	MANUAL DE POLÍTICAS		PÁGINA:	1/8
	GESTIÓN DE DESAYUNOS INCLUIDOS Y HABITACIONES COMPLEMENTARIAS		CÓDIGO:	PL-H-9010-05
AREA:	HOSPEDAJE	DEPARTAMENTO:	HABITACIONES	
ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:	No. REVISIÓN	VIGENCIA:
	Graciliano Castro Gerente Financiero	Ismar Kourroski Director General	01	15/08/2025

## 1. OBJETIVO

Establecer un modelo integral de gestión para la asignación de desayunos de cortesía y habitaciones complementarias, alineado con los criterios estratégicos de las áreas de Operaciones, Calidad, Ventas, Marketing y Recursos Humanos. Este modelo tiene como finalidad:

- Estandarizar los escenarios y criterios bajo los cuales se otorgan estos beneficios, garantizando equidad y coherencia operativa en toda la cadena hotelera.
- Maximizar la satisfacción del huésped sin comprometer la rentabilidad operativa, equilibrando valor percibido y costo real.
- Contribuir a los objetivos comerciales y de fidelización mediante acciones estratégicas y bien justificadas (atenciones VIP, gestión de quejas, alianzas corporativas, etc.).

## 2. ALCANCE

Este manual aplica a todos los hoteles operados bajo la marca *Oro Verde*, sin distinción de categoría o ubicación geográfica, y es de cumplimiento obligatorio para las áreas responsables de autorizar, ejecutar, controlar o reportar cortesías de:

- Desayunos sin costo adicional para el huésped, fuera de paquetes o tarifas que los incluyan por defecto.
- Habitaciones de cortesía o complementarias, ya sea para huéspedes externos o colaboradores internos.

## 3. AREAS INVOLUCRADAS


**Gerencia General:** autoriza excepciones a las políticas, valida cortesías extraordinarias y vela por el equilibrio entre la experiencia del huésped y la rentabilidad operativa del hotel.

**Recepción:** registra y ejecuta las asignaciones autorizadas de cortesías, garantizando su correcta documentación en el sistema PMS. Informa inmediatamente cualquier desviación o uso no autorizado.

**Ventas y Marketing:** propone cortesías para acciones comerciales, relaciones públicas, eventos, fam trips o fidelización, justificando su impacto esperado. Requiere aprobación según niveles definidos.

**Calidad:** propone cortesías como medida correctiva frente a quejas validadas. Coordina con recepción y gerencia para su ejecución y seguimiento del impacto en satisfacción del huésped.

**Recursos Humanos:** administra las solicitudes internas de habitaciones o desayunos para colaboradores, capacitaciones, incentivos o necesidades organizacionales. Supervisa el cumplimiento de los límites establecidos.

	<b>MANUAL DE POLÍTICAS</b>		<b>PÁGINA:</b>	<b>2/8</b>
	<b>GESTIÓN DE DESAYUNOS INCLUIDOS Y HABITACIONES COMPLEMENTARIAS</b>		<b>CÓDIGO:</b>	PL-H-9010-05
<b>AREA:</b>	HOSPEDAJE	<b>DEPARTAMENTO:</b>	HABITACIONES	
<b>ELABORADO POR:</b>	<b>REVISADO POR:</b>	<b>APROBADO POR:</b>	<b>No. REVISIÓN</b>	<b>VIGENCIA:</b>
	Graciliano Castro Gerente Financiero	Ismar Kourroski Director General	01	15/08/2025

**Auditoría Interna / Contraloría del Hotel:** Revisa el cumplimiento de las políticas y procedimientos, identifica desviaciones, valida el respaldo de cada cortesía y emite recomendaciones para minimizar riesgos de uso inadecuado.

#### 4. POLÍTICAS Y CRITERIOS DE COMPENSACIÓN


##### 4.1. CONVENIOS COMERCIALES Y PROGRAMAS DE FIDELIDAD

Los beneficios y condiciones descritos a continuación aplican únicamente si están debidamente formalizados mediante documento escrito, aprobado y firmado por la Gerencia General y el cliente o empresa correspondiente. No se reconocerán acuerdos verbales o solicitudes informales:

- **Acuerdos Comerciales**
  - a) Noche complementaria por volumen de noches hospedadas: Se mantiene el beneficio de una (1) noche de cortesía con desayuno incluido por cada diez (10) noches pagadas, siempre que esté estipulado en el convenio firmado.
  - b) Noche complementaria para Tour Leaders: Se otorgará una (1) noche de cortesía con desayuno incluido para el tour leader que acompaña al grupo, siempre que el beneficio haya sido previamente negociado y formalizado en el convenio correspondiente.
  - c) Negociaciones especiales: Se incluirá el desayuno sin costo adicional en programas específicos previamente acordados con clientes como Tauck, Holbrook y Lindblad.
  - d) Gift Certificates (empresas, fundaciones o atenciones especiales): El desayuno no está incluido. En estos casos, se aplicará un 20% de descuento sobre la tarifa regular del desayuno buffet.
- **Programa de Fidelidad – Oro Verde Rewards (OVR)**
  - a) Miembros Platinum y Black: La noche de cortesía otorgada por cada cinco (5) noches acumuladas incluye desayuno sin costo adicional.
  - b) Miembros Gold: La noche de cortesía no incluye desayuno; sin embargo, podrán adquirirlo con un 20% de descuento sobre la tarifa regular del desayuno buffet.

*Aplicación de cambios sujeta a un plazo de procesamiento de 30 a 45 días.*

- **Programa de Fidelidad – Pasaporte Oro Verde (POV)**  
Las estadías redimidas bajo certificados electrónicos que incluyan desayuno no representan un gasto asumido por el hotel, ya que el costo del beneficio es reconocido y reembolsado por Oro Verde Management conforme a los lineamientos corporativos establecidos. Por tanto, el hotel deberá otorgar el desayuno incluido sin excepción en las estadías POV que así lo especifiquen en la confirmación de reserva o en el perfil del huésped. No cargar dicho consumo a cuenta del hotel, ni registrarlo como cortesía interna o gasto operativo.

	<b>MANUAL DE POLÍTICAS</b>		<b>PÁGINA:</b>	<b>3/8</b>
	<b>GESTIÓN DE DESAYUNOS INCLUIDOS Y HABITACIONES COMPLEMENTARIAS</b>		<b>CÓDIGO:</b>	<b>PL-H-9010-05</b>
<b>AREA:</b>	<b>HOSPEDAJE</b>	<b>DEPARTAMENTO:</b>	<b>HABITACIONES</b>	
<b>ELABORADO POR:</b>	<b>REVISADO POR:</b>	<b>APROBADO POR:</b>	<b>No. REVISIÓN</b>	<b>VIGENCIA:</b>
	Graciliano Castro Gerente Financiero	Ismar Kourroski Director General	01	15/08/2025

#### **4.2. CERTIFICADOS DE REGALO**

Los certificados de regalo emitidos en el marco de premios, canjes promocionales, convenios publicitarios o programas internos de reconocimiento, se registrarán por los siguientes lineamientos:

- Premios, Canjes y Convenios Publicitarios
  - a) Por defecto, los certificados de hospedaje no incluirán desayuno.
  - b) El desayuno podrá ser ofrecido como valor agregado opcional, presentado de forma estratégica y enfocada en beneficios, por un valor de \$10 más impuestos. Se recomienda destacar este adicional como una oportunidad para enriquecer la experiencia del beneficiario.
  - c) En el caso de convenios publicitarios, se deberá especificar de manera clara y por escrito si el desayuno está o no incluido en la propuesta, garantizando así una comunicación transparente y alineada con las expectativas del cliente o socio comercial.

Cualquier excepción a estos lineamientos deberá contar con aprobación previa de la Gerencia de Marketing Corporativo y el Director Financiero.

- Obsequios para Colaboradores
  - a) Cuando un colaborador reciba un hospedaje de cortesía por parte de la empresa (fuera de un beneficio contractual), este deberá incluir desayuno como parte de una experiencia integral de reconocimiento institucional.
  - b) Los certificados entregados dentro del programa interno de premiación "*Loyalty Legends*" incluyen desayuno sin costo adicional, como parte de la propuesta de valor de la Employee Experience de la compañía.


#### **4.3. CANJES INTERHOTELES**

- Canjes con hoteles dentro de la cadena Oro Verde, si incluye desayuno.
- Canjes de habitaciones complementarias con hoteles ajenos a la cadena Oro Verde, no incluyen desayuno. Toda excepción será únicamente autorizada por Gerencia General.

#### **4.4. CASOS DE COMPENSACION**

Estas compensaciones representan el marco oficial de actuación, y deberán aplicarse según la evaluación del caso y las capacidades operativas del hotel.

- **Criterio de Compensación por Asignación Incorrecta de Habitación.**  
 Cuando, por error operativo, se asigna al huésped una habitación que se encuentra en proceso de limpieza, ya ocupada o fuera de servicio por mantenimiento, se considera una afectación directa a la experiencia del cliente. La compensación aplicable dependerá del nivel de gravedad del incidente, el cual será determinado de forma conjunta por Gerencia General y el Departamento de Calidad, considerando el impacto generado y las particularidades del caso.

	<b>MANUAL DE POLÍTICAS</b>		<b>PÁGINA:</b>	<b>4/8</b>
	<b>GESTIÓN DE DESAYUNOS INCLUIDOS Y HABITACIONES COMPLEMENTARIAS</b>		<b>CÓDIGO:</b>	PL-H-9010-05
<b>AREA:</b>	HOSPEDAJE	<b>DEPARTAMENTO:</b>	HABITACIONES	
<b>ELABORADO POR:</b>	<b>REVISADO POR:</b>	<b>APROBADO POR:</b>	<b>No. REVISIÓN</b>	<b>VIGENCIA:</b>
	Graciliano Castro Gerente Financiero	Ismar Kourroski Director General	01	15/08/2025

Una vez calificada la gravedad como alta, se procederá a otorgar compensaciones bajo los siguientes lineamientos, según la modalidad de pago del hospedaje:

- Estadías pagadas por empresa o convenio corporativo. -  
Se entrega una gift card por una noche complementaria con desayuno incluido, válida para una futura estadía en la misma propiedad donde ocurrió la afectación.
- Estadías pagadas directamente por el huésped (pago individual). -  
Se otorga la noche afectada sin costo, es decir, no se factura esa noche, manteniéndose el cobro normal de las demás noches contratadas.
- Alternativamente, si el huésped lo prefiere, se puede entregar una gift card por una noche complementaria con desayuno incluido para una futura estadía en la misma propiedad.

▪ **Criterio de Compensación por Incumplimiento en Paquetes Románticos, Cumpleaños o Celebraciones Especiales.**


En los casos en que se incurra en un incumplimiento respecto a los elementos contratados dentro de un paquete especial (romántico, cumpleaños u otra celebración), ya sea por omisión en la programación, ausencia de los arreglos a la llegada o ejecución parcial del servicio, se considera una afectación directa a la experiencia del huésped en una fecha significativa.

Ante esta situación, se deberán aplicar compensaciones inmediatas y escalonadas, conforme al siguiente protocolo:

- Compensación inmediata en sitio. -  
Se ofrecerá, de forma prioritaria, una o varias de las siguientes opciones, según corresponda:
  - Aplicación de un descuento proporcional en la tarifa.
  - Asignación de una habitación de categoría superior, sujeta a disponibilidad.
  - Entrega inmediata y completa de los elementos pendientes del paquete.
  - Amenidad adicional como gesto de disculpa.
- Si el huésped no acepta la compensación inmediata. -  
En caso de que el huésped no acepte las opciones anteriores y decida cancelar su estadía o solicitar una compensación alternativa, se procederá a ofrecer:
  - Una gift card de alojamiento, equivalente al valor pagado por el paquete especial, válida para una futura estadía en la misma propiedad, incluyendo los beneficios originalmente contratados (desayuno, cena, amenidades, etc.).
  - Opcionalmente, se podrá ofrecer una gift card de consumo en alimentos y bebidas, por el mismo valor.

▪ **Criterio de Compensación por Condiciones Inadecuadas de Mantenimiento o Fallas Graves en la Habitación**

Se considerarán causas de compensación aquellas condiciones de mantenimiento inadecuadas o fallas operativas graves que comprometan la calidad de la estadía del huésped, tales como:

	<b>MANUAL DE POLÍTICAS</b>		<b>PÁGINA:</b>	<b>5/8</b>
	<b>GESTIÓN DE DESAYUNOS INCLUIDOS Y HABITACIONES COMPLEMENTARIAS</b>		<b>CÓDIGO:</b>	<b>PL-H-9010-05</b>
<b>AREA:</b>	<b>HOSPEDAJE</b>	<b>DEPARTAMENTO:</b>	<b>HABITACIONES</b>	
<b>ELABORADO POR:</b>	<b>REVISADO POR:</b>	<b>APROBADO POR:</b>	<b>No. REVISIÓN</b>	<b>VIGENCIA:</b>
	Graciliano Castro Gerente Financiero	Ismar Kourroski Director General	01	15/08/2025

- Fallas en el sistema de aire acondicionado sin posibilidad de cambio de habitación.
- Ausencia de agua caliente o presión deficiente.
- Olores desagradables producto de humedad o filtraciones.
- Presencia de insectos o plagas.
- Inundaciones o filtraciones de agua dentro de la habitación.
- Ruidos excesivos que impidan el descanso, ajenos al control del huésped.
- Interrupción prolongada (más de 2 horas) de servicios esenciales: energía eléctrica, agua, televisión, Wi-Fi u otros servicios incluidos en la tarifa.

Ante cualquiera de estos escenarios, y si no es posible dar solución inmediata o reubicar al huésped, se procederá con la aplicación de las siguientes compensaciones, de acuerdo con la naturaleza del hospedaje:

- a) Estadías pagadas por empresa o convenio. -  
Se entregará al huésped una gift card de consumo, válida para ser utilizada en cualquiera de los hoteles de la cadena, aplicable a servicios de alojamiento, alimentos y bebidas, spa, zonas recreativas u otros servicios del hotel.

El costo de la compensación será asumido por el hotel donde ocurrió la afectación.

- b) Estadías pagadas directamente por el huésped. -  
Se otorgará una gift card por una noche de alojamiento complementaria con desayuno incluido, válida para una futura estadía en la misma propiedad donde se generó la afectación.
- c) Como opción adicional, si el huésped así lo solicita, se podrá entregar una gift card de consumo por el valor proporcional de la afectación.

#### ▪ **Criterio de Compensación por Errores en Reservas (Overbooking)**


Cuando se presenten errores en el proceso de reserva atribuibles al hotel, como sobreventa (overbooking) sin gestión anticipada y afecte a un huésped con perfil VIP, una cuenta corporativa clave o una empresa con convenio activo, se considera una falla crítica en la cadena de servicio.

En este caso, además de gestionar de forma inmediata la reubicación en otra propiedad de la cadena o de categoría similar, el hotel deberá ofrecer una compensación como parte de la estrategia de recuperación del servicio, conforme a los siguientes lineamientos:


- a) Emisión de una gift card por una noche de alojamiento complementaria con desayuno incluido, válida para una futura estadía en la misma propiedad donde se generó la afectación.
- b) Esta compensación busca preservar la relación comercial y evitar la pérdida de la cuenta o del cliente frecuente.

#### **4.5. CONSIDERACIONES GENERALES Y EXCEPCIONES AUTORIZADAS POR ALTA DIRECCIÓN**

- Todas las compensaciones, cortesías o beneficios especiales deberán estar debidamente registradas en el sistema de gestión hotelera, incluyendo:

	<b>MANUAL DE POLÍTICAS</b>		<b>PÁGINA:</b>	<b>6/8</b>
	<b>GESTIÓN DE DESAYUNOS INCLUIDOS Y HABITACIONES COMPLEMENTARIAS</b>		<b>CÓDIGO:</b>	PL-H-9010-05
<b>AREA:</b>	HOSPEDAJE	<b>DEPARTAMENTO:</b>	HABITACIONES	
<b>ELABORADO POR:</b>	<b>REVISADO POR:</b>	<b>APROBADO POR:</b>	<b>No. REVISIÓN</b>	<b>VIGENCIA:</b>
	Graciliano Castro Gerente Financiero	Ismar Kourroski Director General	01	15/08/2025

- Fecha del incidente.
  - Descripción clara de la afectación.
  - Modalidad de pago del huésped.
  - Tipo de compensación otorgada.
  - Aprobación correspondiente según nivel de autorización.
- La validez de cualquier Gift Card en otra propiedad de la cadena queda sujeta a aprobación expresa de la Gerencia General, bajo la misma categoría y equivalencia del servicio afectado.
  - Las Gift Cards de alojamiento, consumo o combinadas tendrán una vigencia máxima de 6 meses desde la fecha de emisión, salvo que exista instrucción contraria debidamente autorizada por escrito por la Gerencia General.
  - La entrega de la compensación al huésped afectado deberá realizarse en un plazo no mayor a 24 horas posteriores a la incidencia, considerando que:
    - Se extenderán las disculpas correspondientes, ya sea de forma presencial o por correo electrónico, adjuntando una carta formal suscrita por la Gerencia del hotel o el área responsable.
    - En caso que la compensación amerite un Certificado de Regalo, deberá ser entregado en la recepción informando al huésped que, para su uso, éste deberá presentarse físicamente al momento del check-in.
    - Para el uso o redención de la compensación, únicamente se aceptará el certificado original. No se admitirán copias físicas ni correos electrónicos presentados por el cliente, a fin de mitigar el riesgo de consumos duplicados.
  - La selección de la compensación aplicable deberá:
    - Ser proporcional a la afectación generada.
    - Garantizar una percepción de solución justa por parte del huésped.
    - No comprometer la sostenibilidad financiera ni la operación habitual del hotel.
  - Toda excepción a lo dispuesto en la presente política, será autorizada por el director delegado, director general, director de Ventas Corporativas, o Gerencia General del Hotel.

	MANUAL DE POLÍTICAS	PÁGINA:	7/8
	GESTIÓN DE DESAYUNOS INCLUIDOS Y HABITACIONES COMPLEMENTARIAS	CÓDIGO:	PL-H-9010-05

## 5. ANEXOS

TABLA RESUMEN DE BENEFICIOS POR TIPO DE CLIENTE O PROGRAMA			
TIPO DE CLIENTE / PROGRAMA	BENEFICIO DE CORTESÍA	DESAYUNO INCLUIDO	CONDICIONES ESPECÍFICAS
Volumen de noches hospedadas (Convenios)	1 noche complementaria cada 10 noches	Sí	Debe constar en convenio firmado con Gerencia General.
Tour Leaders (Grupos negociados)	1 noche complementaria por tour leader	Sí	Aplica sólo si está previamente acordado y firmado en el contrato.
Programa de Fidelidad POV	Estadía redimida por certificado electrónico	Sí	Costo del desayuno asumido por Oro Verde Management. No representa gasto para el hotel.
OVR – Categoría Platinum / Black	1 noche gratuita cada 5 noches acumuladas	Sí	Según condiciones del programa OVR.
OVR – Categoría Gold	1 noche gratuita cada 5 noches acumuladas	No (20% descuento disponible)	Desayuno puede adquirirse con 20% de descuento sobre la tarifa regular.
Gift Certificates (empresas, fundaciones o atenciones especiales)	Noche de hospedaje sin costo	No (20% descuento disponible)	Desayuno puede adquirirse con 20% de descuento sobre la tarifa regular.
Gift Certificates (premios, canjes y convenios publicitarios)	Noche de hospedaje sin costo	No	Desayuno opcional por \$10 + impuestos. En el caso de convenios publicitarios, se deberá especificar en el certificado si incluye el desayuno o no.
Gift Certificates (colaboradores / Loyalty Legends)	Noche de hospedaje sin costo	Sí	Aplicable a certificados entregados como reconocimiento institucional.
Canjes con hoteles Oro Verde	Noche de hospedaje sin costo	Sí	-
Canjes con otros hoteles	Noche de hospedaje sin costo	No	Toda excepción será únicamente autorizada por Gerencia General.
Overbooking (VIP / cuenta clave)	Gift card por 1 noche complementaria con desayuno	Sí	Aplica si la reubicación fue gestionada por causa atribuible al hotel.
Falla operativa o de mantenimiento grave	Gift card por 1 noche complementaria o bono de consumo.	Sí / Parcial según caso	La compensación depende de la gravedad y tipo de afectación.
Celebraciones / paquetes especiales incumplidos	Gift card o devolución proporcional	Sí (si estaba incluido)	Solo si el paquete contratado incluía desayuno.




	<b>MANUAL DE POLÍTICAS</b>	<b>PÁGINA:</b>	<b>8/8</b>
	<b>GESTIÓN DE DESAYUNOS INCLUIDOS Y HABITACIONES COMPLEMENTARIAS</b>	<b>CÓDIGO:</b>	<b>PL-H-9010-05</b>

TABLA RESUMEN DE BENEFICIOS POR TIPO DE AFECTACIÓN		
TIPO DE AFECTACIÓN	COMPENSACIÓN APLICABLE	CONDICIONES DE APLICACIÓN
Asignación incorrecta de habitación (en aseo, ocupada, en mantenimiento)	Gift card por 1 noche con desayuno (si pago empresa); noche sin costo o gift card con desayuno para futura estadía (si pago directo)	Autorización de Gerencia General y Departamento de Calidad. Registro obligatorio del caso.
Incumplimiento en paquetes románticos / celebraciones especiales	Compensación inmediata (upgrade, amenidad, descuento); si huésped no acepta: gift card de alojamiento por el valor del paquete y bajo las mismas condiciones (desayuno, cena o almuerzo) para futuras estadías en la propiedad donde tuvo la afectación.	Aplicable si hubo omisión de elementos contratados. Registro y justificación requeridos.
Condiciones inadecuadas de mantenimiento / fallas operativas graves	Gift card por 1 noche con desayuno o bono de consumo, según gravedad y tipo de pago.	Requiere evidencia del incidente y registro en sistema. Aprobación según protocolo.
Sobreventa (overbooking) – VIP, cuenta clave o empresa	Gift card por 1 noche con desayuno, válida para futura estadía	Aplica sólo si el error es atribuible al hotel. Requiere reubicación inmediata y documentación.
CONDICIONES GENERALES		
<p>Todas las compensaciones, cortesías o beneficios especiales deberán estar debidamente registradas en el sistema de gestión hotelera, incluyendo:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Fecha y descripción clara del incidente.</li> <li>○ Tipo de compensación otorgada.</li> <li>○ Modalidad de pago del huésped.</li> <li>○ Aprobación correspondiente según nivel de autorización.</li> </ul>		
La validez de cualquier Gift Card en otra propiedad de la cadena está sujeta a aprobación expresa de la Gerencia General, bajo la misma categoría y equivalencia del servicio afectado.		
Toda Gift Card tendrá una vigencia máxima de 6 meses desde la fecha de emisión, salvo instrucción contraria autorizada por escrito por la Gerencia General.		
<p>La entrega de la compensación al huésped afectado deberá realizarse en un plazo no mayor a 24 horas posteriores a la incidencia, considerando que:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Se extenderán las disculpas respectivas de forma presencial o por correo electrónico, adjuntando una carta formal suscrita por la Gerencia o área responsable.</li> <li>○ En caso que la compensación amerite un Certificado de Regalo, deberá ser entregado en la recepción informando al huésped que, para su uso, éste deberá presentarse físicamente al momento del check-in.</li> <li>○ Para el uso o redención de la compensación, únicamente se aceptará el certificado original. No se admitirán copias físicas ni correos electrónicos presentados por el cliente, a fin de mitigar el riesgo de consumos duplicados.</li> </ul>		
Toda excepción a lo dispuesto en la presente política, será autorizada por el director delegado, director general, director de Ventas Corporativas, o Gerencia General del Hotel.		