

I. MANUAL DE ORGANIZACIÓN

Introducción

Somos una empresa familiar dedicada a la prestación de servicios de hospedaje y banquetes. Estamos ubicados en el estado de Puebla en un lugar estratégico por la cercanía al centro histórico y la tranquilidad del bullicio ciudadano al estar en los fuertes de Loreto, nuestra ubicación les permite a nuestros visitantes desplazarse fácilmente por la ciudad.

El principal enfoque con el que trabajamos es la promoción de valores y comportamiento ético en nuestro personal para a través de ellos, brindarle a nuestros huéspedes y comensales el servicio adecuado empatando nuestros valores con la calidad con la que se sirve a nuestros clientes.

En el siguiente manual está plasmada la integridad empresarial del “Hotel Lastra”, basada en su política organizacional, su filosofía y como está distribuido el liderazgo y los departamentos.

CONTENIDO

IDENTIFICACIÓN	4
ANTECEDENTES HISTÓRICOS	5
FILOSOFIA ORGANIZACIONAL	5
OBJETIVOS	6
POLITICAS ORGANIZACIONALES	6
ESTRUCTURA ORGANICA	7
ORGANIZACIÓN DE DEPARTAMENTOS.....	7
○ Dirección general	7
○ Ventas y banquetes	8
○ Contabilidad	8
○ Recursos Humanos	9
○ Recepción	9
○ Restaurante	10
○ Ama de llaves	10
○ Cocina	11
○ Supervisión	11
PERFILES Y DESCRIPCIÓN DE PUESTOS	12
○ Chief concierge	12
○ Agente de supervisión	14
○ Gerente de ventas	17
○ Recursos humanos	19
○ Recepcionista	20
○ Mesero	22

PROCESOS GENERALES DE LA EMPRESA.....	23
○ HOSPEDAJE	23 ○
RESTAURANTE	26
○ BANQUETES	27

IDENTIFICACIÓN

“Hotel Lastra” es una empresa del ramo hotelero cuatro estrellas, la cual presta servicios de hospedaje, cuenta con 66 habitaciones y 7 salones para eventos sociales en los cuales se ofrece servicio de banquetes, también cuenta con un restaurant y 1 bar.





Antecedentes Históricos

En 1951 comenzó el restaurant el merendero fundado por el señor Fermín Lastra y su hijo Eduardo Altamirano Lastra posteriormente reciben la licencia de funcionamiento para materializar el pequeño establecimiento que bautizo con su propio apellido “LASTRA” que era en ese entonces casa de huéspedes y contaba con 22 habitaciones, tres años más adelante, el hotel cambio de administración en 1954 a el señor Raúl Colina, el hotel volvió a cambiar de administración en 1988 al señor y actual dueño Eduardo Papaqui Hernández, actual Director General del hotel, es por eso que actualmente recibe el nombre de Corporativo Papaqui. El hotel fue elegido en 1968 como escenario para rodar la película los ángeles de puebla protagonizada por Julio Alemán y Kitty de Hoyos. Entre la gente que ha visitado el hotel podemos mencionar a José José, Susana Alexander, Paty Cantú Pablo Montero, José María Napoleón, Vicente Fox, en épocas de feria el hotel es el preferido por los toreros y algunos artistas que se presentan en la feria.

FILOSOFÍA DE LA EMPRESA

Misión

Brindar experiencias placenteras de confort y descanso para superar las expectativas de nuestros huéspedes, con servicios de excelencia a través de personal capacitado y comprometido.

Visión

Posicionarse como el Hotel con más tradición en el mercado Poblano, distinguiéndose por su servicio de excelencia y calidad.

Valores

Honestidad, respeto, confianza, servicio y familia.

Objetivos

Brindar un servicio de excelencia para lograr una experiencia placentera a nuestros huéspedes.

Distinguirnos por la calidad y eficiencia de nuestro servicio.

Reforzar y mantener los valores en nuestros colaboradores, para que se vean reflejados en nuestros clientes.

Políticas

La confidencialidad de la información de nuestros clientes es nuestra prioridad

El servicio al cliente es nuestra más alta prioridad para asegurar una experiencia placentera

Política de Garantía: Se requiere de una tarjeta de crédito para garantizar la reservación.

Política de Cancelación: Para cualquier cambio sin penalización, se deberá de realizar 10 días previos al Check In. Como penalización, se cargará una noche como No Show.

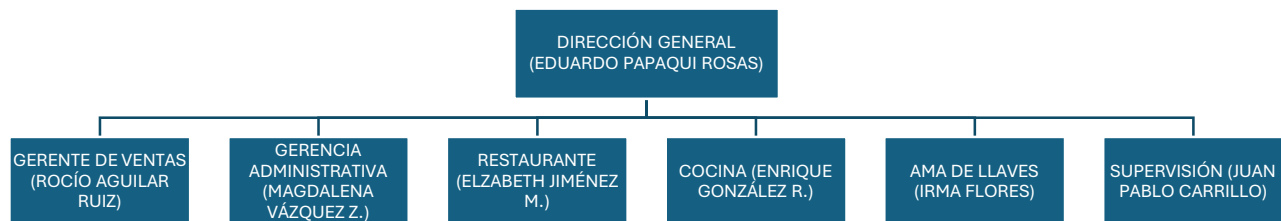
Política de No Arribo: En caso de un No Arribo (o No Show) se cobrará una noche de estancia.

Política de Persona Extra: Se aplicará el cargo de \$150.00 MXN a partir de la tercera persona en la misma habitación.

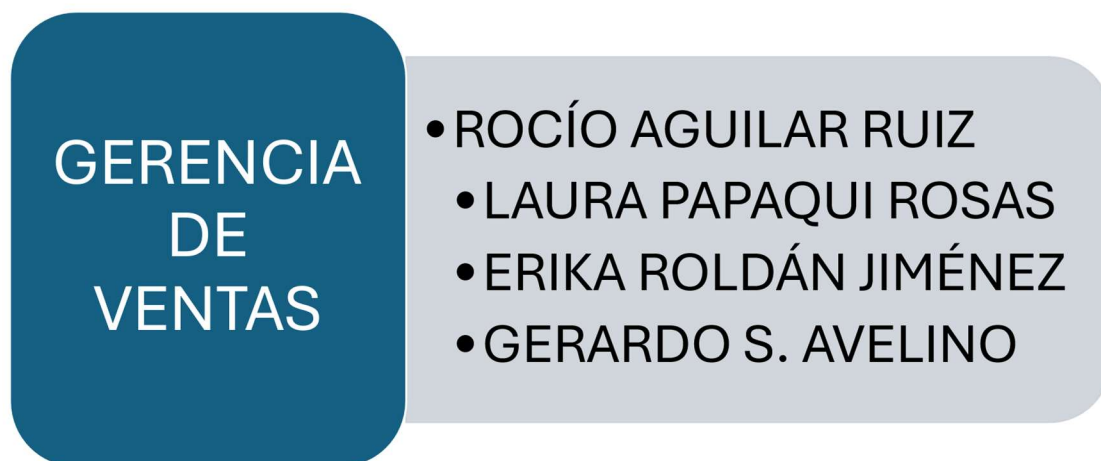
Política de Mascotas: Disculpe, no se aceptan mascotas.

Estructura Orgánica

ORGANIGRAMAS DE LOS DEPARTAMENTOS



HOTEL LASTRA, S.A. DE C.V. ORGANIGRAMA



GERENCIA ADMINISTRATIVA

- MAGDALENA VAZQUEZ ZÁRATE (CONTABILIDAD GRAL.)
- LIC. BRENDA ANGÉLICA MUÑOZ (CTAS. POR COBRAR)
- FERNANDA VÁZQUEZ G. (CTA. POR PAGAR/COMPRAS)

RESTAURANTE

- ELIZABETH JIMÉNEZ MUÑIZ (JEFE)
- MA. DOLORES LÓPEZ CASTILLO
- MARLON OMAR LLANOS BALDOMERO

COCINA

- ENRIQUE GONZÁLEZ RAMÍREZ (CHEF)
- JOSÉ ALEJANDRO CÓRDOVA HUERTA (MAYOR)
- ALDO RAMÍREZ ESPINOZA (MAYOR)
- MA. ALICIA MUÑOZ GONZÁLEZ

HABITACIONES

- IRMA FLORES MELÉNDEZ (AMA DE LLAVES)
- SOCORRO QUIROZ OSORIO (CAMARISTA)
- ROSALBA SEVILLA VÁZQUEZ (CAMARISTA)
- LUIS ÁNGEL FLORES CHÁVEZ (CAMARISTA)
- DOMINGO LIMÓN HERNÁNDEZ (ÁREAS PÚBLICAS)

SUPERVISIÓN

- JUAN PABLO PALACIOS CERRILLO (JEFE DE DEPTO.)
- JOAQUÍN VALDEZ AGUILAR (SUPERVISOR)
- AGUSTÍN REYNOSO CORONA (SUPERVISOR)
- GUSTAVO HERNÁNDEZ MORALES (MANTENIMIENTO)
- TORIBIO CRUZ OCOTERO (MANTENIMIENTO)
- LEONARDO MANUEL GALICIA NAVA (MANTENIMIENTO)

PERFILES Y DESCRIPCION DE PUESTOS

PERFIL DEL CHIEF CONCIERGE

ESCOLARIDAD: LICENCIATURA EN TURISMO O ADMINISTRACION

EDAD: 35 AÑOS EN ADELANTE

SEXO: INDISTINTO

CONOCIMIENTOS: EN COMPUTACION, HOTELERIA EN GENERAL, GEOGRAFIA E

HISTORIA NACIONAL E INTERNACIONAL, RESERVACION DE

VUELOS Y HOTELES, CONTACTOS A NIVEL INTERNACIONAL PARA
CUALQUIER SOLICITUD DE ALGUN HUESPED REFERENTE
A TODOS ESTOS SERVICIOS.

EXPERIENCIA: MINIMO 8 AÑOS EN LA HOTELERIA Y CONOCER TODOS LOS
DEPARTAMENTOS DE UN HOTEL.

IDIOMAS: MINIMO INGLES Y FRANCES ADEMAS DEL ESPAÑOL.

EXCELENTE ACTITUD DE SERVICIO Y LIDERAZGO.

EXCELENTE PRESENTACION PERSONAL

INICIATIVA

RESPONSABILIDAD

PUNTUALIDAD

TRABAJO EN EQUIPO

DISPONIBILIDAD DE HORARIO 24 HRS.

HABILIDAD PARA RESOLVER SITUACIONES DIFICILES TANTO CON LOS HUESPEDES
COMO CON LOS COLABORADORES.

INICIATIVA Y RESPONSABILIDAD

TENER LA HABILIDAD Y DISPONIBILIDAD PARA CAPACITAR AL PERSONAL EN
CUANTO AL TRABAJO EN EQUIPO, ATENCION AL CLIENTE Y FUNCIONES DE LOS
DEPARTAMENTOS INVOLUCRADOS EN EL SERVICIO.

FACILIDAD DE PALABRA.

CARISMATICO.

FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES DEL CHIEF CONCIERGE.

-ATENCION AL HUESPED EN GENERAL.

-CUBRE LA POSICION DE SUB GERENTE

- BRINDA INFORMACION AL HUESPED TANTO DEL HOTEL COMO DE LA LOCALIDAD.
- FORMA PARTE DEL COMITÉ DE OPERACIONES.
- FORMA PARTE DE LAS BRIGADAS DE EMERGENCIAS.
- CONOCE LAS POLITICAS Y EL REGLAMENTO INTERNO DEL HOTEL.
- APOYAA RECEPCION Y RESTAURANTE DEPENDIENDO DE LA CARGA DE TRABAJO.
- DA SOLUCION A PROBLEMAS O QUEJAS DE LOS HUESPEDES.
- RECIBE Y GUIAA LOS HUESPEDES DENTRO DEL HOTEL.
- COORDINA LA ATENCION DE LOS REQUERIMIENTOS DE LOS HUESPEDES CON LOS DEPARTAMENTOS INVOLUCRADOS PARA DARLES SEGUIMIENTO.
- REALIZA FUNCIONES DE RELACIONES PUBLICAS EN CASO DE SER NECESARIO.
- DA SEGUIMIENTO A LA LLEGADA, ESTANCIA Y SALIDA DE LOS HUESPEDES VIP.
- COORDINA LA RECEPCION Y CUSTODIA DE EQUIPAJES DE LOS HUESPEDES.

JEFE DE SUPERVISION

SEXO: MASCULINO

EDAD: 30 A 45 AÑOS

ESCOLARIDAD: PREPARATORIA O EQUIVALENTE

CONOCIMIENTOS: PRIMEROS AUXILIOS, OPERACIÓN DE EQUIPOS CONTRA INCENDIO

EXCELENTE PRESENTACION

ACTITUD DE SERVICIO

INICIATIVA

CRITERIO AMPLIO

HABILIDAD PARA RESOLVER PROBLEMAS

RESPONSABLE PUNTUALIDAD.

PERFIL DEL AGENTE DE SUPERVISION.

SEXO: MASCULINO

EDAD: 25 A 45 AÑOS.

ESCOLARIDAD: SECUNDARIA O EQUIVALENTE

CONOCIMIENTOS: PRIMERO AUXILIOS, OPERACIÓN DE EQUIPOS CONTRA
INCENDIO

EXCELENTE PRESENTACION

ACTITUD DE SERVICIO

RESPONSABLE

PUNTUALIDAD

AMABLE Y RESPETUOSO

FUNCIONES DEL JEFE DE SUPERVISION.

SE PRESENTA A SUS LABORES PUNTUAL Y DEBIDAMENTE UNIFORMADO Y LIMPIO.

REVISA BITACORAS PARA ENTERARSE DE LOS PENDIENTES DE TURNOS ANTERIORES Y PODERLES DAR SEGUIMIENTO SEGÚN SEA EL CASO

REVISA QUE LOS EQUIPOS DE COMUNICACIÓN SE ENCUENTREN FUNCIONADO CORRECTAMENTE.

CHECA QUE SE ENCUENTREN TODAS LAS LLAVES ASIGNADA A SU DEPARTAMENTO
CHECA LAS NOTIFICACIONES DE LOS EVENTOS DEL DIA Y VERIFICA QUE TODO SE ENCUENTRE DE ACUERDO A LAS ACTIVIDADES SOLICITADAS A SU DEPARTAMENTO.

REALIZ UN PRIMER RECORRIDO POR LAS INSTALACIONES PARA VERIFICAR QUE TODO SE ENCUENTRE EN ORDEN.

CHECA QUE NO HAYA EQUIPOS O MAQUINARIA EN SERVICIO QUE NO SEA NECESARIO.

CAPACITA AL PERSONAL A SU CARGO PERIODICAMENTE SOBRE NUEVOS TEMAS DE PREVENCIÓN

CAPACITA AL PERSONAL DE NUEVO INGRESO

SE MANTIENE EN CONSTANTE COMUNICACIÓN CON LOS DIFERENTES DEPARTAMENTOS DEL HOTEL

LLEVA UNA BITÁCORA DE ENTRADAS Y SALIDAS DE PROVEEDORES ASI COMO LOS EQUIPOS U OBJETOS QUE INGRESEN AL HOTEL.

APOYAA RECEPCION CUANDO LO SOLICITEN PAR EL BUEN SERVICIO AL HUÉSPED.

ASIGNA LAS ACTIVIDADES DEL DIA PARA LOS AGENTES DE SUPERVISIÓN

SUPERVISA QUE SUS COLABORADORES SE PRESENTEN A SUS LABORES CON SUS UNIFORMES LIMPIOS Y EN BEUN ESTADO ASI COMO LA LIMPIEZA PERSONAL.

SUPERVISA QUE LOS VEHÍCULOS DEL HOTEL SE ENCUENTREN LIMPIOS Y EN BUENAS CONDICIONES PARA SU USO

REALIZA RONDINES POR LAS DIFERENTES ÁREAS DEL HOTEL Y CHECA QUE TODO SE ENCUENTRE EN ORDEN.

CAPACITA AL PERSONAL EN CUANTO A LAS BRIGADAS DE EMERGENCIA.

INTERVIENE EN LAS SITUACIONES DE RIESGO CON HUÉSPEDES CONFLICTIVOS PARA MANTENER EL ORDEN EN EL HOTEL

ENTREGA INVENTARIOS MENSUALES DE SU DEPARTAMENTO A CONTABILIDAD.

REALIZA JUNTAS CON SUS COLABORADORES PERIÓDICAMENTE.

FUNCIONES DEL AGENTE DE SUPERVISION.

SE PRESENTA A SUS LABORES PUNTUAL, BIEN UNIFORMADO Y LIMPIO. REVISAS BITÁCORAS PARA ENTERARSE DE PENDIENTES PARA DARLES SEGUIMIENTO.

RECIBE SU TURNO CON LA CASETA LIMPIA Y ORDENADA.

CHECA QUE SE ENCUENTREN LOS EQUIPOS DE COMUNICACIÓN EN BUEN ESTADO Y COMPLETOS.

REVISAS QUE SE ENCUENTREN TODAS LAS LLAVES ASIGNADAS AL DEPARTAMENTO. CHECA LAS NOTIFICACIONES DE LOS EVENTOS DEL DIA PARA ESTAR PENDIENTE DE ESTOS Y APOYAR CUANDO SEA REQUERIDO PARA BRINDAR UN EXCELENTE SERVICIO A LOS CLIENTES.

REALIZA RONDINES POR LAS DIFERENTES ÁREAS DEL HOTEL.

REALIZA LAS ACTIVIDADES DE LIMPIEZA EN SUS ÁREAS ASIGNADAS. DE IGUAL FORMA REALIZA ACTIVIDADES DE JARDINERÍA DE SUS ÁREAS ASIGNADAS.

APOYA A RECEPCION CUANDO SEA REQUERIDO PARA UN MEJOR SERVICIO AL HUÉSPED.

PARTICIPA EN LAS BRIGADAS DE EMERGENCIAS DE ACUERDO A LOS PROCEDIMIENTOS.

GERENTE DE VENTAS

EDAD: 35 AÑOS EN ADELANTE

SEXO: INDISTINTO

ESCOLARIDAD: LICENCIATURA EN ADMINISTRACION O EQUIVALENTE

CONOCIMIENTOS: MERCADOTECNIA, VENTAS, RELACIONES PUBLICAS

INGLES 80%, COMPUTACION

BUENA PRESENTACION

ACTITUD DE SERVICIO

EXTROVERTIDO

MANEJO DE PERSONAL

FACILIDAD DE PALABRA

FUNCIONES DEL GERENTE DE VENTAS

VERIFICAR LA OCUPACION DEL DIA Y FECHAS CERRADAS DE LA PLAZA

REVISAR EL MARKET SHARE

INFORMACION DE LOS EVENTOS DEL DIA (INSTRUCTIVO Y PROCEDIMIENTOS)

REVISION DE CUENTAS MAESTRAS

INVITACION A VISITAR LAS INSTALACIONES A CLIENTES POTENCIALES

REUNIONES CON AGENCIAS DE PUBLICIDAD

ESTABLECER PROMOCIONES TANTO DE HOSPEDAJE COMO ALIMENTOS Y BEBIDAS

VISITAS A AGENCIA Y COMPAÑIAS POTENCIALES PARA OFRECE LOS SERVICIOS

HACER SONDEOS DE TARIFAS DE OTROS HOTELES

ESTABLECER LAS TARIFAS DEL HOTEL

PROGRAMAR EVENTOS ESPECIALES PARA DAR A CONOCER LAS
INSTALACIONES

REVISION DE CONTRATOS DE PUBLICIDAD

AUMENTAR Y ACRECENTAR LA IMAGEN DEL HOTEL, A TRAVES DE ESTANDARES DE
CALIDAD Y ESTRATEGIAS DE VENTAS, APOYADO POR EL PERSONAL A SU CARGO.

CUMPLIR CON EL OBJETIVO DEL DEPARTAMENTO (INCREMENTO DE LA
OCUPACION BASADO EN LOS OBEJETIVOS DEL HOTEL)

ELABORACION ESTADISTICO DE INGRESOS MENSUALES Y COMPARATIVOS CON
AÑOS ANTERIORES.

ELABORAR EL PRESUPUESTO ANUAL DE VENTAS.

PERFIL DEL EJECUTIVO DE VENTAS

EDAD: 35 A 50 AÑOS

SEXO: INDISTINTO

ESCOLARIDAD: LICENCIATURA EN ADMINISTRACION O EQUIVALENTE

CONOCIMIENTOS: MERCADOTECNIA, VENTAS, RELACIONES PUBLICAS INGLES
80%, COMPUTACION, ELABORACION DE PAQUETES.

BUENA PRESENTACION

ACTITUD DE SERVICIO

EXTROVERTIDO

MANEJO DE PERSONAL

FACILIDAD DE PALABRA

FUNCIONES DEL EJECUTIVO DE VENTAS

VISITAR COMPAÑIAS DE CARTERA DE CLIENTES.

ELABORAR DIARIAMENTE UN REPORTE DE VISITAS

INVITAR A POSIBLES CLIENTES AL HOTEL PARA DARLES A CONOCER LAS
INSTALACIONES Y SERVICIOS DEL HOTEL.

ASISTIR A EVENTOS COMO EXPOSICIONES, CONGRESOS, FERIAS, ETC. ATENDER
A CLIENTES QUE REQUIERAN INFORMACION DE HOSPEDAJE Y EVENTOS.

ELABORAR CONVENIOS CON AGENCIAS DE VIAJES Y COMPAÑIAS

REALIZAR VIAJES DE PROMOCION A DIFERENTES CIUDADES

VERIFICAR PRODUCCION DE COMPAÑIAS
CUMPLIR CON LOS ESTANDARES DE CALIDAD
DAR SEGUIMIENTO A SUS VISITAS (COTIZACIONES, CONTRATOS, QUEJAS,
ETC.).

PERFIL DE RECURSOS HUMANOS

EDAD: 35 AÑOS EN ADELANTE

SEXO: INDISTINTO

ESCOLARIDAD: LICENCIATURA EN PSICOLOGÍA, ADMINISTRACION O EQUIVALENTE

CONOCIMIENTOS: ADMINISTRACION DEL CAPITAL HUMANO,
RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN, PSICOMETRÍA, DESARROLLO
ORGANIZACIONAL, INGLES 80%, COMPUTACION

BUENA PRESENTACION

ACTITUD DE SERVICIO

EXTROVERTIDO

MANEJO DE PERSONAL

FACILIDAD DE PALABRA

FUNCIONES DEL GERENTE DE RECURSOS HUMANOS

AYUDA Y PRESTA SERVICIOS A LA EMPRESA Y SUS DIRIGENTES ASI COMO A LOS
COLABORADORES

DECRIBE LAS RESPONSABILIDADES QUE DEFINEN CADA PUESTO LABORAL Y LAS
CUALIDADES QUE DEBE TENER LA PERSONA QUE LO OCUPE. EVALUA EL
DESEMPEÑO DEL PERSONAL, PROMOCIONANDO EL
DESARROLLO DEL LIDERAZGO.

RECLUTA Y SELECCIONA AL PERSONAL IDONEO PARA CADA PUESTO CAPACITA Y
DESARROLLA PROGRAMAS Y CURSOS QUE VAYAN EN FUNCION DEL
MEJORAMIENTO DE LOS CONOCIMIENTOS DEL PERSONAL.

BRINDA AYUDA PSICOLOGICA A LOS EMPLEADOS CON EL FIN DE
MANTENER LA ARMONIA ENTRE ELLOS, ADEMAS BUSCA SOLUCION A LOS
PROBLEMAS QUE SE SUSCITAN ENTRE ESTOS.

LLEVA EL CONTROL DE BENEFICIOS DE LOS EMPLEADOS.

PLANIFICA PREVIAMENTE LA PLANTILLA LABORAL NECESARIA POR CADA DEPARTAMENTO PARA QUE FUNCIONEN CORRECTAMENTE.

MOTIVACION Y CLIMA LABORAL. ES MUY IMPORTANTE MEDIANTE ENCUESTAS Y REUNIONES EL CONOCER LAS INQUIETUDES DEL PERSONAL PARA MANTENER UN BUEN AMBIENTE LABORAL Y EVITAR LA CONSTANTE ROTACION DEL CAPITAL HUMANO.

EVALUACION Y PROMOCION, ES IMPORTANTE PROMOVER A LOS COLABORADORES MEDIANTE EVALUACIONES PERIODICAS DEL PERSONAL Y QUE SE RECONOZCA SU ESFUERZO PARA SABER SI ESTAN LISTOS PARA SER PROMOVIDOS PARA DAR EL SIGUIENTE PASO EN UN ESCALON MAS EN LA EMPRESA.

LLEVA EL CONTROL DE LAS ENCUESTAS DE SATISFACCION DEL HUESPED Y/O CLIENTE DEL HOTEL ELABORANDO UN REPORTE POR CADA DEPARTAMENTO HACIENDO REALIZANDO DATOS ESTADISTICOS Y ASI LOGRAR LA CALIFAICACION MENSUAL POR CADA AREA.

DA SEGUIMIENTO AL BUZON DE QUEJAS, SUGERENCIAS O FELICITACIONES POR PARTE DEL PERSONAL DEL HOTEL PARA CONOCER LAS INQUIETUDES DE CADA UNO DE ELLOS Y PODER MEJORAR EN CUANTO AL CLIMA LABORAL.

PERFIL DEL PUESTO: RECEPCONISTA

REQUERIMIENTOS MÍNIMOS: EDAD: 23 – 30 AÑOS

INDISPENSABLE: ACTITUD DE SERVICIO

DISPONIBILIDAD DE HORARIO

SEXO: INDISTINTO

PRESENTACIÓN: EXCELENTE PRESENTACIÓN

IDIOMAS: INGLÉS 80%

ESCOLARIDAD O NIVEL EDUCATIVO: LICENCIATURA EN TURISMO /
ADMINISTRACIÓN

CONOCIMIENTOS INDISPENSABLES USO CONMUTADOR

CONOCIMIENTOS DESEABLES COMPUTADORA SISTEMAS BÁSICOS

OBSERVACIONES: INDISPENSABLE EL CONOCIMIENTO DE EXCEL

EXPERIENCIA LABORAL: INDISPENSABLE UN AÑO MÍNIMO EN PUESTO
SIMILAR COMPROBABLE

OBSERVACIONES: ACEPTABLE EXPERIENCIA COMO CAJERA

COMPETENCIAS INDISPENSABLES: ORIENTACIÓN AL CLIENTE, INICIATIVA, TOMA
DE DECISIONES, TRABAJO EN EQUIPO, ORIENTACIÓN COMPAÑÍA.

PERFIL DE PUESTO: **EJECUTIVO DE VENTAS**

REQUERIMIENTOS MÍNIMOS:

EDAD: 25-40 AÑOS

INDISPENSABLE: EXPERIENCIA EN EL AREA HOTELERA, DISPONIBILIDAD DE
HORARIO

SEXO: INDISTINTO

PRESENTACIÓN: EXCELENTE/ IMPECABLE

IDIOMAS: INGLÉS 80%

ESCOLARIDAD O NIVEL EDUCATIVO: LICENCIATURA O A FIN

CONOCIMIENTOS INDISPENSABLES: MANEJO DE PC, SISTEMA HOTELERO

LICENCIA DE MANEJO

OBSERVACIONES: VEHICULO PROPIO

EXPERIENCIA LABORAL : MINIMO DE UN AÑO EN EL AREA DE HOTELERIA O A FIN
COMPROBABLE

COMPETENCIAS: ORIENTACIÓN AL CLIENTE, INICIATIVA, TOMA DE DECISIONES,
TRABAJO EN EQUIPO, ORIENTACIÓN COMPAÑÍA.

PERFIL DE PUESTO: **MESERO**

REQUERIMIENTOS MÍNIMOS:

EDAD: 20- 45 AÑOS

INDISPENSABLE: EXPERIENCIA EN EL AREA, DISPONIBILIDAD DE HORARIO

SEXO: INDISTINTO

PRESENTACIÓN: EXCELENTE/ IMPECABLE

IDIOMAS: INGLÉS 50%

ESCOLARIDAD O NIVEL EDUCATIVO: SUPERIOR

CONOCIMIENTOS: LLENADO DE COMANDAS, INVENTARIOS, ARQUEOS, VENTAS

OBSERVACIONES PREFERENTEMENTE CON EXPERIENCIA EN EL
RAMO

EXPERIENCIA LABORAL: MINIMO DE UN AÑO A FIN

COMPETENCIAS: ORIENTACIÓN AL CLIENTE, INICIATIVA, SOLUCIÓN DE
CONFLICTOS, COMPETENCIAS DESEABLES, TRABAJO EN EQUIPO,
ORIENTACIÓN COMPAÑÍA.

PROCESOS GENERALES DE LA EMPRESA

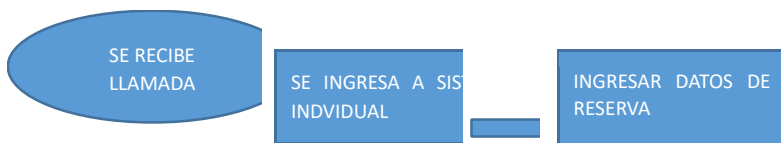
HOSPEDAJE

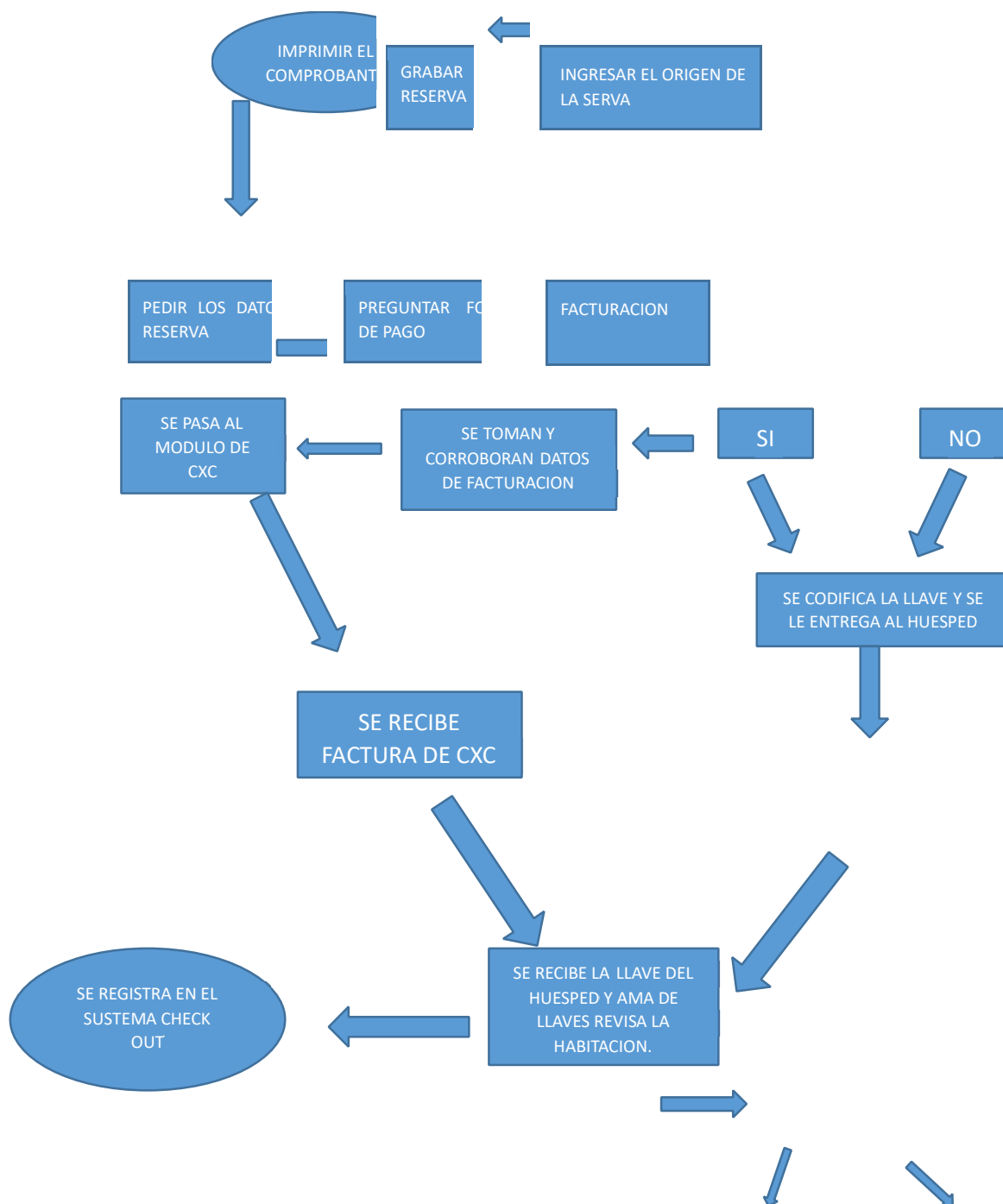
PROCEDIMIENTO 001: HOSPEDAJE CON RESERVA

1. Se recibe a llamada del huésped.
2. En el sistema se ingresa a reserva individual.

3. Ingresar los datos de reserva: nombre, días de estancia, tipo de habitación.
4. Origen de la reserva: llamada, booking, expedia.
5. Grabar o guardar la reserva.
6. Imprimir el comprobante.
7. Una vez que llega el huésped: pedir datos de reserva
8. Forma de pago y preguntar si requiere factura 9. se codifica la llave y se le entrega al huésped.
10. Se le indica donde está su habitación.
11. Al término de la estancia del huésped: mientras el huésped entrega la llave, se revisa la habitación.
12. Registrar en el sistema el check out y se da salida.

DIAGRAMA :001



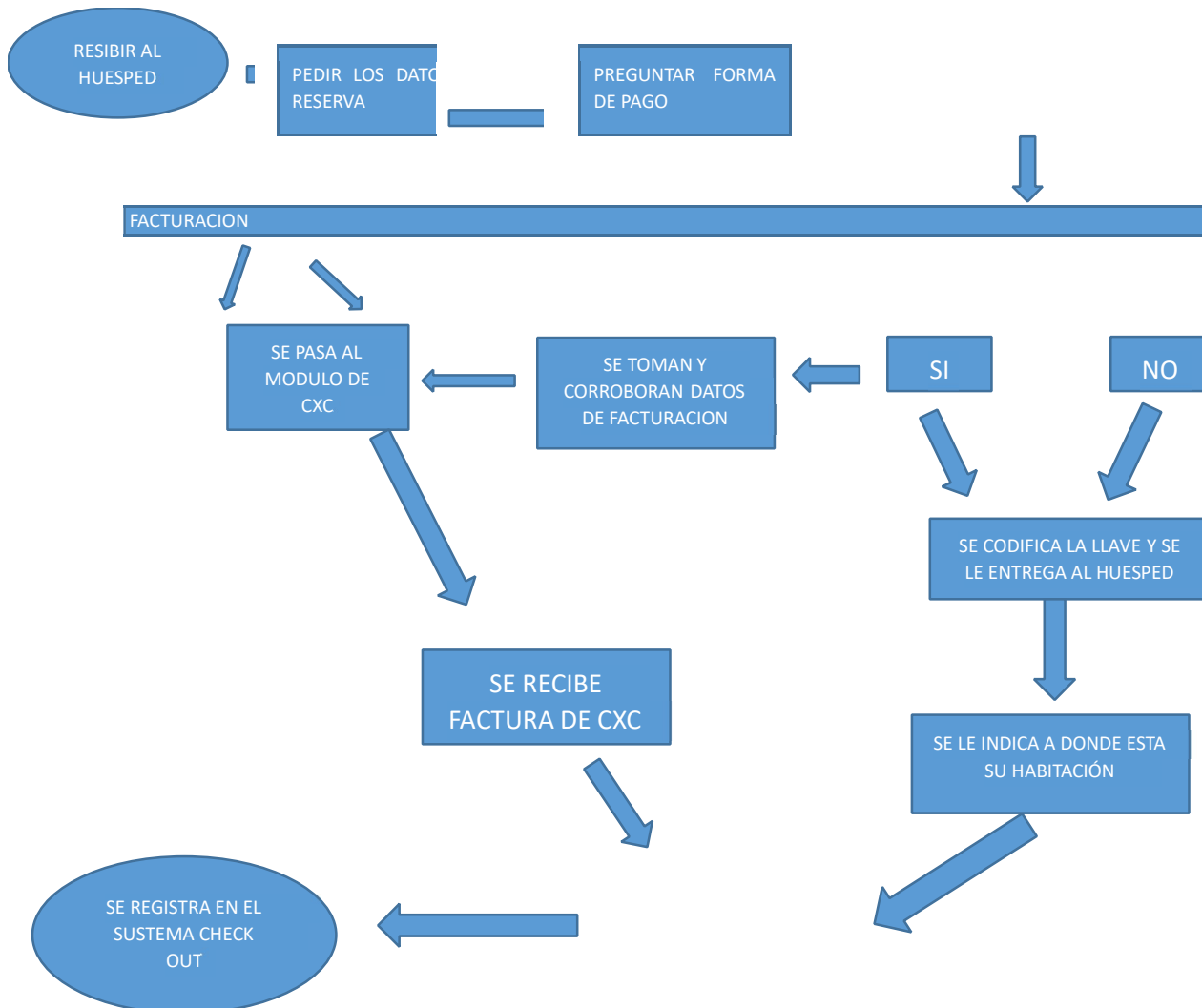


PROCEDIMIENTO 002: HOSPEDAJE SIN RESERVA

1. Se piden datos del hospedaje y se ingresan al sistema: nombre, días de estancia, tipo de habitación.
2. Forma de pago y preguntar si requiere factura.

3. se codifica la llave y se le entrega al huésped.
4. Se le indica donde está su habitación.
5. Al término de la estancia del huésped: mientras el huésped entrega la llave, se revisa la habitación.
6. Registrar en el sistema el check out y se da salida.

DIAGRAMA:002

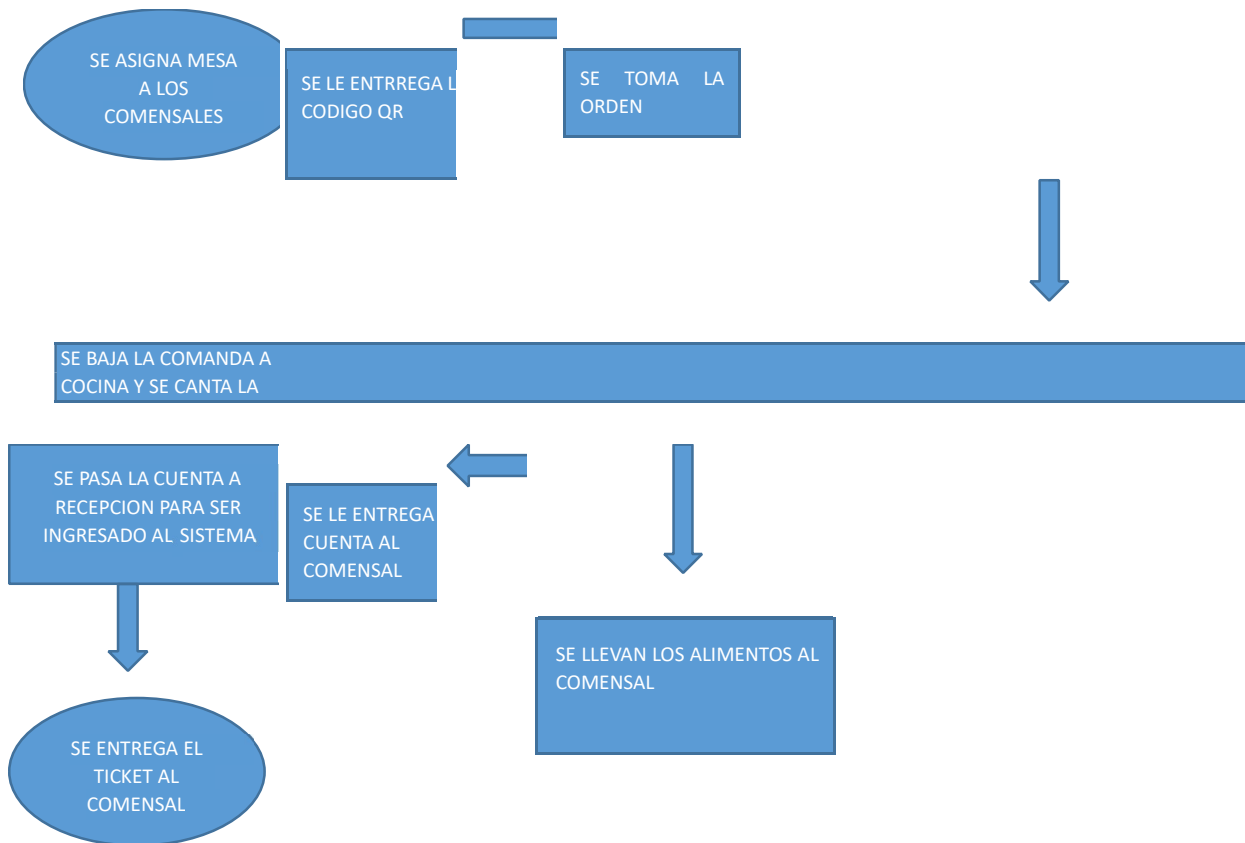


PROCEDIMIENTO 003: SERVICIO DE RESTAURANTE

1. Se asigna mesa al o los comensales
2. Se le entrega la carta de manera física o código QR
3. Se toma la orden.
4. Se baja la comanda a cocina y se canta la orden

5. Cuando los alimentos están listos se suben al restaurante para el comensal
6. Cuando el servicio termina, se le entrega la cuenta a comensal y se le pregunta su forma de pago.
7. Si es en efectivo se pasa la cuenta a recepción para hacer el cobro e ingresarlo en el sistema.
8. Si es con tarjeta se le acerca a terminal al comensal
9. Se le entrega el ticket al comensal.

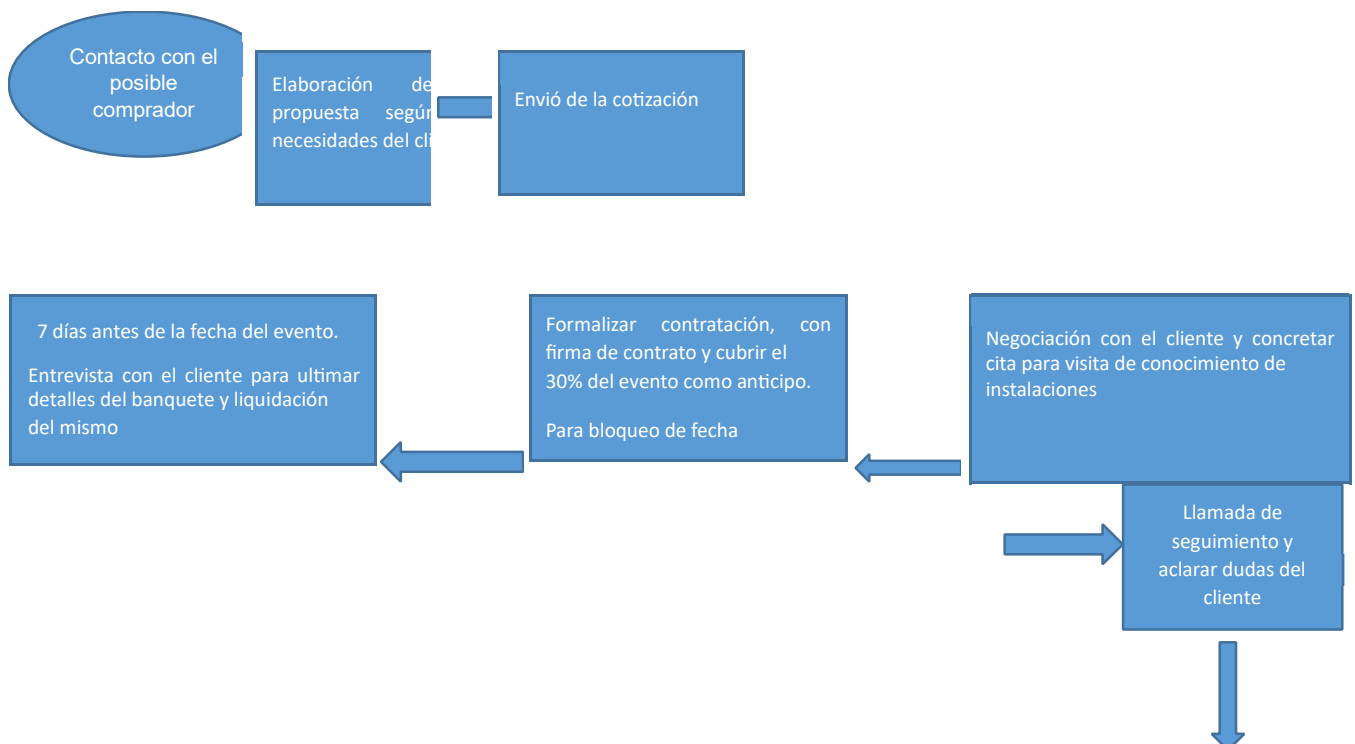
DIAGRAMA:003



PROCEDIMIENTO 004: SERVICIO DE BANQUETES

1. Contacto con el posible cliente
2. Elaboración de propuestas de paquetes según las necesidades del cliente.
3. Se envía la cotización de los paquetes elaborados.

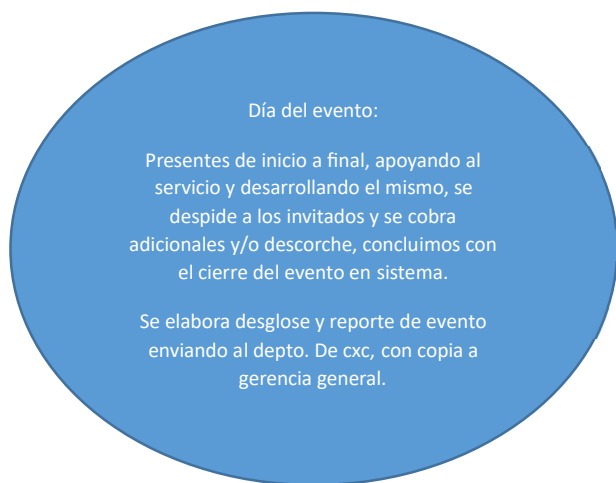
4. Llamadas de seguimiento y aclarar dudas de los clientes o modificaciones para adecuarnos a sus necesidades
5. Concretar cita con el cliente para conocer las instalaciones y negociar el servicio
6. Formalizar el servicio con la firma de contrato, cubriendo un anticipo de 30% para bloquear la fecha.
7. 7 días antes del evento entrevista con el cliente para ultimar detalles del evento y liquidación del mismo
8. Internamente vía e-mail se les envía notificación a todos los departamentos detallando operación y desarrollo del evento para la buena atención del servicio
9. El día del evento estar presentes de principio para garantizar el desarrollo y buen servicio apoyando todo el evento, se despide a los invitados y se cobra los servicios extras y/o el descorche, concluimos con el cierre del evento en sistema, se elabora desglose y reporte del evento al departamento de cxc con copia al gerente general.





Movimiento interno:

Envío de notificación a todos los deptos. Vía e-mail para la operación, desarrollo y buena atención de los invitadoS.





II. CODIGO DE CONDUCTA

Con fundamento en el capítulo V de la Ley Federal del Trabajo que nos exige contar con un Reglamento Interno para regular las normas destinadas a fomentar y mantener la armonía entre trabajadores y empleadores, y a señalar las atribuciones y acciones del personal jerárquico con relación a los trabajadores, se presentan los siguientes lineamientos.

CAPITULO 1

DISPOSICIONES GENERALES Y POLÍTICAS OPERATIVAS

El capital humano del hotel lastra, está integrado por todas aquellas personas físicas que prestan sus servicios de forma personal y subordinada al hotel.

Artículo 1. Todo el personal debe portar el uniforme completo dentro del horario de trabajo manteniendo una imagen impecable mientras se encuentre en funciones, manteniendo el calzado adecuado y limpio, pelo arreglado, manos y uñas limpias.

Artículo 2. Se debe Utilizar un lenguaje digno y abstenerse de utilizar señas o lenguaje obsceno.

Artículo 3. Mantener en todo momento un trato respetuoso con los compañeros de trabajo, evitando en todo momento las discusiones y la violencia.

Artículo 4. No descuidar sus funciones en ningún momento, estas deben de ser atendidas cuidadosamente, ni alejarse de su puesto de trabajo.

Artículo 5. Atender inmediata e invariablemente todas las indicaciones del Jefe Directo.

Artículo 6. Contribuir con el desarrollo y crecimiento del hotel.

Artículo 7. Mantener en óptimas condiciones e higiénicas el área de trabajo, mobiliario, herramientas y equipo.

Artículo 8. Evitar conflictos y ser portador de comentarios mal intencionados en otros departamentos.

Artículo 9. El teléfono del hotel podrá ser utilizado por una emergencia y con autorización de su jefe directo.



Artículo 10. Es indispensable el uso de las siguientes palabras, POR FAVOR, GRACIAS, BUENOS DIAS Y BUENAS TARDES, HASTA MAÑANA.

CAPITULO 2

JORNADAS DE TRABAJO

Artículo 11. para los efectos del presente reglamento, se entiende por jornada de trabajo el tiempo diario que el empleado está a disposición del hotel para prestar su servicio

Artículo 12. Los trabajadores prestan sus servicios de lunes a domingo en sus horarios correspondientes cuando las características del servicio así lo determinen, el hotel y el empleado acordaran en forma transitoria o definitiva, cualquier otro horario que cubran las necesidades del servicio.

Artículo 13. Por cada 6 días de trabajo los empleados tienen derecho a un día de descanso con goce de sueldo.

Artículo 14. Solo los departamentos de gerencia y ventas prestan sus servicios de lunes a viernes horario normal y sábado medio día, si las características del servicio así lo determinan, el hotel y el empleado acordaran en forma transitoria, cualquier otro horario que cubran las necesidades del servicio.

Artículo 15. La jornada de trabajo dentro del hotel es matutina vespertina o nocturna dependiendo del departamento.

HORARIOS DE TRABAJO		
GERENCIA	DE LUNES A VIERNES DE 8:50AM A 5:00PM SABDO DE 8:50AM A 2:00PM	COMIDA DE 1:00PM A 1:30 PM
VENTAS	DE LUNES A VIERNES DE 8:50AM A 6:00PM SABADO DE 8:50AM A 2:00PM	COMIDA 1 HORA

PUBLICIDAD MARKETING	Y		
AMA DE LLAVES		DE LUNES A DOMINGO DE 8:50AM A 5:00PM	COMIDA DE 1:00PM A 1:30PM
SUPERVISION		DE LUNES A DOMINGO DE 6:50AM A 3:00PM, DE 1:50PM A 10PM Y DE 9:50PM A 7:00AM	COMIDA 30 MINUTOS
RECEPCIÓN		DE LUNES A DOMINGO DE 6:50AM A 3:00PM, DE 1:50PM A 10PM Y DE 9:50PM A 7:00AM	COMIDA 30 MINUTOS
ALIMENTOS Y BEBIDAS		DE LUNES A DOMINGO DE 6:50AM A 3:00 PM, DE 2:50PM A 11:00 PM, DE 6:50AM A 11:00AM Y DE 7:00PM A 11:00PM.	COMIDA 30 MINUTOS
COCINA		DE LUNES A DOMINGO DE 6:50AM A 3:00PM Y DE 3:00PM A 11:00PM	COMIDA 30 MINUTOS

Artículo 16. El empleado(a) que por algún incidente llegará tarde o no pueda asistir al desempeño de sus labores, deberá dar aviso inmediato, al departamento de recepción para ser anotado en bitácora y avisar a su jefe inmediato, quienes tendrán la facultad de establecer la veracidad del motivo.

Artículo 17. El/La empleada(o), inmediatamente al volver a sus labores, deberá comprobar la causa justa que originó su inasistencia, en caso contrario, será acreedor a un día de castigo sin goce de sueldo. Cabe mencionar que 3 faltas no justificadas consecutivamente o 6 al año causan baja automática.

Artículo 18. Cuando por la índole del trabajo no pudieren tener efecto el horario de comida establecido, será obligatorio para el jefe de departamento conceder permiso a los/las empleadas(os), para tomar sus alimentos, sin alterar la marcha normal de las labores

Artículo 19. Los empleados(as) deberán marcar las horas de entrada y salida personalmente mediante el sistema de reloj checador, debiendo marcar cuatro checadas diariamente: hora de entrada, hora de salir a comer, hora de regreso de comer y hora de salida.

Artículo 20. Los empleados(as) tienen la obligación de presentarse puntualmente a sus labores, sin tolerancia para la iniciación de su jornada de trabajo, un minuto después de su hora de entrada de trabajo ya es retardo, al acumular dos retardos en una semana y/o un retardo mayor a 20 minutos se descontará un día de salario.

Artículo 21. Las horas extras y los domingos solo se puede checar en vale denominado “solicitud de horas extras”, no puede haber alteraciones, tachaduras o enmendaduras en vales o tarjetas, DICHOS VALES

DEBEN SER ENTREGADOS LOS DIAS LUNES PARA PODER SER PAGADOS

(no se aceptan vales atrasados).

Artículo 22. Antes de checar en las mañanas y después de checar en las tardes todos los empleados tendrán que pasar a caseta a revisar sus pertenencias, en caso de que no estén los compañeros de supervisión podrán pasar a revisarse a gerencia.

Artículo 23. No se permite el acceso a maletas grandes de los empleados, de traerlas será, necesario que las dejen en caseta.

Artículo 24. NADIE podrá retirarse sin dar aviso a su jefe inmediato, ni podrán ingresar nuevamente a la empresa después de haber checado su salida, sin previa autorización.

CAPÍTULO 3

DERECHOS Y OBLIGACIONES DEL EMPLEADOR

Artículo 25. El hotel seleccionará y contratará libremente a su personal general, procurando el mejor desarrollo y servicio hotelero.

Artículo 26. El hotel pondrá a prueba 15 días a los nuevos ingresos para ver su desempeño y al finalizar este lapso decidirá su contratación o no.

Artículo 27. El hotel tiene derecho a convocar reuniones con fines de evaluar o informar al personal de situaciones de trabajo, y los empleados están obligados a asistir a dicha convocatoria aunque

fuera su día de descanso, de lo contrario serán acreedores a un acta disciplinaria más tres días de descanso sin goce de sueldo.

Los días de castigo serán programados conforme a la carga de trabajo.

Artículo 28. El hotel tendrá que cumplir las siguientes obligaciones:

- A. Evaluar a cada empleado antes de entrar a formar parte del hotel, para conocer sus habilidades y emplearlo en el departamento correspondiente de acuerdo a sus conocimientos, luego continuar con capacitaciones continuas y motivarlos a través de remuneraciones por los logros alcanzados en su desempeño por lograr el objetivo colectivo “La satisfacción del cliente”.
- B. Poner a disposición de los empleados, salvo estipulaciones en contrario, los instrumentos adecuados y las materias primas necesarias para la realización de las labores.
- C. Prestar de inmediato los primeros auxilios en caso de accidentes o enfermedad. Para este efecto, el establecimiento mantendrá lo necesario según reglamentación de las autoridades sanitarias.
- D. Guardar absoluto respeto a la dignidad e integridad física y personal del trabajador, sus creencias y sentimientos.
- E. Hacer cumplir este reglamento y mantener el orden, la moralidad y respeto.
- F. Promover activamente la continua comunicación entre empleados y jefes.

CAPÍTULO 4

DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS EMPLEADOS

Artículo 29. De acuerdo a las jornadas de trabajo establecidas, los empleados(as) tienen derecho a un día de descanso por cada 6 días de trabajo, el día de descanso se lo definirá cada departamento según lo requiera.

Artículo 30. Para poder gozar del pago del día de descanso, el empleado deberá haber cubierto 6 días de trabajo.

Artículo 31. Los jefes de departamento tienen la facultad para realizar algún movimiento en los horarios ya establecidos si el departamento así lo requiere.

- A. Hay un formato establecido para permiso o cambio de horario, el cual se debe pasar a gerencia con la firma del jefe de departamento por lo menos con 24 horas de



- anticipación para su autorización, de lo contrario serán acreedores a un acta disciplinaria por hacer cambio o modificación de horario sin previa autorización.
- Artículo 32. Los empleados tienen estrictamente prohibido consumir bebidas alcohólicas dentro del hotel.
- Artículo 33. Los empleados del hotel están obligados atraer sus propios recipientes para tomar sus alimentos ya que el plqué y loza del hotel es exclusiva de los huéspedes.
- Artículo 34. Los empleados del hotel tienen derecho a consumir alimentos del hotel con su comanda correspondiente.
- Artículo 35. Todos los empleados tienen derecho al 30% de descuento en alimentos y 50% en bebidas no alcohólicas. Debe poner nombre y firma en el ticket para que aplique el descuento. En caso de no ser liquidado el consumo al momento se enviará a cobro vía nómina y en caso de que sea a cxc y no venga nombre y firma en el ticket se ira a cobro del 100%
- Artículo 36. Los empleados tienen la obligación de usar las escaleras, el uso del elevador es únicamente para huéspedes, los empleados de este hotel no podemos usarlo bajo ningún motivo, salvo situaciones específicas para los departamentos que así lo requieran.
- Artículo 37. Los empleados tienen la obligación de dar la vuelta para lo que requieran, No se puede cruzar por el salón el merendero.
- Artículo 38. Los empleados tienen la obligación de leer diariamente la bitácora de su departamento.
- Artículo 39. Los empleados tienen la obligación de guardar silencio en las áreas públicas para no molestar a los huéspedes, de lo contrario será acreedor a un acta disciplinaria.
- Artículo 40. Las personas con alimentos autorizados, deberán tener firmados sus consumos y podrán pasar las comandas a cocina a más tardar a la 10:30 pm, de no ser autorizados se cobra completo.
- Artículo 41. Los empleados que tengan más de un año de servicio, disfrutaran de un periodo anual de vacaciones pagadas de 6 días laborales y que aumentara en 2 días hasta llegar a 12 por cada año subsecuente de servicios.
- Artículo 42. Los trabajadores tienen derecho a una prima vacacional del 25% sobre los salarios que les correspondan y la fecha en que deberán disfrutarlo.



Artículo 43. Los empleados tienen derecho a ser afiliados al seguro social para recibir sus servicios.

Artículo 44. Los empleados tienen derecho a una prestación anual denominada aguinaldo que consiste en 15 días de salario.

CAPÍTULO 5

SALARIOS

Lugar, día y hora para el pago de salarios, comprobantes de pago

Artículo 45. A todo trabajo igual, desempeñado en puesto, jornada y condiciones de eficiencia también iguales, corresponderá un sueldo igual, que no podrá ser reducido ni modificado por razones de edad o sexo.

Artículo 46. El salario devengado por los empleados(as), les será pagado en moneda de curso legal, mediante depósito en cuenta bancaria a nombre del empleado(a), a quien se le entregará el comprobante de pago de manera electrónica en el correo que proporcione a la empresa, en donde se detalla el salario devengado, las deducciones realizadas y el líquido depositado en dicha cuenta

Artículo 47. El salario en efectivo se hará de manera semanal los días lugar y hora que la gerencia general disponga.

Artículo 48. Solo podrán hacerse retenciones, descuentos o deducciones del salario de los trabajadores en los siguientes casos:

- I. Cuando el empleado contraiga deudas con el Hotel por cualquier concepto.
- II. Por faltas injustificadas, dos retardos en la semana y/o un retardo mayor a 20 minutos después de su hora de entrada.

CAPÍTULO 6

PERMISOS Y LICENCIAS

Artículo 49. Todas las solicitudes de permisos, vacaciones, licencias o cambios de turno tendrán que ser con mínimo 24 horas de anticipación, se deberá pedir un formato en gerencia y tendrá que



venir con la firma de su jefe de departamento y será pasada a firma para autorización con el gerente general.

Artículo 50. Licencia de maternidad, las mujeres trabajadoras en periodo de gestación podrán gozar de seis semanas anteriores y seis posteriores al parto.

Artículo 51. Licencia de paternidad está permitida para los varones después del nacimiento de sus hijos 6 días.

Artículo 52. Licencia por grave calamidad doméstica, cuando el trabajador cruza por un suceso familiar o personal que le afecte el correcto desarrollo de sus funciones, el empleador se encuentra en la obligación de permitirle ausentarse hasta por 5 días hábiles NO remunerados cuando se vea afectada su estabilidad emocional.

Artículo 53. Licencia por luto, en caso de fallecimiento del cónyuge, compañero o compañera permanente o cualquier familiar hasta segundo grado de consanguinidad, primero de afinidad o civil, el empleador otorgará hasta 5 días hábiles como permiso.

Artículo 54. Licencia para entierro de compañeros, el trabajador que desee asistir al entierro de uno de sus compañeros laborales, podrá solicitar permiso, el cual, deberá ser otorgado siempre que no se afecte el funcionamiento de la empresa.

CAPÍTULO 7

DISPOSICIONES DISCIPLINARIAS

Artículo 55. Queda prohibido ingerir bebidas alcohólicas, fumar, comer o mascar chicle mientras se encuentre en funciones.

Artículo 56. Si presenta deficiencias en su trabajo, deberá arreglarlas después de la hora de salida, según indicaciones de su jefe directo y no serán tomadas como horas extras.

Artículo 57. Queda estrictamente prohibido el uso de celular en horario de trabajo.

Artículo 58. No se permite recibir visitas familiares en horas de trabajo

Artículo 59. El uso de uniformes con higiene y aliño será de la siguiente manera:

I. El uniforme deberá ser portado en perfectas condiciones, limpio, planchado, con dobladillos, cierres y botones completos.

- II. Si su uniforme fuera dañado por cualquier casusa, deberá reponerlo inmediatamente, con costo para quien lo daño. A partir de la fecha de entrega cuenta con quince días hábiles para reportar algún defecto de la fabricación o de la tela.
- III. La talla de los uniformes es seleccionada por cada persona, por tal motivo, si en algún momento deja de quedarle, deberá adquirir inmediatamente otro de la talla correcta, no se permite el uso de los uniformes de talla incorrecta.
- IV. El color y estilo de los zapatos tendrá especificaciones para cada departamento, se deberá seguir los lineamientos que se dispongan, por seguridad y por uniformidad:
- A. Gerencia, recepción, publicidad, ventas: Damas: zapato negro cerrado con o sin tacón
Caballeros: zapato negro de vestir.
 - B. A y B, Camaristas y cocina: zapato negro cerrado antiderrapante.
 - C. Supervisión y mantenimiento: bota antiderrapante con o sin casquillo.
 - D. Los zapatos proporcionados por la empresa permanecerán en todo momento en la empresa.
- V. Los uniformes deberán ser portados COMPLETOS según indicaciones de cada departamento, no se permite el uso de suéteres o chamarras visibles, en caso de requerirlo podrá usarlo solo bajo el uniforme completo.
- VI. No se pueden sustituir las prendas de los uniformes por otras, aunque sean muy parecidas, se pueden usar solamente los uniformes autorizados por la empresa.
- VII. Toda persona que deje de laborar en esta empresa, para poder recibir finiquito deberá devolver los uniformes que le fueron entregados, excepto los pantalones, ya que estos los paga cada persona vía nómina y en parcialidades.
- VIII. Los gafetes están diseñados para uso diario, y es responsabilidad de cada persona mantenerlo en adecuadas condiciones, en caso de extravío o maltrato deberá reponerlo de inmediato según el total de su costo el cual es de \$120.00 (cien pesos)

IX. El personal de nuevo ingreso deberá acudir al lugar indicado por la empresa para adquirir sus uniformes.

X. las damas que deseen usar algún accesorio (aretes collares o pulseras), deberá ser a discreción.

XI. El maquillaje será parte indispensable del uniforme, a discreción.

XII. Las adecuadas condiciones de uso en el cabello son parte fundamental de correcto aliño:

A. Caballeros: corto, limpio, bien peinado y perfectamente rasurados.

B. Damas: limpio y el peinado con el cabello recogido.

XIV. Quien no se presente con alguna de las anteriores indicaciones, no podrá ingresar a laborar, recuerda que, para recibir el pago del día de descanso, es necesario haber laborado 6 días, de tal manera que si faltas un día a laborar el descuento será de dos días, (el que no laboraste y el día de descanso por no haber cubierto 6 días de trabajo)

XV. Los radios son responsabilidad de cada departamento y son parte de los uniformes y deberán ser portados de manera responsable, así como los accesorios que este incluye, si presentan alguna avería, deberán reemplazarlo inmediatamente, de lo contrario será descontado vía nomina para el o los responsables en partes iguales, la persona que recibe el turno deberá verificar las condiciones en las que se le entrega el radio ya que a partir de ese momento se hace responsable de él.

Artículo 60 como medida disciplinaria a cualquier incumplimiento de las normativas a aquí mencionadas, los empleadores serán acreedores a las siguientes medidas disciplinarias:

A. Acción preventiva: primera llamada de atención de manera verbal

B. Acción preventiva: segunda llamada de atención de manera verbal

C. Acción disciplinaria: cuando a las llamadas de atención no se modifican las faltas

D. Acción disciplinaria: cuando fueron varias llamadas de atención y sigue cometiendo faltas

E. Suspensión de 3 días laborales: cuando lleva 2 acciones disciplinarias y ha cometido una falta o por cualquier falta grave que amerite suspensión.



- F. Suspensión de 7 días laborales: cuando cometió alguna falta grave y ya fue suspendido anteriormente como medida disciplinaria.
- G. Recisión de contrato: cuando incumpla con las normativas y filosofía del hotel cometiendo varias faltas y haciendo caso omiso a las llamadas de atención y ha a acumulado más de 3 acciones disciplinarias y/o 2 suspensiones laborales.

Nombre y firma del colaborador

Acepto cumplir el reglamento

El presente Código de Conducta se pone a disposición del personal de “Hotel Lastra” en la página institucional www.hotellastra.com



III. SISTEMA DE CONTROL, VIGILANCIA Y AUDITORIA DE HOTEL LASTRA

La política de integridad está diseñada para detectar, prevenir y enfrentar cualquier riesgo de corrupción.

Por lo tanto, sus pilares fundamentales son: Integridad, legalidad, honestidad, transparencia, compromiso y responsabilidad por lo que procuramos que nuestros colaboradores, proveedores y clientes actúen de acuerdo a nuestros valores y principios, Buscando la mejora continua y eficaz de nuestro Programa de Ética e Integridad.

El compromiso que asumimos los integrantes del corporativo Papaqui es factor esencial de la cultura institucional anticorrupción y una demostración continua del cumplimiento de nuestros valores.

Como parte de este compromiso:

- Enfatizamos la prohibición de todo acto de corrupción en cualquiera de sus formas
- Prevenimos y sancionamos la inobservancia de los principios, valores éticos y malas prácticas empresariales
- Enaltecemos los principios a los que deben adherirse todos los colaboradores que actúen en representación del corporativo.

Para llevar a cabo estas acciones se creó el comité de integridad, que es un órgano autónomo encargado de diseñar, implementar, ejecutar y mantener la aplicación y el cumplimiento de los códigos, normas y procedimientos que integran nuestra política de integridad.

Dicho comité fue designado por la reunión de jefes de departamento sometiendo a votación y quedando conformado por los jefes de los siguientes departamentos: **contabilidad, ventas, publicidad y recursos humanos.**

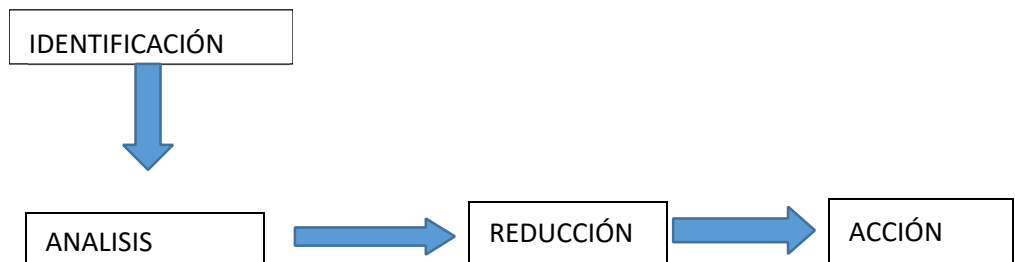
Quienes serán acreedores a las siguientes responsabilidades:

- Mantener actualizados los códigos, políticas y dar seguimiento y vigilancia del sistema de control.
- Revisar el Manual de organización y procedimientos de la empresa en materia de integridad.
- Elaborar y revisar el Código de Ética y Conducta.
- Diseñar e implementar el sistema de control, vigilancia y auditoría de la política de integridad
- Implementar el sistema de quejas y denuncias - Dar seguimiento e investigar las quejas y denuncias por violaciones a la política de integridad e imponer las sanciones que correspondan.
- Diseñar los sistemas y procesos de entrenamiento y capacitación.
- Aprobar las políticas de integridad para contrataciones y recursos humanos.
- Diseñar los mecanismos de socialización y publicidad del programa.

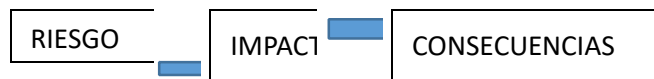
- Dar seguimiento a todas las acciones, políticas, criterios, capacitaciones, denuncias, acciones correctivas, mejoras, ajustes y actualizaciones a la Política de integridad que se registren.
- Atender y resolver cualquier asunto relacionado con la Política de integridad de la empresa

Para poder dar seguimiento al cumplimiento de las normas y procesos establecidos, el consejo de integridad deberá dar un informe sobre el estado de operación y funcionamiento de los códigos de integridad en las juntas generales de colaboradores del HOTEL LASTRA.

Análisis de riesgos



Mapeo de riesgos



Mitigación de riesgos

- Códigos de Ética y Conducta
- Capacitaciones
- incentivos
- Comunicación de conflictos de interés
- Sistema de Denuncia
- Aprobación de presupuestos
- Arqueos
- Auditorias con reportes diarios
- Cotejo de comandas
- Firma de contratos para eventos

IV. SISTEMA DE DENUNCIA INTERNO DE HOTEL LASTRA

LEYES Y REGLAMENTOS.

El cumplimiento de leyes y reglamentos es fundamental. Todos los integrantes de nuestra comunidad laboral deben adherirse a las políticas y procedimientos establecidos y aplicarlos en cada acción realizada en la empresa o en su nombre. Es deber y responsabilidad de cada colaborador conocer, entender, comunicar y cumplir las reglas, así como denunciar cualquier violación a las mismas.

ANTICORRUPCION.

Ningún trabajador debe involucrarse, pretender involucrarse o promover conductas vinculadas a la corrupción. Este tipo de actuaciones están prohibidas en cualquier relación, directa o mediante un tercero, con entidades de gobierno, funcionarios públicos o representantes del sector privado. Para fines de este Código de Conducta, se proporciona la definición de corrupción acordada entre los miembros del Grupo de Trabajo Empresarial (GTE) del Proyecto y derivada de las siguientes fuentes: Glosario UNODC, Colombia; Grupo de Acción Financiera Internacional (GAFI) y Cap. III LGRA (Ley General de Responsabilidades Administrativas). Se entiende como corrupción el que una persona o un grupo de personas por acto u omisión directamente, o por influencia de alguna otra persona u organización, prometan, ofrezcan, reciban o concedan a funcionarios públicos, directivos, administradores, empleados o asesores de una sociedad, asociación o fundación pública o privada, una dádiva o cualquier beneficio (indebido) no justificado para que le favorezca a él o a un tercero, en perjuicio de aquella. Algunas conductas relacionadas a la corrupción, establecidas en lo general por la Convención de Naciones Unidas contra la Corrupción (UNCAC) y tipificadas por la Ley General de Responsabilidades Administrativas (LGRA), incluyen:

- Soborno (art. 66 LGRA);
- Participación ilícita en procedimientos administrativos (art. 67 LGRA);
- Tráfico de influencias para inducir a la autoridad (art. 68 LGRA);
- Utilización de información falsa en procedimientos administrativos (art. 69 LGRA);
- Obstrucción de facultades de investigación (art. 69 LGRA);
- Colusión con uno o más sujetos particulares, en materia de contrataciones públicas, que tengan por objeto o efecto obtener un beneficio o ventaja indebidos en las contrataciones públicas (art. 70 LGRA);
- Uso indebido de recursos públicos (art. 71 LGRA), y
- Contratación indebida de ex servidores públicos (art. 72 LGRA).

CONFLICTOS DE INTERÉS.

Se prohíbe:

- a) Obtener un beneficio personal, para sí mismo o para un tercero, mediante el ofrecimiento, otorgamiento, demanda o aceptación de regalos, préstamos o créditos, recompensas, comisiones o cualquier otro incentivo.
- b) Que los intereses particulares del personal de la organización interfieran o pretendan interferir con los intereses de la empresa.
- c) Cualquier actividad externa que interfiera y/o dificulte realizar objetivamente las actividades propias de la empresa.

REGALOS Y ENTRETENIMIENTOS.

Ofrecer o recibir regalos, viajes, recreación o algún tipo de entretenimiento ha sido una práctica común de las empresas para fortalecer sus relaciones, mostrar hospitalidad y cortesía y promover sus productos y servicios, pero es indispensable apegarse a la regulación vigente o, en su caso, establecer límites. Por tal motivo, está prohibido ofrecer o entregar cualquier tipo de regalo o entretenimiento a servidores públicos, de acuerdo con el artículo 7 de la LGRA, fracción II. En el caso de las interacciones con clientes, socios y proveedores particulares, ningún regalo o entretenimiento debe ser ofrecido con la intención o aparente intención de influir en sus acciones o decisiones.

Siempre y cuando no se trate de funcionarios públicos, el monto máximo para otorgar y recibir regalos será de \$ 2,500.00 (Dos mil quinientos pesos 00/100 m.n.). La entrega y recepción de regalos, viajes y entretenimientos deberán apegarse a los procedimientos establecidos por “Hotel Lastra”. El trabajador que reciba un beneficio que supere dicho monto, deberá notificarlo a la empresa, que determinará la forma de proceder. Adicionalmente, cualquier gasto en este rubro debe verse reflejado adecuadamente en los libros contables. La transparencia es la regla general en esta práctica.

COMPETENCIA LEAL.

“Hotel Lastra” promueve la libre competencia y competencia económica previniendo prácticas monopólicas que pretendan impedir el acceso de competidores o limitar su capacidad para competir en los mercados (definición tomada de la Ley Federal de Competencia Económica). Las estrategias de negocio buscan una competencia saludable y activa, las políticas comerciales están enfocadas al beneficio de los clientes y rechazamos cualquier acuerdo con otras empresas en detrimento de éstos. Está prohibido apoyar cualquier actividad que represente una competencia desleal o que viole la Ley Federal de Competencia Económica.

ACTUACIÓN DE TERCEROS.

La actuación de los terceros (proveedores, intermediarios, consultores, agentes, representantes de ventas y gestores) puede incidir en la reputación de la empresa, por lo que se debe verificar que cumplan con las leyes aplicables y los lineamientos establecidos por la empresa para garantizar el desarrollo sostenible del negocio.

PAGOS DE FACILITACION.

Son pagos de baja cuantía, no oficiales e impropios que se hacen a funcionarios públicos de bajo nivel para obtener o agilizar un trámite de rutina (definición tomada de “A Guide for Anti-Corruption Risk Assessment, The Global Compact”). Generalmente se realizan para obtener licencias, permisos, certificados y otro tipo de servicios públicos, aunque también se pueden entregar a proveedores de servicios comerciales. En México, los pagos de facilitación están prohibidos, toda vez que están tipificados como cohecho en el artículo 52 de la Ley General de Responsabilidades Administrativas (LGRA).

ANTI-LAVADO DE DINERO.

El lavado de dinero es la ocultación o disimulación de la verdadera naturaleza, el origen, la ubicación, la disposición, el movimiento o la propiedad de bienes o del legítimo derecho a éstos (definición tomada del Glosario de Términos de Integridad Corporativa). Por lo regular, la corrupción está ligada con el lavado de dinero, ya que los activos o valores obtenidos de forma ilegal por cualquier persona u organización del sector público o privado son colocados, estratificados e integrados al sistema financiero, o fuera de él, para ser utilizados sin generar sospechas. Queda prohibida toda actividad relacionada con recursos de procedencia ilícita o que se vinculen al lavado de dinero. Los colaboradores solo deben involucrarse en actividades de negocio lícitas.

PRIVACIDAD Y CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACION.

Proteger y conservar la información de “Hotel Lastra”, clientes y proveedores es obligación de cada uno de los colaboradores y nunca debe ser proporcionada a ningún tercero, a menos que sea requerida por ley o lo

autorice un superior jerárquico. El manejo de los datos personales deberá cumplir los lineamientos de la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de Particulares. Adicionalmente, toda la información debe manejarse de forma responsable para los objetivos propios de la empresa y deben tomarse las medidas preventivas necesarias para evitar difusiones no autorizadas.

COMUNICACIÓN Y CAPACITACION.

La comunicación efectiva y la capacitación son las formas más efectivas para que el personal de “Hotel Lastra” se familiarice con las políticas, procesos y procedimientos, así como la cultura misma de la empresa. La comunicación debe ser clara, continua y dirigida a los distintos niveles de colaboradores. Todos los colaboradores deben ser capacitados en el Código de Conducta y, aquellos que lo requieran por la naturaleza de sus funciones, recibirán entrenamiento adicional, con mayor frecuencia y detalle, para garantizar el buen desempeño de sus funciones.

ESTADOS FINANCIEROS Y CONTABILIDAD.

Las cuentas, libros, registros y estados financieros deben reflejar fielmente todas las transacciones realizadas en nombre de la empresa y cumplir los requisitos que marcan las regulaciones aplicables (Código Fiscal de la Federación, Ley del Impuesto Sobre la Renta, Ley del Impuesto al Valor Agregado, etcétera). Los gastos deben contar con el soporte necesario y está prohibido distorsionar la naturaleza de cualquier transacción o falsear documentación. En caso de una auditoría, se deberá proporcionar información veraz, confiable y completa. Los documentos deben conservarse según la normatividad aplicable. La destrucción deliberada de documentos de contabilidad antes del plazo previsto en la ley está tipificada en el artículo 12 inciso f, de la UNCAC (Convención de las Naciones Unidas contra la Corrupción).

CANALES DE DENUNCIA.

Líneas de contacto

Para denunciar cualquier acto o posible acto de corrupción y/o posibles violaciones a nuestro código de conducta o dudas sobre políticas y procedimientos internos, “Hotel Lastra” pone a su disposición el número telefónico 2222359722 ext. 116 y el correo rrhh@hotellastra.com con la Lic. Berenice Castillo de la Cruz o Magdalena Vázquez Zárate.

Los casos que lo ameriten serán investigados y, de confirmarse una falta, se aplicarán medidas disciplinarias.

CONFIDENCIALIDAD DE LA DENUNCIA.

“Hotel Lastra” garantizará la confidencialidad del reporte, de las partes y de la investigación.

REPRESALIAS.

“Hotel Lastra” valora la ayuda de su personal para identificar cualquier práctica contraria a los lineamientos internos o violaciones a la normatividad vigente y se compromete a atender de forma inmediata cualquiera de estos supuestos. Los colaboradores que informen sobre estos hechos deben estar seguros de que no habrá represalias en su contra.

CONDUCTAS ESPERADAS.

“Hotel Lastra” espera que todos los colaboradores cumplan el Código de Conducta. Cualquier acción contraria a estos lineamientos tendrá como consecuencia la aplicación de medidas disciplinarias, que van desde una amonestación hasta el despido, bajo el esquema legal aplicable.

ANEXO

Mensaje de la Dirección General.

Estimados colaboradores y colaboradoras de “Hotel Lastra” S.A. de C.V.:

El Código de Conducta refleja la forma en que vivimos nuestros valores en la práctica diaria:

Esfuerzo y superación personal continuos.

Responsabilidad.

Respeto.

Integridad en nuestro comportamiento dentro y fuera de la empresa.

La no discriminación de nuestros compañeros y compañeras en razón de género, etnia, preferencias sexuales, edad o cualquier otro.

Es una guía de la forma en que nos relacionamos con nuestros compañeros de trabajo, clientes, proveedores y con cada uno de los actores con los que tenemos contacto al realizar negocios.

Es importante que todos los que colaboramos en “Hotel Lastra”, trabajemos juntos y nos esforcemos por consolidar la cultura de la integridad. Nuestro éxito y crecimiento dependen del compromiso con los principios y valores aquí vertidos y es obligación de todos respetarlos. Ningún colaborador está por encima del Código, su cumplimiento aplica a todos por igual, independientemente del nivel jerárquico.

En caso de tener alguna duda sobre el contenido de este documento, en especial al momento de tomar alguna decisión, contacte al personal designado para guiar y apoyar en temas de Código o a su jefe inmediato.



Eduardo Papaqui Rosas

Director General de “Hotel Lastra”, S.A. de C.V.

V. ENTRENAMIENTOS Y CAPACITACIÓN DE HOTEL LASTRA

La comunicación y capacitación desempeñan una función esencial en la efectiva implementación y desarrollo de la política de integridad, para evaluar su efectividad, eficiencia y sostenibilidad, es necesario establecer una serie de entrenamientos y capacitaciones sobre las normas y procedimientos que integran nuestra política de integridad.

Las capacitaciones están dirigidas a todos los colaboradores del HOTEL LASTRA y se imparten de manera regular para posteriormente realizar evaluaciones periódicas y rigurosas de seguimiento, medición y análisis de la eficacia de nuestro programa, para lograr identificar posibles riesgos, debilidades y áreas de oportunidad en nuestro programa para cumplir nuestro compromiso de mejorar de manera continua.

Nuestra evaluación se integra de un **cuestionario de Integridad** que involucra a todos los niveles de nuestro grupo empresarial a demás este, debe ser aprobado de manera anual por el Comité de Integridad, con la finalidad de identificar una posible necesidad de actualizar, modificar o mejorar nuestro programa.

Dicho Cuestionario busca evaluar:

- El nivel de comprensión de los principios, objetivos, procedimientos y políticas del Programa de Ética e Integridad
- Las metas alcanzadas
- El cumplimiento de normas
- El comportamiento ético de los colaboradores.

Nuestra política de capacitación y entrenamiento contempla la necesidad de garantizar que todos nuestros integrantes conozcan y comprendan de forma puntual nuestra política de integridad y sus elementos.

De acuerdo a esta política, la capacitación y entrenamiento se imparten:

- De forma obligatoria
- De manera regular y permanente
- Conforme a criterios de selección y periodicidad específicos
- En consideración de las características normativas, horarios y de responsabilidad de cada una de las áreas
- Es un programa de entrenamiento presencial con **cursos, talleres, conferencias y evaluaciones**



Capacitación

Objetivo: garantizar que todos los colaboradores conozcan, comprendan y sepan desarrollar la política de integridad del HOTEL LASTRA

Temario:

1. Que es una política de integridad
2. Quienes necesitan una política de integridad
3. Para que nos sirve una política de integridad
4. Programa de Ética e Integridad
5. Cuáles son los valores que rigen la empresa
6. Código de conducta
7. Presentación del organigrama
8. Funciones y responsabilidades de cada área
9. Procesos generales del corporativo Papaqui
10. Presentación del comité de integridad y sus funciones
11. Sistemas adecuados de denuncia: líneas de denuncia, procesos y sanciones.
12. Clausulas y políticas de no discriminación
13. Medios de comunicación e información

VI. POLITICAS DE CONTRATACIÓN DE RECURSOS HUMANOS DEL HOTEL LASTRA

Políticas de contratación: se determinan cuáles son los procesos a la hora de presentar ofertas, elegir candidatos y contratar personal nuevo.

Cada nuevo colaborador que entra en “Hotel Lastra” se convierte en un miembro del corporativo Papaqui, lo que implica un compromiso frente a la Organización, así como un constante compromiso de mejora para la misma.

Es el motivo por el que, teniendo en cuenta la importancia de la filosofía y los valores del “Hotel Lastra”, se prestará especial atención a la similitud entre las cualidades del candidato y los valores de la Empresa.

Esos principios filosóficos y valores deben ser comunicados claramente desde el comienzo del reclutamiento mediante la entrevista de selección, as personas que no estén dispuestas a adherir a filosofía de la empresa no podrán formar parte de la Empresa, dado que para nosotros es prioritario empatar nuestros valores con cada uno de los colaboradores.

Además, para los puestos de gerenciales, será indispensable poseer la experiencia necesaria, cualidades de liderazgo específicas y un sentido agudo de los negocios.

Se pondrá especial atención en el proceso de cada vacante, cualquiera que sea y del nivel que está sea sin interferir en el resultado de la selección.

Para poder conseguir candidatos para nuestras vacantes será necesario hacer las publicaciones pertinentes en medios impresos y digitales, en entrevista se les señalara toda la información necesaria de las políticas de reclutamiento y cuales el proceso de selección, sus aptitudes y competencias serán evaluadas mediante exámenes psicométricos que nos permitirá de manera objetiva precisar si es apto o no para el puesto.

Tal como se ha mencionado anteriormente, sólo las aptitudes y experiencias de un candidato, así como su adhesión a los principios mencionados anteriormente, serán tomados en consideración en el momento de la contratación. Su origen, nacionalidad, religión, raza, sexo o edad no forman parte, en ningún caso, de los criterios de selección.

La integración de nuevos colaboradores en la Empresa es tan importante como la selección de los candidatos. En efecto, las personas recientemente contratadas deben ser acogidas de forma que sus aptitudes y su personalidad puedan fundirse naturalmente en la cultura organizacional.

VII. TRANSPARENCIA Y PUBLICIDAD

Nuestro Programa de Ética e Integridad informa sobre los procedimientos y resultados de su implementación a todos los colaboradores y directivos de HOTEL LASTRA. A través de una reunión general con los colaboradores de HOTEL LASTRA para dar a conocer el contenido de los objetivos y metas alcanzadas, procedimientos y lineamientos de nuestro programa y garantizar que todos quienes integramos HOTEL LASTRA, conozcan y comprendan su contenido.

La publicidad tanto para las capacitaciones como para las reuniones generales se realizan mediante avisos publicados de manera física en las pizarras del hotel, además se envían e-mail a los correos internos de la empresa y grupo de whatsapp.

Lista de correos:

- gerencia.hotellastra@gmail.com
- recepcion.hotellastra@gmail.com
- ventas.hotellastra@gmail.com
- restaurante.hotellastra@gmail.com
- amadellaves.hotellastra@gmail.com
- cocina.hotellastra@gmail.com
- [supervisión.hotellastra@gmail.com](mailto:supervision.hotellastra@gmail.com)
- rrhh.hotellastra@gmail.com
- www.hotellastra.com

