

GRUPO ALTA

PROCEDIMIENTO DE GERENTE EN TURNO

(MOD · Manager on Duty)

Guía de criterios, recorrido y reporte de turno

Código	POL-OP-MOD-001
Vigencia	Julio 2026
Elaborado por	Gerencia de Recursos Humanos
Aplica a	Gerentes, Supervisores y Coordinadores en rol de turno

1. Objetivo:

Establecer el procedimiento oficial que debe seguir todo colaborador designado como Gerente en Turno (MOD) para supervisar la operación diaria, verificar el cumplimiento de los criterios de marca ya socializados con el equipo, y documentar su gestión mediante un reporte formal de turno.

Este procedimiento no sustituye las capacitaciones de lineamientos de criterio de marca ya impartidas al equipo; las asume como base y define cómo se observa, se registra y se escala lo identificado durante el turno.

2. Alcance

Aplica a todo colaborador que asuma el rol de Gerente en Turno en Hotel Villa Bokéh y Casa Palopó, independientemente de su puesto base (Gerencia, Jefatura o Coordinación), cuando le sea asignada la cobertura del turno.

El rol de MOD es un rol operativo que cubre la operación, no es un rol para cubrir responsabilidades del puesto de Gerente Residente, es decir seguimiento de sus pendientes.

3. Designación del MOD

- El rol de MOD es rotativo y se asigna mediante el rol de turnos gerenciales publicado semanalmente / mensualmente por el gerente residente de cada propiedad.
- Todo colaborador que asuma el rol debe haber completado previamente la capacitación de lineamientos de criterio de los hoteles.
- El ejecutivo de guardia debe mantener disponibilidad telefónica.

4. Responsabilidades durante el turno

4.1 Recorridos de verificación

El MOD realiza un mínimo de tres recorridos por turno (apertura, medio turno y cierre), cubriendo las áreas de contacto con el huésped: Recepción, Restaurantes, Habitaciones en servicio, Áreas comunes y Piscina/Spa según aplique.

Durante el recorrido, el MOD evalúa el cumplimiento de los criterios de marca ya capacitados (estándares LHW/Relais & Châteaux, presentación de personal, ambientación, limpieza y protocolo de servicio), sin necesidad de volver a explicar el criterio: se observa, se contrasta contra el estándar y se registra la desviación si existe.

4.2 Atención de incidencias

- Recibe y da primera respuesta a quejas de huéspedes, incidentes operativos y emergencias durante su turno.
- Aplica el Protocolo de Emergencia Médica cuando corresponda.
- Coordina con el departamento involucrado (Ama de Llaves, F&B, Mantenimiento, Seguridad) la solución inmediata.

4.3 Generalidades de la guardia

- El viernes previo el gerente residente debe entregar al ejecutivo de guardia la información necesaria de huéspedes, clientes, eventos, happenings.
- El turno de MOD inicia el sábado a las 9:00 AM y termina el domingo a las 21:00 horas.
- Completa el Reporte de Turno MOD antes de finalizar su turno.
- Realiza el traspaso verbal y escrito al siguiente MOD o a la Gerencia General, según corresponda el lunes siguiente a primera hora.
- Los documentos legales para cualquier inspección se encuentran en recepción.
- El ejecutivo de guardia debe quedarse en la propiedad, en la habitación de staff y con alimentos de colaboradores.

5. Matriz de escalamiento

No todo hallazgo requiere el mismo nivel de atención. El MOD clasifica cada situación según la siguiente matriz:

Nivel	Criterio	Acción del MOD	Tiempo de escalamiento
1 · Inmediato	Riesgo a la seguridad, salud o integridad del huésped o colaborador	Activa protocolo correspondiente y notifica a Gerencia General/Dirección de inmediato	En el momento
2 · Alta	Queja de huésped no resuelta en el momento, falla de estándar visible al huésped	Resuelve en turno cuando es posible; informa a jefatura del área	Antes de fin de turno
3 · Media	Desviación de criterio de marca sin impacto directo al huésped en el momento	Registra en el reporte de turno y notifica al responsable del área	En el reporte de turno

Nivel	Criterio	Acción del MOD	Tiempo de escalamiento
4 · Seguimiento	Observación de mejora, oportunidad de capacitación	Registra como nota para revisión periódica con RH/Calidad	Semanal

6. Reporte de Turno MOD

El reporte se completa en el formato digital o físico designado por cada propiedad y debe incluir, como mínimo, los siguientes campos:

Campo	Contenido esperado
Fecha y propiedad	Fecha, hotel/marca y turno cubierto (matutino, vespertino, nocturno)
MOD responsable	Nombre y puesto base del colaborador que cubrió el turno
Ocupación / eventos del día	% de ocupación, grupos, eventos o huéspedes VIP relevantes para el turno
Recorridos realizados	Hora y áreas visitadas en cada recorrido
Hallazgos por nivel	Situaciones identificadas, clasificadas según la matriz de escalamiento (sección 5)
Quejas o incidentes de huésped	Detalle, acción tomada y estado (resuelto / pendiente)
Coordinación interdepartamental	Áreas contactadas durante el turno y motivo
Pendientes para el siguiente turno	Traspaso explícito de temas abiertos
Firma / validación	Firma del MOD saliente y, cuando aplique, del MOD entrante

7. Distribución y revisión del reporte

- El reporte de turno se envía al gerente residente, gerente de operaciones, COO y recursos humanos de la propiedad al cierre de cada turno.
- Los hallazgos de Nivel 1 y 2 se comunican adicionalmente a la gerencia de operaciones.
- Recursos Humanos revisa de forma quincenal los reportes acumulados para identificar patrones recurrentes que ameriten refuerzo de capacitación.

8. Vigencia y actualización

Este procedimiento entra en vigencia a partir de su publicación y será revisado anualmente o cuando existan cambios en los estándares de marca (LHW, Relais & Châteaux) que lo ameriten.

Elaborado por Gerencia de Recursos Humanos · Grupo Alta