



LINEAMIENTO



ORO VERDE
HOTELS

IMAGEN CORPORATIVA

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

www.oroverdehotels.com

VERSION 0.0.1
Noviembre 2024

DEPARTAMENTO RESPONSABLE: RECURSOS HUMANOS

REGISTRO DE HISTORIAL DE VERSIONES			
CÓDIGO	LINEAMIENTO	FECHA ACTUAL DE LA VERSIÓN	NOVIEMBRE 2024
FECHA EFECTIVA	NOVIEMBRE 2024	FECHA DE NUEVA REVISIÓN	NOVIEMBRE 2024
PERSONA RESPONSABLE	RECURSOS HUMANOS	FIRMA	
AUTOR	ORO VERDE MANAGEMENT	APROBADO	ISMAR KOURROSKI



Presentación personal

Nuestros huéspedes esperan y se merecen una consistencia en un alto estándar de presentación personal de nuestros colaboradores en cada una de las áreas de trabajo de nuestro Hotel, por esta razón todos los colaboradores deben mantener los estándares mínimos de presentación

Las siguientes indicaciones tienen por objeto ofrecer algunas directrices en relación a la vestimenta y apariencia en general mientras esté el colaborador dentro de las áreas del Hotel.

Todo el personal debe tener una presentación pulcra y aseada, ya que tiene un efecto directo en la imagen del hotel.

LINEAMIENTOS GENERALES

Todo el personal debe utilizar el uniforme completo diseñado para su área, el cual deberá seguir los lineamientos dispuestos por los estándares de la cadena.

- 1.1 Todo el personal debe estar correctamente uniformado de acuerdo a los estándares de la marca (Oro Verde, Unipark, Reec y Phg), sin olvidar los equipos de protección personal y/o accesorios designados para su área.
- 1.2 Los uniformes deben estar limpios, en buen estado y planchados. Se deberá utilizar el uniforme completo durante toda la jornada laboral y únicamente dentro del hotel. El uniforme nunca deberá ser usado fuera de su lugar de trabajo o por ningún otro motivo que no sea laboral.
- 1.3 Todo el personal debe utilizar la placa de identificación de buena calidad con el nombre y logo de la marca. El diseño del gafete debe corresponder a lo indicado en **la línea gráfica de la marca**. Este gafete para el personal operativo sólo indica el nombre y debe hacerse en un tamaño de letra que alcance a distinguirse a **dos metros de distancia**. En el caso de áreas de habitaciones, cocina y mantenimiento, el nombre debe ser bordado en el uniforme.
- 1.4 Personal eventual, pasantes y practicantes que de apoyo en las labores del hotel debe utilizar un name tag con el nombre respectivo y no debe indicar que es extra o pasante o training.
- 1.5 Personal externo (contratistas) que se encuentren realizando alguna labor dentro del hotel, deben estar uniformados profesionalmente.



1. VESTIMENTA

ESTÁNDARES PARA COLABORADORES UNIFORMADOS		
	FEMENINO	MASCULINO
	- El uniforme siempre debe usarse cuando está de servicio o en las zonas de huéspedes. - Ninguna modificación o adición se podrá hacer sin la autorización de su jefe departamental y/o la de la jefe de Recursos Humanos.	- El uniforme siempre debe usarse cuando está de servicio o en las zonas de huéspedes. - Ninguna modificación o adición se podrá hacer sin la autorización de su jefe departamental y/o la de la jefe de Recursos Humanos.
Blusas / Camisas	- Deben estar bien planchadas, limpias y totalmente abotonadas. - Las mangas no deben ser recogidas.	- Deben estar bien planchadas, limpias y totalmente abotonadas. - Las mangas no deben ser recogidas.
Vestidos y Faldas	- Deben estar bien planchados, limpios y usados alrededor de la rodilla. - No pueden hacerse modificaciones a la altura de la falda.	
Pantalones	Deben estar siempre limpios, en buen estado y bien planchados.	Deben estar siempre limpios, en buen estado y bien planchados.
Chaquetas	- Deben estar bien planchadas y limpias - Se deben usar siempre en las áreas que tienen contacto con clientes.	- Deben estar bien planchadas y limpias - Se deben usar siempre en las áreas que tienen contacto con clientes
Chalecos	- Deben estar bien planchados y limpios - Deben estar totalmente abotonados.	- Deben estar bien planchados y limpios - Deben estar totalmente abotonados.
Corbatas/ Pañuelos	Pañuelos o pañoletas deben estar siempre bajo los estándares departamentales, si son parte del uniforme.	Nudo formal o de acuerdo a los estándares departamentales
Medias Pantis	- Deben usarse en todo momento con faldas o vestidos, para quienes usen uniforme. Deberán ser del color definido por Recursos Humanos. - Lana o medias opacas estampadas no pueden ser usadas. - Deben estar en buenas condiciones, sin agujeros.	
Calcetines	Deben ser a tono con vestimenta,	Deben ser a tono con vestimenta.
Zapatos	- Formales, con taco medio o bajo, con el color definido por Recursos Humanos - Zapatos tejidos, sandalias, de moda, zapatillas o zapatos abiertos no están permitidos. - Los zapatos deben estar bien limpios y cuidados. - Zapatos de seguridad deben ser usados todo el tiempo en las áreas indicadas como cocina, mantenimiento, habitaciones, limpieza, bodega.	- Formales - Negros o que cumplan el estándar departamental. - Zapatos tejidos, sandalias, de moda, zapatillas o zapatos abiertos no están permitidos. - Los zapatos deben estar bien limpios y cuidados. - Zapatos de seguridad deben ser usados todo el tiempo en las áreas indicadas como cocina, mantenimiento, habitaciones, limpieza, bodega.
Carteras	Debe usarse cartera ejecutiva sin accesorios, con el color definido por Recursos Humanos.	



Sombreros / gorras	Solamente podrán ser usados cuando el uniforme así lo requiera	Solamente podrán ser usados cuando el uniforme así lo requiera
Ropa de Maternidad	Solamente aquella que la compañía le provea.	
ESTÁNDARES PARA COLABORADORES NO UNIFORMADOS		
Ropa de Negocios	- Deber llevar en todo momento vestimenta formal, con pantalones o combinaciones de falda. - No se permite el uso de jeans o zapatillas. - La ropa debe ser de colores coordinados, neutrales y de buen gusto, sin modas extremas.	- Deber llevar en todo momento vestimenta formal con pantalones combinados. - No se permite el uso de jeans o zapatillas. - La ropa debe ser de colores coordinados, neutrales y de buen gusto, sin modas extremas.
Ropa de Maternidad	Ropa de maternidad tiene que ser de estilo clásico.	

2. ACCESORIOS

	FEMENINO	MASCULINO
Relojes	Los relojes de pulsera deben ser convencionales y discretos, y en ningún caso deberán hacer ruidos con alarmas.	Los relojes de pulsera deben ser convencionales y discretos, y en ningún caso deberán hacer ruidos con alarmas.
Joyería	Joyería utilizada no debe ser exagerada ni excesivamente vistosa.	Joyería utilizada no debe ser exagerada ni excesivamente vistosa
Brazaletes	Se permite el uso de brazaletes discretos, que vayan en línea con el uniforme. Colaboradores que manipulen alimentos no podrán usar brazaletes.	No se permite el uso de brazaletes.
Aretes	- No se podrá usar aretes colgantes. - Un solo arete por oreja de tipo clásico y no puede ser de más de 2,5 cm por debajo del lóbulo de la oreja. - Colaboradores de cocina y habitaciones no podrán usar aretes.	No están permitidos durante el servicio.
Aretes Faciales	No están permitidos en el trabajo (incluyendo aretes en la lengua)	No están permitidos en el trabajo (incluyendo aretes en la lengua)
Anillos	- Sólo se permite hasta dos anillos por mano en el caso de las mujeres que trabajan de cara al cliente. - No se permite usar anillos en actividades manuales tales como camareras, lavandería, cocina, servicio a&b.	- Máximo un anillo por mano - No se permite usar anillos en actividades manuales tales como camareros, lavandería, cocina, servicio a&b.
Cadenas	Se permite el uso de cadenas discretas que vayan en línea con el uniforme.	No se permite el uso de cadenas.
Accesorios para el cabello	- Solo están permitidas diademas y ligas de color negro. - Las diademas no deben ser de no más de 2cm de ancho. - No se admiten otros adornos para el cabello.	No se permite ningún adorno de cabello.
Otros		Gemelos y porta corbata son permitidos de diseños y colores discretos que vayan acorde al uniforme.



Anteojos	• Deben ser formales, de tamaño y formas moderados • Estos criterios están sujetos a prescripción médica	• Deben ser formales, de tamaño y formas moderados • Estos criterios están sujetos a prescripción médica
Gafete o name tag	• El gafete se coloca arriba del bolsillo superior al lado izquierdo cuando se trata de sacos, o simplemente al lado izquierdo cuando se trata de chalecos u otro tipo de prenda. En la solapa izquierda se colocan los distintivos (pines) autorizados. • No se pueden usar en las zonas de producción de alimentos • No se permiten otras insignias a menos que haya una campaña específica de la empresa.	• El gafete se coloca arriba del bolsillo superior al lado izquierdo cuando se trata de sacos, o simplemente al lado izquierdo cuando se trata de chalecos u otro tipo de prenda. En la solapa izquierda se colocan los distintivos (pines) autorizados. • No se pueden usar en las zonas de producción de alimentos • No se permiten otras insignias a menos que haya una campaña específica de la empresa.
Lápices o bolígrafos	• Si un colaborador está obligado a llevar un bolígrafo, debe estar limpio, presentable y ser el diseño autorizado de la cadena.	• Si un colaborador está obligado a llevar un bolígrafo, debe estar limpio, presentable y ser el diseño autorizado de la cadena.

3. IMAGEN

	DAMAS	CABALLEROS
Cabello	• Debe verse profesional, limpio, ordenado, bien arreglado y lejos de la cara durante todo el día. • En las áreas de contacto con cliente debe estar recogido totalmente y todo el tiempo. • Las extensiones de cabello y pelucas deben coincidir con el color de cabello original y de aspecto natural. • Sombreros y/o redecillas para el cabello deben ser usados en todas las áreas de preparación de alimentos.	• Debe verse profesional, limpio, ordenado, bien arreglado y lejos de la cara durante todo el día. • No debe tocar el cuello de la camisa en la espalda o los lados. • No están permitidos estilos extravagantes, raíces oscuras, colores no naturales o rayas, estilos de punta, colas de caballo, excesivamente engrasado o con permanente. • Las patillas no deben ser inferiores al lóbulo de la oreja, de igual ancho y no más de 2 cm. • Postizos y pelucas siempre debe ser indistinguibles. • Sombreros y/o redecillas para el cabello deben ser usados en todas las áreas de preparación de alimentos
Barbas y Bigotes		• La barba y/o bigote deben ser cultivados en tiempo de vacaciones y se deben mantener bien cortados y peinados. • No está permitida la barba medio crecida.
Maquillaje	• El maquillaje debe ser discreto, debe verse natural y debe hacer juego con el uniforme. Colores neutros se podrán usar para ojos y labios.	• No es permitido, solamente si es por disposición médica.
Uñas	• Deben estar bien mantenidas, limpias y bien cuidadas.	• Deben estar bien cuidadas, limpias y cortas al ras de la yema de los dedos



	• Están prohibidas las uñas demasiado largas ya que entorpecen las labores operativas. • El color a usar será claro o natural, sin adornos. • A las colaboradoras que trabajen en la manipulación de alimentos no se les permitirá usar esmalte de uñas, las uñas deben ser cortadas al ras de la yema de los dedos con los bordes ligeramente redondeadas para evitar la acumulación de bacterias.	con los bordes ligeramente redondeados para evitar la acumulación de bacterias. • No está permitido el uso de esmalte de uñas.
Higiene Personal	• El colaborador deberá lavarse las manos continuamente. Personal de cocina debe tener una secuencia de 30 minutos para el lavado de manos. • Desodorante y antitranspirantes deberán ser usados todos los días. • Dientes bien lavados y sanos. • Cualquier fragancia a usar debe ser discreta	• El colaborador deberá lavarse las manos continuamente. Personal de cocina debe tener una secuencia de 30 minutos para el lavado de manos. • Desodorante y antitranspirantes deberán ser usados todos los días. • Dientes bien lavados y sanos. • Cualquier fragancia a usar debe ser discreta.

4. OTROS

- No están permitidos los teléfonos celulares dentro del horario laboral, excepto los cargos definidos y autorizados por Recursos Humanos y jefe departamental.
- Está prohibido masticar chicle o caramelo en las áreas de trabajo.
- El escritorio y áreas alrededor deben lucir impecables, limpios y ordenados en todo momento.
- No está permitido comer en el área de trabajo o mantener bebidas junto a computadoras y a la vista del huésped.
- Colaborar en mantener limpios los baños. No dejar papeles en el piso.
- Colaborar con el ahorro de agua en baños. Reportar cualquier fuga de agua que se detecte.
- Colaborar con el ahorro de energía. Apagar luces en áreas que no estén siendo utilizadas o desconectar equipos que no estén en uso.
- Conservar en buen estado y limpio el casillero asignado. No dejar uniformes sucios en casilleros ni alimentos.
- No fumar en áreas internas.
- No rayar ni ensuciar las paredes.
- El personal administrativo que requiera aparecer en las áreas de atención al huésped siempre debe mantener el uniforme limpio y en buen estado. En recepción no se permite el acceso de personal administrativo no uniformado o en camisa