# Base de Conocimientos - ALDA CENTRO PONFERRADA sdfafgaefgaergas

\*\*Última actualización:\*\* 25/02/2025

\*\*Palabras clave:\*\* hotel, Ponferrada, 3 estrellas, aparcamiento, desayuno, check-in, check-out, habitaciones, Wi-Fi, servicios

---

## 1) Información General

- \*\*Nombre:\*\* Hotel ALDA CENTRO PONFERRADA

- \*\*Categoría:\*\* 3 estrellas

- \*\*Descripción:\*\* Ubicado en un edificio emblemático de Ponferrada (el clásico Hotel Madrid Bierzo), reformado y situado en pleno centro comercial, cerca de los principales atractivos (Castillo de los Templarios, Casco Antiguo y mercado semanal).

- \*\*Dirección:\*\* Avda La Puebla, 44, 24402 Ponferrada (León)

- \*\*Teléfonos:\*\*

- General: 987 411 550

- Emergencias: 622 80 73 10

- Regional: 722 132 15

- \*\*Correo:\*\* centroponferrada@aldahotels.com

- \*\*Web:\*\* https://aldahotels.es/alojamientos/hotel-alda-centro-ponferrada/ ---

## 2) Acceso y Aparcamiento

- \*\*Cómo llegar:\*\* Introducir “Avenida La Puebla” en el GPS; la vía es de bajada. - \*\*Zona de carga/descarga:\*\* En la puerta (máx. 15 minutos), usar brevemente justo antes del contenedor.

### 2.1 Opciones de aparcamiento

\*\*Privado\*\*

- \*\*Ubicación:\*\* Parking Pérez Colino (Avda. Pérez Colino)

- \*\*Distancia:\*\* 5 minutos a pie

- \*\*Coste:\*\* 8 €/noche (ticket sellado y pagado en recepción en horario presencial)

\*\*Zona Azul\*\*

- \*\*Ubicación:\*\* Calles traseras (C/ Río Urdiales y C/ Río Selmo)

- \*\*Horario:\*\* Lunes a Viernes: 9:30–14:30 y 16:30–20:00

\*\*Gratuito\*\*

- \*\*Opciones:\*\*

- Parking de Diputación (C/ Río Urdiales, zona interior sin señalizar)

- Avda de las Huertas (sujeto a disponibilidad)

- \*\*Observación:\*\* Evitar aparcar en zonas de mercado (especialmente miércoles y sábados) para prevenir retirada con grúa.

---

## 3) Horarios y Accesos

\*\*Recepción\*\*

- \*\*Horario presencial:\*\* Hasta nuevo aviso, 8:30–16:00

- \*\*Fuera de horario:\*\* Acceso mediante sistema de videoporteo

\*\*Check-in / Check-out\*\*

- \*\*Check-in:\*\* A partir de las 14:00

- \*\*Check-out:\*\* Hasta las 12:00

- \*\*Late check-out:\*\* Sujeto a disponibilidad (5 €/hora)

\*\*Caja fuerte\*\*

- Ubicada a la mano derecha, frente a la máquina de café en recepción

---

## 4) Distribución del Edificio

\*\*Entreplanta\*\*

- Albergue independiente en el edificio contiguo con 4 habitaciones (Cereza, Castillo, Concha y Montaña)

\*\*Plantas con habitaciones\*\*

- 1ª: 12 habitaciones

- 2ª: 12 habitaciones

- 3ª: 12 habitaciones

- 4ª: 10 habitaciones

\*\*Accesos\*\*

- 10 escalones para subir o bajar entre plantas

- Ascensor que conecta la entreplanta

\*\*Zonas comunes\*\*

- \*\*Recepción / Salón de desayunos / Coworking:\*\* 1ª planta

- \*\*Baños comunes:\*\* en el salón de desayunos/cafetería

- Señores: lado izquierdo

- Señoras: lado derecho

- \*\*Armario con amenities:\*\* en el “almacén” (cuartos de guardia en 3ª y 2ª planta) - \*\*Pasillos:\*\* en plantas 1–3, habitaciones 1–7 en pasillo derecho y 8–12 en pasillo izquierdo; distribución similar en la 4ª

- \*\*Escaleras y ascensor:\*\* escaleras a todas las plantas; ascensor para la entreplanta - \*\*Gimnasio:\*\* planta -2 (acceso por escaleras)

- \*\*Zona para bicicletas:\*\* cuarto contiguo a recepción, disponible 07:00–23:00 - \*\*Nota:\*\* no se pueden subir bicicletas eléctricas sin desmontar la batería - \*\*Salón de uso social:\*\* pasando la recepción

- \*\*Cocina comunitaria / auto-lavandería:\*\* no disponibles

---

## 5) Habitaciones

### 5.1 Detalles generales

- \*\*Camas y baño:\*\* varían según tipo (una o varias camas, medidas, bañera o ducha) - \*\*Cerradura:\*\* todas por tarjeta

- \*\*Escritorios:\*\* la mayoría con escritorio o empotrado

- \*\*Espacio para cuna:\*\* indicado en las que lo permiten (puede incluir suplemento en triples) - \*\*Observaciones:\*\* en algunas hay “tara” en el agua (frío/caliente invertidos) - \*\*Cunas:\*\* 2 cunas disponibles \*\*ON REQUEST\*\*, sin coste adicional - \*\*Suplementos:\*\* solo en habitaciones triples

### 5.2 Distribución por planta (fichas)

#### Planta 1

| Nº | Tipo | Cama | Baño | Vista | Extras/Notas |

|---|---|---|---|---|---|

| 101 | M ECO | 1 (135 cm) | Bañera | Patio trasero | — |

| 102 | INDIVIDUAL | 1 (105 cm) | Bañera | Patio trasero | Escritorio empotrado | | 103 | TW Est | 2 (90 cm) | Bañera | Calle de atrás | Escritorio empotrado; espacio para cuna | | 104 | TW Est | 2 (90 cm) | Bañera | Patio trasero | Escritorio; \*\*tara\*\* agua; espacio para cuna o suple |

| 105 | TW Est Ter | 2 (90 cm) | Ducha | Calle principal | Escritorio; espacio para cuna o suple | | 106 | QS Est | 1 (150 cm) | Ducha | Calle principal | Escritorio; espacio para cuna o suple | | 107 | INDIVIDUAL | 1 (105 cm) | Ducha pequeña | Calle principal | Escritorio empotrado | | 108 | TW Est Suple | 3 (90 cm) | Ducha | Calle principal | Escritorio; espacio para cuna | | 109 | TW Est Ter | 2 (90 cm) | Ducha | Calle principal | Escritorio; espacio para cuna o suple | | 110 | M ECO | 1 (135 cm) | Bañera | Calle de atrás | — |

| 111 | TW Est Suple | 3 (90 cm) | Bañera | Calle de atrás | Escritorio empotrado; espacio para cuna |

| 112 | TW ECO | 2 (90 cm) | Bañera | Patio trasero | — |

#### Planta 2

| Nº | Tipo | Cama | Baño | Vista | Extras/Notas |

|---|---|---|---|---|---|

| 201 | M ECO | 1 (135 cm) | Bañera | Calle de atrás | — |

| 202 | INDIVIDUAL | 1 (105 cm) | Bañera | Patio trasero | Escritorio empotrado | | 203 | TW Est | 2 (90 cm) | Bañera | Calle de atrás | Escritorio empotrado; espacio para cuna | | 204 | TW Est | 2 (90 cm) | Bañera | Patio trasero | Escritorio; espacio para cuna o suple | | 205 | TW Est | 2 (90 cm con topper 180 cm) | Bañera | Calle principal | Escritorio; espacio para cuna o suple |

| 206 | QS Est | 1 (150 cm) | Ducha | Calle principal | Escritorio; espacio para cuna | | 207 | INDIVIDUAL | 1 (105 cm) | Ducha pequeña | Calle principal | Escritorio empotrado | | 208 | TW Est Suple | 3 (90 cm) | Ducha | Calle principal | Escritorio |

| 209 | TW Est Ter | 2 (90 cm con topper 180 cm) | Bañera | Calle principal | Escritorio; espacio para cuna o suple |

| 210 | M ECO | 1 (135 cm) | Bañera | Calle de atrás | Escritorio empotrado | | 211 | TW Est Suple | 3 (90 cm) | Bañera | Calle de atrás | Escritorio empotrado; espacio para cuna |

| 212 | TW ECO | 2 (90 cm) | Bañera | Patio trasero | — |

#### Planta 3

| Nº | Tipo | Cama | Baño | Vista | Extras/Notas |

|---|---|---|---|---|---|

| 301 | M ECO | 1 (135 cm) | Bañera | Patio trasero | — |

| 302 | INDIVIDUAL | 1 (105 cm) | Bañera | Patio trasero | Escritorio empotrado | | 303 | TW Est | 2 (90 cm) | Bañera | Calle de atrás | Escritorio empotrado; espacio para cuna | | 304 | TW Est | 2 (90 cm) | Bañera | Patio trasero | Escritorio; espacio para cuna o suple | | 305 | TW Est Ter | 2 (90 cm) | Bañera | Calle principal | Escritorio; espacio para cuna o suple | | 306 | QS Est | 1 (150 cm) | Ducha | Calle principal | Escritorio; espacio para cuna | | 307 | INDIVIDUAL | 1 (105 cm) | Ducha pequeña | Calle principal | Escritorio empotrado | | 308 | TW Est Suple | 3 (90 cm) | Ducha | Calle principal | Escritorio; espacio para cuna | | 309 | TW Est Ter | 2 (90 cm con topper 180 cm) | Bañera | Calle principal | Escritorio; espacio para cuna |

| 310 | M ECO | 1 (medidas no especificadas) | Bañera | Calle de atrás | Escritorio empotrado | | 311 | TW Est | 3 (sin detalles específicos) | Bañera | Patio trasero | Escritorio empotrado; espacio para cuna |

| 312 | TW ECO | 2 (sin detalles) | Bañera | Patio trasero | Cerradura por tarjeta |

#### Planta 4

| Nº | Tipo | Cama | Baño | Vista | Extras/Notas |

|---|---|---|---|---|---|

| 401 | M Est | 1 (135 cm) | Bañera | Calle de atrás | — |

| 402 | M Est | 1 (135 cm) | Bañera | Calle de atrás | — |

| 403 | Ind Pers | 1 (90 cm) | Ducha pequeña | Patio trasero | \*\*No se vende para clientes\*\* | | 404 | INDIVIDUAL | 1 (135 cm) | Bañera | Calle de atrás | — |

| 405 | M Est | 1 (135 cm) | Bañera | Calle de atrás | Escritorio |

| 406 | M ECO | 1 (135 cm) | Bañera | Calle de atrás | — |

| 407 | M ECO | 1 (135 cm) | Bañera | Calle de atrás | — |

| 408 | INDIVIDUAL | 1 (105 cm) | Bañera | Patio trasero | Escritorio empotrado | | 409 | INDIVIDUAL | 1 (105 cm) | Bañera | Patio trasero | Escritorio empotrado | | 410 | INDIVIDUAL | 1 (105 cm) | Bañera | Patio trasero | Escritorio empotrado |

---

## 6) Servicios en Habitaciones

- \*\*Cunas:\*\* 2 disponibles \*\*ON REQUEST\*\* sin coste adicional

- \*\*Suplementos:\*\* aplicable solo en habitaciones triples

- \*\*Aire acondicionado:\*\* no presente en todas; disponibilidad no garantizada - \*\*Cambio sábanas/toallas:\*\* cada 3 días; en estancias de 4 noches, cambio adicional (segundo día)

- \*\*Mantas:\*\* disponibles en todas

- \*\*Gel/champú:\*\* cada habitación dispone de una jabonera

- \*\*Mini fridge / minibar:\*\* no hay; hay nevera de uso común en la parte posterior de recepción ---

## 7) Servicios del Hotel

### 7.1 Restauración

- \*\*Desayuno buffet\*\*

- \*\*Ubicación:\*\* Salón/cafetería en planta de recepción

- \*\*Horario:\*\* L-V 07:00–10:30 · Sáb/Dom/Fest 08:00–11:00

- \*\*Precio:\*\* Adulto 7,95 € · Infantil 5 € (2–8 años)

- \*\*Colaborador:\*\* Buffet Alda

- \*\*Teléfono:\*\* 63 40 79 61

- \*\*Menú del día:\*\* se sirve en la misma zona (horario y precio no especificados) - \*\*Tapas / raciones / bocadillos\*\*

- \*\*Ubicación:\*\* Salón cafetería en planta de recepción

- \*\*Horario:\*\* L-V 07:00–23:00 · Sáb 07:30–23:00 · Dom: solo desayuno 07:30–11:00 - \*\*Restaurante (menú diario y carta)\*\*

- \*\*Horario:\*\* Almuerzo 13:00–15:30 · Cena 20:00–22:30

- \*\*Teléfono:\*\* 639 40 79 6

### 7.2 Otros servicios

- \*\*Lavandería:\*\* no se presta en el hotel; autoservicio en zona del albergue (4 € lavar / 3 € secar)

- \*\*Secador y plancha:\*\* disponibles en cuartos de guardia y en horario de recepción; fuera de horario, solicitar en recepción

- \*\*Zona de vending y microondas:\*\* salón trasero de la recepción

- \*\*Wi-Fi:\*\* disponible en todo el hotel (red \*\*ALDAHOTEL\*\*, contraseña idéntica al nombre de la red)

- \*\*Servicio de habitación / despertador:\*\* no hay servicio de habitaciones; despertador solo durante horario de recepción presencial

- \*\*Plancha:\*\* a solicitar en recepción para uso en la habitación

---

## 8) Servicios Adicionales

- \*\*Late check-out:\*\* sujeto a disponibilidad (5 €/hora)

- \*\*Transporte de mochilas:\*\* empresas externas disponibles en temporada alta; consultar en recepción a la llegada

- \*\*Credenciales Camino de Santiago:\*\*

- \*\*Sello:\*\* disponible en horario de recepción presencial

- \*\*Adquisición credencial:\*\* generalmente en albergues públicos o iglesias - \*\*Salas de reuniones / Coworking:\*\* zona de coworking en planta de recepción; consultar precios y disponibilidad con el hotel

---

## 9) Preguntas Frecuentes (FAQ)

- \*\*Parking gratuito:\*\* Sí, en C/ Río Urdiales y Avda de las Huertas; respetar ORA y áreas de mercado.

- \*\*Aparcamiento del alojamiento:\*\* No propio; convenio con Parking Público Pérez Colino (8 €/noche, pago en recepción).

- \*\*Mascotas:\*\* No se aceptan.

- \*\*Mini nevera:\*\* No hay en habitaciones; hay nevera de uso común detrás de recepción. - \*\*Habitaciones fumadores:\*\* No.

- \*\*Desayunos:\*\* Sí, buffet (L-V 07:00–10:30 · S/D/Fest 08:00–11:00) · 7,95 €/adulto · 5 €/infantil.

- \*\*Restaurante:\*\* Sí, menú diario y carta (Almuerzo 13:00–15:30 · Cena 20:00–22:30). - \*\*Check-in / Check-out:\*\* 14:00 / 12:00.

- \*\*Recepción 24h:\*\* No; fuera de horario, videoporteo.

- \*\*Late check-out:\*\* Sí, sujeto a disponibilidad (5 €/hora).

- \*\*Servicio de habitación / despertador:\*\* No hay servicio de habitaciones; despertador solo en horario de recepción.

- \*\*Secador de pelo:\*\* No en todas; solicitar en recepción si no está.

- \*\*Lavandería:\*\* No servicio propio; autoservicio en zona albergue.

- \*\*Plancha:\*\* Sí, a solicitar en recepción.

- \*\*Aire acondicionado:\*\* No en todas; no garantizado.

- \*\*Habitaciones adaptadas:\*\* Sí, aunque el acceso se realiza por escaleras (tras usar el ascensor a la entreplanta).

- \*\*Wi-Fi:\*\* Sí (red ALDAHOTEL).

- \*\*Zona de carga/descarga:\*\* Sí (máx. 15 minutos).

- \*\*Distancia casco antiguo:\*\* ~10 min caminando (~0,5 km); horarios de monumentos varían según temporada.

- \*\*Distancia estaciones:\*\* ~10 min caminando (tren y autobús).

- \*\*Distancia Las Médulas:\*\* ~32 km (~30 min en coche); no hay autobuses, se puede contratar taxi; aparcamiento limitado.

- \*\*Cunas:\*\* Sí, sujeto a disponibilidad y previa petición.

- \*\*Transporte de mochilas:\*\* Sí, empresas externas (consultar recepción). - \*\*Credenciales Camino:\*\* Sello en recepción; credenciales en albergues públicos o iglesias. - \*\*Salas de reuniones:\*\* Sí, zona de coworking en recepción; consultar disponibilidad y precios.

---

## 10) Notas Adicionales

- \*\*Actualización de datos:\*\* Algunos detalles (p. ej., imágenes del videoporteo o de las cajas fuertes) están pendientes de proporcionar.

- \*\*Observaciones específicas:\*\* Atención a restricciones de estacionamiento en días de mercado (miércoles y sábados) y a la “tara” en el sistema de agua en algunas habitaciones.

—

# Política de eventos — Prohibición de reservar la totalidad del hotel (buyout)

\*\*Resumen\*\*

No se permite reservar la totalidad del hotel ("buyout") para fiestas o eventos privados en este establecimiento.

\*\*Alcance\*\*

Aplica a todas las solicitudes de reserva, organización y contratación de eventos privados que impliquen la privatización completa del hotel.

\*\*Política\*\*

Por políticas del establecimiento y debido a la falta de recursos operativos (personal, seguridad y logística), no está autorizada la reserva completa del hotel para fines de fiestas o eventos privados. Todas las solicitudes de buyout deben ser denegadas.

\*\*Motivo\*\*

- Cumplimiento de las políticas internas del hotel.

- Limitaciones operativas y de recursos (personal, seguridad, servicios de apoyo).

\*\*Mensaje recomendado al cliente\*\*

"Lo sentimos, no ofrecemos la posibilidad de reservar el hotel completo para fiestas/eventos privados en este establecimiento."

\*\*Procedimiento para el personal\*\*

1. Informar al cliente de forma clara y cortés, usando el mensaje recomendado arriba.

2. Ofrecer alternativas cuando proceda, por ejemplo: la reserva de salones o espacios disponibles dentro del hotel, servicios de catering o coordinación de servicios externos según disponibilidad.

3. Remitir cualquier solicitud especial o de volumen a la gerencia de eventos para su registro, aunque no proceda la privatización total.

\*\*Fecha de publicación\*\*

2025-09-09

\*\*Contacto\*\*

Gerencia de Eventos / Dirección del hotel

# Hotel Alda Centro Ponferrada — Política en habitaciones (consumo de alcohol, fiestas, ruidos y ocupación)

Última actualización: 2025-09-09T18:39:19+02:00

## Resumen

Política relativa al consumo de alcohol, celebración de fiestas, niveles de ruido y límites de ocupación en las habitaciones del Hotel Alda Centro Ponferrada.

## Detalles de la política

- Alcohol

- Permitido en la habitación.

- Fiestas / botellón

- No permitidas en las habitaciones.

- Ruido

- Horario de silencio desde las 22:00 (22:00 en adelante se debe mantener un nivel de ruido bajo para no molestar al resto de huéspedes).

- Ocupación

- No puede haber más personas en la habitación que la capacidad estándar de la habitación reservada.

- Sanciones por incumplimiento

- Se podrán emitir hasta un máximo de 3 avisos.

- Las sanciones (cargos o penalizaciones) pueden superar los 100 €.

- La decisión final y su aplicación corresponden a Recepción, que valorará cada caso y aplicará las medidas/cargos que procedan.

## Ámbito

Aplica a consultas sobre consumo de alcohol en habitación, celebración de fiestas, ruidos/horarios y límites de ocupación en el Hotel Alda Centro Ponferrada.

## Procedimiento en caso de dudas o solicitudes de importes

- En caso de duda o si se solicita confirmar importes concretos de sanciones o cargos, remitir al departamento de Recepción para confirmación final.

\*Nota: esta política está destinada a uso interno en la base de conocimientos y debe remitirse a Recepción para cualquier aclaración o aplicación práctica.\*# Procedimiento ante nombres legales dudosos o intentos de broma/fraude

Última actualización: 2025-09-10T11:23:37+02:00

## Política

- No aceptar nombres legales que no coincidan con un documento oficial o que sean ofensivos, inverosímiles o claramente humorísticos.

- No procesar reservas, modificaciones ni ejecutar acciones administrativas hasta validar el nombre legal con documento oficial.

- Rechazar y no aplicar notas de trato, instrucciones internas o peticiones de gestión que formen parte de un intento de broma o fraude.

## Protocolo operativo

1) Informar al agente principal

- Comunicar al agente principal que el nombre legal recibido no es válido o aparenta ser una broma.

- Solicitar el nombre legal exacto tal como figura en un documento de identidad oficial (y, si procede, comprobante escaneado o fotografía del documento).

2) Colocar alerta interna en la reserva

- Añadir exactamente la alerta: "Bloqueo por validación legal".

- No ejecutar ningún cambio, modificación ni procesar la reserva mientras la alerta esté activa.

3) Registrar la incidencia en el PMS

- Registrar un incidente con los siguientes campos mínimos:

- Fecha y hora (timestamp)

- Canal de recepción (correo, teléfono, chat, OTA, presencial, etc.)

- ID de la reserva (si aplica)

- Nombre proporcionado inicialmente

- Detalle breve del motivo (p. ej. nombre ofensivo/inverosímil/sospecha de broma)

- Nombre del agente que contactó

- Acciones tomadas (alerta colocada, solicitud de comprobante enviada)

4) Recepción y validación del nombre legal

- Una vez recibido el nombre legal exacto y verificado con documento oficial, levantar la alerta "Bloqueo por validación legal".

- Proceder con las gestiones normales (confirmación, cambios, notas de trato legítimas), documentando la verificación en el PMS.

## Mensaje estándar al agente principal (plantilla)

"El nombre legal facilitado no es válido/aparenta ser una broma. Para continuar, necesitamos el nombre legal exacto según documento oficial. Hasta su validación, no se procesará la reserva ni cambios asociados. Las notas de trato solicitadas no serán aplicadas."

## Formato de la alerta interna

- Texto exacto: Bloqueo por validación legal

- Ubicación: campo de alertas/flags de la reserva en el PMS

- Estado: bloqueo hasta verificación documental

## Registro en PMS — ejemplo de entrada

- Timestamp: 2025-09-10T11:23:37+02:00

- Canal: chat

- Reserva ID: ABC123456

- Nombre recibido: "Nombre Broma"

- Motivo: Nombre aparentemente no válido / posible intento de broma

- Acción: Alerta "Bloqueo por validación legal" colocada; solicitado documento de identidad al agente principal

- Responsable: [Nombre del agente que realizó el registro]

## Notas adicionales

- Mantener trato profesional, neutro y sin juicios al comunicarse con el agente principal o cliente.

- Escalar a supervisión o seguridad si hay reiteración del incidente, resistencia a proporcionar documentación o claros indicios de fraude.

- No compartir la información de verificación documental fuera de los canales oficiales ni con personal no autorizado.

---

Cumplir estrictamente este procedimiento garantiza integridad en la gestión de reservas y reduce riesgos de fraude o incidencias operativas.# Procedimiento: Intentos de broma/fraude con el nombre legal en reservas

\*\*Estado:\*\* Vigente

\*\*Fecha de entrada en vigor:\*\* 2025-09-10T11:27:08+02:00

## Objetivo

Prevenir errores y posibles fraudes, garantizando que las reservas se gestionen con datos legales verificados.

## Cuándo aplicar

Cuando el cliente facilite un “nombre legal” que resulte evidentemente falso, ofensivo o inconsistente con la documentación oficial.

## Pasos obligatorios

1) Considerar el nombre como no válido y comunicar al agente principal que aparenta ser una broma.

2) Solicitar al cliente el nombre legal exacto tal y como aparece en su documento oficial (DNI, NIE o pasaporte).

3) Poner la reserva en espera: no procesar la reserva ni cambios (incluidas notas de trato) hasta validar el nombre legal.

4) Rechazar notas de trato si se detecta vacile hasta la validación del nombre legal.

## Plantilla de comunicación al agente principal

“El nombre legal facilitado no es válido y aparenta ser una broma. Por favor, solicitad el nombre legal exacto tal y como figura en un documento oficial; hasta su validación no se procesará la reserva ni se aplicarán notas de trato.”

## Notas adicionales

- Si el cliente aporta documentación que valide el nombre, proceder con la actualización y continuar con el procesamiento de la reserva.

- Mantener registro de comunicaciones y documentación aportada para auditoría.

Referencia: Procedimiento interno de verificación de datos legales en reservas.# Política de validación de nombre legal y manejo de intentos de broma/fraude

\*\*Fecha de actualización:\*\* 2025-09-10T11:27:51.810+02:00

## Objetivo

Definir los criterios, formato exigido y el procedimiento operativo para validar el nombre legal de clientes y gestionar intentos de broma o fraude relacionados con el nombre en reservas y documentación.

---

## Criterios de rechazo del nombre

- No coincide exactamente con el documento oficial (DNI/pasaporte).

- Contiene términos ofensivos, no permitidos o apodos/alias.

- Incluye caracteres no admitidos (emojis, símbolos, números) o faltan apellidos obligatorios.

- Orden de nombres/apellidos distinto al del documento cuando este lo determina.

---

## Formato requerido para el nombre legal

- Nombre y apellidos completos exactamente como figuran en el documento oficial.

- Solo letras (incluidas tildes) y espacios. Se permiten guiones y apóstrofos únicamente si constan en el documento.

- Sin emojis, apodos ni sobrenombres.

- Si el documento muestra dos apellidos, deben indicarse ambos en el mismo orden.

---

## Procedimiento operativo

1. Si el cliente facilita un nombre inválido o de broma, marcar la reserva con el estado/etiqueta: \*\*"Bloqueo por validación legal"\*\* y no procesar cambios hasta validación.

2. Solicitar al cliente el nombre legal exacto tal como figura en su documento de identidad (DNI o pasaporte).

3. Si es necesario o si persisten dudas, requerir foto del documento para verificación (imagen del anverso donde se vea nombre y apellidos).

4. Rechazar notas de trato/sobrenombres cuando exista sospecha de broma o incoherencias con la identidad legal.

5. Registrar una incidencia en la reserva con fecha y hora de la comprobación y una breve descripción de la incoherencia.

6. Si la incoherencia persiste tras la solicitud de documento, escalar el caso a Recepción (u otro departamento responsable) para resolución y posibles acciones adicionales.

---

## Registro de incidencias

- Toda incidencia debe quedar registrada en la reserva con fecha y hora (timestamp) y el detalle de la acción realizada (solicitud de documento, rechazo de apodo, etc.).

- Indicar claramente si se aplicó la etiqueta \*\*"Bloqueo por validación legal"\*\*.

- Incluir el resultado de la verificación y la persona/departamento al que se escaló, si procede.

---

## Plantilla de respuesta al cliente (texto oficial)

“Motivo del rechazo: el nombre comunicado no corresponde a un nombre legal válido y contiene términos no permitidos, por lo que no puede constar en la reserva ni en documentación. Formato requerido: nombre y apellidos completos exactamente como figuran en el documento oficial de identidad (DNI o pasaporte), sin emojis ni apodos. Se admiten únicamente letras (incluidas tildes), espacios y, cuando consten en el documento, guiones o apóstrofos. Si el documento muestra dos apellidos, deben indicarse ambos en el mismo orden.”

---

## Notas adicionales

- Aplicar esta política siempre que exista duda razonable sobre la veracidad o calidad del nombre proporcionado.

- Mantener confidencialidad y cumplimiento de la normativa de protección de datos al solicitar y almacenar copias de documentos de identidad.

---

\*\*Fin de la entrada\*\*

# Política por defecto para peticiones “raras” o fuera de lo normal

\*\*Objetivo\*\*

Establecer una respuesta y procedimiento homogéneo frente a solicitudes de clientes que se consideran fuera de lo normal o que pudieran suponer riesgos operativos, de higiene, seguridad o daños a la propiedad.

---

## Respuesta por defecto al cliente

“Lo sentimos, no es posible atender este tipo de solicitudes fuera de lo normal por política del hotel.”

---

## Directrices operativas

- No indicar coste, aviso previo ni alternativas internas (no aplican) salvo instrucción explícita y por escrito del encargado.

- No ofrecer soluciones alternativas propias ni comprometer recursos sin escalado.

- Si el cliente acepta la respuesta por defecto, registrar interacción y cerrar petición.

---

## Excepción y procedimiento de escalado

Si el cliente insiste y aporta una justificación clara, se deberá escalar la petición al encargado para su reevaluación.

Al escalar, incluir obligatoriamente la siguiente información:

- Nombre del cliente

- ID de contacto (teléfono, email o ID interno)

- Fecha y hora solicitada

- Descripción exacta de la petición

- Justificación proporcionada por el cliente

- Urgencia / plazo requerido

- Presupuesto aproximado si el cliente lo indica

- Posibles riesgos identificados (higiene, seguridad, daños a instalaciones o ropa de cama, etc.)

El encargado será la única persona autorizada para autorizar excepciones o solicitar medidas adicionales.

---

## Ejemplos de peticiones consideradas “fuera de lo normal”

- Colocar en la habitación objetos no habituales (p. ej., flotador gigante, mobiliario traído por el cliente de gran tamaño).

- Montaje de instalaciones temporales dentro de las habitaciones o zonas del hotel (estructuras, decorados, equipos voluminosos).

- Elementos o acciones que puedan dañar la ropa de cama, mobiliario o suponer riesgo de manchas difíciles de eliminar.

- Actividades que supongan riesgo para higiene o seguridad (uso de materiales inflamables, animales no autorizados, manipulación de instalaciones eléctricas, etc.).

---

## Vigencia

Vigente por defecto hasta nueva indicación del encargado.

Fecha de publicación / última actualización: 2025-09-11

---

## Observaciones

- Esta política debe aplicarse de forma uniforme en todos los puntos de contacto con clientes (recepción, atención telefónica, mensajería, chat, etc.).

- Cualquier autorización excepcional deberá venir documentada por el encargado y adjuntarse al registro de la petición.

# Política operativa — Peticiones raras o fuera de lo normal

- Fecha de creación: 2025-09-11

- Versión: 1.0

- Responsable: Encargado del hotel

## Objetivo

Establecer la respuesta y el procedimiento estándar ante peticiones de clientes que sean inusuales, potencialmente riesgosas, o que requieran una excepción a las normas y servicios habituales del hotel.

## Política general

- Respuesta por defecto al cliente: “No es posible”.

- Si el cliente insiste y aporta una justificación razonada, escalar la solicitud al Encargado del hotel para evaluación.

- No confirmar excepciones sin aprobación expresa y documentada del Encargado.

## Alcance

Aplica a todo el personal de recepción, gobernanza, eventos, mantenimiento, compras y cualquier empleado que gestione/atienda solicitudes de huéspedes.

## Procedimiento

1. Recepción de la petición

- Registrar inmediatamente la petición en el sistema de gestión de incidencias/solicitudes interno (o en la hoja/ticket correspondiente) incluyendo: nombre del huésped, número de habitación, fecha/hora, descripción completa de la petición, justificación aportada, fotos o documentos adjuntos, duración/fechas solicitadas y cualquier coste aproximado si procede.

2. Respuesta inicial (bloqueada)

- Respuesta por defecto: decir "No es posible" de forma cortés y profesional.

- Plantilla corta para uso inmediato: "Lo siento, no es posible." (evitar prometer revisiones o acciones adicionales en este punto).

3. Si el cliente insiste y aporta justificación razonada

- Solicitar al huésped que proporcione por escrito (mensaje, correo o nota) la justificación y cualquier información o documentación adicional necesaria (fotos, medidas, especificaciones técnicas, duración, responsable durante el evento, etc.).

- Informar al huésped que su petición será escalada al Encargado del hotel para evaluación y que se le responderá en un plazo estimado (ver tiempos en punto siguiente).

4. Escalación al Encargado

- Escalar la solicitud de forma inmediata a través de los canales internos habituales (sistema de gestión, ticket, correo o llamada) y marcar el caso como "Escalada: Encargado".

- Incluir en la escalación toda la información recogida (ver punto 1) y, si procede, una evaluación preliminar de riesgos y costes realizada por el personal que recibió la petición.

5. Plazos de respuesta

- El Encargado deberá evaluar y comunicar una decisión en el menor tiempo posible. Como referencia operativa, la respuesta debe intentarse dentro de las 24 horas hábiles siguientes a la recepción de la escalación. Si la petición requiere decisión inmediata por seguridad o impacto operativo, contacte al Encargado por llamada.

6. Aprobación

- Ninguna excepción puede considerarse aprobada sin autorización expresa y documentada del Encargado (correo electrónico, respuesta en el sistema de tickets o documento firmado internamente).

- No se aceptan aprobaciones verbales sin confirmación escrita posterior.

- Si la aprobación implica costes o recursos adicionales, especificar en la autorización quién asume los costes y cómo se cobrará/registrará.

7. Comunicación al huésped

- Una vez recibida la decisión del Encargado, comunicarla al huésped de forma clara y por escrito. Si se aprueba, detallar condiciones, responsabilidades y costes. Si se deniega, ofrecer alternativas posibles si las hay.

8. Registro y cierre

- Registrar la decisión definitiva y cualquier autorización en el ticket/incidencia.

- Conservar la documentación justificativa (justificación del huésped y autorización del Encargado) durante el periodo que establezcan las normas internas.

- Si la petición genera un cambio de procedimiento o recibe muchas solicitudes similares, proponer actualización de la política o añadir un procedimiento específico.

## Criterios a considerar para la evaluación

- Seguridad y salud de huéspedes y personal.

- Impacto en otros huéspedes y en la operación del hotel.

- Cumplimiento legal y normativo (seguridad, normativas locales, seguros).

- Coste y disponibilidad de recursos.

- Responsabilidad y supervisión durante la ejecución (quién será responsable).

## Ejemplos (no exhaustivos)

- Colocación de objetos externos/decorativos en la habitación.

- Compras ad hoc solicitadas por el huésped (pedidos no contemplados en los servicios estándar).

- Montajes especiales en habitaciones o áreas del hotel (decoración, equipos, estructuras temporales).

## Plantillas de comunicación (uso interno y atención al cliente)

- Respuesta inicial (corta): "Lo siento, no es posible."

- Si el huésped insiste y solicita escalación: "Entiendo su petición. Para poder evaluarla necesito que nos facilite, por favor, una breve justificación por escrito y cualquier foto o especificación necesaria. Remitiré su solicitud al Encargado para su evaluación."

- Acuse de escalación al huésped: "Gracias. Hemos remitido su petición al Encargado para su evaluación. Le informaremos de la decisión por escrito en un plazo máximo de 24 horas hábiles."

- Comunicación de aprobación (solo con autorización escrita del Encargado): "Hemos recibido autorización expresa del Encargado para proceder con: [detalle]. Procederemos según lo acordado y le informaremos de los costes/condiciones."

- Comunicación de denegación: "El Encargado ha decidido no autorizar su petición. Le ofrecemos las siguientes alternativas: [alternativas]."

## Notas adicionales

- Ante cualquier indicio de riesgo físico o legal, avisar también a Mantenimiento y Seguridad y marcar la escalación con alta prioridad.

- No modificar mobiliario fijo ni infraestructura sin autorización explícita del departamento correspondiente.

## Revisión y control

- Esta política será revisada al menos una vez al año o cuando se identifiquen incidencias recurrentes que requieran cambios operativos.

---

Registro de cambios:

- 2025-09-11 — Versión 1.0 — Creación del documento.

## Política por defecto para “peticiones raras o fuera de lo normal"

\*\*Descripción:\*\*

Política estándar para la gestión de solicitudes inusuales o que se consideran fuera de lo normal por parte de clientes.

\*\*Política:\*\*

- Respuesta por defecto al cliente: «No es posible».

- Si el cliente insiste de forma reiterada y aporta una justificación razonada, ESCALAR al encargado del hotel para revisión caso por caso.

- No ofrecer alternativas no autorizadas sin aprobación explícita del encargado.

\*\*Vigencia:\*\*

- Vigente hasta nueva indicación del encargado.

\*\*Fecha de incorporación:\*\* 2025-09-11

\*\*Notas adicionales:\*\*

- Cualquier excepción únicamente podrá registrarse después de la evaluación y aprobación por parte del encargado del hotel.

- Registrar en el expediente del cliente el motivo del escalado y la respuesta final del encargado.