



## INSTRUCTIVO DE TRABAJO

# Recepción y entrega de equipaje.



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

[www.oроверdehotels.com](http://www.oроверdehotels.com)

VERSION 0.0.2  
Mayo 2024

DEPARTAMENTO RESPONSABLE: CONSERJERÍA

REGISTRO DE HISTORIAL DE VERSIONES			
<b>CÓDIGO</b>	INS-CON-002	<b>FECHA ACTUAL DE LA VERSIÓN</b>	JULIO 2019
<b>FECHA EFECTIVA</b>	AGOSTO 2019	<b>FECHA DE NUEVA REVISIÓN</b>	MAYO 2024
<b>PERSONA RESPONSABLE</b>	GERENTE DEPARTAMENTAL	<b>FIRMA</b>	
<b>AUTOR</b>	ORO VERDE MANAGEMENT	<b>APROBADO</b>	ISMAR KOURROSKI



## OBJETIVO

Controlar el ingreso y entrega de equipaje de huéspedes almacenados en custodia de botones de una forma segura y trazable.

## ALCANCE

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

## ESTANDAR OPERATIVO

### Proceso de seguridad.

1. El uso correcto de la bodega de equipajes es de responsabilidad del supervisor de botones, jefe de conserjería y/o equipo de botones.
2. La puerta de bodega permanecerá con seguro y será abierta únicamente por el personal del área.
3. No se permitirá el ingreso a personal de otras áreas o particulares no autorizadas.
4. La entrega de equipaje será únicamente mediante tiquetes numerados y por parte del personal del área.
5. El control de los tiquetes es de responsabilidad del personal del área. Cualquier novedad o afectación del servicio se debe reportar a su jefe inmediato, seguridad y/o coordinadora de calidad.
6. Si sospecha del contenido de algún equipaje o actitud sospechosa de la persona que deja el equipaje, debe reportar al departamento de seguridad para su seguimiento y revisión.
7. El servicio de custodia de equipaje será únicamente para huéspedes que hayan tenido su estadía o retornan al hotel para una reserva futura. No se permite custodiar equipajes de particulares.
8. Todo equipaje colocado en custodia debe contar con su ticket de equipaje.

### Recepción de Equipaje.

9. Recibe el equipaje del huésped, se coloca el ticket en cada pieza de equipaje colocando el número de habitación y se entrega al huésped el desprendible numerado.



10. Se consulta si existe algún contenido que deba ser colocado en frio o se trate como paquete frágil, sigue el mismo proceso de etiquetado.
11. Todo equipaje debe tener un ticket asignado y esto debe ser registrado en el libro de novedades con número de ticket, número de habitación y fecha de recibido.
12. En caso de que el huésped solicite servicio de custodia por un tiempo determinado queda a consideración del hotel agregar valor a este servicio o darlo de cortesía.
13. En el caso de custodia por un tiempo determinado se debe registrar en el libro de novedades junto al número de reserva futura, fecha de recibido y entrega, cantidad de piezas, se imprime esta información para colocarla en el equipaje y se registra en el sistema Opera como alerta en la reserva o en Zeus en observaciones de la reserva.

## Entrega de Equipaje.

14. Solicita al huésped el ticket de equipaje entregado, se revisa en bodega la coincidencia de la serie con el ticket en el equipaje.
15. Si existen pertenencias en custodia de frio se realiza el mismo procedimiento verificando en novedades.
16. Si la entrega es de equipaje en custodia por tiempo determinado, se registra en el libro de novedades la hora de la entrega, número del ticket de equipaje y nombre de quien entrega. No aplica este proceso si el equipaje es recibido y entregado el mismo día.
17. Grapa las dos partes del ticket de equipaje entregados en el día y se archivan en el folder de archivo de tickets de equipaje.
18. Si el huésped no presenta el ticket de equipaje por pérdida del mismo, se solicitará un documento de identidad para corroborar los datos en sistema, se obtendrá una copia del documento y se elaborará un acta para constancia de la entrega de equipaje en la cual se registrará: fecha, nombre del huésped, descripción de equipaje, nombre y firma del botones quien entrega y solicitará la firma del huésped en señal conformidad. Todo este proceso debe ser realizado en presencia y conocimiento de un agente de seguridad.
19. Se entregará el equipaje una vez cumplido el respectivo procedimiento.
20. El área de botones emitirá un **reporte de inventario de equipaje** de bodega detallando fecha de inicio de custodia, nombre del huésped, cantidad de piezas de equipaje, características externas y novedades indicadas por el huésped. Esto lo realizará cada fin de mes y se entrega a su jefe inmediato.

## Equipaje Abandonado

21. El tiempo máximo de custodia de equipaje será de 6 meses a partir de la fecha de emisión del ticket de equipaje.



22. Si existe equipaje que ha cumplido el tiempo de permanencia, es decir, ha pasado de la fecha indicada por el huésped que iba a retirarlo se debe contactar al huésped para informarle y proceder como él nos indique.
23. Si no tenemos respuesta del huésped y cumple el tiempo estándar de permanencia se considera equipaje abandonado.
24. Este informe de equipaje abandonado debe ser colocado en el reporte de inventario de equipaje e informado a seguridad.
25. Los equipajes abandonados serán donados a instituciones de servicio público con autorización de la Gerencia General y Gerencia de Recursos Humanos.