



## 1. OBJETIVO

Registrar la salida del huésped con el fin de asegurar los bienes y garantizar el pago de los servicios.

## 2. ALCANCE

Aplica para las áreas de recepción y habitaciones de las tres Sedes del Club.

## 3. DEFINICIONES

**CHECK OUT:** Es la hora de salida o de “entrega” de la habitación.

**REGISTRO:** Documento que presenta evidencia verificable.

**RESERVA:** La reserva hotelera es la obligación que asume un alojamiento turístico de guardar para una fecha o un periodo de tiempo determinado una o varias habitaciones o un espacio habitable, con la exigencia inmediata de pago de todo o parte del precio que éste supondrá, penalizando en caso de cancelación.

**RACK:** Reporte del estado del alojamiento (ocupado, mantenimiento, alistamiento, disponible)

**HUESPED:** Describe al individuo que se encuentra alojado en un hogar ajeno o en la habitación de un hotel. También es el cliente que paga por utilizar las instalaciones de un hotel, un hostel, una posada, un albergue turístico, etc.

**BOTONES:** La persona encargada de transportar el equipaje desde el vehículo del cliente del hotel, hasta la habitación de este y viceversa. Es un empleo similar al de auxiliar de servicios.

## 4. DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES

**4.1** Todo nuestro talento humano debe estar orientado a prestar una excelente atención a nuestros huéspedes a través de un trato: personalizado, amable, cordial, respetuoso y cálido, donde nuestro objetivo sea brindar el mejor servicio y así sobrepasar lo que el huésped espera de nosotros como hotel; para que el huésped se sienta como en su segunda casa. En nuestra entidad como se manejan rangos militares, manejar el protocolo adecuado para nuestro cliente.

**4.2** El socio que presente a un invitado, responderá por el buen uso de las instalaciones y los pagos que no sean realizado por el mismo.

**4.3** El Socio, Beneficiario o Invitado debe asumir lo estipulado en las Normas para Reservación de Alojamiento.

**4.4** La hora establecida para el check-out es a la 1:00 PM (13:00 Horas) - durante el check-in, el personal de recepción debe informar a los huéspedes sobre la hora de salida. Si el check-out se realiza más tarde de lo acordado, el Club cobrara una noche más.



INSTRUCTIVO PARA EL REGISTRO DE SALIDA DEL HUESPED -  
CHECK OUT

Código: AL-I04  
Versión: 1  
Fecha: 21/10/2019  
Página 2 de 4

4.5 El huésped debe comprobar que no ha dejado nada en la habitación y dirigirse a la recepción a entregar las llaves de su habitación y liquidar el pago por la prestación del servicio oportunamente.

N°	Descripción	Responsable	Salida o registro de evidencia
1.	<p><b>INFORME DE SALIDA / HUESPED</b></p> <p><b>Descripción de la actividad:</b> Recepcionar la salida del huésped, solicitar la llave de la habitación e informar oportunamente al botones y camarera.</p> <p>Tiempo de ejecución de la actividad: 03 minuto</p>	<p>Recepcionista</p> <p>Botones</p> <p>Camarera</p>	<p>Software – Registro check out</p>
2.	<p><b>REPORTE DE SERVICIOS (MINIBAR-LAVANDERIA)</b></p> <p><b>Descripción de la actividad:</b> La camarera reporta el consumo de productos si es el caso de acuerdo al inventario del Mini-bar y las novedades encontradas al realizar el chequeo a la habitación.</p> <p>Tiempo de ejecución de la actividad: 03 minutos</p>	<p>Camarera</p>	<p>Informe de inventario Mini-bar</p>
3.	<p><b>RECOGER EQUIPAJE EN LA HABITACION</b></p> <p><b>Descripción de la actividad:</b> El botones debe recoger el equipaje del huésped y acompañarlo a la recepción, para que entregue la llave de la habitación y reciba la liquidación de la cuenta por la prestación del servicio la cual debe pagar en la Caja General.</p> <p>En caso de que el huésped no entregue la llave, debe asumir el pago de la misma.</p> <p>Tiempo de ejecución de la actividad: 10 minutos</p>	<p>Botones</p> <p>Recepcionista</p> <p>Cajero</p>	<p>Reporte Rack de Alojamiento</p> <p>Registro de Reservas Alojamiento</p> <p>Reporte Ama de llaves</p>
4.	<p><b>VERIFICAR LOS SERVICIOS COBRADOS Y ENTREGAR FACTURA</b></p> <p><b>Descripción de la actividad:</b> Verificar la factura teniendo en</p>	<p>Recepcionista</p> <p>Cajero</p>	<p>Rack de Alojamiento</p> <p>Tarjeta de registro –</p>



INSTRUCTIVO PARA EL REGISTRO DE SALIDA DEL HUESPED -  
CHECK OUT

Código: AL-I04  
Versión: 1  
Fecha: 21/10/2019  
Página 3 de 4

N°	Descripción	Responsable	Salida o registro de evidencia
	<p>cuenta que la tarifa aplicada sea acorde con lo estipulado, y que no se dejen de cobrar otros servicios. Recibir la cancelación de la cuenta de acuerdo a la forma de pago seleccionada.</p> <p>Entregar la factura original que emite el software al cliente.</p> <p>Tiempo de ejecución de la actividad: 10 minutos.</p>		<p>software.</p> <p>Tarjeta de registro</p>
5.	<p><b>REGISTRO DE CHECK OUT –ARCHIVO DOCUMENTOS</b></p> <p><b>Descripción de la actividad:</b> Registrar la salida del huésped en el software y actualizar el rack de alojamiento.</p> <p>Archivar las tarjetas de registro, copia de factura e historial del alojamiento del huésped.</p> <p>Tiempo de ejecución de la actividad: 05 minutos</p>	Recepcionista	<p>Rack de Alojamiento</p> <p>Tarjeta de registro – software.</p> <p>Tarjeta de registro</p>
6.	<p><b>ACOMPANAMIENTO A LA SALIDA</b></p> <p><b>Descripción de la actividad:</b> Acompañar al huésped hasta su vehículo.</p> <p>Tiempo de ejecución de la actividad: 01 minutos</p>	Botones	

## 5. CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha del cambio	Descripción de la actualización
1	2015/04/01	CAMBIO CODIFICACION SIGI
5	2019/07/04	MODIFICACION DE ACUERDO A REVISION POR PLANEACION
6	2019/10/21	MODIFICACION POR CAMBIO DE SOFTWARE Y PLANEACION ESTRATEGICA



CLUB MILITAR

INSTRUCTIVO PARA EL REGISTRO DE SALIDA DEL HUESPED -  
CHECK OUT

Código: AL-I04

Versión: 1

Fecha: 21/10/2019

Página 4 de 4

6. VALIDACIÓN DE FIRMAS

ELABORÓ

REVISÓ

APROBÓ

Firma

Nombre: **Ledys Ospino Soto**

Cargo: T ASD. Alojamiento

Firma

Nombre: **Fabiola Guerrero Cuervo**

Cargo: PD. Coordinadora Grupo de  
Alojamiento

Firma

Nombre: **Fabiola Guerrero Cuervo**

Cargo: PD. Coordinadora Grupo de  
Alojamiento