

INSTRUCTIVO DE TRABAJO



Recepción y Entrega de Equipaje

ORO VERDE[®]
HOTELS

Oro Verde Hotels
Hurtado s/n y Avenida del Ejército
Guayaquil

www.oroverdehotels.com

VERSION 0.0.1

01/07/2019

DEPARTAMENTO RESPONSABLE: CONSERJERÍA

REGISTRO DE HISTORIAL DE VERSIONES			
CÓDIGO	INS-CON-003	FECHA ACTUAL DE LA VERSIÓN	JULIO 1 2019
FECHA EFECTIVA	AGOSTO 1 2019	FECHA DE NUEVA REVISIÓN	AGOSTO 1 2020
PERSONA RESPONSABLE	GERENTE DEPARTAMENTAL	FIRMA	
AUTOR	ORO VERDE MANAGEMENT	APROBADO	ISMAR KOURROSKI

OBJETIVO

Controlar el Ingreso y Egreso en el hotel, del equipaje (maletas, bultos, etc.) del huésped, manteniendo los bultos bajo una custodia segura y trazable.

ALCANCE

- Seguridad (si aplica a la propiedad)
- Conserjería/Botones

DESCRIPCIÓN

Consideraciones Generales

1. La puerta de la bodega será abierta únicamente por la tarjeta del Supervisor Operativo.
2. Si el huésped no presenta la segunda parte del ticket de equipaje numerado, se solicitará el pasaporte o la cédula de ciudadanía, se obtendrá una copia del mismo y se elaborará un acta para constancia de la entrega de equipaje en la cual se registrará: fecha, nombre del huésped, descripción de equipaje (externa), número del “ticket de equipaje”, nombre y firma del botones quien entrega, y solicitará la firma del huésped en señal conformidad.
3. Se entregará la maleta una vez cumplido el respectivo procedimiento y/o el punto anterior.
4. Conserjería remitirá un informe de las maletas que existen en la bodega detallando fecha de inicio de custodia, nombre del propietario, características externas y novedades indicadas por el huésped. Esto lo realizará cada fin de mes y se entregará al Gerente de Recepción.

Recepción de Equipaje

1. Recibe la maleta del huésped y registra los datos en “ticket de equipaje” (desprendible numerado, dos partes), nombres, fecha, quien recibe la maleta, y descripción del equipaje (externa).
2. Desprende el ticket de equipaje, la primera parte va atada a la maleta y la segunda se la entrega al huésped.
3. Registra en la bitácora de novedades, la hora de la recepción, el nombre del huésped, número del ticket de equipaje, descripción de la maleta o bulto (exterior), hora y nombre agente que escolta.
4. Solicita al Máster de Seguridad, un agente, para acompañar al botones hasta la bodega de conserjería.

5. Registra en la carpeta de “Ingreso de Equipaje” (Bodega de Conserjería), hora, nombre del huésped, número de “ticket de equipaje”, descripción de la maleta o bulto (externa), nombre del botones que ingresa, y novedades.

Entrega de Equipaje

1. Recibe el requerimiento del huésped de la maleta o bulto custodiado.
2. Solicita al huésped la sección entregada (desprendible) del “ticket de equipaje” numerado, y le solicita unos minutos hasta recoger el equipaje y traerlo al lobby.
3. Solicita al Máster de Seguridad, un agente, para acompañar al botones hasta la bodega de conserjería.
4. Se dirige a la bodega de conserjería e identifica la maleta o bulto según el número del “ticket de equipaje” recibido, en presencia del Agente de Seguridad.
5. Registra en la carpeta de “Salida de Equipaje” (Bodega de Conserjería), hora, nombre del huésped, número de “ticket de equipaje”, descripción de la maleta o bulto (externa), nombre del botones que ingresa, y novedades.
6. Registra en la bitácora de novedades, la hora de la entrega, el nombre del huésped, número del ticket de equipaje, descripción de la maleta o bulto (exterior), hora y nombre del Agente de Seguridad que acompaña.
7. Grapa las dos partes del ticket de equipaje y los archiva en el fólder de archivo de tickets de equipaje.

Equipaje Abandonado

1. El tiempo máximo de custodia de equipaje será de 6 meses a partir de la fecha de emisión del ticket de equipaje.
2. Los equipajes abandonados serán donados a instituciones de servicio público con autorización de la Gerencia General y Gerencia de Recursos Humanos.