



ORO VERDE HOTELS

Manual de Garantías o compensaciones.

MN-QA-004



1. En este manual se manejan situaciones frecuentes que pueden presentarse en la operación del hotel producto de una afectación de servicio que tenga como resultado una reclamación y seguimiento. Pueden suceder muchos más casos que requieren aplicación de garantía, los cuales no se encuentran consignados en este manual. **Cada hotel debe realizar el manejo correspondiente con el fin de dar la mejor solución y se apegue más a su operación.**
2. Es importante hacer un adecuado seguimiento interno de la situación presentada, ya que se debe contar tanto con la versión de la persona afectada, como de los funcionarios involucrados en la Reclamación. **Si se determina responsabilidad por parte del hotel, es necesario aplicar una garantía.**
3. En todos los casos, es importante tener presente que siempre sea la persona afectada quien se beneficie de la compensación aplicada. Si la empresa le asume todos sus gastos, debe determinarse cualquier tipo de compensación que sea disfrutado a beneficio personal, ya que en caso contrario sería la empresa la directamente beneficiada.
4. Como aplicación de garantía se consideran descuentos en alojamiento, alimentos & bebidas, noches de cortesía posteriores, devolución de dinero, bonos de servicios del hotel, entre otros.
5. Es posible manejar garantías cruzadas entre hoteles de la cadena dentro o fuera de la ciudad en donde se originó la reclamación. En ese caso se debe hacer una coordinación directa entre ambos hoteles.
6. Si se realiza el seguimiento de la reclamación presentada y se determina que el hotel no debe asumir responsabilidad en la aplicación de la compensación, el caso presentado debe quedar registrado. Hay situaciones que solamente ameritan que se presente una disculpa o explicación del proceso aplicado por escrito. Tener presente que No todos los casos se solucionan con una carta de disculpas o de Respuesta Formal.
7. Si se presenta alguna situación de las enunciadas a continuación y el hotel considera que la aplicación de la compensación puede variarse de acuerdo con la dimensión de la reclamación, es posible hacerlo, lo más importante es que se haga un proceso adecuado y con una solución efectiva y acorde con el caso presentado.

Gift Card.

El Gift card se diseñará desde Management con el fin de que sea utilizado en los siguientes casos:

- Cuando la empresa es quien cancela la totalidad de su estadía, es decir, el afectado es diferente a quien cancela la factura.
- El huésped ya ha cancelado a través de un anticipo y prefiere ser compensado utilizando un servicio en un hotel de otra ciudad diferente a la que se generó el inconveniente.



- Cuando el afectado reside en una ciudad donde la cadena opera y prefiere hacer uso de la compensación utilizando los servicios hoteleros en esa ciudad.

El talonario de certificados es suministrado directamente por Management a cada uno de los hoteles, identificado con números consecutivos para su debido control. No se pueden manejar certificados diferentes a éste, con el fin de que no se pierda el control del mismo en su adecuado manejo. Si el hotel utiliza algún otro tipo de bono, puede ofrecerlo solamente para servicios directos de su hotel.

En este Certificado se ofrece un beneficio en cualquier hotel de la compañía como alojamiento, consumo de alimentos y bebidas, spa o uso de zonas recreativas. El hotel que emite el bono debe asumir el valor que se genere de dicho consumo a precio de costo, en el hotel donde se éste haga efectivo.

La persona designada que emita los certificados del hotel, debe diligenciar los datos del beneficio otorgado y del beneficiario en los campos de información del bono, con firma y sello del hotel autorizando su uso.

La persona designada del hotel (Calidad, jefe de Operaciones, etc.) debe hacerse cargo de la gestión de la reserva o solicitud del servicio con el hotel en donde se vaya a hacer efectivo el certificado, el proceso es enviar por correo electrónico escaneado al hotel en donde se va a utilizar el servicio con las observaciones adicionales que se requieran para la coordinación de dicha reserva. Uno de los desprendibles se debe entregar al beneficiario y este debe presentarlo en físico al hotel donde desea canjearlo, **no se aceptan copias a color del certificado ni digital.** (tener presente restricciones y disponibilidad en el hotel en donde se requiera el uso del bono en el momento de coordinar la reserva).

El certificado original que queda en el hotel que lo emite, debe ser entregado al departamento de contabilidad del hotel con el soporte del manejo del caso, para el trámite de pago al hotel en donde se disfrutó el beneficio. La persona designada del hotel debe archivar una copia del bono entregado con el soporte del manejo del caso.

SITUACIÓN	PROCEDIMIENTO	COMPENSACIÓN
<p>1. Reservas (sobreventa, asignación de habitación, incumplimiento de preferencias)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • El jefe de Recepción, Auditor Nocturno, MOD o Persona encargada de Calidad, ofrecerá disculpas al huésped y explicará la situación. • En caso de sobreventa y se requiera trasladar al huésped a otro hotel de la cadena o que no pertenezca a la cadena, tener en cuenta que éste sea de la misma categoría o superior y que anteriormente haya sido verificado por el área de ventas. • Si se aplica compensación, se informa al huésped qué tipo de compensación se va a otorgar. • Se debe ofrecer acompañamiento por parte de un funcionario del hotel hasta el hotel en donde va a alojarse y si regresa al hotel, se debe garantizar el transporte de regreso al siguiente día, preferiblemente acompañado por un funcionario del hotel y se asigna habitación con anticipación. <p>Si no se aplica compensación se procede de la siguiente manera:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Si el huésped es particular se le ofrecen diferentes alternativas de alojamiento teniendo como prioridad los hoteles de la cadena (en caso de que se tengan más opciones en la ciudad), garantizándole un hotel de la misma categoría y con las mismas especificaciones de la reserva. 	<p><u>En caso de Sobreventa:</u></p> <p>Si el huésped es particular, la estadía es de una noche y cancela directamente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ofrecerle traslado al hotel contactado y el hotel se hace cargo del valor de los traslados. • Otorgar una llamada de cortesía para que pueda avisar del cambio de hotel. <p>Si el huésped es particular, la estadía es de una noche y ya hizo el pago anticipado:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ofrecerle traslado al hotel contactado y el hotel se hace cargo del valor de los traslados. • El hotel debe asumir el valor del alojamiento en el otro hotel. • Si el huésped decide no aceptar ser reubicado, el hotel debe hacer el trámite de reembolso del valor pagado por esa noche. <p>Si el huésped es particular, la estadía es de más de una noche y cancela directamente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ofrecerle traslado al hotel contactado y el hotel se hace cargo del valor de los traslados. • Complementaria de la primera noche. (El hotel le debe cancelar el valor del alojamiento en el hotel que se haya encontrado disponible). • Si no se encuentra un hotel de igual categoría, se debe ubicar al huésped en un hotel de mayor categoría y el hotel debe asumir la diferencia en la tarifa solamente la primera noche. • Traslado al día siguiente y asignación de habitación con anticipación. Enviar una amenidad vip de bienvenida a la habitación asignada. • Si el huésped decide quedarse en el otro hotel, debe asumir su alojamiento desde la segunda noche.

	<ul style="list-style-type: none"> • Si el huésped es corporativo se le realiza la reserva en otro hotel. Si la compañía es quien cancela, asegúrese de la facturación se haga a nuestro hotel y no a la empresa directamente. Es recomendable apoyarse de la ejecutiva comercial que maneja la cuenta afectada, para que le informe a la empresa el inconveniente presentado. Es decisión del hotel hacer el cobro de esta noche o no a la empresa. En ese caso, se debe abrir un folio o PM y se carga como concepto de alojamiento en la noche que se generó la sobreventa, para que la venta quede causada en este día. Si el huésped regresa al día siguiente, posterior al check in, se debe pasar el folio o pm a la cuenta del huésped. • En caso de incumplimiento de preferencias de la reserva, ofrecer al huésped los tipos de habitaciones disponibles en el momento de su llegada, en caso de que no se tenga disponible la solicitada por él desde la reserva. • Si la estadía es por más de dos noches, al día siguiente se debe hacer el cambio a la habitación solicitada inicialmente. En este caso, solamente se realiza el ajuste de la tarifa de la primera noche. 	<p>Si la empresa es quién cancela la cuenta (no importa la estadía).</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ofrecerle traslado al hotel contactado y el hotel se hace cargo del valor de los traslados. • El hotel le debe cancelar el valor del alojamiento en el hotel que se haya encontrado disponible. • Si no se encuentra un hotel de igual categoría, se debe ubicar al huésped en un hotel de mayor categoría y el hotel debe asumir la diferencia en la tarifa solamente la primera noche. • Traslado al día siguiente y asignación de habitación con anticipación. Enviar una cortesía gourmet de bienvenida a la habitación asignada. <p>Si el huésped pagó anticipadamente su estadía (OTAS – Agencias de Viajes)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cuando el huésped ya pagó, se debe hacer el reembolso por el valor de la primera noche al huésped, teniendo como referencia el voucher del huésped para verificar la tarifa pagada directamente al canal o a la agencia. El hotel debe asumir la diferencia y la comisión. Se hace cruce de cuentas con el hotel en donde pasó la noche el huésped y el hotel se encarga de cruzar cuentas con la OTA. • Cuando el huésped no ha pagado. Hacemos la reserva en otro hotel de igual categoría y pagamos su traslado. Si se envía a un hotel de mayor categoría porque en el mercado no hay disponibilidad de un hotel de igual categoría, el hotel asume la diferencia del valor de esa noche. Si la estadía es de varios días y el huésped regresa, se compensa con un consumo de alimentos y bebidas durante la estadía. • Si el huésped decide quedarse en el otro hotel, debe asumir su alojamiento desde la segunda noche. <p><u>En caso de incumplimiento de preferencias de la reserva:</u></p>
--	---	---

		<ul style="list-style-type: none">• Si la equivocación es por acomodación y se solicitó habitación doble para dos personas y solamente hay habitaciones de una cama, es necesario ofrecer una de las habitaciones complementaria y la otra con la tarifa ofrecida desde la reserva. Al día siguiente se debe hacer el cambio a la habitación doble. Si los huéspedes deciden ocupar dos habitaciones después de la primera noche, se debe hacer el cobro de ambas.• Si el hotel no cuenta con habitaciones disponibles, se debe ubicar a uno de los huéspedes en otro hotel y el hotel asume el valor de esa noche y debe suministrar el traslado al huésped. (ver proceso de manejo de Sobreventa).• Si los huéspedes deciden compartir la habitación de una cama, se debe aplicar un descuento del 50% en la primera noche y hacer el cambio a una habitación doble al día siguiente.• Si la equivocación es porque se incumplió con alguna preferencia especial especificada desde la reserva como (piso alto, preferencia de vista, cercanía al ascensor, tina-ducha, entre otras), se debe otorgar un descuento del 20% de la tarifa la primera noche cuando es el huésped quien cancela directamente y al día siguiente se reubica en la habitación solicitada.• Cuando el huésped ya pagó, se debe hacer un 20% de descuento en el valor de la primera noche, teniendo como referencia el voucher del huésped para verificar la tarifa pagada directamente al canal o a la agencia. El hotel debe asumir la diferencia y la comisión.• Si la empresa es quien cancela su estadía, se entrega un bono de consumo en servicios de alojamiento,
--	--	---

		<p>consumo de alimentos y bebidas, spa o uso de zonas recreativas en cualquiera de los hoteles de la compañía. Costo asumido por el hotel en donde se generó el inconveniente.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Si la equivocación es por tipo de habitación y sólo hay habitación de mayor categoría, se ofrece upgrade la primera noche o dependiendo de la situación y disponibilidad, se otorga durante toda la estadía, sin afectar la ocupación de los demás huéspedes. • Si la habitación que se tiene disponible es de menor categoría a la solicitada, se debe hacer un ajuste a la tarifa. Si el huésped se molesta, debe aplicarse la primera noche complementaria.
<p>2. Demora de más de 30 minutos en el check in en la tarde o negación de la reserva cuando realmente existe</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Jefe de Recepción, MOD o persona encargada de Calidad presentarán disculpas al huésped y apoyarle para agilizar su check in. • Verifique con el departamento de habitaciones el tiempo real de la entrega de la habitación cuando la demora sea por falta de habitaciones disponibles. • En caso de negación de reserva, determine las causas que generaron la demora para hacer el correctivo inmediato. • En caso que el huésped esté apurado, ofrecer guardar el equipaje y posteriormente hacerlo llegar a la habitación cuando se haya asignado. 	<ul style="list-style-type: none"> • Cuando el huésped llega en la tarde después de la hora del check in se debe otorgar un descuento de alojamiento del 20% en esa noche si es pago directo. <p>Si la empresa es quien cancela su estadía, se entrega al huésped un bono de consumo en servicios de alojamiento, consumo de alimentos y bebidas, spa, o uso de zonas recreativas en cualquiera de los hoteles de la compañía. Costo asumido por el hotel en donde se generó el inconveniente.</p>
<p>3. Asignación de habitación en aseo, ocupada o en mantenimiento</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Jefe de Recepción, MOD o persona encargada de Calidad presentarán disculpas al huésped y apoyarle para agilizar su check in. 	<ul style="list-style-type: none"> • Si la ocupación lo permite, realizar un upgrade a una habitación de mejor categoría. Enviar una amenidad VIP con carta de disculpas luego de que se asigne adecuadamente la habitación.

	<ul style="list-style-type: none"> • Determine las causas que generaron el error en la asignación de la habitación. • Verificar el informe de discrepancias entre el departamento de habitaciones y recepción. 	
<p>4. Cobros errados o duplicados (cargos de recepción, lavandería, consumos de AyB, minibares)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Jefe de área involucrada, MOD o persona encargada de Calidad presentará personalmente disculpas al huésped. • Verificar el motivo de la duplicidad o cobro errado. • Identificar forma de pago (efectivo, tarjeta de crédito o débito, voucher). • Si el huésped se encuentra en casa, tramitar la anulación de la transacción duplicada o errada. • Si el huésped ya se retiró, apoyarse del área de Contraloría para realizar el procedimiento de devolución directa o a través de la entidad bancaria, dependiendo de la forma de pago. • Verificar con el departamento de contabilidad y con la entidad bancaria, si se requiere, el tiempo en el que se llevará a cabo la devolución e informarlo al huésped o cliente. • En los casos en que se hagan devoluciones a través de transferencias bancarias, el jefe de área involucrada o persona encargada de Calidad debe hacer seguimiento hasta el momento que el huésped o cliente confirme su recepción a conformidad para cerrar el caso. 	<ul style="list-style-type: none"> • Si el pago fue en efectivo, se realiza la devolución del valor cobrado de manera errada. • Si se identifica el cobro errado durante el check out, se hace el descuento antes de facturar. • Si se requiere hacer devolución de dinero durante el Check out, ésta debe realizarse con el mismo método con el que se hizo el pago inicial. En ese caso se coordina una transferencia a su cuenta y no debe hacerse entrega de dinero en efectivo. • Solamente se puede hacer devolución en efectivo en casos de cuantías menores definidas por Contraloría. Si el pago inicial se hizo en efectivo, la devolución se realiza a través de una transferencia bancaria. • En caso de que se haya hecho el pago con una tarjeta de crédito, se hace la devolución a esa misma tarjeta. Se debe indicar al huésped el tiempo aproximado en que se puede reflejar su dinero en su extracto. • Si la reclamación se recibe posterior a la estadía o servicio disfrutado por el huésped o cliente, se coordina la devolución del dinero a través de una transferencia bancaria con el área de contabilidad. Se debe cumplir con los tiempos prometidos por parte del hotel para enviar el soporte de la transacción realizada a la entidad bancaria. Confirmar al huésped o cliente

		<p>tiempo estimado de demora en la transacción por parte del hotel o la entidad bancaria.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Si la responsabilidad es del hotel y se identifica que se efectivamente se presentó un cobro errado, se deben asumir los gastos que genere la devolución del dinero. • Cuando el huésped hizo un anticipo y la cuenta quedó por debajo de ese valor, es necesario hacer la devolución. Dependiendo del monto y forma de pago se coordina con el huésped o cliente la transferencia de dicho valor. Queda como cuenta pendiente por pagar.
5. Incumplimiento del Wake Up Call	<ul style="list-style-type: none"> • Jefe de Recepción, MOD o persona encargada de Calidad presentarán disculpas al huésped y apoyarle para agilizar su salida del hotel en caso de ser necesario. • Si el huésped se dirige al aeropuerto y aún hay tiempo, se agilizará su check out y el hotel asumirá su traslado hacia el aeropuerto. • Si el huésped perdió su vuelo, debe realizarse el trámite de la nueva reserva con la aerolínea y en caso de que sea necesario, ofrecer el alojamiento y alimentación de cortesía para esa noche en el hotel. 	<ul style="list-style-type: none"> • En caso de que el incumplimiento se presente cualquier día de su estadía, no necesariamente el día en que se retira del hotel, se debe aplicar un descuento del 20% en la tarifa de alojamiento. <p>Si la empresa es quien cancela su estadía, se entrega al huésped un bono de consumo en servicios de alojamiento, consumo de alimentos y bebidas, spa, o uso de zonas recreativas en cualquiera de los hoteles de la cadena. Costo asumido por el hotel en donde se generó el inconveniente.</p> <ul style="list-style-type: none"> • En caso de que el huésped pierda su vuelo, se otorga complementaria la habitación y consumos de alimentación hasta el día siguiente. Se deben cancelar los endosos y trámites de cambio de tiquetes que hagan posible su viaje lo más pronto.
6. Transporte atrasado o no suministrado	<ul style="list-style-type: none"> • Persona encargada de Calidad, MOD, jefe de Recepción, jefe de Transporte o Auditor Nocturno ofrecerá disculpas por lo sucedido. • Se le pregunta al huésped si necesitará Transfer el día de su Check Out, para coordinarlo 	<ul style="list-style-type: none"> • Si el huésped había pagado con anticipación el servicio de Transfer, realizar el reembolso del valor total.

	<p>inmediatamente, garantizando que se preste el servicio puntualmente.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Si el huésped tuvo que asumir el valor del transporte para llegar al hotel, se debe devolver el 100% del dinero que éste pagó. • Cuando hay demora y el huésped debe esperar, enviar una amenidad VIP con carta de disculpas. (la tarjeta que acompaña la cortesía debe ir presentada sin sobre).
<p>7. Habitación no arreglada a tiempo</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Jefe de Habitaciones, MOD o persona encargada de Calidad presentarán personalmente disculpas al huésped. • Debe verificarse si el huésped aceptó desde el Check in que no se le haga aseo durante su estadía, si dejó el aviso de No Molestar o se adhirió al programa ecológico manejado por el hotel. • Enviar inmediatamente a la camarera para realizar el aseo de la habitación. 	<ul style="list-style-type: none"> • Descuento en alojamiento del 20% de esa noche si el arreglo fue después de las 4:00 p.m. y el huésped solicitó el arreglo directamente. <p>Si la empresa es quien cancela su estadía, se entrega al huésped un bono de consumo en servicios de alojamiento, consumo de alimentos y bebidas, spa, o uso de zonas recreativas en cualquiera de los hoteles de la compañía. Costo asumido por el hotel en donde se generó el inconveniente.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Si el huésped solicitó que no le hicieran aseo y la Camarera por equivocación realizó este proceso y esto genera no conformidad al huésped, enviar una amenidad VIP con carta de disculpas.
<p>8. Procesos de aseo inadecuado en la habitación. (polvo, cabellos, olores, bichos, estado de la lencería)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Persona encargada de Calidad, MOD o jefe de Habitaciones, deben presentar personalmente disculpas al huésped. • Debe solicitarse la presencia de una camarera para realizar un retoque en el aseo en los puntos de contacto. • En caso de que la reclamación se presente por olor inadecuado, Persona encargada de Calidad, MOD o jefe de Habitaciones, debe hacer la respectiva verificación del olor reportado, para 	<ul style="list-style-type: none"> • Si se evidencia un olor inapropiado que no permita el descanso adecuado del huésped, se debe aplicar un descuento del 20% en el alojamiento de la noche anterior. El descuento solo aplica en la noche que tuvo la afectación del servicio, no en toda la estadía.

	determinar el problema que se presenta y la responsabilidad del hotel.	
9. Procesos de aseo inadecuado en áreas públicas	<ul style="list-style-type: none"> • Persona encargada de Calidad, MOD o jefe de Habitaciones, deben presentar personalmente disculpas al huésped. • Si el olor proviene de un procedimiento inadecuado de aseo, debe solicitarse la presencia de un Auxiliar de Áreas Públicas para realizar retoque de aseo y desinfección en los puntos de contacto. • Si hay evidencia de plagas, contactar a la empresa de fumigación para hacer el refuerzo en el área afectada. 	<ul style="list-style-type: none"> • Si la reclamación se presenta por procesos inadecuados de mantenimiento en un área pública, se puede enviar una amenidad VIP con una carta de disculpa en caso de que sea huésped, en caso de que sea cliente externo, ofrecer una disculpa.
10. Lavandería (ropa maltratada, procesos inadecuados, pérdida de ropa)	<ul style="list-style-type: none"> • Jefe de Habitaciones, persona encargada de Calidad o MOD presentarán personalmente disculpas al huésped y le solicita hacer entrega de la prenda afectada para realizar el debido proceso de verificación en caso de que ésta haya sido maltratada. • Se procede a investigar con la lavandería (interna o externa) lo sucedido, para tratar de establecer la responsabilidad en los daños en la prenda. En caso de que la prenda se haya extraviado, realizar las verificaciones internas de las posibilidades de recuperar la prenda extraviada para ser entregada correctamente al huésped. • Estar muy atentos en el adecuado proceso entrega de ropa por parte de la Lavandería y realizar un adecuado registro en el libro de control de Lavandería. 	<ul style="list-style-type: none"> • Si es factible reponer la misma prenda, se procederá a la compra respectiva. • En caso de que no sea posible hacer la reposición de la prenda por sus especificaciones, se debe solicitar al huésped la valoración de la misma y dependiendo de la verificación que se realice, se hace entrega del dinero correspondiente. • En caso de que la prenda se haya entregado de manera equivocada en otra habitación. Hacer la verificación de manera telefónica si el huésped aún está en casa. Si huésped ya hizo check out, es necesario reponer la prenda o entregar el valor correspondiente. <p>Nota: En ambos casos, el hotel retiene la prenda maltratada.</p>

<p>11. Daño en pertenencias del huésped</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Jefe de área involucrada, persona encargada de Calidad o MOD presentarán personalmente disculpas al huésped. • Se procede a verificar el objeto afectado para identificar el estado del mismo y para tratar de establecer la responsabilidad en los daños. • Si se requiere revisar las imágenes del CCTV, apoyarse del jefe de Seguridad para este proceso de verificación. 	<ul style="list-style-type: none"> • Si es factible reponer el objeto afectado, se procederá a la compra respectiva. • En caso de que no sea posible hacer la reposición del objeto afectado por sus especificaciones, se debe solicitar al huésped la valoración del mismo y dependiendo de la verificación que se realice, se hace entrega del dinero correspondiente. <p>Nota: El hotel retiene el objeto afectado.</p>
<p>12. Condiciones de mantenimiento inadecuadas en la habitación (presión y temperatura del agua, olores generados por humedad, aire acondicionado, señal de Tv)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Persona encargada de Calidad, MOD presentará personalmente disculpas al huésped. • Si la situación presentada puede solucionarse en el momento, se puede enviar a una persona del departamento de mantenimiento para hacer el correctivo inmediato. • Si se evidencia el daño en una habitación específica, es necesario proponer un cambio de habitación, verificando previamente la ocupación del hotel. • Si el daño es general en todo el hotel, se sugiere enviar un comunicado formal ofreciendo una explicación y el tiempo que se tomará su solución, con el fin de minimizar la cantidad de Reclamaciones que se puedan generar • Si el olor proviene de algún lugar de la habitación, debe informarse al departamento de mantenimiento para su respectiva verificación. 	<ul style="list-style-type: none"> • Si el inconveniente se presenta en una habitación específica y la ocupación lo permite, se puede ofrecer un cambio de habitación y realizar un upgrade a una habitación de mejor categoría. • Si el huésped no pudo bañarse por temperatura o se evidencia falta de agua en el hotel resultado de un daño o falencia evidente de mantenimiento, se aplica un descuento del 50% sobre la tarifa de esa noche. • Si se evidencia un olor inapropiado que no permita el descanso adecuado del huésped, se debe aplicar un descuento del 20% en el alojamiento de la noche anterior. • Si se presenta problemas con el aire acondicionado y esto afecta su descanso, se aplica un descuento del 20% sobre la tarifa de esa noche. • Si el problema no se soluciona y éste afecta la estancia del huésped en la habitación y si la ocupación no permite realizar el cambio, se procede a reubicar al huésped en un hotel de igual categoría. (ver proceso de manejo de Sobreventa). <p>Si la empresa es quien cancela su estadía, se entrega al huésped un bono de consumo en</p>

		<p>servicios de alojamiento, consumo de alimentos y bebidas, spa, o uso de zonas recreativas en cualquiera de los hoteles de la compañía. Costo asumido por el hotel en donde se generó el inconveniente.</p>
<p>13. Condiciones de mantenimiento inadecuadas en áreas públicas</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Persona encargada de Calidad, MOD o jefe de habitaciones debe presentar personalmente disculpas al huésped. • Realizar las verificaciones del área afectada por parte del área de Mantenimiento para determinar si es posible solucionarse en el momento. En caso contrario, dejar fuera de uso el área con la respectiva señalización, mientras se realiza la labor correctiva. 	<ul style="list-style-type: none"> • Si la reclamación se presenta por procesos inadecuados de mantenimiento en un área pública, se puede enviar una amenidad VIP con una carta de disculpa en caso de que sea huésped, en caso de que sea cliente externo, ofrecer una disculpa.
<p>14. Ruido</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Persona encargada de Calidad, MOD presentará personalmente disculpas al huésped. • Si el ruido proviene de una habitación cercana, el personal de Seguridad debe apoyar en su verificación y manejo con el huésped que lo está generando. 	<ul style="list-style-type: none"> • Si el inconveniente se presenta en una habitación específica, se puede ofrecer un cambio de habitación y si la ocupación lo permite, realizar un up grade a una habitación de mejor categoría. • Si el huésped no pudo dormir por evidencia de ruido generado al interior del hotel, se debe aplicar un descuento del 100% en el alojamiento de la noche anterior y si el ruido es externo, de debe aplicar un descuento del 20%. <p>Si la empresa es quien cancela su estadía, se entrega al huésped un bono de consumo en servicios de alojamiento, consumo de alimentos y bebidas, spa o uso de zonas recreativas en cualquiera de los hoteles de la compañía. Costo asumido por el hotel en donde se generó el inconveniente.</p>
<p>15. Deficiencias con el servicio de internet</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Persona encargada de Calidad o MOD presentará personalmente disculpas al huésped e 	<ul style="list-style-type: none"> • Si el perjuicio es muy grave se aplicará un descuento en el alojamiento o del evento.

	<p>informará al departamento de sistemas para su respectiva verificación.</p> <ul style="list-style-type: none"> • En caso de que el daño se presente solamente en esa habitación y no pueda ser solucionado, se procede a realizar un cambio de habitación. • Si el daño es general en todo el hotel por parte del proveedor del servicio, se sugiere enviar un comunicado formal ofreciendo una explicación y el tiempo que se tomará su solución, con el fin de minimizar la cantidad de reclamaciones que se puedan generar. • Si el problema sucede en los salones de eventos del hotel, se debe evaluar la magnitud del problema y contactar al organizador para manejar el caso con él directamente. 	<ul style="list-style-type: none"> • En caso de que en el evento se haya visto afectada una video conferencia o una transmisión en streaming, no se cobra el servicio de streaming. • Si el perjuicio es moderado, se puede ofrecer un almuerzo o cena de cortesía. • Si el perjuicio es leve, Enviar una amenidad VIP con carta de disculpas.
<p>16. Demora en Room Service en más de 30 minutos (Máximo 2 personas)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Jefe de Servicio de AyB, capitán, mesero, cajero, persona encargada de Calidad o MOD presentará personalmente disculpas al huésped. • Al verificar la demora del pedido, se debe informar al huésped que éste no será cobrado e inmediatamente se procede a realizar el descuento y se hace un cargo interno del valor del pedido para ser verificado por el área contable. • Verificar el motivo que generó la demora para su debido seguimiento. 	<ul style="list-style-type: none"> • Pedido gratis. <p>Nota: esta garantía debe aplicarse no solamente cuando el huésped reporte su reclamación, sino cuando el hotel detecte que se presentó demora en el servicio.</p>
<p>17. Demora del plato fuerte en el Restaurante o Cafetería en más de 25 minutos (Máximo 4 personas)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Jefe de Servicio de AyB, capitán, mesero, cajero persona encargada de Calidad o MOD presentará personalmente disculpas al huésped. • Al verificar la demora del pedido, se debe informar al huésped que éste no será cobrado e 	<ul style="list-style-type: none"> • Pedido gratis. <p>Nota: esta garantía debe aplicarse no solamente cuando el huésped reporte su queja, sino cuando el hotel detecte que se presentó demora en el servicio.</p>

	<p>inmediatamente se procede a realizar el descuento y se hace un cargo interno del valor del pedido para ser verificado por el área contable.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Verificar el motivo que generó la demora para su debido seguimiento. 	
18. Reserva no respetada en Restaurante	<ul style="list-style-type: none"> • Jefe de Servicio de AyB, capitán, mesero, cajero persona encargada de Calidad o MOD presentará personalmente disculpas al comensal. • Ubicar a los comensales en una mesa mientras se realiza el montaje y ofrecer una bebida de cortesía. • Hacer las verificaciones del proceso de toma de la reserva, tipo de montaje y el motivo por el cual se presentó el incumplimiento. 	<p>Hay varias opciones de ofrecer una garantía, dependiendo del manejo requerido:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ofrecer el postre de cortesía. • Dependiendo del motivo del incumplimiento hacer un descuento del 20% del total de la cuenta. No aplica para bebidas alcohólicas. • Pedido de cortesía dependiendo de la cantidad de personas. (definido por cada hotel de acuerdo con la cantidad de personas y gravedad del caso).
19. Inconformidad con producto de Room Service, servicio de Desayuno, Restaurante o Cafetería. (calidad del producto, plato equivocado, pasado de término)	<ul style="list-style-type: none"> • Jefe de Servicio de AyB, capitán, mesero, cajero persona encargada de Calidad o MOD presentará personalmente disculpas al huésped o comensal. • Verificar el motivo de inconformidad con el plato para su debido seguimiento. • En caso de que se ofrezca el pedido total gratis, se debe informar al huésped o comensal que su pedido no será cobrado e inmediatamente se procede a realizar el descuento y se hace un cargo interno del valor del pedido para ser revisado por el área contable. 	<ul style="list-style-type: none"> • Se debe ofrecer un cambio de plato cuando el huésped reporta su inconformidad desde el principio y solamente se cobra el segundo plato consumido. Si se consume el plato en su totalidad, se maneja con respuesta formal por parte de la persona que esté haciendo el acompañamiento. • Si el comensal consumió una parte del plato, se aplica un descuento del 30 % del plato devuelto o se puede ofrecer un postre de cortesía dependiendo del manejo del caso. • Si el problema se genera por temperatura, se ofrece un postre de cortesía. • En caso de que el huésped se encuentre muy molesto y no se pueda dar solución, se ofrece su pedido gratis.

<p>20. Eventos (incumplimiento de requerimiento especial, demora del servicio, calidad de alimentos)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Jefe de Servicio de AyB, coordinador de eventos, Persona encargada de Calidad o MOD presentará personalmente disculpas al cliente. • Verificar el motivo que generó la reclamación para su debido seguimiento y solución. • Informar al departamento de mantenimiento en caso de que se presenten falencias con el funcionamiento del área o equipos de los salones de eventos para su inmediata corrección. • En caso de presentarse inconvenientes con las ayudas audiovisuales, contactar a la persona encargada de este servicio para su solución. • En caso de presentarse inconformidad con los alimentos, realizar la verificación del producto en compañía del Chef. • Al verificar los motivos de la inconformidad con el servicio de eventos por parte del jefe de Servicio de AyB, coordinador de eventos, persona encargada de Calidad o MOD, se debe informar al coordinador del evento el descuento que se va a realizar. Se procede a realizar el descuento y se hace un cargo interno del valor del pedido para ser revisado por el área contable. 	<p>Hay varias opciones de ofrecer una garantía en eventos. Se debe revisar la magnitud del problema y decidir cuál sería la más apropiada:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Un coffee break de cortesía para todos los asistentes. • Descuento en el alquiler del salón. • Ofrecer postre de cortesía para todos los asistentes. • Estación de café de cortesía. • Ofrecer galletas y/o panes adicionales en la estación de café, dependiendo de la hora. • Dependiendo de la situación, repetir el evento sin costo para el cliente. • Descuento del 20% en el valor de los alimentos, si el problema se presenta con todos los platos del evento. • Si el problema se presenta con la calidad de los alimentos del plato de una o pocas personas, se debe realizar cambio de plato inmediatamente para las personas afectadas. • No cobrar el servicio de Meseros. • Descuento del 20% en alimentos y bebidas si la reclamación se presentó por cambio de menú. • Si la reclamación se generó por el cambio de salón sin previo aviso, se procederá a hacer un descuento del salón si éste se está cobrando o de lo contrario, se puede ofrecer no cobrar el servicio de meseros.
<p>21. Intoxicación por consumo de alimentos</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Jefe de Servicio de AyB, capitán de servicio, persona encargada de Calidad o MOD, realizarán acompañamiento al comensal durante la verificación y en caso de que requiera, explicarán la situación. • Verificar qué consumos tuvo el comensal en caso de Room Service o Restaurante o los clientes de un evento específico afectado. 	<p>Hay varias opciones de ofrecer una garantía en caso de intoxicación por productos consumidos en el hotel. Se debe revisar la magnitud del problema y decidir cuál sería la más apropiada:</p> <ul style="list-style-type: none"> • No cobrar los alimentos consumidos.

	<ul style="list-style-type: none"> • Revisar cuantos clientes consumieron el mismo producto en cualquiera de los servicios de AyB, para tenerlo en cuenta en la verificación. • Ofrecer servicio de cobertura médica del hotel para su revisión de síntomas y con ellos determinar responsabilidad o necesidad de algún procedimiento médico adicional, con acompañamiento de la persona encargada de Calidad o MOD. • Determinar el grado de responsabilidad por parte del hotel y afectación del comensal con la reclamación presentada. • En caso de que se presente una intoxicación masiva, se debe reportar a la Gerencia General para revisar el protocolo del manejo. 	<ul style="list-style-type: none"> • Tener en cuenta la dieta alimentaria recomendada por el médico y ofrecer como cortesía los productos a consumir. • Ofrecer el servicio de desayuno a través de Room Service sin cobro adicional. • Nunca aceptar la responsabilidad por parte del hotel, siempre debemos ser cordiales y demostrar empatía facilitando la estancia al huésped o cliente. Hacerle sentir que las compensaciones entregadas es un acto de empatía y no de responsabilidad ya que una intoxicación no se puede deducir si fue por la comida ingerida al momento ya que pudo haber sido una reacción a los alimentos ingeridos con anterioridad.
22. Actitud del personal	<ul style="list-style-type: none"> • La persona encargada de Calidad o jefe de área afectada ofrecerá disculpas por lo sucedido. • Reportar al jefe directo de la persona que presentó la actitud indebida, para que se tomen las acciones de mejora pertinentes. 	<ul style="list-style-type: none"> • Luego de realizar el procedimiento de verificación de lo sucedido y en caso de que se determine la actitud indebida o aplicación inadecuada de un proceso por parte de alguno de los funcionarios del hotel, ofrecer apoyo adicional en caso de que sea requerido. • Enviar una amenidad VIP con carta de disculpas.
23. Pérdida de objetos en habitaciones, eventos o áreas públicas	<ul style="list-style-type: none"> • Jefe de Recepción o persona encargada de Calidad y jefe de Seguridad, se presentarán en la habitación del huésped para a verificar la pérdida del objeto y las versiones presentadas por el huésped. En caso de que la pérdida se presente en un evento o área pública, • Si la reclamación de la pérdida se realiza directamente en una de las áreas del hotel, se debe dirigir al huésped a un lugar aislado para recibir la información detallada. 	<ul style="list-style-type: none"> • Luego de realizar el procedimiento de verificación y en caso de que se determine la responsabilidad directa del hotel, dependiendo del monto y del artículo extraviado, se procederá a su reposición por parte del hotel y posteriormente se reclamará al seguro. <p>Nota: Revisar manual de seguridad</p>

	<ul style="list-style-type: none">• Se deben verificar los registros del circuito cerrado de televisión y cerraduras de acceso a la habitación, con el fin de hacer un seguimiento a las personas que ingresaron a la habitación en los tiempos que el huésped reporte.• En eventos, es importante revisar si el salón estuvo custodiado adecuadamente, debido a que el afectado de la empresa o persona natural pueden percibir deficiencias en los procesos de seguridad manejados por el hotel en el evento, y en ese caso el hotel debe responder.• En caso de que la pérdida se presente en un área pública y el objeto no se encuentre custodiado por el hotel, el hotel no asume responsabilidad alguna, ya que él huésped o cliente es directamente responsable de sus objetos personales al encontrarse en una zona pública.• Si la pérdida del objeto lo amerita a través del jefe de Seguridad, solicitar apoyo por parte de las autoridades competentes para presentar el respectivo denuncia.• En caso de que se determine la gravedad de la pérdida y el hotel deba asumir alguna responsabilidad, posteriormente se iniciará el trámite con la compañía aseguradora. <p>NOTA: en caso de que se trate de objetos de alto valor y éstos no hayan sido custodiados en la cajilla de seguridad de la habitación o en la cajilla de seguridad de la Recepción, es importante aclarar al huésped que el hotel no asume responsabilidad alguna.</p>	
--	---	--

<p>24. Accidentes en áreas del hotel</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Jefe de Seguridad, persona encargada de Calidad, MOD realizarán acompañamiento al huésped o cliente durante la verificación y en caso de que requiera, explicarán la situación. • Ofrecer servicio de cobertura médica del hotel para su revisión de síntomas y con ellos determinar responsabilidad o necesidad de algún procedimiento médico adicional, con acompañamiento de la persona encargada de Calidad, MOD. • Identificar las causas que generaron el accidente y revisar el área en que se presentó éste. • Verificar la señalización publicada en el momento del accidente. • Si es necesario, bloquear el área durante el proceso de verificación. 	<p>Hay varias opciones de ofrecer una garantía en caso de presentarse un accidente en las áreas del hotel. Se debe revisar la magnitud del problema y decidir cuál sería la más apropiada:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ofrecer el servicio a través de room service sin cobro adicional. • Si se presenta alguna situación de mayor afectación para el huésped, verificar el caso con la Gerencia General y determinar el procedimiento a seguir de acuerdo con la gravedad de la situación y si es necesario pasar el caso a la aseguradora para su manejo.
<p>26. Servicio prestado por un tercero (minibares, restaurante, bar, zona húmeda, spa, piscina, empresa de transporte, parqueadero)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Persona encargada de Calidad, MOD ofrecerá disculpas por lo sucedido. • Se informará a la Gerencia General, se procede a realizar el descuento del valor de servicio, si es outsourcing se hablará con el responsable de la empresa para que se realice el descuento o se proceda al reintegro del dinero cuando se haga necesario. 	<ul style="list-style-type: none"> • El hotel debe actuar como intermediario en el manejo del caso para que éste sea manejado entre la persona afectada y la empresa que suministra el servicio involucrado en la reclamación. • Si es posible, el hotel debe devolver el dinero pagado por la prestación del servicio y luego hace el proceso de cobro a la compañía generadora del servicio.

Fecha de actualización: diciembre de 2023