



(Jupiter Images Corporation)

DEPARTAMENTO DE SEGURIDAD

»» 10.1 Introducción

Cuando un huésped elige determinado hotel, toma en cuenta diversos aspectos; sin embargo, entre los principales están la seguridad y la moralidad del establecimiento, ya que el hotel va a ser como una segunda casa para él y buscará un lugar que tenga prestigio en estas áreas.

Un hotel siempre debe preocuparse por conservar una imagen familiar y por brindar seguridad a todos sus huéspedes.

Muchos hoteleros han mostrado poco interés en esto y sus negocios han decaído, debido a que la clientela es reducida y de baja categoría.

Todo buen gerente debe preocuparse, desde la apertura del hotel, por formular una serie de normas básicas referentes a la seguridad y la moralidad del establecimiento.

Algunos hoteles cuentan con un departamento de seguridad, el cual se describirá a continuación.

»» 10.2 Organigrama y descripción de puestos

10.2.1 Organigrama

Los principales miembros del departamento de seguridad son los siguientes:



El jefe de seguridad recibe órdenes directas del gerente general o de algún otro ejecutivo del hotel, dependiendo del organigrama general del hotel.

10.2.2 Descripción de puestos

Cada hotel debe elaborar sus propias descripciones, pero las más comunes son las siguientes:

a) *Jefe de seguridad*

Realiza las siguientes funciones:

1. En relación con su personal, ayudar en la selección y capacitación; asignar trabajos, supervisar; evaluar, asignar turnos de trabajo, otorgar permisos y mantener motivados a sus subordinados.
2. Sugerir el establecimiento de políticas de seguridad.
3. Sugerir medidas para la prevención y el combate de incendios.
4. Supervisar los registros de calderas y fogoneros.
5. Sugerir la iluminación de algunas áreas.
6. Supervisar que se lleven a cabo las políticas de compra, recepción y almacén.
7. Sugerir y revisar el funcionamiento de las alarmas.
8. Solicitar los servicios al asesor jurídico.
9. Sugerir políticas para recepción de cheques y cuentas por cobrar.
10. Supervisar que los cajeros estén afianzados.
11. Ordenar protecciones para los cajeros.
12. Ejecutar medidas para prevenir robos.
13. Ordenar revisiones de la basura.
14. Supervisar el trabajo del tomador de tiempo.
15. Ordenar las vigilancias especiales.
16. Ordenar las revisiones a gavetas.
17. Investigar a los prospectos de contratación.
18. Capacitar sobre seguridad a otros empleados.
19. Hacer investigaciones a los huéspedes que se fueron sin pagar.
20. Ordenar las vigilancias de huéspedes con saldo alto.
21. Hacer investigaciones por los robos cometidos en el hotel.
22. Acudir a la cárcel a ayudar a los huéspedes y a empleados.
23. Asignar agentes para la seguridad durante la realización de eventos.
24. Dar información acerca de los huéspedes a la policía.
25. Asignar los recorridos y áreas.
26. Supervisar los objetos olvidados.
27. Sugerir las medidas de seguridad en albercas.
28. Representar al hotel ante las autoridades judiciales.
29. Sugerir los métodos para el control de las llaves.
30. Supervisar la operación de las cajas de seguridad.
31. Supervisar las salidas y entradas de objetos.
32. Supervisar el control de vehículos.
33. Supervisar los controles numéricos.
34. Revisar la libreta de pendientes.
35. Firmar y elaborar los reportes para el gerente.
36. Realizar juntas con los miembros de su departamento.
37. Participar en las juntas de jefes de departamento.
38. Supervisar la actualización del archivo de seguridad.
39. Supervisar las entradas y salidas de grupos.
40. Supervisar la buena imagen y moralidad del hotel.



b) *Agente de seguridad*

Sus funciones específicas son:

1. Supervisar que los empleados cumplan con el reglamento interior.
2. Formar parte de las cuadrillas contra incendio.
3. Acompañar a los empleados cuando se abra el almacén.
4. Proteger a los cajeros.
5. Revisar la basura.
6. Prevenir robos.
7. Sustituir al tomador de tiempo cuando se ausenta.
8. Vigilar la entrada y salida de los empleados.
9. Realizar las investigaciones a prospectos.
10. Vigilar el orden y la moralidad en los bares y en el hotel en general.
11. Reportar a los empleados deshonestos.
12. Vigilar a los huéspedes que tengan saldos altos.
13. Hacer investigaciones de cuentas de los clientes que se fueron sin pagar.
14. Hacer investigaciones por robos en el hotel.
15. Ayudar al capitán del bar cuando tiene problemas con algún cliente.
16. Reportar las acciones de trabajo.
17. Hacer los recorridos que se le asignen.
18. Hacer labor de vigilancia en eventos especiales.
19. Vigilar que los empleados entreguen los objetos que se encuentran.
20. Vigilar que se respete el reglamento de la alberca.
21. Ayudar en caso de existir huéspedes escandalosos.
22. Vigilar la salida y entrada de objetos del hotel.
23. Supervisar la honestidad de los empleados.
24. Cuidar los vehículos de los huéspedes, de los empleados y del hotel.
25. Hacer recorridos en los alrededores del hotel.
26. Anotar en la libreta de pendientes los asuntos por resolver.
27. Hacer el reporte de *novedades del turno*.
28. Asistir a las juntas de departamento.
29. Acompañar a los huéspedes importantes, previa orden.
30. Vigilar la entrada y salida de grupos.
31. Reportar actos y condiciones inseguros que puedan causar incendios o accidentes.
32. Hacer revisiones de gavetas.
33. Aplicar medidas preventivas y correctivas contra la prostitución en el hotel.

c) *Tomador de tiempo*

Sus funciones específicas son:

1. Entregar a los empleados la tarjeta de tiempo para que la chequen, o en algunos casos checarla él mismo.
2. Verificar en la tarjeta del empleado, su número y nombre.
3. Familiarizarse con las claves y la filiación de los empleados.
4. Cuidar que las tarjetas no tengan borrones ni dobles checadas.
5. Controlar a los empleados eventuales, previo oficio del departamento de personal.
6. Cuidar que los empleados no chequen la salida cuando entran, ni la entrada cuando salen.

7. Impedir la entrada de empleados que no van a trabajar, a menos de que tengan algún asunto que tratar con el hotel o con previa autorización.
8. Cuando se tengan meseros extras para un banquete, controlarlos con tarjetas especiales o con una libreta destinada para ello.
9. Supervisar que los empleados no entren ni salgan con aliento alcohólico.
10. Cuando un empleado llegue tarde, pedir la autorización a su jefe inmediato para dejarlo entrar (debe estar establecido el límite de tolerancia en el reglamento interior de trabajo).
11. Cuidar que se mantenga orden y disciplina en los baños de los empleados.
12. Supervisar la salida de objetos con un pase de salida.
13. Revisar los objetos que los empleados introducen al hotel.
14. Cuidar que los empleados no proporcionen información confidencial acerca de otros empleados o huéspedes; a estas personas habrá que turnarlas al departamento de personal o seguridad, según sea el caso.
15. En algunos hoteles, cuidar que los empleados no se lleven los uniformes a sus casas.
16. Entregar la correspondencia y los recados a los empleados.
17. Cambiar las tarjetas periódicamente.
18. Elaborar los reportes que le solicitan los departamentos de contabilidad y de personal.
19. En algunos hoteles cuidar algunas llaves, registrándolas en una libreta destinada para tal fin.
20. En algunos hoteles, controlar las llaves de los vehículos del hotel.

»» 10.3 Papelería usada en el departamento

Las formas impresas que se utilizan con mayor frecuencia en el departamento de seguridad son:

- | | |
|------------------------------------|--|
| a) Requisición al almacén. | g) Reporte de extravío de objetos. |
| b) Autorización para tiempo extra. | h) Reporte de extravío de dinero en efectivo. |
| c) Lista de asistencia. | i) Reporte de accidente a huésped. |
| d) Pase de salida a empleados. | j) Reporte de accidente a empleado. |
| e) Memorando. | k) Liberación de responsabilidad para el hotel. |
| f) Pase de salida de paquetes. | l) Formato para levantamiento de acta de hechos. |

»» 10.4 Materiales

Se recomienda tener lo siguiente:

- | | |
|--|---|
| a) Lámparas de mano para los agentes (recorridos nocturnos). | e) Censor de movimiento (para investigar robos). |
| b) Cámaras de circuito cerrado de televisión. | f) Equipo para detectar y recoger huellas dactilares. |
| c) Esposas metálicas. | g) Material para primeros auxilios. |
| d) Tinta invisible y lámpara de luz ultravioleta. | h) Equipo contra incendios. |
| | i) Reloj checador portátil para recorridos. |

»» 10.5 Programa de seguridad

El jefe de departamento de seguridad debe elaborar este programa cada año con la ayuda de los demás jefes departamentales del hotel, para posteriormente presentarlo al gerente con la finalidad de que éste lo apruebe.



En forma periódica este programa debe revisarse para detectar posibles desviaciones y corregirlas de inmediato. Debe incluir los siguientes aspectos:

1. Prevención y combate de incendios.
2. Calderas y fogoneros.
3. Iluminación.
4. Compras y recepción de mercancías.
5. Almacén general.
6. Alarmas.
7. Asesor jurídico.
8. Seguros.
9. Fondos de cajas.
10. Cambio de cheques.
11. Tarjetas de crédito.
12. Fianzas a cajeros y otros empleados.
13. Cajeros nocturnos.
14. Protección a cajeros.
15. Prevención de robos.
16. Prevención de robos por los empleados.
17. Revisión de la basura.
18. Tomador de tiempo.
19. Entrada y salida de empleados.
20. Vigilancia al personal.
21. Fotos y huellas dactilares de empleados.
22. Gavetas para empleados.
23. Investigaciones a prospectos de contratación.
24. Capacitación sobre seguridad a los empleados del hotel.
25. Empleados deshonestos.
26. Huéspedes escandalosos en habitaciones.
27. Huéspedes fallecidos en las habitaciones.
28. Suicidios en el hotel.
29. Prostitución en el hotel.
30. Drogas encontradas en el hotel.
31. Huéspedes con saldos altos.
32. Prevención para evitar que se vayan sin pagar los huéspedes.
33. Huéspedes que se fueron sin pagar su cuenta.
34. Robo de valores en las habitaciones.
35. Robo de valores en automóviles.
36. Robo de automóviles.
37. Personas extrañas en el hotel.
38. Daños causados al hotel por los huéspedes.
39. Huéspedes en la cárcel.
40. Empleados en la cárcel.
41. Protección a los huéspedes contra abusos de choferes de autos de alquiler.
42. Problemas con clientes en el bar.
43. Verificaciones de alimentos y bebidas.
44. Información acerca de huéspedes proporcionada a terceras personas.
45. Accidentes de trabajo.
46. Amenaza de explosión de bomba.
47. Protección de pérdidas del negocio.
48. Seguridad en la información confidencial del hotel.
49. Turnos de trabajo de los empleados del departamento.
50. Asignación de áreas a los empleados de seguridad.
51. Recorridos.
52. Vigilancia en las áreas de habitaciones.
53. Estacionamientos.
54. Vigilancia en las áreas de alimentos y bebidas.
55. Eventos especiales.
56. Llegadas y salidas de grupos.
57. Capacitación a los empleados de seguridad.
58. Avisos a los huéspedes para su seguridad.
59. Objetos olvidados y encontrados.
60. Albercas.
61. Comisión Mixta de Higiene y Seguridad.
62. Control de las llaves de las habitaciones.
63. Control de las llaves de las oficinas.
64. Control de las llaves de los almacenes.
65. Control de las llaves de la cocina y los salones.
66. Control de la llave maestra.
67. Rotación de los cilindros.
68. Cadenas de seguridad y mirillas.
69. Cajas de seguridad.
70. Salidas de objetos del hotel.
71. Control de vehículos de huéspedes.
72. Control de vehículos propiedad del hotel.
73. Control de zonas aledañas.
74. Controles numéricos.
75. Libreta de pendientes.
76. Reporte del departamento de seguridad.
77. Juntas del departamento.
78. Archivo del departamento.

Copyright © 2009. Grupo Editorial Patria. All rights reserved.

INVENTARIO DE EQUIPAJE



INVENTARIO DE EQUIPAJE

No. 000050

HOTEL _____ FECHA _____

MOTIVO _____

HABITACIÓN No. _____ NOMBRE DEL HUÉSPED _____

MALETA:
PANTALÓN:
CAMISA:
BLUSA:
ZAPATOS:
ANILLO:
ARETES:
RELOJ:
CÁMARA FOTOGRÁFICA:
SUÉTER:
SACO:
DOCUMENTOS:
PULSERA:
COLLAR:
LENTES:
PORTAFOLIO:
OTROS:

OBSERVACIONES:

AMA DE LLAVES

CAMARISTA

GERENCIA

Figura 10.1 Hoja para inventariar equipaje de huéspedes.



LISTA DE ASISTENCIA



LISTA DE ASISTENCIA

DEPARTAMENTO _____ SEMANA DEL _____ AL _____ DE _____

NOMBRE	S	D	L	M	M	J	V	Total Horas	Horas Extras
1									
2									
3									
4									
5									
6									
7									
8									
9									
10									
11									
12									
13									
14									
15									
16									
17									
18									
19									
20									

CLAVES: ASISTENCIA X ENFERMEDAD E
 FALTA F PERMISO P
 DESCANSO D VACACIONES V
 SUSPENSIÓN S ACCIDENTE A

 JEFE DEL DEPARTAMENTO



HORAS EXTRAS

EMPLEADO _____ DEPTO. _____

MOTIVO _____

DE LAS _____ H. A LAS _____ H. TOTAL H. E. _____

FECHA _____

 Vo. Bo.

 AUTORIZADO POR
 DEPTO. PERSONAL

Figura 10.2 Lista de asistencia del personal y hoja para autorización de trabajo de horas extras.

Copyright © 2009. Grupo Editorial Patria. All rights reserved.



REQUISICIÓN INTERNA DE ALMACÉN 17007

FECHA _____

DE: ALMACÉN
A: _____

BEBIDAS
 ALIMENTOS
 OTROS
 NOTA: Utilizar una requisición para cada grupo, que debe marcarse con una "X"

FAVOR DE ENTREGAR LA SIGUIENTE MERCANCÍA

LOS DATOS DE ESTAS COLUMNAS LOS LLENARÁ EL ALMACENISTA

CANT.	UNIDAD	ARTÍCULOS	ART. NÚM.	CANT. ENTREGADA	PRECIO UNIT.	TOTAL

SOLICITADO POR

AUTORIZADO POR

RECIBIDO POR

NOTA: ENVIAR ORIGINAL Y COPIA AL ALMACÉN

Figura 10.3 Hoja para requerir artículos del almacén.



PASE DE SALIDA PARA PAQUETES

FECHA _____

NOMBRE _____

PAQUETES _____

CONTENIDO _____

VIGILANTE

AUTORIZACIÓN

Figura 10.4 Pase de salida para que los empleados puedan sacar algún objeto del hotel.

Copyright © 2009. Grupo Editorial Patria. All rights reserved.



» 10.6 Prevención y combate de incendios

10.6.1 Prevención de incendios

Desde antes de la apertura del hotel, se deben establecer un conjunto de acciones, tanto para la prevención como para el combate de incendios. Se recomienda lo siguiente:

- a) Estructura protegida con materiales para resistir el fuego.
- b) Escaleras de emergencia a prueba de humo.
- c) Salidas de emergencia en salones de convenciones y bares.
- d) Utilizar madera tratada para resistir el fuego.
- e) Helipuerto en los hoteles de más de 10 pisos.
- f) Elevadores que retornan automáticamente al vestíbulo en caso de incendio.
- g) Huecos de los elevadores bien ventilados y con sistemas de extracción de aire.
- h) Sistema de rociado automático en algunas áreas, utilizando un sistema propulsor independiente.
- i) Detectores de humo en algunas áreas.
- j) Tomas de agua en lugares estratégicos.
- k) Extintores en las áreas del hotel.
- l) Alumbrado de emergencia.
- m) Letreros colocados en los pasillos para caso de incendio, escritos en los idiomas de los huéspedes que suelen ocupar el hotel con mayor frecuencia.
- n) Avisos para huéspedes en casos de incendio, colocados en las habitaciones.
- ñ) Sistemas de comunicación con las habitaciones.
- o) Sistema de alarmas en el hotel.
- p) Detectores termoelectrónicos.
- q) Disponer de suficiente material para el combate de incendios, incluyendo mascarillas para protección de humo y tanques de oxígeno.
- r) Establecer procedimientos para los casos de incendio, incluyendo los sistemas de desalojo de huéspedes y empleados.
- s) Instruir a los empleados sobre procedimientos y hacer ensayos de combate de fuego.
- t) A través de la Comisión Mixta de Seguridad e Higiene, integrar cuadrillas de bomberos con los empleados.

También se recomiendan las siguientes acciones para prevenir incendios:

- a) Hacer pruebas frecuentes de las cargas eléctricas en el hotel.
- b) No colocar velas en las habitaciones.
- c) Cerrar las llaves de acceso de gas a las estufas durante la noche.
- d) Usar combustible sólido al asar alimentos en el restaurante.
- e) Revisar constantemente los recipientes que funcionan a presión.
- f) Revisar constantemente las líneas de conducción del combustible.
- g) Cuando se pinte alguna sección del hotel, no se deben dejar materiales fácilmente inflamables como: thinner, gasolina, aguarrás, etcétera.
- h) Revisar constantemente las cargas de los extintores.
- i) Tener cuidado con el cochambre de la cocina.

Cada hotel, dependiendo de sus características, debe establecer sus propias normas de seguridad cumpliendo como mínimo con el Reglamento de higiene y seguridad de la Ley Federal de Trabajo.

No hay que olvidar que deben protegerse las vidas humanas tanto de huéspedes como del personal, al igual que la fuente de trabajo.

El departamento de Seguridad debe vigilar adecuadamente que se cumplan las normas de prevención de incendios.

10.6.2 Combate de incendios

Todos los empleados deben estar capacitados para combatir cualquier tipo de incendio. Es conveniente que se les instruya respecto a las distintas formas en que acontecen:

Tipo A — Producido por combustibles sólidos.

Tipo B — Producido por líquidos y gases inflamables.

Tipo C — Producido por corriente eléctrica.

Los empleados también deben conocer los lugares donde existen mangueras, extintores y otros tipos de materiales para combatir el fuego (hachas, mascarillas, impermeables, etcétera).

Al descubrir el incendio, se debe tratar de apagarlo antes de que se extienda; en caso de ser intenso se debe proceder de la siguiente manera:

- a) Se llamará a la operadora de teléfonos, quien a su vez llamará a los bomberos, al departamento de mantenimiento, a la recepción y a la gerencia.
- b) Se establecerá una autoridad para dirigir las maniobras de combate de incendios (jefe de mantenimiento, gerente, o jefe de recepción, etcétera) mientras el comandante de bomberos llega a hacerse cargo de la situación.
- c) Se establecerán grupos de empleados para las siguientes actividades:
 1. Evacuación de huéspedes.
 2. Cuadrilla de combate de incendios.
 3. Formación de perímetro de control para evitar el pillaje.
 4. Rescate de documentos y de pertenencias.
- d) Se tendrá un sistema de comunicación constante entre huéspedes y empleados.
- e) Se determinarán los lugares a donde se deberá conducir a los huéspedes.

Por último, se recomienda lo siguiente:

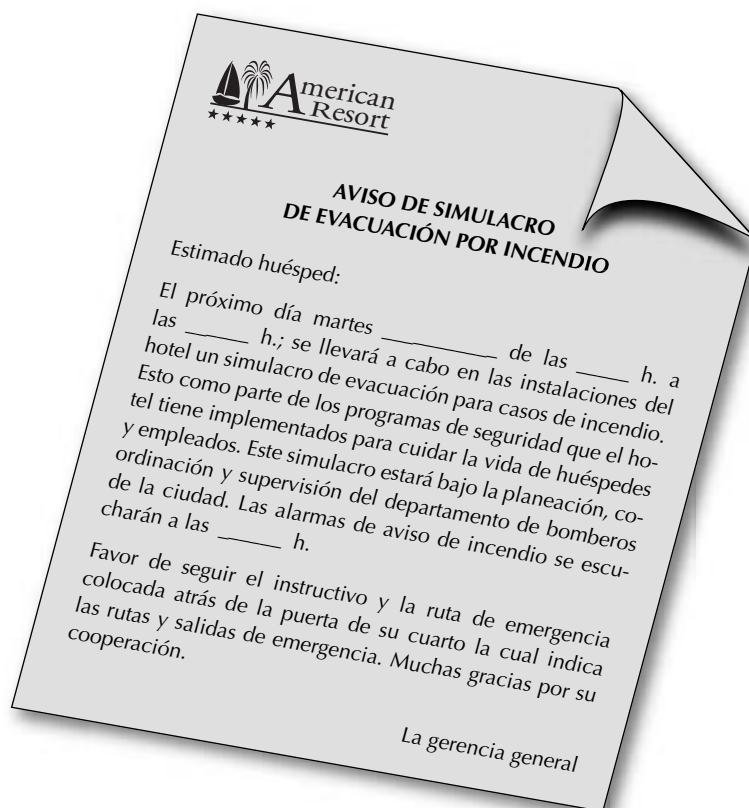
1. Se debe invitar al jefe o jefes de bomberos de la ciudad a visitar el hotel para que orienten sobre aspectos específicos en la seguridad del centro de trabajo. Ellos también se familiarizarán con las instalaciones del hotel y tomas de agua (inclusive se les puede invitar a desayunar o a comer como reconocimiento a su admirable labor).
2. Los agentes de seguridad deben reportar actos y condiciones inseguros que puedan provocar incendios en el hotel.

10.6.3 Simulacros de incendios

Se deben hacer por lo menos dos simulacros al año. Deben ser organizados y coordinados por las siguientes personas: gerente de recursos humanos, gerente de mantenimiento y jefe de seguridad. También se recomienda invitar al cuerpo de bomberos de la localidad.

Todos los empleados deben asistir a estos simulacros por lo que deben realizarse por la mañana y por la tarde.

A continuación algunos avisos que se envían a los huéspedes del hotel.



»» 10.7 Iluminación de las áreas

El jefe de seguridad debe aportar ideas sobre la iluminación de determinadas áreas donde se puedan cometer delitos. Algunas de estas áreas pueden ser:

- | | |
|-------------------------------|---------------------------------|
| a) Estacionamientos. | j) Almacenes. |
| b) Zonas aledañas y linderos. | g) Vestidores de los empleados. |
| c) Áreas de servicio. | h) Áreas de mantenimiento. |
| d) Pasillos. | i) Oficinas. |
| e) Albercas. | |

La solicitud debe enviarse al gerente, para que envíe la orden al jefe de mantenimiento.

»» 10.8 Seguros

Entre los seguros más importantes que los hoteles deben adquirir se encuentran los siguientes:

10.8.1 Seguros de carácter general

- | | |
|---|---|
| a) Seguro de personas (de grupo, vida colectivo, nombre, clave, accidentes y gastos médicos mayores). | e) Seguro de calderas y aparatos a presión. |
| b) Daños (incendios, explosiones, terremoto, huracanes, etcétera). | f) Seguro de rotura de maquinaria. |
| c) Seguro de robo con violencia. | g) Seguro de rotura de cristales. |
| d) Seguro de efectivo y valores. | h) Seguro de automóviles del hotel. |
| | i) Seguro de anuncios luminosos. |

10.8.2 Seguro de responsabilidad civil

Este tipo de seguro lo deben tener todos los hoteles y sus coberturas son las siguientes:

I. COBERTURA BÁSICA

Queda asegurada, dentro del marco de las condiciones de la póliza, la responsabilidad civil legal en que incurriere el asegurado por daños a terceros, derivada de las actividades propias de la hotelería que se menciona en la cédula. Queda asegurada, por ejemplo, su responsabilidad en:

1. Inmuebles:

Como propietario, arrendatario o usufructuario de terrenos, edificios o locales que sean utilizados para la actividad citada. Para asegurar la responsabilidad legal de arrendatario por daños a un inmueble tomado en arrendamiento, se requiere la cobertura adicional de responsabilidad civil legal de arrendatario.

2. Instalaciones:

Como propietario, arrendatario o usufructuario de las instalaciones comprendidas en los terrenos, edificios o locales mencionados como:

- a) Mobiliario y objetos de ornamentación.
- b) Cocinas, cafeterías, restaurantes, bares, centros nocturnos, salones de recreo, juegos y similares.
- c) Instalaciones higiénicas, eléctricas, antenas de televisión y radio, ascensores y montacargas.
- d) Instalaciones de seguridad (servicios contra incendio, perros guardianes, sistemas de alarma y similares).
- e) Piscinas, baños, instalaciones deportivas, parques y jardines.
- f) Depósito de combustible, instalaciones para climas artificiales.
- g) Garages y estacionamientos. Para asegurar los daños a vehículos ajenos (o a su contenido) en poder del asegurado, se requiere la cobertura adicional de responsabilidad civil de garage o estacionamiento de automóviles.
- h) Instalaciones de propaganda (anuncios, carteles publicitarios u otras), dentro o fuera de sus inmuebles.
- i) Instalaciones de sanidad, así como aparatos u otras instalaciones reconocidas por la ciencia médica, en caso de contar con consultorio para huéspedes.

3. Servicio de alimentos:

Por el suministro de comidas y bebidas dentro y fuera (banquetes u otros servicios a domicilio) de los predios del asegurado.

4. Servicios suplementarios:

Por la presentación, a huéspedes o clientes de servicios suplementarios, como:

- | | | |
|---------------------|----------------------------|-------------------------|
| a) Bar. | e) Valet. | i) Vehículos sin motor. |
| b) Restaurante. | f) Sauna o baños de vapor. | j) Animales domésticos. |
| c) Centro nocturno. | g) Boutique. | |
| d) Peluquería. | h) Juegos de salón. | |

Siempre que esas prestaciones se realicen sin que su explotación sea cedida o concesionada a otras personas físicas o morales.

5. Responsabilidad del personal:

Está asegurada, además conforme a las condiciones de la póliza, la responsabilidad civil legal personal frente a terceros, de sus empleados y trabajadores, derivada de la actividad material de este seguro.

Queda excluida la responsabilidad de las personas que no están en relación de trabajo con el asegurado.



II. COBERTURAS ADICIONALES

Están aseguradas (en concordancia con lo estipulado en la cláusula 3a. inciso *d*), de las condiciones generales de la póliza y dentro de su marco, cuando en la cédula de la póliza se indique y con los deducibles convenios, las siguientes responsabilidades:

1. *Guardarropa:*

- a) Falta de entrega, por confusión, robo o daños, de las prendas de vestir que los huéspedes o clientes hubieren entregado en un guardarropa permanentemente vigilado y accesible sólo al personal encargado.
- b) Los límites de responsabilidad, por prenda y por la vigencia del seguro, se indican en la cédula de la póliza.
- c) Quedan excluidas responsabilidades por falta de entrega:
 - » De dinero, objetos de valor u otros bienes que se encuentren dentro de las prendas entregadas.
 - » Cuando el cliente o huésped hubiere extraviado la ficha o contraseña del guardarropa y no fuese posible demostrar el depósito por otros medios.

2. *Lavado y planchado:*

- a) Problemas de entrega, por confusión, robo o daño, de las prendas de vestir que los huéspedes hubieren entregado mediante constancia escrita para el servicio de lavado o planchado.
- b) Los límites de responsabilidad por prenda y por la vigencia del seguro se indican en la cédula de la póliza.
- c) Quedan excluidas las responsabilidades por falta de entrega de dinero, objetos de valor u otros bienes que se encuentren dentro de las prendas entregadas.

3. *Equipajes y efectos de los huéspedes:*

- a) Responsabilidad civil legal derivada de daños o desaparición de los equipajes y efectos introducidos al establecimiento de hospedaje por los huéspedes, sus familiares y acompañantes (con excepción de animales y vehículos motorizados, sus accesorios y contenido). También forman parte de esta cobertura los equipajes y efectos recibidos para su custodia en la recepción o en la consejería.
- b) Los límites de la responsabilidad por reclamación y por la vigencia del seguro se indican en la cédula de la póliza.
- c) Quedan excluidas las responsabilidades por daños o desaparición del dinero, valores, joyas, objetos de alto precio, manuscritos, planos, diseños, documentos, promesas de pago u objetos de valor puramente estimativo.

4. *Recepción de dinero y valores:*

- a) Responsabilidad civil legal por servicio de recepción o custodia de dinero, valores, joyas u objetos de alto precio entregados por los huéspedes, cuando sean guardados en lugares seguros y únicamente como consecuencia de robo con violencia o por asalto, abuso de confianza, incendio y explosión.
- b) Los límites de responsabilidad por reclamación y por la vigencia del seguro se indican en la cédula de la póliza.
- c) Quedan excluidas las responsabilidades por daños o desaparición de manuscritos, planos, diseños, documentos, promesas de pago u objetos de valor puramente estimativo.

5. *Garage o estacionamiento de automóviles:*

- a) Esta cobertura surte efecto cuando el servicio esté ubicado en un local cerrado o bardeado, de acceso controlado, con registro e identificación de entrada y salida de cada vehículo. Esta cobertura quedará sin efecto en caso de que el servicio no opere de acuerdo con las bases anteriores.


- b) Cuando el estacionamiento opera de acuerdo con sistemas de empleados acomodadores, sólo quedan asegurados los daños que sufran los propietarios de los automóviles por:
- »» Incendio o explosión.
 - »» Robo total del vehículo o pérdida del mismo por abuso de confianza.
 - »» Colisiones o vuelcos (sólo cuando el acomodador, al ocurrir el daño, cuente con la licencia adecuada para conducir, otorgada por la autoridad competente).
- c) Cuando el estacionamiento opere de acuerdo con un sistema sin acomodadores (autoservicio), sólo quedan asegurados los daños que sufran los propietarios por:
- »» Incendio o explosión.
 - »» Robo total de vehículo o pérdida del mismo por abuso de confianza.
- d) Los límites de la responsabilidad por automóvil y por la vigencia del seguro se indican en la cédula de la póliza.

Fuente: ASEMEX Aseguradora Mexicana, S.A.

10.8.3 Aviso al huésped del seguro de responsabilidad civil

Este aviso es colocado dentro de las habitaciones para que el huésped lo pueda leer.

A continuación un ejemplo:



INFORMACIÓN AL HUÉSPED

Estimado huésped: En cumplimiento a lo establecido en la Norma Oficial Mexicana NOM-07-TUR-1966 y publicada por la Secretaría de Turismo en el Diario Oficial de la Federación con fecha del 8 de agosto de 1996, este hotel le informa que cuenta con un contrato de SEGURO DE RESPONSABILIDAD CIVIL bajo las siguientes especificaciones:

Daños a bienes y personas por causas imputables al hotel, perjuicios y daño moral consecuencial que el asegurado cause al turismo o usuarios nacionales o extranjeros como prestador de los servicios turísticos de hospedaje y por lo que el hotel deba responder conforme la legislación aplicable en los Estados Unidos Mexicanos.

NOMBRE DE LA ASEGURADORA _____

NÚMERO DE PÓLIZA _____

EXCLUSIONES

1. Principales:
El hotel no se hace responsable por daños o desaparición de objetos de uso personal y de valor tales como: computadoras personales, agendas personales, portafolios, bolsas de mano, equipaje, cámaras fotográficas, videgrabadoras, proyectores, etcétera, que no estén bajo custodia y control por el personal del hotel.

2. Cajas de Seguridad:
El hotel no se hace responsable por daños o desaparición de objetos de valor o alto precio tales como: joyas, dinero en efectivo, chequeras, diseños, manuscritos, planos, promesas de pago, objetos de valor puramente estimativos, etcétera, que no sean depositados en las cajas de seguridad ubicadas en la recepción del hotel. La responsabilidad del hotel y de la compañía aseguradora está limitada. Tampoco se hace responsable por actos de autoridad, guerra, vandalismo, sabotaje, huelgas, alborotos populares, terrorismo, guerrillas e invasión.

3. Estacionamiento:
El hotel no se hace responsable en ningún caso por fallas mecánicas o eléctricas del vehículo. Tampoco por robo total o parcial del mismo, cuando no esté bajo custodia y control del hotel, así como por objetos de valor o de uso personal dejados en el interior del vehículo.

Atentamente
La gerencia general



AVISO EN CASO DE INCENDIO

En caso de emergencia

Cuando llegue a su cuarto:

Localice las salidas de emergencia, las alarmas y los extinguidores que haya en el piso.
 Cuentele las puertas entre su habitación y las salidas de emergencia para orientarse en caso de mucho humo.
 Mire por la ventana, fijese en la altura y sus alrededores.

In case of fire

When you check in:

Locate fire exits, alarms and extinguishers on your floor.
 Count doors between your room and exits to have a reference point if it is smoky.
 Look out through the window, note height and surroundings.

La información que este folleto contiene es de gran importancia para su sobrevivencia en caso de incendio, por favor tómese el tiempo necesario para leerlo y comprender la información que contiene, en caso de un incendio estos conocimientos tan simples pueden salvarle la vida.

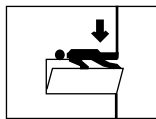


Si el incendio es en su habitación:

Deje su habitación, cierre la puerta y avise por teléfono o haga funcionar la alarma.

If fire is inside your room:

Leave your room, close the door and report the fire by calling or pulling the fire alarm.

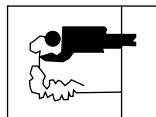


Si la puerta no está caliente:

Abra la puerta con cuidado y no olvide llevar consigo la llave de su habitación.

If the door is cool:

Open door slowly and don't forget to take your room key with you.

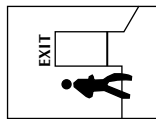


Si el incendio no es en su habitación:

Pruebe con la mano si la puerta está caliente antes de abrirla.

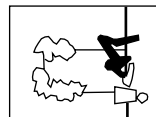
If fire is not in your room:

Test door knob with your hand for heat before opening.



Camine a la salida de emergencia más cercana y baje a la calle. Si la salida hacia abajo no presenta seguridad, regrese a su habitación y permanezca allí.

En caso de que el corredor tenga humo, manténgase agachado. Walk to nearest exit and go down to street. If exiting down is unsafe, return to room and stay there. If hall is smoky stay low.

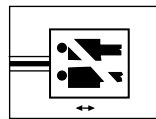


Si la puerta está caliente:

Permanezca en su habitación y pida ayuda por teléfono. Llene la bañera y tape las aberturas con toallas mojadas hasta que vengan en su ayuda.

If the door is hot:

Stay in your room, phone for help. Go to the bathroom, fill the tub and seal cracks in the door with wet towels. Cover your face with towels. Wait for help.



No use el elevador

Do not use elevator

Figura 10.5

Avisos para huéspedes en casos de incendio.

» 10.9 Prevención de robos

10.9.1 Prevención de robos a huéspedes

Entre las medidas más importantes se debe tomar en cuenta lo siguiente:

- a) Se debe colocar un aviso notificando acerca de la no responsabilidad del hotel por extravío de dinero y valores en el reglamento del hospedaje, tarjeta de registro y avisos en cada habitación.
- b) Los recepcionistas deben verificar el nombre del huésped al entregar la llave.

 REGLAMENTOS EN EL HOTEL	
HUÉSPEDES	EMPLEADOS
<ul style="list-style-type: none"> » Registro obligatorio. » No se admiten visitas. » No se admiten animales. » El pago se debe hacer por adelantado. » El hotel no se hace responsable por valores no depositados en las cajas de seguridad. » No introducir bebidas compradas por el cliente en áreas públicas. » Si un huésped causa algún daño, lo debe pagar. » Los objetos olvidados se guardan sólo durante seis meses. » Las reservaciones sin depósito vencen a las 6 p.m. » La hora de salida es a la 1 p.m. » No introducir hieleras o cristalería en el área de la alberca. » No tender ropa en los balcones. 	<ul style="list-style-type: none"> » Tener buena presentación y usar gafete. » El límite de tolerancia para llegar al trabajo son 10 minutos. » Todo objeto que se extrae del hotel requiere pase de salida. » No se permiten las visitas a empleados. » No fumar en el trabajo. » Usar los baños para empleados. » No utilizar las instalaciones para uso exclusivo de clientes. » Los empleados del departamento de seguridad pueden revisar a los empleados a la salida. » El empleado no puede permanecer en el hotel fuera de su horario. » No se permite introducir armas o drogas al trabajo. » Checar la entrada y salida uniformado.

- c) Las camaristas no deben abrir las habitaciones a personas extrañas.
- d) Los hoteles que todavía usan llaves metálicas deben tener un mejor control de las mismas; de ser preciso, cobrar una determinada cantidad al huésped que no la regrese o la extravíe.
- e) Se debe hacer la rotación periódica de los cilindros de las chapas de habitaciones.
- f) Se debe tener un buen control de la llave maestra.
- g) Las camaristas no deben prestar a nadie las llaves de sus habitaciones.
- h) Se debe reportar de inmediato a los sospechosos que merodeen en las áreas del hotel.
- i) No se debe permitir el acceso a las habitaciones de personas no registradas.
- j) Se deben hacer recorridos continuos por el hotel por parte de los agentes de seguridad, especialmente en las áreas de habitaciones.
- k) Las telefonistas deben verificar el apellido de los huéspedes antes de llamarles a sus habitaciones.
- l) Se debe tener una buena iluminación nocturna.
- m) Se recomienda que las llaves no tengan el número de habitación (sólo una clave).



10.9.2 Prevención de robos al hotel

Entre las medidas más importantes, se recomiendan las siguientes:

1. Se deben establecer los límites en las cajas.
2. Los agentes de seguridad deben acompañar a los cajeros cuando transporten dinero.
3. No se debe dar acceso al área de caja general los días de pago (es preciso montar una vigilancia especial).
4. Se debe tener especial cuidado cuando se juntan depósitos de varios días por haber cerrado el banco.
5. No se debe abrir la caja fuerte en presencia de extraños.
6. Si se pierde la llave de un lugar importante, se debe cambiar la chapa.
7. Se debe tener afianzados a los cajeros y demás personas que manejen dinero.
8. Se deben hacer arquezos periódicos a todos los cajeros.
9. Se deben separar las funciones de compras-recepción de mercancía y pago.
10. Las cajas deben estar cerradas, excepto cuando se hace la transacción.
11. Se debe tener control estricto de cheques, comandas y facturas.
12. Se debe tener un control muy estricto de los descuentos, ajustes y cortesías.
13. Se debe tener un control de las llamadas de larga distancia (verificación periódica).
14. Se debe tener el control de las salidas tarde.
15. Se debe tener el control del equipo que introducen y sacan del hotel los organizadores de grupos y convenciones.
16. Se debe hacer la revisión periódica de la basura.

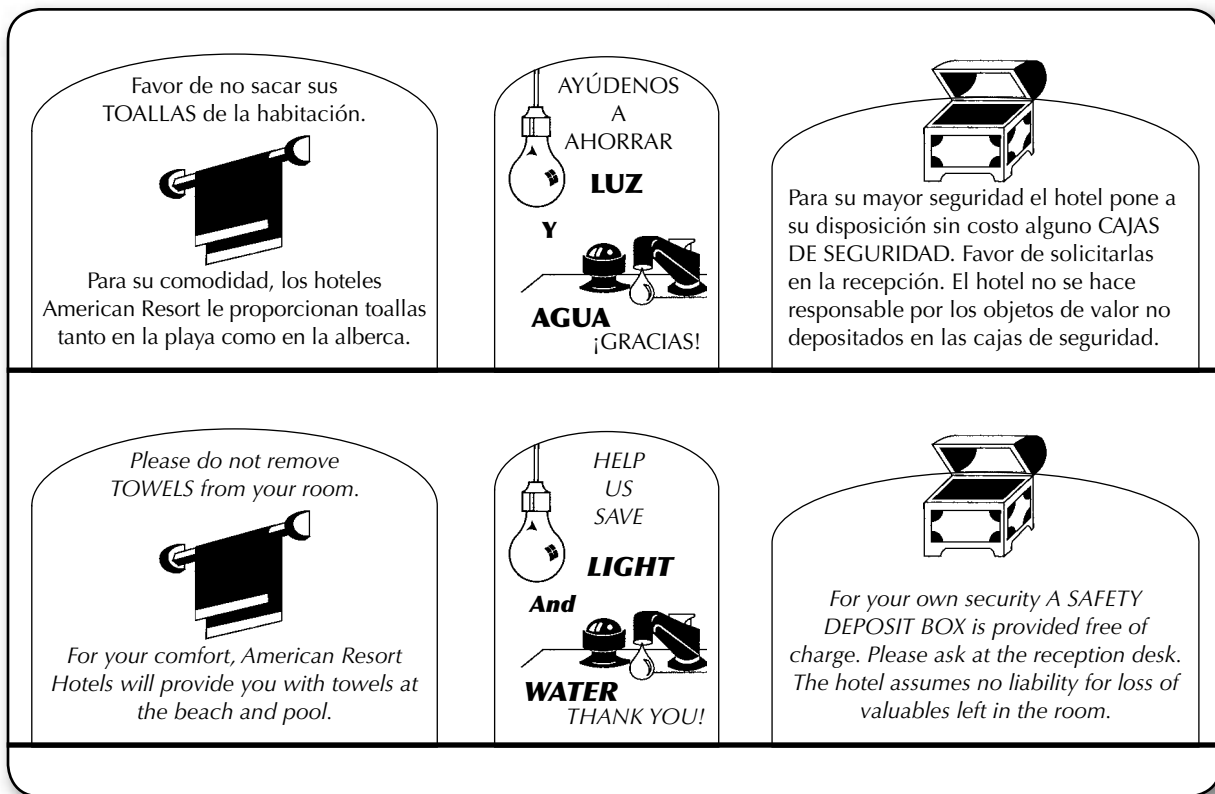


Figura 10.6 Avisos a huéspedes.

17. Se debe hacer la revisión de paquetes que los empleados sacan del hotel.
18. Los cuadros de las habitaciones deben estar fijos.
19. Se debe tener un mejor control de la comida que consumen los empleados.
20. En alimentos y bebidas, no se debe incluir las funciones de cantinero y cajero.
21. Se debe tener un buen control de los autos de los empleados.
22. Se debe vigilar la zona perimetral del hotel.
23. Se debe obtener la firma de cheques del hotel en forma mancomunada.
24. Siempre se debe pagar a los proveedores con cheque.
25. Se debe evitar que los empleados trabajen durante sus vacaciones y que manejen dinero.
26. Se debe evitar que un empleado supervise a otro que maneje dinero y que ambos sean familiares.
27. Se debe investigar a fondo a los prospectos de contratación, especialmente a los cajeros.
28. Se debe tener un mejor control sobre los dólares recibidos en las cajas.
29. Se debe tener control estricto de depósitos hechos por reservaciones.
30. Se debe tener control estricto de los pagos anticipados por eventos y banquetes.
31. Se debe tener control de la admisión de bares o discoteca, especialmente al pagar en la entrada.
32. Se debe tener control de las gavetas (*lockers*) de los empleados.
33. Se deben tener políticas muy estrictas para las cuentas por cobrar.
34. Se debe tener un control muy estricto respecto de cupones de alimentos.
35. Se debe supervisar el descorche en los banquetes.
36. Se deben revisar constantemente las facturas de los buffets.
37. Se deben mantener cerrados los servibares de los huéspedes sin crédito.
38. Se deben sacar algunos suministros de las habitaciones, que algunos tipos de grupos o huéspedes puedan robar.
39. Se deben cerrar refrigeradores, cámaras frías y alacenas, durante la noche.
40. Se debe dar autorización estricta del tiempo extra a los empleados.
41. Se deben hacer conciliaciones entre cheques y comandas.
42. Se debe revisar diariamente los saldos de huéspedes (vea el capítulo 5, sección 5.20).
43. Se debe tener control sobre los objetos que salen de ropería.
44. Se debe tener control sobre la herramienta que se utiliza en mantenimiento.
45. Se debe tener un mejor control de la vajilla enviada a las habitaciones de *Room Service*.
46. Se debe tener control sobre los vehículos del hotel.
47. Se debe tener control de la gasolina que consumen los vehículos del hotel.
48. Se deben revisar periódicamente las básculas del almacén.
49. Se debe supervisar a los proveedores de energéticos (gas, diesel, etcétera).
50. Se debe tener un control del gasto de luz eléctrica y agua en el hotel.
51. Se debe elaborar un diario de auditoría nocturna.
52. Se deben hacer inventarios periódicos en todas las áreas del hotel.
53. Se deben mantener selladas las botellas de vinos y licores.

»» 10.10 Robos en el hotel

Los hoteles diariamente son víctimas de personas delincuentes que aprovechan la falta de control y de vigilancia para cometer sus robos. Estas personas pueden ser:

- a) Empleados del propio hotel.
- b) Empleados eventuales (trabajan en banquetes y eventos).



- c) Empleados externos (teléfonos, fumigación, lavaalfombras, etcétera).
- d) Albañiles (reparaciones y remodelaciones).
- e) Proveedores (gas, refrescos, mariscos, verduras, etcétera).
- f) Clientes (restaurantes, bares, banquetes).
- g) Huéspedes.
- h) Organizadores de convenciones y eventos.
- i) Músicos y artistas de variedades.

Algunas de estas personas sustraen objetos que pertenecen al hotel, razón por la cual el departamento de seguridad debe realizar una constante vigilancia.

»» 10.11 Robo y extravío de objetos a los huéspedes

En caso de que un huésped reporte el robo de joyas, valores o dinero de su habitación, se debe proceder de la siguiente forma:

- a) Aislar al huésped, llevarlo a una oficina y entrevistarlo en privado.
- b) Escucharlo con atención.
- c) Indicarle el artículo del reglamento de hospedaje, mediante el cual el hotel no se hace responsable por los objetos que no se depositen en las cajas de seguridad.
- d) Indicar al huésped que se hará una investigación.
- e) Invitarlo a llenar el reporte de seguridad o *reporte de extravío*.
- f) Iniciar la investigación.
- g) Citar al huésped varias horas más tarde para darle a conocer los resultados de la investigación.

Recomendaciones importantes:

- a) Anotar en el reporte si el huésped hace una denuncia ante el Ministerio Público (número, fecha y nombre del agente).
- b) Anotar al reverso los nombres de los empleados que trabajaron en ese turno.
- c) Llevar un archivo de robos (por áreas).

»» 10.12 Reporte de extravío

Es conveniente que al recibir el reporte de un huésped sobre el extravío de un objeto o dinero en efectivo, se tenga esta forma impresa, la cual deberá llenar el propio huésped después de elaborar el reporte.

En este reporte se piden datos que ayudan mucho en la investigación, y también se le preguntan al huésped algunos aspectos como: tipo de objeto, marca, modelo, precio al que lo compró, cuándo lo compró, dónde lo compró, etcétera.

En algunas ocasiones, al pedirles la copia de la factura, los huéspedes presentan facturas de objetos que no reportaron como robados.

También es muy importante preguntar al huésped si viaja asegurado y, en el caso de turistas, si presentaron declaración en la aduana de los objetos de valor reportados como robados o extraviados.

El reporte lo debe firmar el huésped, junto con el jefe de seguridad y otro ejecutivo del hotel (ver en este capítulo una forma de estos reportes).

REPORTE DE SEGURIDAD



REPORTE DE SEGURIDAD (SÓLO PARA USO INTERNO)

1. Fecha _____ 2. Hora _____ 3. Lugar _____
Date Time Location
4. Nombre _____ 5. Cuarto _____
Full name Room No.
6. Dirección _____
Address
7. Fecha de llegada _____ 8. Fecha de salida _____
Arrival date Departure date
9. Tipo de incidente _____
Nature of incident
10. ¿Cuándo fueron vistos los artículos por última vez? _____
Where and time articles last seen?
11. ¿Cuándo se notó la desaparición de los artículos? _____
Time articles missed?
12. ¿Hora y a quién se reportó? _____
Time and to whom reported?
13. ¿Dónde se encontraba ud. entre las horas mencionadas en los núm. 10 y 11? _____
Where were you between the time in nos. 10 and 11?
14. ¿Solicitó ud. algún servicio del hotel (*botones, valet, servicio de cuarto, etc.*) entre el tiempo mencionado en los núms. 10 y 11? _____
Did you ask for any hotel service (room service, bellboy, valet, etc.) Between the times mentioned in nos. 10 and 11?
15. ¿Invitó alguna persona a su cuarto desde su llegada al hotel? (En caso afirmativo favor dar detalles) _____
Have you invited anyone to you room since you arrived at the hotel? (If yes, please give details)
16. ¿Sospecha de alguien en particular? _____
Do you suspect anyone in particular?
17. ¿Declaró ud. el(los) artículo(s) en la aduana cuando llegó a Cancún? _____
Did you declare the item(s) at customs when arriving in Cancun?
18. ¿Está ud. asegurado? _____ 19. Clase de póliza _____
Are you insured? Type of policy
20. Nombre de la aseguradora _____
Name of company
21. Descripción de los artículos, valor, ¿dónde y cuándo lo compró? _____
Describe missing articles, state value, where and when purchased?

Declaración: tengo entendido que, según se expresa en mi tarjeta de registro, el hotel no acepta responsabilidad por valores de cualquier tipo olvidados en el cuarto.

Declaration: I understand, as stated on my registration card, the Hotel does not accept liability for valuables of any kind left in the room.

Sub-gerente ejecutivo
Executive asst mgr.

Firma del huésped
Signature of guest

Depto. de seguridad
Security department

Figura 10.7 Reporte para ser llenado por el huésped al reportar un objeto extraviado.



»» 10.13 Investigación del extravío

- a) *Olvido en la habitación:* buscar en el clóset, cajones, colchones, piso, ropa, ductos, depósito de W.C. ropa del huésped, zapatos, plantas, ropa sucia, terraza, debajo de las camas, equipaje del huésped, etcétera. (Hace esta revisión el jefe de seguridad o supervisor de seguridad y el ama de llaves o supervisora en turno con la supervisión y autorización del mismo huésped.)
- b) *Olvido en otras áreas del hotel:* buscar en pasillos, botes de basura, ropa sucia, albercas, jardines, restaurantes y bares, canchas deportivas, playa, *lobby*, entrada, baños públicos, oficina de objetos olvidados, estaciones de camaristas, estacionamientos, guardería de equipaje, etcétera.
- c) *Olvido fuera del hotel:* ir a buscar a todos los lugares donde el huésped estuvo: taxis, tiendas, autobuses turísticos, yates, fiestas, restaurantes, bares, etcétera.
- d) *Robo real.*

INVESTIGACIÓN DE PERSONAS

- a) *Empleados del hotel:* camaristas, supervisoras, *bell boys*, mozos, empleados de mantenimiento, meseros, instaladores de servibares, valets de lavandería, etcétera (todos los empleados que tengan llaves de acceso a la habitación).
- b) *Empleados externos:* telefonistas, fumigadores, pintores, albañiles, etcétera (personas que van a laborar y son empleados de otras empresas, recogedores de basura, personas que recogen materiales al término de congresos y convenciones, músicos, etcétera).
- c) *Huéspedes:* investigarlos a ellos, así como a sus conocidos y familiares y a quien reportó el robo, al igual que a toda persona que resulte sospechosa.
- d) *Clientes:* personas que van a consumir al restaurante o bar y que no están hospedados.

BÚSQUEDA EN LUGARES: (Posibilidad de que el objeto robado esté escondido en algún lugar) lockers de los empleados, basura, zonas aledañas, jardines, autos de los empleados, ductos, pertenencias de los empleados, estaciones de camaristas, paquetes que los empleados llevan a sus casas (ese día la revisión debe ser más estricta), macetas, plantas, etcétera.

Autorrobo: investigar al mismo cliente que reportó el robo:

- | | | |
|----------------------------|-----------------------------|---|
| a) ¿Quién es? | e) ¿Tarjetas de crédito? | i) ¿Estuvo hospedado en otros hoteles? |
| b) ¿Llegó con reservación? | f) ¿Tipo de auto? | j) ¿Comportamiento? |
| c) ¿Cliente asiduo? | g) ¿Con quién viaja? | k) ¿Declaró los artículos en la aduana? |
| d) ¿Saldo en caja? | h) ¿Compañía donde trabaja? | l) ¿Viaja asegurado? |

»» 10.14 Extravío de dinero en efectivo al huésped

Aunque en el Reglamento Interior de Hospedaje al hotel no se hace responsable de extravío del dinero no depositado en las cajas de seguridad del hotel, algunos huéspedes reclaman este hecho.

A muchos hoteles, llegan timadores profesionales que tratan de burlar la buena fe del hotelero para exigir el pago de cierta cantidad robada dentro del propio hotel. La técnica que utiliza este tipo de personas es chantajear al hotel indicando que harán un verdadero escándalo con la prensa, en embajadas o consulados y sus amigos en el gobierno, ya que la mayoría de los huéspedes dice ser muy influyente.

Se debe pedir al huésped que tiene un cuestionario especial diseñado para este tipo de hechos y que lo firme al final. (Es muy importante pedir una identificación al huésped y en caso de ser extranjero, el pasaporte, para sacarle una fotocopia, la cual se anexa al reporte.)

A continuación se presenta la forma impresa que se usa para este tipo de reporte:



REPORTE DE EXTRAVÍO DE EFECTIVO

Nombre del huésped _____
 Dirección _____
 Teléfono _____ Ciudad _____
 Fecha de entrada _____ Fecha de salida _____
 Habitación _____ Personas que viajan con usted _____

¿Lo visitaron algunas personas durante su estancia? _____
 ¿Tiene personas conocidas en esta ciudad? _____

Datos del extravío:

Cantidad extraviada, número y letra _____
 Detallar la denominación de los billetes _____
 Dónde dejó los billetes _____
 Día y hora cuando los dejó _____
 Cuándo notó la desaparición del dinero _____
 Quién le entregó a usted esa cantidad _____
 Nombre _____
 Dirección _____
 Teléfonos _____
 Motivo _____

En caso de que el dinero haya sido recibido de un banco detallar

Banco _____
 Lugar _____ Sucursal _____
 Cheque expedido por _____
 Número de cuenta _____

En caso de ser extranjero contestar:

¿Declaró el dinero en la aduana al llegar al país? _____
 Lugar de entrada al país _____ Fecha _____

Viaja usted asegurado _____ Aseguradora _____
 Número de póliza _____ Lugar _____ Fecha _____

¿Sospecha de alguien en particular? _____
 ¿Pidió usted algún servicio a su cuarto? _____
 ¿Cuál es el motivo de su viaje a esta ciudad? _____

Otros datos generales del huésped:

Lugar donde trabaja _____
 Dirección _____
 Teléfonos _____
 Nombre del jefe inmediato superior _____
 Sueldo que gana mensualmente _____

Documentos con que el huésped se identifica _____
 (Anexar copias fotostáticas de estos documentos).

Declaración:

Todo lo aquí expresado por mí es cierto y acepto que el personal de seguridad de la empresa y las autoridades hagan la investigación de la información aquí descrita.

 Firma y nombre del huésped en ambas hojas

Figura 10.8 Forma para ser llenada por el huésped al reportar el extravío de dinero en efectivo.



»» 10.15 Robo de autos

El robo de autos puede realizarse en:

- a) Estacionamiento del hotel con control de entrada y salida; en ese caso el hotel debe tener asegurados estos vehículos.
- b) Estacionamiento del hotel sin control de entrada y salida (no se entrega comprobante al huésped); en estos casos se recomienda tener avisos en el estacionamiento (en español e inglés) que incluyan la siguiente información:
 1. El hotel no se hace responsable por los robos totales o parciales de los vehículos.
 2. El hotel no se hace responsable por los objetos dejados dentro de los vehículos.
 3. El hotel no se hace responsable por daños dentro del estacionamiento.
 4. Los autos estacionados que no sean de clientes serán llevados al depósito de vehículos de tránsito.

»» 10.16 Archivo de robos y extravíos

El departamento de seguridad debe tener este archivo para conocer en cuáles áreas del hotel son más frecuentes los robos.

Como se estudió anteriormente, se deben anotar los nombres de las personas que trabajaron en esa área y de la gente sospechosa.

En caso de que se incremente el número de robos en algunas áreas, es preciso colocar *carneadas* o trampas con diferentes productos químicos y dispositivos electrónicos para atrapar a los ladrones.

»» 10.17 Protección a los cajeros

Durante el turno nocturno saldrán de trabajar tres o cuatro cajeros, los cuales llevarán en un sobre los reportes y dinero producto de las ventas. Los agentes de seguridad podrán resguardar a estos empleados en su trayecto desde la caja departamental hasta el lugar donde depositarán estos sobres. Algunos de estos cajeros son: de la cafetería, del bar, de banquetes, etcétera.

Cuando algún cajero transporte una gran cantidad de dinero, ya sea por motivo de simple traslado o por pago de la nómina, se le solicitará resguardo y vigilancia al departamento de seguridad, el cual la deberá proporcionar inmediatamente.

»» 10.18 El desperdicio

Es verdaderamente increíble lo costoso que resultan para los hoteles algunas actitudes que directa o indirectamente provocan desperdicios de los recursos materiales y humanos, los más comunes son los siguientes:

1. Luces encendidas en los salones y habitaciones desocupadas.
2. Luces encendidas durante el día en áreas abiertas.
3. Estufas encendidas durante 18 horas diarias que en realidad se utilizan poco la mayoría de las veces.
4. Gasto excesivo de combustibles por falta de mantenimiento preventivo de las calderas.
5. Desperdicio de agua, principalmente por mozos, camaristas, *stewards* y jardineros debido al uso de inadecuados sistemas de trabajo y de riego.
6. Fugas de agua en sanitarios y mingitorios por fallas en las válvulas y empaques.
7. Sistema de aire acondicionado funcionando en habitaciones, bares y salones desocupados.
8. Habitaciones bloqueadas por reparaciones simples durante un largo tiempo, cuando el hotel está lleno.



Recomendaciones para la propia seguridad del huésped

SIEMPRE:

1. Cuando llegue a registrarse en el hotel, mantenga a la vista su equipaje y fíjese bien qué empleado del hotel es el que lo transporta, no permitiendo que personas extrañas no uniformadas tomen su equipaje.
2. Deposite sus objetos de valor, así como los excedentes de efectivo en la caja de depósito. Haga usted sus depósitos lo más pronto posible, preferentemente en el momento de registrarse en el hotel.
3. Cuando salga de su habitación cierre la puerta y cerciórese, activando el picaporte, que quedó bien cerrada.
4. Cuando esté dentro de su habitación mantenga la puerta cerrada y acostumbre poner la cadena o el dispositivo de seguridad que tenga la puerta cuando pretenda dormirse.
5. Si sale de su cuarto, aun momentáneamente, cierre su puerta y cerciórese de que quedó bien cerrada.
6. Cuando no utilice su equipaje, cierre las maletas y deposítelas en el armario o clóset del cuarto.
7. Proteja adecuadamente la llave de su habitación. No la deje simplemente en el mostrador; devuélvala siempre al empleado del hotel, entregándosela en las manos. Si sale del hotel, entregue la llave en Recepción.
8. Notifique inmediatamente al Director o Gerente del hotel cuando se percate de algún hecho anormal como puede ser personas sospechosas deambulando por el pasillo, repetidas llamadas telefónicas de personas que no se identifiquen, llamadas a la puerta de personas desconocidas por usted o de no encontrar a nadie en la puerta cuando acuda a abrir.
9. Se exige como medida de seguridad que apague su cigarro o cigarrillo al salir del cuarto, o antes de dormir.

NUNCA:

1. Deje en su habitación joyas, dinero en efectivo y objetos de valor.
2. Invite a personas extrañas a su habitación, ni les informe el número de ella.
3. Permita el acceso a su habitación a personas que le digan a usted que va a efectuar reparaciones, limpieza de ventanas, etcétera, sin comprobarlo previamente con la Dirección o la Gerencia del hotel.
4. Permita la entrada a personas a su habitación, cuando pretendan entregarle objetos o prestarle servicios que no ha solicitado.
5. Revele el nombre de su hotel, ni el número de su habitación, cuando establezca relaciones sociales ocasionales con personas desconocidas.
6. Comente o haga planes específicos de futuros viajes, excursiones, salidas, etcétera, en público o con extraños.
7. Saque la llave de su habitación fuera del hotel, ni la muestre en lugares públicos.



Recommendations for the Guest's Security

ALWAYS:

1. When you arrive to check in at a hotel, keep within your sight your baggage; pay attention about what employee of the hotel is carrying your bags. Don't let any strange people —without uniform of the hotel— take your baggage.
2. Deposit your valuables as well as your excess cash in the hotel safe deposit boxes. Make your deposits as soon as possible, preferably in the moment of your registration.
3. When you leave your room, close the door and check the lock, moving the knob.
4. When you are in your room, keep the door closed and make it a habit to set the chain or any other safety device, specially when you are going to sleep.
5. If you leave the room, even for a few moments, close the door and check the knob to see if it is closed.
6. When you don't use your luggage, close it and put it in the closet. If your bags have locks, use them.
7. Protect your room key. Do not put the key just on the desk; be sure to hand it to the desk clerk. If you leave the hotel, hand your key in the front desk.
8. Notify immediately to the Manager or Director any abnormal condition that you may witness, such as suspicious persons walking the aisles, repeated telephone calls of unidentified persons, continuous calls to your door from unknown persons or of not finding anyone when opening the door after a call.
9. As a safety measure, put out your cigar or cigarette when you leave your room or before you go to sleep.

NEVER:

1. Leave in your room jewels, money and other valuables.
2. Invite strange persons to your room and don't give them your room number.
3. Permit entrance to your room to people who tell you that they are going to make some repairs, clean windows, etc. First check with the managers' office.
4. Permit entrance to your room to people who pretend to deliver to you objects, offers or services that you have not requested.
5. Give the name of your hotel or room number, when you establish occasional social relations with unknown persons.
6. Comment or make specific plans of your future trips, tours, departures, etc., in public or with strange persons.
7. Carry with you the room key out of the hotel and never show it in public places.

Figura 10.9 Avisos para huéspedes para ser colocados en cada habitación.



9. Habitaciones rentadas aisladamente en un piso o sección del hotel (pues se tendrá que encender el aire acondicionado en el piso y encender las luces del pasillo).
 10. Uso de los vehículos del hotel para asuntos particulares de los empleados.
 11. Largas distancias de los ejecutivos del hotel por operadora en lugar de usar el sistema LADA.
 12. Poca utilización de cinta grabada en el envío de mensajes por el télex.
 13. Uso inadecuado de artículos de oficina y de hojas de papel para apuntes.
 14. Falta de control sobre las copadoras.
 15. Blancos mal utilizados, principalmente por camaristas que usan las toallas para limpiar la habitación y stewards que usan servilletas y manteles para limpiar las estufas.
 16. Suministros y artículos de limpieza mal utilizados por el personal, debido a falta de capacitación o motivación, especialmente en detergentes, ácidos, jabones desodorantes, etcétera.
 17. Deterioro de los colchones de las habitaciones por falta de rotación.
 18. Objetos que se tiran a la basura por descuido (cubiertos, botellas, ceniceros, etcétera).
 19. Destrucciones excesivas de loza y cristalería por falta de capacitación y supervisión del personal.
 20. Falta de raciones de mermelada, crema, azúcar y mayonesa en las mesas de la cafetería.
 21. Desperdicio de mantequilla, pan, tortillas y otros alimentos.
 22. Nula rotación de la mercancía en el almacén de alimentos y bebidas.
 23. Compras excesivas de alimentos.
 24. Inutilización al máximo de frutas y verduras para elaborar consomés, cocteles, sopas, etcétera.
 25. Porciones muy grandes en los platillos.
 26. Falta de control de las temperaturas de refrigeradores y cámaras frías.
 27. Falta de control en la comida que consumen los empleados.
 28. Uso de refrescos chicos al elaborar bebidas compuestas en el bar.
 29. Falta de bebidas de *batalla* en el bar.
 30. Desperdicio de algunos tipos de carnes y huesos al elaborar platillos (consomé, cremas, cocidos, menudos, ceviches, etcétera).
 31. Falta de recetas estándar de bar y de cocina.
 32. Falta de especificaciones estándar de compra.
 33. Falta de supervisión en la recepción de alimentos que entregan los proveedores.
 34. Falta de medidor (*jiger*) para bebidas en el bar.
 35. Fallas en el almacenamiento de vinos.
 36. Desperdicios de los recursos humanos al no dar descansos, permisos o vacaciones en periodos de baja ocupación.
- Los agentes de seguridad deben evitar y reportar las acciones que provoquen desperdicio.

»» 10.19 Control de las gavetas de los empleados

A los empleados se les entregará una gaveta para que guarden sus pertenencias mientras trabajan; ellos, a su vez, deberán comprar un candado y dejar una copia de la llave en el reloj checador. Esto tiene por objeto:

- »» Solicitar la copia al tomador de tiempo.
- »» Efectuar revisiones periódicas para detectar posibles robos por parte de los empleados.

Nota importante:

Las revisiones a las gavetas deben hacerlas tres personas: el jefe de seguridad, el jefe de personal y el representante sindical. En caso de encontrar objetos propiedad del hotel, se debe levantar un acta del hecho y dichas personas firmarán como testigos.

»» 10.20 Reloj checador

Este lugar estará bajo la supervisión directa del jefe de seguridad y tendrá como objetivos principales los siguientes:

- a) Controlar la entrada y salida de los empleados.
- b) Controlar al personal eventual.
- c) Controlar las tarjetas de tiempo de los empleados.
- d) Controlar las faltas, retardos y tiempos extra.
- e) Controlar la entrada y salida de paquetes por parte del personal de planta y del eventual.
- f) Resguardar algunas llaves (lavandería, compras, personal, etcétera).
- g) Resguardar llaves de vehículos del hotel.
- h) Elaborar algunos reportes solicitados por los departamentos de personal, seguridad y contabilidad.
- i) Vigilar el cumplimiento del reglamento interno de trabajo.

»» 10.21 Salida de objetos del hotel

Todo objeto que los empleados de planta o eventuales del hotel extraigan de él, debe estar respaldado por un pase de salida autorizado por el jefe de departamento respectivo, que deberá ser entregado al tomador de tiempo.

Los alimentos y bebidas que se saquen del hotel también deben tener la autorización del gerente de alimentos y bebidas.

»» 10.22 Seguridad en las albercas, jacuzzi y playa

Para lograr una seguridad más adecuada de los huéspedes, se debe hacer lo siguiente:

- a) Marcar la profundidad en las orillas.
- b) Tener línea de corcho para indicar las diferencias de profundidad.
- c) Asignar el horario para su uso.
- d) Tener salvavidas.
- e) Colocar un aviso (en español e inglés) junto a la alberca indicando:
 1. Horario.
 2. Uso privado para huéspedes.
 3. No se permite introducir alimentos y bebidas.
 4. Prohibido meter animales.
 5. Prohibida a personas en estado de ebriedad.

10.22.1 Seguridad en la alberca

Para lograr una seguridad más adecuada se debe hacer lo siguiente:

- a) Marcar la profundidad de la alberca en la orilla (cada dos metros).
- b) Tener línea de corcho para indicar diferencias en la profundidad.
- c) No tener trampolín.
- d) Tener salvavidas en determinadas fechas y horarios.
- e) Colocar aviso de reglamento de alberca en español e inglés. Ejemplo:



REGLAS PARA EL USO DE LA ALBERCA

1. NO CLAVADOS.
2. Las albercas no cuentan con servicio de salvavidas.
3. Favor de usar las regaderas antes de entrar a la alberca.
4. No están permitidos en esta área: artículos de vidrio, hieleras y mobiliario.
5. El hotel no se hace responsable por objetos olvidados.
6. Queda prohibido arrojar basura en esta área.
7. Niños menores de 12 años, deben ser acompañados por adultos.
8. No está permitida la presencia de niños con pañales en albercas.
9. El uso del jacuzzi, sólo está permitido para adultos.
10. El horario para su uso es de las 7.00 a.m. a las 10.00 p.m.
11. Máxima profundidad de ___ metros.
12. Prohibido introducir mascotas.
13. La alberca es de uso exclusivo de huéspedes registrados en el hotel.

10.22.2 Seguridad en el jacuzzi

Se recomienda colocar el siguiente aviso.



REGLAS PARA EL JACUZZI

1. Prohibido practicar clavados o correr en el área del jacuzzi.
2. No se permite el uso de cristalería en esta área.
3. Capacidad máxima ___ personas.
4. Los niños menores de 12 años deben estar acompañados por un adulto.
5. Se establece un periodo máximo de 10 minutos, en caso de haber otras personas esperando.
6. Las mujeres embarazadas y personas con problemas de salud, podrán hacer uso del jacuzzi bajo su propio riesgo.
7. Favor de bañarse antes de entrar.
8. No se permiten mascotas.

10.22.3 Seguridad en la playa

La playa no es propiedad del hotel, pero se recomienda tener un anuncio en varios idiomas en la línea que divide la propiedad del hotel con la playa.

»» 10.23 Objetos olvidados

Los agentes deben vigilar que todos los objetos encontrados por los empleados sean reportados. Se recomienda observar las siguientes normas:

- a) Objetos encontrados en el vestíbulo o *lobby*: dejarlos en Recepción durante dos horas y después mandarlos al ama de llaves.
- b) Objetos encontrados en cafetería o bares: dejarlos en la caja y después enviarlos al ama de llaves.
- c) Los artículos muy valiosos deberán resguardarse en la caja de seguridad, después de haberlos registrado en el departamento de Ama de llaves.

- d) Se debe premiar la honradez de los empleados, regalándoles los objetos que entregaron y no fueron reclamados después de cierto tiempo.

»» 10.24 Accidentes a huéspedes y empleados

Cuando algún empleado se accidente dentro del hotel se deberá notificar al departamento de Seguridad para trasladarlo a la clínica del IMSS correspondiente. Esto se anotará en los reportes de seguridad y se le pasará una copia al jefe de personal.

En caso de que un huésped tenga un accidente, se llamará al médico del hotel y en casos graves, se llamará inmediatamente a la ambulancia.

10.24.1 Medidas preventivas

Se recomiendan las siguientes:

1. Buena iluminación.
2. Señales de piso mojado.
3. Señales en albercas.
4. Señales de peligro en equipo eléctrico.
5. Señales en cristales de entrada y terrazas.
6. Señales en la playa.

10.24.2 Accidentes a empleados

En caso de que algún empleado sufra algún accidente dentro de su área de trabajo se procederá de la siguiente manera:

- a) Se notifica de inmediato al jefe de seguridad, gerente de recursos humanos o ejecutivo de guardia.
- b) Según sea el accidente se llamará una ambulancia o los empleados de seguridad lo llevarán a la clínica del Seguro Social o la clínica particular más cercanas.
- c) El jefe de Seguridad se espera con el empleado hasta que se termine su atención.
(En caso de hospitalización se avisa a los familiares del empleado.)
- d) Se lleva al empleados hasta su casa.
- e) Se levanta el reporte respectivo.

10.24.3 Accidente a un huésped

Se procede de la siguiente manera:

1. Se notifica al jefe de seguridad, gerencia y servicio a huéspedes.
2. Según sea la gravedad se llamará al médico del hotel, se le llevará a una clínica cercana o se llama alguna ambulancia.
3. Abrir un expediente con los reportes siguientes:
 - a) Reporte de accidente llenado por el departamento de seguridad.
 - b) Reporte del médico del hotel.
 - c) Reporte firmado por el huésped.
 - d) Reporte de entrada a la clínica u hospital.
 - e) Copias de las gastos efectuados.
 - f) Liberación de responsabilidad, firmado por el huésped al término de la atención.

Notas:

1. Según sea el accidente se podrán adjuntar fotos al expediente.
2. Según sea el accidente los gastos deberán ser pagados por el huésped o por el mismo hotel.
3. ¿En qué casos los gastos deberán ser pagados por el hotel?
4. ¿En qué casos los gastos deberán ser pagados por el mismo huésped?



REPORTE DE EMPLEADO ACCIDENTADO

Fecha _____ Hora _____
 Nombre _____
 Departamento _____ Empleado No. _____
 Horario de entrada y salida del turno _____
 Dirección actual _____ Teléfono _____
 Día y hora cuando ocurrió el accidente _____
 Lugar donde ocurrió _____
 ¿Cómo sucedió? _____
 ¿Lo reportó inmediatamente a su supervisor? _____
 ¿Recibió capacitación previa para hacer este trabajo? _____
 Nombre de su supervisor inmediato _____
 ¿Dónde recibió atención médica? _____

Firma del empleado

Recursos Humanos

Jefe de Seguridad

Comentarios del gerente de Recursos Humanos _____

Importante: Requisitar esta forma es un acto de buena voluntad por parte del personal de supervisión del hotel. En ningún momento se asume o presume responsabilidad imputable al hotel.

A continuación los formatos impresos para el reporte de huésped accidentado y de liberación de responsabilidad para el hotel



REPORTE DE HUÉSPED ACCIDENTADO

Fecha _____ Hora _____
 Nombre del huésped _____
 Número de habitación _____ Fecha de entrada _____
 Dirección _____ Teléfono _____
 Día, hora y lugar exacto donde ocurrió el accidente _____
 Descripción de los daños recibidos _____
 Llegada al hotel, después del accidente. (En caso de haber sido atendido en el exterior.) _____
 Reportado a: _____ ¿Usted aceptó o declinó la ayuda? _____
 ¿Está usted asegurado? _____ ¿Clase de póliza? _____
 Nombre de la Aseguradora _____
 Domicilio _____ Teléfono _____

Firma del huésped

Gerente en turno

Comentarios del jefe de Seguridad _____



FORMATO PARA LIBERACIÓN DE RESPONSABILIDAD AL HOTEL

CONVENIO QUE CELEBRAN POR UNA PARTE EL HOTEL _____
 Y POR OTRA PARTE EL SR. _____
 QUE HIZO USO DE LAS INSTALACIONES Y QUE SUFRIÓ UN (detallar daño o accidente) _____

PRIMERA. El huésped releva de todo cargo al hotel _____, así como a segundas Personas, Administradores, Ejecutivos, de cualquier reclamación que haya sido formulada en vía de demanda judicial o extrajudicial que pretenda llevar a cabo el ejercicio de la acción que considere tener por algún accidente sufrido dentro de las instalaciones del hotel, ya sea, por tropiezos, descalabros o alguna contingencia originada por el propio huésped.

SEGUNDA. El huésped se compromete desde ahora a no ejercitar en contra del hotel ni judicial ni extrajudicial en este domicilio o en cualquier otro donde quiera intentarlo dentro o fuera del país acción de naturaleza tendiente a reclamar lo que se menciona en la cláusula que antecede, pues, desde ahora dicho huésped se da por enterado y conoce le reglamento del hotel al cual deberá sujetarse, no responsabilizándose el hotel por ningún motivo de la culpa o negligencia en que haya incurrido el huésped al hacer uso de las instalaciones del hotel, sean de la naturaleza que fueren.

TERCERA. Asimismo la o las acciones que pudiera intentar el huésped en contra del hotel _____ por las circunstancias a que se ha hecho merito, no podrá intentarlas tampoco en contra de sus representantes legales, apoderados, gerentes, ejecutivos o terceras personas que hayan intervenido directa o indirectamente dentro del consejo de administración de la misma.

CUARTA. A raíz de lo anterior el aquí firmante renuncia consecuentemente a cualquier acción que pretenda intentar dentro o fuera del país en contra del hotel _____, tampoco podrá hacerlo en contra de Ejecutivos o Administradores del mismo hotel o cualquier parte o persona que este conectada o facultada a dicha sociedad, haciéndose extensiva esta renuncia desde ahora y para siempre a los familiares o acompañantes del huésped cuando están utilizando las instalaciones del hotel _____, enfatizándose dicha renuncia en el ejercicio de la acción que pudiera corresponder por daños directos o indirectos sufridos en bienes propios del huésped o de sus familiares o acompañantes o daños en sus personas, o en cualquier forma en que la salud de ambos se vea afectada por causas no imputables al hotel. Todo lo anterior es aceptado por el huésped, sus familiares o acompañantes como un gesto de buena voluntad y entendimiento con los buenos deseos que el hotel les ofrece.

QUINTA. En razón de lo anterior sujetan al presente convenio para su debida interpretación y cumplimiento a la jurisdicción de los tribunales competentes de _____, renunciando el huésped al fuero de su domicilio que se encuentra ubicado dentro o fuera del país, siendo su expresa voluntad otorgada, coacción o violencia de naturaleza alguna. Firman de su puño y letra ante la presencia de los testigos que aquí suscriben

Lugar _____ Fecha _____

 Nombre, domicilio y firma del huésped (se anexan fotocopias de identificaciones)

 Nombres y firmas de dos testigos



»» 10.25 Huéspedes enfermos

Es conveniente que cada hotel cuente con el apoyo de dos médicos, pues así se les puede llevar de inmediato en el momento en que un huésped solicite el servicio. Generalmente se tiene un médico titular y un médico suplente, los cuales pueden ser localizados las 24 horas. En caso de que el médico titular se encuentre ocupado o fuera de la ciudad, se debe llamar al médico suplente.

Al enterarse de que un huésped está enfermo se sugiere llamar al médico del hotel, el cual le cobrará sus honorarios directamente al huésped. Las medicinas las irán a comprar los *botones* y también las debe pagar el huésped.

En recepción o en la caja de recepción existe un libro de registro donde el médico debe anotar su visita (fecha, número de habitación, nombre y tipo de enfermedad diagnosticada). En caso de que la enfermedad sea contagiosa, el médico debe reportar el hecho a la gerencia.

El departamento de relaciones públicas debe llevar las estadísticas de las enfermedades de los huéspedes (diarreas, quemaduras, etcétera).

»» 10.26 Recorridos por las áreas del hotel

Otra técnica de vigilancia consiste en asignar a los agentes los recorridos establecidos por el jefe de seguridad, calculando el tiempo de cada uno de ellos. Durante estos recorridos se recomienda lo siguiente:

- | | |
|---|--|
| a) Vigilar que las oficinas estén cerradas. | j) Reportar las puertas de terrazas abiertas. |
| b) Detectar a las personas extrañas. | k) Revisar que los almacenes y las bodegas estén bien cerrados. |
| c) Reportar el lugar respectivo, objetos abandonados. | l) Reportar la presencia de animales en el hotel. |
| d) Reportar las puertas de las habitaciones abiertas, cuando los huéspedes no están dentro. | m) Reportar la loza tirada. |
| e) Detectar las lámparas encendidas durante el día innecesariamente. | n) Reportar las oficinas abiertas durante la noche. |
| f) Localizar fugas de agua o combustible. | ñ) Revisar que los refrigeradores estén cerrados durante la noche. |
| g) Reportar a los empleados que están fuera de su área de trabajo. | o) Revisar la zona perimetral. |
| h) Reportar la basura en algunas áreas. | p) Reportar los lugares muy sucios. |
| i) Reportar el equipaje abandonado. | q) Reportar los escándalos. |

»» 10.27 Escándalos

10.27.1 Clientes escandalosos en los bares

El capitán de meseros encargado del bar deberá hablar con los clientes. En caso de no obtener respuesta, se pedirá ayuda al departamento de seguridad. Si el escándalo continúa se puede llamar a la policía.

- Los vigilantes deberán acudir inmediatamente a la recepción del hotel para pedir al recepcionista que hable a la habitación y le solicite al huésped que “por favor haga menos ruido, ya que se tienen quejas por parte de otros huéspedes”.
- Si el huésped persiste en hacer escándalo, los vigilantes deberán ir nuevamente a Recepción para que una vez más se solicite por teléfono al huésped que deje de hacer ruido pues, de no hacerlo se pedirá la intervención de la policía.

- c) Si aun así no deja de hacer ruido, los vigilantes deberán ir y tocar la puerta e informar al huésped que ya fue avisada la policía y que está en camino.
- d) Si todavía continúa el escándalo, se debe llamar a la policía para que haga lo correspondiente para tal situación. El recepcionista llamará a la policía y le pedirá que se presente en Recepción; el vigilante los guiará hasta la habitación de los huéspedes escandalosos.
- e) El vigilante tocará de nuevo la puerta de la habitación y les informará que la policía lo acompaña y que hagan el favor de abrir la puerta.
- f) Si los huéspedes no abren la puerta, el vigilante procederá a abrirla con la llave maestra y los huéspedes serán acompañados hasta las áreas externas del hotel por la policía sin hacer uso de fuerza alguna, siempre tratando de convencerlos por medio de razonamientos.

10.27.2 *Personas escandalosas en otras áreas públicas*

Los mismos agentes de seguridad hablarán con las personas para que dejen de escandalizar.

»» 10.28 **Personas fallecidas**

En caso de encontrar a un huésped fallecido, se procederá de la siguiente manera:

- a) Se debe cerrar la habitación y no permitir la entrada a nadie.
- b) Llamar a la autoridad judicial respectiva, quien después de certificar la muerte llamará al servicio médico forense para que recoja el cuerpo.
- c) Se debe solicitar a las personas que recibieron la llamada que entren al hotel por la puerta de servicio.
- d) El jefe de seguridad debe esperar a la ambulancia y al personal del Poder Judicial en la entrada de servicio.
- e) Se les debe conducir hasta la habitación.
- j) Se le debe dar todas las facilidades al personal del hotel para que rinda su declaración.
- g) Se le debe solicitar permiso al agente del Ministerio Público para empacar los objetos personales del huésped (previo inventario ante testigos).
- h) Si la policía decide llevarse las pertenencias, se debe levantar un inventario y se dejará una copia al hotel.
- i) Se debe solicitar la autorización para volver a rentar la habitación.
- j) Se deben dar a las autoridades todos los datos del huésped según tarjeta de registro.
- k) En caso de ser extranjero el huésped fallecido, se debe llamar a la embajada respectiva.
- l) Se debe buscar por todos los medios avisar a los familiares de la persona fallecida.
- m) Se debe tratar por todos los medios que la noticia no se difunda.
- n) Se debe prohibir al personal del hotel que haga comentarios con los demás huéspedes.

»» 10.29 **La prostitución**

La prostitución es de los aspectos que más daña el prestigio de un hotel. El recibir a este tipo de clientela puede ocasionar los siguientes problemas:

- a) Deterioro de la imagen y prestigio.
- b) Problemas de escándalos.
- c) Problemas de robos en las habitaciones.
- d) Asesinatos a huéspedes.
- e) Problemas de sanidad.

Se deben establecer estrategias para evitar este tipo de clientela.



10.29.1 Medidas preventivas

- a) Negar habitación a parejas sin equipaje que intentan utilizar las habitaciones para sostener relaciones sexuales.
- b) Negar habitación a personas (mujeres u hombres) que por su aspecto deterioren la imagen del hotel.
- c) Vigilar en las áreas de elevadores y de entradas para evitar la entrada de prostitutas.
- d) Negar el servicio en el bar a prostitutas que van a conseguir clientes.
- e) Negar la entrada a las habitaciones a las personas no registradas.
- f) Negar la habitación a las personas drogadas o en estado de ebriedad.
- g) No tener un acceso directo del bar a las habitaciones.
- h) No registrar a las personas en los bares del hotel.
- i) Negar la habitación a hombres vestidos de mujer.

10.29.2 Medidas correctivas

En el caso de que un huésped que está registrado en su habitación intente introducir una mujer a su habitación, se procede de la siguiente forma:

- a) Antes de entrar a la habitación se intenta hablar con el huésped a solas sin que la mujer que lo acompaña escuche la conversación.
- b) Se le indica que de acuerdo con el reglamento interior del hotel, no se permiten las visitas a las habitaciones.
- c) En caso de que el huésped indique que la mujer es su esposa, se le pedirá que por favor pase a registrarla a Recepción, y a registrar su firma en la misma tarjeta de registro del huésped.
- d) Al llegar la mujer a Recepción se le hace una prueba para determinar si es o no la esposa del huésped: se le pide que anote al reverso de la tarjeta de registro del mismo huésped, el nombre completo del huésped con sus dos apellidos y su dirección. En caso de hacerlo se comparará con los datos anotados a la entrada del huésped (en caso de ser prostituta no reconocerá el nombre completo ni mucho menos su domicilio). En caso de anotar los datos completos se le desea una feliz estancia y se le da la bienvenida. (Jamás se debe de juzgar a una mujer por su cara, maquillaje o aspecto.)
- e) En caso de que el huésped no haga caso de las indicaciones e introduzca a la mujer por la fuerza a su habitación (sin autorización), no se deben hacer escándalos sino limitarse a pasar el reporte a Gerencia para que al día siguiente le pidan la desocupación inmediata de la habitación.

No se recomienda el uso de la fuerza para sacar a una mujer de la habitación, ya que esto puede provocar problemas mayores. Se debe cargar a la cuenta del huésped la persona extra.

- f) Si durante el turno de la noche (o ya entrada la madrugada) se observa que sale de una habitación un hombre o mujer, no se debe dejarle ir sin antes investigar el número de la habitación de donde procede y verificar con el huésped sobre daños o posibles robos a personas. Si no se recibe una explicación adecuada, se puede llamar a la policía para que los investigue.
- g) En ocasiones, algunas mujeres (especialmente turistas) quieren introducir a su cuarto a hombres; se les debe indicar a éstos que por ningún motivo pueden pasar, ya que de hacerlo se llamará a la policía, por su propia seguridad.

»» 10.30 Personas extrañas en el hotel

Los agentes de seguridad deben seguir las siguientes acciones:


- a) No permitir la entrada a vendedores ambulantes, boleros ni pordioseros.

- b) Evitar que personas extrañas disfruten de las instalaciones destinadas a los huéspedes, por ejemplo: alberca, canchas de tenis, juegos.
- c) No permitir la entrada de grupos de estudiantes sin autorización.
- d) Proceder en forma enérgica con las prostitutas que van al hotel por clientes.
- e) Vigilar cuando entren empleados a hacer reparaciones de electricidad, teléfonos.
- f) Si se encuentran a estas personas en áreas donde hay valores del hotel y no pueden explicar el motivo de su estancia, se debe llamar a la policía.

»» 10.31 Avisos para los huéspedes

Son mensajes colocados en habitaciones, tarjetas de registro o áreas públicas para informar a los huéspedes de algunas normas y políticas de seguridad para su propia protección.

En las páginas siguientes se presentan algunos ejemplos.




El hotel, bajo ninguna circunstancia se hace responsable de pérdidas de dinero u objetos de valor ocurridas en la habitación, por lo que se les invita a hacer uso de nuestras cajas de seguridad sin cargo alguno. Favor de pedir las en la caja de Recepción.

Nous vous prions de ne laisser aucun objet de valeur, tel que bijou, fourrures, argent en espèces, chèques de voyages, appareil photographique, caméra, etc., dans votre chambre. Pour votre commodité, des coffres sont mis gracieusement à votre disposition à la caisse de l'hôtel.

Nous vous rappelons que l'hôtel n'est pas responsable, en aucun cas, pour la perte ou le vol de ces objets, conformément au règlement de police de la ville de México.

May we urge you to use the safety deposit vaults available at no charge from the Front Office Cashier.

Please do not leave money, jewelry, documents, cameras or any other valuables in your room. Mexico City Law relieves the hotel from liability for loss.



INFORMACIÓN

La playa es propiedad federal, la seguridad de la misma compete a las autoridades mexicanas.

El hotel no se hace responsable por servicios contratados o brindados en la playa tales como paseos en paracaídas, veleros, surfing, vendedores ambulantes, etcétera.

Absténgase de nadar en el mar, resaca peligrosa.

No hay servicio de salvavidas.

Gracias

INFORMATION

This beach is federal property, its security come under the jurisdiction of Mexican federal authorities.

The hotel is not responsible for any activity carried out in this area such as parachuting, sailing, windsurfing, surfing, buying from vendors, etc.

Please don't swim in the ocean, heavy undertow. No lifeguard on duty.

Thank you

Figura 10.10 Avisos para los huéspedes.



TRAVELER SAFETY TIPS

- 1** Don't answer the door in a hotel or motel room without verifying who it is. If a person claims to be an employee, call the front desk and ask if someone from their staff is supposed to have access to your room and for what purpose.
- 2** When returning to your hotel or motel late in the evening, use the main entrance of the hotel. Be observant and look around before entering parking lots.
- 3** Close the door securely whenever you are in your room and use all of the locking devices provided.
- 4** Don't needlessly display guest room keys in public or carelessly leave them on restaurant tables, at the swimming pool, or other places where they can be easily stolen.
- 5** Do not draw attention to yourself by displaying large amounts of cash or expensive jewelry.
- 6** Don't invite strangers to your room.
- 7** Place all valuables in the hotel or motel's safe deposit box.
- 8** Do not leave valuables in your vehicle.
- 9** Check to see that any sliding glass doors or windows and any connecting room doors are locked.
- 10** If you see any suspicious activity, please report your observations to the management.

Figura 10.11 Avisos para la seguridad de los huéspedes de habla inglesa para ser colocados en cada habitación.

Consejos para la seguridad del viajero

1. No abras la puerta de tu habitación sin verificar quién es. Si dice ser un empleado, llama a recepción y pregunta si alguien de su personal tiene acceso a tu cuarto y con qué propósito.
2. Cuando regreses a tu habitación muy tarde por la noche, usa la entrada principal del hotel. Sé cauteloso y observa a tu alrededor antes de entrar a los estacionamientos.
3. Cierra y asegura tu puerta cuando estés en tu cuarto y utiliza todos los elementos de seguridad disponibles.
4. No muestres las llaves de tu cuarto en público si no es necesario o no seas descuidado dejándolas en las mesas de restaurantes, en la alberca o en otros lugares donde pueden ser robadas fácilmente.
5. No atraigas la atención hacia ti mostrando gran cantidad de efectivo o joyas muy caras.
6. No invites extraños a tu cuarto.
7. Deposita todas tus cosas de valor en las cajas de seguridad del hotel.
8. No dejes cosas de valor en tu coche.
9. Asegúrate que las puertas corredizas o ventanas y la puerta de algún cuarto vecino estén cerradas.
10. Si observas algo sospechoso, por favor reporta tus observaciones a la Gerencia.



Av. Bonampak 312, C.P. 41400
Tel. 57-12-34 Cancún, Quintana Roo

Figura 10.12



AVISOS PARA LA SEGURIDAD DE LOS HUÉSPEDES PARA SER COLOCADOS EN TODAS LAS HABITACIONES

Para desarrollar buenas **COSTUMBRES DE SEGURIDAD**

Hotel American Resort le ofrece las siguientes sugerencias:

INFÓRMESE:

- Investigue las medidas de seguridad de cada hotel en el que usted se hospede.
- Localice las salidas de emergencia, las alarmas de incendio y los extinguidores más cercanos a su habitación y asegúrese de cómo llegar a ellos en condiciones adversas.
- Familiarícese con el encendido y apagado del sistema de aire acondicionado y calefacción. De igual manera familiarícese con la apertura y cierre de puertas y ventanas de su habitación.
- Siempre tenga a mano la llave de su habitación.

ACTÚE:

- Si usted está seguro de que hay fuego, llame a la operadora inmediatamente.
- En caso de fuego toque primero la puerta de su habitación; si está caliente NO LA ABRA.
- Si por alguna razón abandona su habitación, lleve consigo la llave de la puerta y diríjase a la salida de emergencia más cercana.
- Trate siempre de caminar por debajo del humo. NO USE los elevadores por ninguna razón.
- Generalmente las salidas de emergencia llevan a escaleras cerrando posteriormente la puerta. De ser posible baje las escaleras y desaloje el edificio. En caso contrario, use su juicio y decida entre regresar a la habitación o subir al techo del edificio.

SOBREVIVA:

- Si por alguna razón regresa a la habitación o se ve obligado a permanecer en ella, apague el aire acondicionado.

Llene la bañera con agua.

Moje las toallas y sábanas y colóquelas alrededor de la puerta. Cierre todo tipo de ventilación por la que penetre el humo. Abra ventanas únicamente si está seguro de que recibirá aire fresco. Llame a la operadora informándole en qué habitación está y en qué condiciones se encuentra.

En caso de haber humo en la habitación, siempre tenga consigo un trapo húmedo que le sirva como filtro para la nariz y boca.

En caso de que las paredes o la puerta se calienten mucho, ayúdese con la hielera arrojándoles agua.

- Permanezca tranquilo.
- No se dé por vencido.

EN OTRAS CIRCUNSTANCIAS:

- Si se encuentra usted en áreas públicas, observe la ubicación de las salidas de emergencia. En caso de humo permanezca tranquilo y diríjase a la salida de emergencia más cercana y como recomendación, permanezca por debajo del nivel del humo.

A nosotros no nos cuesta nada complacerlo, y a usted, no le cuesta más.

Figura 10.13 Avisos para la seguridad de los huéspedes para ser colocados en todas las habitaciones.



»» 10.32 Manual de emergencias para los empleados

Es muy importante que exista este tipo de manual, ya que el hotel está en operación las 24 horas se pueden presentar problemas y los empleados en turno en ocasiones no saben cómo resolverlos.

Cada hotel debe elaborar este manual de acuerdo con sus políticas y procedimientos. Se recomienda que incluya los procedimientos que deberán seguirse en las siguientes situaciones:

- | | |
|--|---|
| a) Huéspedes enfermos. | n) Robo de los autos de los clientes. |
| b) Huéspedes escandalosos. | ñ) Robo de objetos dejados dentro del auto del huésped. |
| c) Huéspedes fallecidos. | o) Drogas encontradas en el cuarto del huésped. |
| d) Huéspedes accidentados dentro del hotel. | p) Huéspedes que no quieren pagar la cuenta. |
| e) Huéspedes accidentados fuera del hotel. | q) Daños causados por los clientes. |
| f) Huéspedes en la cárcel. | r) Huésped que quiere introducir a una prostituta a su cuarto. |
| g) Huéspedes que ya se fueron del hotel y abandonaron su equipaje. | s) Daños cometidos por el huésped. |
| h) Huéspedes (hombres y mujeres) que llegan borrachos al hotel. | t) Falta de energía eléctrica. |
| i) Huésped que dice que lo robaron en el hotel. | u) No hay agua en el hotel. |
| j) Huéspedes atrapados en los elevadores. | v) Huésped que dice que le golpearon su auto en el estacionamiento. |
| k) Huéspedes que se suicidan. | w) Terremoto. |
| l) Incendios en el hotel. | x) Asalto a un cajero. |
| m) Amenaza de explosión de bomba. | |

Este manual de emergencia debe estar en la recepción siempre, y lo deben tener todos los jefes de departamento.

Una de las políticas actuales en la hotelería es la existencia de un gerente o ejecutivo de guardia las 24 horas y los 365 días del año. Algunos de estos “ejecutivos de guardia” no han sido entrenados para resolver emergencias por lo que deben conocer este manual a la perfección.

»» 10.33 Estacionamientos

Las personas que están a cargo del estacionamiento deben estar atentas de los siguientes aspectos:

- a) Anotar en el comprobante de estacionamiento si el automóvil llegó golpeado e indicar en dónde.
- b) Pedir a los huéspedes que no dejen sus valores dentro del auto.
- c) Manejar despacio.
- d) Los automóviles de los huéspedes que estarán ahí varios días, deben ser colocados en un lugar especial para un mejor control.
- e) Siempre hay que anotar las placas.
- f) Anotar los autos que no tienen placas.
- g) No entregar ningún auto sin comprobante.

También se deben colocar avisos como los que se indican en la sección 10.13. Los agentes de seguridad deben incluir durante su recorrido el estacionamiento y reportar:

- | | |
|-------------------------|---------------------------|
| a) Vehículos abiertos. | c) Vehículos sospechosos. |
| b) Vehículos golpeados. | d) Vehículos abandonados. |

»» 10.34 Plan básico hotelero contra huracanes

Algunos de los huracanes que afectan al país (entre 20 y 30, anualmente) llegan a las zonas hoteleras. Por este motivo es indispensable contar con información que nos ayude a salvar vidas humanas y reducir los daños que pudieran causar.

El plan que se presenta en las figuras 10.14 y 10.15 fue elaborado por la Asociación de Ejecutivos en Recursos Humanos de Puerto Vallarta, Jal., A.C., con las colaboraciones del Coronel Enrique Duarte y Vendrell y el Lic. Horacio Alemán Gual. En este plan se detallan las funciones que le corresponden a cada departamento del hotel en las siguientes etapas:

- a) Avisos.
- b) 36 horas antes del huracán.
- c) 24 horas antes del huracán.
- d) Durante el huracán.
- e) Después del huracán.

Esta guía general ayudará a cada empresa hotelera a adaptarlo y complementarlo dependiendo del tipo de hotel y de sus necesidades específicas.

»» 10.35 Delincuentes que se hospedan en el hotel

Algunas personas se hospedan en los hoteles con el afán de cometer ilícitos. El método que usan es el siguiente: se hospedan con nombres falsos y ponen anuncios en los periódicos de la ciudad para atraer clientes a los cuales van a engañar. A continuación se presentan los timos más comunes:

- a) Algunas personas llevan muestrarios de mercancía que ofrecen a precios muy baratos y piden anticipos a los clientes. Y jamás entregan dicha mercancía.
- b) Personas que ofrecen trabajo en Estados Unidos o Canadá a personas necesitadas de trabajo; piden el pago de cierta cantidad de dinero en dólares por la solicitud, y aseguran que en un mes los llamarán para el trabajo. Y jamás llaman a nadie.
- c) Tratantes de blancas. Ponen anuncios donde solicitan mujeres jóvenes para edecanes o modelos que puedan viajar. Es un negocio de prostitución disfrazado, donde las mujeres viajarán de damas de compañía de algún ejecutivo o las entrenan para dar masajes exclusivos.
- d) Organizadores de pirámides o negocios donde se forman cadenas. El nuevo socio debe pagar por su entrada al negocio y luego invitar a otras personas para recuperar su inversión.
- e) Cajas de ahorros donde se ofrecen grandes ganancias a los ahorradores. Son empresas que no tienen domicilio social en la ciudad y sólo usan al hotel como lugar para timar a las personas.
- j) Personas que entran al hotel con cajas de cartón vacías y sólo una de ellas con una televisión nueva. Ponen un anuncio en el periódico en el que ofrecen en venta 15 televisores a un precio muy bajo. Logran engañar a una persona que les compra los 15 televisores y luego huyen: dejan a sus víctimas con una televisión y 14 cajas vacías.
- g) Compañías o empresas que “regalan” grandes premios, viajes o estancias en hoteles y lo único que hacen es tratar de vender otros tipos de servicios: “Sólo a las personas que compran se les otorgan los premios; si usted no compra nada no hay ningún premio”.

El hotel debe negar la habitación a este tipo de huéspedes y el departamento de ventas y banquetes no debe rentar los salones de eventos a personas o instituciones que sólo van a engañar a las personas en las instalaciones del hotel.



DEPARTAMENTO	AVISOS	36 H. (ANTES)
SEGURIDAD	<ul style="list-style-type: none"> >> Poner en vigor la rotación de servicios. >> Asegurar la iluminación de emergencia. >> Asegurar las baterías para radios e iluminación. >> Equipos de comunicaciones para la emergencia. >> Mantener el enlace y comunicación con las autoridades de Protección civil 	<ul style="list-style-type: none"> >> Establecer puestos de seguridad. >> Asegurar la protección de las propiedades personales. >> Enlazarse con la Dirección General de Protección Civil.
ALIMENTOS Y BEBIDAS	<ul style="list-style-type: none"> >> Revisar inventarios de alimentos, abastecimientos y recursos sanitarios. >> Preparar los menús para el periodo de emergencia (deberán ser fríos). >> Asegurar abastecimientos en agua potable y hielo. 	<ul style="list-style-type: none"> >> Preparar el alumbrado y recursos para limpieza a usar durante la emergencia.
MANTENIMIENTO	<ul style="list-style-type: none"> >> Limpiar desagües y drenajes y remover basuras. >> Preparar áreas de almacenaje. >> Obtener generadores de emergencia. >> Obtener vehículos de servicio. 	<ul style="list-style-type: none"> >> Alistar servicios generales. >> Llenar depósitos de agua. >> Asegurar los sistemas de iluminación de emergencia. >> Verificar los equipos de emergencia. >> Prepararse para inundaciones.
AMA DE LLAVES, LAVANDERÍA Y ÁREAS PÚBLICAS	<ul style="list-style-type: none"> >> Asegurar recursos adecuados en blancos y limpieza. >> Establecer la rotación de servicios. >> Asegurar todos los objetos en el exterior. >> Podar árboles y arbustos. 	<ul style="list-style-type: none"> >> Proteger mobiliario de los exteriores. >> Asegurar cortinas y alfombras. >> Asegurar postes de luz. >> Asegurar los objetos sueltos, almacenados.
GERENCIA GENERAL, CONTABILIDAD Y OFICINAS ADMINISTRATIVAS	<ul style="list-style-type: none"> >> Rastrear el huracán en el mapa. 	<ul style="list-style-type: none"> >> Rastrear el huracán en el mapa colocándolo en lugar visible a los huéspedes. >> Proporcionar instrucciones relativas a información de huéspedes. >> Instrucción para la protección de archivos vitales. >> Preparar la rotación de servicios.
RECURSOS HUMANOS	<ul style="list-style-type: none"> >> Crear un centro de información para empleados y coordinar con los jefes departamentales la lista de asistencia de personal para así no perder el control. >> Coordinar con el departamento de A y B el funcionamiento del comedor de empleados. >> Coordinar y controlar en lo posible el transporte de personal. 	<ul style="list-style-type: none"> >> Checar lista de empleados que se quedan en el hotel. >> Integrar la brigada del refugio nombrar a: coordinador, encargados de información, vigilancia, limpieza y alimentación.
VENTAS	<ul style="list-style-type: none"> >> Avisar a mayoristas que no envíen a más huéspedes. 	<ul style="list-style-type: none"> >> Llevar a un lugar seguro todos los archivos y documentos importantes, así como el equipo con el que cuenten.
COMITÉ EJECUTIVO	<ul style="list-style-type: none"> >> Analizar y revisar plan general. 	<ul style="list-style-type: none"> >> Mediante TV dar seguimiento al avance del fenómeno. >> Acordar medidas en base al estudio del plan general. >> Designar jefes de departamentos para verificar todo el material, equipos y provisiones necesarias para la siguiente fase.
TELÉFONOS	<ul style="list-style-type: none"> >> Seguir el avance del huracán por todos los medios disponibles, TV, telefonía local, nacional e internacional y mantener informada a la gerencia general. >> Informar a los departamentos involucrados de la hora de concentración. >> Verificar que se tenga lista de teléfonos de emergencia. 	<ul style="list-style-type: none"> >> Continuar monitoreando el avance del huracán e informar a la gerencia con mayor frecuencia según los reportes. >> Mantener en el hotel personal suficiente para dos turnos.
SISTEMAS	<ul style="list-style-type: none"> >> Actualizar respaldos semestrales, bimestrales y mensuales. >> Revisar áreas, localizando el equipo expuesto. >> Identificar lugar para guardar equipo que tenga que ser reubicado de las áreas expuestas. 	<ul style="list-style-type: none"> >> Llevar respaldos a lugar seguro. >> Reubicar equipo expuesto. >> Sacar lista de huéspedes, saldos, cuartos, etcétera.
RECEPCIÓN	<ul style="list-style-type: none"> >> Información precisa para huéspedes y personal. 	<ul style="list-style-type: none"> >> Reportes de contingencia cada seis horas. >> Carta de evacuación en varios idiomas. >> Lista de personal que se quedara de guardia. >> Determinar salones para ubicar gente. >> Mantener informados a los huéspedes sobre salidas de vuelos en el aeropuerto.

Figura 10.14 Avisos de huracanes antes de 36 horas.

DEPARTAMENTO	24 HORAS ANTES	DURANTE	DESPUÉS
SEGURIDAD	<ul style="list-style-type: none"> >> Permanecer alerta a daños e intrusiones. >> Ayudar a la seguridad de habitaciones e instalaciones interiores. >> Preparar cámaras con película. >> Comunicación permanente con autoridades. 	<ul style="list-style-type: none"> >> Permanecer alerta a daños e intrusiones. 	<ul style="list-style-type: none"> >> Orientar a los huéspedes a su regreso y auxiliar en los casos necesarios.
ALIMENTOS Y BEBIDAS	<ul style="list-style-type: none"> >> Instalar los servicios de alimentos y bebidas a necesitar durante el huracán. 	<ul style="list-style-type: none"> >> Mantener a los huéspedes debidamente atendidos con alimentos y bebidas. >> Queda prohibido servir bebidas alcohólicas. 	<ul style="list-style-type: none"> >> Revise el stock de alimentos y purifique el agua para beber y cocinar. >> 6 centímetros cúbicos de blanqueador por cada mil litros de agua. >> Preparar alimentos calientes para el regreso de los huéspedes. >> Recibir y organizar sobrantes del refugio. >> Hacer un conteo total de los alimentos, bebidas, suministros repartidos y reportar el valor a contabilidad.
MANTENIMIENTO	<ul style="list-style-type: none"> >> Instalar cortinas y ventanas anticiclónicas. >> Verificación final de los drenajes y desagües. >> Asegurar áreas y campos de juegos. >> Asegurar equipos y mobiliario exterior. >> Almacenar equipos para albercas. 	<ul style="list-style-type: none"> >> Permanecer en ALERTA y atentos a los requerimientos y reparaciones de emergencia. 	<ul style="list-style-type: none"> >> Verificar conectores y que no existan alambres eléctricos sueltos, colgantes o mojados. >> Verificar la existencia de fugas de gas y agua. >> Inspeccionar las áreas y el equipo antes del regreso de los huéspedes y reactivar toda la maquinaria y el equipo.
AMA DE LLAVES, LAVANDERÍA Y ÁREAS PÚBLICAS	<ul style="list-style-type: none"> >> Proteger TVs. >> Proporcionar a los huéspedes bolsas para su equipaje. >> Ayudar a proteger ventanas y puertas. >> Ayudar a asegurar las habitaciones. 	<ul style="list-style-type: none"> >> Ayudar en la protección y comodidad de los huéspedes. 	<ul style="list-style-type: none"> >> Abrir puertas y ventanas para que circule el aire. >> Ayudar a abrir puertas y ventanas para que circule el aire. >> Reacomodo y limpieza de mobiliario y equipo de las habitaciones y áreas públicas.
GERENCIA GENERAL CONTABILIDAD Y OFICINAS ADMINISTRATIVAS	<ul style="list-style-type: none"> >> Rastrear el huracán. >> Proteger equipos vitales. >> Asegurar y ajustar las cuentas de huéspedes. >> Asegurar la comodidad de los huéspedes. 	<ul style="list-style-type: none"> >> EL GERENTE GENERAL DEBE ESTAR VISIBLE ANTE LOS HUÉSPEDES DURANTE EL EVENTO. >> MANTENER CONTACTO ABIERTO Y DIRECTO CON LOS HUÉSPEDES. >> EL GERENTE GENERAL DEBE MOSTRAR SERENIDAD Y CONTROL DURANTE EL EVENTO. 	<ul style="list-style-type: none"> >> Confirmar el término de la Emergencia escuchando la información relativa por radio o cualquier otro medio oficial para conocer los detalles sobre las condiciones del área. También sobre la situación.
RECURSOS HUMANOS	<ul style="list-style-type: none"> >> Identificar a todas las personas que irán al refugio. >> Tener en el refugio: radios portátiles, teléfonos celulares, televisión, cámara fotográfica, megáfonos, linternas, cascos de alta resistencia, gogles de protección, baterías de 12 volts, planta de emergencia. 	<ul style="list-style-type: none"> >> Coordinar la estancia en el refugio y atender a los huéspedes. >> Nadie puede salir del refugio, sólo con cartas de liberación de responsabilidad. 	<ul style="list-style-type: none"> >> Colocar carteles que anuncien rutas alternas que no interfieran con los movimientos de emergencia o auxilio. >> Verificar que todo el personal llegue a trabajar, e investigar el por qué de los que así no lo hagan.
VENTAS	<ul style="list-style-type: none"> >> Participar en las brigadas del refugio 	<ul style="list-style-type: none"> >> Darles <i>Briefings</i> a los huéspedes a su llegada y cada dos horas durante su estancia en el refugio. 	<ul style="list-style-type: none"> >> Informar a todos los mayoristas sobre la situación del hotel después del huracán. El coordinador de grupos apoyará para mantener informados a todos los clientes de grupos en casa, informando también sobre la situación.
COMITÉ EJECUTIVO	<ul style="list-style-type: none"> >> Decidir el momento oportuno para avisar e informar a los huéspedes de la situación real y su grado de riesgo, evitando causar pánico innecesario. >> Dar facilidad para quienes quieran salir de la zona ayudándoles en todo lo necesario. 		
TELÉFONOS	<ul style="list-style-type: none"> >> Seguir monitoreando y decidir cuántos operadores se quedarán en el conmutador y los que se retiren cuando volverán de ser posible. >> Asegurar y bajar antenas de radio y beepers. >> Mantener teléfonos celulares funcionando. 	<ul style="list-style-type: none"> >> Se mantendrá personal en el conmutador para sostener toda la comunicación posible tanto externa como interna, aun cuando se pierdan las líneas, en caso contrario no podrán abandonar el cuarto del conmutador, ya que deberán mantener comunicación con el personal que se quede en el hotel y checar líneas para ver si hay alguna funcionando. 	<ul style="list-style-type: none"> >> Los operadores que estuvieron durante el huracán serán relevados, y se checarán las líneas para ver si funcionan. >> Se instalarán líneas directas en donde decida la gerencia y en el momento que lo decida. >> Se apagará el conmutador en caso de pérdida de las líneas para proteger el equipo y se pondrán a funcionar seis aparatos unilíneas para checar cuando éstas regresen.
SISTEMAS	<ul style="list-style-type: none"> >> Apagar equipos. >> Apagar UPS. >> Asegurar bodegas de equipo reubicado. >> Localizar técnicos para estar pendientes después del huracán. 	<ul style="list-style-type: none"> >> Permanecer en el hotel. 	<ul style="list-style-type: none"> >> Recorridos por las áreas localizando posibles daños a cableados e instalaciones, además de certificar buen estado y funcionamiento del equipo: encender UPS, encender equipos, reubicar equipos en las áreas donde sean posibles, correr la auditoría nocturna si es necesario, apoyar la operación en el reinicio de las actividades.
RECEPCIÓN	<ul style="list-style-type: none"> >> Definir habitaciones para el personal. >> Proteger equipo de oficina. >> Listados maestros para control de huéspedes. >> Distribuir cartas de evacuación, pidiendo a los huéspedes que guarden sus pertenencias en el baño. >> Ubicar huéspedes en una sola área. >> Evacuar a los huéspedes. >> Preparar letreros y señalamientos de madera para controlar el tráfico de huéspedes. 	<ul style="list-style-type: none"> >> Tener a la mano la lista actualizada de huéspedes en refugio y por llegar. >> <i>Charl</i> maestro. >> Reportes de habitaciones conforme se van desocupando. Supervisores deben reportar todas las habitaciones desocupadas. >> <i>Check list</i>, efectuar detalles pendientes (luces, puertas, etc.). 	<ul style="list-style-type: none"> >> Verificar listas de salida con las de entrada. >> Ofrecer al huésped café caliente y entremeses. >> Tener a la mano sillas de ruedas.

Figura 10.15

Avisos de 24 horas antes, durante y después de un huracán.



»» 10.36 Reportes de seguridad

Éstos son enviados por los agentes al jefe y éste a su vez al gerente general. Los reportes deben ser exactos, breves, imparciales y actualizados. En ellos se debe especificar quién, qué, dónde y cómo. Pueden ser enviados en sobres cerrados o en una libreta.

»» 10.37 Bitácoras

Son libretas utilizadas por el departamento de seguridad; las más comunes son:

- | | |
|--------------------------|--|
| a) Pendientes del turno. | e) Llaves de oficinas. |
| b) Llaves de vehículos. | f) Llaves de refrigeradores y cámaras frías. |
| c) Llaves de almacenes. | g) Acta de juntas del departamento de seguridad. |
| d) Llaves de salones. | h) Reportes de seguridad. |

»» 10.38 Archivo del departamento

Es indispensable que el jefe de seguridad tenga en su oficina archivo de:

- | | |
|---|--|
| a) Copias de los reportes enviados. | i) Descripciones de los puestos del personal de seguridad. |
| b) Memorandos recibidos. | j) Procedimientos de seguridad. |
| c) Notificaciones de eventos. | k) Copia del programa de seguridad. |
| d) Libreta de pendientes. | l) Copias de minutas de juntas. |
| e) Archivo del personal de seguridad (copias de reportes de cada agente). | m) Archivo de robos en el hotel. |
| f) Datos de cada empleado. | n) Turno de trabajo. |
| g) Reglamento interno de trabajo. | ñ) Pases de salida para paquetes. |
| h) Reglamento interno de hospedaje. | |

Nota importante:

Es importante contar con la información actualizada y un buen archivo para lograr un mejor control de las actividades del departamento.

»» 10.39 Información confidencial

Queda estrictamente prohibido dar información confidencial de los huéspedes (número de cuarto, acompañantes, reservación, pago de cuentas, tipo de carro, fecha de salida, etcétera).

Si los informes los solicita la policía o alguna autoridad judicial, se les envía a la gerencia. El gerente a su vez pedirá la identificación o la orden respectivas.

Queda estrictamente prohibido dar información confidencial de algún empleado del hotel (puesto, turno de trabajo, día de descanso, sueldo que percibe, domicilio, etcétera) se les conduce o se pasa la llamada al gerente de Recursos Humanos del hotel.

»» 10.40 Fotos y videos del hotel

Queda prohibido a las personas este tipo de actividad, sólo lo podrán hacer en áreas públicas.

Para obtener videos de áreas de servicio (cocina, lavandería, mantenimiento, almacenes, contabilidad, etcétera) se requiere autorización de la gerencia.

»» 10.41 Vigilancia y control de la basura

Los agentes de seguridad deben revisar diariamente la basura que se va a extraer del hotel ya en algunas ocasiones tiran objetos que son útiles al hotel y en otros casos se roban objetos en la basura. Se debe revisar:

- a) Basura de división Cuartos.
- b) Basura del área de alimentos y bebidas.
- c) Basura del área administrativa.

»» 10.42 Uso del radio

En muchos hoteles los empleados de seguridad utilizan radios para comunicarse entre ellos, se recomiendan las siguientes normas para su uso correcto:

1. Hablar en clave.
2. Usar el volumen adecuado.
3. Tratar sólo asuntos breves.
4. En caso de asuntos largos indicar la extensión.
5. Hablar sólo asuntos de trabajo.
6. Cuidar nuestro vocabulario.
7. Revisar cargas de batería diario.

»» 10.43 Combate al tráfico y consumo de drogas en el hotel

Los agentes de seguridad deben reportar a la gerencia cualquier indicio de consumo o tráfico de drogas dentro del hotel. Algunos objetos o señales que indican el uso o tráfico de drogas son los siguientes:

1. Olor.
2. Ceniceros con tabaco de cigarro.
3. Palomas o grapas encontradas.
4. Pequeños sobres de plástico.
5. Cucharas ahumadas.
6. Botes con muchos orificios.
7. Botes cortados lateralmente.
8. Comportamiento de huéspedes y trabajadores.

Nota importante, se recomienda lo siguiente:


Establecer en el reglamento interior de trabajo el despido inmediato del empleado que usa o trafica drogas o armas dentro del hotel.

Se recomienda hacer exámenes periódicos a todos los empleados para la detección del consumo de drogas.

»» 10.44 Seguridad en el gimnasio

Son muchos los accidentes que sufren los huéspedes dentro del gimnasio del hotel, la mayoría debido a que no saben usar los aparatos respectivos. Se recomienda tener a la entrada del gimnasio un reglamento que debe ser respetado por aquellas personas que usan los aparatos. Ejemplo:





NORMAS DEL GIMNASIO

1. El horario de operación será de 6 a.m. a 10 p.m.
2. No contamos con entrenadores o terapeutas, por lo que el uso del equipo es bajo responsabilidad del propio huésped.
3. Sólo huéspedes del hotel podrán usarlo.
4. El uso del equipo es bajo su responsabilidad.
5. En casos de emergencia llamar al No. _____.
6. Favor de reportar a recepción fallas del equipo.
7. Usar ropa deportiva y zapatos tenis.
8. Calentar 10 minutos antes de usar los aparatos.
9. No se permiten personas embarazadas o con problemas cardiacos.
10. Favor de no recargarse en los espejos.
11. No jugar con los aparatos.
12. Favor de cerrar la puerta al salir.
13. No se permite la entrada a menores de 18 años.
14. No se permite introducir alimentos ni bebidas.

»» 10.45 Estudio de cuatro casos reales

El siguiente caso sucedió en un hotel de 5 estrellas de una famosa cadena de hoteles.

Caso 1 Una señora americana llegó en taxi al hotel a las 2:00 a.m, en visible estado ebriedad o drogadicción e indicó que estaba hospedada en el hotel.

Se verificó el apellido antes de entregarle la llave y la huésped por su estado no podría encontrar su habitación.

El recepcionista en turno llamó a un agente de seguridad para que acompañara a la huésped a su cuarto.

Después de cinco minutos el agente de seguridad se reportó a su puesto en el *lobby*.

Al día siguiente a las 11 h. la huésped pidió hablar con el gerente general y le reportó que la noche anterior el empleado que la acompañó a su cuarto la manoseó, la violó y la robó.

La huésped amenazó con hacer un escándalo en la Prensa y avisar al consulado de su país a menos que llegara a un arreglo con el hotel.

- a) ¿Cómo se debió haber manejado el problema? (desde que llegó la señora en el taxi).
- b) ¿Quién debió haber acompañado a la huésped a su cuarto?
- c) ¿Qué se debió haber reportado por el agente de seguridad?
- d) ¿Qué importancia tiene el disponer de una silla de ruedas en *bell boys*?

Caso 2 Esto sucedió a unos turistas: salieron del hotel y tomaron un taxi que estaba estacionado fuera del hotel y le pidieron al chofer que los llevara al aeropuerto. El taxi tenía impreso en gran tamaño en cada una de sus puertas los logotipos de la marca de la cadena del hotel. Durante el camino el taxi sufrió un accidente y los dos turistas quedaron lesionados. Ellos reclamaron al hotel para que les pagara su hospitalización y medicinas. El hotel respondió que los taxis no pertenecían al hotel y que no pagaría.

Copyright © 2009. Grupo Editorial Patria. All rights reserved.

Los clientes reclamaron a la presidencia de la cadena de hoteles en Estados Unidos y éstos a su vez pidieron al hotel que pagara a los turistas. Todo se debió a que el hotel permitió a los chóferes de los taxis usar el logotipo de la cadena.

Caso 3 Este caso sucedió en un hotel gran turismo en Puerto Vallarta, Jalisco. Regresó a su cuarto en el hotel una huésped estadounidense a las 3 a.m. Desde que se bajó del taxi era muy notorio que la mujer estaba ebria o drogada. Como no podía llegar a su cuarto un empleado de seguridad la acompañó hasta su cuarto. Al día siguiente la huésped solicitó hablar con el gerente ya que decía que el empleado del hotel “la manoseó”, intentó violarla y le robó 800 dólares en efectivo, su reloj, una pulsera y un collar. La huésped exigía el pago de \$2 000 dólares al hotel.

Preguntas:

1. ¿Qué se debió hacer para evitar el problema?
2. ¿Cuál debe ser el procedimiento en casos de huéspedes borrachos o drogados?
3. ¿Debe pagar el hotel en el caso anterior?

Caso 4 Una camarista reportó al departamento de seguridad que de una de las habitaciones salía un fuerte olor a humo, el agente de seguridad detectó que era olor de marihuana. ¿Qué se debió hacer?

- a) ¿Llamar a la policía?
- b) ¿Llamar a los huéspedes?