

Seguridad cajas fuertes habitaciones y otros

PROCEDURE VALIDATION

Versión	Área Corporativa	Aprobado por:	Fecha de aprobación
1	Operaciones	SVP Operaciones	Febrero 2020
	Business Transformation	VP Organización	

Always find the latest version of this document and all the related ones in the **Business Processes** section of the *NH Digital Knowledge Workplace* www.nhorganization.com

OBJETIVO Y ALCANCE

En este procedimiento se enumeran distintas situaciones, incidentes y/o procesos relacionados con la seguridad que deben ser resueltos de forma segura tanto para el establecimiento, como para los clientes del hotel.

El **director del hotel** debe comprobar que este procedimiento es implementado en su totalidad y que se sigue en cualquiera de los casos descritos a continuación. Este procedimiento aplica a todos los hoteles de todas las Business Units.

RESUMEN

1. Aperturas / incidencias en cajas fuertes en habitaciones
 - 1.1 Cliente alojado (estancia) solicita la apertura de la caja de seguridad de su habitación: Olvido o bloqueo de la clave de seguridad.
 - 1.2 Cliente alojado deja la caja de seguridad de su habitación abierta con contenido
 - 1.3 Cliente check-out (no alojado) deja la caja de seguridad de su habitación cerrada
 - 1.4 Cliente check-out (no alojado) deja la caja de seguridad de su habitación abierta con contenido
2. Solicitud de duplicado de llave de habitación

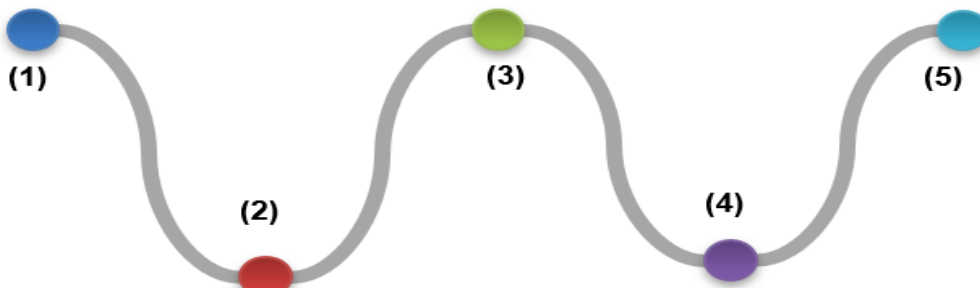
1. APERTURAS / INCIDENCIAS EN CAJAS FUERTES EN HABITACIONES

Cliente alojado (estancia) solicita la apertura de la caja de seguridad de su habitación: Olvido o bloqueo de la clave de seguridad

El cliente solicita la apertura de la caja de seguridad de su habitación

Dos empleados(*) del hotel abren la caja fuerte en presencia del cliente

Archivo de la **"Formulario de incidencia de caja fuerte de habitación"** (18 meses)



El Hotel solicita identificación (pasaporte o similar con fotografía) al cliente para comprobar que está alojado en la habitación indicada

El cliente revisa el contenido de la caja de seguridad, y cumplimentan y firman el formulario **"Formulario de incidencia de caja fuerte de habitación"**

(2) Si el cliente indica que la identificación física está dentro de la caja de seguridad, se deberán hacer las comprobaciones que correspondan en los datos registrados en SAP_TMS, y posteriormente una vez la caja de seguridad haya sido abierta, y en presencia del cliente, se deberá verificar la identificación del cliente (pasaporte, tarjeta de identificación nacional con fotografía, etc.)

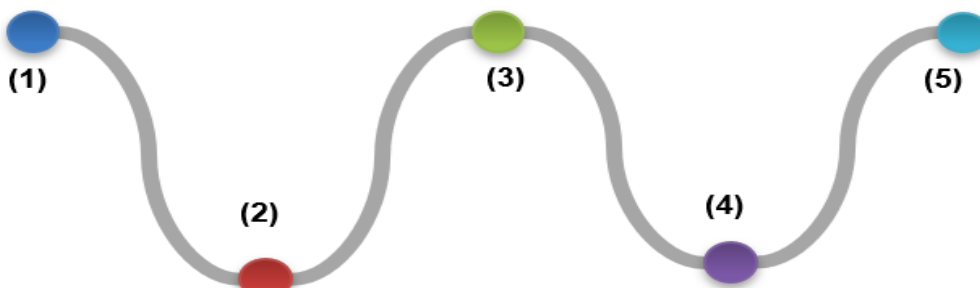
(*) Si hay presencia del Área de Seguridad (externa o interna), es recomendable que uno de los empleados sea de esta área. Si debido a cualquier circunstancia (tipología de hotel, hora, etc), no es posible que sean dos empleados, uno será suficiente.

Cliente alojado (estancia) deja la caja de seguridad de su habitación abierta con contenido

Camarera de pisos (o cualquier otro empleado) detecta que hay una caja de seguridad abierta con contenido

Cumplimentar y firmar el formulario **"Formulario de incidencia de caja fuerte de habitación"** (sin manipular el contenido de la misma)

Archivo de la **"Formulario de incidencia de caja fuerte de habitación"** (18 meses)



Camarera de pisos debe contactar inmediatamente con su supervisor o con un Jefe de Departamento del hotel

Contactar con el cliente y dejar nota de la incidencia para su información

Seguridad cajas fuertes habitaciones y otros

Organization – Business Transformation

Cliente check-out (no alojado) deja la caja de seguridad de su habitación cerrada

La camarera de pisos debe revisar el estado de la caja de seguridad en toda habitación que haya sido check-out

(1)

Un empleado con autorización / acceso, más otro adicional como testigo(**), procederán a la apertura (incluso si no han podido contactar con el cliente)

(3)

Se contactará de nuevo con el cliente(***) y se acordará (por escrito) una forma de envío del contenido de la caja de seguridad

(5)

(2)

(4)

(6)

Si la caja ha quedado cerrada, deberá avisar a su superior y éste al Departamento de Recepción para que contacte con el cliente de inmediato(***) y avisar de dicho proceso de apertura. Se le preguntará por el contenido de la misma

Conjuntamente procederán a verificar el contenido de la caja y a cumplimentar y firmar el formulario **"Formulario de incidencia de caja fuerte de habitación"**

Archivo de la **"Formulario de incidencia de caja fuerte de habitación"** (18 meses)

Cliente check-out (no alojado) deja la caja de seguridad de su habitación abierta con contenido

La camarera de pisos debe revisar el estado de la caja de seguridad en toda habitación que haya sido check-out

(1)

Conjuntamente(**) procederán a verificar el contenido de la caja y a cumplimentar y firmar el formulario **"Formulario de incidencia de caja fuerte de habitación"**

(3)

Se acordará con el cliente (por escrito) una forma de envío del contenido de la caja de seguridad

(5)

(2)

(4)

(6)

Si la caja ha quedado abierta con contenido dentro, deberá contactar inmediatamente con su supervisor o con un Jefe de Departamento del hotel

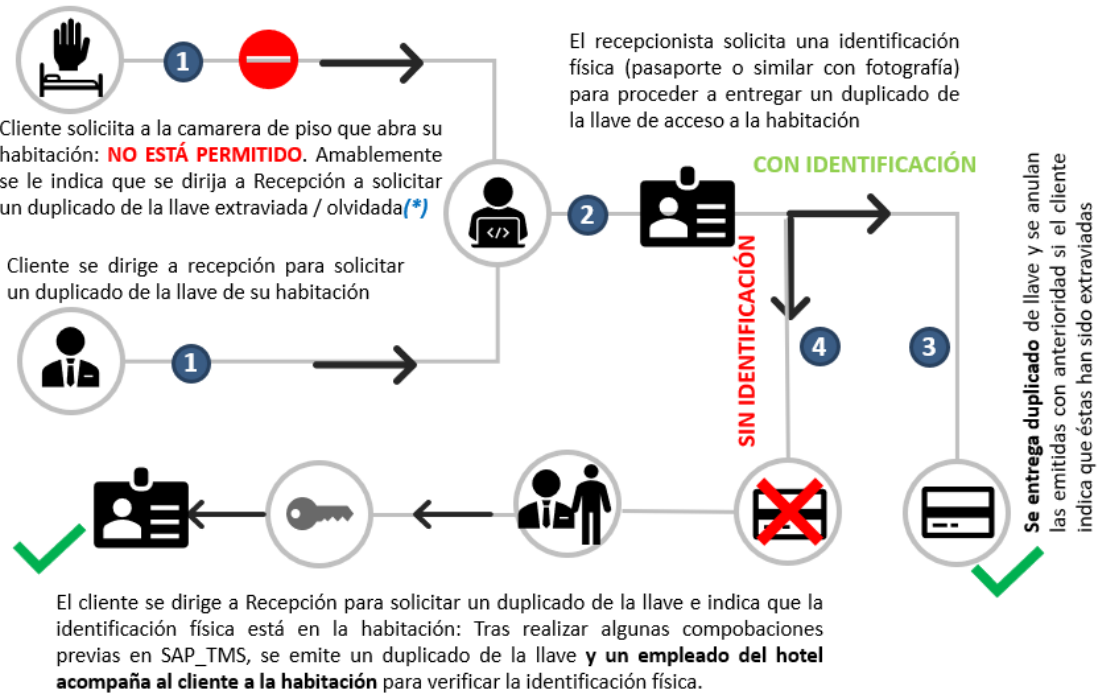
Se contactará con el cliente(***), se le informará del incidente y se le enviará el formulario **"Formulario de incidencia de caja fuerte de habitación"** con el detalle del contenido.

Archivo de la **"Plantilla de incidencia de apertura de cajas de seguridad.txt"** (18 meses)

(**) Es recomendable que uno de los empleados sea un integrante del Área de Seguridad del hotel (si lo hubiere)

(***) Pasados tres meses sin que el contenido haya sido reclamado (o no se haya podido contactar con el cliente), y en función del valor de este, el Director del Hotel / Regional de Operaciones determinará cómo proceder con el contenido del mismo. En caso de duda, contactar con el Área de Cumplimiento de la Compañía.

2. SOLICITUD DE DUPLICADO DE LLAVE DE HABITACIÓN



(*) Según la categoría del establecimiento (Anantara, Collection, etc), se podrá optar por la opción de que un empleado del hotel se desplace a la habitación del cliente para proceder a la apertura de la habitación (y haga entrega de un duplicado de la llave extraviada, si es el caso) una vez convenientemente identificado y verificado con los datos registrados en SAP_TMS