



**INSTITUTO TECNOLÓGICO DE COSTA RICA  
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**Tomo II**

**Manual de Procedimientos para el Hotel Lomas del Volcán, La Fortuna,  
San Carlos**

**PROYECTO DE GRADUACIÓN PARA OPTAR POR EL GRADO DE  
BACHILLERATO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

ELABORADO POR:

**Fabricio Murillo Jiménez**

PROFESOR TUTOR:

**MBA. Eileen Barrantes Barrantes**

**II SEMESTRE**

**SAN CARLOS, 2021**

## Índice

Introducción .....	1
Generalidades del Manual de Procedimientos .....	2
Manual de Procedimientos.....	2
Ventajas .....	2
Contenido Básico.....	2
Diagrama de Flujo .....	3
Ventajas .....	4
Simbología.....	4
Recomendaciones al Diagramar .....	5
Codificación de Procedimientos .....	6
Descripción del Formato Utilizado.....	7
Recomendaciones Para Su Implementación .....	8
Recomendaciones Para Su Actualización.....	8
Propuesta.....	11
Procedimiento de Chequeo de Disponibilidad.....	13
Procedimiento de Cierres de Caja.....	19
Procedimiento de Preparación del Rooming List .....	25
Procedimiento de Check-In .....	31
Procedimiento de Check-Out.....	42
Procedimiento de Reporte de Averías .....	49
Procedimiento de Entrega de Toallas .....	54
Procedimiento de Entrega de Sombrillas.....	59

Procedimiento de Reserva de Tours .....	63
Procedimiento de Reserva de Transporte de Huéspedes .....	69
Procedimiento de Atención Telefónica.....	74
Procedimiento de Organización de las Solicitudes Especiales .....	79
Procedimiento de Atención de Mesa en la Cena .....	84
Procedimiento de Atención de Mesa en el Desayuno.....	94
Procedimiento de Cierres de Caja.....	101
Procedimiento de Preparativos para Cena .....	106
Procedimiento de Preparativos para Almuerzo .....	111
Procedimiento de Preparativos para Desayuno .....	114
Procedimiento de Cierre de Restaurante.....	118
Procedimiento de Manejo y Pedido de Inventarios .....	121
Procedimiento de Manejo de Reservas en el Restaurante .....	127
Procedimiento de Cobro de Mesas .....	132

## **Introducción**

El presente manual se compone de 22 procedimientos, específicamente en las áreas de Salón y Recepción para el Hotel Lomas del Volcán, abarcando prioritariamente relacionados con servicio al cliente y sus tareas administrativas.

El objetivo principal del actual proyecto es la documentación del manual de procedimientos y que pueda a su vez contribuir con la eficiencia y eficacia en el proceder de los colaboradores. Además, al documentar y analizar los procedimientos por medio de las mejoras se presenta la oportunidad de buscar maneras de hacer más efectivo el trabajo, innovar el procedimiento y mejorar el trabajo en general.

También, el presente manual de procedimientos constituye una guía para los colaboradores de Recepción y Salón de Hotel Lomas del Volcán, ya que se determinan diferentes aspectos importantes a considerar como normativas aplicables, formularios, documentos (internos y externos), responsables y la descripción de los pasos del procedimiento.

Por otro lado, un manual de procedimientos para Recepción y Salón ayudará en la estandarización de las tareas de los colaboradores en dichos departamentos, lo anterior, ya que al documentar los trabajos e implementarlo de la forma sugerida en el documento, los colaboradores cuentan con una guía de cómo ha de ser realizado el procedimiento, no importa si son colaboradores nuevos o con experiencia de laborar en la empresa, ya que el documento muestra cómo deben ser realizados por todos los responsables el procedimiento. Además, de estandarizar los procedimientos, el proyecto cuenta con el objetivo tornarlos más eficientes y eficaces por medio de una propuesta con mejoras. Estas modificaciones son las que se calcularon pertinentes de acuerdo con el profundo análisis que se dio en la matriz de feedback.

Por último, se añade recomendaciones para la actualización de la documentación, ya que si el manual no es actualizado conforme van pasando los años, queda obsoleto y pierde todas las ventajas que puede proveer un manual actualizado.

## **Generalidades del Manual de Procedimientos**

### **Manual de Procedimientos**

El manual de procedimientos según Franklin (2014) se define como “Constituyen un documento técnico que incluye información sobre la sucesión cronológica y secuencial de operaciones concatenadas entre sí, que se constituyen en una unidad para realizar una función, actividad o tarea específicas en una organización” (p. 194).

### ***Ventajas***

El manual de procedimientos, al igual que todos los manuales administrativos presentan diversas ventajas a la empresa, siguiendo la obra de Fracica Fallo (2019), serían las siguientes:

- Facilitan la inducción y adiestramiento del personal.
- Brinda ayuda con la capacitación.
- Representa una visión integral de la empresa.
- Representa las diversas actividades que realiza cada puesto.
- Ayuda a que haya una adecuada coordinación de actividades.
- Es una referencia documental de todos los procedimientos que se realizan en la empresa.

### ***Contenido Básico***

Todo Manual de Procedimientos debe de contar con una estructura ya establecida, de acuerdo con Franklin (2014) en los procedimientos sería la siguiente:

Primero, el logotipo de la organización, el cual es la expresión gráfica que identifica a la empresa u organización. Otros de los aspectos es el nombre de la organización, nombre del procedimiento a describir, fecha de la elaboración del procedimiento, número de página, sustitución de páginas y responsables de su elaboración, revisión y autorización.

Además, también es importante que los manuales cuenten con prólogo, este según Franklin (2014) es exponer de qué trata el manual y su propósito. También es importante que el documento cuente con índice.

Ya, yendo más a lo que sería cada procedimiento Franklin (2014) señala variada información como necesaria, dentro de los que se puede encontrar el objetivo, que básicamente es donde se enseña el propósito que cumple cada procedimiento.

Además, el autor señala que es necesaria la información de las áreas de aplicación, que básicamente sería el alcance del procedimiento.

Después, estarían los responsables, los cuales serían las unidades administrativas o puestos que tienen a cargo la realización de x procedimiento, hay que recordar que es el nombre del puesto, no el nombre de la persona encargada, porque las personas en las empresas no son eternas y es tarea del puesto, no en sí de la persona-

También, continuando con lo mencionado por el autor, una información necesaria sería las políticas o normas de operación, las cuales serían reglas o criterios por los que se tiene que regir las personas responsables del procedimiento.

Otra información necesaria sería el concepto, los cuales son palabras o términos que posiblemente puedan complicar su entendimiento a las personas menos familiarizadas por sus tecnicismos, por lo que este apartado funciona como un glosario de esas palabras más técnicas, para que la consulta al Manual de Procedimientos sea mucho más accesible para todos los interesados.

Por último, vendría posiblemente la parte más importante del manual, el cual sería el procedimiento, apartado que según palabras de Franklin (2014) sería:

Presentación por escrito, en forma narrativa y secuencial, de cada una de las operaciones que se realizan en un procedimiento, para lo cual se anota el número de operación, el nombre de las áreas responsables de llevarlas a cabo y, en la descripción, explicar en qué consiste, cómo, dónde y con qué se llevan a cabo. (p. 205)

### **Diagrama de Flujo**

Respecto al diagrama de flujo, la forma gráfica de expresar el procedimiento en los manuales de procedimiento. Para entender lograr entender el concepto se puede ver como lo expresa Franklin (2014) de una manera mucho más detallada:

... representan de manera gráfica la sucesión en que se realizan las operaciones de un procedimiento, el recorrido de formas o materiales o ambas cosas. En ellos se muestran las áreas o unidades administrativas y los puestos que intervienen en cada operación descrita. Además, pueden mencionar el equipo o los recursos que se deben utilizar en cada paso. (p. 206)

### ***Ventajas***

Los diagramas de flujo en los manuales de procedimientos cuentan con una serie de ventajas, como lo señala Franklin (2014), las cuales serían las siguientes:

- Su llenado es mucho más fácil.
- Facilita su lectura para cualquiera de los colaboradores de la organización.
- Permite que las personas responsables de los procedimientos identifiquen y realicen correctamente sus procedimientos.
- Debido a lo sencillo que es usarlo hace más fácil su aplicación.
- Como se dijo anteriormente su lectura es más fácil, por su consiguiente también su comprensión e interpretación.
- Permite que la interacción por parte de las diferentes áreas de la organización sea mayor.
- Al ser la simbología tan sencilla de entender, los mismos colaboradores pueden proponer cambios o mejoras, utilizando su correspondiente simbología.
- Al momento de diagramar, al ser más fácil se ahorra tiempo. Además, se evita el uso de plantillas o recursos especiales de dibujo externos.

### ***Simbología***

Para que la simbología sea comprendida se debe seguir los estándares de una de las diversas simbologías, ya que al seguir una se puede garantizar que el mensaje pueda ser comprendido de la manera en que se pensó, siendo esto lo que indica Franklin (2014) de manera más explícita:

Un diagrama de flujo elaborado con un lenguaje gráfico incoherente o no accesible transmite un mensaje deformado e impide comprender el procedimiento que se pretende estudiar. De ahí la necesidad de contar con símbolos que tengan un significado preciso, y de convenir reglas claras para utilizarlos. (p. 234)

Dentro de las simbologías más importantes se encuentran las de American Society of Mechanical Engineers (ASME), American National Standard Institute (ANSI), International Organization for Standardization (ISO) y Deutsches Institut für Normung e V. (DIN). La utilizada en el presente manual de procedimientos va a ser la del American National Standard Institute o de ahora en adelante del documento nombradas ANSI, las cuales serían sus siglas.

Para poder comprender de mejor manera la simbología ANSI, a continuación, se presenta por medio de una tabla la simbología:

Nombre	Símbolo	Descripción
<b>Inicio o Término</b>		Indica el inicio o la terminación del flujo. También se usa para señalar una oportunidad administrativa o alguna persona que da o recibe información.
<b>Actividad</b>		Señala las funciones que se desempeñan en el procedimiento.
<b>Decisión o Alternativa</b>		Representa un punto en el diagrama, donde hay más de un camino a elegir.
<b>Documento</b>		Representa cualquier documento utilizado durante el procedimiento.
<b>Archivo</b>		Es la representación de un archivo de oficina.
<b>Conector</b>		Es la representación de una conexión de una parte del diagrama de flujo a otra.
<b>Conector de Página</b>		Representa la conexión con otra hoja del diagrama de flujo.

### ***Recomendaciones al Diagramar***

La diagramación es sumamente fácil de realizar, sin embargo, hay que tener en cuenta diversos aspectos para que de esta forma se realice de la manera correcta, el autor Franklin (2014) brinda ciertas recomendaciones respecto al dibujo como:

- Las líneas de entrada y salida deben de ser desde diferente lado del símbolo.

- Solamente una línea de unión entre dos símbolos.
- Solamente el símbolo de decisión puede llegar a tener tres líneas.
- Las líneas de unión deben de ser rectas.
- El tamaño de los símbolos debe de ser uniforme, exceptuando casos donde se quiera resaltar alguna situación especial o diferente.

Mientras que por el lado del contenido y/o uso Franklin (2014) arroja diferentes recomendaciones, dentro de las cuales serían las siguientes:

- El contenido dentro de los símbolos debe ser resumido para que su comprensión sea fácil.
- En caso de que un símbolo terminal identifique una unidad administrativa, debe incluir el nombre completo del área. También cabe caso de que se utilicen las siglas, pero si este es el caso se debe agregar una nota al pie del diagrama.
- El símbolo del documento debe contar con el nombre original de la forma.
- Si hay un documento del que hay varias versiones, el original debe de identificarse con la letra O, mientras que sus copias con el número 1,2 y así sucesivamente. La anotación debe de ser realizada en la parte inferior del símbolo.
- En cuanto al contenido del conector, puede ser alfabético o número, pero del mismo en los de entrada y salida.
- En caso de que haya una gran cantidad de conectores, aplicar color al símbolo para facilitar su localización.
- Se aconseja que los conectores de página tengan un contenido numérico.

### **Codificación de Procedimientos**

Para facilitar la identificación de los procedimientos se utiliza una codificación, que se presenta seguidamente.

Primero, irían las siglas de la empresa, luego las siglas relacionadas al departamento y, por último, el número del procedimiento. Para facilitar su comprensión se va a denotar un ejemplo de un procedimiento de Recepción a continuación:

Siglas de la Organización	Siglas del Departamento	Número del Procedimiento
LV-	RC-	001

## **Descripción del Formato Utilizado**

La documentación del procedimiento se compuso de varias secciones o apartados los cuales van a ser detallados a continuación:

**Encabezado:** Primero, en la sección del lado izquierdo se encuentra el logo de la organización. En la parte central del encabezado se anota el nombre de la empresa, departamento del procedimiento y el nombre del procedimiento. Por último, del lado derecho se encuentra la fecha de elaboración del procedimiento, la versión y el código.

**Objetivo:** En dicho apartado se muestra cuál es el objetivo del procedimiento.

**Alcance:** En el alcance se demuestra que abarca el procedimiento, desde donde empieza el procedimiento y hasta en que parte acaba.

**Responsables:** En dicha parte se agregan todos los puestos que cuentan con tareas en el procedimiento.

**Requerimientos:** En los requerimientos se anotan todas las herramientas necesarias para llevar a cabo el procedimiento, ya sea software, hardware, entre otros.

**Documentos:** El actual apartado se adjuntan los nombres de los documentos utilizados en el procedimiento, tanto los documentos internos y los documentos externos.

**Formularios:** En esta sección se incluyen todos los formularios que son necesarios para complementar el procedimiento.

**Definiciones y Conceptos:** En el actual apartado se adjuntan todos los conceptos con sus respectivas definiciones, de todos los términos técnicos que puede el lector no conocer. Esto se realiza con el objetivo de que la persona conozca dichos conceptos para que pueda entender y realizar el procedimiento de la manera correcta.

**Normativa Aplicable:** Se adjuntan las normas que deben de tomar en cuenta al momento de realizar en el procedimiento.

**Descripción del Procedimiento:** En esta sección se presenta la secuencia de los pasos para la realización del procedimiento por el formato de una tabla. Se divide en tres columnas, en la primera el número del paso, en la segunda columna la descripción del procedimiento, donde se expresa cómo es la realización del paso y por último se adjunta el responsable del paso.

**Diagrama de Flujo:** En esta sección se realiza una representación gráfica de elaboración del procedimiento, descrito anteriormente en la descripción del procedimiento.

Para la realización del diagrama se utilizó la simbología de la American National Standards Institute (ANSI).

### **Recomendaciones Para Su Implementación**

Los manuales de procedimientos, como se ha visto anteriormente brindan muchas ventajas, pero para que estas sean aplicadas se deben tomar ciertas medidas, por lo que a continuación se van a brindar ciertas recomendaciones para que todos los aspectos positivos sean presentados en la organización:

- Informar a los colaboradores del hotel sobre la creación del manual de procedimientos, para que ellos lo tengan presentan.
- Reunión con las personas responsables o que intervengan en los procedimientos para hacerles conocer y explicar los cambios adoptados, además, lograr aclarar las dudas que estos tengan.
- El manual de procedimiento debe de estar accesible para todos los departamentos involucrados en cualquier momento.
- El manual de procedimiento debe de ser tomado en cuenta a la hora de inducción del nuevo personal, ya que los nuevos colaboradores pueden aprender a realizar los procedimientos por medio del manual.

### **Recomendaciones Para Su Actualización**

La actualización es sumamente importante para evitar a que el manual quede obsoleto y anticuado, causando más problemas que ventajas, por lo que actualizar es vital para seguir manteniendo las ventajas.

Primero, hay que tener asignado a una persona de la organización para que se encargue la actualización constante del hotel, lo más recomendable para el hotel es asignar a la persona encargada de Recursos Humanos para que sea la encargada de esta.

Además, la actualización planteada ha de ser realizada por lo menos una vez al año, siendo la mejor época para que sean los meses de temporada baja (mayo, junio, septiembre y octubre), ya que es cuando los colaboradores se encuentran con más tiempo. Lo anterior, ya que en la actualización se requiere tiempo tanto de la persona encargada de realizarlo como de los colaboradores (en la recopilación de la información), siendo el tiempo de los

últimos para ayudar con el manual en la temporada alta o pico muy limitado, debido a la alta ocupación.

Además, en caso de haber cambios muy fuertes en algún procedimiento del salón o recepción, se debe pensar en realizar los cambios en el manual, esto a pesar de no estar realizando la actualización anual.

La última recomendación para mantener actualizado el manual es revisar y analizar cada propuesta que sean presentadas de parte de todos los miembros de la organización, así de esta manera siempre va a tomarse diversos puntos de vista que pueden mejorar el procedimiento.

## **Manual de Procedimientos Hotel Lomas del Volcán**

## Propuesta

En el actual capítulo se desarrollará la propuesta del manual de procedimientos para el hotel Lomas del Volcán de los departamentos de Recepción y Salón, siendo un total de 22 procedimientos que se detallan a continuación.

Procedimiento de Chequeo de Disponibilidad.....	13
Procedimiento de Cierres de Caja.....	19
Procedimiento de Preparación del Rooming List .....	25
Procedimiento de Check-In .....	31
Procedimiento de Check-Out.....	42
Procedimiento de Reporte de Averías .....	49
Procedimiento de Entrega de Toallas .....	54
Procedimiento de Entrega de Sombrillas.....	59
Procedimiento de Reserva de Tours .....	63
Procedimiento de Reserva de Transporte de Huéspedes .....	69
Procedimiento de Atención Telefónica.....	74
Procedimiento de Organización de las Solicitudes Especiales .....	79
Procedimiento de Atención de Mesa en la Cena .....	84
Procedimiento de Atención de Mesa en el Desayuno.....	94
Procedimiento de Cierres de Caja.....	101
Procedimiento de Preparativos para Cena .....	106
Procedimiento de Preparativos para Almuerzo .....	111
Procedimiento de Preparativos para Desayuno .....	114
Procedimiento de Cierre de Restaurante.....	118
Procedimiento de Manejo y Pedido de Inventarios .....	121
Procedimiento de Manejo de Reservas en el Restaurante .....	127

Procedimiento de Cobro de Mesas .....	132
---------------------------------------	-----

Una nota para tener en cuenta al momento de leer los diversos diagramas de flujo es que la descripción fue escrita en una columna aparte y no dentro de las diferentes figuras. Lo anterior, debido a la gran cantidad de decisiones con que se contaba en varios de los procedimientos, siendo difícil poder agregar el texto en estas, por el tamaño de la figura y la extensión del texto.

	Hotel Lomas del Volcán S.A	Fecha de Elaboración	08/10/2021
	Departamento de Recepción	Versión	01
	Chequeo de Disponibilidad	Código	LV-RC-01

## Procedimiento de Chequeo de Disponibilidad

### *Índice*

Objetivo .....	13
Alcance .....	13
Responsables.....	13
Requerimientos .....	14
Normativa Aplicable.....	14
Descripción del Procedimiento.....	14
Diagrama de Flujo .....	17

### *Objetivo*

Verificar disponibilidad de habitaciones de una manera eficiente para las personas que la solicitan.

### *Alcance*

El actual procedimiento es llevado por reservaciones, aunque puede ser apoyado por recepción. El procedimiento, solamente conlleva el brindar la disponibilidad a los clientes y agencias, no la reservación.

### *Responsables*

- Reservaciones.
- Recepción.

### ***Requerimientos***

- Software Skill4it.
- Correo Electrónico.
- Teléfono.

### ***Normativa Aplicable***

Recepción tiene prohibida la sobreventa y brindar la disponibilidad a grupos, únicamente reservas.

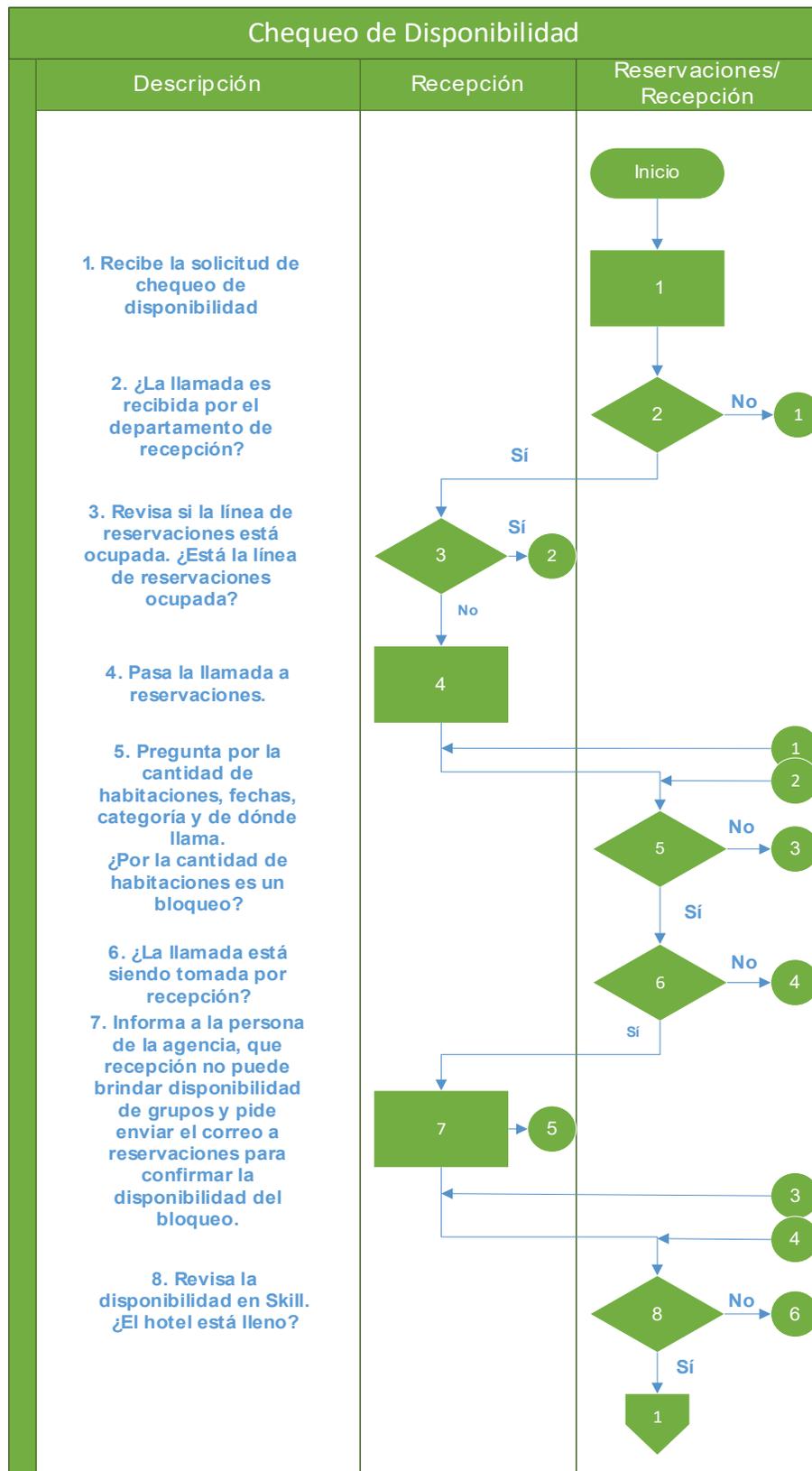
### ***Descripción del Procedimiento***

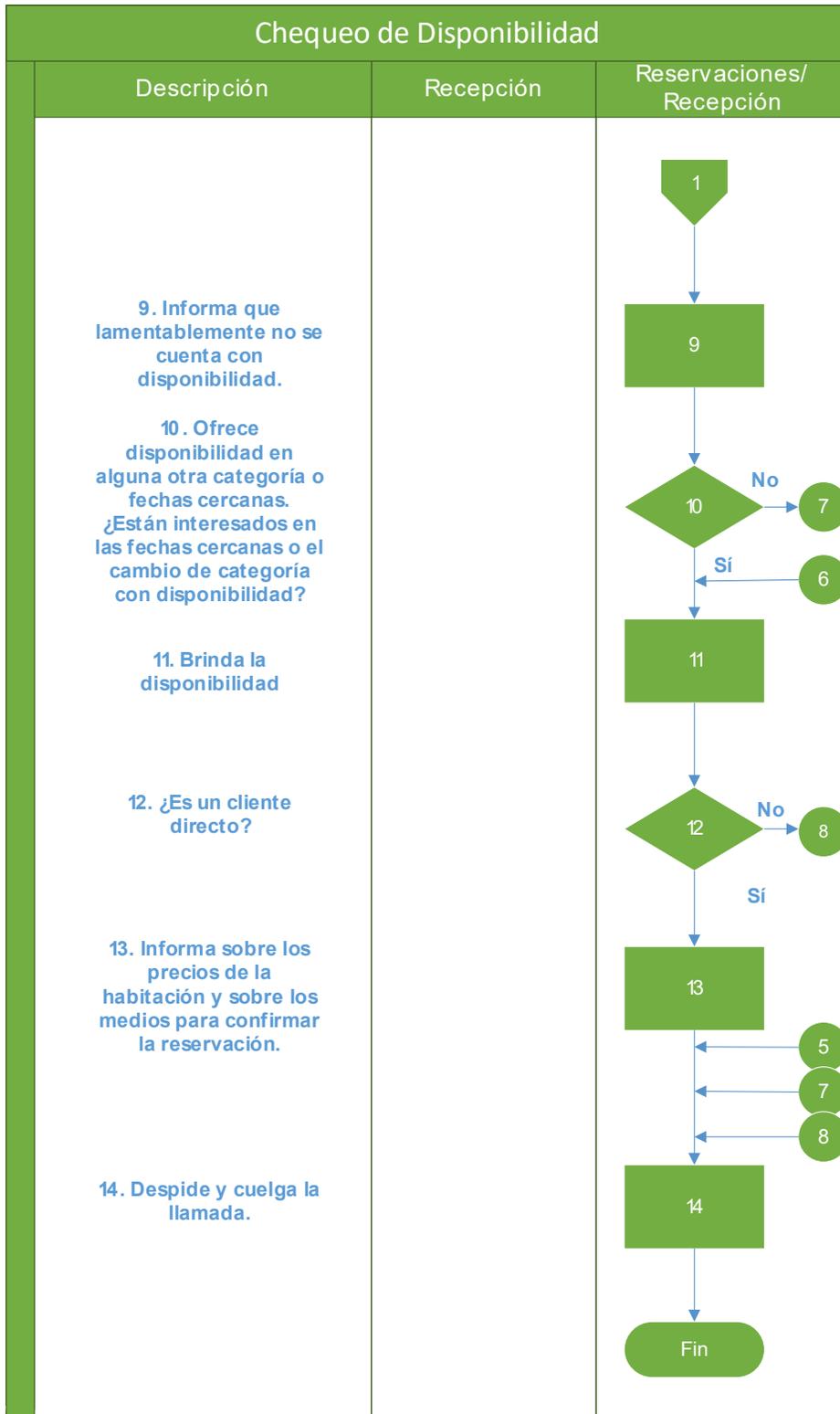
Número de Actividad	Descripción de la Actividad	Responsables
	Inicio	
1	Recibe la solicitud de chequeo de disponibilidad.	Reservaciones/ Recepción
2	¿La llamada es recibida por el departamento de recepción? No: Pasa al paso 5. Sí: Continúa	Reservaciones/ Recepción
3	Revisa si la línea de reservaciones está ocupada. ¿Está la línea de reservaciones ocupada? Sí: Pasa al paso 5. No: Continúa.	Recepción
4	Pasa la llamada a reservaciones	Recepción
5	Pregunta por la cantidad de habitaciones, fechas, categoría y de dónde llama. ¿Por la cantidad de habitaciones es un bloqueo? No: Pasa al paso 8. Sí: Continúa	Reservaciones/ Recepción
6	¿La llamada está siendo tomada por recepción? No: Pasa al paso 8.	Reservaciones/ Recepción

Número de Actividad	Descripción de la Actividad	Responsables
	Sí: Continúa	
7	Informa a la persona de la agencia, que recepción no puede brindar disponibilidad de grupos y pide enviar el correo a reservaciones para confirmar la disponibilidad del bloqueo. Pasa al paso 14.	Recepción
8	Revisa la disponibilidad en Skill. ¿El hotel está lleno? <sup>1</sup> No: Pasa al paso 11. Sí: Continúa	Reservaciones/ Recepción
9	Informa que lamentablemente no se cuenta con disponibilidad.	Reservaciones/ Recepción
10	Ofrece disponibilidad en alguna otra categoría o fechas cercanas. ¿Están interesados en las fechas cercanas o el cambio de categoría con disponibilidad? No: Pasa al paso 14. Sí: Continúa.	Reservaciones/ Recepción
11	Brinda la disponibilidad.	Reservaciones/ Recepción
12	¿Es un cliente directo? No: Pasa al paso 14. Sí: Continúa.	Reservaciones/ Recepción
13	Informa sobre los precios de la habitación y sobre los medios para confirmar la reservación.	Reservaciones/ Recepción
14	Despide y cuelga la llamada.	Reservaciones/ Recepción
	Fin del Procedimiento	

1. A pesar de estar lleno el hotel, el departamento de Reservas puede considerar sobrevender, en caso de que halle varios bloqueos y pronostique que haya cancelaciones, dicha gestión no es aplicable al departamento de Recepción.

## Diagrama de Flujo





	Hotel Lomas del Volcán S.A	Fecha de Elaboración	08/10/2021
	Departamento de Recepción	Versión	01
	Cierres de Caja	Código	LV-RC-02

## Procedimiento de Cierres de Caja

### *Índice*

Objetivo .....	19
Alcance .....	19
Responsables.....	20
Requerimientos .....	20
Documentos .....	20
Definiciones y Conceptos .....	20
Normativa Aplicable.....	20
Descripción del Procedimiento.....	20
Diagrama de Flujo .....	23

### *Objetivo*

Comprobar que la cantidad de dinero en efectivo o las ganancias obtenidas, correspondan al valor de las ventas que se han reportado en caja en la recepción.

### *Alcance*

La realización de este procedimiento es dirigida por el departamento de recepción, el cierre de caja es el reporte sobre de todas las facturas cobradas o pagadas por el departamento en su turno.

### ***Responsables***

- Recepción

### ***Requerimientos***

- Excel.
- Software Skill4it.

### ***Documentos***

#### **Documentos Internos.**

- Hoja de Cierres de Caja.
- Reporte de Cajero.
- Facturas Internas.

#### **Documentos Externos.**

- Facturas.
- Cierre de Datafonos.

### ***Definiciones y Conceptos***

Salida de Caja: Dinero que sale de la caja chica.

Cierre de Datafonos: Es el cierre de las transacciones realizadas por el datafono.

### ***Normativa Aplicable***

Se debe realizar en cada de turno de recepción (6 a 2 y 2 a 9), se empieza la elaboración por lo menos una hora de que termine el turno.

### ***Descripción del Procedimiento***

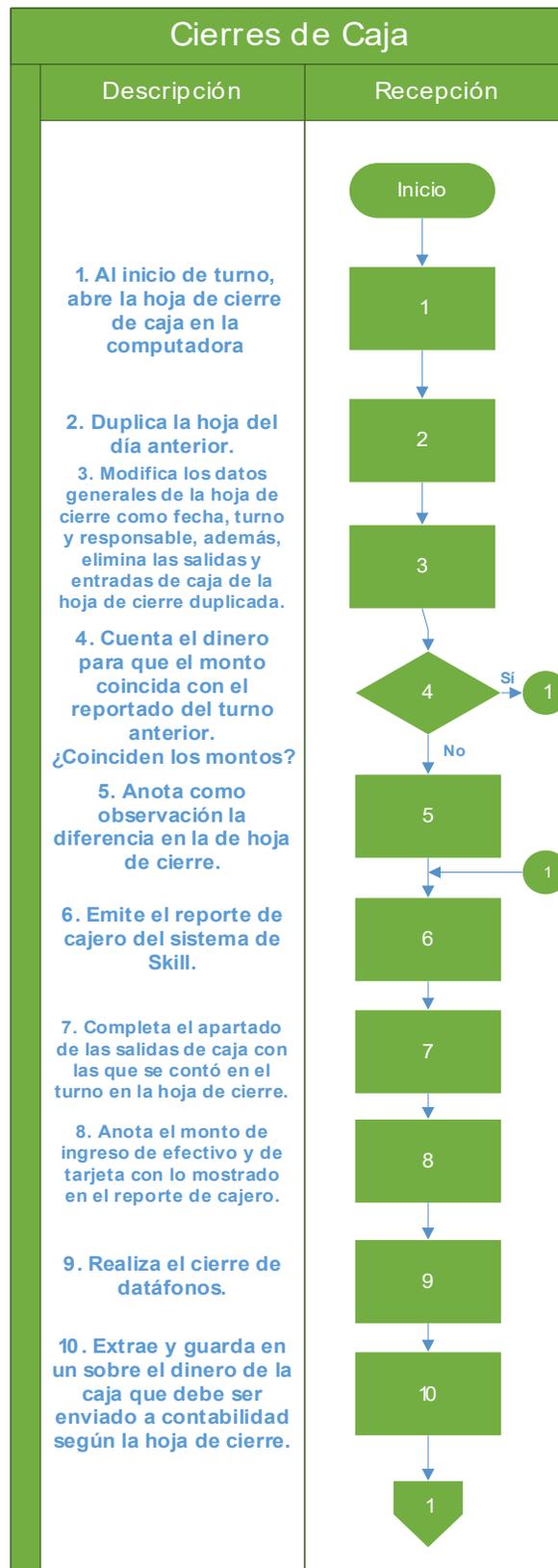
Número de Actividad	Descripción de la Actividad	Responsables
	Inicio	
1	Al inicio de turno, abre la hoja de cierre de caja en la computadora	Recepción
2	Duplica la hoja del día anterior.	Recepción

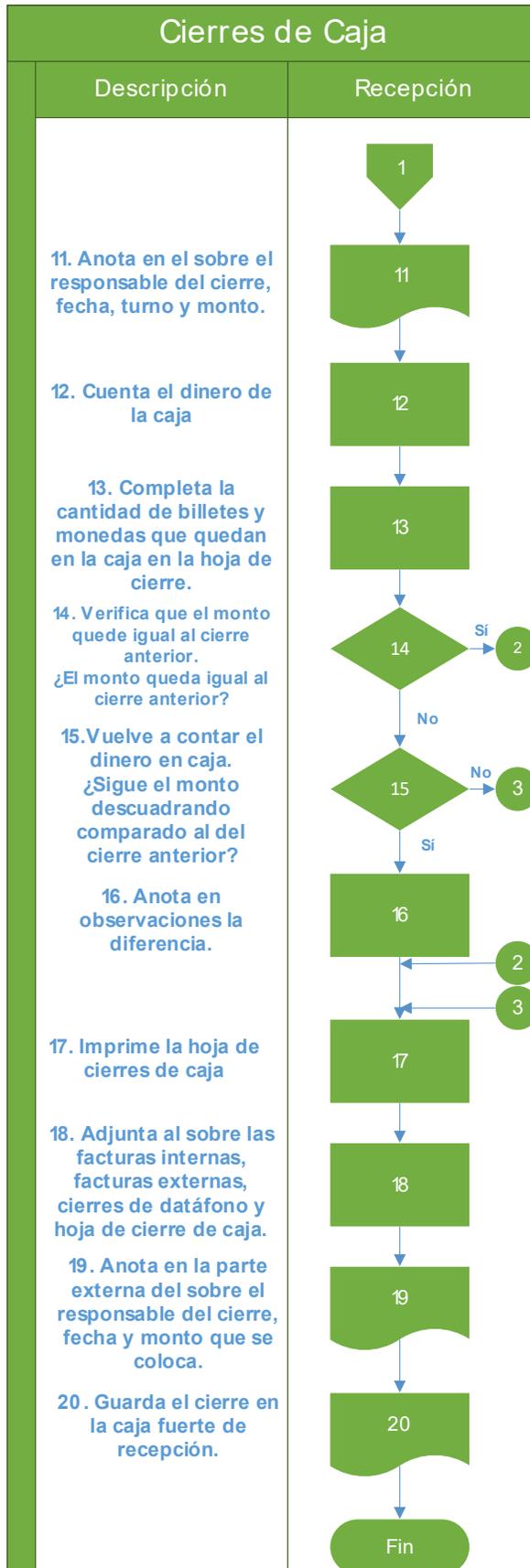
Número de Actividad	Descripción de la Actividad	Responsables
3	Modifica los datos generales de la hoja de cierre como fecha, turno y responsable, además, elimina las salidas y entradas de caja de la hoja de cierre duplicada.	Recepción
4	Cuenta el dinero para que el monto coincida con el reportado del turno anterior. ¿Coinciden los montos? Sí: Pasa al paso 6. No: Continúa	Recepción
5	Anota como observación la diferencia en la de hoja de cierre.	Recepción
6	Emite el reporte de cajero del sistema de Skill. <sup>1</sup>	Recepción
7	Completa el apartado de las salidas de caja con las que se contó en el turno en la hoja de cierre.	Recepción
8	Anota el monto de ingreso de efectivo y de tarjeta con lo mostrado en el reporte de cajero.	Recepción
9	Realiza el cierre de datáfonos.	Recepción
10	Extrae y guarda en un sobre el dinero de la caja que debe ser enviado a contabilidad según la hoja de cierre.	Recepción
11	Anota en el sobre el responsable del cierre, fecha, turno y monto.	Recepción
12	Cuenta el dinero de la caja.	Recepción
13	Completa la cantidad de billetes y monedas que quedan en la caja en la hoja de cierre.	Recepción
14	Verifica que el monto quede igual al cierre anterior. ¿El monto queda igual al cierre anterior? Sí: Pasa al paso 17. No: Continúa.	Recepción
15	Vuelve a contar el dinero de caja.	Recepción

Número de Actividad	Descripción de la Actividad	Responsables
	¿Sigue el monto descuadrando comparado al del cierre anterior? Sí: Continúa. No: Pasa al paso 17.	
16	Anota en observaciones la diferencia.	Recepción
17	Imprime la hoja de cierres de caja.	Recepción
18	Adjunta al sobre las facturas internas, facturas externas, cierres de datáfono y hoja de cierre de caja.	Recepción
19	Anota en la parte externa del sobre el responsable del cierre, fecha y monto que se coloca.	Recepción
20	Guarda el cierre en la caja fuerte de recepción.	Recepción
	Fin del Procedimiento	

1. De la acción actual en adelante son realizadas cerca del final del cierre de turno, para poder incluir todos los movimientos del turno.

## Diagrama de Flujo





	Hotel Lomas del Volcán S.A	Fecha de Elaboración	08/10/2021
	Departamento de Recepción	Versión	01
	Preparación del Rooming List	Código	LV-RC-03

## Procedimiento de Preparación del Rooming List

### *Índice*

Objetivo .....	25
Alcance .....	25
Responsables.....	25
Requerimientos .....	26
Documentos .....	26
Formularios.....	26
Descripción del Procedimiento.....	26
Diagrama de Flujo .....	29

### *Objetivo*

Llevar un registro de las entradas y salidas de los huéspedes por medio del software.

### *Alcance*

El procedimiento es sobre la elaboración del Rooming List y la asignación de las habitaciones en el sistema. Es realizado principalmente por el departamento de recepción.

### *Responsables*

- Recepción.
- Reservasiones

### ***Requerimientos***

- Computadora.
- Software Skill4it.
- Impresora.

### ***Documentos***

#### **Documentos Externos**

- Hojas de Reservasiones.

### ***Formularios***

- Boleta de Registro.

### ***Descripción del Procedimiento***

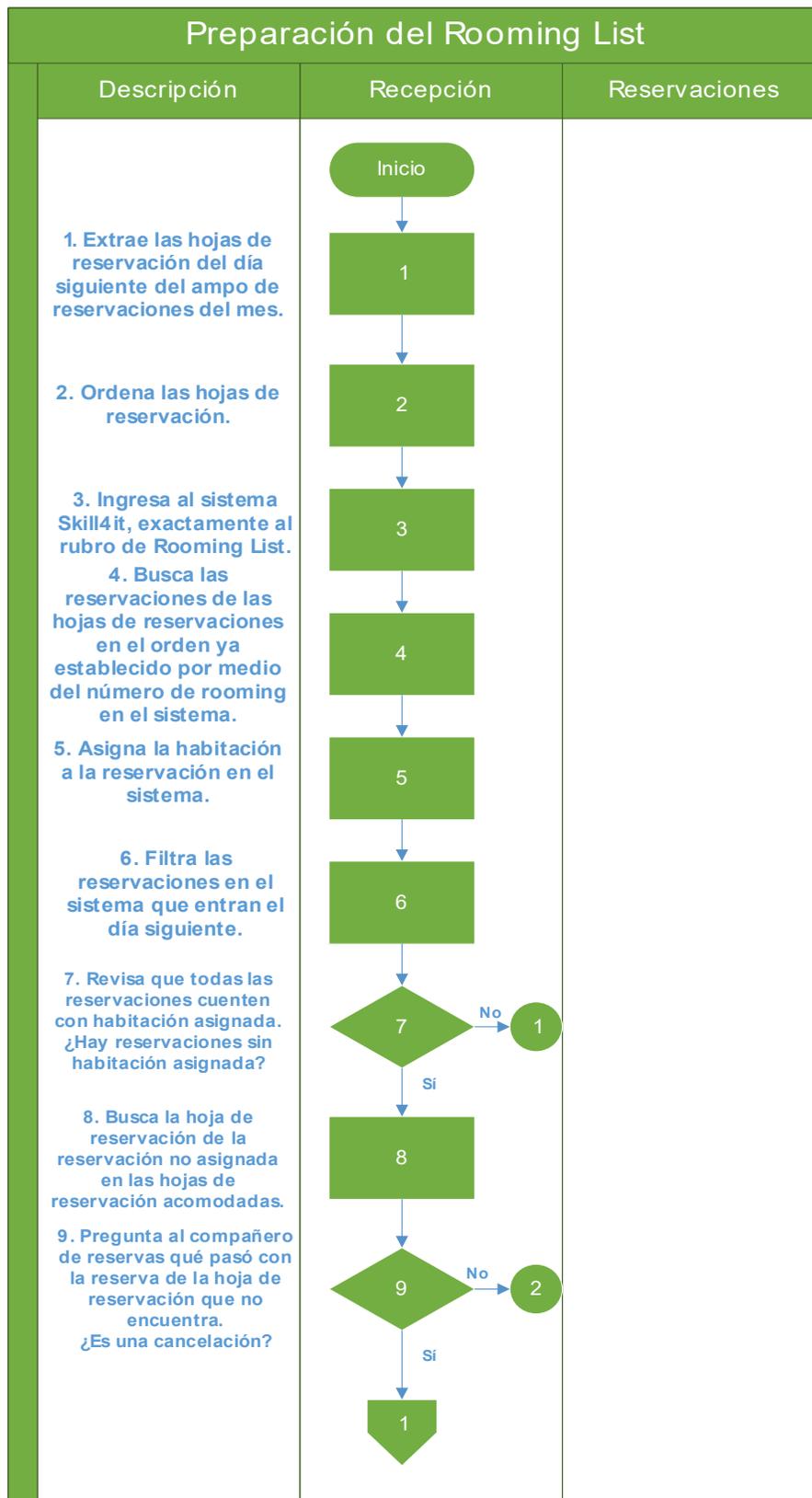
Número de Actividad	Descripción de la Actividad	Responsables
	Inicio	
1	Extrae las hojas de reservación del día siguiente del ampo de reservasiones del mes.	Recepción
2	Ordena las hojas de reservación. <sup>1</sup>	Recepción
3	Ingresa al sistema Skill4it, exactamente al rubro de Rooming List.	Recepción
4	Busca las reservasiones de las hojas de reservasiones en el orden ya establecido por medio del número de rooming en el sistema.	Recepción
5	Asigna la habitación a la reservación en el sistema.	Recepción
6	Filtra las reservasiones en el sistema que entran el día siguiente.	Recepción
7	Revisa que todas las reservasiones cuenten con habitación asignada. ¿Hay reservasiones sin habitación asignada? No: Pasa al paso 13.	Recepción

Número de Actividad	Descripción de la Actividad	Responsables
	Si: Continúa.	
8	Busca la hoja de reservación de la reservación no asignada en las hojas de reservación acomodadas.	Recepción
9	Pregunta al compañero de reservas qué pasó con la reserva de la hoja de reservación que no encuentra. ¿Es una cancelación? No: Pasa al paso 11. Sí: Continúa.	Recepción
10	Cancela la reservación en el sistema. Pasa al paso 13.	Recepción
11	Imprime y entrega la hoja de reservación pérdida a recepción.	Reservaciones
12	Asigna habitación en el sistema a la reservación faltante de asignación	Recepción
13	Completa los datos de la boleta de registro para cada una de las reservaciones <sup>2</sup> .	Recepción
14	Adhiere a la hoja de reservación su respectiva boleta de registro.	Recepción
15	Revisa si hay solicitudes especiales en las hojas de reservación. ¿Hay solicitudes especiales en las reservas? No: Fin del procedimiento. Sí: Continúa.	Recepción
16	Recuerda e informa a todos los departamentos involucrados de la solicitud especial	Recepción
17	Agrega una nota a las boletas de registro de la respectiva reservación.	Recepción
	Fin del Procedimiento	

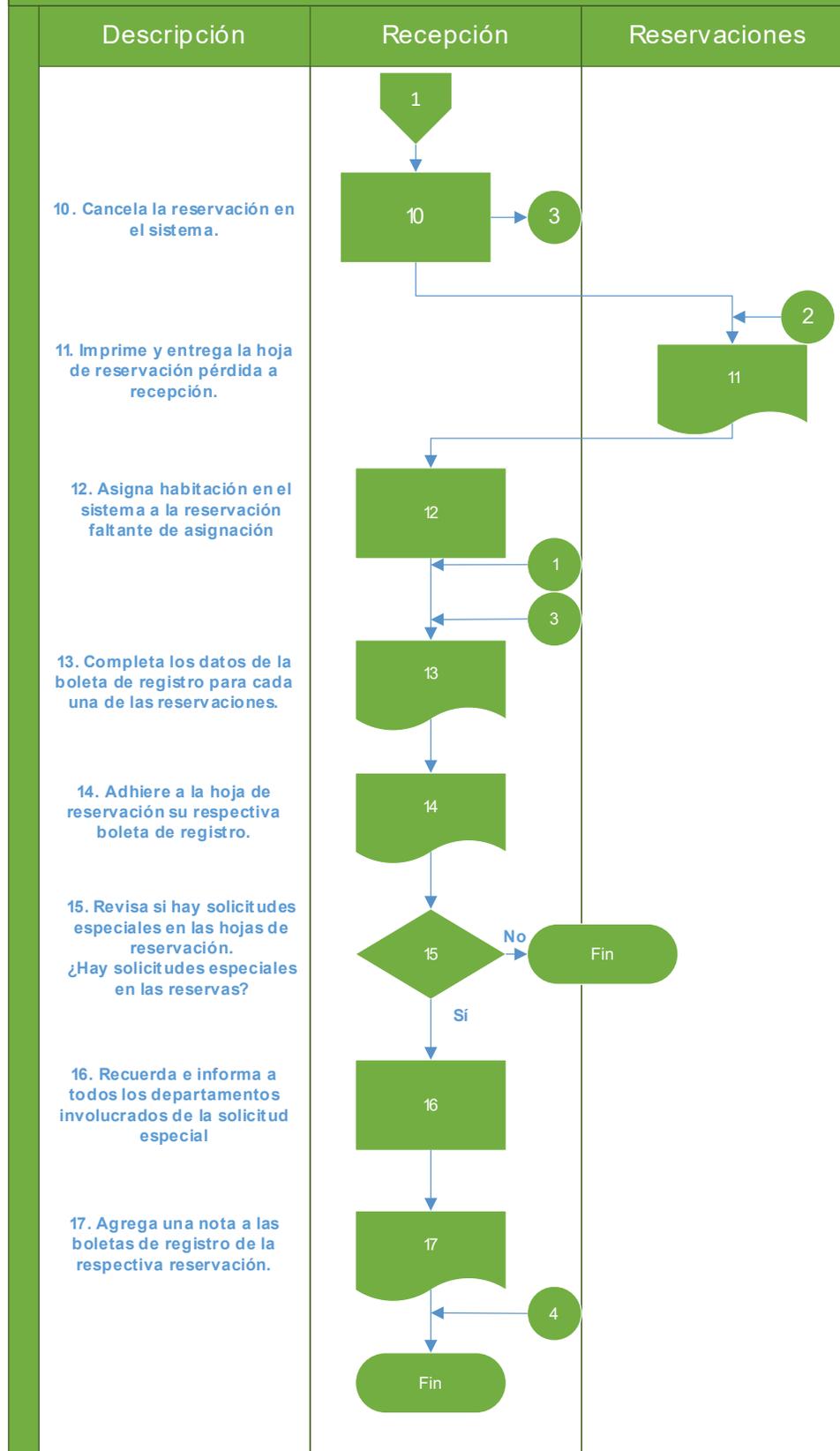
1. Para ordenar las hojas de reservaciones se toma en cuenta varios criterios dando prioridad a las de mayor cantidad de habitaciones, luego a las de mayor tarifa, después a las de agencias que envían más reservaciones y por último a las de mayor cantidad de noches.

2. Los datos a rellenar son específicamente los de fecha de check in, fecha de check out, número de rooming, nombre, agencia y número de pax, los restantes son rellenados por el cliente.

## Diagrama de Flujo



## Preparación del Rooming List



	Hotel Lomas del Volcán S.A	Fecha de Elaboración	08/10/2021
	Departamento de Recepción	Versión	01
	Check-In	Código	LV-RC-04

## Procedimiento de Check-In

### *Índice*

Objetivo .....	31
Alcance .....	31
Responsables.....	31
Requerimientos .....	32
Documentos .....	32
Formularios.....	32
Normativa Aplicable.....	32
Descripción del Procedimiento.....	32
Diagrama de Flujo .....	37

### *Objetivo*

Realizar el registro de entrada de los huéspedes a la mayor brevedad posible, brindándole al cliente toda la información básica del hotel y sus facilidades.

### *Alcance*

Es el procedimiento del registro de entrada de los clientes, desde que llegan al hotel hasta que se instalan en la habitación.

### *Responsables*

- Recepción.

- Ama de llaves.
- Botones.

### ***Requerimientos***

- Scanner.
- Computadora.
- Excel.
- Software Skill4it.
- Códigos QR de información del Hotel.
- Tiquetes de Toallas.
- Mapa del Hotel.
- Rótulo de Identificación del Vehículo.
- Radio

### ***Documentos***

#### **Documentos Externos.**

- Voucher de Agencias.
- Hojas de Reservación.

### ***Formularios***

- Cuestionario del Covid19.
- Boleta de Registro.

### ***Normativa Aplicable***

La comunicación de recepción con la ama de llaves y los botones es realizada por radio.

### ***Descripción del Procedimiento***

Número de Actividad	Descripción de la Actividad	Responsables
	Inicio	
1	Recibe y saluda al cliente.	Recepción

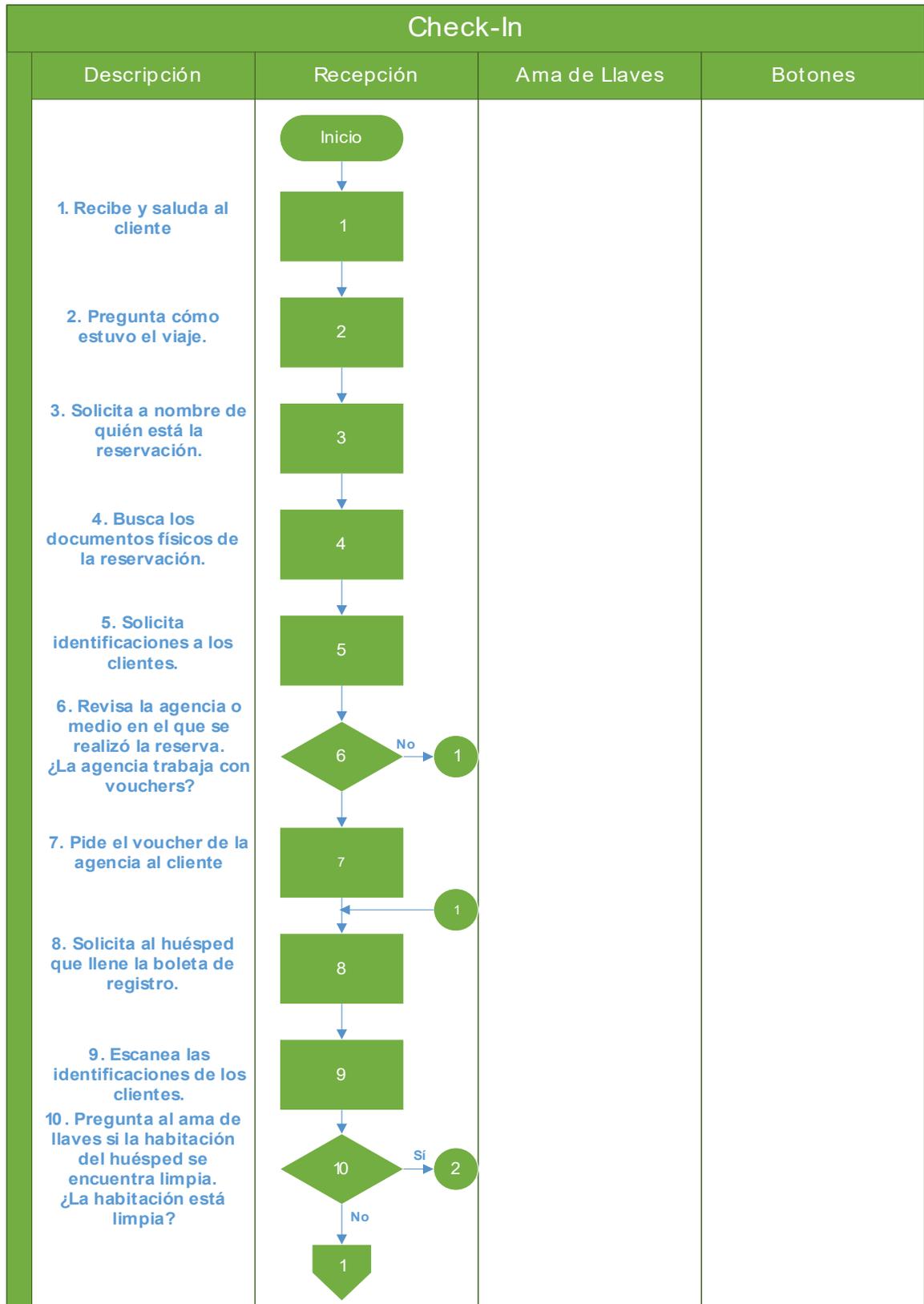
Número de Actividad	Descripción de la Actividad	Responsables
2	Pregunta cómo estuvo el viaje.	Recepción
3	Solicita a nombre de quién está la reservación.	Recepción
4	Busca los documentos físicos de la reservación.	Recepción
5	Solicita identificaciones a los clientes.	Recepción
6	Revisa la agencia o medio en el que se realizó la reserva. ¿La agencia trabaja con vouchers? Sí: Continúa. No: Pasa al paso 8.	Recepción
7	Pide el voucher de la agencia al cliente	Recepción
8	Solicita al huésped que llene la boleta de registro.	Recepción
9	Escanea las identificaciones de los clientes.	Recepción
10	Pregunta al ama de llaves si la habitación del huésped se encuentra limpia. ¿La habitación está limpia? Sí: Pasa al paso 17. No: Continúa	Recepción
11	Pregunta a la ama de llaves cuánto tiempo falta para que la habitación esté limpia. ¿Falta una hora o más para que la habitación esté disponible? No: Pasa al paso 17. Sí: Continúa	Recepción
12	Pregunta a la ama de llaves si hay habitaciones limpias disponibles. ¿Hay habitaciones limpias disponibles? No: Pasa al paso 17. Sí: Continúa	Recepción

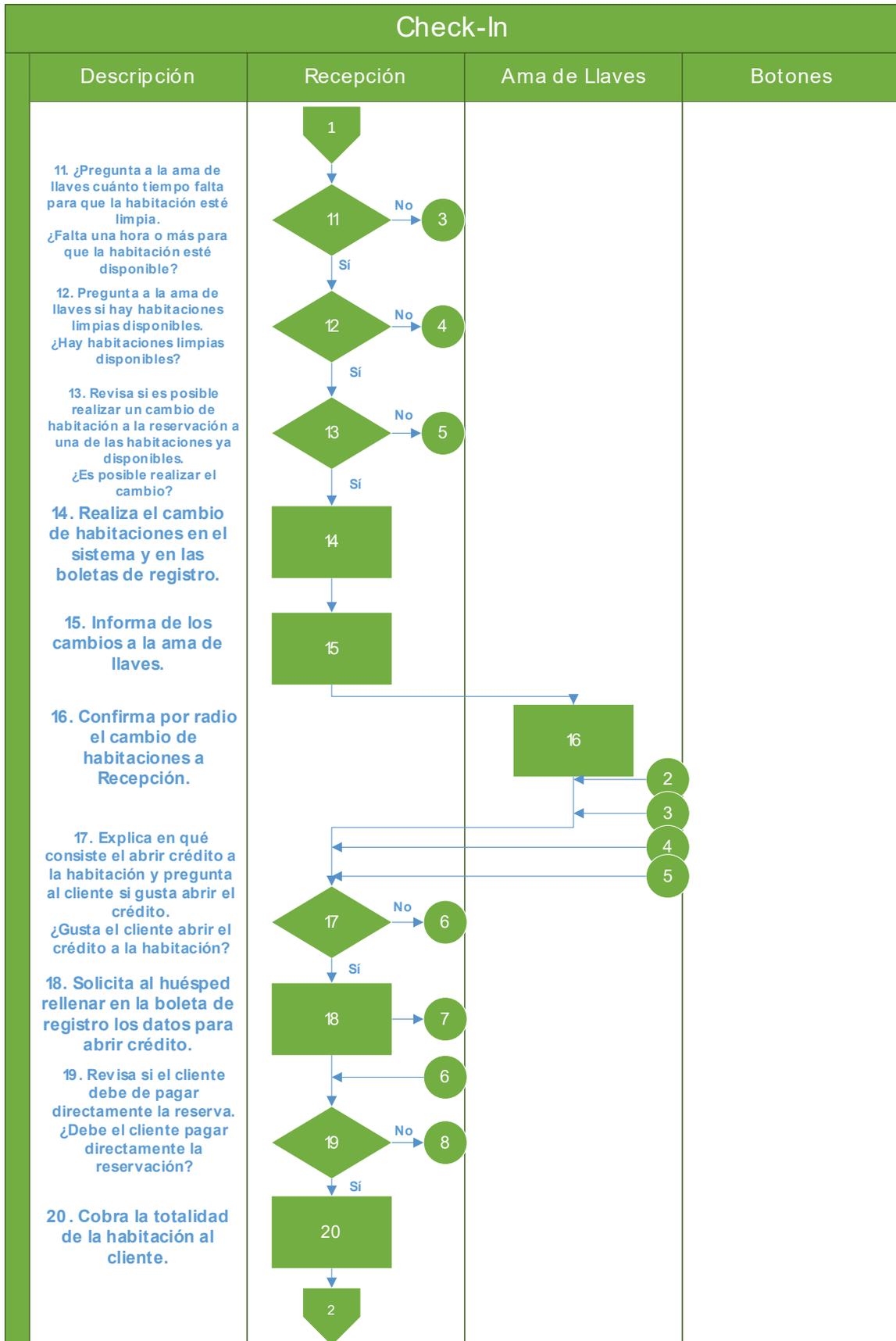
Número de Actividad	Descripción de la Actividad	Responsables
13	<p>Revisa si es posible realizar un cambio de habitación a la reservación a una de las habitaciones ya disponibles.</p> <p>¿Es posible realizar el cambio?</p> <p>No: Pasa al paso 17.</p> <p>Sí: Continúa.</p>	Recepción
14	Realiza el cambio de habitaciones en el sistema y en las boletas de registro.	Recepción
15	Informa de los cambios a la ama de llaves.	Recepción
16	Confirma por radio el cambio de habitaciones a Recepción.	Ama de Llaves
17	<p>Explica en qué consiste el abrir crédito a la habitación y pregunta al cliente si gusta abrir el crédito.</p> <p>¿Gusta el cliente abrir el crédito a la habitación?</p> <p>No: Pasa al paso 19.</p> <p>Sí: Continúa.</p>	Recepción
18	<p>Solicita al huésped rellenar en la boleta de registro los datos para abrir crédito.</p> <p>Pasa al paso 21.</p>	Recepción
19	<p>Revisa si el cliente debe de pagar directamente la reserva.</p> <p>¿Debe el cliente pagar directamente la reservación?</p> <p>No: Pasa al paso 21.</p> <p>Sí: Continúa</p>	Recepción
20	Cobra la totalidad de la habitación al cliente.	Recepción
21	<p>Verifica que la boleta de registro esté completamente llena.</p> <p>¿Están todos los datos necesarios correctamente rellenados?</p>	Recepción

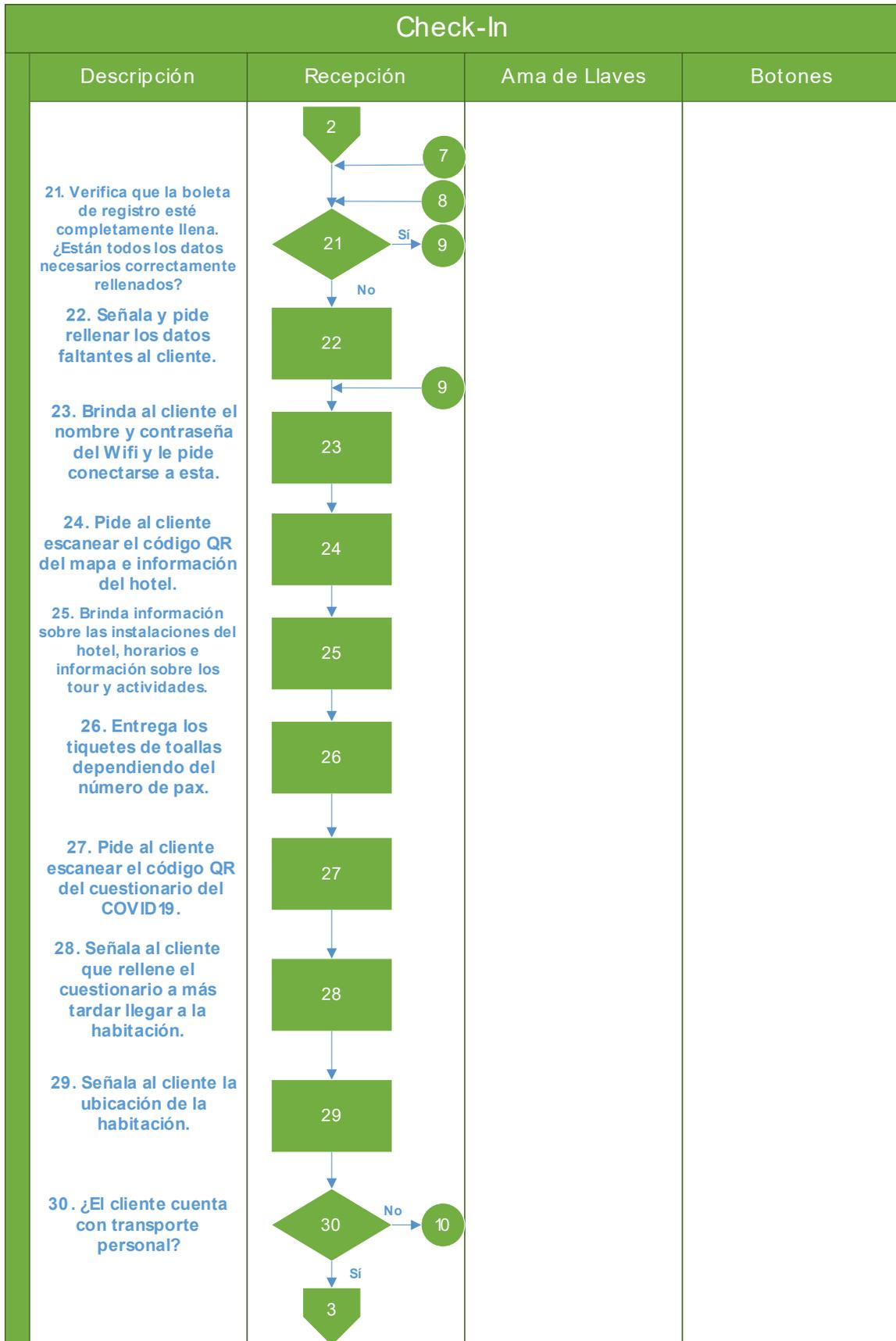
Número de Actividad	Descripción de la Actividad	Responsables
	Sí: Pasa al paso 23. No: Continúa.	
22	Señala y pide rellenar los datos faltantes al cliente.	Recepción
23	Brinda al cliente el nombre y contraseña del Wifi y le pide conectarse a esta.	Recepción
24	Pide al cliente escanear el código QR del mapa e información del hotel.	Recepción
25	Brinda información sobre las instalaciones del hotel, horarios e información sobre los tour y actividades.	Recepción
26	Entrega los tiquetes de toallas dependiendo del número de pax.	Recepción
27	Pide al cliente escanear el código QR del cuestionario del COVID19.	Recepción
28	Señala al cliente que rellene el cuestionario a más tardar llegar a la habitación.	Recepción
29	Señala al cliente la ubicación de la habitación.	Recepción
30	¿El cliente cuenta con transporte personal? No: Pasa al paso 34. Sí: Continúa.	Recepción
31	Entrega el rótulo de identificación del vehículo.	Recepción
32	Señala al cliente en qué parte del vehículo debe colocar el rótulo de identificación.	Recepción
33	Muestra al cliente dónde puede parquear el carro en el mapa.	Recepción
34	¿La habitación del huésped está disponible? Sí: Pasa al paso 38. No: Continúa.	Recepción

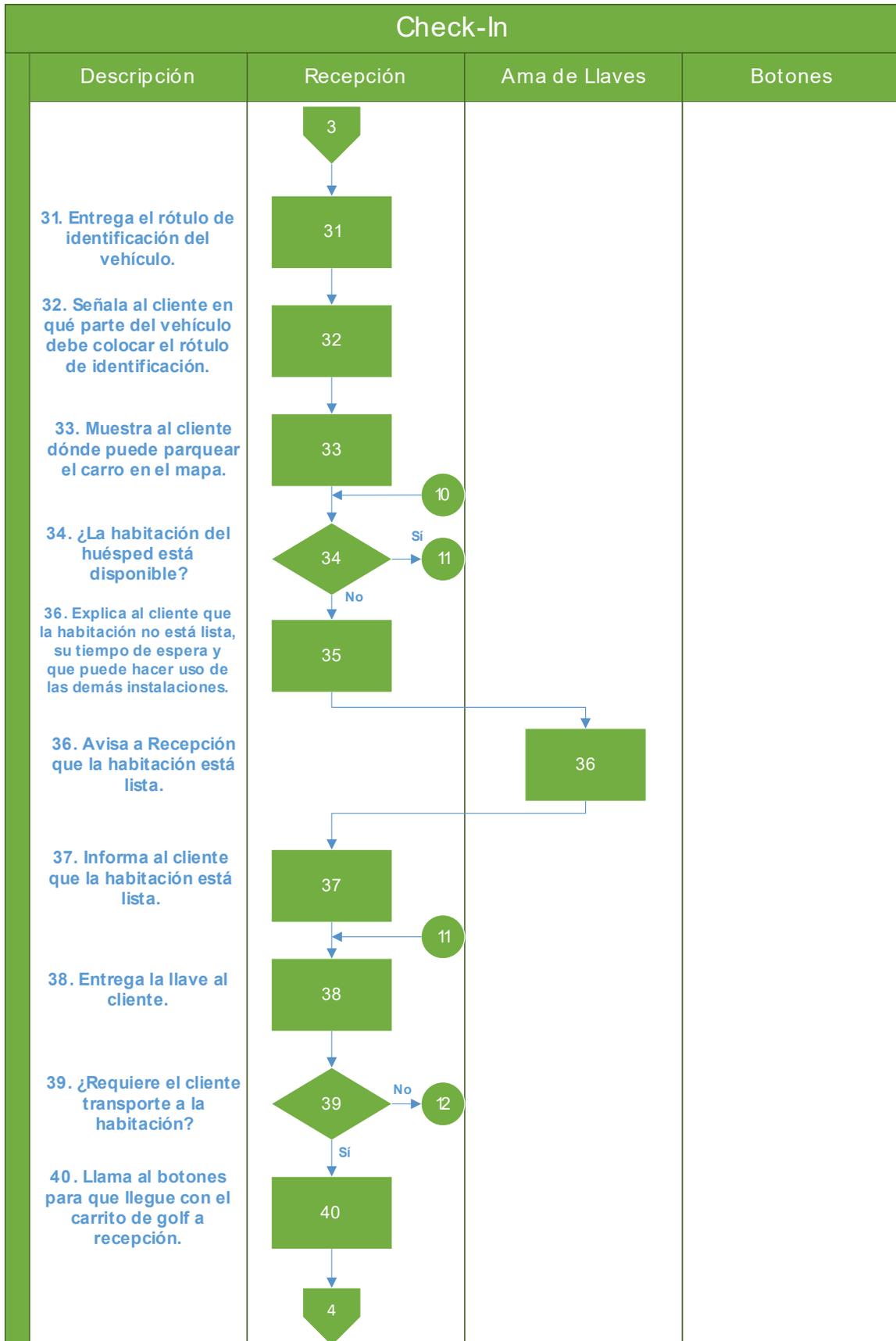
Número de Actividad	Descripción de la Actividad	Responsables
35	Explica al cliente que la habitación no está lista, su tiempo de espera y que puede hacer uso de las demás instalaciones.	Recepción
36	Avisa a Recepción que la habitación está lista.	Ama de Llaves
37	Informa al cliente que la habitación está lista.	Recepción
38	Entrega la llave al cliente.	Recepción
39	¿Requiere el cliente transporte a la habitación? Sí: Continúa. No: Pasa al paso 42.	Recepción
40	Llama al botones para que llegue con el carrito de golf a recepción.	Recepción
41	Explica al cliente que será llevado en un carrito de golf a la habitación.	Recepción
42	Despide del cliente y desea una buena estadía.	Recepción
43	¿El cliente espera ser transportado por el botones a la habitación? Sí: Continúa. No: Pasa al paso 46.	Recepción
44	Lleva en el carrito de golf a los clientes y su equipaje a la habitación	Botones
45	Ayuda a descargar el equipaje en la habitación.	Botones
46	Realiza check in a la habitación en el sistema, aplicando los cobros hechos y la situación actual del crédito.	Recepción
	Fin del Procedimiento	

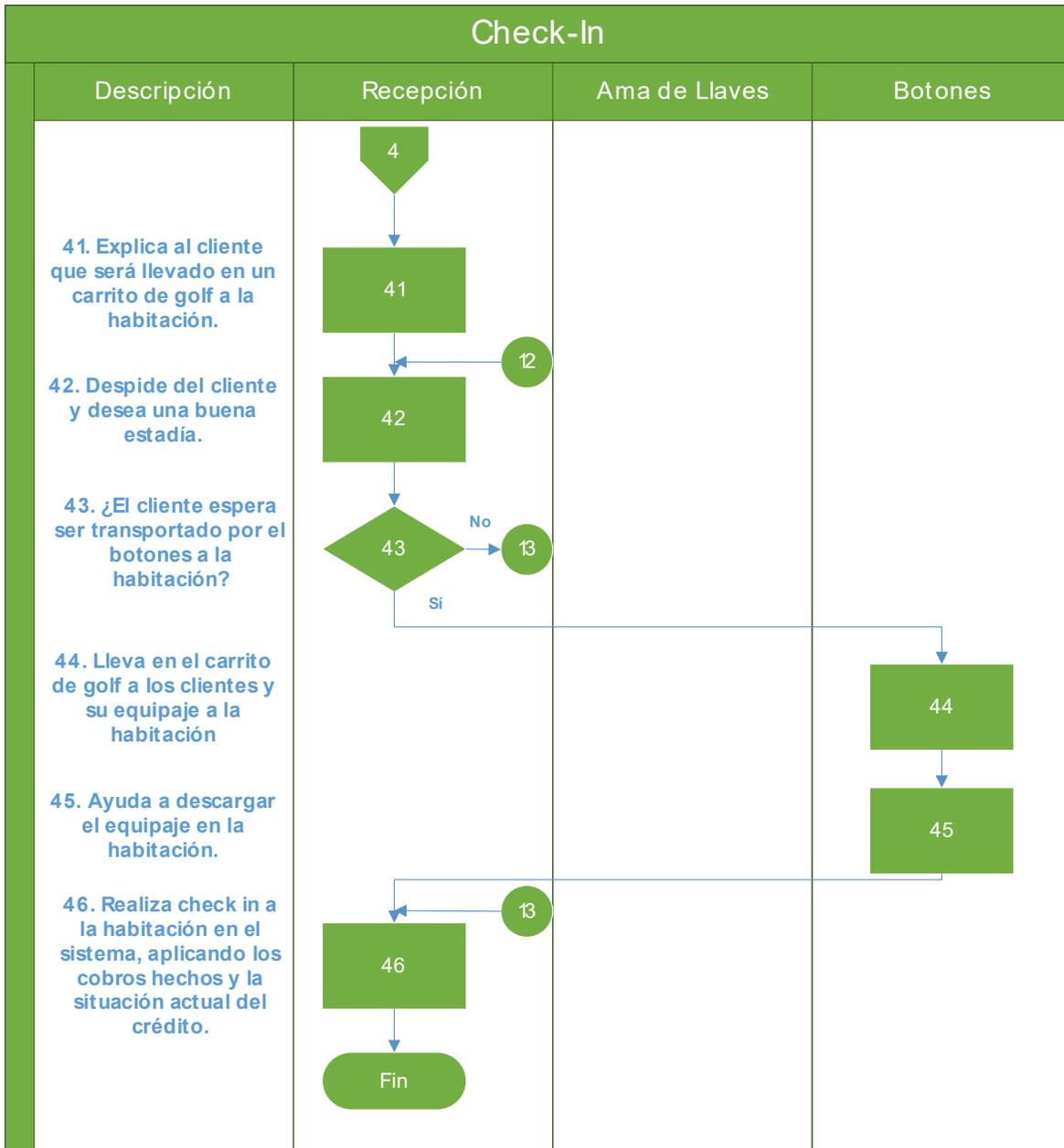
**Diagrama de Flujo**











	Hotel Lomas del Volcán S.A	Fecha de Elaboración	08/10/2021
	Departamento de Recepción	Versión	01
	Check-Out	Código	LV-RC-05

## Procedimiento de Check-Out

### *Índice*

Objetivo .....	42
Alcance .....	42
Responsables.....	43
Requerimientos .....	43
Documentos .....	43
Formularios.....	43
Definiciones y Conceptos.....	43
Normativa Aplicable.....	43
Descripción del Procedimiento.....	44
Diagrama de Flujo .....	46

### *Objetivo*

Lograr el proceso de salida del huésped de manera ágil, eficiente y rápida.

### *Alcance*

El procedimiento es llevado por el departamento de recepción, conlleva todo el procedimiento de Check Out desde que el cliente llega a realizar el registro de salida, hasta la despedida del cliente.

### ***Responsables***

- Recepción.
- Mucama.
- Mantenimiento.

### ***Requerimientos***

- Laptop.
- Impresora.
- Datáfono.
- Radio.
- Código QR de evaluación del huésped

### ***Documentos***

#### **Documentos Internos.**

- Boleta de Registro.
- Facturas por cargos o servicios.

#### **Documentos Externos.**

- Hojas de Reservación.
- Vouchers de Agencias.

### ***Formularios***

- Evaluación del Huésped.

### ***Definiciones y Conceptos***

Cargos por consumos: Son todos los cargos a los clientes por sus consumos extras de lo aplicable a la tarifa del hotel. Son cargos como consumos en el restaurante o tours.

### ***Normativa Aplicable***

Aplica el protocolo del chequeo de la habitación, en el cual se hace revisión de los paños, almohadas, almohadones y ropa de cama, esto pensando en que esté la misma cantidad de estos al momento de salida del huésped que en la entrada. Al mismo tiempo, aplica una

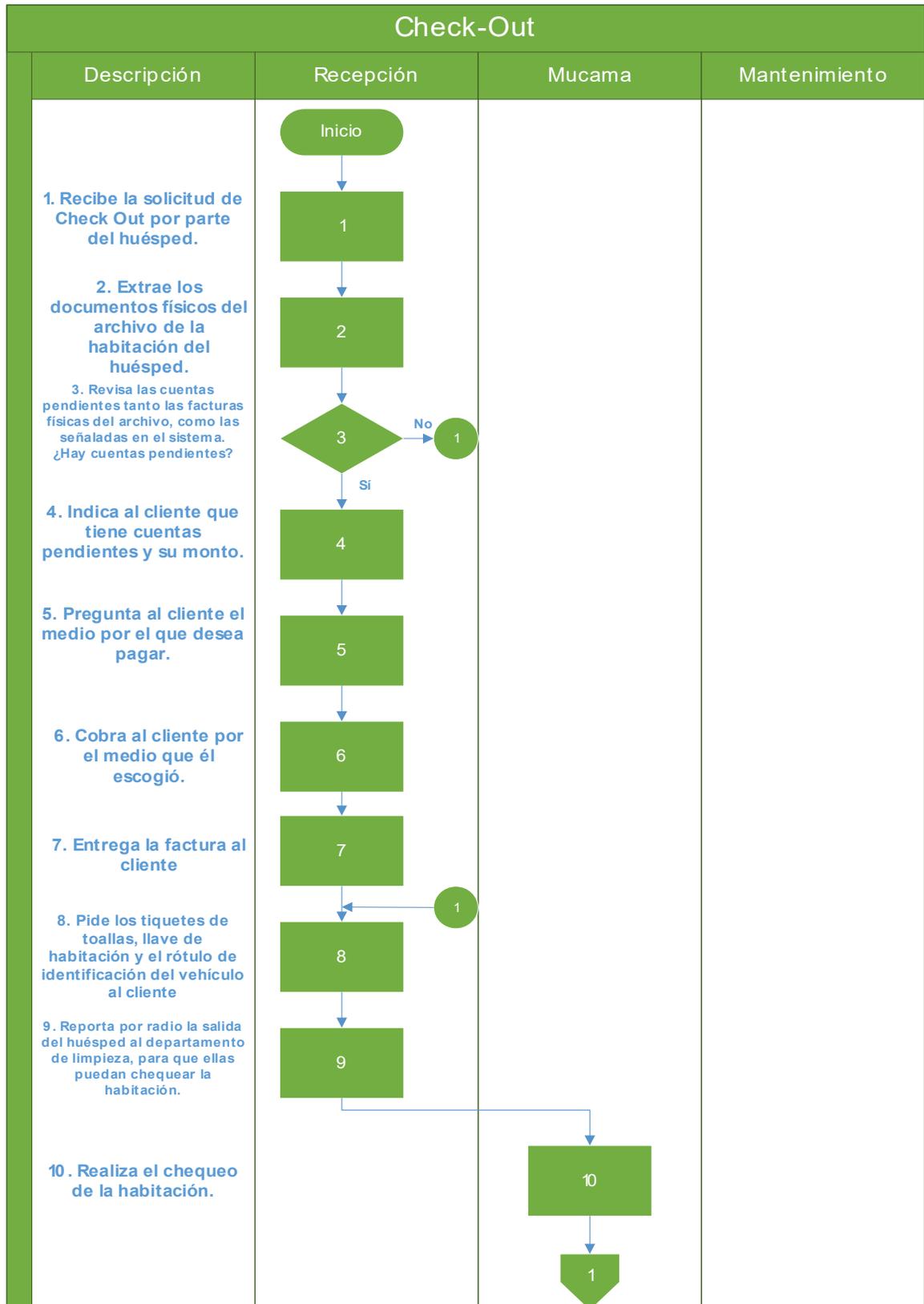
revisión para verificar que los clientes no hayan dejado alguna pertenencia, chequeando la caja fuerte y las gavetas.

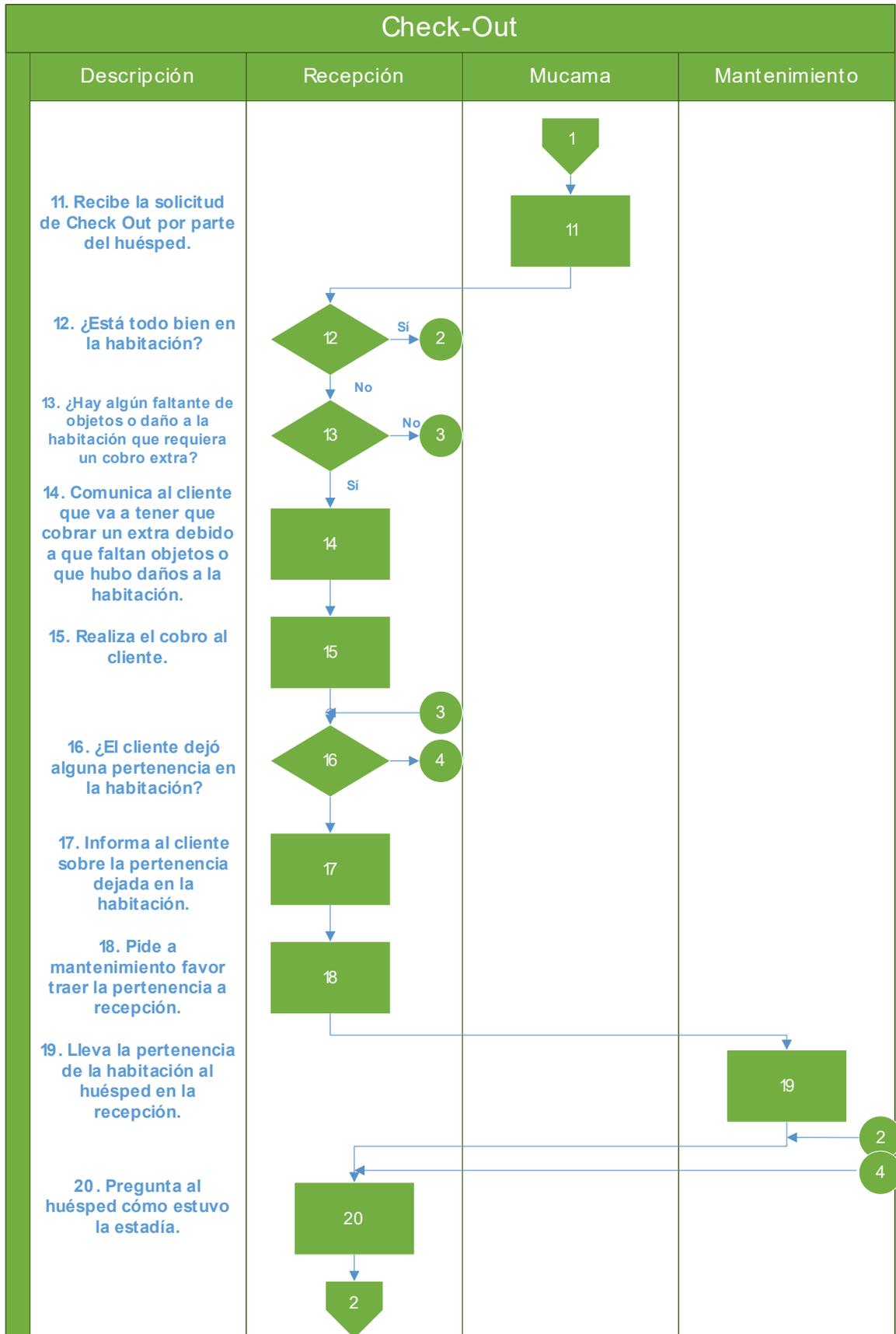
***Descripción del Procedimiento***

Número de Actividad	Descripción de la Actividad	Responsables
	Inicio	
1	Recibe la solicitud de check out por parte del huésped.	Recepción
2	Extrae los documentos físicos del archivo de la habitación del huésped.	Recepción
3	Revisa las cuentas pendientes tanto las facturas físicas del archivo, como las señaladas en el sistema. ¿Hay cuentas pendientes? No: Pasa al paso 8. Sí: Continúa.	Recepción
4	Indica al cliente que tiene cuentas pendientes y su monto.	Recepción
5	Pregunta al cliente el medio por el que desea pagar.	Recepción
6	Cobra al cliente por el medio que él escogió.	Recepción
7	Entrega la factura al cliente.	Recepción
8	Pide los tiquetes de toallas, llave de la habitación y el rótulo de identificación del vehículo al cliente.	Recepción
9	Reporta por radio la salida del huésped al departamento de limpieza, para que ellas puedan chequear la habitación.	Recepción
10	Realiza el chequeo de la habitación.	Mucama
11	Reporta el resultado del chequeo de la habitación.	Mucama
12	¿Está todo bien en la habitación? Sí: Pasa al paso 20. No: Continúa.	Recepción

Número de Actividad	Descripción de la Actividad	Responsables
13	¿Hay algún faltante de objetos o daño a la habitación que requiera un cobro extra? No: Pasa al paso 16. Sí: Continúa.	Recepción
14	Comunica al cliente que va a tener que cobrar un extra debido a que faltan objetos o que hubo daños a la habitación.	Recepción
15	Realiza el cobro al cliente.	Recepción
16	¿El cliente dejó alguna pertenencia en la habitación? No: Pasa al paso 20. Sí: Continúa.	Recepción
17	Informa al cliente sobre la pertenencia dejada en la habitación.	Recepción
18	Pide a mantenimiento favor traer la pertenencia a recepción.	Recepción
19	Lleva la pertenencia de la habitación al huésped en la recepción.	Mantenimiento
20	Pregunta al huésped cómo estuvo la estadía.	Recepción
21	Invita al huésped a dejar sus comentarios en Tripadvisor o a realizar el cuestionario interno sobre la satisfacción del hotel.	Recepción
22	Despide al huésped.	Recepción
23	Aplica los cobros de la habitación sistema.	Recepción
24	Archiva la boleta de registro.	Recepción
25	Guarda los cobros, vouchers de agencias y facturas para luego realizar el cierre.	Recepción
	Fin del Procedimiento	

## Diagrama de Flujo





Check-Out			
Descripción	Recepción	Mucama	Mantenimiento
<p>21. Invita al huésped a dejar sus comentarios en Tripadvisor o a realizar el cuestionario interno sobre la satisfacción del hotel.</p> <p>22. Despide al huésped.</p> <p>23. Aplica los cobros de la habitación sistema.</p> <p>24. Archiva la boleta de registro.</p> <p>25. Realiza el cobro al cliente.</p>	<pre> graph TD     2[2] --&gt; 21[21]     21 --&gt; 22[22]     22 --&gt; 23[23]     23 --&gt; 24[24]     24 --&gt; 25[25]     25 --&gt; Fin([Fin])           </pre>		

	Hotel Lomas del Volcán S.A	Fecha de Elaboración	08/10/2021
	Departamento de Recepción	Versión	01
	Reporte de Averías	Código	LV-RC-06

## Procedimiento de Reporte de Averías

### *Índice*

Objetivo .....	49
Alcance .....	49
Responsables.....	49
Requerimientos .....	50
Documentos .....	50
Normativa Aplicable.....	50
Descripción del Procedimiento.....	50
Diagrama de Flujo .....	52

### *Objetivo*

Resolver las averías reportadas de manera rápida para evitar inconvenientes a los clientes.

### *Alcance*

Abarca todo el procedimiento de reporte de averías de los clientes y su resolución por de parte de recepción, además del arreglo de mantenimiento, sin ahondar en este último.

### *Responsables*

- Recepción.
- Mantenimiento.

### ***Requerimientos***

- Radio.
- Teléfono

### ***Documentos***

#### **Documentos Internos.**

- Bitácora de Recepción.

### ***Normativa Aplicable***

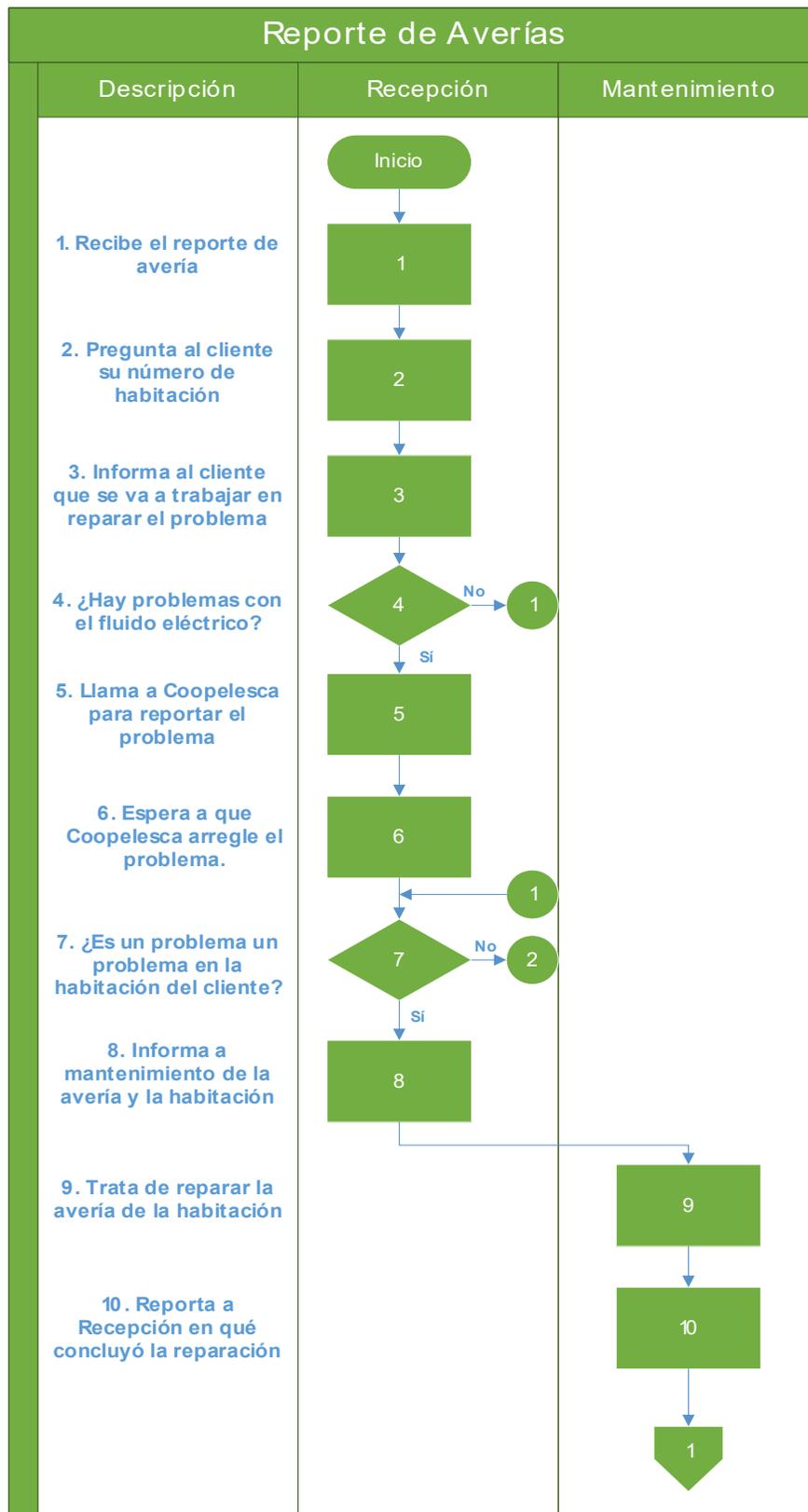
Los reportes de averías deben ser realizados de inmediato. Además, en caso de ser mayores debe ser avisado a Gerencia.

### ***Descripción del Procedimiento.***

Número de Actividad	Descripción de la Actividad	Responsables
	Inicio	
1	Recibe el reporte de avería.	Recepción
2	Pregunta al cliente su número de habitación	Recepción
3	Informa al cliente que se va a trabajar en reparar el problema	Recepción
4	¿Hay problemas con el fluido eléctrico? No: Pasa al paso 7. Sí: Continúa.	Recepción
5	Llama a Coopelesca para reportar el problema	Recepción
6	Espera a que Coopelesca arregle el problema.	Recepción
7	¿Es un problema un problema en la habitación del cliente? No: Pasa al paso 16. Sí: Continúa.	Recepción
8	Informa a mantenimiento de la avería y la habitación.	Recepción
9	Trata de reparar la avería de la habitación	Mantenimiento

Número de Actividad	Descripción de la Actividad	Responsables
10	Reporta a Recepción en qué concluyó la reparación	Mantenimiento
11	¿La avería pudo ser reparada por mantenimiento? Sí: Pasa al paso 15. No: Continúa.	Recepción
12	Notifica a gerencia sobre el incidente.	Recepción
13	Llama a un tercero que se encargue de la reparación.	Recepción
14	Cambia a los clientes de habitación. Pasa al paso 16.	Recepción
15	Informa a los clientes sobre la reparación de la avería.	Recepción
16	Pide las disculpas por las molestias.	Recepción
17	Anota el caso de avería y su resolución en la bitácora de recepción.	Recepción
	Fin del Procedimiento	

**Diagrama de Flujo**





	Hotel Lomas del Volcán S.A	Fecha de Elaboración	08/10/2021
	Departamento de Recepción	Versión	01
	Entrega de Toallas	Código	LV-RC-07

## Procedimiento de Entrega de Toallas

### *Índice*

Objetivo .....	54
Alcance .....	54
Responsables.....	54
Requerimientos .....	55
Normativa Aplicable.....	55
Descripción del Procedimiento.....	55
Diagrama de Flujo .....	57

### *Objetivo*

Realizar la entrega de toallas o paños de piscina de forma ordenada, llevando un control evitando sus pérdidas.

### *Alcance*

Es llevado a cabo por la recepción, el alcance es desde que el cliente solicita los paños, hasta que son devueltos.

### *Responsables*

- Recepción.
- Mantenimiento.

### **Requerimientos**

- Toallas de Piscina.
- Radio.
- Tiquetes de Toallas.

### **Normativa Aplicable**

La pérdida de toallas por de parte del huésped conlleva una multa \$10 por toalla.

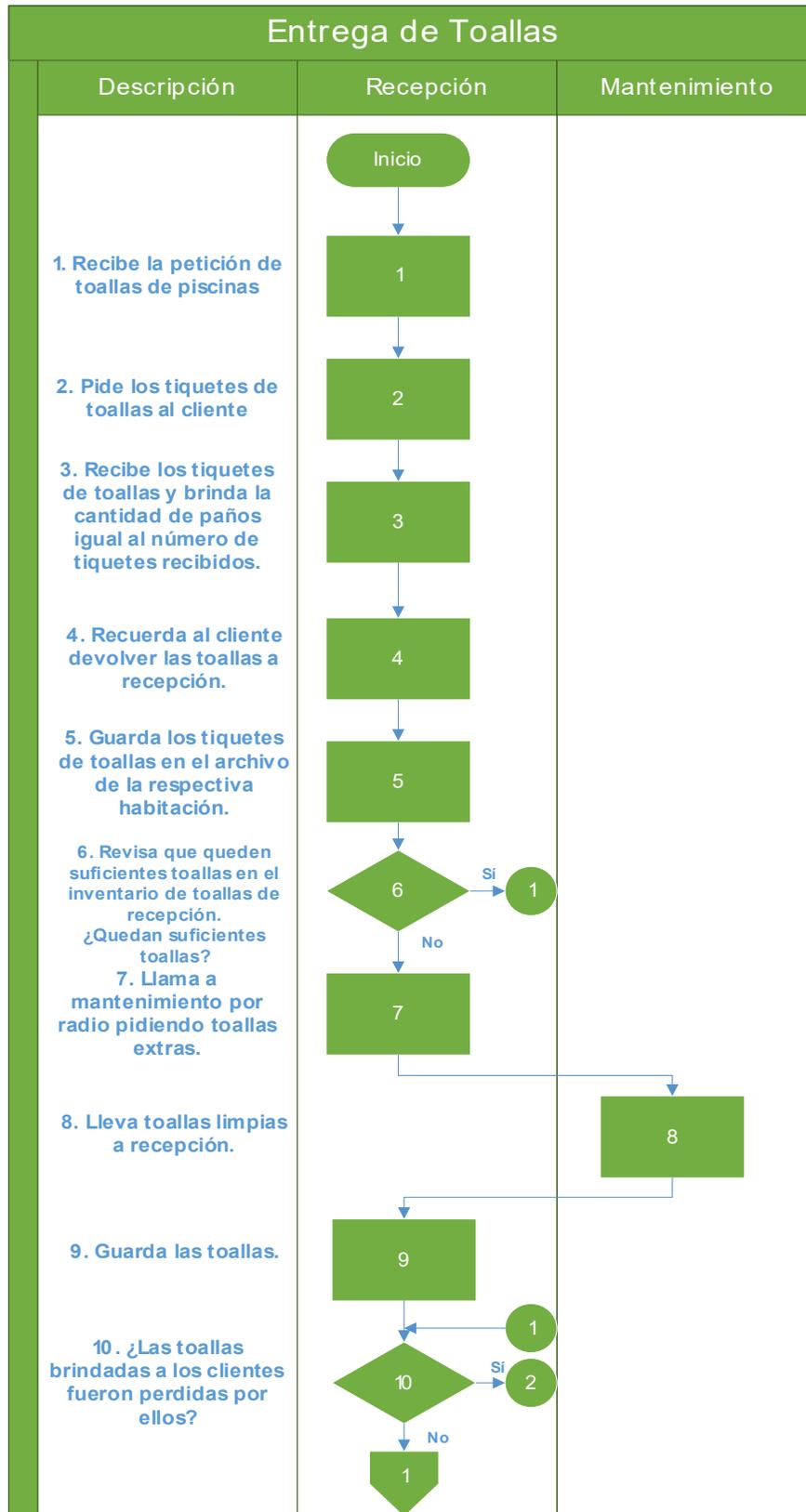
### **Descripción del Procedimiento**

Número de Actividad	Descripción de la Actividad	Responsables
	Inicio	
1	Recibe la petición de toallas de piscina.	Recepción
2	Pide los tiquetes de toallas al cliente	Recepción
3	Recibe los tiquetes de toallas y brinda la cantidad de paños igual al número de tiquetes recibidos.	Recepción
4	Recuerda al cliente devolver las toallas a recepción.	Recepción
5	Guarda los tiquetes de toallas en el archivo de la respectiva habitación.	Recepción
6	Revisa que queden suficientes toallas en el inventario de toallas de recepción. ¿Quedan suficientes toallas? Sí: Pasa al paso 10. No: Continúa.	Recepción
7	Llama a mantenimiento por radio pidiendo toallas extras.	Recepción
8	Lleva toallas limpias a recepción.	Mantenimiento
9	Guarda las toallas.	Recepción
10	¿Las toallas brindadas a los clientes fueron perdidas por ellos? <sup>1</sup> Sí: Pasa al paso 13.	Recepción

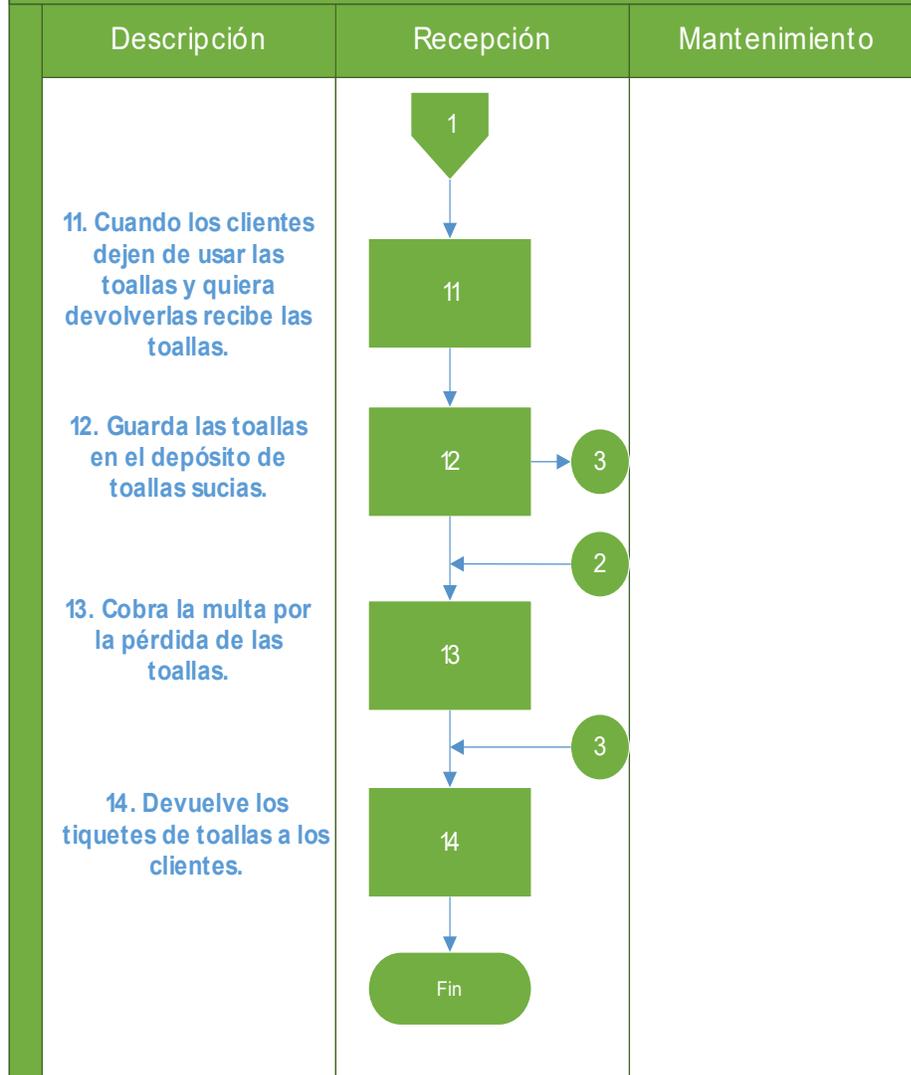
Número de Actividad	Descripción de la Actividad	Responsables
	No: Continúa	
11	Cuando los clientes dejen de usar las toallas y quiera devolverlas recibe las toallas.	Recepción
12	Guarda las toallas en el depósito de toallas sucias. Pasa al paso 14.	Recepción
13	Cobra la multa por la pérdida de las toallas.	Recepción
14	Devuelve los tiquetes de toallas a los clientes.	Recepción
	Fin del Procedimiento	

1. La decisión puede darse cuando ya los clientes hayan decidido devolver las toallas, reporten las pérdidas o en el check out cuando el recepcionista se dé cuenta de que las toallas no hayan sido devueltas. Para el actual paso pueden pasar días con respecto a los anteriores.

**Diagrama de Flujo**



## Entrega de Toallas



	Hotel Lomas del Volcán S.A	Fecha de Elaboración	08/10/2021
	Departamento de Recepción	Versión	01
	Entrega de Sombrillas	Código	LV-RC-08

## Procedimiento de Entrega de Sombrillas

### *Índice*

Objetivo .....	59
Alcance .....	59
Responsables.....	59
Requerimientos .....	60
Documentos .....	60
Normativa Aplicable.....	60
Descripción del Procedimiento.....	60
Diagrama de Flujo .....	62

### *Objetivo*

Entregar las sombrillas a los clientes cuando estos la requieran.

### *Alcance*

El proceso abarca la entrega y retorno de las sombrillas dadas a los huéspedes, es realizado únicamente por el departamento de recepción.

### *Responsables*

- Recepción.

### **Requerimientos**

- Sombrillas.

### **Documentos**

#### **Documentos Internos.**

- Tiquete de Sombrillas.

### **Normativa Aplicable**

La pérdida de sombrillas por de parte del huésped conlleva una multa \$10 por paraguas.

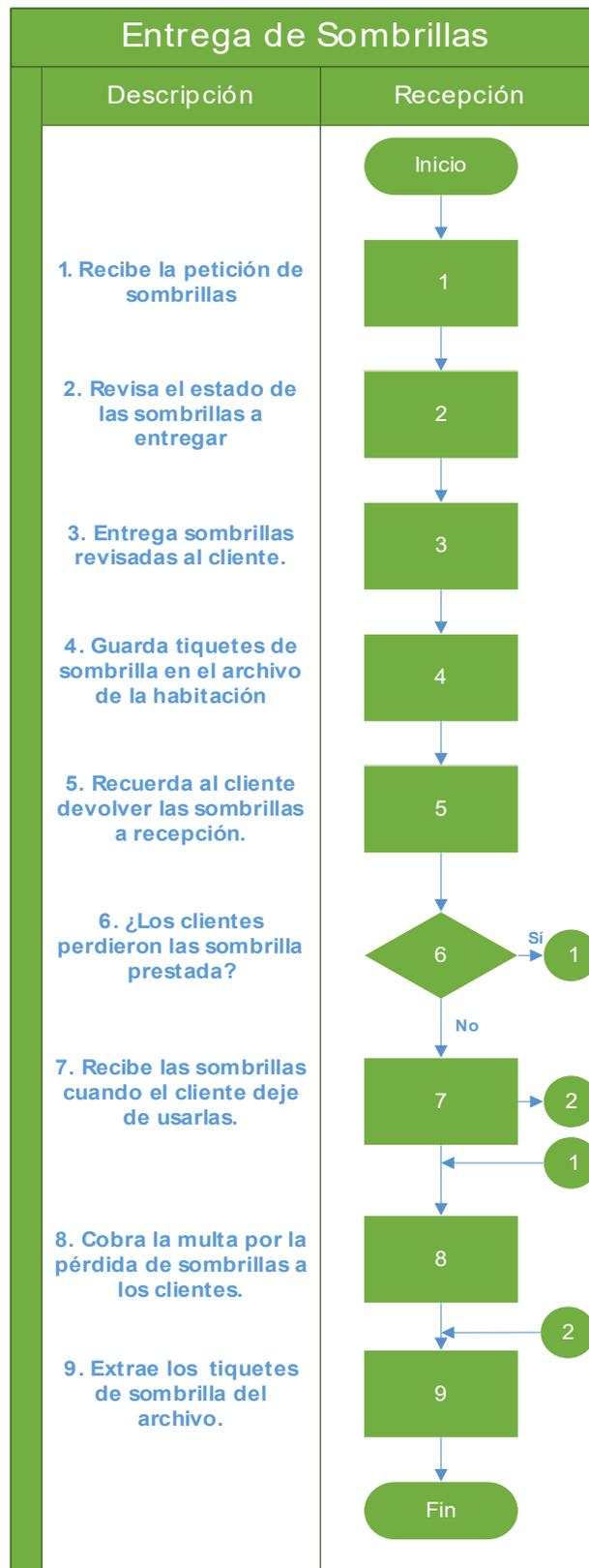
### **Descripción del Procedimiento**

Número de Actividad	Descripción de la Actividad	Responsables
	Inicio	
1	Recibe la petición de sombrillas.	Recepción
2	Revisa el estado de las sombrillas a entregar.	Recepción
3	Entrega sombrillas revisadas al cliente.	Recepción
4	Guarda tiquetes de sombrilla en el archivo de la habitación.	Recepción
5	Recuerda al cliente devolver las sombrillas a recepción.	Recepción
6	¿Los clientes perdieron la sombrilla prestada? <sup>1</sup> Sí: Pasa al paso 8. No: Continúa.	Recepción
7	Recibe las sombrillas cuando el cliente deje de usarlas. Pasa al paso 9.	Recepción
8	Cobra la multa por la pérdida de sombrillas a los clientes.	Recepción
9	Extrae los tiquetes de sombrillas del archivo. Fin del procedimiento	Recepción

Número de Actividad	Descripción de la Actividad	Responsables
	Fin del Procedimiento	

1. La decisión puede darse cuando ya los clientes hayan decidido devolver las sombrillas, reporten las pérdidas o en el check out cuando el recepcionista se dé cuenta de que los paraguas no hayan sido devueltos. Para el actual paso pueden pasar días con respecto a los anteriores.

*Diagrama de Flujo*



	Hotel Lomas del Volcán S.A	Fecha de Elaboración	08/10/2021
	Departamento de Recepción	Versión	01
	Reserva de Tours	Código	LV-RC-09

## Procedimiento de Reserva de Tours

### *Índice*

Objetivo .....	63
Alcance .....	63
Responsables.....	63
Requerimientos .....	64
Documentos .....	64
Normativa Aplicable.....	64
Descripción del Procedimiento.....	64
Diagrama de Flujo .....	67

### *Objetivo*

Vender actividades o servicios externos a los clientes del hotel.

### *Alcance*

Es un procedimiento que conlleva la reserva del tour y su inclusión en el sistema, es realizado únicamente por el departamento de recepción.

### *Responsables*

- Recepción.

### ***Requerimientos***

- Computadoras.
- Correo Electrónico.
- Teléfono.
- WhatsApp.
- Talonario de Vouchers.

### ***Documentos***

#### **Documentos Internos.**

- Voucher por Servicios

### ***Normativa Aplicable***

Se contratan servicios con empresas reguladas por las leyes de la República, que cumplan con estándares de seguridad y calidad establecidos por el hotel.

### ***Descripción del Procedimiento***

Número de Actividad	Descripción de la Actividad	Responsables
	Inicio	
1	Recibe el interés de parte del cliente en realizar algún tour externo.	Recepción
2	Pregunta al cliente en qué tipo de actividades estaría interesado en realizar.	Recepción
3	Brinda recomendaciones de acuerdo con lo que demostró estar interesado.	Recepción
4	Presenta una breve reseña de la actividad o las actividades seleccionadas por parte del huésped. <sup>1</sup>	Recepción
5	Confirma el deseo de realizar la actividad con el huésped.	Recepción
6	Pregunta al cliente en qué día y horario desea hacer la actividad.	Recepción

Número de Actividad	Descripción de la Actividad	Responsables
7	<p>Verifica la disponibilidad con el tour operador de la actividad del día y la hora deseada por el huésped.</p> <p>¿Hay disponibilidad para realizar la actividad en la hora y día designados?</p> <p>Sí: Pasa al paso 10.</p> <p>No: Continúa</p>	Recepción
8	<p>Verifica la disponibilidad con un tour operador alternativo de la actividad en el día y hora deseada por el huésped.</p> <p>¿Hay disponibilidad para realizar la actividad en la hora y día designados con el tour operador alternativo?</p> <p>Sí: Pasa al paso 10.</p> <p>No: Continúa.</p>	Recepción
9	<p>¿El cliente está dispuesto a realizar la actividad en algún otro horario o día en que el tour operador tiene disponibilidad?</p> <p>No: Fin del Procedimiento.</p> <p>Sí: Continúa</p>	Recepción
10	Elabora el voucher de la actividad. <sup>2</sup>	Recepción
11	Reserva la excursión o tour con la compañía turística. <sup>3</sup>	Recepción
12	Confirma al huésped el servicio indicando la fecha y horario de salida.	Recepción
13	Brinda recomendaciones e indicaciones al huésped sobre qué llevar a la excursión.	Recepción
14	<p>Verifica si el cliente cuenta con crédito.</p> <p>¿Cuenta el cliente con crédito?</p> <p>No: Pasa al paso 17.</p> <p>Sí: Continúa.</p>	Recepción

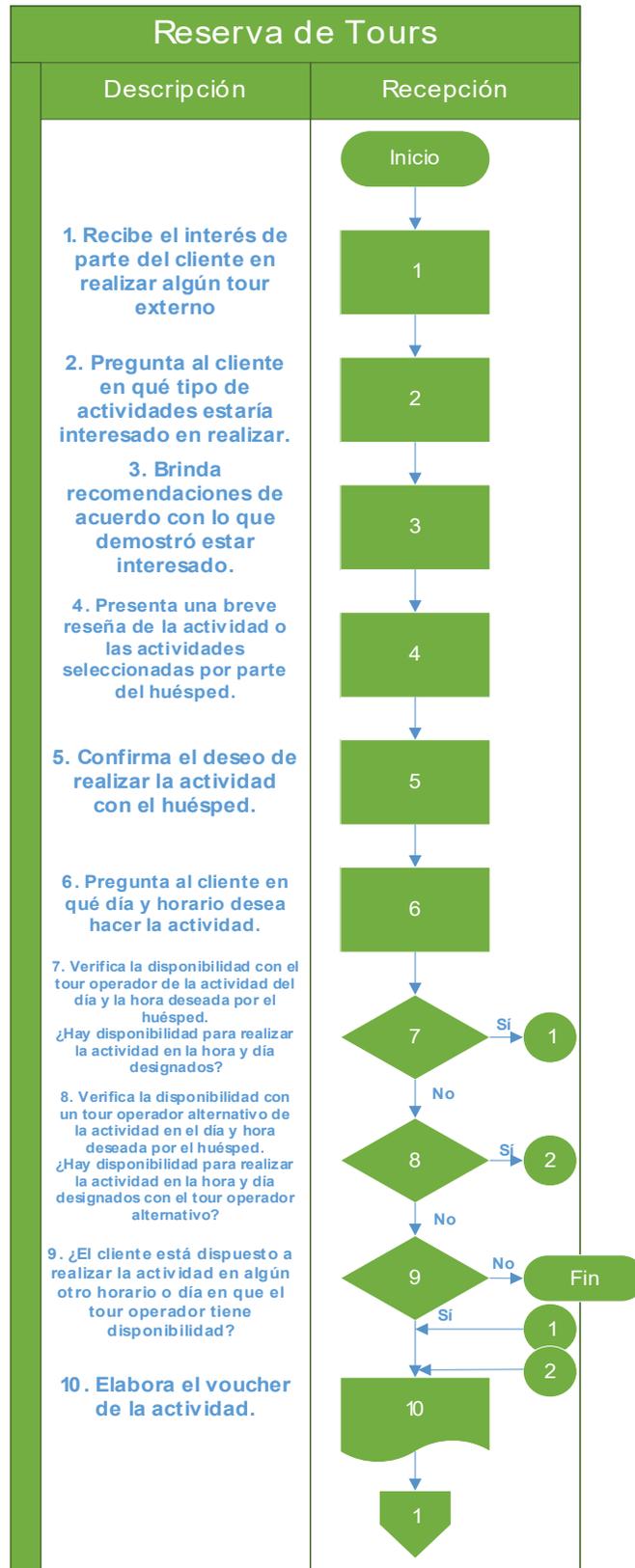
Número de Actividad	Descripción de la Actividad	Responsables
15	Pregunta al cliente sobre si desea cargar o pagar el cargo. ¿Desea el cliente cargar el cargo a la habitación? No: Pasa al paso 17. Sí: Continúa	Recepción
16	Carga el cargo a la habitación. Pasa al Fin del Procedimiento.	Recepción
17	Cobra el cargo al cliente.	Recepción
	Fin del Procedimiento	

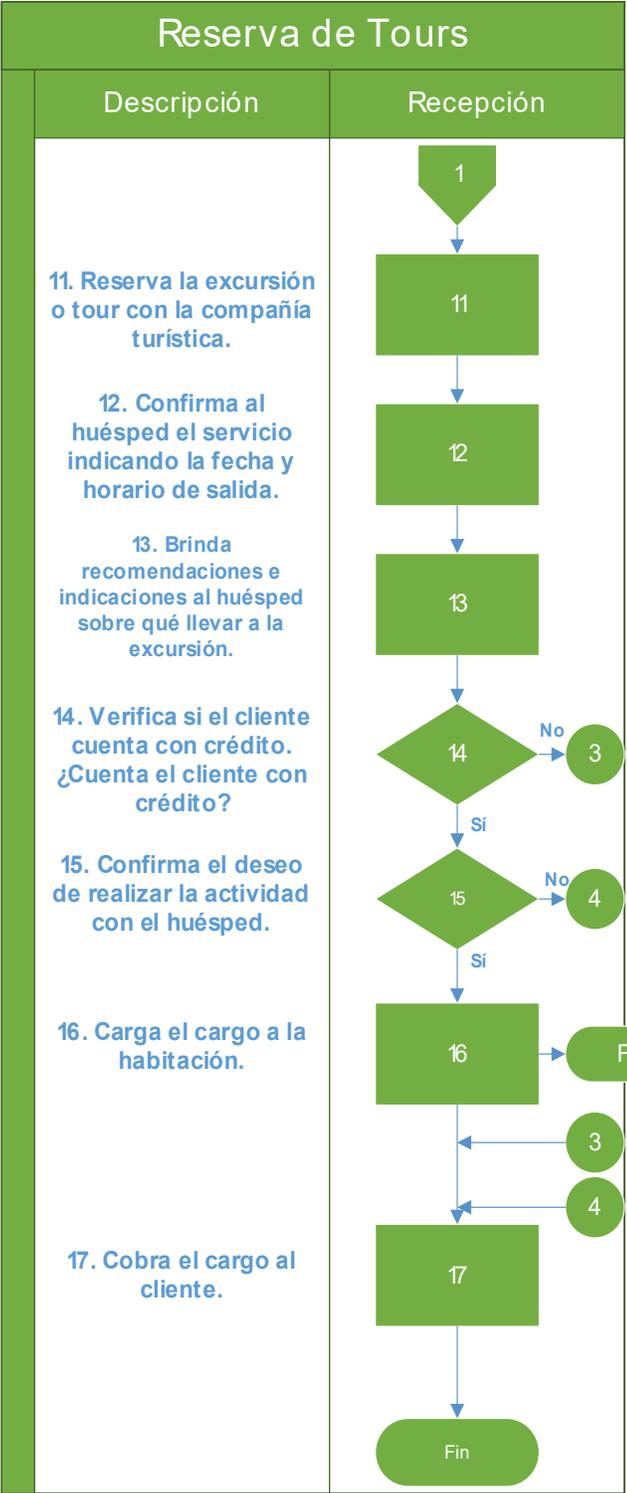
1. Dentro la breve reseña se incluye información como su hora de salida y de regreso, duración y requerimientos físicos.

2. Los datos del voucher a rellenar son exactamente los rubros de nombre del servicio, fecha del servicio, cantidad de personas, fecha de la reserva, nombre del tour operador, número de habitación y el precio.

3. La reserva se realiza por correo electrónico, sin embargo, ciertas compañías han abierto la opción de reservar por medio de WhatsApp para mayor agilización.

## Diagrama de Flujo





	Hotel Lomas del Volcán S.A	Fecha de Elaboración	08/10/2021
	Departamento de Recepción	Versión	01
	Reserva de Transporte de Huéspedes	Código	LV-RC-10

## Procedimiento de Reserva de Transporte de Huéspedes

### *Índice*

Objetivo .....	69
Alcance .....	69
Responsables.....	69
Requerimientos .....	70
Documentos .....	70
Normativa Aplicable.....	70
Descripción del Procedimiento.....	70
Diagrama de Flujo .....	72

### *Objetivo*

Reservar transfers para los clientes cuando estos lo necesiten, ya sea internamente o contratando tour operadores externos.

### *Alcance*

Es llevado a cabo únicamente por el departamento de recepción, el procedimiento trata sobre la gestión del transporte de los huéspedes cuando esto la solicitan.

### *Responsables*

- Recepción.

### ***Requerimientos***

- Laptop.
- Talonario de Vouchers.

### ***Documentos***

#### **Documentos Internos.**

- Voucher por Servicios.

### ***Normativa Aplicable***

Como norma general solo se gestiona transporte a través de prestatarios oficiales y regulados por las leyes de la República.

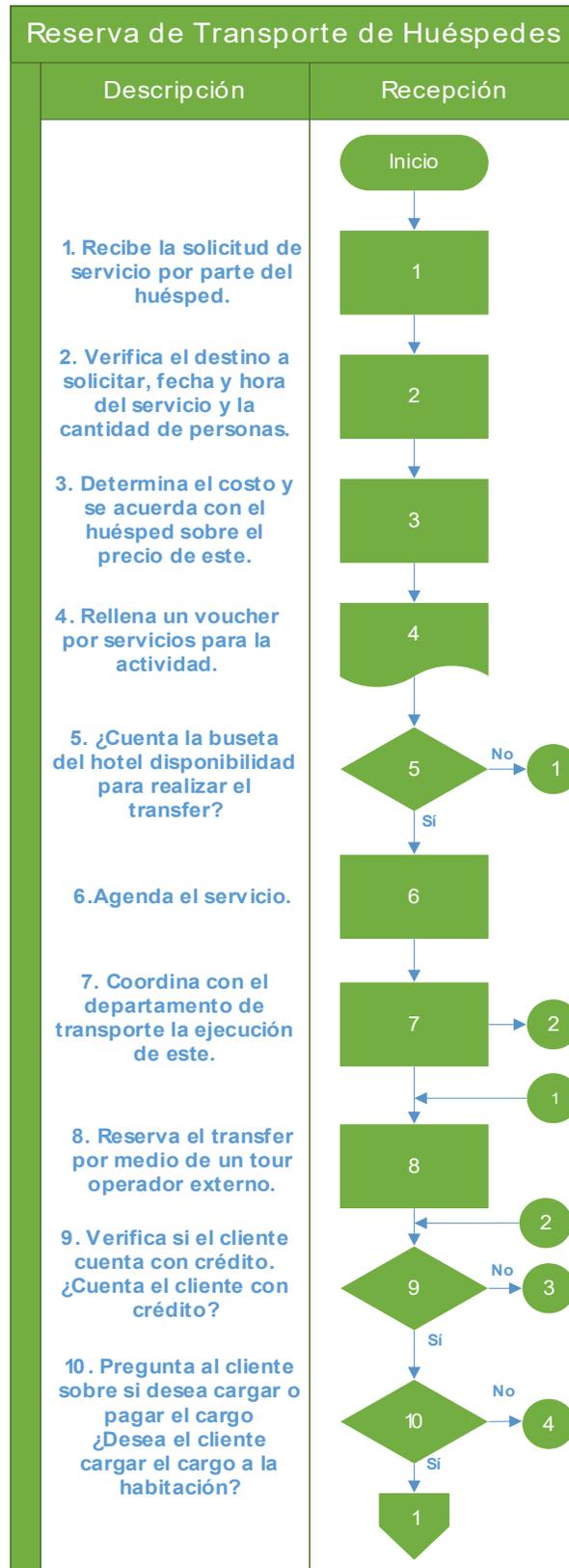
### ***Descripción del Procedimiento***

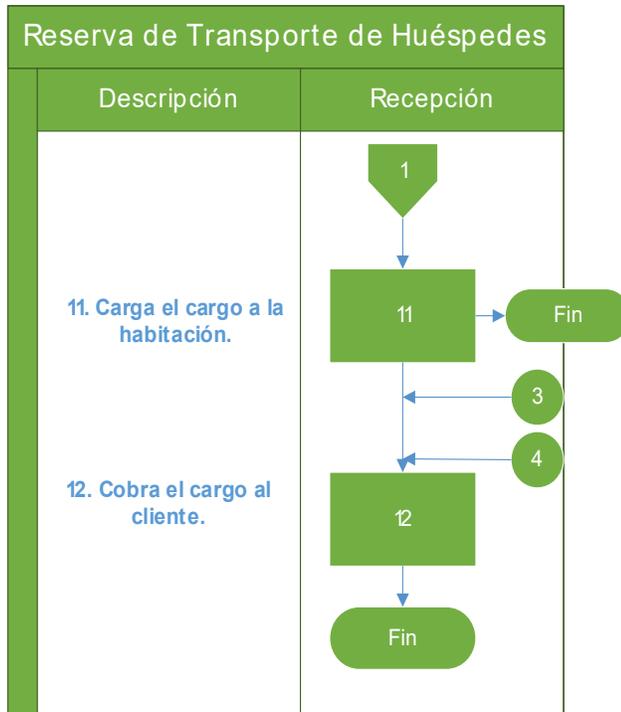
Número de Actividad	Descripción de la Actividad	Responsables
	Inicio	
1	Recibe la solicitud de servicio por parte del huésped.	Recepción
2	Verifica el destino a solicitar, fecha y hora del servicio y la cantidad de personas.	Recepción
3	Determina el costo y se acuerda con el huésped sobre el precio de este.	Recepción
4	Rellena un voucher por servicios para la actividad. <sup>1</sup>	Recepción
5	¿Cuenta la buseta del hotel disponibilidad para realizar el transfer? No: Pasa al paso 8. Sí: Continúa	Recepción
6	Agenda el servicio.	Recepción.
7	Coordina con el departamento de transporte la ejecución de este. Pasa al paso 9.	Recepción

Número de Actividad	Descripción de la Actividad	Responsables
8	Reserva el transfer por medio de un tour operador externo.	Recepción
9	Verifica si el cliente cuenta con crédito. ¿Cuenta el cliente con crédito? No: Pasa al paso 12. Sí: Continúa	Recepción
10	Pregunta al cliente sobre si desea cargar o pagar el cargo ¿Desea el cliente cargar el cargo a la habitación? No: Pasa al paso 12. Sí: Continúa	Recepción
11	Carga el cargo a la habitación. Pasa al Fin del Procedimiento.	Recepción
12	Cobra el cargo al cliente.	Recepción
	Fin del Procedimiento	

1. Los datos del voucher a rellenar son exactamente los rubros de nombre del servicio, fecha del servicio, cantidad de personas, fecha de la reserva, nombre del tour operador, número de habitación y el precio.

## Diagrama de Flujo





	Hotel Lomas del Volcán S.A	Fecha de Elaboración	08/10/2021
	Departamento de Recepción	Versión	01
	Atención Telefónica	Código	LV-RC-11

## Procedimiento de Atención Telefónica

### *Índice*

Objetivo .....	74
Alcance .....	74
Responsables.....	74
Requerimientos .....	74
Descripción del Procedimiento.....	75
Diagrama de Flujo .....	77

### *Objetivo*

Atender las llamadas telefónicas de recepción de una manera estandarizada.

### *Alcance*

Es un procedimiento realizado únicamente por recepción en los momentos en que se reciben las llamadas telefónicas.

### *Responsables*

- Recepción.

### *Requerimientos*

- Teléfono.

### *Descripción del Procedimiento*

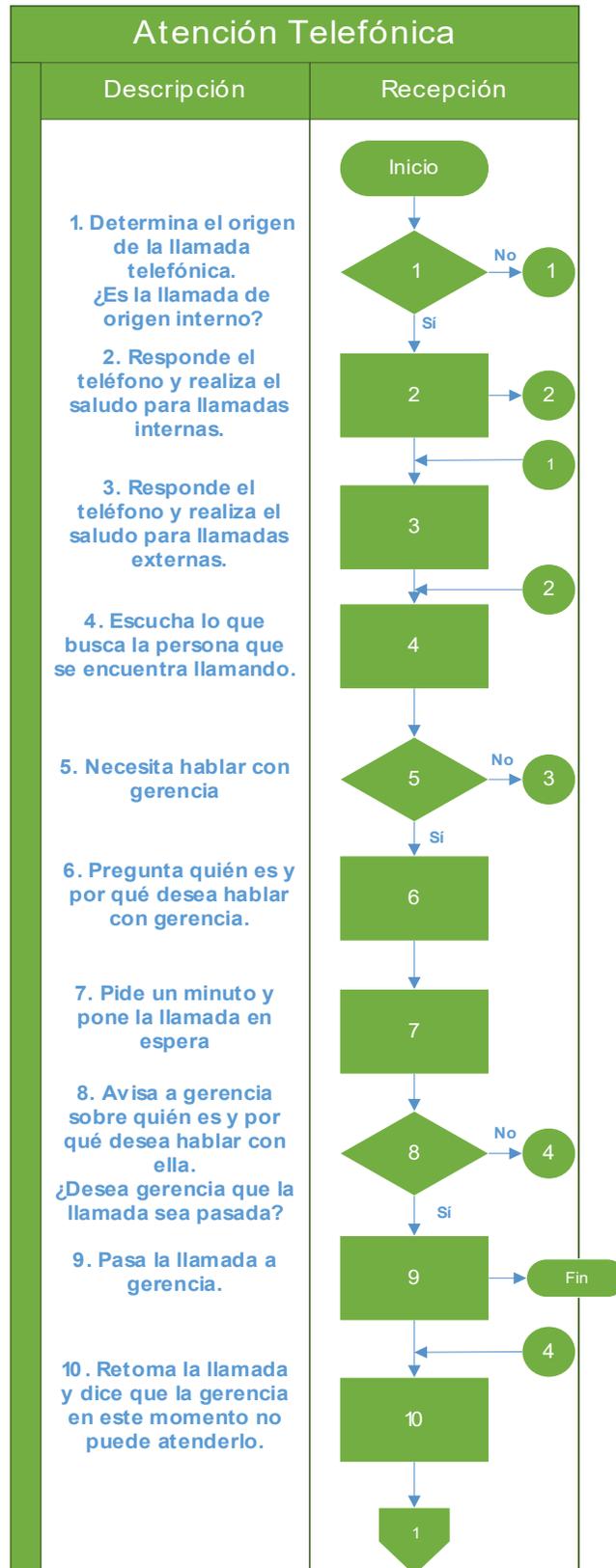
Número de Actividad	Descripción de la Actividad	Responsables
	Inicio	
1	Determina el origen de la llamada telefónica. ¿Es la llamada de origen interno? No: Pasa al paso 3. Sí: Continúa.	Recepción
2	Responde el teléfono y realiza el saludo para llamadas internas. <sup>1</sup> Pasa al paso 4.	Recepción
3	Responde el teléfono y realiza el saludo para llamadas externas. <sup>2</sup>	Recepción
4	Escucha lo que busca la persona que se encuentra llamando.	Recepción
5	¿Necesita hablar con gerencia? No: Pasa al paso 14. Sí: Continúa.	Recepción
6	Pregunta quién es y por qué desea hablar con gerencia.	Recepción
7	Pide un minuto y pone la llamada en espera	Recepción
8	Avisa a gerencia sobre quién es y por qué desea hablar con ella. ¿Desea gerencia que la llamada sea pasada? No: Pasa al paso 10. Sí: Continúa.	Recepción
9	Pasa la llamada a gerencia. Pasa al Fin del Procedimiento.	Recepción
10	Retoma la llamada y dice que la gerencia en este momento no puede atenderlo.	Recepción
11	Pide información para dejar un mensaje a gerencia.	Recepción

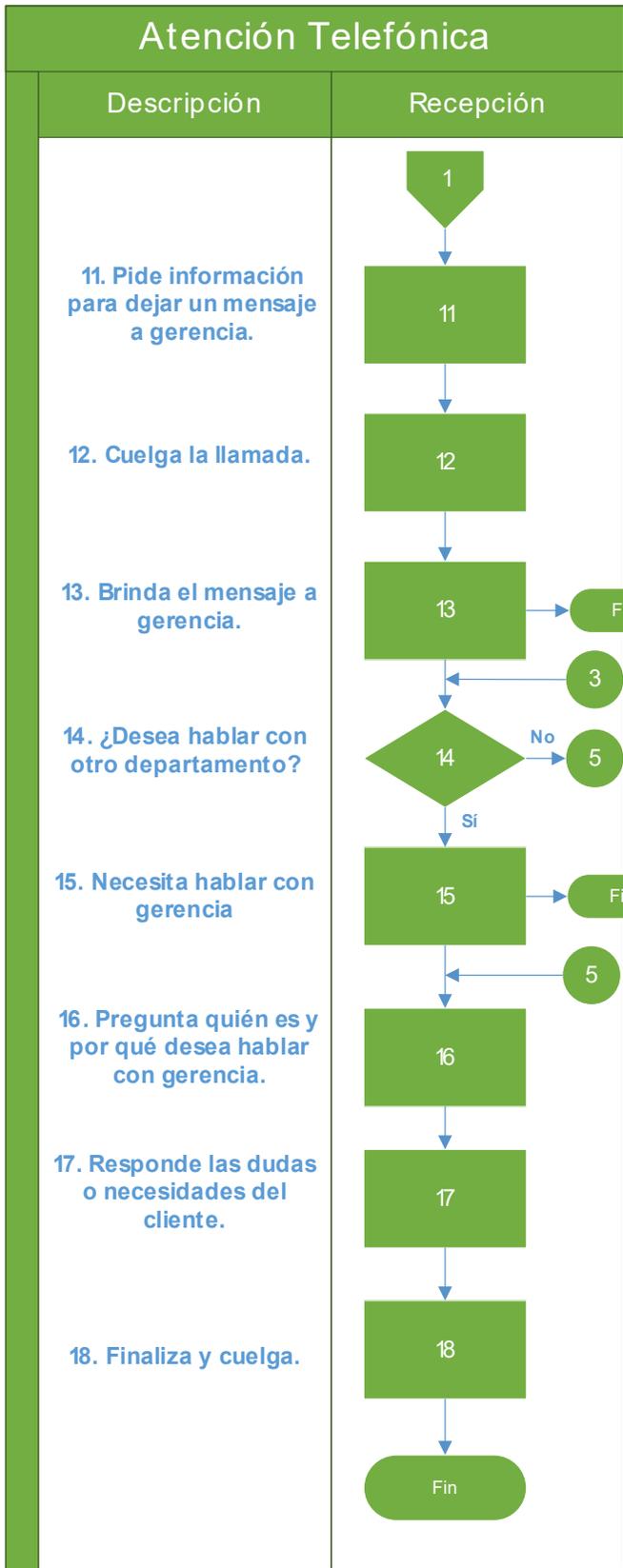
Número de Actividad	Descripción de la Actividad	Responsables
12	Cuelga la llamada.	Recepción
13	Brinda el mensaje a gerencia. Pasa al Fin del Procedimiento.	Recepción
14	¿Desea hablar con otro departamento? No: Pasa al paso 16. Sí: Continúa.	Recepción
15	Responde que de inmediato comunica y transfiere la llamada al departamento respectivo. Pasa al Fin del Procedimiento.	Recepción
16	Escucha las dudas o necesidades del cliente.	Recepción
17	Responde las dudas o necesidades del cliente.	Recepción
18	Finaliza y cuelga.	Recepción
	Fin del Procedimiento	

1. El saludo para llamada internas sería “Recepción, buenos \_\_\_\_, \_\_\_\_\_ le atiende”, sustituyendo la primera línea dependiendo de la hora del día y la última con su nombre.

2. El saludo para llamadas externas sería “Lomas del Volcán, buenos \_\_\_\_, \_\_\_\_\_ le atiende”, sustituyendo la primera línea dependiendo de la hora del día y la última con su nombre.

## Diagrama de Flujo





	Hotel Lomas del Volcán S.A	Fecha de Elaboración	08/10/2021
	Departamento de Recepción	Versión	01
	Organización de Solicitudes Especiales	Código	LV-RC-12

## Procedimiento de Organización de las Solicitudes Especiales

### *Índice*

Objetivo .....	79
Alcance .....	79
Responsables.....	79
Requerimientos .....	79
Documentos .....	80
Descripción del Procedimiento.....	80
Diagrama de Flujo .....	82

### *Objetivo*

Organizar las solicitudes especiales de los clientes cuando estos lo soliciten.

### *Alcance*

Es un procedimiento que realiza el departamento de recepción, el alcance sería la atención de las solicitudes especiales realizadas por los clientes y su manejo por de parte de recepción, según el tipo de solicitud que se reciba.

### *Responsables*

- Recepción.

### *Requerimientos*

- Celular.

- WhatsApp.
- Software Skill4it.
- Laptop.
- Teléfono.
- Correo Electrónico.

### ***Documentos***

#### **Documentos Internos**

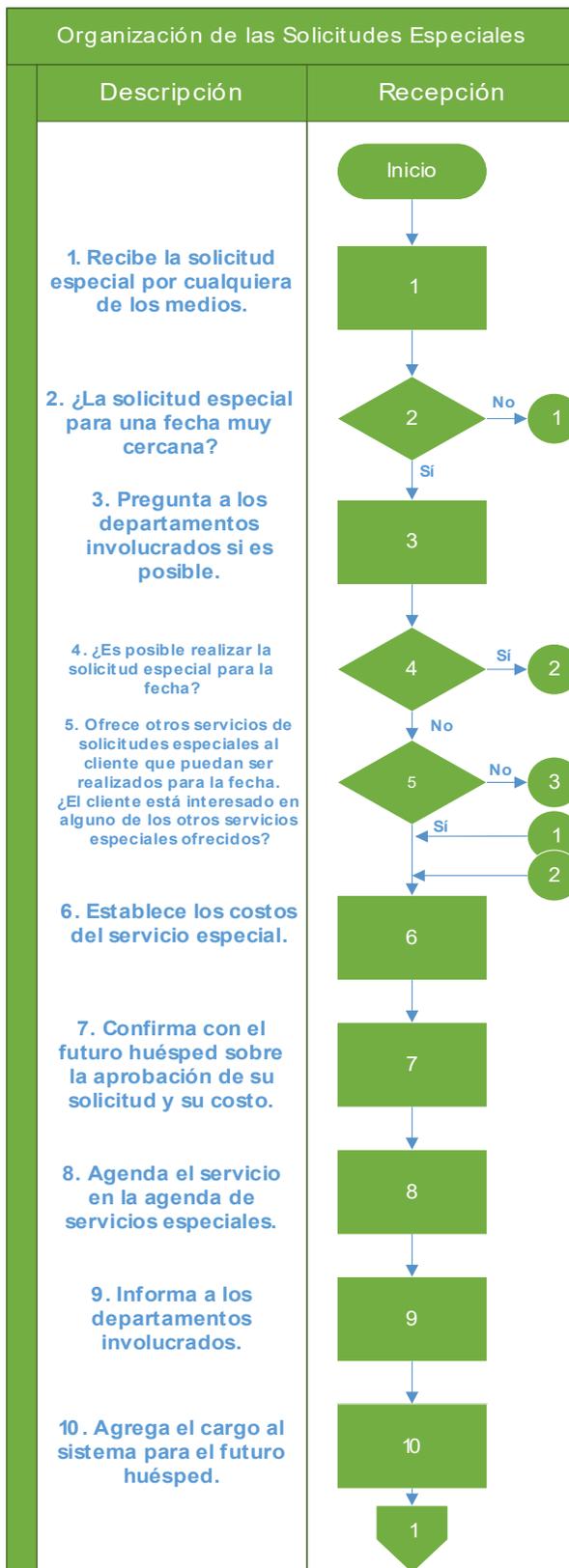
- Agenda de Servicios Especiales.

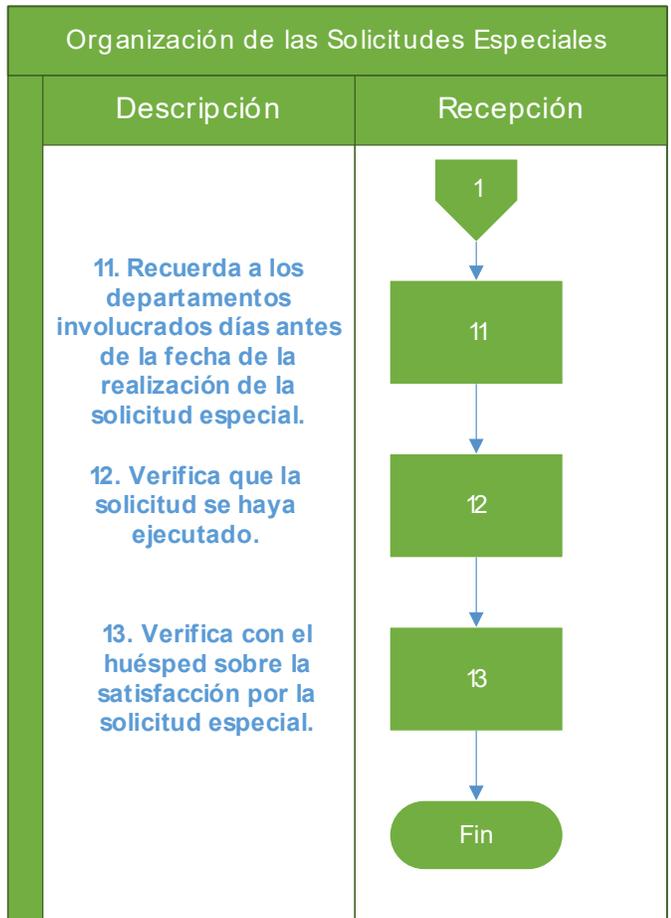
### ***Descripción del Procedimiento***

Número de Actividad	Descripción de la Actividad	Responsables
	Inicio	
1	Recibe la solicitud especial por cualquiera de los medios.	Recepción
2	¿La solicitud especial para una fecha muy cercana? No: Pasa al paso 6. Sí: Continúa.	Recepción
3	Pregunta a los departamentos involucrados si es posible.	Recepción
4	¿Es posible realizar la solicitud especial para la fecha? Sí: Pasa al paso 6. No: Continúa.	Recepción
5	Ofrece otros servicios de solicitudes especiales al cliente que puedan ser realizados para la fecha. ¿El cliente está interesado en alguno de los otros servicios especiales ofrecidos? No: Fin del Procedimiento Sí: Continúa.	Recepción
6	Establece los costos del servicio especial.	Recepción

Número de Actividad	Descripción de la Actividad	Responsables
7	Confirma con el futuro huésped sobre la aprobación de su solicitud y su costo.	Recepción
8	Agenda el servicio en la agenda de servicios especiales.	Recepción
9	Informa a los departamentos involucrados.	Recepción
10	Agrega el cargo al sistema para el futuro huésped.	Recepción
11	Recuerda a los departamentos involucrados días antes de la fecha de la realización de la solicitud especial.	Recepción
12	Verifica que la solicitud se haya ejecutado.	Recepción
13	Verifica con el huésped sobre la satisfacción por la solicitud especial.	Recepción
	Fin del Procedimiento	

## Diagrama de Flujo





	Hotel Lomas del Volcán S.A	Fecha de Elaboración	08/10/2021
	Departamento de Salón	Versión	01
	Atención de Mesa en la Cena	Código	LV-SL-01

## Procedimiento de Atención de Mesa en la Cena

### *Índice*

Objetivo .....	84
Alcance .....	84
Responsables.....	84
Requerimientos .....	85
Normativa Aplicable.....	85
Descripción del Procedimiento.....	85
Diagrama de Flujo .....	89

### *Objetivo*

Atender a los clientes en la cena de una manera efectiva y eficiente buscando que estos tengan una experiencia placentera.

### *Alcance*

Es el procedimiento que abarca todas las acciones durante la atención de una mesa en el horario de cena, es realizado únicamente por los saloneros.

### *Responsables*

- Host.
- Salonero.

- Cocina.

***Requerimientos***

- Computadoras.
- Software Skill4it.
- Códigos QR para lectura del menú en digital.
- Menús físicos.
- Comandero.

***Normativa Aplicable***

Se deben aplicar los protocolos de COVID 19 de salón durante toda la atención de la cena.

***Descripción del Procedimiento***

Número de Actividad	Descripción de la Actividad	Responsables
	Inicio	
1	Da bienvenida al cliente.	Host
2	Pregunta al cliente su número de habitación, cantidad de personas y si cuentan con reservación.	Host
3	Revisa si el cliente cuenta con algún tipo de alimentación incluida.	Host
4	Pregunta al cliente si cuenta ya con el menú digital ya en su celular. ¿Cuentan ya con el menú en digital? Sí: Pasa al paso 8. No: Continúa	Host
5	Pregunta al cliente si puede escanear códigos QR con el celular. ¿El cliente puede escanear códigos QR con el celular? No: Pasa al paso 7.	Host

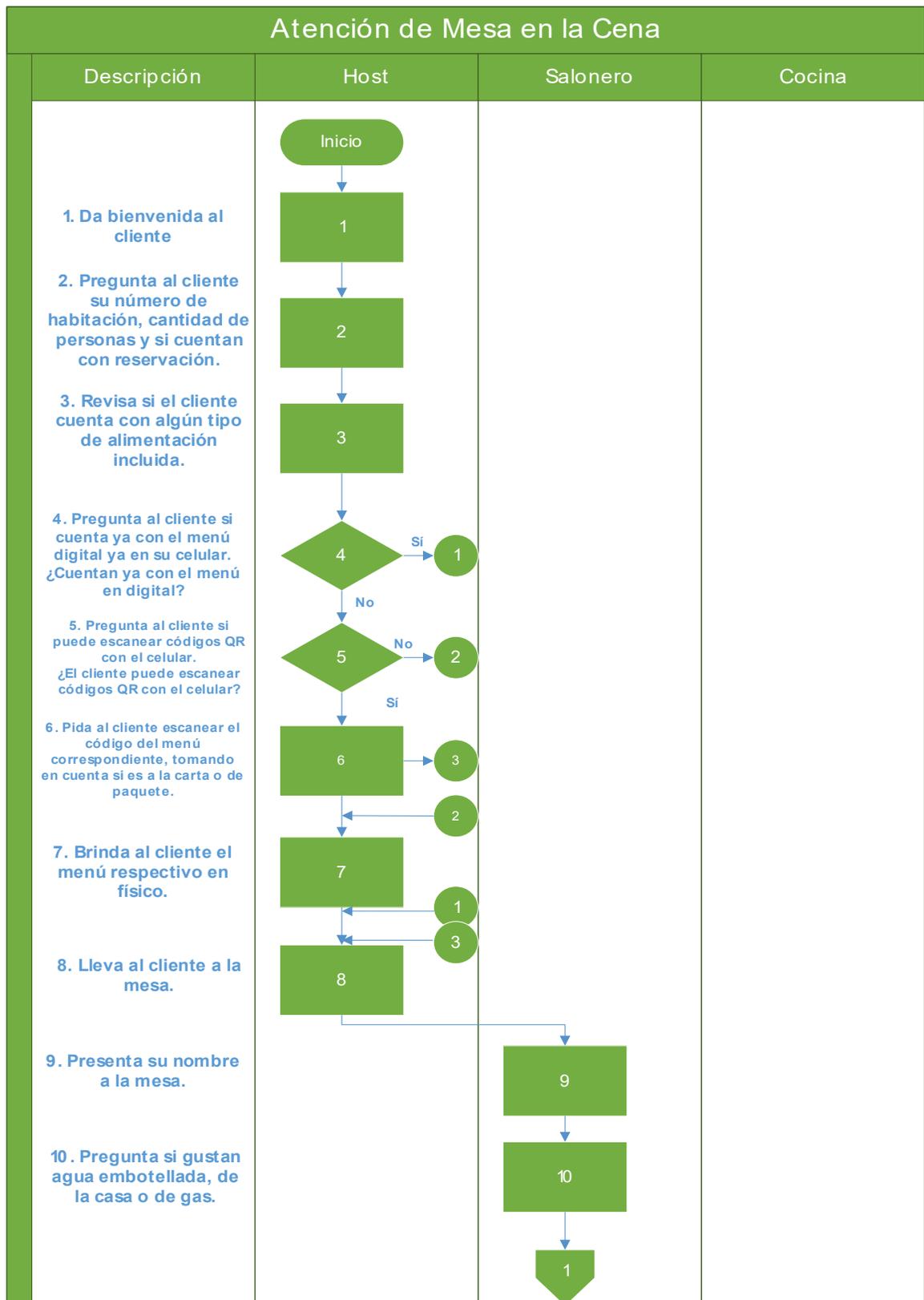
Número de Actividad	Descripción de la Actividad	Responsables
	Sí: Continúa	
6	Pida al cliente escanear el código del menú correspondiente, tomando en cuenta si es a la carta o de paquete. Pasa al paso 8.	Host
7	Brinda al cliente el menú respectivo en físico.	Host
8	Lleva al cliente a la mesa.	Host
9	Presenta su nombre a la mesa.	Salonero
10	Pregunta si gustan agua embotellada, de la casa o de gas.	Salonero
11	Sirve el agua seleccionada a la mesa.	Salonero
12	¿El agua escogida por el cliente es embotellada o de gas? No: Pasa al paso 14. Sí: Continúa.	Salonero
13	Carga el agua a la mesa en el sistema.	Salonero
14	Toma la orden de bebidas.	Salonero
15	Comanda las bebidas en el sistema.	Salonero
16	Pregunta a los clientes si cuentan con alguna alergia.	Salonero
17	Toma la orden de alimentos.	Salonero
18	¿El cliente ordenó algún plato con algún ingrediente del que es alérgico? No: Pasa al paso 20. Sí: Continúa.	Salonero
19	Comenta al cliente que el plato ordenado cuenta con el ingrediente al que es alérgico, que se va a ordenar sin ese ingrediente.	Salonero
20	Comanda los platos ordenados en el sistema.	Salonero

Número de Actividad	Descripción de la Actividad	Responsables
21	Lleva las bebidas a la mesa.	Salonero
22	¿El cliente ordenó entrada? No: Pasa al paso 28. Sí: Continúa.	Salonero
23	Coloca los utensilios extra para entrada dependiendo de cuál sea esta.	Salonero
24	Prepara la entrada.	Cocina
25	Sirve la entrada.	Salonero
26	Pregunta al cliente si todo está bien, además, atiende sus peticiones. <sup>1</sup>	Salonero
27	Retira los platos de la entrada, cuando los clientes la terminen.	Salonero
28	Prepara el plato fuerte	Cocina
29	¿Uno de los platos fuertes es una carne? No: Pasa al paso 31. Sí: Continúa.	Salonero
30	Sustituye el cubierto por un cuchillo para carnes	Salonero
31	Sirve los platos fuertes.	Salonero
32	Pregunta a los clientes si todo está bien o si necesitan algo, además, atiende sus peticiones.	Salonero
33	Retira los platos cuando ya los clientes hayan acabado la comida.	Salonero
34	Ofrece a los clientes los postres, café, té o algún digestivo. ¿Quieren los clientes algún postre, café, té o algún digestivo? No: Pasa al paso 43. Sí: Continua.	Salonero
35	Toma el pedido de los clientes.	Salonero

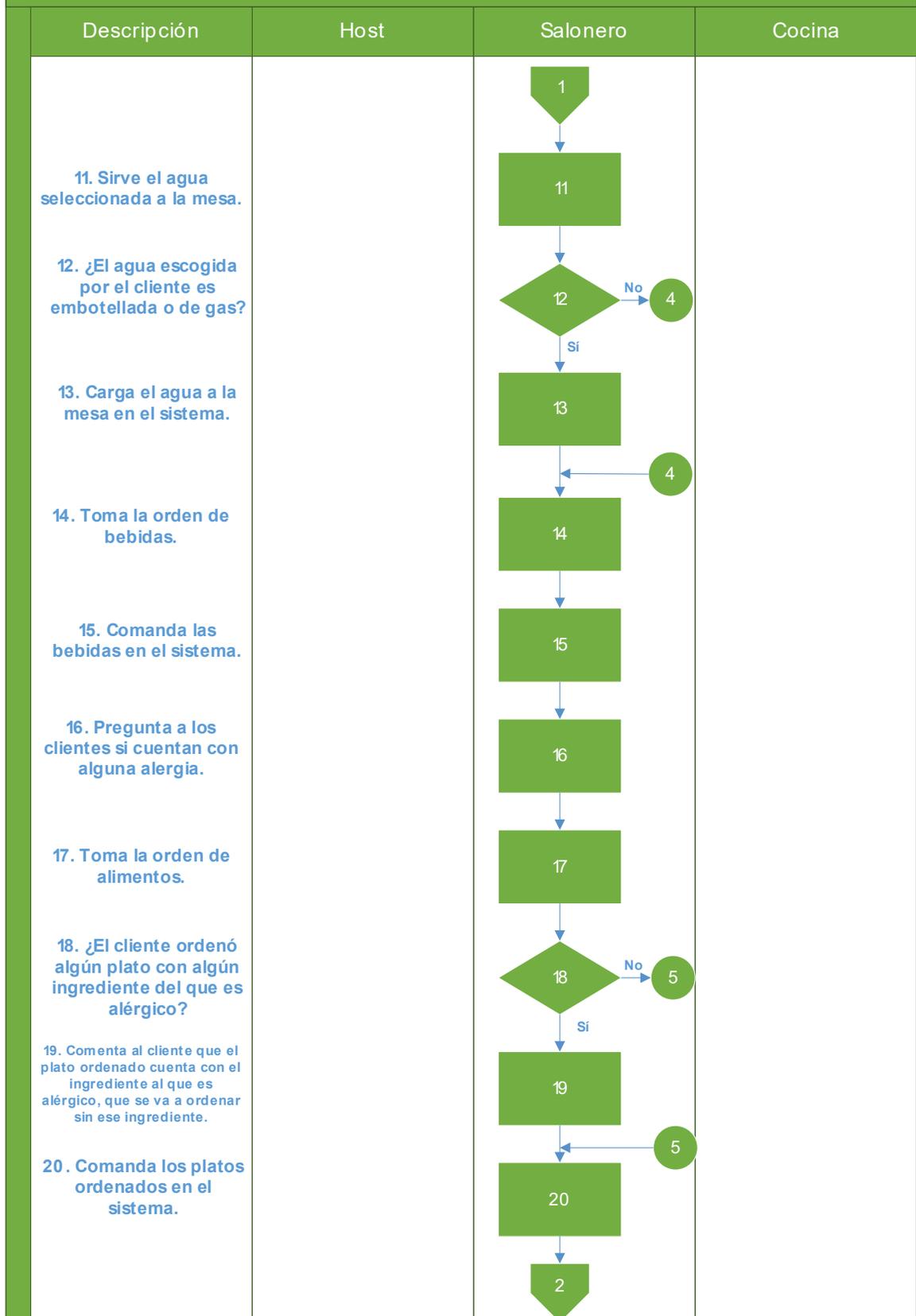
Número de Actividad	Descripción de la Actividad	Responsables
36	Comanda el pedido en el sistema.	Salonero
37	¿Pidieron café o té? No: Pasa al paso 39. Sí: Continúa.	Salonero
38	Lleva una azucarera a la mesa.	Salonero
39	Prepara el postre.	Cocina
40	Sirve el postre.	Salonero
41	Pregunta a los clientes si todo está bien o si ocupan algo, en medio del postre.	Salonero
42	Retira los postres, cuando ya los clientes lo hayan terminado.	Salonero
43	Presenta la cuenta al momento que el cliente así lo solicite.	Salonero
44	Cobra a la mesa.	Salonero
45	Despide a la mesa cuando se retiran.	Salonero
46	Limpia y desinfecta la mesa.	Salonero
47	Vuelve a montar la mesa para una nueva cena.	Salonero
	Fin del Procedimiento	

1. Se realiza en medio del disfrute de la entrada del cliente.

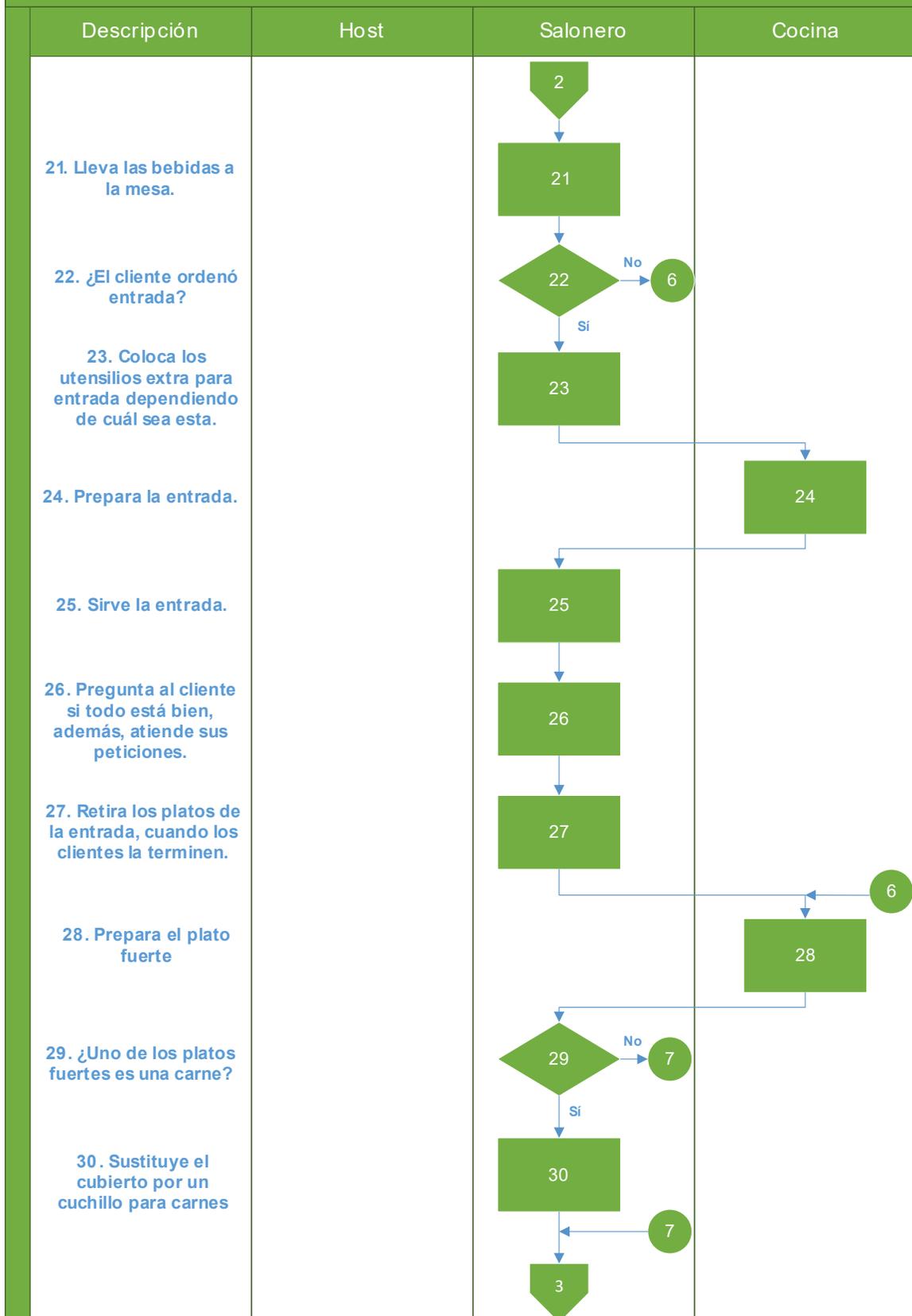
## Diagrama de Flujo



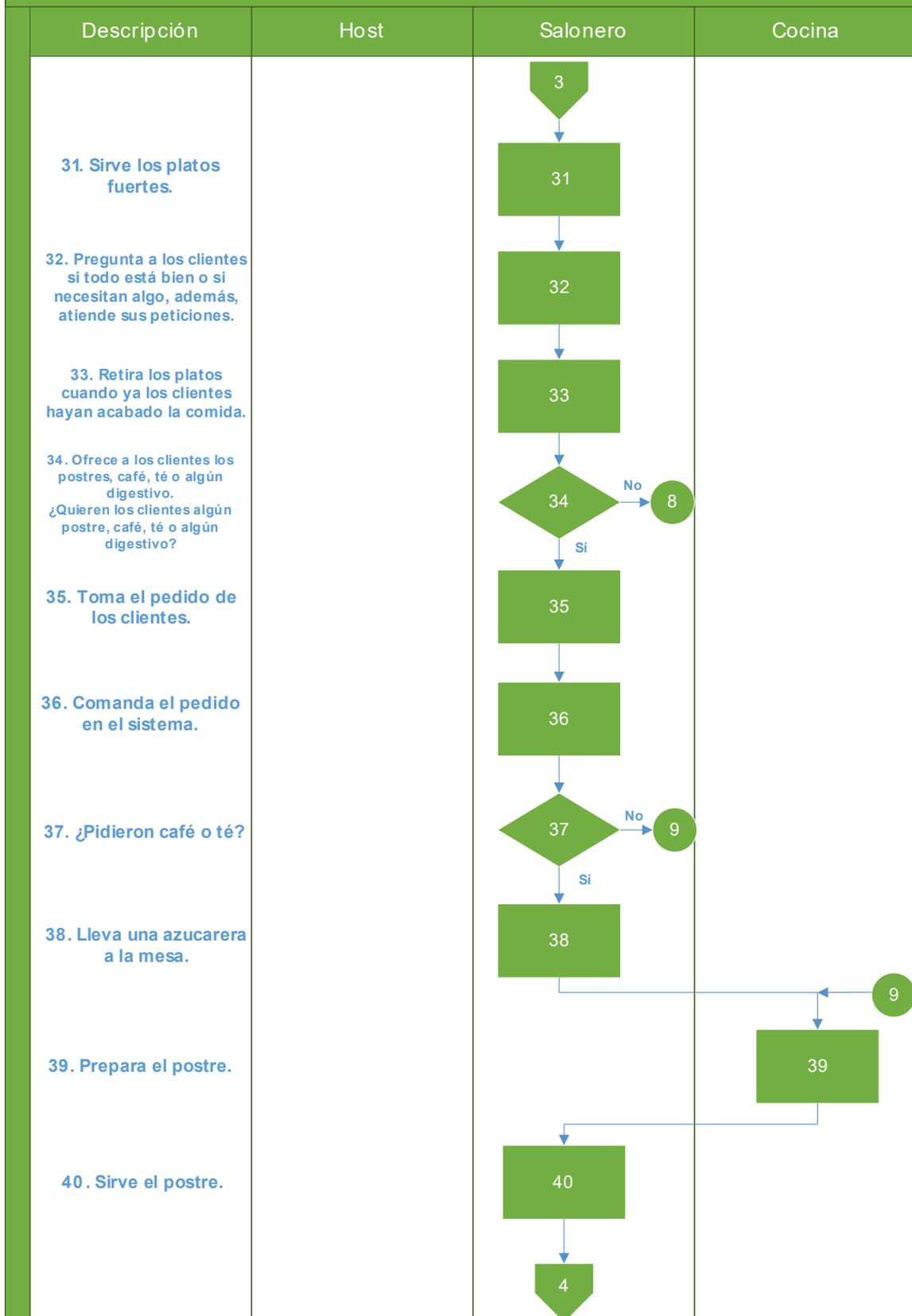
## Atención de Mesa en la Cena



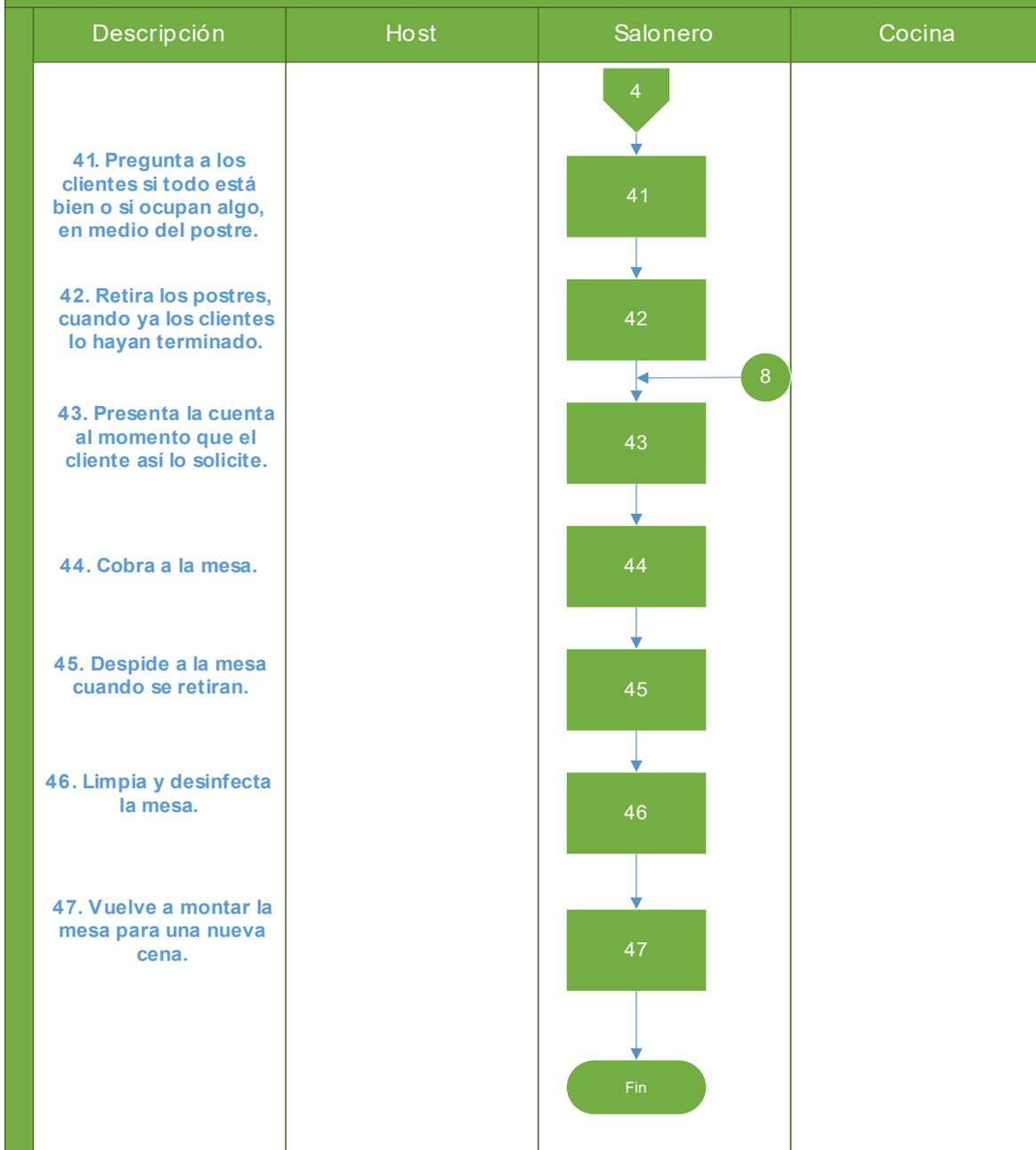
## Atención de Mesa en la Cena



## Atención de Mesa en la Cena



## Atención de Mesa en la Cena



	Hotel Lomas del Volcán S.A	Fecha de Elaboración	08/10/2021
	Departamento de Salón	Versión	01
	Atención de Mesa en el Desayuno	Código	LV-SL-02

## Procedimiento de Atención de Mesa en el Desayuno

### *Índice*

Objetivo .....	94
Alcance .....	94
Responsables.....	94
Requerimientos .....	95
Documentos .....	95
Normativa Aplicable.....	95
Descripción del Procedimiento.....	95
Diagrama de Flujo .....	98

### *Objetivo*

Atender a los clientes en el desayuno de una manera efectiva y eficiente buscando que estos tengan una experiencia placentera.

### *Alcance*

Es el procedimiento que abarca todas las acciones durante la atención de una mesa en el horario de desayuno, es realizado únicamente por los saloneros.

### *Responsables*

- Saloneros.
- Host.

- Cocina.

**Requerimientos**

- Códigos QR para lectura del menú digital.
- Software Skill4it.
- Menús Físicos.

**Documentos**

**Documentos Internos.**

- Rooming List.

**Normativa Aplicable**

Se deben aplicar los protocolos de COVID 19 de salón durante toda la atención del desayuno.

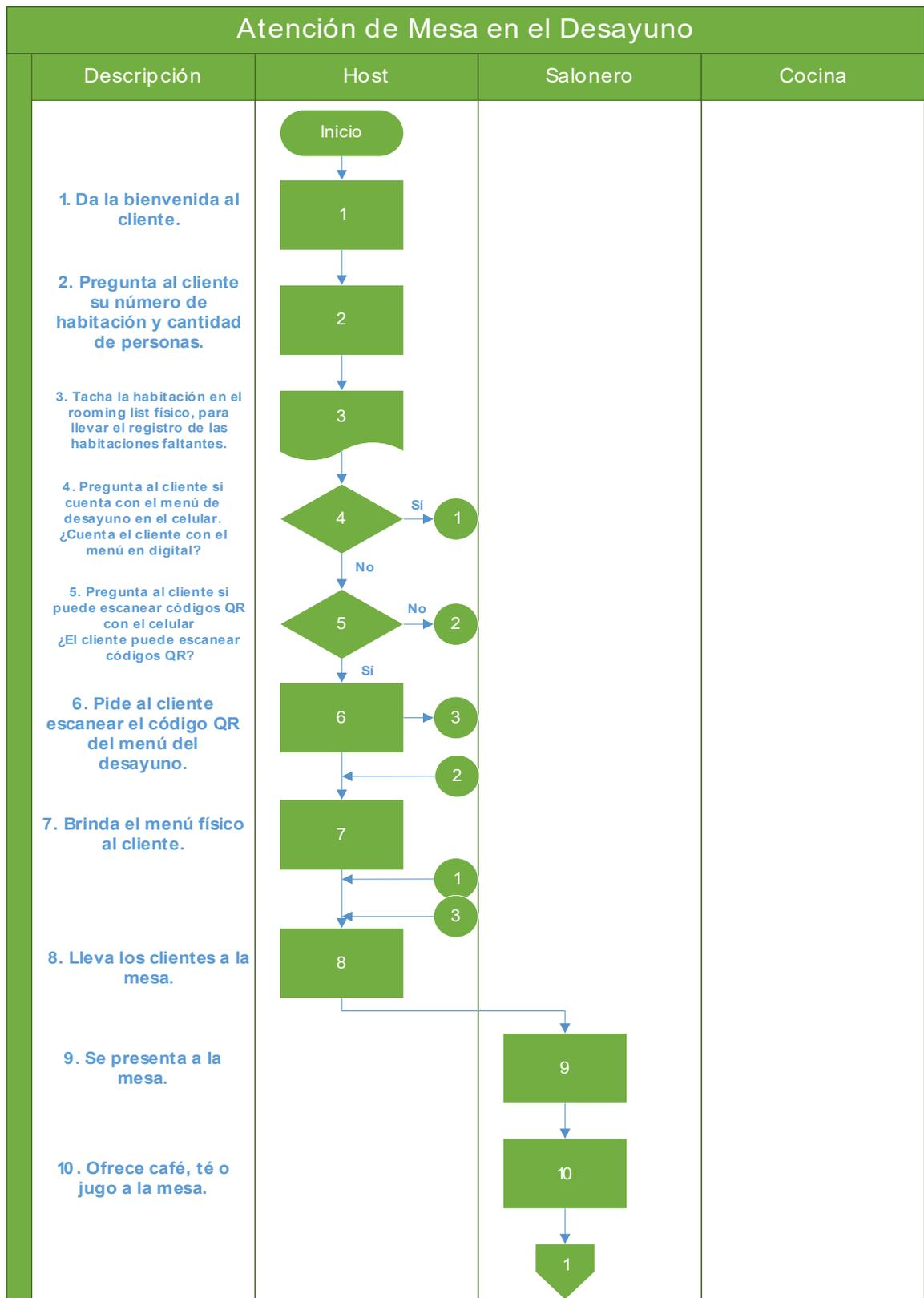
**Descripción del Procedimiento**

Número de Actividad	Descripción de la Actividad	Responsables
	Inicio	
1	Da la bienvenida al cliente.	Host
2	Pregunta al cliente su número de habitación y cantidad de personas.	Host
3	Tacha la habitación en el rooming list físico, para llevar el registro de las habitaciones faltantes.	Host
4	Pregunta al cliente si cuenta con el menú de desayuno en el celular. ¿Cuenta el cliente con el menú en digital? Sí: Pasa al paso 8. No: Continúa.	Host
5	Pregunta al cliente si puede escanear códigos QR con el celular ¿El cliente puede escanear códigos QR?	Host

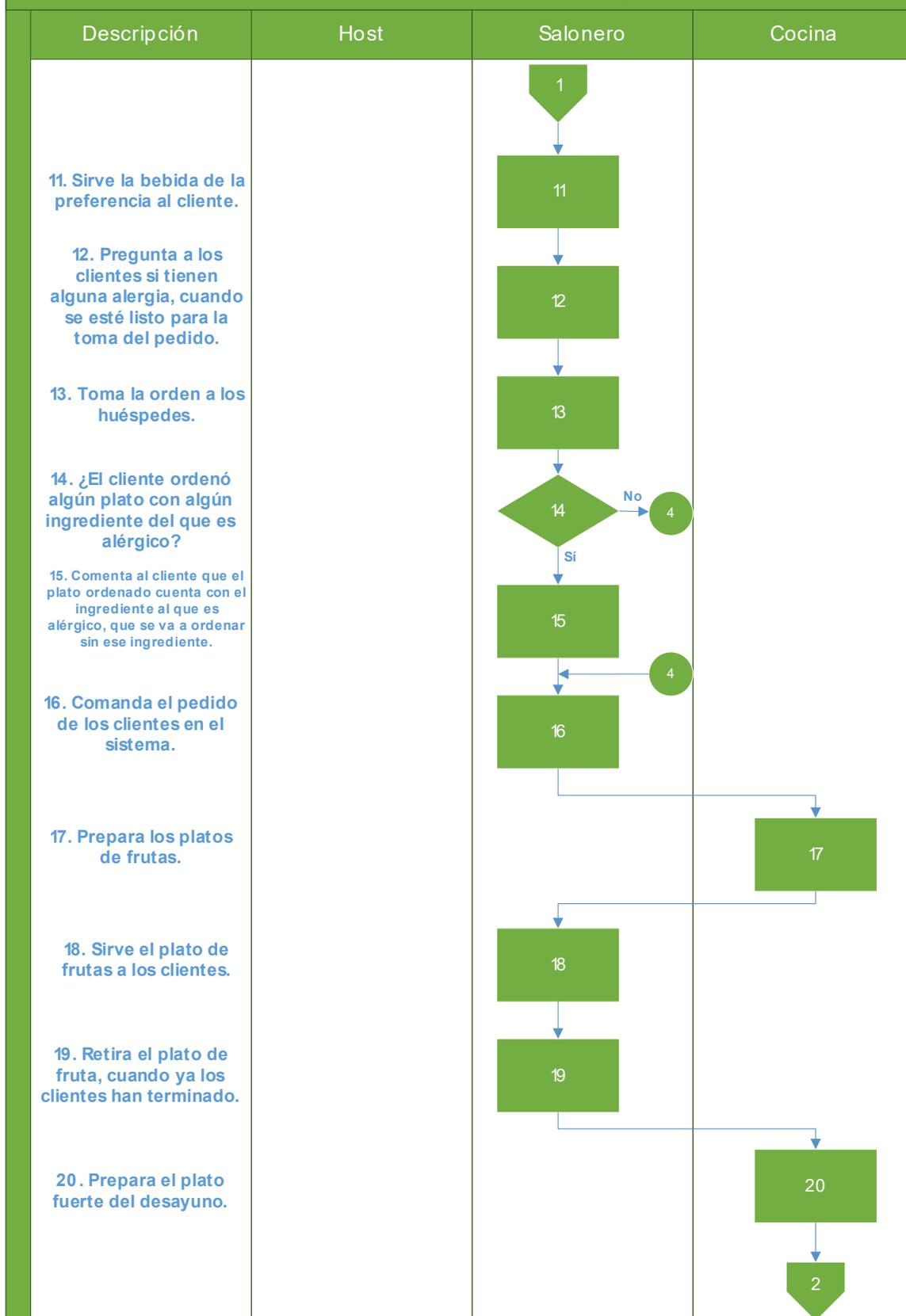
Número de Actividad	Descripción de la Actividad	Responsables
	No: Pasa al paso 7. Sí: Continúa.	
6	Pide al cliente escanear el código QR del menú del desayuno. Pasa al paso 8.	Host
7	Brinda el menú físico al cliente.	Host
8	Lleva los clientes a la mesa.	Host
9	Se presenta a la mesa.	Salonero
10	Ofrece café, té o jugo a la mesa.	Salonero
11	Sirve la bebida de la preferencia al cliente.	Salonero
12	Pregunta a los clientes si tienen alguna alergia, cuando se esté listo para la toma del pedido.	Salonero
13	Toma la orden a los huéspedes.	Salonero
14	¿El cliente ordenó algún plato con algún ingrediente del que es alérgico? No: Pasa al paso 16. Sí: Continúa.	Salonero
15	Comenta al cliente que el plato ordenado cuenta con el ingrediente al que es alérgico, que se va a ordenar sin ese ingrediente.	Salonero
16	Comanda el pedido de los clientes en el sistema.	Salonero
17	Prepara los platos de frutas.	Cocina
18	Sirve el plato de frutas a los clientes.	Salonero
19	Retira el plato de fruta, cuando ya los clientes han terminado.	Salonero
20	Prepara el plato fuerte del desayuno.	Cocina
21	Sirve los platos a los clientes, cuando ya cocina los haya preparado.	Salonero

Número de Actividad	Descripción de la Actividad	Responsables
22	Rellena el café o té de los clientes, dependiendo de lo que estén tomando.	Salonero
23	Pregunta a los clientes si todo está bien y atiende sus peticiones si las tienen	Salonero
24	Retira los platos, cuando ya los clientes han terminado el desayuno.	Salonero
25	Despide a los clientes cuando ya hayan decidido retirarse.	Salonero
26	Limpia y desinfecta la mesa.	Salonero
27	Realiza el montaje de la mesa para tenerla lista para que otros clientes puedan utilizarla.	Salonero
28	Cierra la cuenta de la mesa como comidas incluidas en el sistema.	Salonero
	Fin del Procedimiento	

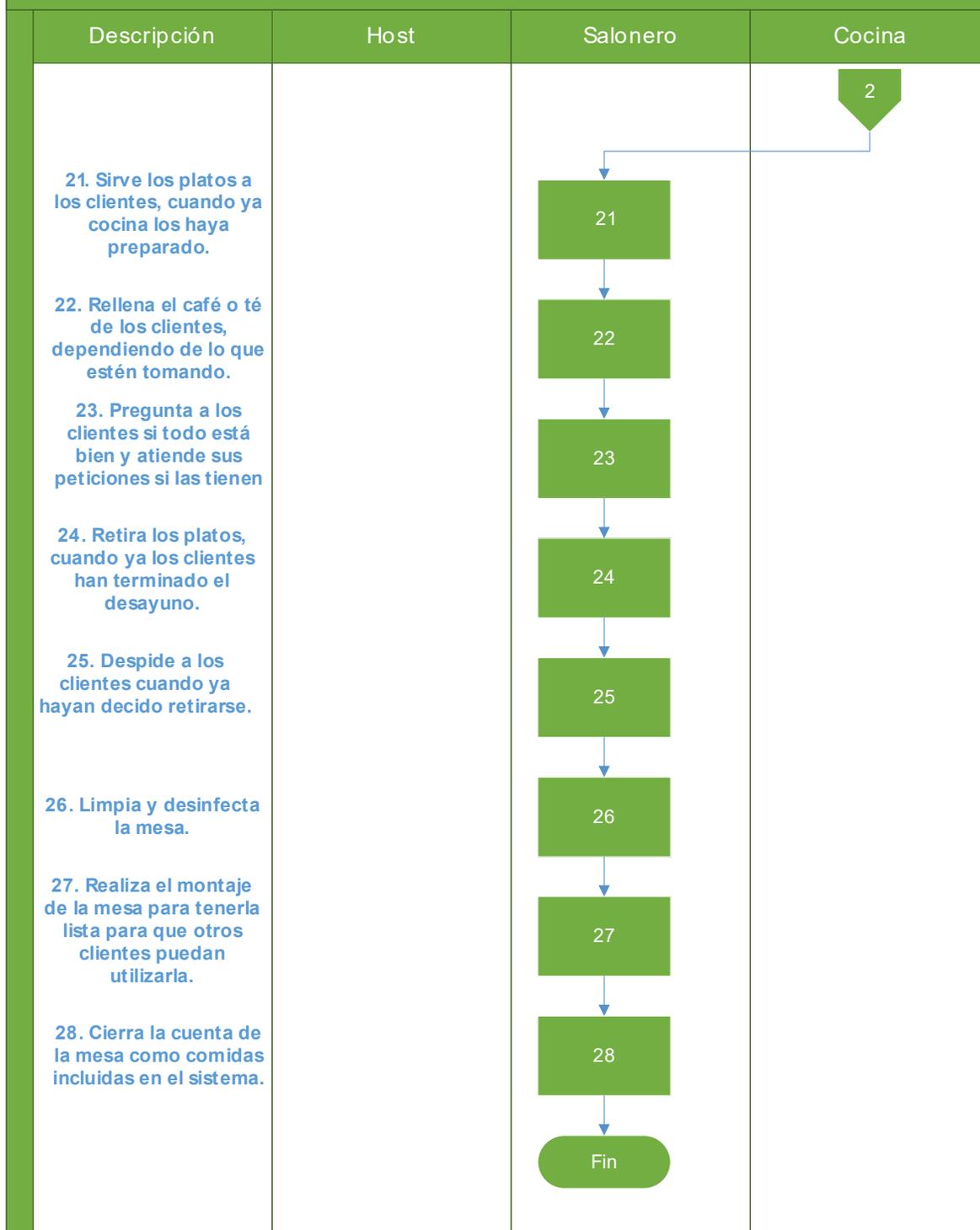
## Diagrama de Flujo



## Atención de Mesa en el Desayuno



## Atención de Mesa en el Desayuno



	Hotel Lomas del Volcán S.A	Fecha de Elaboración	08/10/2021
	Departamento de Salón	Versión	01
	Cierres de Caja	Código	LV-SL-03

## Procedimiento de Cierres de Caja

### *Índice*

Objetivo .....	101
Alcance .....	101
Responsables.....	101
Requerimientos .....	101
Documentos .....	102
Descripción del Procedimiento.....	102
Diagrama de Flujo .....	104

### *Objetivo*

Comprobar que la cantidad de dinero en efectivo o las ganancias obtenidas, correspondan al valor de las ventas que se han reportado en caja de salón.

### *Alcance*

El alcance son todas las tareas para poder completar y entregar el cierre de caja a contabilidad, el procedimiento es realizado únicamente por el departamento de salón.

### *Responsables*

- Salonero.

### *Requerimientos*

- Computadora.

- Software Skill4it.
- Sobres.
- Impresora.

**Documentos**

**Documentos Internos.**

- Hoja de cierres de caja.
- Cierre del Sistema.
- Facturas del restaurante.

**Documentos Externos.**

- Cierres de Datáfonos

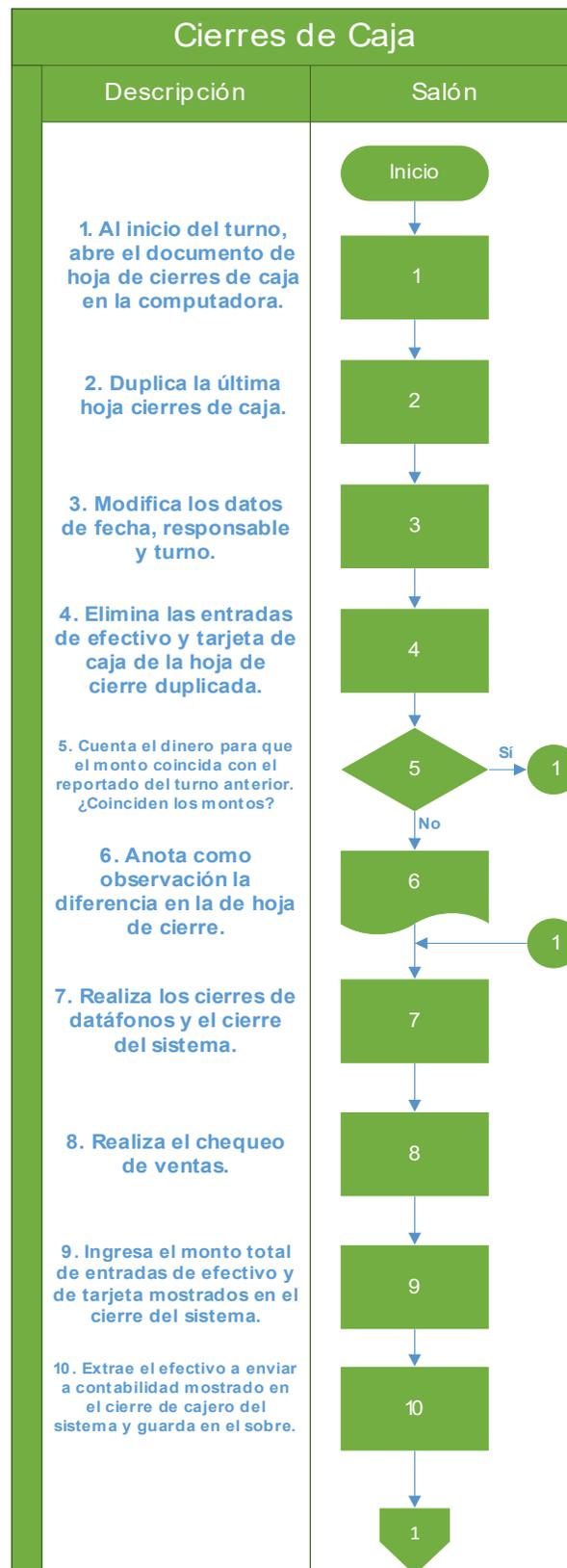
**Descripción del Procedimiento**

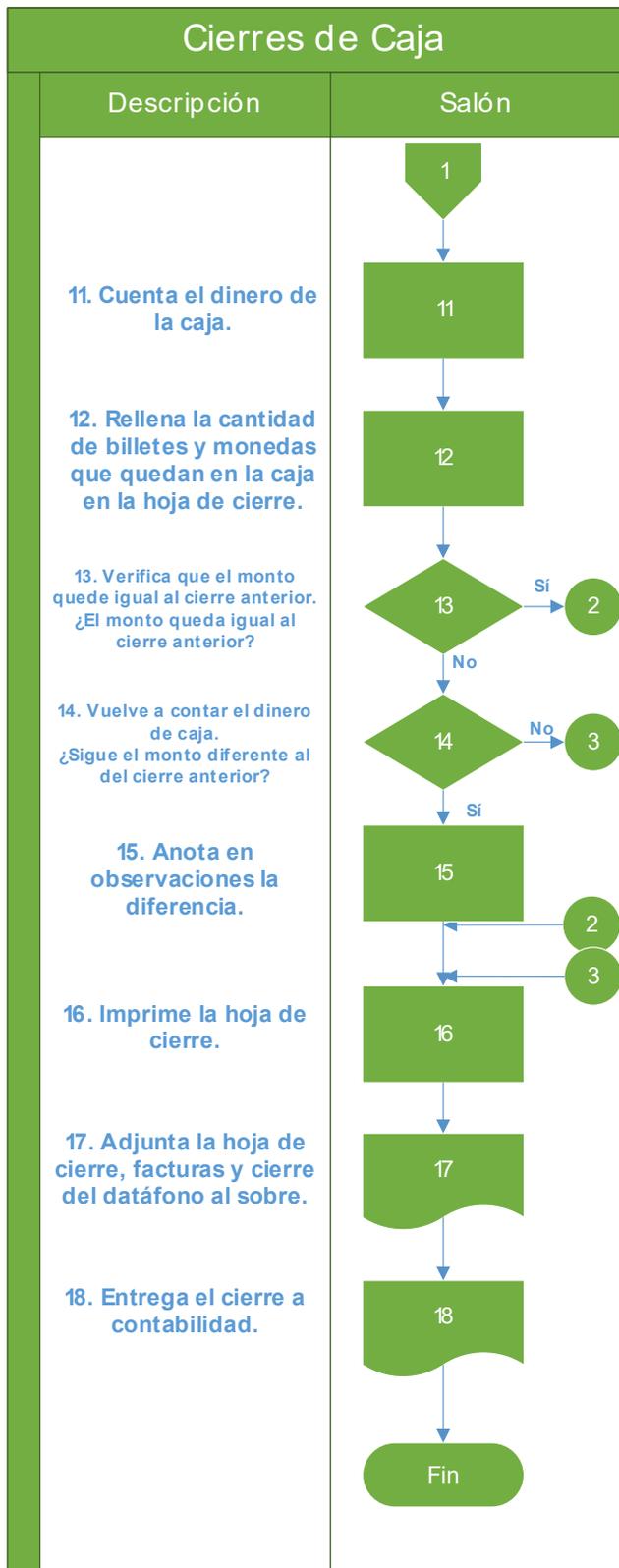
Número de Actividad	Descripción de la Actividad	Responsables
	Inicio	
1	Al inicio del turno, abre el documento de hoja de cierres de caja en la computadora.	Salonero
2	Duplica la última hoja cierres de caja.	Salonero
3	Modifica los datos de fecha, responsable y turno.	Salonero
4	Elimina las entradas de efectivo y tarjeta de caja de la hoja de cierre duplicada.	Salonero
5	Cuenta el dinero para que el monto coincida con el reportado del turno anterior. ¿Coinciden los montos? Sí: Pasa al paso 7. No: Continúa	Salonero
6	Anota como observación la diferencia en la de hoja de cierre.	Salonero
7	Realiza los cierres de datáfonos y el cierre del sistema. <sup>1</sup>	Salonero

Número de Actividad	Descripción de la Actividad	Responsables
8	Realiza el chequeo de ventas.	Salonero
9	Ingresa el monto total de entradas de efectivo y de tarjeta mostrados en el cierre del sistema.	Salonero
10	Extrae el efectivo a enviar a contabilidad mostrado en el cierre de cajero del sistema y guarda en el sobre.	Salonero
11	Cuenta el dinero de la caja.	Salonero
12	Rellena la cantidad de billetes y monedas que quedan en la caja en la hoja de cierre.	Salonero
13	Verifica que el monto quede igual al cierre anterior. ¿El monto queda igual al cierre anterior? Sí: Pasa al paso 16. No: Continúa.	Salonero
14	Vuelve a contar el dinero de caja. ¿Sigue el monto diferente al del cierre anterior? No: Pasa al paso 16. Sí: Continúa.	Salonero
15	Anota en observaciones la diferencia.	Salonero
16	Imprime la hoja de cierre.	Salonero
17	Adjunta la hoja de cierre, facturas y cierre del datáfono al sobre.	Salonero
18	Entrega el cierre a contabilidad.	Salonero
	Fin del Procedimiento	

1. El actual paso se realiza cerca del cierre turno a diferencia de los 7 anteriores, esto para que contenga todos los movimientos del turno.

## Diagrama de Flujo





	Hotel Lomas del Volcán S.A	Fecha de Elaboración	08/10/2021
	Departamento de Salón	Versión	01
	Preparativos para Cena	Código	LV-SL-04

## Procedimiento de Preparativos para Cena

### *Índice*

Objetivo .....	106
Alcance .....	106
Responsables.....	106
Requerimientos .....	107
Documentos .....	107
Normativa Aplicable.....	107
Descripción del Procedimiento.....	107
Diagrama de Flujo .....	109

### *Objetivo*

Realizar funciones previas para el correcto desarrollo de cenas de una forma efectiva y optimizada.

### *Alcance*

Son todos los preparativos realizados previos a la cena, es un procedimiento realizado únicamente por salón.

### *Responsables*

- Salonero.

### ***Requerimientos***

- Teléfono.
- Computadora.
- Spotify.

### ***Documentos***

#### **Documentos Internos.**

- Agenda de Reservas.

### ***Normativa Aplicable***

La única música que tiene permitido salón reproducir durante las cenas son las playlists ya agregadas para la noche.

### ***Descripción del Procedimiento***

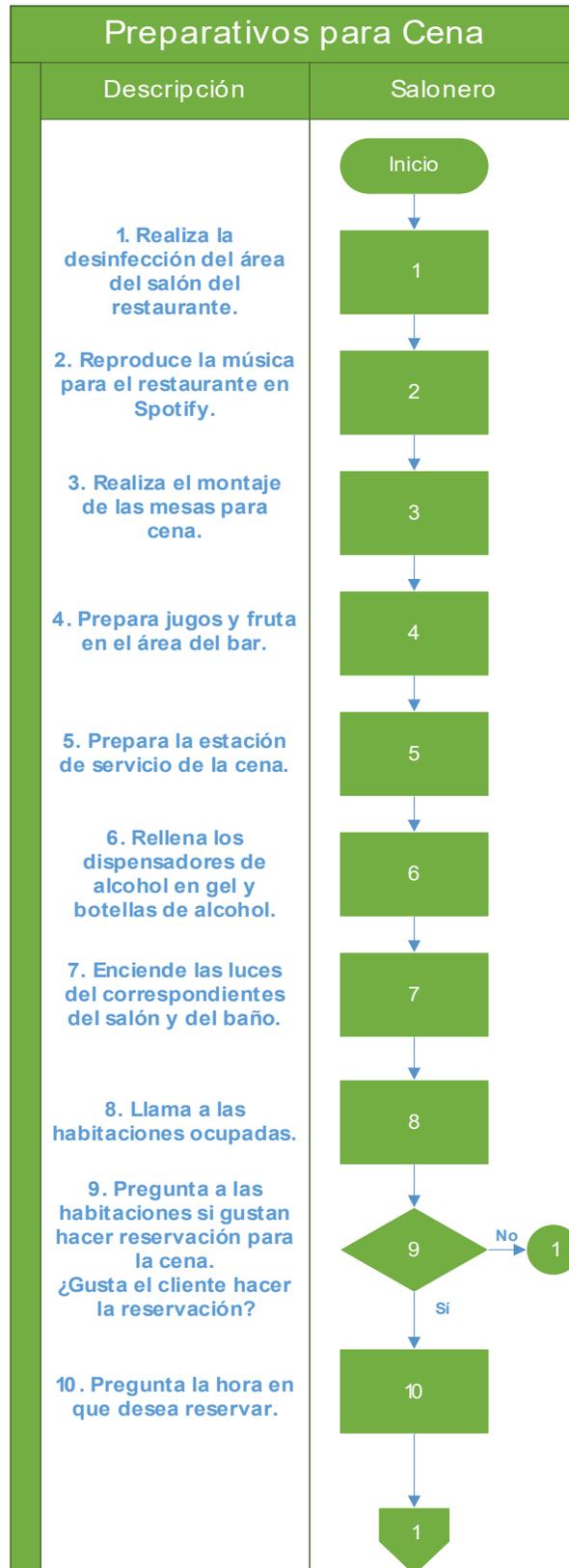
Número de Actividad	Descripción de la Actividad	Responsables
	Inicio	
1	Realiza la desinfección del área del salón del restaurante.	Salonero
2	Reproduce la música para el restaurante en Spotify.	Salonero
3	Realiza el montaje de las mesas para cena. <sup>1</sup>	Salonero
4	Prepara jugos y fruta en el área del bar.	Salonero
5	Prepara la estación de servicio de la cena. <sup>2</sup>	Salonero
6	Rellena los dispensadores de alcohol en gel y botellas de alcohol.	Salonero
7	Enciende las luces del correspondientes del salón y del baño.	Salonero
8	Llama a las habitaciones ocupadas.	Salonero
9	Pregunta a las habitaciones si gustan hacer reservación para la cena. ¿Gusta el cliente hacer la reservación?	Salonero

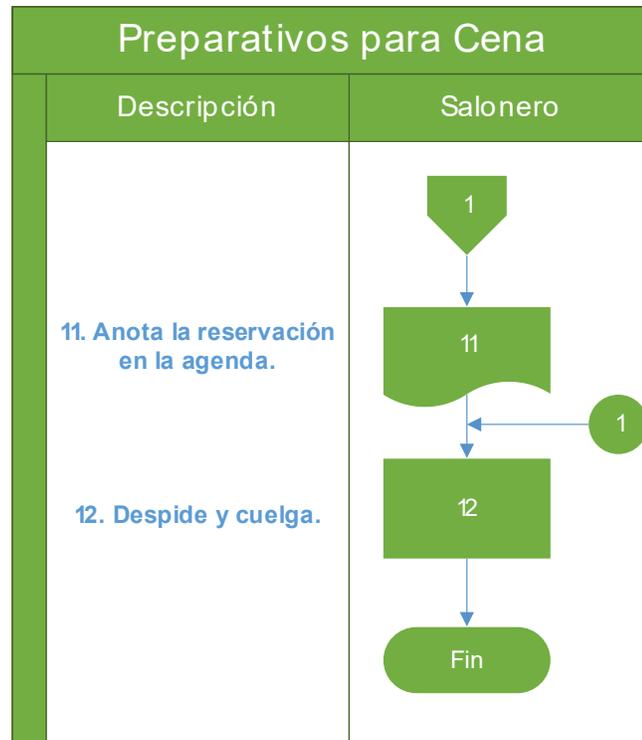
Número de Actividad	Descripción de la Actividad	Responsables
	No: Pasa al paso 12. Sí: Continúa	
10	Pregunta la hora en que desea reservar.	Salonero
11	Anota la reservación en la agenda.	Salonero
12	Despide y cuelga.	Salonero
	Fin del Procedimiento	

1. El montaje incluye mantelería, cubertería, servilleta de tela, sal y pimienta.

2. Para la estación de servicio se preparan la cubertería y las servilletas de tela, todo esto para acelerar el volver a montar las futuras mesas.

## Diagrama de Flujo





	Hotel Lomas del Volcán S.A	Fecha de Elaboración	08/10/2021
	Departamento de Salón	Versión	01
	Preparativos para Almuerzo	Código	LV-SL-05

## Procedimiento de Preparativos para Almuerzo

### *Índice*

Objetivo .....	111
Alcance .....	111
Responsables.....	111
Requerimientos .....	111
Normativa Aplicable.....	112
Descripción del Procedimiento.....	112
Diagrama de Flujo .....	113

### *Objetivo*

Realizar funciones previas para el correcto desarrollo de almuerzo de una forma efectiva y optimizada

### *Alcance*

Son todos los preparativos realizados previos al almuerzo realizados en el lounge bar, es un procedimiento realizado únicamente por salón.

### *Responsables*

- Saloneros

### *Requerimientos*

- Computadora.

- Spotify.
- Pantallas.

***Normativa Aplicable***

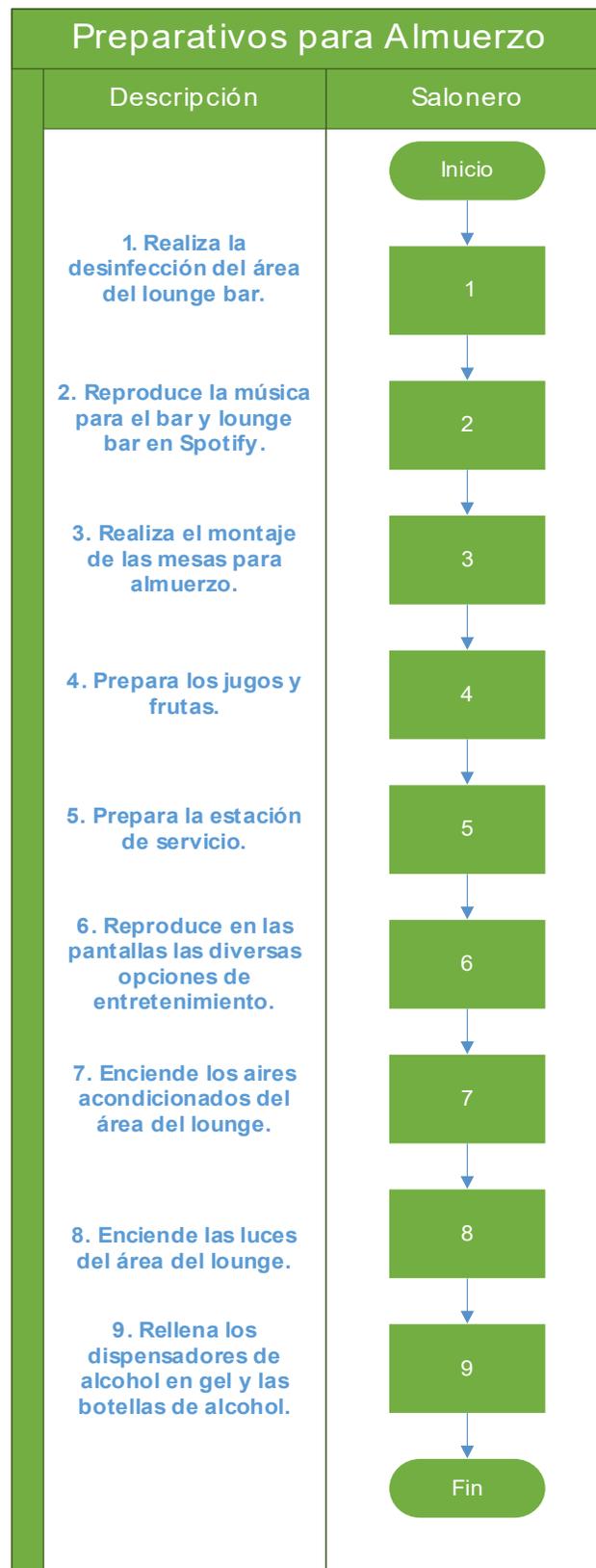
La única música que tiene permitido salón reproducir durante las cenas son las playlists ya agregadas para el día.

***Descripción del Procedimiento***

Número de Actividad	Descripción de la Actividad	Responsables
	Inicio	
1	Realiza la desinfección del área del lounge bar.	Salonero
2	Reproduce la música para el bar y lounge bar en Spotify.	Salonero
3	Realiza el montaje de las mesas para almuerzo. <sup>1</sup>	Salonero
4	Prepara los jugos y frutas.	Salonero
5	Prepara la estación de servicio. <sup>2</sup>	Salonero
6	Reproduce en las pantallas las diversas opciones de entretenimiento. <sup>3</sup>	Salonero
7	Enciende los aires acondicionados del área del lounge. <sup>4</sup>	Salonero
8	Enciende las luces del área del lounge.	Salonero
9	Rellena los dispensadores de alcohol en gel y las botellas de alcohol.	Salonero
	Fin del Procedimiento	

1. En su montaje incluye cubertería, individuales y servilleta de tela.
2. Para la estación de servicio se prepara la cubertería, individuales y servilletas de tela.
3. El entretenimiento a reproducir en las pantallas ha de ser de deportes o de música.
4. A una temperatura de 24 °.

## Diagrama de Flujo



	Hotel Lomas del Volcán S.A	Fecha de Elaboración	08/10/2021
	Departamento de Salón	Versión	01
	Preparativos para Desayuno	Código	LV-SL-06

## Procedimiento de Preparativos para Desayuno

### *Índice*

Objetivo .....	114
Alcance .....	114
Responsables.....	114
Requerimientos .....	115
Documentos .....	115
Normativa Aplicable.....	115
Descripción del Procedimiento.....	115
Diagrama de Flujo .....	117

### *Objetivo*

Realizar funciones previas para el correcto desarrollo del desayuno de una forma efectiva y optimizada.

### *Alcance*

El procedimiento es realizado por los saloneros, el procedimiento conlleva todos los preparativos pre-desayuno que son llevados en el restaurante Hojarasca del hotel.

### *Responsables*

- Saloneros.

### ***Requerimientos***

- Computadora.
- Spotify.

### ***Documentos***

#### **Documentos Internos.**

- Rooming List.

### ***Normativa Aplicable***

La única música que tiene permitido salón reproducir durante las cenas son las playlists ya agregadas para el día.

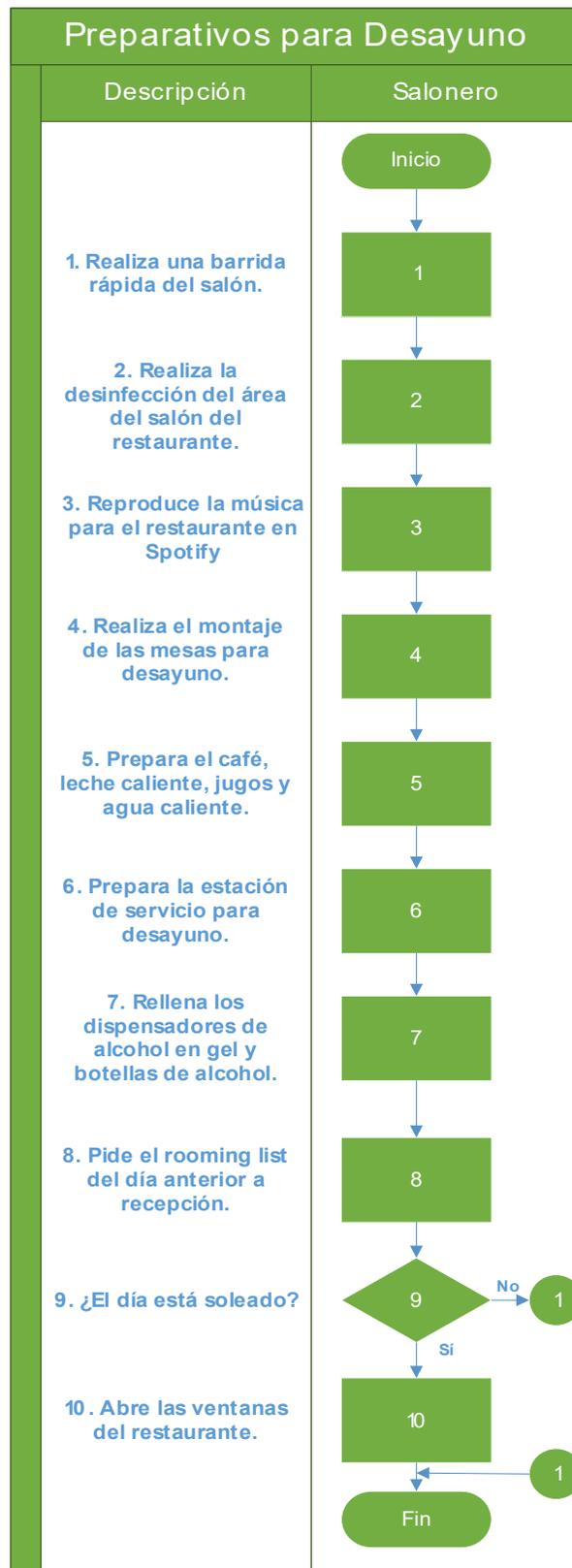
### ***Descripción del Procedimiento***

Número de Actividad	Descripción de la Actividad	Responsables
	Inicio	
1	Realiza una barrida rápida del salón.	Salonero
2	Realiza la desinfección del área del salón del restaurante.	Salonero
3	Reproduce la música para el restaurante en Spotify	Salonero
4	Realiza el montaje de las mesas para desayuno. <sup>1</sup>	Salonero
5	Prepara el café, leche caliente, jugos y agua caliente.	Salonero
6	Prepara la estación de servicio para desayuno. <sup>2</sup>	Salonero
7	Rellena los dispensadores de alcohol en gel y botellas de alcohol.	Salonero
8	Pide el rooming list del día anterior a recepción.	Salonero
9	¿El día está soleado? No: Fin del procedimiento Sí: Continúa.	Salonero
10	Abre las ventanas del restaurante.	Salonero
	Fin del Procedimiento	

1. Su montaje conlleva cubertería, individuales, servilleta de tela, sal, pimienta y azucareras.

2. La estación de servicios de desayuno lleva termo de café, leche, infusiones varias, cubertería, servilletas de tela, tazas y platos para café.

## Diagrama de Flujo



	Hotel Lomas del Volcán S.A	Fecha de Elaboración
	Departamento de Salón	08/10/2021
	Cierre de Restaurante	Versión 01
		Código LV-SL-07

## Procedimiento de Cierre de Restaurante

### *Índice*

Objetivo .....	118
Alcance .....	118
Responsables.....	118
Descripción del Procedimiento.....	118
Diagrama de Flujo .....	120

### *Objetivo*

Organizar cada área del restaurante para que así todo quede en su debido lugar y se facilite la próxima apertura.

### *Alcance*

Es el procedimiento de las acciones post cena para hacer el cierre del restaurante por la noche. Es realizada únicamente por salón.

### *Responsables*

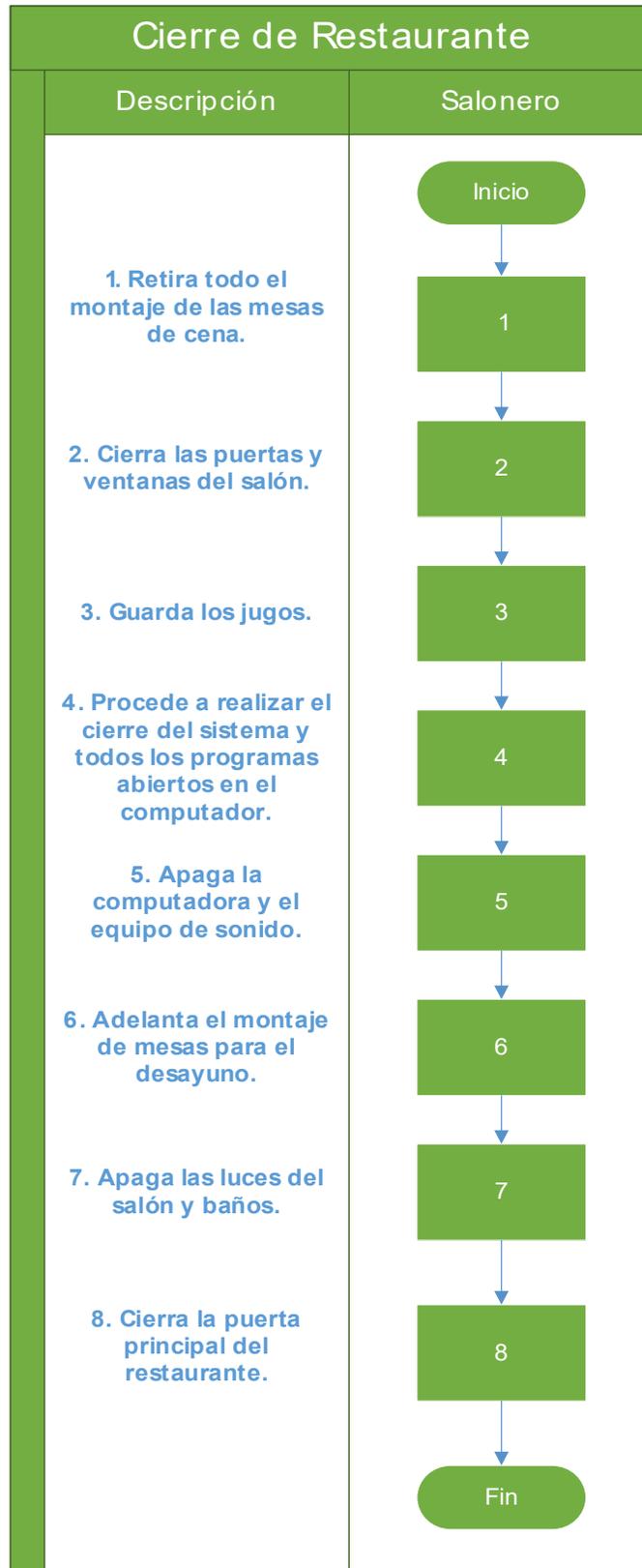
- Saloneros

### *Descripción del Procedimiento*

Número de Actividad	Descripción de la Actividad	Responsables
	Inicio	

Número de Actividad	Descripción de la Actividad	Responsables
1	Retira todo el montaje de las mesas de cena.	Salonero
2	Cierra las puertas y ventanas del salón.	Salonero
3	Guarda los jugos.	Salonero
4	Procede a realizar el cierre del sistema y todos los programas abiertos en el computador.	Salonero
5	Apaga la computadora y el equipo de sonido.	Salonero
6	Adelanta el montaje de mesas para el desayuno.	Salonero
7	Apaga las luces del salón y baños.	Salonero
8	Cierra la puerta principal del restaurante.	Salonero
	Fin del Procedimiento	

## Diagrama de Flujo



	Hotel Lomas del Volcán S.A	Fecha de Elaboración	08/10/2021
	Departamento de Salón	Versión	01
	Manejo y Pedido de Inventarios	Código	LV-SL-08

## Procedimiento de Manejo y Pedido de Inventarios

### *Índice*

Objetivo .....	121
Alcance .....	121
Responsable .....	121
Requerimientos .....	122
Formulario .....	122
Descripción del Procedimiento .....	122
Diagrama de Flujo .....	124
Formulario Propuesto .....	126

### *Objetivo*

Llevar el inventario del salón de una manera eficiente y eficaz, manteniéndolo siempre con el producto en stock necesario.

### *Alcance*

Abarca el manejo y pedido a proveeduría del inventario de salón.

### *Responsable*

- Jefe de Salón.
- Proveeduría.

### **Requerimientos**

- Computadora.
- Correo Electrónico.

### **Formulario**

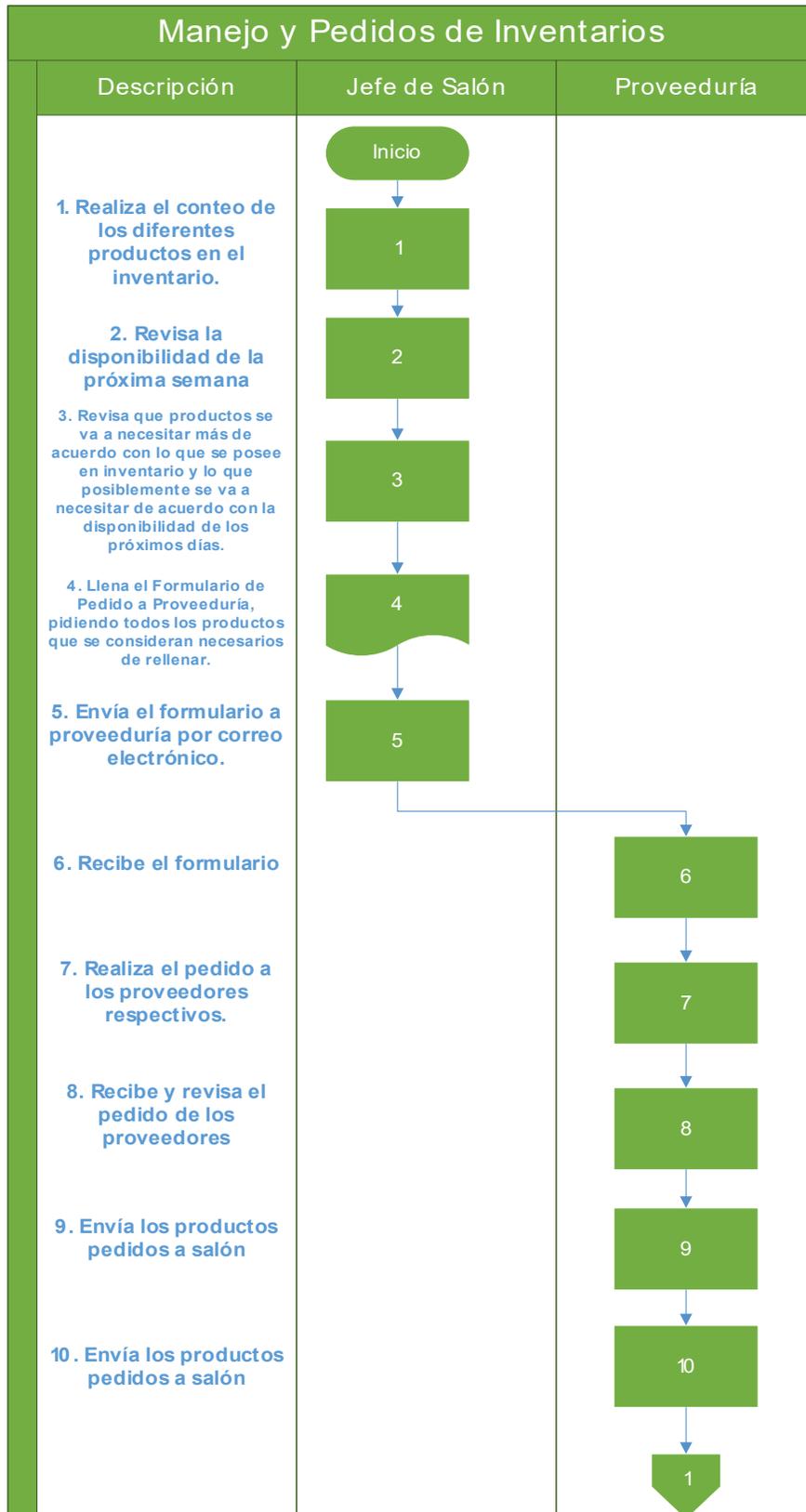
- Formulario de Pedido a Proveeduría.

### **Descripción del Procedimiento**

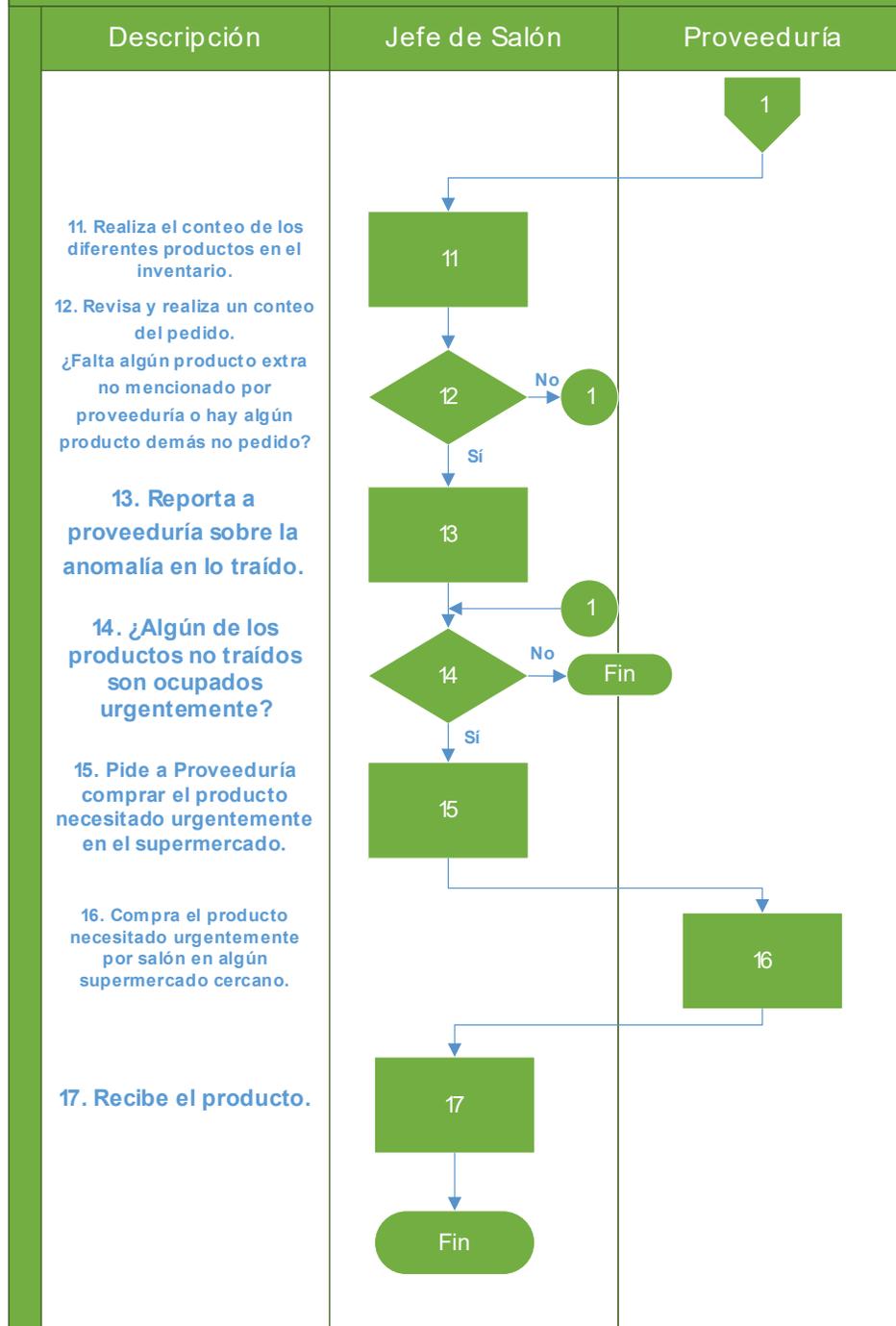
Número de Actividad	Descripción de la Actividad	Responsables
	Inicio	
1	Realiza el conteo de los diferentes productos en el inventario.	Jefe de Salón
2	Revisa la disponibilidad de la próxima semana	Jefe de Salón
3	Revisa que productos se va a necesitar más de acuerdo con lo que se posee en inventario y lo que posiblemente se va a necesitar de acuerdo con la disponibilidad de los próximos días.	Jefe de Salón
4	Llena el Formulario de Pedido a Proveeduría, pidiendo todos los productos que se consideran necesarios de rellenar.	Jefe de Salón
5	Envía el formulario a proveeduría por correo electrónico.	Jefe de Salón
6	Recibe el formulario.	Proveeduría
7	Realiza el pedido a los proveedores respectivos.	Proveeduría
8	Recibe y revisa el pedido de los proveedores	Proveeduría
9	Envía los productos pedidos a salón	Proveeduría
10	Informa de algún producto que haya llegado a salón	Proveeduría
11	Recibe el pedido.	Jefe de Salón
12	Revisa y realiza un conteo del pedido.	Jefe de Salón

Número de Actividad	Descripción de la Actividad	Responsables
	<p>¿Falta algún producto extra no mencionado por proveeduría o hay algún producto demás no pedido?</p> <p>No: Pasa al paso 14.</p> <p>Sí: Continúa</p>	
13	Reporta a proveeduría sobre la anomalía en lo traído.	Jefe de Salón
14	<p>¿Algún de los productos no traídos son ocupados urgentemente?</p> <p>No: Fin del procedimiento.</p> <p>Sí: Continúa.</p>	Jefe de Salón
15	Pide a Proveeduría comprar el producto necesitado urgentemente en el supermercado.	Jefe de Salón
16	Compra el producto necesitado urgentemente por salón en algún supermercado cercano.	Proveduría
17	Recibe el producto.	Jefe de Salón
	Fin del Procedimiento	

**Diagrama de Flujo**



## Manejo y Pedidos de Inventarios





	Hotel Lomas del Volcán S.A	Fecha de Elaboración	08/10/2021
	Departamento de Salón	Versión	01
	Manejo de Reservas en el Restaurante	Código	LV-SL-09

## Procedimiento de Manejo de Reservas en el Restaurante

### *Índice*

Objetivo .....	127
Alcance .....	127
Responsable .....	127
Requerimientos .....	127
Documentos .....	128
Descripción del Procedimiento .....	128
Diagrama de Flujo .....	130

### *Objetivo*

Llevar un control de las reservas para darle fluidez a los tiempos de comida, brindando un servicio óptimo.

### *Alcance*

El alcance del procedimiento es el recibimiento de las reservas de restaurante y sus preparativos.

### *Responsable*

- Salonero.

### *Requerimientos*

- Teléfono.

## Documentos

### Documentos Internos.

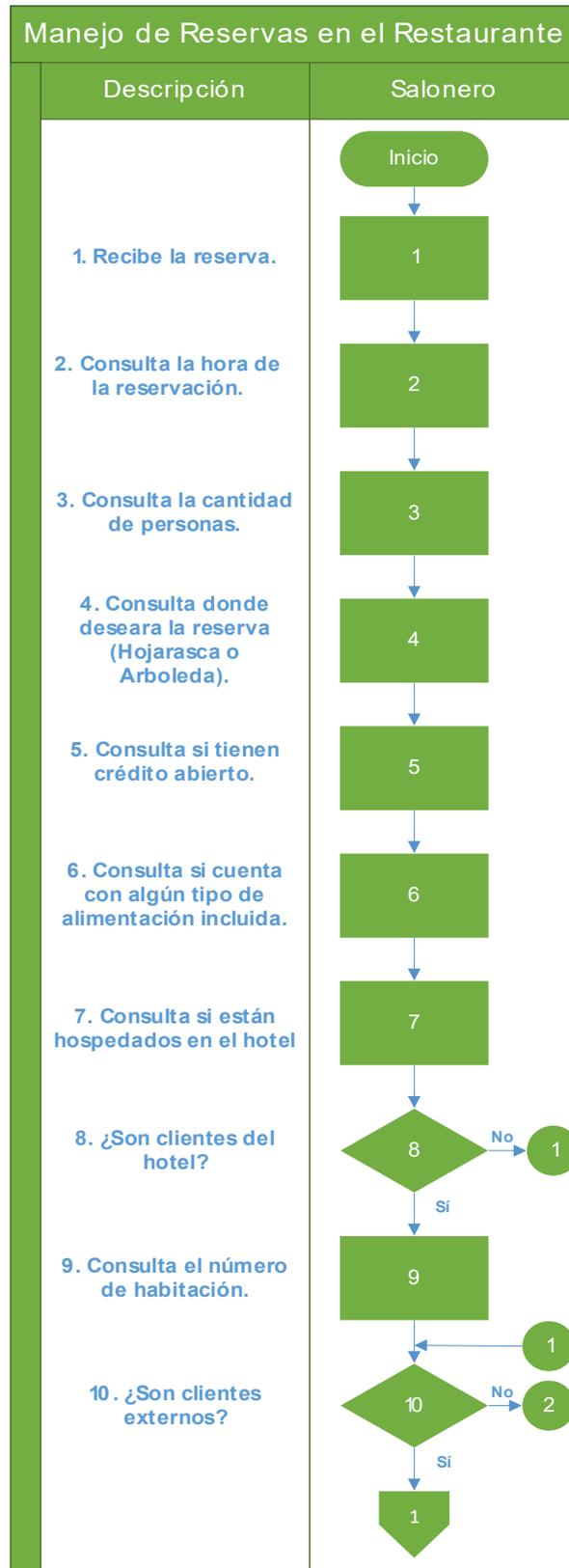
- Agenda de Reservas.

### Descripción del Procedimiento

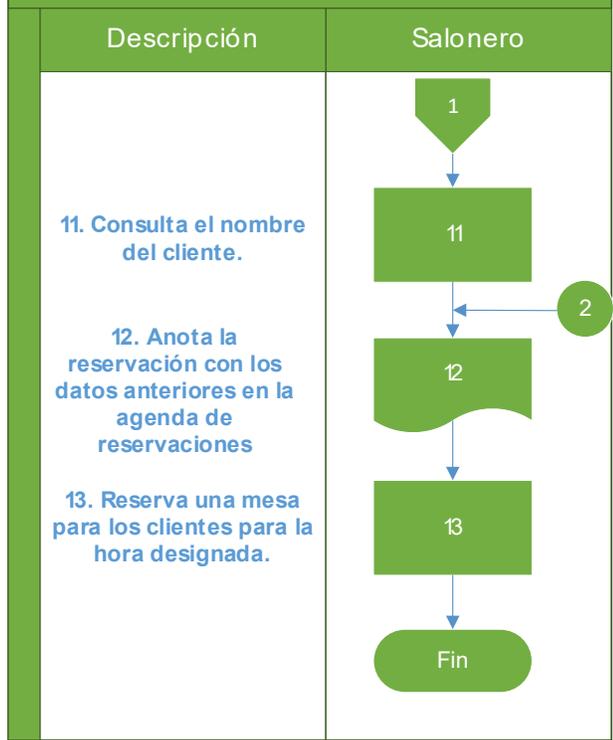
Número de Actividad	Descripción de la Actividad	Responsables
	Inicio	
1	Recibe la reserva. <sup>1</sup>	Salonero
2	Consulta la hora de la reservación.	Salonero
3	Consulta la cantidad de personas.	Salonero
4	Consulta donde deseara la reserva (Hojarasca o Arboleda).	Salonero
5	Consulta si tienen crédito abierto.	Salonero
6	Consulta si cuenta con algún tipo de alimentación incluida.	Salonero
7	Consulta si están hospedados en el hotel	Salonero
8	¿Son clientes del hotel? Sí: Continúa. No: Pasa al paso 10.	Salonero
9	Consulta el número de habitación.	Salonero
10	¿Son clientes externos? Sí: Continúa. No: Pasa al paso 12.	Salonero
11	Consulta el nombre del cliente.	Salonero
12	Anota la reservación con los datos anteriores en la agenda de reservas	Salonero
13	Reserva una mesa para los clientes para la hora designada.	Salonero
	Fin del Procedimiento	

1. La reservación puede ser acogida directamente del cliente o por algún compañero de recepción. De igual manera, pueden ser recibidas por teléfono, correo o en persona.

## Diagrama de Flujo



## Manejo de Reservas en el Restaurante



	Hotel Lomas del Volcán S.A	Fecha de Elaboración
	Departamento de Salón	08/10/2021
	Cobro de Mesas	Versión
		01
		Código
		LV-SL-10

## Procedimiento de Cobro de Mesas

### *Índice*

Objetivo .....	132
Alcance .....	132
Responsables.....	132
Requerimientos .....	132
Documentos .....	133
Descripción del Procedimiento.....	133
Diagrama de Flujo .....	136

### *Objetivo*

Gestionar el cobro por el servicio ofrecido a una mesa.

### *Alcance*

Abarca todas las tareas para realizar el cobro o cargar las cuentas de una mesa.

### *Responsables*

- Salonero.

### *Requerimientos*

- Computadora.
- Datafono.

- Software Skill4it.
- Impresora.

**Documentos**

**Documentos Internos.**

- Factura Proforma.
- Factura.

**Documentos Externos.**

- Colilla de Datafono.

**Descripción del Procedimiento**

Número de Actividad	Descripción de la Actividad	Responsables
	Inicio	
1	Emite la factura proforma.	Salonero
2	Revisa si el cliente cuenta con crédito.	Salonero
3	Lleva la factura proforma y consulta como desea ser cancelada.	Salonero
4	Pregunta de qué forma desea cancelar	Salonero
5	¿El cliente cuenta con crédito y desea cargarlo a la habitación? No: Pasa al paso 11. Sí: Continúa	Salonero
6	Pide al cliente escribir el número de habitación y firma en la factura proforma.	Salonero
7	Carga la mesa a la cuenta abierta en el sistema.	Salonero
8	Grapa la factura proforma firmada con la que acaba de imprimir el sistema al cargarla.	Salonero
9	Brinda una copia al cliente.	Salonero
10	Guarda las facturas cargadas, para luego ser llevadas a recepción.	Salonero

Número de Actividad	Descripción de la Actividad	Responsables
11	¿El cliente no tiene crédito, pero quiere cargar? No: Pasa al paso 13. Sí: Continúa.	Salonero
12	Dice al cliente amablemente que no cuenta con crédito, por lo que debe de ser cancelada en efectivo o en tarjeta.	Salonero
13	¿El cliente va a pagar la cuenta? Sí: Continúa No: Fin del procedimiento	Salonero
14	Cobra al cliente ya sea en efectivo o en tarjeta.	Salonero
15	¿El cliente pagó en efectivo? No: Pasa al paso 17. Sí: Continúa.	Salonero
16	Brinda el cambio respectivo al cliente.	Salonero
17	Pregunta al cliente si ocupa la factura electrónica a nombre de él	Salonero
18	¿Ocupa la factura electrónica a nombre de él? No: Pasa al paso 23. Sí: Continúa	Salonero
19	Pide al cliente número de cédula jurídica personal, nombre de a quién va la factura, número de teléfono, correo electrónico y dirección.	Salonero
20	Crea el perfil en el sistema bajo los datos recibidos.	Salonero
21	Cierra la factura por el medio pagado respectivo, seleccionado el perfil creado anteriormente.	Salonero
22	Recuerda al cliente que la factura le va a llegar al correo.	Salonero
23	¿El cliente no ocupa factura electrónica a nombre de él?	Salonero

Número de Actividad	Descripción de la Actividad	Responsables
	No: Pasa al paso 25. Sí: Continúa	
24	Cierra la factura por el medio pagado respectivo, bajo el perfil genérico.	Salonero
25	Grapa una de copia de las facturas con la colilla del datáfono de copia cliente.	Salonero
26	Brinda la copia grapada al cliente.	Salonero
27	Grapa la factura del sistema con la colilla del datáfono restante.	Salonero
28	Guarda la factura grapada en el último paso, para luego ser usada en el procedimiento de cierres de caja.	Salonero
	Fin del Procedimiento	

**Diagrama de Flujo**

