuya antigüedad sea mínimo de un año de laborar en el grupo.

**Responsabilidades:**

Es responsabilidad del área de Recursos Humanos de cada hotel adherirse a la política, entenderla, aplicarla y hacer que se cumpla cabalmente.

**Política:**

Es política de Compañía de Servicios Ostar, S.A. de C.V. que sus empleados a partir de un año de antigüedad, disfruten en sus vacaciones de estancias en los diferentes Hoteles de la cadena, con excepción de los hoteles que estén en la misma plaza donde el empleado preste sus servicios, con cortesía en habitación y 50% de descuento en Alimentos y Bebidas, excepto donde no haya instalaciones de restaurante.

**PROCEDIMIENTO**  
**(Flujograma anexo)**

1. La política aplica para una habitación en ocupación doble, sin cargo por cinco noches máximo, por periodo vacacional.

En caso de requerir una segunda habitación o mayor número de noches, a estas se les aplicara la tarifa "Carso". La cual estará sujeta a disponibilidad.

El descuento en alimentos y bebidas aplicará sólo para el empleado y un acompañante.

2. Toda solicitud deberá tramitarse a través de Recursos Humanos Hotel (o Corporativo), quien llevará el control de cortesías por empleado. El formato deberá contener: destino elegido, fechas de entrada y salida y numero de ocupantes en la habitación; en su caso, atendiendo el punto 1. Añadirá el número de días adicionales, así como si requiere de otra habitación. El formato deberá estar firmado por: el empleado interesado, el responsable de R.H. y el Gerente General (en el caso de Hoteles), además de contar con el Vo.Bo. de R.H. Corporativo. (VER ANEXO A)

3. Recursos Humanos Hotel (o Corporativo) verificará la disponibilidad en el hotel elegido. No podrán solicitarse este tipo de cortesías durante Temporada Alta.

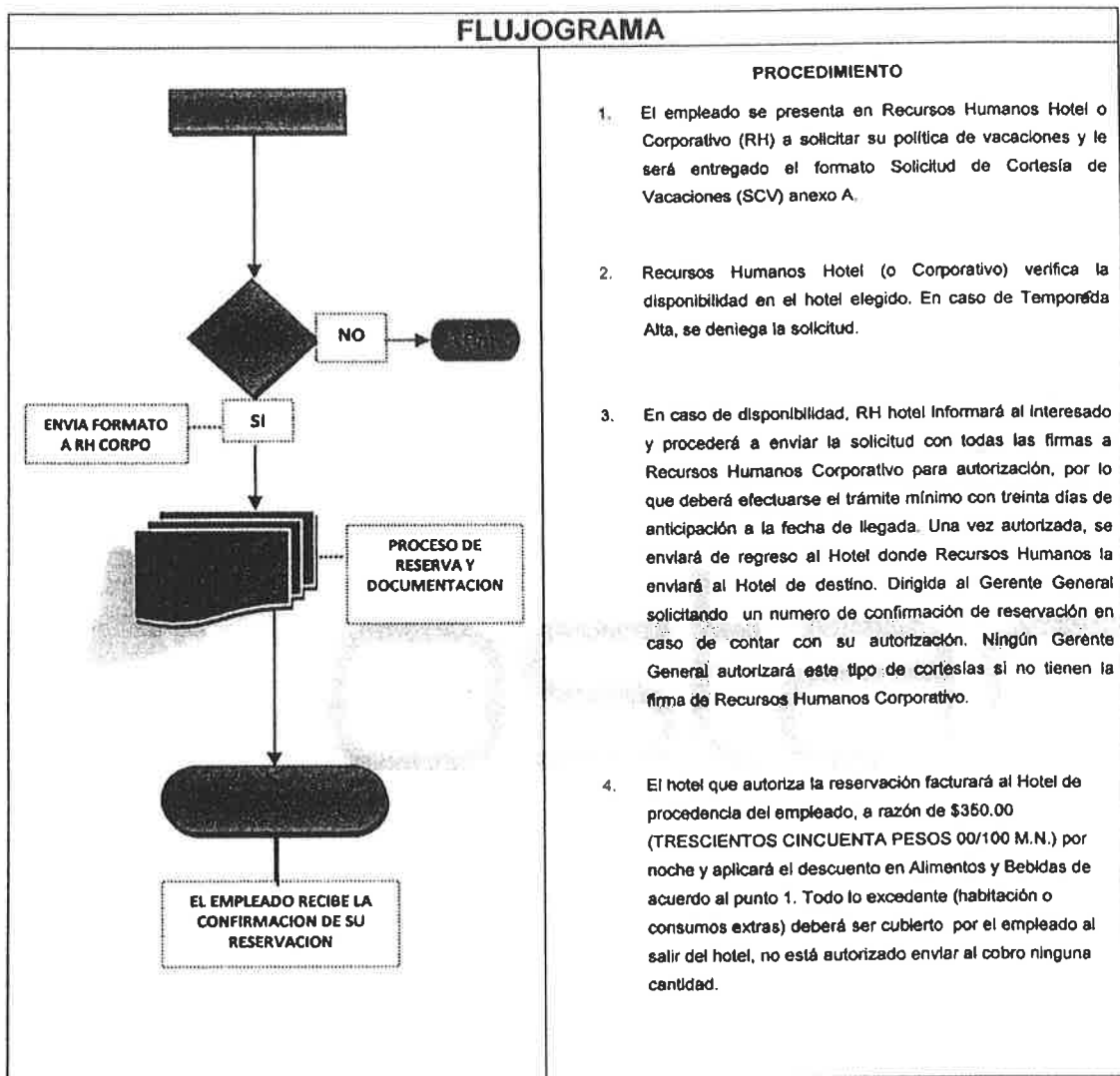
4. La solicitud con todas las firmas deberá enviarse a Recursos Humanos Corporativo para autorización, por lo que deberá efectuarse el trámite mínimo con treinta días de anticipación a la fecha de llegada. Una vez autorizada, se

enviará de regreso al Hotel donde Recursos Humanos la enviará al Hotel de destino. Dirigida al Gerente General solicitando un numero de confirmación de reservación en caso de contar con su autorización. Ningún Gerente General autorizará este tipo de cortesías si no tienen la firma de Recursos Humanos Corporativo.

5. El hotel que autoriza la reservación facturará al Hotel de procedencia del empleado, a razón de \$350.00 (TRESCIENTOS CINCUENTA PESOS 00/100 M.N.) por noche y aplicará el descuento en Alimentos y Bebidas de acuerdo al punto 1. Todo lo excedente (habitación o consumos extras) deberá ser cubierto por el empleado al salir del hotel, no está autorizado enviar al cobro ninguna cantidad.

ostar





*[Handwritten signatures]*

**ANEXO A**  
**SOLICITUD DE CORTESIA DE VACACIONES**

NOMBRE DEL EMPLEADO \_\_\_\_\_  
PUESTO \_\_\_\_\_  
HOTEL DE PROCEDENCIA \_\_\_\_\_

FECHA DE ELABORACION \_\_\_\_\_  
SOLICITA CORTESIA EN \_\_\_\_\_  
FECHA ENTRADA \_\_\_\_\_  
FECHA SALIDA \_\_\_\_\_  
NUMERO DE NOCHES \_\_\_\_\_

**HABITACION DOBLE** NUMERO DE OCUPANTES \_\_\_\_\_

REQUIERE HABITACION ADICIONAL CON TARIFA CARSO 

SI	NO
----	----

DESCUENTO 50% EN ALIMENTOS Y BEBIDAS PARA TITULAR Y UN ACOMPAÑANTE 

SI	NO
----	----

SE VERIFICO DISPONIBILIDAD EN HOTEL CON: \_\_\_\_\_

CON Vo Bo DEL GERENTE GENERAL 



 NUM. RESERVACION

ESTA INFORMACIÓN ES RESPONSABILIDAD DE RECURSOS HUMANOS DEL HOTEL DE PROCEDENCIA

Vo.Bo.  
GERENTE GENERAL  
HOTEL DE PROCEDENCIA

Vo.Bo.  
RECURSOS HUMANOS  
HOTEL DE PROCEDENCIA

Vo. Bo.  
DIRECTOR DE ADMINISTRACION Y FINANZAS  
CORPORATIVO

**NOTA: FAVOR DE REGRESAR CON FIRMA DE AUTORIZACION, AL CORREO ELECTRONICO:**

[vcorona@ostar.com.mx](mailto:vcorona@ostar.com.mx)



### OBJETIVO GENERAL:

Asegurar el cumplimiento de los horarios de la jornada de trabajo, para un óptimo desempeño en todas las áreas del corporativo.

### ALCANCE:

La presente política es de observancia obligatoria para todos los colaboradores del Corporativo de OSTAR Grupo Hotelero.

### RESPONSABILIDADES:

Colaborador: Registrar su asistencia en forma personal en los equipos o medios designados para tal propósito.

Jefe Inmediato: Vigilar el cumplimiento de la política por parte de los colaboradores a su cargo.

Recursos Humanos: Vigilar y administrar el sistema de control de asistencia

### LINEAMIENTOS:

Todos los colaboradores deberán apegarse a lo siguiente:

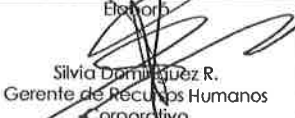
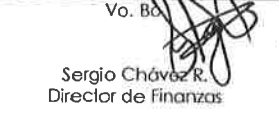

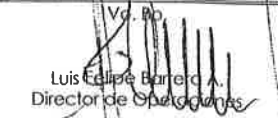
1. Los colaboradores iniciarán y terminarán sus labores en los lugares que la empresa designe y deberán atender a cualquier otra actividad conexas a su ocupación principal.
2. Al iniciarse y terminarse la jornada de trabajo diariamente, los colaboradores deberán registrar su entrada y salida en el reloj checador, lista de asistencia o registro por huella digital, de acuerdo a lo que determine la empresa y de inmediato procederán a instalarse en sus lugares de trabajo.
3. El horario que regirá en la Empresa será de lunes a viernes de las 9:00 a las 18:00 hrs.
4. Los colaboradores tendrán derecho a 3 retardos al mes, no rebasando una tolerancia de 10 minutos.
5. Los colaboradores deberán registrar su asistencia al llegar a las instalaciones, al salir a comer, al regresar de comer y al retirarse de las instalaciones, deberán computar 4 registros.
6. Para el área de ventas y mensajería, los 4 registros estarán sujetos a su agenda de trabajo, lo cual será aceptado previo conocimiento de su jefe inmediato.
7. Para el área de reservaciones, esta política aplicará de acuerdo a los horarios establecidos en la misma.
8. Los colaboradores tendrán 1 hora para tomar sus alimentos durante el intervalo de 14hrs a 15:30 hrs, en este caso no habrá tolerancia.
9. Los colaboradores, sin excepción alguna, deberán estar en sus lugares de trabajo e iniciar sus labores a la hora señalada.
10. La justificación de faltas por enfermedad, sólo procederá si el colaborador presenta su incapacidad emitida por el I.M.S.S. El pago de incapacidades se hará de acuerdo a la ley de dicha entidad.
11. Toda falta no amparada por autorización escrita, se considerará como injustificada.
12. El marcar la hora de entrada y/o salida de un compañero de trabajo, se considerará como una falta grave de probidad y será causa de rescisión de contrato.
13. La entrada y salida de los colaboradores deberá ser única y exclusivamente por la calle de Liverpool, de lo contrario se hará acreedor a una sanción.
14. Los colaboradores que por enfermedad (no grave y que no amerite incapacidad) ocasione la falta a sus labores, deberá presentar el formato de "Movimiento de Personal" debidamente autorizado a Recursos Humanos.
15. Cuando los colaboradores se ausenten más de un día por cuestiones de trabajo, el jefe inmediato deberá notificar a Recursos Humanos.

### PERMISOS:

16. Los colaboradores que por alguna necesidad soliciten un permiso para faltar a sus labores, deberán llenar el formato de "Movimiento de personal" con las autorizaciones correspondientes y entregar a Recursos Humanos, esto lo deberán realizar con 3 días de anticipación.
17. Si el colaborador requiere ausentarse antes o ingresar después de su horario de trabajo o en un lapso intermedio, deberán presentar el formato de "Pase de salida o entrada" debidamente autorizado por su jefe inmediato y entregar a Recursos Humanos.

### SANCIÓN:

- A. Los colaboradores que tengan un 4to retardo dentro del mes, ya sea en el ingreso o en los horarios de comida, no podrán ingresar a laborar y se les descontará el día como falta injustificada.
- B. Los colaboradores que lleguen después de los 10 minutos de tolerancia, ya no podrán ingresar a las instalaciones y se considerará como falta injustificada.
- C. Los colaboradores que incurran más de 2 veces consecutivas en la falta, se les aplicarán las sanciones correspondientes:
  1. Llamada de atención
  2. En caso de que el colaborador reincida en la falta, se hará acreedor a una acta administrativa
  3. Si el colaborador reincide por tercera ocasión en la misma falta, se determinará su situación laboral.

<p>Elaboró</p>  <p>Silvia Domínguez R. Gerente de Recursos Humanos Corporativo</p>	<p>Vo. Bo.</p>  <p>Sergio Chávez R. Director de Finanzas</p>	<p>Vo. Bo.</p>  <p>Karen Cuellar F. Director Comercial</p>	<p>Vo. Bo.</p>  <p>Luis Felipe Barrera A. Director de Operaciones</p>
---	---	--	--